

Plan de Mejoramiento Institucional 2023-2024



envarias®
Grupo•epm

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. General

- Elaborar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten del espacio principal de Rendición de Cuentas 2023-2024.

1.2. Específicos

- Recibir por parte del área de Comunicaciones la recopilación de la información relacionada con compromisos y acuerdos adquiridos durante el espacio principal de Rendición de Cuentas 2023-2024.
- Entregar la información sobre acuerdos y propuestas a cada una de las áreas responsables para la gestión correspondiente.
- Consolidar el informe de compromisos que será entregado a Auditoría para su debido seguimiento.

Plan de mejoramiento institucional



1.3. Alcance

Canalizar y direccionar los compromisos que resulten de las acciones del espacio principal de Rendición de Cuentas 2023-2024.

1. GESTIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Como parte de la evaluación interna y externa del proceso de Rendición de Cuentas, se incluye la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año, de manera que retroalimente la gestión de la entidad, para mejorarla.

Por su parte, a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas 2023-2024, es necesario elaborar un Plan de Mejoramiento Institucional, divulgarlo entre los responsables y direccionarlo para su seguimiento por parte del área de Auditoría.

2. RESULTADOS GENERALES JUNIO 2022 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

El proceso de Rendición de Cuentas 2023 - 2024 de Emvarias Grupo EPM, se llevó a cabo el 8 de junio en Tele Medellín Canal Parque, de 10 a.m. a 12: 00 m., según cronograma y planeación interna.

Plan de mejoramiento institucional



¿Cómo se elaboró el plan?

Luego de revisar los resultados y comentarios del espacio principal de Rendición de Cuentas 2023-2024, Emvarias llevó a cabo una recopilación de información donde se identificaron las fortalezas que deben mantenerse y las dificultades que ponen en riesgo la gestión.

Para facilitar la formulación se realiza una clasificación temáticamente, así:

- Contenerización de residuos
- Servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas
- Servicio de recolección y transporte de residuos
- Aprovechamiento de residuos: reciclaje y residuos orgánicos
- Otras preguntas servicio de aseo
- Cultura Ciudadana del Aseo

1) Contenerización de residuos



1. ¿Cómo hacer o qué idea tienen para que los recicladores no volteen los contenedores?

La adecuada separación y presentación de los residuos es responsabilidad de los generadores. Los recuperadores de oficio son una población vulnerable, protegidos por la constitución, por lo cual, se les debe permitir el acceso libre, fácil y seguro a los materiales susceptibles a ser aprovechados, por lo consiguiente invitamos a todos los usuarios, a presentar y separar adecuadamente los residuos para que se pueda permitir el fácil acceso a todos los recuperadores.

2. ¿Van a dar más contenedores ya que hay gran flujo de basuras y lugares para impactar?

En este momento, Emvarias todavía cuenta con más contenedores que están en planeación para ser instalados y distribuidos en las diferentes zonas de la ciudad.

3. En la comuna 90 se roban las llantas de los contenedores, ¿se podría implementar un sistema que queden fijos en el suelo?

Respecto a este tema, informamos que debido al sistema LIFTER de los vehículos recolectores el cual está especialmente implementado para poder retirar los residuos de los contenedores, el cual la acción que realiza es levantar el contenedor para poder depositar los residuos dentro del vehículo, por tanto, no es viable que los contenedores queden fijos en el suelo.

En cuanto, al tema de robo de las llantas de los contenedores, es una situación que es competencia de las autoridades de policía.

4. ¿Cómo se solicita los contenedores y avisos metálicos en puntos críticos?

Se puede solicitar a través de los diferentes medios de atención al ciudadano con los que cuenta Emvarias, los cuales son, la línea amiga del aseo (+604) 444 56 36, el email de solicitudes de información, contacto@emvarias.com.co

5. ¿Está pendiente contenedores en la zona calle 48 con carrera 32 cerca al Tranvía?

SI, Está pendiente. Esta dirección corresponde a la ruta Z3R07LJ, la cual no cuenta en este momento con ningún contenedor, sin embargo, ya se tiene programada la visita a este sector para dar cumplimiento a la primera fase del proyecto de contenerización.

6. ¿Cuál es la frecuencia de limpieza de los contenedores y si es un proyecto definitivo o por temporadas?

En el proyecto de contenerización se tiene estipulado una unidad de Mantenimiento y Limpieza de los contenedores instalados en el Área de Prestación de Servicios de EMVARIAS SA ESP, para realizar el lavado de los contenedores con una frecuencia mensual.

