ACTUALIZACIÓN
PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (PGR) AÑO 2025

SOCIEDAD DE ASEO DE BELLO S.A. E.S.P.

Contenido

Contenido 2
INTRODUCCIÓN 3
Objetivo 3
Alcance 3
Marco normativo 4
INFORMACIÓN EMPRESARIAL 4
1.1 Historia de la sociedad 4
1.2 Nuestra misión y visión: 5
1.3 Organigrama: 6
1.4 DIAGNÓSTICO OPERATIVO 10
1.4.1 Servicio de recolección: 11
1.4.2 Servicio de barrido: 13
1.4.3. Servicio de Corte de Césped 13
1.4.4. Instalación y mantenimiento de cestas públicas 17
1.4.5. Lavado de áreas públicas 17
2. INDICADORES DE GESTIÓN 18
3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL 20
3.1 Usuarios 20
3.2 Sistema de Tarifas 21
3.3. Sistema de Facturación 23
3.4 Atención de PQRS 23
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL 25
5. INFORMACIÓN FINANCIERA 37
5.1 Estados Financieros. 37
INDICADORES FINANCIEROS 40
METAS SERVICIO DE ASEO 43

INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión y Resultados (en adelante PGR), de conformidad con el artículo 1º de la Resolución CRA No. 12 de 1995, es "*el instrumento base para ejercer las funciones de control interno, auditorías externa e interna, control fiscal de gestión, y evaluación de la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades"* que prestan los servicios públicos de aseo, acueducto y alcantarillado. Este deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo previsto en la normatividad vigente y aquellos elementos a los cuales el prestador se compromete a cumplir en su APS, dentro de su horizonte de planificación, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Con base en lo anterior y siguiendo los lineamientos normativos, delimitados por la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 12 de 1995, Resolución CRA 18 de 1996 y Resolución CRA 201 de 2001; BELLO ASEO S.A. E.S.P. (en adelante BELLO ASEO o la Sociedad), actualiza su PGR para el año 2025, con una proyección hasta el año 2029.

Objetivo

El objetivo del presente documento es evaluar la gestión y desempeño de BELLO ASEO mediante el análisis de los diferentes indicadores de la compañía, y con base en ellos, realizar una proyección de los mismos para los cinco (5) años siguientes.

Alcance

La presente actualización del PGR presenta un análisis sobre los resultados de los últimos cinco (5) años y una proyección de la Sociedad BELLO ASEO en el corto, mediano y largo plazo, para lo cual se analizan los componentes desde todas sus áreas, programas y proyectos, para alcanzar el logro de los objetivos, su misión y su visión, en el periodo comprendido durante los periodos 2024 y 2025.

Marco normativo

- Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Resolución CRA 12 de 1995: Por la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Resolución CRA No. 18 de 1996: Por la cual se establecen los criterios para a aprobación de los Planes de Gestión y Resultados de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Ley 689 de 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.
- Resolución CRA 2001 de 2001: Por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los planes de gestión y resultados.
- Decreto 1077 de 2015: Compiló el Decreto 2981 de 2013: El cual reglamenta la prestación del servicio público de aseo e incluyó la actividad de aprovechamiento.

INFORMACIÓN EMPRESARIAL

1.1 Historia de la sociedad

Mediante el Acuerdo municipal No. 014 del 31 de mayo de 1996, el Concejo del municipio de Bello, autorizó la participación del municipio de Bello en la sociedad BELLO ASEO S.A. E.S.P.

BELLO ASEO es una sociedad prestadora del servicio público de aseo en el municipio de Bello, cuyo capital social se compone en un 25% de capital público (municipio de Bello) y en un 75% de capital privado.

BELLO ASEO fue constituida mediante escritura pública 727 del 4 de octubre de 1996. En su artículo 4º se estableció que la Sociedad tendrá como objeto social principal “la prestación de servicios públicos en el municipio de Bello y en cualquier parte del territorio nacional y extranjero, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y las demás normas relacionadas con cada servicio; en consecuencia, podrá explotar su actividad directamente o a través de un tercero, en los servicios de aseo, energía, acueducto y alcantarillado y las actividades complementarias y conexas a cada uno de estos servicios.”

Teniendo en cuenta la capacidad instalada de la sociedad INTERASEO S.A.S. E.S.P. (en adelante INTERASEO), desde el 1º de septiembre de 1997 se suscribió un convenio con esta

sociedad para que se desempeñara como operador del servicio. Este acuerdo ha tenido varias modificaciones en el tiempo, habiéndose suscrito el último otrosí el 23 de enero de 2015. La sociedad tiene un término de duración hasta el 31 de diciembre de 2046.

1.2 Nuestra misión y visión:

Misión: Liderar a través de un eficaz Servicio Público de Aseo, una cultura ciudadana basada en el respeto por el usuario y el medio ambiente, donde todos los habitantes convivan en un entorno limpio y agradable.

Visión: Ser en el año 2026 una empresa líder en el Valle de Aburrá con responsabilidad social y ambiental que contribuya a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general por medio de la prestación del Servicio Público de Aseo.

