



RETIRAR
S.A. E.S.P.

¡LE ESTAMOS
CUMPLIENDO
A LA GENTE!

ALCALDÍA
DE EL RETIRO
CONTIGO SIEMPRE

NOLBER
BEDOYA
ALCALDE



CONTENIDO

ORGANISMO DIRECTIVO	5
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	6
SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS ORDINARIOS (Inservibles)	7
ACCIONES ESTRATEGICAS	9
COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE	10
MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	11
SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICO	13
PODA Y JARDINERÍA ZONAS PÚBLICAS	15
SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO	17
SERVICIO ASEO INSTITUCIONAL PUBLICO Y PRIVADO	20
ESTACIÓN DE CLASIFICACIÓN Y APROVECHAMIENTO (ECA)	22
FORTALECIMIENTO GRUPOS DE RECICLADORES DE OFICIO	25
TRATAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS (R.S.O.)	26
RESIDUOS ESPECIALES	30
SERVICIO ACUEDUCTO MULTIVEREDAL	31
CAMPAÑAS DE IMPACTO SOCIO-AMBIENTAL	33
SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	35
CAMPAÑA EDUCATIVA INFANTIL NIÑOS POR EL PLANETA	37
MÓDULOS CANINOS AMBIENTALES CANINOS	38



ACTUALIZACIÓN CANASTILLAS PEATONALES	39
BIENESTAR LABORAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	40
GESTIÓN COMERCIAL.....	41
GESTION DE COMUNICACIONES	44
INDICADORES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS.....	46
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021	47
MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA.....	48
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS 2021-2022.....	49
PROYECTOS Y PROGRAMAS PLAN DE ACCIÓN PLURIANUAL.....	51
RECONOCIMIENTOS.....	52



Presentación

Somos una empresa con enfoque ambiental, que impulsa la conservación integral del medio ambiente.

Somos una organización abierta al mundo; desarrollamos y transferimos hábitos de cultura ciudadana, responsabilidad social y ambiental, en todos los grupos de interés, con énfasis en la comunidad Guarceña.

Formamos personas, organizaciones y comunidades en cultura ambiental, propiciamos espacios de autocuidado y conservación para desarrollar comunidades verdes y sostenibles en el tiempo.

Adoptamos y adaptamos tecnologías que permiten innovar en los servicios públicos que prestamos y generar cambios positivos en la conservación de los recursos naturales.

Nuestras actuaciones están orientadas por los objetivos de desarrollo sostenible, usados como referente en la generación de

actividades innovadoras, socialmente equitativas, económicamente viables y ambientalmente seguras, dentro de nuestro objeto social.

Visión

Ser una empresa de servicios, líder en sostenibilidad con reconocimiento y posicionamiento global por sus buenas prácticas socioambientales, tecnológicas, procesos innovadores y competitivos.

Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo sostenible de la comunidad Guarceña, mediante la promoción e implementación de entornos socio-ambientales, con servicios y procesos innovadores.



RETIRAR
S.A. E.S.P.

**¡LE ESTAMOS
CUMPLIENDO
A LA GENTE!**

**ALCALDÍA
DE EL RETIRO**
CONTIGO SIEMPRE

**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

ORGANISMO DIRECTIVO

NOLBER DE JESUS BEDOYA PUERTA
Presidente

SECRETARIO(a) DE HACIENDA Y DESARROLLO FINANCIERO
Principal

JUAN DIEGO SANCHEZ ARBELAEZ
Principal

SECRETARIA GENERAL
Suplente

SECRETARIO(a) DE HABITAT Y DESARROLLO TERRITORIAL
Suplente

REPRESENTANTE IMDER
Suplente

ADRIANA MARIA QUICENO RIOS
Secretario de Junta

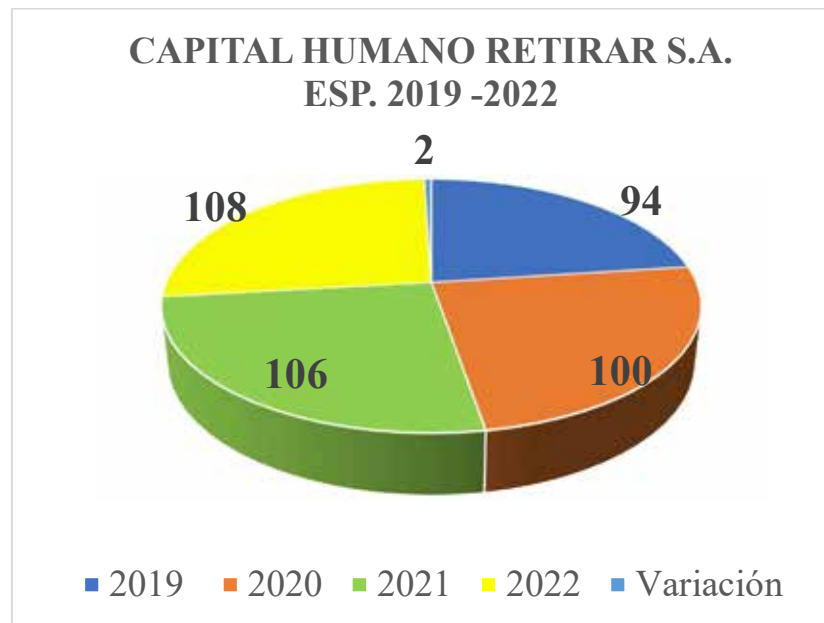
LUSAIDA VILLADA VILLADA
Revisor Fiscal

MAURICIO YEPES BEDOYA
Gerente



PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Damos a conocer graficamente el crecimiento cuantitativo del equipo de trabajo conformado en la organizacion dutante los ultimos periodos.



Variación dos últimos periodos junio



SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS ORDINARIOS (Inservibles)

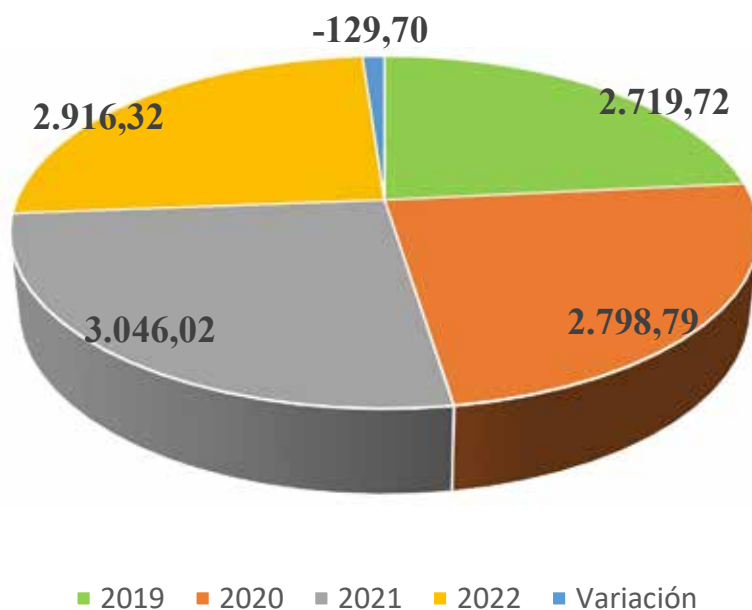


ACCIONES ESTRATEGICAS

- Los servicios de recolección de residuos inservibles en la zona urbana del Municipio de El Retiro, son prestados con cobertura del 100%
- Se prestan rutas adicionales a la zona comercial los fines de semana, donde se mejora de forma notable el acopio temporal estos espacios, los cuales en muchas ocasiones presentaban los mismos en zonas públicas.
- La zona rural cuenta con una cobertura del 95.5 % llegando a todas las principales veredas y centros poblados con límites con demás municipios.
- Para este periodo venimos ampliando el servicio a las veredas Los Medios y La Luz, con frecuencias especiales.
- La recolección y transporte de residuos sólidos se realiza con el apoyo mecánico de 4 vehículos compactadores con la mejor tecnología y condiciones técnicas.



RESIDUOS DISPUESTOS 2019-2022 (Toneladas)



Variación dada comparando los periodos a junio.

ACCIONES ESTRATEGICAS

- El servicio de recolección de inorgánicos aprovechables, se realizada en 3 vehículos (Tipo estacas) que se desplazan en la zona urbana y rural del municipio.
- En el último periodo logramos incorporar un tercer vehículo de estacas que para el año anterior presento problemas técnicos. Con este mejoramos de forma notable la prestación y apoyo a los servicios especiales que ofrece la empresa.
- Para el año 2022 resaltamos de **manera positiva** la **disminución del total de toneladas dispuestas** de residuos inservibles en relleno sanitario, lo que denota la importancia de la separación en la fuente tanto de residuos tratados como aprovechado, siendo un indicador de relevancia en el aporte de la organización para los impactos ambientales en la economía circular y el CO2.