7. Fecha tentativa de la culminación de la contenerización en el distrito de Medellín

La contenerización es un proceso en la actividad de recolección y transporte, que tiene como objetivo mejorar la presentación de los residuos y optimizar la logística operacional del servicio, es por esto, que de manera permanente se realizaran diferentes actividades de contenerización que de acuerdo con la dinámica de la ciudad y la generación de residuos se pueda requerir. De igual manera, el proceso de contenerización está orientado a cumplir con las premisas técnicas para la implementación de la estación de transferencia.

8. ¿Para cuándo será la instalación de contenedores en el parque la 46 La Isla?

En el momento no se tienen contenedores en dicha dirección; y tampoco se ha pensado instalar. La normatividad vigente en la prestación del servicio público de aseo no establece obligaciones a la persona prestadora de la actividad de recolección de residuos no aprovechable, en este caso EMVARIAS S.A E.S. P, para que instale o suministre puntos de acopio de residuos. Los programas de contenerización de residuos obedecen a estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio y son los municipios o distritos en su calidad de responsables de la prestación del servicio en conjunto con la persona prestadora del servicio público de aseo los que establecen las estrategias e implementación de los contenedores. Igualmente, los planes de contenerización deben estar contenidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.

Por lo anteriormente expuesto, por el momento no se accede a su solicitud de instalación y/o suministro de contenedores ya que, los procesos de contenerización deben seguir unos protocolos en los que se garantice la eficiencia en la prestación del servicio. Sin embargo, se tendrá en cuenta su solicitud a medida que los programas de contenerización se consoliden en la ciudad.

9. La calidad de los contenedores es mala, ¿por qué la fabricación no es local o nacional?

Plan de mejoramiento institucional



Dentro del piloto realizado por la empresa, se identificó que los contenedores de plástico inyectado son más resistentes y duraderos que los contenedores de plástico roto moldeados, por lo cual, Emvarias realizó estudio de mercado, donde se identificaron los distintos proveedores que pueden proporcionar dicha necesidad, y a través de diferentes procesos contractuales públicos y privados desde 2018, se contrató el suministro de estos contenedores.

En el mercado local, aun no se ha identificado un fabricante de contenedores de 1.100 mililitros mediante plástico inyectado.

10. ¿Cuándo tendremos los contenedores para la Esperanza N°2?

En el momento no se tienen contenedores en dicha dirección; y tampoco se ha pensado instalar. La normatividad vigente en la prestación del servicio público de aseo no establece obligaciones a la persona prestadora de la actividad de recolección de residuos no aprovechable, en este caso EMVARIAS S.A E.S. P, para que instale o suministre puntos de acopio de residuos. Los programas de contenerización de residuos obedecen a estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio y son los municipios o distritos en su calidad de responsables de la prestación del servicio en conjunto con la persona prestadora del servicio público de aseo los que establecen las estrategias e implementación de los contenedores. Igualmente, los planes de contenerización deben estar contenidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.

Por lo anteriormente expuesto, por el momento no se accede a su solicitud de instalación y/o suministro de contenedores ya que, los procesos de contenerización deben seguir unos protocolos en los que se garantice la eficiencia en la prestación del servicio. Sin embargo, se tendrá en cuenta su solicitud a medida que los programas de contenerización se consoliden en la ciudad.

11. ¿Porqué Emvarias no adecua el lugar para los contenedores? ¿Emvarias ha pensado en adecuar los espacios para los contenedores?

El proceso de contenerización ha sido una iniciativa que surgió como recomendación para la implementación de la estación de transferencia, con el fin de mejorar la presentación de los residuos y optimizar los tiempos y movimientos de la recolección y el transporte, como tal el costo, de la implementación de este proceso ha estado cargado al presupuesto de la empresa que no contempla al momento, ningún tipo de remuneración vía tarifa para recuperar estos costos, por lo cual, se ha buscado apoyos a las diferentes

Plan de mejoramiento institucional



instituciones gubernamentales y a la comunidad para lograr el éxito del proceso, y que a futuro este, pueda estar incluido en el marco tarifario, dentro de las actividades del servicio público de aseo.

12. ¿Quisiera saber qué pasa con los contenedores de calle 30- 71 b?

En el momento no se tienen contenedores en dicha dirección; y tampoco se ha pensado instalar. La normatividad vigente en la prestación del servicio público de aseo no establece obligaciones a la persona prestadora de la actividad de recolección de residuos no aprovechable, en este caso EMVARIAS S.A E.S. P, para que instale o suministre puntos de acopio de residuos. Los programas de contenerización de residuos obedecen a estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio y son los municipios o distritos en su calidad de responsables de la prestación del servicio en conjunto con la persona prestadora del servicio público de aseo los que establecen las estrategias e implementación de los contenedores. Igualmente, los planes de contenerización deben estar contenidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.

Por lo anteriormente expuesto, por el momento no se accede a su solicitud de instalación y/o suministro de contenedores ya que, los procesos de contenerización deben seguir unos protocolos en los que se garantice la eficiencia en la prestación del servicio. Sin embargo, se tendrá en cuenta su solicitud a medida que los programas de contenerización se consoliden en la ciudad.