1.3 Organigrama:

1.4 DIAGNÓSTICO OPERATIVO

En cumplimiento del Convenio de Colaboración empresarial suscrito entre BELLO ASEO e INTERASEO, este último es quien realiza la operación del servicio; en este sentido, es el responsable de contratar el personal operativo, de realizar la inversión en la infraestructura y equipos necesarios para la prestación del servicio, de definir las rutas y frecuencias y de elaborar el Programa de Prestación del Servicio (PPS).

Durante el año 2025 se prestaron los siguientes servicios:

- Recolección, transporte, transferencia, y disposición final de residuos sólidos urbanos e industriales.
- Corte de césped de áreas públicas
- Poda y tala de árboles
- Mantenimiento e instalación de cestas públicas
- Lavado de áreas públicas
- Jardinería de áreas publicas
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

La disposición final de los residuos se realizó en el relleno sanitario “La Pradera”, ubicado en el municipio de Don Matías a 46,40 kilómetros del municipio de Bello.

La prestación del servicio público de aseo, se ejecutó de acuerdo al Programa de Prestación del Servicio, lo estipulado en la normatividad que regula la prestación del servicio público de aseo y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente en el municipio de Bello.

Los códigos de las micro rutas para las actividades de recolección y barrido, se establecieron teniendo en cuenta el tipo de servicio y la frecuencia semanal.

Se realizaron los operativos necesarios para la recolección y transporte de los residuos sólidos originados por el arreglo de jardines, parques, poda de árboles o arbustos, árboles caídos por cualquier motivo y corte del césped en áreas públicas.

1.4.1 Servicio de recolección:

De conformidad con el plan operativo de recolección a través del operador, la Sociedad ha garantizado la eficiencia y continuidad del servicio mediante la utilización de equipos adecuados. Se estipulan mecanismos oportunos para la suplencia de averías y mantenimientos de los vehículos. Se realizó la instalación de cajas estacionarias, canastillas y/o puntos ecológicos. Se cumplió con el servicio diseñado para el sector urbano, rural comercial e industrial en sus respectivos horarios y frecuencias.

A continuación, se muestra el resultado de las toneladas recogidas en los últimos años:

Residuos Recogidos Últimos 5 años					
Año	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Toneladas Recogidas	116.829	124.224	123.290	123.547	135.927
Variación toneladas	8.499	7.395	-934	257	6.473
Variación %	7%	6%	-1%	0,2%	5%

La proyección de recolección para los siguientes años 2025-2029 se plasma en el siguiente cuadro:

Proyección Residuos a recoger próximos 5 años					
Año	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
Toneladas A Recoger	142.724	149.860	157.353	165.221	173.482
Variación toneladas	6.796	7.136	7.493	7.868	8.261
Variación %	5%	5%	5%	5%	5%

Durante el año 2025, el servicio se prestó con el parque automotor que a continuación se relaciona:

APS (Municipio)	Numero interno	Modelo	Fecha matricula Vehiculo	Capacidad (Yd3)	Placa	Marca
Bello	CP2124	2015	24/08/2015	25	SXF858	International
Bello	CP2161	2014	25/08/2014	25	TGU179	Kenworth
Bello	CP2240	2021	28/05/2021	25	KMZ365	International
Bello	CP2259	2022	17/06/2022	25	JYO957	International
Bello	CP2261	2022	23/09/2022	25	LPR179	International
Bello	CP2221	2019	23/08/2019	25	GKV295	International
Bello	CP2297	2023	11/10/2023	25	LKN806	International
Bello	CP2220	2019	23/08/2019	25	GKV294	International
Bello	CP1064	2009	10/08/2009	17	WTQ624	Kenworth
Bello	CP2153	2012	1/10/2012	25	TRK542	Kenworth
Bello	CP2168	2017	18/08/2017	25	ESK263	International
Bello	CP2273	2023	5/05/2023	25	LKO032	International
Bello	BM1006	2017	30/06/2017	N/A	MI060958	Elgin
Bello	VQ1022	2008	6/05/2008	N/A	WTP723	International
Bello	AMP129	2006	28/08/2006	N/A	ABN013	International
Bello	AMP136	2018	9/10/2018	N/A	FNL696	International
Bello	AMP132	1997	11/04/1997	N/A	LAO392	International

Bello	**VQ2045**	**2011**	**18/07/2011**	**N/A**	**SZV021**	**Kenworth**
Bello	**VQ1025**	**2010**	**1/02/2010**	**N/A**	**SDT814**	**International**

Fuente: Operaciones.

1.4.2 Servicio de barrido:

Para garantizar la prestación del servicio de barrido y limpieza en el municipio de Bello, la Sociedad, en coordinación con el operador del servicio, actualiza sus planes operativos de acuerdo a lo consignado en el PGIRS del municipio, para lo cual incorpora en esta actividad, el barrido urbano, barrido rural, barrido con máquina de empuje, despapele, y barrido mecánico. Para cumplir con esta labor se emplea un operario por micro ruta, además, se dispone de personal que realizan labores de recuperación y operativos especiales en toda el área del municipio.