ACCIONES ESTRATEGICAS

- Recuperación de espacios rurales vereda Puesto Peláez

Antes



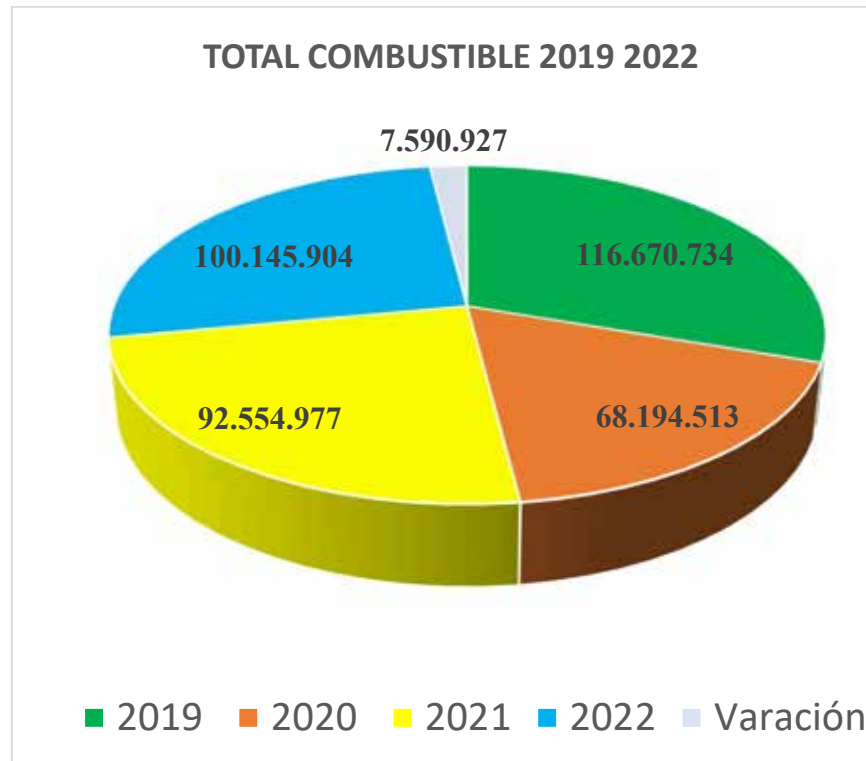
Ahora





COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE

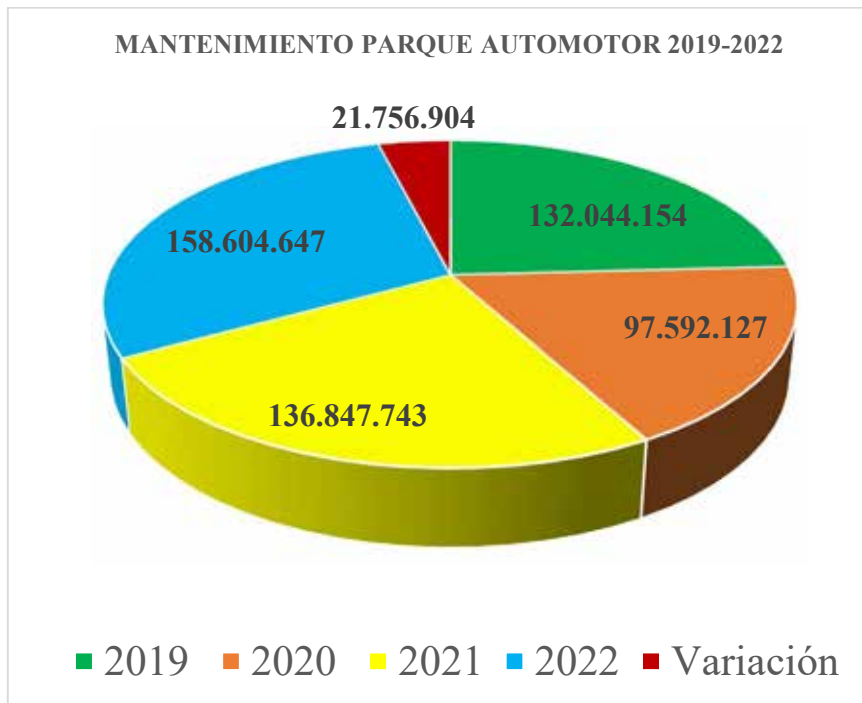
ACCIONES ESTRATEGICAS



- Para el último periodo de manera positiva incorporamos nuevas rutas, una de ellas fue la vereda La Luz.
- Se incorpora de nuevo al parque automotor vehículo de estacas, el cual por problemas técnicos y de garantías con la aseguradora estuvo por fuera por un tiempo importante.
- Para el último periodo la cantidad de suscriptores viene en aumento, lo que a su vez genera más residuos, que se transforma en más viajes ejecutados por el parque automotor, tanto a relleno como a sitio de tratamiento de residuos.
- Se incorpora moto en el periodo anterior.

Variación dada en los dos últimos periodos con corte a junio

MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR



Variación dada últimos periodos, corte a junio.

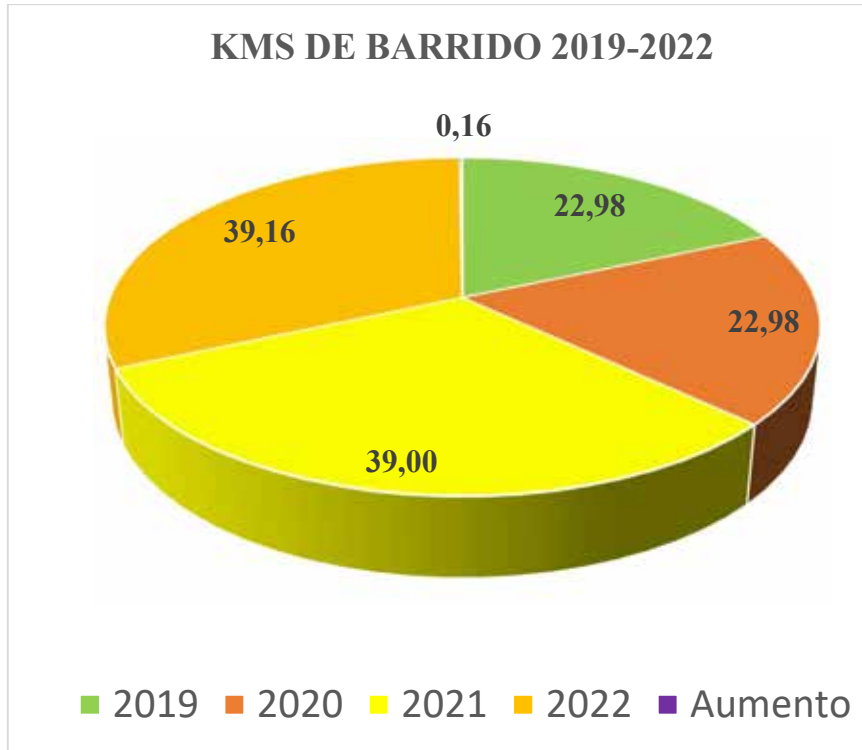


ESTRATEGICAS DE MEJORA SERVICIO

- Acompañamiento técnico y de sensibilización a usuarios de la zona rural, donde se realizó expansión del servicio de recolección de residuos inservibles.
- Alianzas estrategias con empresas privadas, donde se viene realizando el tratamiento del material orgánico empresa BIOCICLO
- Expansión del servicio con frecuencias especiales vereda La Luz.
- Instalación de mobiliario rural, canastillas donde se genera el acopio temporal de residuos.
- Retiro de canastillas y centros de acopio que se convirtieron en focos de contaminación; centro de acopio vereda Puente Peláez.



SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICO



Variación dada en los dos últimos periodos, a junio



RETIRAR
S.A. E.S.P.

¡LE ESTAMOS CUMPLIENDO A LA GENTE!