13. ¿Cómo puedo acceder a los contenedores en Andalucía Cra 48B N°107 – 111 y los letreros con multas?

Se puede realizar la solicitud por medio, de los diferentes medios de atención al ciudadano con los que cuenta Emvarias, los cuales son, la línea amiga del aseo (+604) 444 56 36, el email de solicitudes de información, contacto@emvarias.com.co

14. ¿De dónde sale el presupuesto para la inversión de los contenedores utilizados para los residuos sólidos y orgánicos?

Actualmente el presupuesto para el suministro de contenedores ha sido cargado desde el 2018, a los rubros de costo, gasto e inversión de Emvarias.

15. ¿Cómo se puede prevenir las personas que no hacen buen uso de los contenedores, ya que sacan la basura un día antes?

Debido a que se trata de un tema de vigilancia y control, no es competencia de Emvarias, sino de las autoridades de policía y de la secretaria de Seguridad y convivencia, quienes son los encargados, al ser un tema en el que se evidencia comportamientos contrarios a la convivencia en disposición inadecuada de residuos sólidos sobre vía pública según Ley 1801 de 2016 Artículo 111.

“Comportamientos contrarios a la limpieza y recolección de residuos y escombros y malas prácticas habitacionales”

16. Petición de contenedores cargue lateral en Carabobo, ya que los que teníamos se los robaron, estamos otra vez con la basura en la calle.

En primer lugar, debemos aclarar que en la ciudad no se tiene instalado ningún contenedor de cargue lateral; pero si se tenían instaladas cestas públicas, las cuales, en la dirección de referencia, se han instalado tres veces, pero el problema de seguridad es alto en el sector, por lo tanto, la reposición de cestas es competencia del Municipio de Medellín.

17. ¿Por qué la recolección de los contenedores deja muchos residuos y a veces no lo recogen?

La adecuada separación y presentación de los residuos es responsabilidad de los generadores, por lo cual, se invita a los usuarios a ser un adecuado uso de los contenedores y realizar la adecuada presentación de los residuos.

2) Servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas



18. ¿Hasta qué edad se puede trabajar como escobita?

Respecto a este tema, informamos que son nuestros aliados estratégicos en el tema de contratación, quienes cuentan con la información completa de los requisitos exigidos para poder acceder a trabajar como operario de barrido, aun así, informamos que esta selección está basada principalmente en condiciones técnicas, que permitan realizar la labor de forma responsable con la salud del trabajador y con los requerimientos de esfuerzo exigidas para el trabajo.

19. ¿Cómo y dónde reportar algunas escobitas con poco compromiso del aseo?

Se puede realizar el reporte a través de los diferentes medios de atención al ciudadano con los que cuenta Emvarias, los cuales son, la línea amiga del aseo (+604) 444 56 36, el email de solicitudes de información, contacto@emvarias.com.co.

20. ¿Cuántos operadores de barrido tiene Ciudadela Nuevo Occidente en San Cristóbal?? ¿También Barren los andenes?

Ciudadela nuevo occidente tiene con 10 microrrutas de barrido y limpieza con las que se atienden las vías y áreas públicas distribuidas de la siguiente manera: 8 microrrutas de con frecuencia de dos veces a la semana los lunes y jueves y 2 microrrutas con frecuencias de 6 veces a la semana de lunes a sábado. En total estas rutas cuentan con 5 operarios de barrido.

3) Servicio de recolección y transporte de residuos



21. ¿A qué se debe el cambio de horas de recolección de los residuos?

Empresas Varias de Medellín presta las actividades del servicio público de aseo en la ciudad de Medellín del que trata la Ley 142 de 1994 reglamentado por el Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio" del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Desarrollo", el cual establece:

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de Macrorrutas y Microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las Macrorrutas y Microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. (...)”

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio. (...)”

De acuerdo con lo anterior, y con el fin de mejorar la prestación del servicio, el cual se estaba viendo impactado por el alto flujo vehicular de la ciudad en el día se pasaron algunas rutas al horario nocturno, cumpliendo con la normatividad vigente.

22. ¿Cómo es la recolección de basura en los corregimientos propiamente en las veredas?

Actualmente empresas varias de Medellín realizan la recolección de los residuos de manera manual y mecánica, en las diferentes áreas de prestación del servicio, con vehículos compactadores de 20 yardas cubicas o de menor tamaño, de acuerdo, con las condiciones del sector.

Se pueden consultar los horarios y frecuencias, de la recolección y transporte en las veredas y corregimientos en nuestro programa de prestación del servicio, que se encuentra en la página web de Emvarias, y de igual manera contamos con un mapa interactivo, que, de acuerdo con su ubicación, puede consultar dichos horarios y frecuencias.