El siguiente cuadro contempla el incremento en cobertura en los últimos años:

km Barridos últimos 5 años					
Año	2021	2022	2023	2024	2025
Km barridos	453.470,19	539.924,64	584.794,78	586.398,33	584.760,96
Variación en kms	80.377	86.454	44.870	1.604	-1.637
Variación %	27%	16,01	7,67	0,27	-0,28

La proyección de barrido para los siguientes años 2025-2028 se plasma en el siguiente cuadro:

Proyección Km a Barrer próximos 5 años					
Año	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
Km a Barrer próximos años	1.004.745	1.235.837	1.520.079	1.869.697	2.299.727
Variación km a barrer	187.879	231.091	284.242	349.618	430.030,3
Variación %	23%	23%	23%	23%	23%

1.4.3. Servicio de Corte de Césped

El Corte de césped es la actividad del servicio público de aseo que consiste

en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Las áreas para intervenir por este concepto se encuentran establecidas en el PGIRS municipal. Durante el año 2025 se realizó el corte de césped de un área total de 16.735.966 (m2), distribuida en los siguientes sectores:

Localidad, comunas o similares	Área verde a intervenir (m2)
ACEVEDO	1416,01
ALCALA	1389,1
ALPES DEL NORTE	1514,93
ALTAVISTA	6007,48
ALTOS DE NIQUIA	38445,04
ALTOS DE QUITASOL	11614,3
AMAZONIA	17396,57
ANDALUCIA	1927,95
ARALIAS	5095,09
AULA AMBIENTAL QUITASOL	9998,44
BARRIO NUEVO	22216,1
BELLAVISTA	16520,41
BELVEDERE	8853,47
BRICEÑO	78,44
BUENOS AIRES	185,97
CENTRAL	376,98
CENTRO	1713,66
CINCO ESTRELLAS	17799,04
CIUDAD NIQUIA	11364,01
CIUDADELA DEL NORTE	16956,39
CONGOLO	61,6
CAIRO	694,93
EL CARMELO	2015,13
DUCADO	23,41
EL MIRADOR	61208,37
EL PARAISO	59,7
EL PORVENIR	16443,15
EL ROSARIO	4544,82
EL TRAPICHE	10957,71
TREBOL	30233,09
ESPIRITU SANTO	947,27
ESTACION PRIMERA	9754,82

FONTIDUEÑO	567,25
GIRASOLES	12976,89
GUASIMALITO	28990,55
HATO VIEJO	346,39
HERMOSA PROVINCIA	10464,72
HOSPITAL MENTAL	32122,44
JOSE A, GALAN	112,08
LA ALDEA	17193,7
LA CABA	24783,93
LA CABAÑITA	22477,73
CAMILA	1222,41
CUMBRE	13,97
ESMERALDA	170,9
ESTACION	670,15
LA FLORIDA	12708,63
LA GABRIELA	2068,95
LA GRAN AVENIDA	4367,35
LA MADERA	1848,98
LA MARUCHENGA	17,66
MESETA	4093,77
LA MILAGROSA	0,04
LA MINA	1800,19
LA PRADERA	167,17
LA PRIMAVERA	1025,17
LA SELVA	3970,59
LA VIRGINIA	4840,78
LAS GRANJAS	165,97
LAS VEGAS	12834,92
LINEA FERREAY DOBLE CALZADA	218,34
LOPEZ DE MESA	725,4
LOS ALPES	17020,37
LOS BUCAROS	40515,26
LOS CIRUELOS	6354,84
LOS SAUCES	462,38
MANCHESTER	2441,54
MARCO FIDEL SUAREZ	13856,59
MOLINARES	5995,54
NAVARRA	55264,07
NAZARETH	780,15
NIQUIA BIFAMILIAR	15509,12

PACHELLY	479,27
PANAMERICANO	3940,4
PARIS	818,64
REÉ	65,84
PLAYA RICA	1649,3
pRADO	32,55
PUERTO BELLO	72,94
RIACHUELOS	13251,98
RINCON SANTO	454,42
SALENTO	42538,85
SALVADOR ALLENDE	32,39
SAN GABRIEL	110,09
SAN JOSE OBRERO	4446,02
SAN MARTIN	612,33
SAN SIMÓN	8101,95
SANTA ANA	9986,55
SANTA RITA	35727,27
SERRAMONTE	58706,24
SUAREZ	132,8
TERRANOVA	68703,01
TIERRADENTRO	5610,6
URAPANES	2188,7
VALADARES	18684,22
A LA BANCA	52839,49
A LA SECA	77897,23
VILLA DE OCCIDENTE	2097,12
VILLA LINDA	22127,73
VILLA MAR A	14753,15
VILLAS DE COMFENALCO	31708,62
VILLAS DEL SOL	11693,12
ZAMORA	4507,21
ZONA DE EXPANSI N 301	845,39
ZONA DE EXPANSI N 302	7571,01
ZONA DE EXPANSI N 303	23407,45
ZONA DE EXPANSI N 304	134,95
ZONA INDUSTRIAL NOI	52834,03
ZONA INDUSTRIAL N02	20541,65
ZONA INDUSTRIAL N03	742,95
ZONA INDUSTRIAL N04	31253,66
ZONA INDUSTRIAL N05	40751,44

ZONA INDUSTRIAL N06	2042,63
ZONA INDUSTRIAL N07	10348,43

1.4.4. Instalación y mantenimiento de cestas públicas

La instalación y mantenimiento de cestas públicas hace parte del servicio CLUS -Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor– regulado por la Resolución 720 de 2015. En este contexto, se sintetiza que Bello Aseo es el responsable de suministrar e instalar cestas en el espacio público y en su cumplimiento tiene establecido un inventario de las cestas instaladas en el municipio de Bello, a las cuales hace seguimiento, mantenimiento y limpieza periódica.