ALCALDÍA DE EL RETIRO
CONTIGO SIEMPRE

NOLBER BEDOYA
ALCALDE

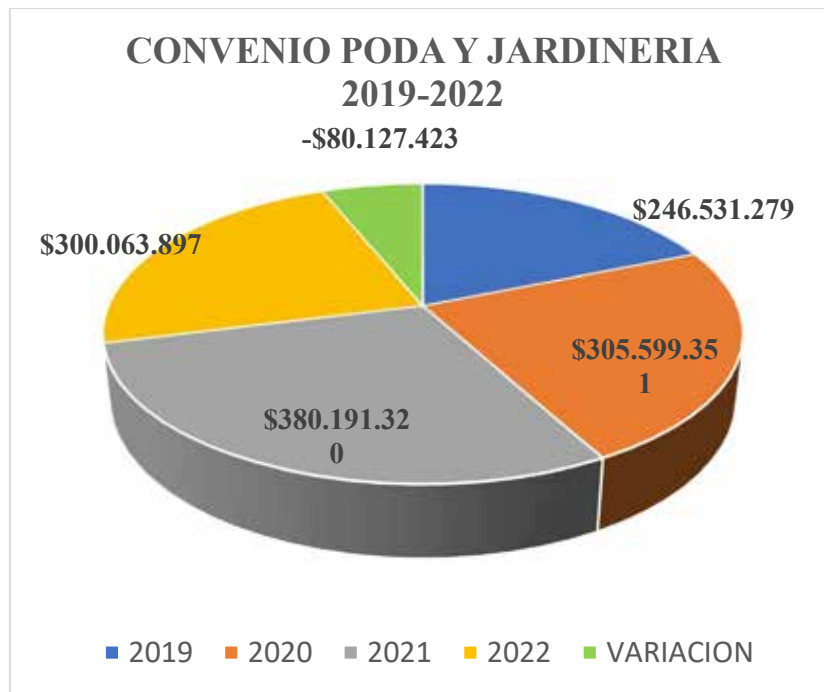
ACCIONES ESTRATEGICAS

- El servicio se presta con 7 operarios distribuidos en 7 rutas de toda el área urbana.
- La zona rural cumple un factor determinante, es por ello que con los equipos operativos se ejecutan despápeles y jornadas de limpieza en las vías y veredas de acceso principal al área urbana del municipio.
- La calidad del servicio es factor fundamental para ello se hacen constates rotaciones del personal en las rutas de operación, logrando más eficiencia y control de las áreas del personal en los diferentes sectores, logrando llegar de forma más eficiente a todos los lugares y rutas donde se presta el servicio, incluyendo nuevos sectores.
- Se implementa acompañamiento de apoyo técnico y operativo donde se genera mayor control de las rutas y espacios donde se desarrolla el servicio.
- Actualización del programa de aseo, donde se genera un aumento en las rutas de barrido.
- Cobertura del servicio de barrido de residuos del 100% en el área urbana.
- Cambios logísticos en los puntos de acopio de contenedores y elementos para la prestación del servicio.
- Lavado permanente del mobiliario urbano.
- Lavado de parques y espacios públicos.
- Desmalece, limpieza de sumideros y cunetas.





PODA Y JARDINERÍA ZONAS PÚBLICAS



Variación dada últimos periodos



RETIRAR
S.A. E.S.P.

**¡LE ESTAMOS
CUMPLIENDO
A LA GENTE!**

**ALCALDÍA
DE EL RETIRO**
CONTIGO SIEMPRE

**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

ACCIONES ESTRATEGICAS

- Se ejecuta jardinería y mantenimiento de 22 parques y espacios públicos del área urbana.
- Poda y mantenimiento de zonas verdes de espacios públicos, 112.00 mt²
- Poda y mantenimiento de zonas verdes espacios administración municipal 57.828
- Mantenimiento del ornato de espacios institucionales y viales.
- Recoleccion y tratamiento del material vegetal generado por arboles de los sectores urbanos.
- El material recogido es triturado por la maquina chipper se trata y composta el material vegetal que luego es utilizado como mejorador de suelo en el mismo jardin de los espacios publicos.
- Fertilizacion de los jardines con abono producido por la empresa.
- Area compostaje para implementacion de abono organico.



RETIRAR
S.A. E.S.P.

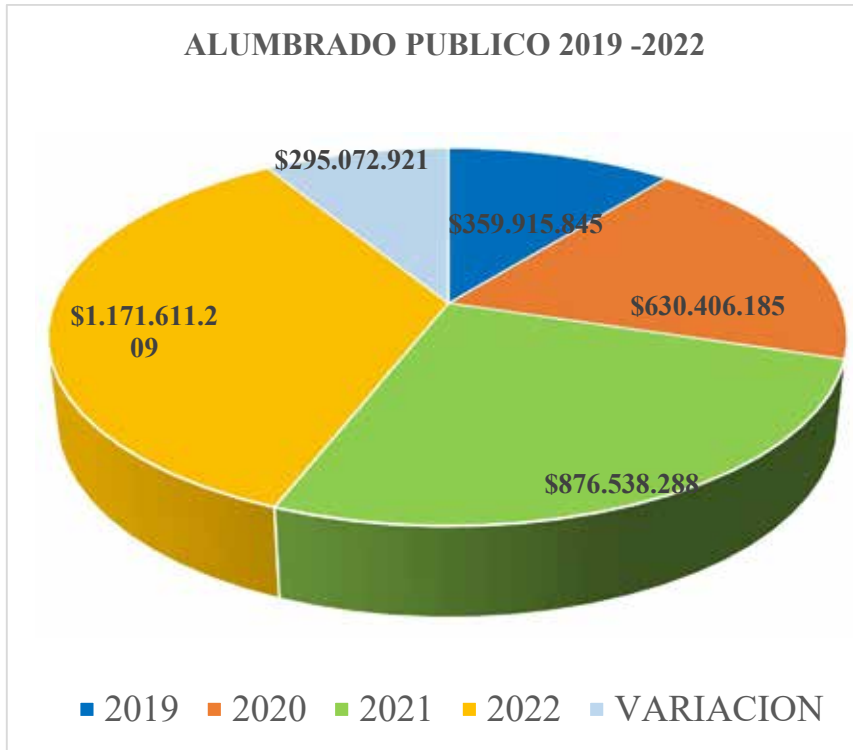
**¡LE ESTAMOS
CUMPLIENDO
A LA GENTE!**

**ALCALDÍA
DE EL RETIRO**
CONTIGO SIEMPRE

**NOLBER
BEDOYA
ALCALDE**



SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO



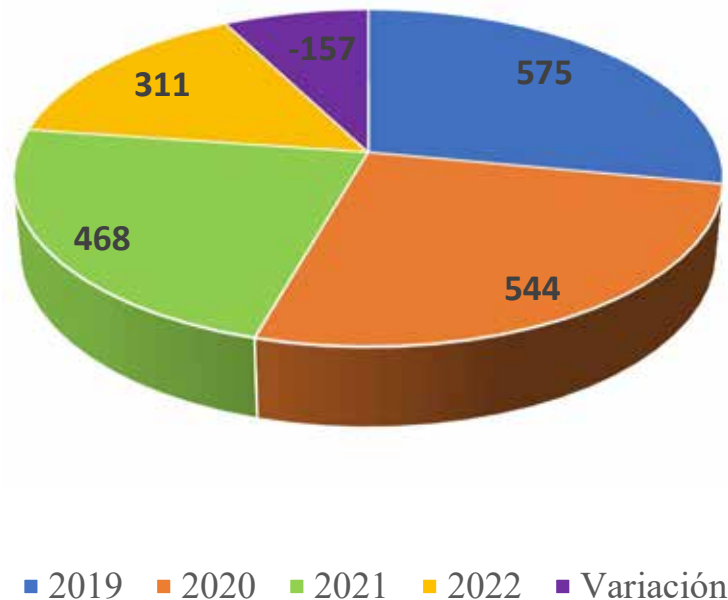
Variación dada en los dos últimos periodos





ACCIONES ESTRATEGICAS

LUMINARIAS REPRADAS 2018-2022



- Instalación de 17 nuevas luminarias solares camino La Cruz, inversión de \$126.070.975
- Reparación y mantenimiento del sistema de iluminación pública rural y urbana del municipio.
- Cambio del sistema de alumbrado para el 2021 se instalaron 1500 luminarias Led.
- Asistencia técnica a más de 5000 luminarias.
- Expansión de 181 luminarias sodio y led utilizadas en sectores rurales 2021-2022