4)Aprovechamiento de residuos: reciclaje y residuos orgánicos.



23. ¿Emvarias trabaja en la economía circular y la bioconstrucción en comuna 2 Santa Cruz?

En la actualidad Emvarias tiene proyectado realizar varias actividades en relación con la economía circular, esto se está implementando por zonas, por tanto, es un proceso progresivo, en busca de garantizar que las actividades que se implementen en cada zona queden acopladas y bien establecidas antes de seguir avanzando a las demás.

24. ¿Qué posibilidad hay de implementar una ruta que recoja los residuos aprovechables y orgánicos con en varios municipios, en especial una ruta por los supermercados?

Empresas varias ha venido implementado, diferentes pilotos de recolecciones selectivas en Medellín por lo cual, actualmente contamos con nuestra ruta recicla que realiza el recorrido en la comuna 14.

Esperamos en conjunto con EPM implementar un piloto de recolección de residuos orgánicos, el cual estamos en estudios y análisis técnicos.

25. ¿Cuántas toneladas de sólidos genera Medellín al día? ¿Qué porcentaje se aprovecha? ¿Qué programas tiene Emvarias para aumentar el aprovechamiento?

Respuesta:

¿Cuántas toneladas de sólidos genera Medellín al día?

De acuerdo con el último reporte del SUI, en Medellín se están generando 1.839 toneladas de residuos por día.

¿Qué porcentaje se aprovecha?

La Tasa de aprovechamiento en Medellín de acuerdo con la última actualización del PGIRS del Distrito es de 14.6% para los residuos reciclables y del 24.16% para los residuos reciclables y orgánicos.

Plan de mejoramiento institucional

Tasa de aprovechamiento de residuos sólidos. En el último año	$\frac{\text{Aprovechamiento}}{\text{Aprovechamiento}} = \frac{92227,47 \frac{\text{ton}}{\text{año}}}{629663,252 \frac{\text{ton}}{\text{año}}} * 100 = 14.6 \%$	Aprovechamiento total de residuos orgánicos y reciclables = 24,16%	Aprovechamiento en el marco del servicio de aseo Reciclable: 4,71% Aprovechamiento por parte de compraventas Reciclable: 12,17% Aprovechamiento por parte de gestores privados Orgánico: 7,03% Aprovechamiento por parte de EMVARIAS SA ES, Corte de césped y poda de árboles (orgánico): 0,24% TOTAL: 24,16%
---	---	--	---

¿Qué programas tiene Emvarias para aumentar el aprovechamiento?

EMVARIAS viene desarrollando una estrategia de aprovechamiento de residuos tanto para los residuos reciclables desde el año 2017 a través de la implementación de la actividad complementaria al Servicio Público de Aseo denominada Aprovechamiento. La estrategia de aprovechamiento de residuos reciclables de EMVARIAS incluye la Ruta Recicla (ruta de recolección selectiva), Puntos Naranja (puntos de entrega voluntaria de materiales) fijos y móviles, recolección puerta a puerta y aprovechamiento en eventos de ciudad.

Los principales elementos de esta estrategia son:

1.1.1. Ruta Recicla:

Desde el 20 de noviembre de 2017 EMVARIAS implementó en la comuna 14, El Poblado, la Ruta Recicla, que consiste en la recolección selectiva de materiales reciclables dentro del servicio público. Cuenta con 14 microrutas, recolección en los Puntos Naranja y la operación de la Estación de Clasificación y Aprovechamiento.

Plan de mejoramiento institucional

La ruta recicla recolecta todos los materiales aprovechables tales como papel, cartón, plástico, vidrio y latas de bebidas y alimentos. El servicio se realiza con vehículos especializados diferentes a los utilizados para la gestión de residuos ordinarios.

El servicio se realiza de la siguiente manera:

- Se realiza la recolección selectiva mediante 2 vehículos que operan de forma simultánea en las horas del día y mediante la operación de uno de ellos en la noche.
- Vehículos tipo furgón NQR combustible diesel y furgón NQR 100% eléctrico
- Frecuencias: Zona residencial Una vez/Semana (Día diferente a la frecuencia del No aprovechables). Zona comercial (Provenza, parque lleras, la Linde, parque poblado: lunes a sábado (9 pm y las 5 am).

1.2 Puntos naranjas:

Son puntos de acopio temporal de residuos (puntos de entrega voluntaria), los cuales prestan el servicio a la ciudadanía para la recepción y pedagogía a la comunidad relacionada con residuos objeto de planes posconsumo y residuos aprovechables.