Inventario de cestas a diciembre 31 de 2025		1.083

1.4.5. Lavado de áreas públicas

El trabajo de lavado de áreas públicas se debe hacer en las zonas descritas en el PGIRS, categorizadas en puentes peatonales, puntos sanitarios y plazoletas. estas zonas deberán lavarse con una frecuencia de una vez por semestre (6898 m2 anuales), y de acuerdo a lo autorizados por el PGIRS del municipio. Estas zonas son:

Puentes peatonales objeto de lavado (Frecuencia semestral)

Localidad, comunas y/o similares	Areas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Hora inicio	Hora finalización
Calle 26A con Carrera 50	274	18:00	6:00
Calle 27A con Carrera 50	164	18:00	6:00
Calle 33 con Carrera 50	173	18:00	6:00
Calle 45 con Carrera 50	84	18:00	6:00
Autopista (Polideportivo Tulio Ospina)	1938	18:00	6:00
Autopista (Parque UVA Aguas Claras)	816	18:00	6:00

2. INDICADORES DE GESTIÓN

Los usuarios a quienes se presta el servicio de aseo en el municipio de Bello, representaron una cobertura del 100% para la zona urbana y del 66% para la zona rural en el último año de servicio, el principal obstáculo para no prestar el servicio en la misma proporción en el área rural, se atribuye a la dificultad para el acceso vehicular, respecto al programa para la prestación del servicio publicado en la página web de la sociedad, se plantea una meta de cobertura del 100%.

Indicadores de cobertura últimos 5 años					
	2021	2022	2023	2024	2025
Logro	100	100	100	100	100
Meta	100	100	100	100	100

Al igual que el indicador de cobertura la sociedad se ha caracterizado por cumplir la meta en sus indicadores de gestión, es así como en la mayoría de ellos ha logrado cumplir sus metas.

Indicadores rotación de cartera últimos 5 años					
	2021	2022	2023	2024	2025
Logro	46	12	13	7	4
Meta	34	34	34	34	34

Indicadores Eficiencia laboral					
	2021	2022	2023	2024	2025

Logro	69,484	80,006	119,17	89.93	117.809
Meta	38,807	40,360	45,65	52,345	58.421

Respecto a los indicadores de ejecución de inversiones, disposición de residuos sólidos y continuidad del servicio, en los últimos años se ha obtenido similitud entre el logro y la meta, establecida en el 100%.

Proyección de los indicadores de gestión próximos 5 años					
Indicador	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Cobertura del servicio %	100	100	100	100	100
Rotación de cartera (Días)	30	30	30	30	30
Ejecución de inversiones (%)	100	100	100	100	100
Eficiencia laboral ($ por tonelada)	63,182	65,077	67.030	69.041	71.112
Disposición de residuos sólidos (%)	100	100	100	100	100
Continuidad del servicio (%)	100	100	100	100	100

3. DIAGNÓSTICO COMERCIAL

3.1 Usuarios

El servicio de aseo en el municipio de Bello se prestó a 188.882 usuarios en el año 2023, los cuales han venido creciendo en un promedio del 8,6% en los últimos años, la mayor población del municipio se concentra en los estratos 1-2-3, la siguiente tabla ilustra cómo se distribuyen los usuarios atendidos.

Histórica composición de usuarios por estrato últimos 5 años					
ESTRATO-USO/AÑO	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Estrato 1	31,361	34,209	35,757	37,067	39,159
Estrato 2	54,452	56,344	58,088	61,408	62,863
Estrato 3	65,081	67,834	69,132	70,167	73,002
Estrato 4	16,706	17,965	18,950	20,469	22,429
Estrato 5	49	50	51	78	79
Estrato 6	20	19	21	38	38
Pequeño Productor	8,954	9,656	9,819	10,476	10,587
Gran Productor	499	509	684	483	467
Total, Usuarios	***177,122***	***186,586***	***192,502***	***200,186***	***208,624***
Incremento usuarios		***9,464***	***11.76***	9.846	9.846
Incremento %		**5%**	**3%**	**4%**	**4%**

Proyección Crecimiento de Usuarios en los Próximos 5 Años

ESTRATO-USO/AÑO	2026	2027	2028	2029	2030
Estrato 1	39942	40741	41556	42387	43235
Estrato 2	64120	65403	66711	68045	69406
Estrato 3	74462	75951	77470	79020	80600
Estrato 4	22878	23335	23802	24278	24763
Estrato 5	81	82	84	86	87
Estrato 6	39	40	40	41	42
Pequeño Productor	10799	11015	11235	11460	11689
Gran Productor	476	486	496	505	516
Total, Usuarios	***212796***	***217052***	***221393***	***225821***	***230338***
Incremento usuarios	***4172***	***4256***	***4341***	***4428***	***4516***
Incremento %	**2%**	**2%**	**2%**	**2%**	**2%**