Variación dada en los dos últimos periodos junio



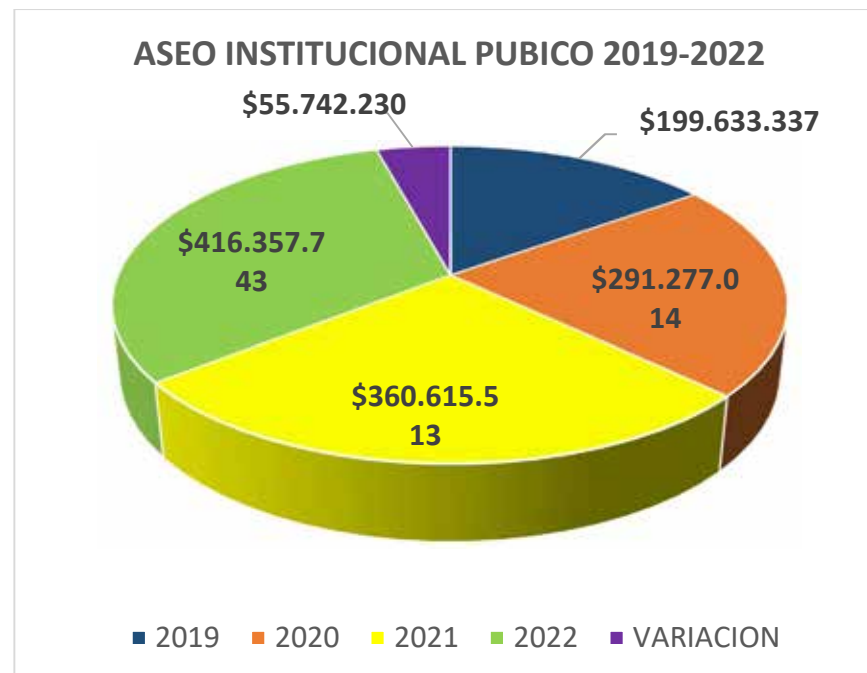
EXPANSIÓN 2021-2022	
LED 40	70
LED 80	42
SODIO	69
TRENZA	8510
SOLARES	17

MODERNIZACION 2021	
LUMINARIA LED 80	459
LUMINARIA LED 40	308





SERVICIO ASEO INSTITUCIONAL PUBLICO Y PRIVADO



Variación dada dos últimos periodos



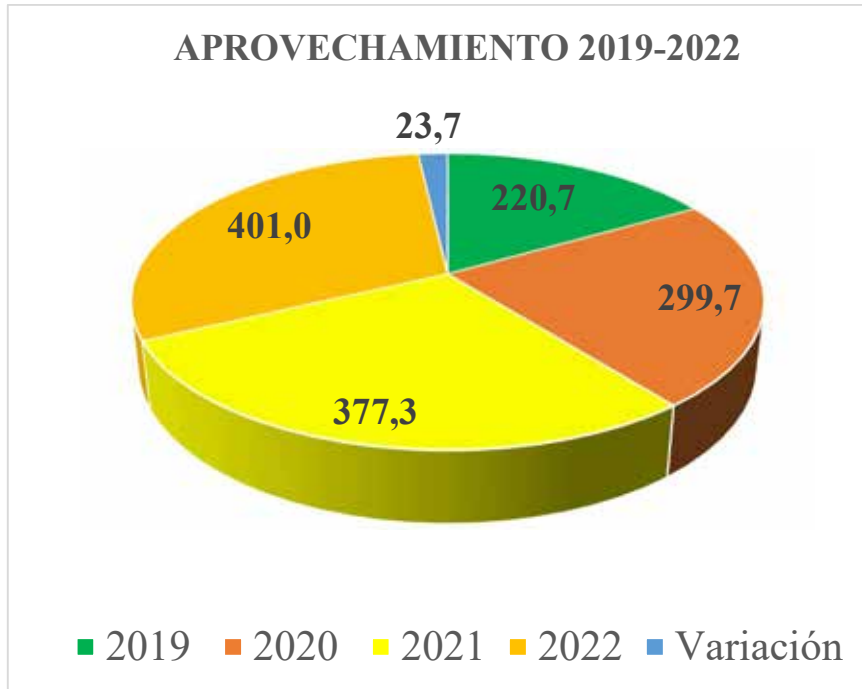
ACCIONES ESTRATÉGICAS



- Prestamos el servicio de aseo a instalaciones públicas y privadas del municipio,
- Generación de empleo para mano de obra local.
- Expansión del servicio a nuevos espacios privados y públicos del municipio.
- Prestamos el servicio de aseo en **14** espacios públicos
- Aumentamos de 7 a 11 espacios privados donde se presta el servicio.
- El equipo de aseo institucional está conformado por 14 personas.



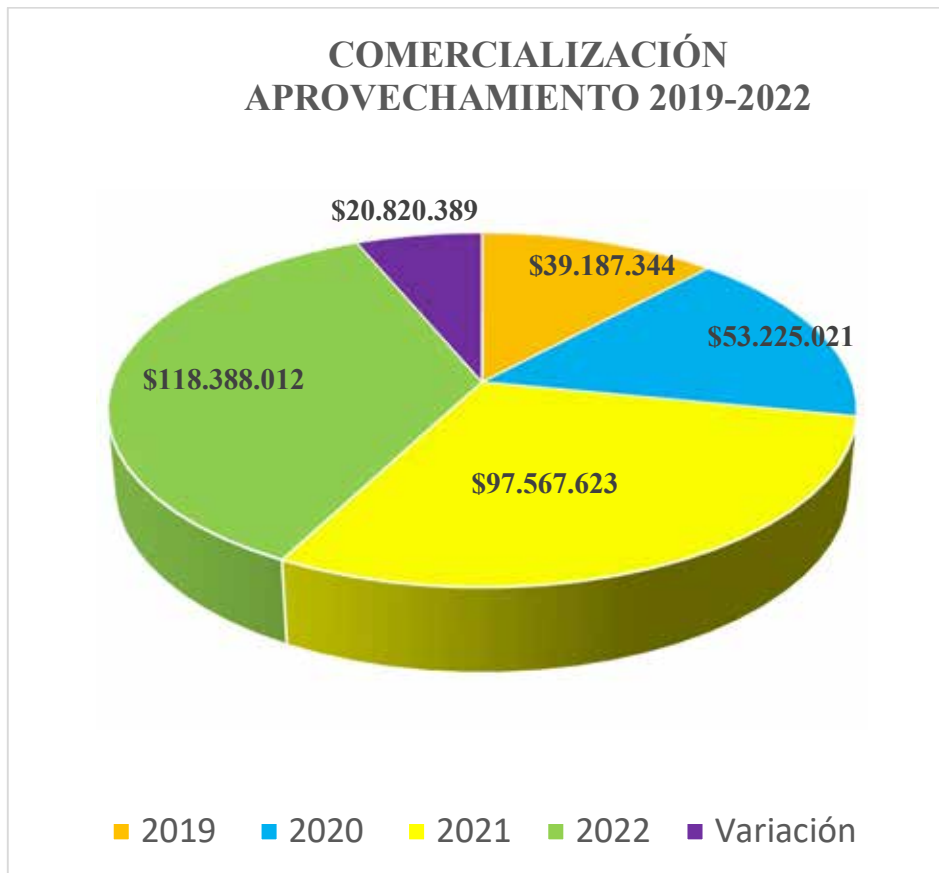
ESTACIÓN DE CLASIFICACIÓN Y APROVECHAMIENTO (ECA)



Variación dada en los dos últimos, a junio



COMERCIALIZACIÓN RESIDUOS APROVECHADOS



Variación dada en los dos últimos, a junio



ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Ejecución de gran parte de las actividades del PGIRS municipal por medio de convenios ambientales, los cuales impulsan importantes iniciativas y proyectos que presta la empresa desde el ambiental a la comunidad.
- Promoción y contratación de mano de obra con condiciones sociales especiales y/o vulnerables.
- Generar espacios de cultura de cultura ciudadana se convierte en estrategia fundamental.
- Grupos de líderes y vigías ambientales que fomentan en el municipio la separación en la fuente.
- Fortalecimiento a los grupos de organizados de reciclaje Por medio de convenios con la administración municipal donde con herramientas de apoyo físico, dotación logística, comercialización y asesoramiento legal se ayuda a la formalización de la asociación de recicladores independientes.
- Alianzas estratégicas para la comercialización de los materiales.
- Espacios e instalaciones físicas con las mejores condiciones técnicas para el acopio y manejo de los materiales.
- Mejoramiento de los espacios sociales donde interactúan los colaboradores.