Actualmente se tienen seis (6) Puntos Naranja móviles (Estación metro santa Lucia (Santa Lucia), Parque de Laureles (laureles), Polideportivo Belén (Belén Fátima), sector Lleras (Poblado), Tesoro (Poblado), Placita de Florez (Boston) un (1) Punto Limpio fijo ubicado en el sector del centro de Medellín (San Juan con bolívar).

En estos puntos se reciben materiales posconsumos como pilas, aceites usados, luminarias, medicamentos vencidos, computadores y RAEE, empaques de plaguicidas, baterías plomo acido y llantas.

1.1.2. Recolección puerta a puerta:

En las zonas aledañas a algunos puntos naranja se desarrollan actividades de recolección puerta a puerta de los residuos con potencial de aprovechamiento en los establecimientos comerciales y residenciales. Los materiales se acopian de forma temporal en los puntos naranja y se realiza el transporte diario hacia la ECA.

Plan de mejoramiento institucional



Esta actividad se desarrolla en los sectores aledaños a los 6 puntos naranja (aproximadamente 4 manzanas a la redonda del punto naranja).

1.1.3. Estación de clasificación y aprovechamiento – ECA:

EMVARIAS cuenta con una ECA de 760 m2 localizada en la Calle 30 a # 57 – 42, Comuna 16 Barrio Belén, Municipio de Medellín.

La Estación y Clasificación de Aprovechamiento de Emvarias – ECA – es el lugar al que llegan todos los residuos reciclables captados por la empresa en sus diferentes componentes y es el sitio en el que se clasifican, se pesan y se comercializan, para ser reincorporados en la cadena productiva por empresas que los utilizarán para la producción de nuevos insumos.

En esta ECA se procesan los diferentes materiales aprovechables captados de las diversas estrategias definidas en el esquema. La capacidad de la planta de es 5 a 7 toneladas por día. Actualmente se procesan entre 4 toneladas por día.

1.4 Sello Naranja:

Desde el año 2021 se utiliza la estrategia de sello naranja que es un reconocimiento que identifica públicamente a aquellos usuarios comerciales, institucionales, industriales y residenciales que le apuestan a la sostenibilidad de la ciudad, a través de nuestro modelo de aprovechamiento y el fortalecimiento de la Ruta Recicla.

26. ¿Para cuándo esta estipulada la recolección de residuos orgánicos?

Actualmente tenemos una iniciativa con EPM la cual, está en etapa de análisis y estudios, para formular un piloto de recolección selectiva de orgánicos.

27. ¿Qué vamos a hacer con el consumo del icopor?

Actualmente Emvarias, realiza la actividad de aprovechamiento del icopor industrial, estamos en proceso de buscar alternativas que se puedan presentar para el adecuado manejo de este material.

Adicionalmente con nuestro programa de cultura ciudadana se está invitando a los usuarios a reducir el consumo de este material.

Plan de mejoramiento institucional



28. Hacer una iniciativa de ventas de frutas, tener contenedores generar composteras, este abono serviría para cuidar las zonas verdes del centro:

Actualmente Emvarias tiene una iniciativa para la recolección de residuos orgánicos (acá se incluyen desechos de frutas y verduras) con EPM la cual, está en etapa de análisis y estudios, para formular un piloto de recolección selectiva de orgánicos.

5) Otras preguntas servicio de aseo



29. ¿Cómo hacer con los residuos que se separan y que finalmente los juntan con los demás en el carro?

Respecto a este tema, Emvarias es la entidad encargada de la recolección de residuos sólidos ordinarios, por tanto, cuando se hace separación con residuos aprovechables, o residuos como, escombros, voluminosos o peligrosos, se realiza un proceso diferente:

En cuanto a los residuos aprovechables, Emvarias cuenta con diferentes puntos naranja y un punto limpio en San Juan, donde pueden llevar los residuos aprovechables, por el momento solo en la comuna 14 - el poblado es donde se tiene destinada una ruta específica para estos residuos, la cual es la ruta recicla.

En lo referente a residuos de construcción y demolición RCD (escombros), residuos especiales, como los son la madera, los muebles y voluminosos, y los residuos peligrosos son recolecciones que deben ser solicitadas por medio de la línea amiga y tienen un costo específico el cual no se incluye en la tarifa del aseo, sino que se pacta con el usuario que solicita el servicio.

30. Felicitaciones, recomiendo hablar con los conductores y operadores, para que no recojan los escombros, yo les he denunciado porque dañan los carros.

Emvarias como empresa prestadora del servicio público de aseo está comprometida a la prestación del servicio con calidad, continuidad y cobertura, en el caso de la actividad de recolección y transporte, en busca de fortalecer la actividad, estamos constantemente retroalimentando a nuestros conductores sobre el adecuado manejo de los vehículos y las adecuadas prácticas en la prestación del servicio.