3.2 Sistema de Tarifas

BELLO ASEO, calcula los costos y tarifas acorde al marco Tarifario establecido en Resolución Cra 720 de 2015, en los cuales intervienen variables promedio del semestre anterior, los cálculos de tarifas pueden variar conforme a la prestación efectiva de las actividades en cada periodo, y de acuerdo al comportamiento de los índices de actualización establecidos por la CRA. La aplicación de los índices de actualización de costos, se sujetan a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994. Las actualizaciones de los costos por actividad se realizan conforme a lo citado en el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015. Las variaciones presentadas en las tarifas, obedecen a la aplicación de la Resolución CRA 822 de 2017, dado a que el municipio se encuentra en el segmento 2, definido en de la resolución CRA 720 de 2015, y de acuerdo a lo ejecutado en el componente CLUS. BELLO ASEO, en cumplimiento de las Resoluciones CRA 151 de 2001, y CRA 403 de 2006, informa los costos de referencia, y tarifas vigentes para el servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Bello, en su página web: http://belloaseo.com/

Bello Aseo

Vigilado Superservicios

TARIFAS

CLASIFICACIÓN USUARIOS		
TARIFAS RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2025 - URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2025 - RURAL
ESTRATO 1	$ 29.559	$ 22.526
ESTRATO 2	$ 31.453	$ 25.192
ESTRATO 3	$ 34.843	$ 30.667
ESTRATO 4	$ 37.677	$ 35.083
ESTRATO 5	$ 61.077	$ 57.185
ESTRATO 6	$ 71.341	$ 67.189

TARIFAS NO RESIDENCIALES URBANAS Y RURALES	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2025 - URBANA	TARIFA COBRADA A DICIEMBRE DE 2025 - RURAL
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL	$ 74.854	$ 71.481
PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL	$ 86.370	$ 82.478
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	$ 57.580	$ 54.985
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	$ 123.207	$ 119.834
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	$ 142.162	$ 138.270
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	$ 94.775	$ 92.180

3.3. Sistema de Facturación

Los usuarios del servicio de aseo, reciben la factura por intermedio de Empresas Públicas de Medellín, dado que BELLO ASEO hace uso de la facturación conjunta con dicha entidad, facultada en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, la cual contiene los requisitos mínimos exigidos en la cláusula 16 del anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.

3.4 Atención de PQRS

A través de nuestros canales de atención al usuario, se atendieron 8296 peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2025. A continuación, se relacionan por causal.

PETICIÓN	Cambio De Datos Basicos	25
	Capacitaciones Y Otra Informacion	242
	Certificaciones Paz Y Salvo	13
	Estado De Cuenta	6
	Explicacion Cobro Del Servicio	12
	Servicios Especiales	3942
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	96
	Solicitud de Otros Servicios	722
PETICIÓN Total		5058

QUEJA	AFECTACION AMBIENTAL	135
	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1452
	NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL	51
	NO ATENCION EN CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	72
	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	29
	VARIACIONES CARACTERISTICAS SUMINISTRO O PRESTACION SERVICIO	312
QUEJA Total		2051

RECLAMO	COBRO INTERESES MORA REFINANCIACION CARTERA ACUERDOS DE PAGO	10
	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	47
	COBRO OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACT NO AUTORIZADOS POR USUARIO	131
	COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	65
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	82
	DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	10
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	581
	ESTRATO INCORRECTO	8
	FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	2
	FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	25
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	24
	Negativa De PrestaciÓN De Un Servicio Especial	1
	TARIFA INCORRECTA	181
	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	14
RECLAMO Total		1181

RECLAMO Total		1181
RECURSO	Recurso Con Pruebas	1
	Recurso Sin Pruebas	5
RECURSO Total		6

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Gestión Ambiental y Social

SIEMBRA DE ÁRBOLES

En el transcurso del año se dio continuidad a la campaña **"Pongamos de moda sembrar árboles"**, mediante la cual se sembraron **720** árboles nativos y frutales en diferentes zonas públicas del municipio de Bello.

MANTENIMIENTO DE JARDINES

Nuestro equipo de jardinería realizó mantenimiento a **327.480 m2 de jardines públicos** en el municipio, con deshierbe, siembras, aplicación de abono y chipeado, de esta manera embellecimos los entornos, que habitan los Bellanitas.

MANTENIMIENTO DE JARDINES

- Usamos en las diferentes jardineras y zonas verdes municipales **2.911 bultos de abono y 1.052 bultos de chipeado.**
- **Sembramos 11.666** plántulas en zonas verdes del Municipio
- **Se produjeron 24.392** plántulas en el vivero CALF
- **Se realizó el riego de 40.873** metros cuadrados de jardín
- **Se realizó corte de césped de 49.684 m2** zonas verdes en jardinería.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

JORNADAS AMBIENTALES

Sensibilizar a los bellanitas sobre la correcta disposición de los residuos sólidos es una manera de jugarle limpio a Bello y contribuir al cuidado del entorno.