- Acompañamiento educativo y técnico a los colaboradores donde se capacitan y certifican en sus actividades laborales.
- Acompañamiento grupo INCLUSER





FORTALECIMIENTO GRUPOS DE RECICLADORES DE OFICIO

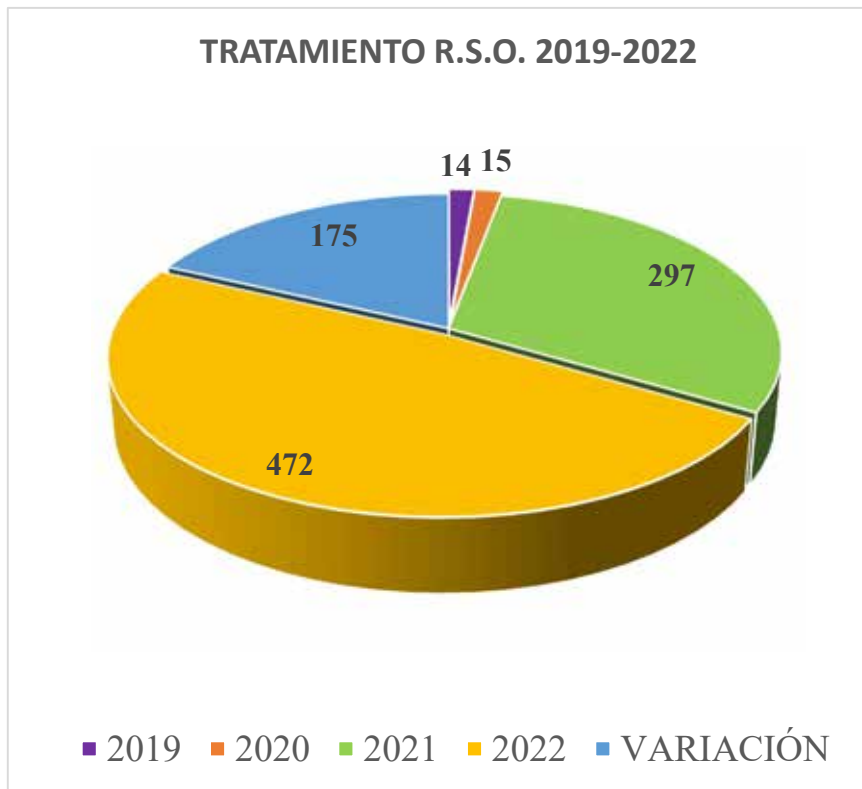


ACCIONES ESTRATEGICAS

- Fortalecimiento a los grupos de organizados de reciclaje por medio de convenios con la administración municipal donde con herramientas de apoyo físico, dotación logística, comercialización y asesoramiento legal se ayuda a la formalización de la asociación de recicladores independientes.
- Contratación de asesora, quien acompañe los procesos de documentación legal y capacitación de la asociación de recicladores.
- 4 reuniones presenciales en lo que resta del año donde se hará entrega de 2 dotaciones más: gafas, guantes, gorros, botas y chalecos.
- Se creará una mesa de trabajo municipal en la que harán parte: inspección de policía, inspección de tránsito y la dirección de medio ambiente con el fin de dar control a la gran cantidad de recicladores informales de otros municipios que están ingresando al nuestro.
- Alianzas estratégicas con algunos municipios para el control de ingreso de recicladores informales en los municipios (La Ceja - El Carmen)
- Inversión cercana a los \$15.532.346, para lo que resta del año.



TRATAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS (R.S.O.)



Variación dada en los dos últimos periodos, a junio



RETIRAR
S.A. E.S.P.

¡LE ESTAMOS CUMPLIENDO A LA GENTE!

ALCALDÍA DE EL RETIRO
CONTIGO SIEMPRE

NOLBER BEDOYA
ALCALDE

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Capacitación y orientación ambiental a todos los suscriptores en separación en la fuente y cultura ciudadana.
- Acompañamiento en cada ruta por parte de integrantes equipo vigías ambientales.
- Entrega de material didáctico reciclable, con información de separación en la fuente.
- Suministro de canecas 12 lts a los suscriptores urbanos para presentar el material.
- Alianzas con empresas del sector para el tratamiento del material. **ECOCICLO** San Antonio de Prado.
- Acercamientos comerciales con nuevas plantas del oriente para tratamiento del material.
- Tratamiento de los residuos orgánicos generados en el 100% del área urbana.
- Proyección para recoger el material orgánico generado por el sector comercial rural.



ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Se han entregado mas **8000** bolsas de mejorador de suelo de 500 grs a las comunidades en actividades culturales y comerciales.
- Entrega de 400 bultos de 50 kg en las zonas rurales del municipio a nuestros productores campesinos.
- Entrega de 200 bultos a finqueros y comunidad urbana para huertas caseras.
- Entrega de mejorador de suelo de manera gratuita.
- Planta propia, donde en módulos EARTHGREEN SAC-3000) se transforman más de 3.7 toneladas mensuales de abono.
- Convenio con la asociacion PINAR DEL RIO la cual realiza el aprovechamiento del material de varios sectores del area urbana del municipio.2021
- Se inician acercamientos con nuevos gestores cercanos para el tratamiento de los R.S.O.
- Disminución de CO2, 434 ton
- Para la implementación del proceso de R.S.O. se han invertido alrededor \$ **406.884.410**



ACCIONES ESTRATÉGICAS

- 2 rutas selectivas semanales para la recolección del material orgánico.
- Entrega de bultos de mejorador de suelo a las escuelas rurales para huertas caseras, prueba piloto escuela de la vereda Tabacal Bajo.
- Referentes regionales, gracias a visitas de empresas del sector que quieren implementar nuestro modelo de separación en la fuente. Emvarias y municipios cercanos.
- Visita de La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) donde toman como ejemplo a nivel Nacional a la empresa Retirar.
- Ponentes de foro regional liderado por CORNARE donde nos muestran como ejemplo regional en Economía Circular.

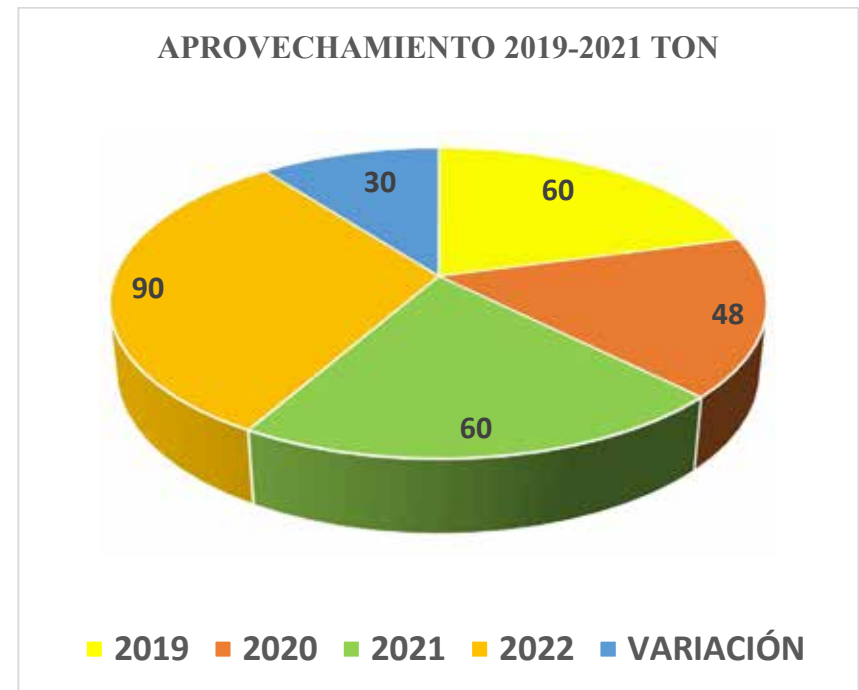
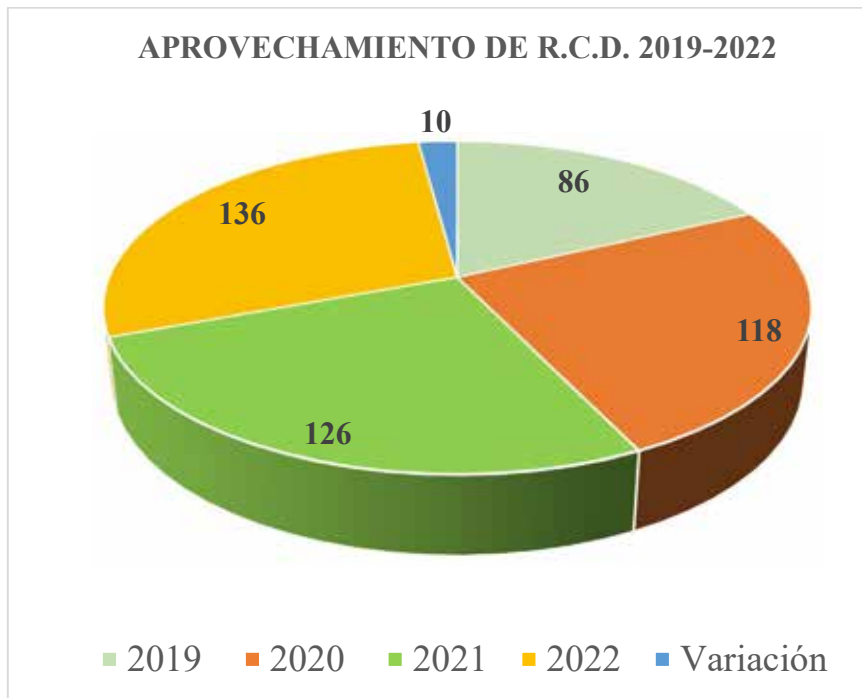