31. ¿Hasta cuantos bultos de escombros es gratis? ¿A partir de cuánto genera cobro? ¿Este se refleja en la cuenta de servicios?

Informamos que el programa de escombros cero recoge 15 bultos medios, máximo de 25kg gratis, de ahí en adelante, si el cliente desea tomar el servicio este genera un costo, el cual se acuerda con el cliente, por medio de diferentes formas de pago (por los servicios, pse, etc). Es de aclarar que el servicio gratuito se presta 1 vez al año.

Plan de mejoramiento institucional



32. El parque público de la calle 32EE con Cra 80 y 32 F, está convertido en botadero de natura y los "recicladores" lo han deteriorado porque ellos desde días antes arman "cambuches" y dejan basuras. Todo se ve muy feo, solicitamos ayuda por PQRS y también avisos o tableros para advertir sobre aseo, pero no ha habido respuesta, la situación empeora (PQR desde hace dos años y los tableros en febrero 2023)

Se puede realizar la solicitud por medio del email de solicitudes de información, contacto@emvarias.com.co

33. ¿Proyecto de zona difícil acceso como puedo inscribir a mi sector para contratar a madres cabeza de hogar para recolectar los residuos del sector?

Debe realizar una solicitud de visita técnica para la evaluación de Zona de Dificil Acceso a través de cualquiera de los medios de contacto de EMVARIAS E.S.P., (Whatsapp, Línea Amiga y e-mail). Una vez solicitada la visita, el respectivo administrador de zona dirige la solicitud a la Interventoría del Área del Servicio de Aseo quien válida mediante el "FORMATO DE EVALUACIÓN DE ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO" por medio de una visita de campo que el sector cumpla con la condición de difícil acceso (Artículo 40. del Decreto 2981 de 2013).

En cuanto al tema de contratar a madres cabeza de hogar para recolectar los residuos del sector, Si la persona jurídica que solicitó la visita cumple con todos los requisitos que exige la entidad contratante para adelantar las labores de recolección y realizar un convenio de asociación, esta (la persona jurídica) es quien debe contratar a su personal con los criterios de selección que defina, ya que "...Entre el personal del COOPERANTE y la Empresa no existirá relación laboral ni administrativa, por lo tanto, los salarios, prestaciones, seguridad social integral, aportes parafiscales, permisos, indemnizaciones, entre otras obligaciones a que hubiere lugar y que se cause n en favor de dicho personal, serán de cuenta exclusiva del COOPERANTE, quien se obliga a cubrir oportunamente tales conceptos y a cumplir las demás obligaciones laborales o contractuales a su cargo."

34. A parte de las 3.330 toneladas de residuos que depositan en Pradera los 47 municipios, ¿las 2.000 toneladas diarias de residuos que arroja Medellín van a llegar a la futura estación de transferencia en Caribe y Castilla?

La estación de transferencia ha sido modelada, para atender el municipio de Medellín y algunos municipios del sur del valle de la Aburrá y el oriente y occidente antioqueño.

35. Más canecas en los postes para depositar las bolsas de las mascotas y evitar que las pongan en los árboles

La actividad de instalación de cestas públicas pretende ofrecer un recipiente a los peatones para disponer los residuos que llevan en sus manos. Es por esta razón que las canastillas son instaladas en senderos peatonales, parques públicos, entre otros. Para lograrlo EMVARIAS SA ESP, dispone de un equipo técnico especializado, encargado de realizar las visitas de inspección técnica para determinar la pertinencia o no de instalación de cestas públicas, ya que la instalación de este tipo de recipientes no se recomienda en los postes de las zonas residenciales, pues se pueden convertir en puntos críticos por la presentación de los residuos domiciliarios.

Todos los usuarios pueden solicitar a EMVARIAS SA ESP una visita para determinar la necesidad de instalación de cestas públicas, mediante la línea (604) 544 56 36.

36. ¿Cómo depositar el látex?

El látex se puede convertir en un residuo ordinario o patológico, dependiendo de si estos se encuentran contaminados con algún tipo de fluido corporal, debido a que, no se encuentra con la tecnología para realizar un adecuado aprovechamiento.

37. ¿Es cierto que Emvarias tiene planeado incrementar el costo de la Disposición Final? ¿Para qué?

Con el fin de dar respuesta a la inquietud planteada, es importante resaltar que la actividad de disposición final se encuentra regulada por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), quienes establecen los costos y la forma de remunerar la actividad por parte de las Empresas. Sin embargo, el costo actual no permite la remuneración total, ya que en los últimos años se han presentado diversos cambios en la normativa técnica y ambiental aplicable a nivel país, sumado a las particularidades propias del relleno sanitario La Pradera. En este sentido, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA

864 de 2018, la Empresa se encuentra adelantando una modificación de la tarifa de disposición final ante la CRA con el fin de continuar prestando un servicio con calidad y eficiente.