Durante el año 2025 se desarrollaron diversas jornadas de **sensibilización ambiental** bajo las modalidades puerta a puerta, intervenciones en el sector comercio, actividades educativas, jornadas comunitarias de limpieza y campañas de recolección de aceite de cocina usado, entre otras estrategias. Estas acciones impactaron aproximadamente a **39.438 usuarios** en distintos barrios del municipio.

En total, se llevaron a cabo **212 campañas en el sector comercio, 117 actividades educativas** y **35 jornadas de limpieza comunitaria,** fortaleciendo la cultura ciudadana y promoviendo prácticas responsables frente al manejo de los residuos.

Bello Aseo

Vigilado Superservicios

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

SECTOR COMERCIO

Bello Aseo

Vigilado Superservicios

VIGÍAS AMBIENTALES

SECTOR COMERCIO

En el año 2025 se realizaron diversas actividades de vigilancia y control a puntos criticos, vigilando la adecuada disposición de los residuos sólidos y acatando los horarios y frecuencias establecidas por la empresa prestadora del servicio de recolección.

Se hicieron 200 reportes por diferentes infracciones, intervención a 190 puntos críticos de los cuales 9 fueron eliminados completamente. 16 comparendos por residuos mal dispuestos y RCD.

Bello Aseo

Vigilado Superservicios

VIGÍAS AMBIENTALES

VIGILANCIA Y CONTROL AMBIENTAL

LOGROS IMPORTANTES

Durante el año 2025, tras múltiples intervenciones en el punto crítico '**Puente de la 55**', logramos mantener este espacio limpio gracias a la vigilancia, el control y la sensibilización ambiental.

Gestión Ambiental y Social

¡MANOS A LA HUERTA!

En el año 2025, a través del programa "**Manos a la Huerta**", se realizaron **278** asistencias técnicas orientadas al fortalecimiento de la producción agrícola urbana y periurbana. Durante este periodo se sembró en **86** huertas y se logró cosecha en **44** de ellas, entre huertas comunitarias e instituciones educativas.

Estas acciones contribuyen de manera directa a la seguridad alimentaria del municipio, al promover el acceso a alimentos frescos, saludables y producidos localmente. Asimismo, fortalecen el conocimiento en prácticas agroecológicas, fomentan la educación ambiental y generan espacios de participación comunitaria que impulsan la autosuficiencia y el aprovechamiento sostenible del territorio.

RSEAG

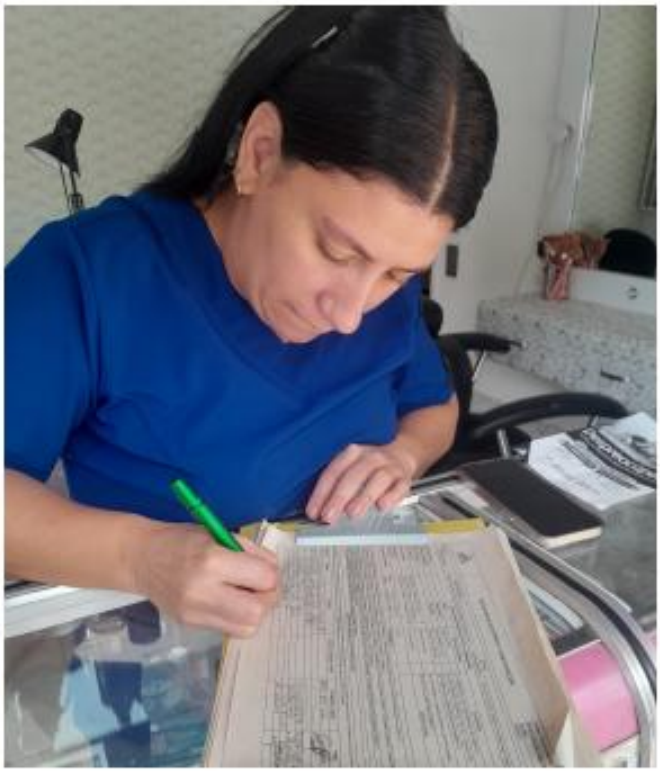
Para la empresa Interaseo, la responsabilidad social es una postura que propende por la prestación de los servicios con calidad, continuidad, que integra principios de responsabilidad social, políticas, programas y prácticas, que generan calidad de vida y transforman sostenibleme

Satisfacción de clientes y usuarios

(Fomento uso responsable del servicio)

INTERVENCIÓN SOCIAL EN PUNTOS CRÍTICOS

Se realizó sensibilización al sector comercio por medio de entrega de entrega de volantes sobre la campaña linea amiga con el fin de fortalecer los caneles de atención al usuario. Se lograron impactar 27 usuarios en total.