RESIDUOS ESPECIALES

Escombros (RCD)

Leña para el campo



Variación dada dos últimos periodos junio



SERVICIO ACUEDUCTO MULTIVEREDAL



ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Legalización e incorporación de suscriptores
- Visitas de campo periódicas equipo comercial a posibles clientes.
- Suspensión o corte de conexiones ilegales.
- Recuperación cartera vencida.
- Entrega de facturación electrónica y física
- Georreferenciación para modelación de red hidráulica para ampliación de cobertura.
- Módulo de atención al usuario SAIMYR
- Modelación del sistema EPANET,
- Mantenimiento e Instalación de puntos de muestreo.
- Mantenimiento preventivo y control a los sistemas de tratamiento, eléctricos, de bombeo, operativos e hidráulicos de la planta de tratamiento.
- Compra de equipo para **Medición de color**, apoyo para proceso de monitoreo de tratamiento.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

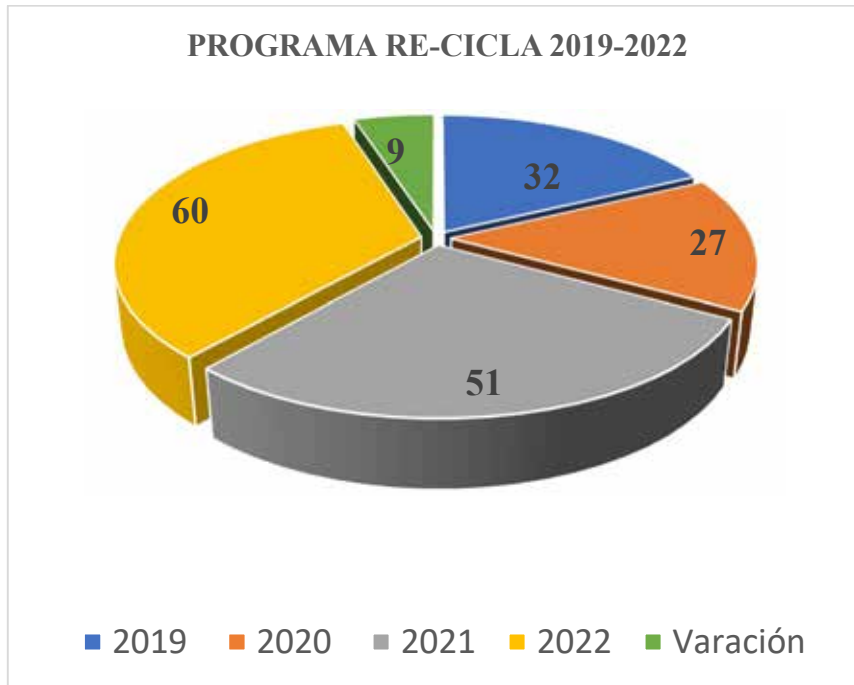
- Alianzas estratégicas con empresas del sector para análisis de las muestras del líquido.
- Visitas mensuales de las entidades locales para toma de muestras y verificación de la calidad de agua.
- Visitas y chequeos intradomiciliarios permanentes a los usuarios para medición, verificación y control de la calidad del agua.
- capacitación constante al personal operativo.
- Certificación en competencias afines al área por medio de Cornare.
- Instalación de válvulas que quiebre en varios sectores para mejora de presión.
- Adquisición de nuevas herramientas tecnológicas **Geófono** el cual ayudara a detención oportuna de fugas del líquido en el sistema de redes.
- Adquisición de nuevo **Multiparámetro** el cual medirá que manera precisa el pH, temperatura, turbiedad y más características técnicas del agua.
- Compra de prensa **hidráulica** la cual permite sectorizar de manera temporal para realizar posibles reparaciones.





CAMPAÑAS DE IMPACTO SOCIO-AMBIENTAL

RE-CICLA



Variación dada últimos dos periodos, a junio

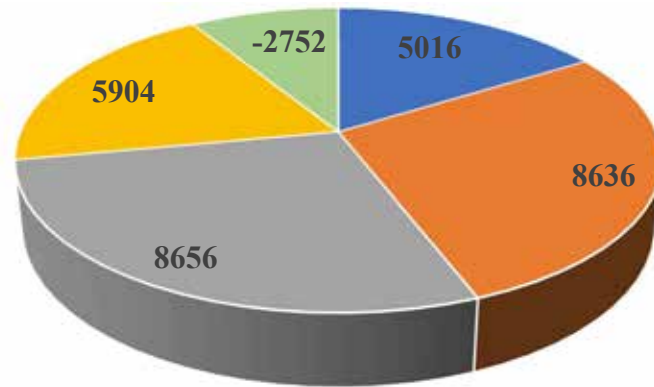
ACCIONES ESTRATEGICAS

- Brindar medios de transporte sostenibles a los niños, niñas y jóvenes de la zona rural.
- Restaurar bicicletas en mal estado, segunda vida útil.
- Vinculación con empresas del sector, alianzas estratégicas para arreglo y mantenimiento de las bicis; Corporación Correcaminos.
- Vinculación juntas de acción comunal
- Campañas de recolección de bicis en espacios deportivos, culturales.
- Campañas difusión en medios masivos de comunicación locales y regionales.
- Entregas masivas de bicis en jornadas programadas en las zonas rurales del municipio.



SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

EDUCACIÓN AMBIENTAL PUERTA A PUERTA
2019- 2022 (USUARIOS)



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ Variación





ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Campañas de difusión a las comunidades de generación hábitos de cultura ciudadana y responsabilidad ambiental.
- 8 vigías capacitadas durante las jornadas de prestación del servicio capacitan puerta a puerta.
- Acompañamiento al sector educativo por medio de campañas socio-ambientales.
- Acompañamiento educativo por medio espacios radiales y televisión.
- Firma convenios ambientales con la administración municipal.
- Se utilizan medios virtuales para la ejecución de encuestas y sensibilización.
- Entrega de material didáctico, reciclable.
- Acompañamiento a las rutas de aprovechamiento, orgánico e inservibles.
- Jornadas de educación puerta a puerta entrega de material educativo.
- Jornadas puerta a puerta entrega de canecas orgánicas.
- Acompañamiento juntas de acción comunal.
- Acompañamiento instituciones educativas.
- Acompañamiento grupos ambientales
- Campaña de manejo de residuos, turistas área urbana.
- Jornadas de limpieza zonas rurales con grupos organizados.

CAMPAÑA EDUCATIVA INFANTIL NIÑOS POR EL PLANETA

ACCIONES ESTRATEGICAS

- Fomentar en los niños y niñas la cultura de la separación en la fuente.
- Crear por medio de la cultura ciudadana mecanismos de participación infantil en los programas de educación ambiental a los grupos infantiles del municipio.
- Motivar a los niños y niñas desde las instituciones educativas y desde los grupos ambientales a crear modelos economía circular.
- Desde la creativa poder estimular en las familias la realización de piezas (disfraces)
- Entregar al niño o niña con más likes en redes sociales bicicleta, con el fin de fomentar el deporte y movilidad sostenible.



MÓDULOS CANINOS AMBIENTALES CANINOS



ACCIONES ESTRATEGICAS

- Proyecto de responsabilidad socio-ambiental en convenio con la Dirección de Medio Ambiente y el PGIRS.
- Instalación y remodelación de 21 nuevos módulos caninos sin dispensador de bolsa.
- Demarcación de rutas y espacios de georreferenciación de todos los módulos.
- Por medio de campañas en los diferentes medios de comunicación se incentiva a la comunidad dueña de mascotas para sean proveedores de las bolsas que utilizan en la disposición del excremento.
- Para este último periodo y en convenio con el PGIRS serán reemplazados 11 módulos, con nuevo diseño y estructura.
- Programa referente regional, único municipio del Oriente que posee este tipo de módulos de disposición y recolección.