38. ¿Qué tan cierto es que la sanción para las personas inconscientes que arrojan escombros es un curso pedagógico?

Desde Emvarias Grupo EPM, no se tiene conocimiento de que este tipo de que esta medida exista. Se realiza la sanción de acuerdo con lo expuesto en el Código Nacional de Policía Ley 1801 de 2016 que establece lo siguiente: Artículo 111. Comportamientos contrarios a la limpieza y recolección de residuos y escombros y malas prácticas habitacionales Los siguientes comportamientos son contrarios a la habitabilidad, limpieza y recolección de residuos y escombros y por lo tanto no deben efectuarse:

Sacar la basura en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio o en sitio diferente al lugar de residencia o domicilio.

No usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar la basura.

Arrojar residuos sólidos y escombros en sitios de uso público, no acordados ni autorizados por autoridad competente.

Esparcir, parcial o totalmente, en el espacio público o zonas comunes el contenido de las bolsas y recipientes para la basura, una vez colocados para su recolección.

Dejar las basuras esparcidas fuera de sus bolsas o contenedores una vez efectuado el reciclaje.

Disponer inadecuadamente de animales muertos no comestibles o partes de estos dentro de los residuos domésticos.

Dificultar de alguna manera, la actividad de barrido y recolección de la basura y escombros, sin perjuicio de la actividad que desarrollan las personas que se dedican al reciclaje.

Arrojar basura, llantas, residuos o escombros en el espacio público o en bienes de carácter público o privado.

Propiciar o contratar el transporte de escombros en medios no aptos ni adecuados.

Improvisar e instalar, sin autorización legal, contenedores u otro tipo de recipientes, con destino a la disposición de basuras.

Transportar escombros en medios no aptos ni adecuados.

No recoger los residuos sólidos en los horarios establecidos por la misma empresa recolectora, salvo información previa debidamente publicitada, informada y justificada.

Plan de mejoramiento institucional

Arrojar en las redes de alcantarillado, acueducto y de aguas lluvias, cualquier objeto, sustancia, residuo, escombros, lodos, combustibles y lubricantes, que alteren u obstruyan el normal funcionamiento.

Permitir la presencia de vectores y/o no realizar las prácticas adecuadas para evitar la proliferación de estos en predios ur banos.

No permitir realizar campañas de salud pública para enfermedades transmitidas por vectores dentro de los predios mencionados en el anterior inciso.

39. ¿Evidenciando la incidencia en ocupación de espacios por parte de habitantes de calle que estrategia se ha planteado para erradicar dicha problemática?

El tema de habitantes de calle no corresponde a la gestión de Emvarias Grupo EPM.

Puede dirigir esta pregunta a la Subsecretaría de Espacio Público y la Secretaría de Inclusión Social de la Alcaldía Distrita l de Medellín.

40. ¿De qué forma se dan cuenta quién Recicla correctamente y poder rebajar el cobro?

Los usuarios de las macro rutas de recolección de residuos aprovechables pueden tener acceso a un descuento del 4% cuando realizan la separación en la fuente y, una vez separados y clasificados sus residuos, esta macro ruta presenta un rechazo inferior al 20%. Este 4% de descuento al usuario, se ve reflejado en una reducción de los ingresos por aprovechamiento de la organización de recicladores.

Ahora bien, una vez la organización de recicladores haya definido las macrorrutas de recolección en su área de prestación del servicio, deberá establecer mecanismos de recolección de información que le permitan identificar qué residuos provienen de cada macrorruta y una vez se lleve a cabo la clasificación de dichos residuos, establecer si los mismos tienen un rechazo inferior al 20%. Para lo anterior, es recomendable que se identifique qué recicladores están asignados a una macrorruta y que el peso total de su recolección se relacione en una planilla una vez el mismo llega a la ECA y, se identifique de dicho peso qué cantidad será efectivamente aprovechado y así determinar el porcentaje de rechazo. Es importante que la organización recolecte y centralice esta información porque deberá reportarla en el SUI.

6. Cultura Ciudadana del Aseo



Plan de mejoramiento institucional

41. ¿Cómo mejorar el servicio de Linda Calle?

Es un recurso a disposición de las acciones pedagógicas de Emvarias y es limitado a un presupuesto. Por lo que se realiza una priorización en cuanto a impacto y pertinencia de las actividades.

Para realizar la solicitud se debe realizar la siguiente gestión:

- Llamar a la Línea Contacto 380 6704
- Registrar nombre de la actividad, dirección, nombre de la Institución, número de asistentes y contacto del encargado • Especificar el tipo de presentación que desea:
Obra de teatro
Itinerancia sin voz
Itinerancia con voz
- La asignación de fechas se encuentra sujeta a disponibilidad del calendario
- Contactar con un mes como mínimo
- Este programa no tiene ningún costo

42. ¿Cuánto es el tiempo de espera para que Linda Calle visite nuestro sector (Pradito parte alta), ya que hace un año lo solicitamos?