CULTURA CIUDADANA

Se realizó sensibilización por medio de puerta a puerta y perifoneo donde se recuerda a la comunidad los horarios y frecuencias de recolección de residuos sólidos y la adecuada separación de los mismos, según lo establecido en la Resolución 2184 de 2019, la cual rige el código de colores para la separación de residuos en cada contenedor en el sector; finalmente, se hace entrega de volantes con el fin de fomentar la cultura ciudadana. **Se logró impactar a 1,355 usuarios en total.**

Se realizó sensibilización por medio de puerta a puerta, perifoneo y entrega de volantes a la comunidad sobre el cambio de horarios y frecuencias de la recolección de residuos sólidos en los diferentes sectores de la comuna 1 con el fin fomentar la cultura ciudadana. Se lograron impactar 5,776 usuarios en total.

5. INFORMACIÓN FINANCIERA

5.1 Estados Financieros.

Los estados Financieros de propósito general suministran a los diferentes usuarios información necesaria para la toma de decisiones de carácter económico. Con el fin de lograr que dichos estados financieros sean útiles para los usuarios, éstos deben cumplir con determinadas características para asegurar que sean comparables con otros periodos.

En esta política se describen las bases sobre las cuales BELLOASEO S.A. E.S.P. elabora y presenta el juego completo de estados financieros de propósito general.

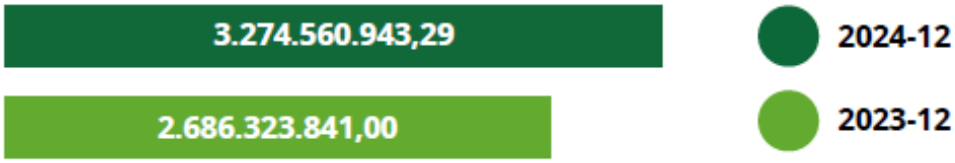
Los Estados Financieros de BELLOASEO S.A. E.S.P. deberán reflejar razonablemente la situación financiera de la Sociedad, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo, la gestión realizada por los administradores, siendo de utilidad para los diferentes usuarios de la información en su toma de decisiones económicas.

Para la elaboración de los Estados Financieros se utilizará la base contable de causación, es decir, las partidas se reconocerán como activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos, cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento bajo el Marco Técnico Normativo en convergencia con las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera.

Como mínimo, a diciembre 31 de cada año, BELLOASEO S.A. E.S.P. prepara los siguientes Estados Financieros:

- Estado de Situación Financiera (Balance General).
- Estado de Resultados Integral
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujos de efectivo
- Notas que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.
- Estado de la Situación Financiera: La Entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes, así como sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas dentro del Balance General
- Estado de Resultados Integral: En este Estado Financiero, la Entidad presentará todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas en un período.

INGRESOS OPERACIONALES



	INGRESOS OPERACIONALES	VARIACIÓN
2024-12	$ 1.040.628.545	14,21%
2023-12	$ 816.943.656	

COSTOS

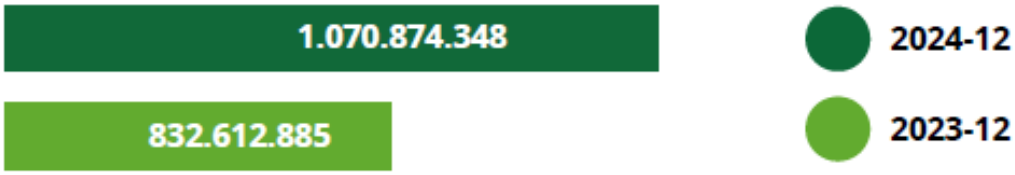
	COSTOS	VARIACIÓN
2024-12	$ 6.879.152.146	13,59%
2023-12	$ 5.901.447.624	

*La ampliación de esta información reposa en los estados financieros y sus notas como complemento de este informe

Bello Aseo

Vigilado Superservicios

UTILIDAD NETA



	UTILIDAD NETA	VARIACIÓN
2024-12	$ 1.070.874.348	29,62%
2023-12	$ 832.612.885	

La empresa cumple con las disposiciones legales relacionadas con la propiedad intelectual y derechos de autor del software que utiliza en sus equipos.

Conforme a la ley 222 de 1995, se entregó copia de este informe a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre la concordancia con los Estados Financieros.

*La ampliación de esta información reposa en los estados financieros y sus notas como complemento de este informe

INDICADORES FINANCIEROS

LIQUIDEZ

Liquidez	2025	2024
Activo Corriente / Pasivo Corriente	1,01	0,98

Capital de trabajo	2025	2024
Activo Corriente - Pasivo Corriente	234.634.520	- 455.065.870

Prueba acida	2025	2024
Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente	1,01	0,98

Respaldo total o Liquidez general	2025	2024
Activo total / Pasivo total	1,35	1,32

Endeudamiento	2025	2024
Pasivo total / Activo total	0,74	0,76

APALANCAMIENTO

Apalancamiento externo	2025	2024
Pasivo total / Patrimonio	2,87	3,08

Apalancamiento interno	2025	2024
Patrimonio / Pasivo total	0,35	0,32

RENTABILIDAD

Margen Bruto de Utilidad	2025	2024
Utilidad Bruta / Ingresos Netos	24%	41%

Margen Operacional de Utilidad	2025	2024
Utilidad Operacional / Ingresos Netos	14%	26%