ACTUALIZACIÓN CANASTILLAS PEATONALES



ACCIONES ESTRATEGICAS

- Promover el uso eficiente de contenedores para el depósito de residuos de mano.
- Instalación en algunos sectores urbanos de canastillas peatonales que permitan la disposición de residuos pequeños.
- Generar en la comunidad hábitos de cultura ciudadana y cuidado del mobiliario público de aseo.
- Proporcionar a turistas y propios espacios adecuados para la correcta disposición de los residuos pequeños.
- Canastillas con diseño especial, para que solo puedan ingresar residuos pequeños.
- Instalación de 52 nuevas canastillas peatonales en los sectores con mayor afluencia.
- Desarrollo de convenios interadministrativos.



BIENESTAR LABORAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



ACCIONES ESTRATEGICAS

- Programa Dialoguemos
- Bienestar laboral “Compañero Ideal”
- Certificación Sena en Recuperar residuos sólidos según procedimiento de aprovechamiento y normatividad ambiental, 20 colaboradores.
- Premios Retirar 2021
- Conmemorar el día del niño
- Bienestar laboral “Actividad Física”
- Películas para promover la inclusión
- Actividad lo subjetivo de la diferencia”
- Seminario: Lo Subjetivo En El Campo Laboral
- Conmemoración del día internacional de la mujer
- Celebración del día de la madre
- Celebración día del padre





GESTIÓN COMERCIAL

SUSCRIPTORES SERVICIO DE ASEO



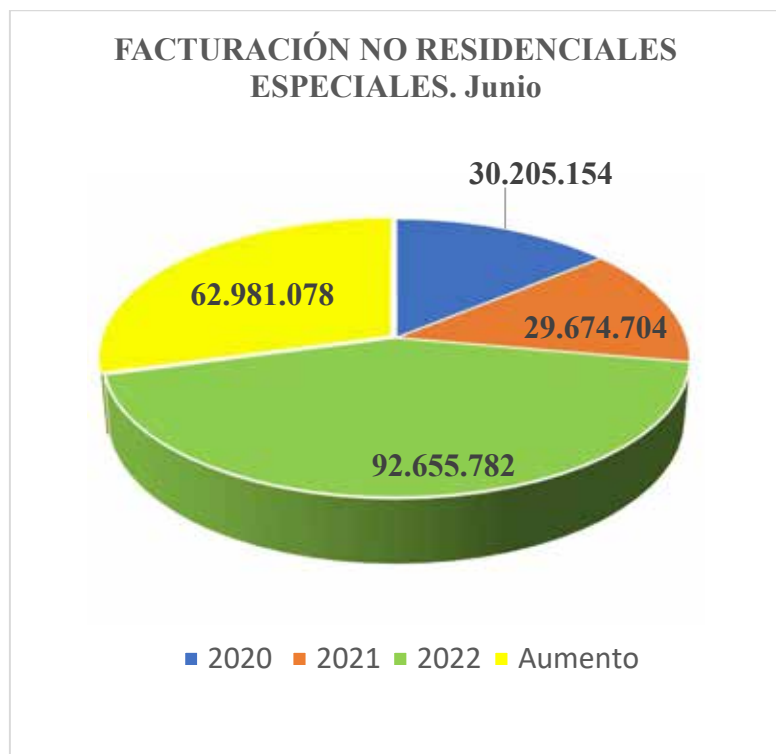
ACCIONES ESTRATEGICAS

- Actualización y cambio de formatos para la recolección de aforos y medición de residuos.
- Actualización y mejora de plataforma para facturación.
- Implementación de modulo PQR (Saimyr)
- Recuperación de clientes en modo desocupados
- Incorporación de nuevos clientes generados por la entrega y construcción de unidades habitacionales.
- Visitas técnicas de reconocimiento de espacios.
- Seguimiento e ingreso de usuarios, los cuales perciben o tienen los servicios de aseo en el área de prestación y aun no se les genera cobro.





ACCIONES ESTRATEGICAS

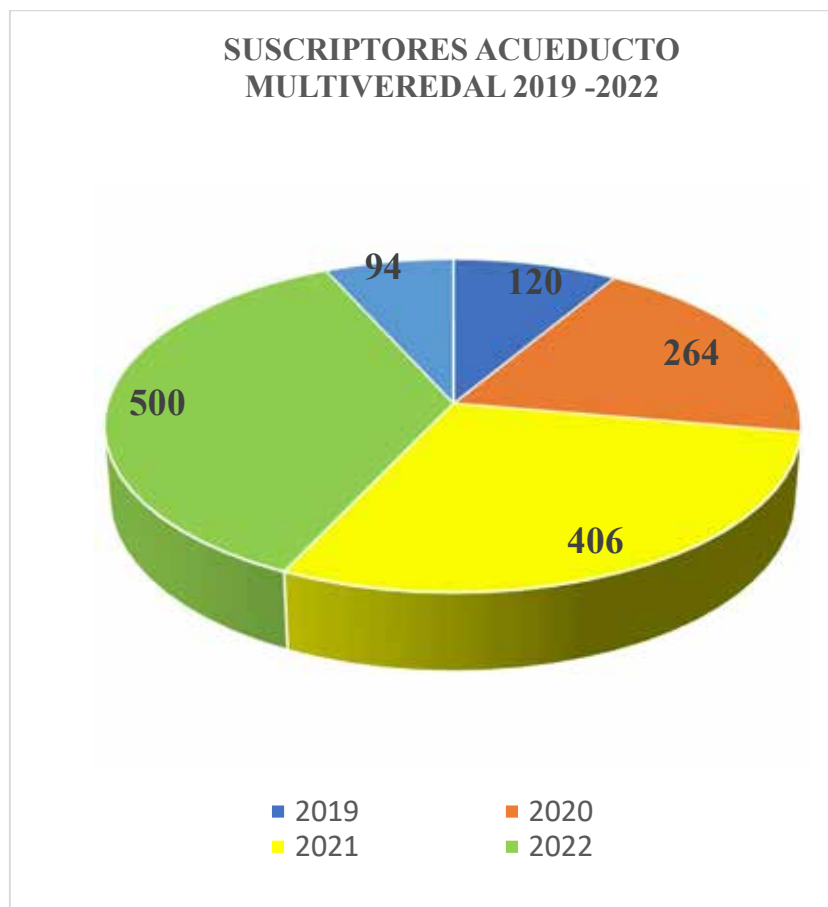


- Gestión de recaudos adicionales
- Visita de campo a espacios comerciales y residenciales los cuales aparecen como desocupados para reactivación como ocupados.
- Seguimiento y control con nuevos formatos de aforo a espacios comerciales e industriales.
- Acompañamiento y apoyo ambiental en separación en la fuente.
- Entrega de material educativo físico y magnético.





SUSCRIPTORES SERVICIO ACUEDUCTO



ACCIONES ESTRATEGICAS

- Plan de acompañamiento técnico a usuarios especiales como parcelaciones, unidades residenciales y área comercial.
- Plan de medios y comunicación donde se realiza actualización de página web, redes sociales.
- Implementación programas institucionales en radio y televisión,
- Recuperación de cartera vencida.
- Visitas de campo para control de usuarios con estado desocupado.
- Programa de expansión e incorporación de nuevos usuarios que estén dentro del rango de influencia del servicio.
- Aumento de los valores recaudados. Lo que representa un aumento del **25%** en el recaudo total por consumo en el periodo.





GESTION DE COMUNICACIONES



ACCIONES ESTRATEGICAS

- Para Retirar S.A.E.S.P. las comunicaciones han sido la base fundamental para mantener una relación directa con la comunidad.
- Desarrollar estrategias publicitarias y de comunicación enfocadas en generar cultura ciudadana y sentido de pertenencia por nuestro municipio que dieran paso a una adecuada recepción de los mensajes.
- Los valores de la empresa, su esencia y la importancia que tiene en el municipio como empresa que trabaja y promueve la conservación integral del medio ambiente.
- Campañas publicitarias con enfoque social educativo, que transmiten mensajes que involucran al ciudadano para que tome parte en el desarrollo de las actividades propuestas en pro del manejo adecuado de los residuos.
- Acciones de cultura ciudadana.
- Programas de impacto social, las acciones por el medio ambiente.