Cobertura de Intereses	2025	2024
Utilidad Operacional / Costo por intereses	na	na

Margen Neto de Utilidad	2025	2024
Utilidad Neta / Ingresos Netos	12%	18%

Rendimiento del patrimonio ROE	2025	2024
Utilidad Neta / Patrimonio	7%	11%

Rendimiento del Activo Total ROA	2025	2024
Utilidad Neta / Activo total	2%	3%

Rendimiento del Activo Total ROA	2025	2024
Utilidad Operacional / Activo total	2%	4%

DIAGNOSTICO FINANCIERO

EBITDA	2025	2024
Utilidad operativa + Dep + Amortización	1.083.720.476	1.671.472.243
Depreciaciones	22.872.036	28.404.000
Amortizaciones	-	-

Margen EBITDA	2025	2024
Ebitda / Ingreso Operacional	14%	24%

Endeudamiento Financiero sobre Ebitda	2025	2024
Total deuda financiera / Ebitda	na	na

Endeudamiento Financiero sobre Patrimonio	2025	2024
Total deuda financiera / Patrimonio	na	na

METAS SERVICIO DE ASEO

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO	OBJETIVO	LINEA BASE	INDICADORES	META	PLAZO	FUENTE
Recolección	Cobertura	Incrementar el número de suscriptores atendidas con el servicio de aseo	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo/total suscriptores)*100	100%	Mensual	Orientaciones Metodológicas para la Formulación de metas en Agua Potable y Saneamiento Básico - Ministerio
	Calidad	Indicador de calidad del horario de recolección	100%	$IHR_NA_i = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{is}}{(ndm/7) * F_CCU_i} * 100\%$	100%	Mensual	Artículo 56 de la Resolución 720
	Continuidad	Prestar el servicio de recolección en la frecuencia establecida durante todo el año	100%	$IFR_NA_i = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRD_{is}}{(ndm/7) * F_CCU_i} * 100$	100%	Mensual	Artículo 55 de la Resolución 720

Transporte	Cobertura	Incrementar el número de suscriptores atendidas con el servicio de aseo	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo/total suscriptores)*100	100%	Mensual	
	Calidad	Mantener una flota actualizada	0%	Promedio del a flota de compactadores + Número de años en que se supera la vida útil reconocida para cada turno>=año vigente	0%	Anual	Artículo 27 de la Resolución 720
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Incrementar el número de Km de barrido	100%	(Total de kilómetros de vías barridas/Total de Kilómetros objeto de barrido del Municipio)*100	100%	Mensual	Modelo de regulación y construcción de indicadores para empresas de servicios
	Calidad	Verificar la calidad del barrido	100%	Número de rutas ejecutadas/Número de ruta programadas	100%	Mensual	Anexo 3 Resolución 720
	Continuidad	Prestar el servicio de Barrido, limpieza de vías y áreas públicas en la frecuencia establecida durante el año	100%	$\frac{[1 - \sum(Di x Ui)]}{Up \times D} \times 100\%$	100%	Mensual	Resolución 12 de 1995

Corte de Césped	Cobertura	Incrementar las áreas a corte de césped	100%	(Total de M2 de zonas verdes cortadas en área urbana por mes/Área total de zonas verdes en el área urbana)*100	100%	Mensual	Modelo de regulación y construcción de indicadores para empresas de servicios
	Calidad	Verificar la calidad de corte de césped	100%	Número M2 ejecutados/Número M2 de Programadas	100%	Mensual	
	Continuidad	Prestar el servicio de corte de césped con el cronograma establecido durante el año	100%	$\frac{[1 - \sum(Di - Ui)]}{Up \times D} \times 100\%$	100%	Mensual	Resolución 12 de 1995

Comercialización	Cobertura	Incrementar el nivel de cobertura del servicio de comercialización (facturación) en un 100%	100%	Cobertura del servicio de comercialización (%) = (Total de suscriptores facturados/total suscriptores atendidos)*100	100%	Mensual	
	Calidad	Garantizar la correcta facturación del servicio de aseo en el APS	100%	Reclamos de Facturación = Número de Reclamos por facturación Resueltos a favor del usuario/Número facturas emitidas	100%	Mensual	
	Continuidad	Mantener el nivel de continuidad del servicio de comercialización en un 100%	100%	Continuidad del servicio de comercialización (%)=Total ciclos de facturación liquidadas al mes/Total ciclos de facturación programadas en el mes	100%	Mensual	
	Eficiencia	Garantizar que a través del cumplimiento de las políticas de recuperación de cartera se incremente el recaudo	44%	Total recaudo por recuperación de cartera / Total recaudo proyectado por recuperación de cartera	90%	Mensual	

Fuente: Programa de Prestación del Servicio Bello.

ELABORÓ	REVISÓ
	Carlos Gutierrez (Jul 17, 2026 12:39:27 CDT)
William Darío Pérez Pérez	**Carlos Mario Gutierrez Bayona**

JRT (Jul 17, 2026 15:13:15 CDT)

JOSE RICARDO TRUJILLO TOBAR

Representante Legal Suplente