ACCIONES ESTRATEGICAS

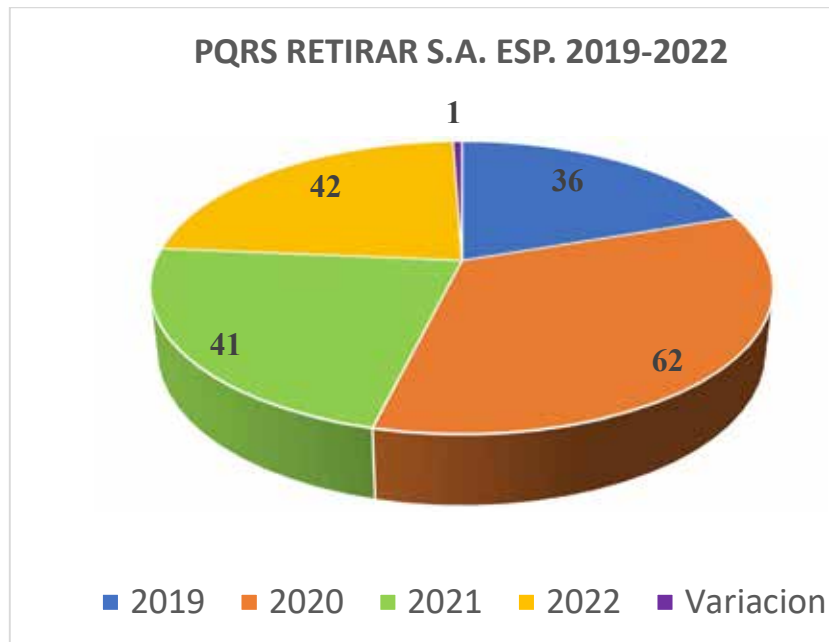
- Todos estos mensajes parten desde la conceptualización de la comunicación y responden a detonantes emocionales que hacen que los ciudadanos se identifiquen con la empresa, su propósito y por supuesto, el amor por el municipio.
- Piezas audiovisuales se realiza teniendo como premisa, ser amigables, claras, educativas y reflexivas para lograr una mejor aceptación de los mensajes.
- Énfasis en el desarrollo de tácticas de cobranding, presentando siempre la imagen de la Alcaldía de El Retiro.
- Plan de medios multicanal, en donde se realiza el desarrollo para canales digitales, tradicionales y en algunos casos, no convencionales como la entrega de souvenirs.
- Comunicación basada en sostenibilidad y responsabilidad social, nos ha permitido generar cultura ciudadana para la sostenibilidad.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU.





INDICADORES PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

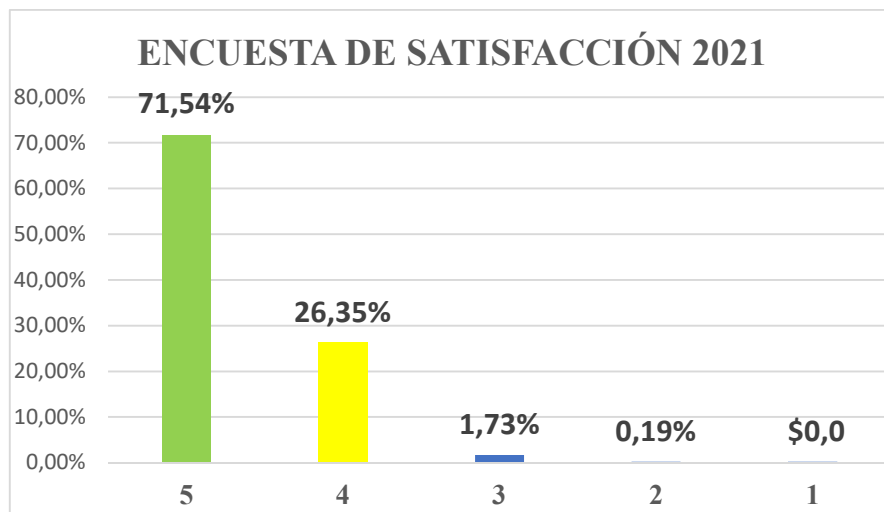
ACCIONES ESTRATEGICAS



- Nuevos canales de difusión y comunicación de los usuarios donde a su vez pueden generar las novedades o preguntas presentadas en el servicio (PQRS).
- Adquisición de módulo SAIMYR para atención, control y seguimiento de las diferentes novedades generadas por los usuarios.
- Pago de servicios como acueducto por medio de plataformas electrónicas.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021



ENCUESTA REALIZADA 2021			
ZONA	CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
URBANA, RURAL	5	1116	71,54%
	4	411	26,35%
	3	27	1,73%
	2	3	0,19%
	1	3	0,19%
TOTAL		1560	1,00

Pregunta: Como califica los servicios prestados por la empresa Retirar S.A E.S.P en el año 2021

De 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente



MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA





CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS 2021-2022

CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS 2021- 2 SEMESTRE		
CONVENIO	OBJETO	VALOR TOTAL CONVENIO
ASEO EN TEMPORADA DECEMBRINA	Realizar el aseo de los espacios públicos en el marco de la temporada decembrina	105.153.029
ALUMBRADO NAVIDEÑO	Contrato de administración delegada (mandato sin representación en instalación, remanufacturación y desmonte del alumbrado navideño en el municipio de El Retiro para el 2021	649.929.025
LUMINARIAS SOLARES	Llevar a cabo la ampliación de la cobertura del alumbrado público bajo estándares de sostenibilidad ambiental en el municipio de El Retiro	126.070.975
LIMPIEZA DE QUEBRADAS	Limpieza de las principales quebradas del municipio de El Retiro, para la mitigación y prevención de inundaciones.	64.452.960
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE REDES E ILUMINACIÓN ESPACIOS DEPORTIVOS (IMDER) CHUSCAL	Prestación de servicios de operación y mantenimiento de luminarias placa polideportiva	8.395.983



ASEO IMDER	Prestación de servicios de aseo para unidades deportivas e instituciones educativas, desarrollo eventos.	4.013.544
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE REDES E ILUMINACIÓN ESPACIOS DEPORTIVOS (IMDER)	Suministro y mantenimiento de redes e iluminación espacios deportivos.	25.440.000
TOTAL		983.455.516

CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS 2022		
CONVENIO Y CONTRATOS	OBJETO	VALOR TOTAL CONVENIO
ALUMBRADO PUBLICO	Administración, operación, mantenimiento y expansión de la red de alumbrado público urbano y rural del municipio de El Retiro.	1.171.611.209
ASEO INSTITUCIONAL	Servicio de aseo para las instalaciones de la administración municipal.	416.357.743
PGIRS	Fortalecimiento al plan integral de residuos sólidos en el municipio de El Retiro.	867.024.092
PODA Y JARDINERIA	Prestación de servicios de mantenimiento, poda y jardinería de parques y espacios públicos del municipio de El Retiro	300.063.898
TOTAL		2.755.056.942



PROYECTOS Y PROGRAMAS PLAN DE ACCIÓN PLURIANUAL

PROGRAMAS Y PROYECTOS PLAN DE ACCIÓN RETIRAR S.A. E.S.P.2020-2023				
NUM	PROYECTO	AREA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	ESTADO EJECUCIÓN
1	Actualización de micro y macro rutas	Operativa	Primer Trimestre 2021	100%
2	Ampliación de la cobertura del servicio aseo	Operativa	2021-2020	90%
3	Ampliación de la cobertura del servicio de acueducto	Operativa	2021-2022	40%
4	Recolección de residuos orgánicos área urbana	Operativa	Primer Trimestre 2021	100%
5	Recolección de residuos orgánicos área comercio rural	Operativa	Segundo semestre 2022	10%
6	Dotación de canecas area urbana proyecto	Operativa	2021- 2022	100%
7	Cambio de modulos caninos	Operativa	Segundo semestre 2021	100%
8	Optimización del sistema acueducto	Operativa	2021-2022	50%
9	Actualización parque automotor	Operativa	2022	20%
10	Modernización de la planta de aprovechamiento (ECA)	Operativa	2021-2022	30%
11	Reestructuración administrativa	Administrativo	2021-2022	90%
12	Estudio de cargas y labores.	Administrativo	2021-2022	100%
13	Actualización tarifaria según decreto	Administrativo	Segundo semestre 2021	100%
14	Software de atención al cliente	Administrativo	2021	100%



RECONOCIMIENTOS

Recertificación En Responsabilidad Social

La organización nuevamente recibe por parte de la Corporación Fenalco Solidario el certificado en responsabilidad social. Reconocimiento que nos pone grandes metas y nos obliga a continuar activamente con los programas y proyectos socio-ambientales que benefician a nuestro capital humano y los habitantes que residen y visitan el municipio de El Retiro.

El certificado en Responsabilidad Social tendrá vigencia hasta mayo del año 2023.





Reconocimiento Superservicios y Andesco

Debido a nuestro programa "Orgánicamente", donde recuperamos el 100% de los residuos orgánicos del área urbana del Municipio, los transformamos; y luego los entregamos como mejorador de suelos a nuestros campesinos productores, fuimos merecedores del premio a nivel Nacional.

Reconocimiento a nivel nacional por parte de SUPERSERVICIOS – ANDESCO Categoría Promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios como pequeño prestador.



Mauricio Yepes Bedoya
Gerente