Se debe realizar la solicitud nuevamente dado que este año contamos con otra dinámica de trabajo, al correo lindacalle@emvarias.com.co; es importante, tener presente que se tiene un cronograma priorizado para las Instituciones Educativas y que todo requerimiento será analizado desde la pertinencia el sector y de la actividad.

Plan de mejoramiento institucional



43. ¿Cómo se puede prevenir para las personas que no hacen buen uso de los contenedores, ya que sacan basura a deshoras?

A través de los procesos de educación que se realizan tales como jornadas de sensibilización en el sector comercial, socializaciones para comunidad en general y la entrega de material educativo de apoyo.

En el siguiente link encontrará un video explicativo del uso adecuado de los contenedores.

<https://www.youtube.com/watch?v=rIRvYPIVNAc>

Por último, se recuerda que el cuidado de estos depende de todos, el separar bien el material ordinario y de procurar utilizarlo en horarios cercanos al paso del vehículo recolector.

44. Desde la JAC Barrio Boston agradece la gestión y se pide agilizar más el proceso de los contenedores en Boston y que se haga una campaña cultural amplia del manejo de los residuos para el barrio y llevar también la oferta de los montacargueros

A la fecha se contempla la instalación de ocho contenedores en el Parque de Boston, dado que es una zona priorizada, con esto se llevará al sector algunas acciones de socialización y educación asociados a este proyecto de modo que la comunidad pueda darle el adecuado uso a los contenedores.

El programa de escombros cero está disponible en esta zona, para el trámite deben realizar la solicitud por medio de Emvarias en la Línea Amiga (604) 444 56 36, en el WhatsApp 3044037188 o por medio de la App Emvarias Grupo EPM, que conectará con el motocarguero más cercano a su casa o con una de las volquetas de la empresa de aseo para hacer efectivo el procedimiento. Una vez se haga el pedido, la respuesta estará sujeta a tiempo, distancia y demanda. Se entregará una notificación según el canal de contacto y placa de identificación del vehículo que lo atenderá. Esto es intransferible, es decir, solo se presta en el lugar asociado al contrato de servicios públicos y solo con la cantidad establecida para el beneficio.

Calle 30 N°55 -198 Medellín – Antioquia
contacto@emvarias.com.co – www.emvarias.com.co
Línea Amiga del Aseo 444 56 36

45. Me gustaría que la Escuela Emvarias fuera a los grupos de adulto mayor, para hacer talleres y crear Cultura Ciudadana

El programa Escuela Emvarias tiene como objetivo promover a través de estrategias pedagógicas el manejo adecuado de los residuos sólidos y la cultura ciudadana del aseo en las instituciones educativas de Medellín.

Se desarrolla en cuatro momentos, los cuales plantean la forma adecuada de presentar y disponer los residuos sólidos, aportando a una Medellín más limpia y sostenible.

1. Grupo ambiental: se elegirán representantes de tercero a octavo, quienes asumirán el papel de vigías ambientales y participarán de manera activa en dos talleres educativos que serán desarrollados en la institución educativa. Talleres:
 - Código de colores y viaje de los residuos.
 - Economía circular y las Rs del ciudadano sostenible.
2. Carrusel educativo: gestores ambientales de Emvarias realizarán un recorrido en simultánea a grupos que hayan sido seleccionados, exponiendo de manera dinámica y participativa diferentes temáticas sobre la gestión adecuada de los residuos.

Temáticas:

- Código de colores y viaje de los residuos.
- Punto crítico.
- Protección de las fuentes hídricas.

La exposición de estas temáticas tiene una duración de 30 minutos y se propone realizar en cinco o seis grupos entre los grados 3° y 6°.

Plan de mejoramiento institucional

3. Sketch “Monstruos y Héroes de mi Ciudad”:

Como parte de la estrategia pedagógica para niños y jóvenes, se realizará una puesta en escena de corta duración, donde el Un iverso Literario de Linda Calle tomará vida por medio de increíbles personajes, que promueven a través de una historia la cultura ciudadana del aseo y permiten consolidar un aprendizaje significativo en la comunidad estudiantil.

4. Carrusel ambiental:

Con la intención de evaluar los conocimientos adquiridos sobre la gestión de los residuos, se realizará el carrusel ambiental, que consta de cuatro juegos rotativos con duración de 7 minutos cada uno, de modo que en este espacio se consolide un tiempo de 30 minutos por grupo.

Juegos:

- La Charca
- Concéntrese
- Carrera de los Residuos
- Juego Limpio Proceso

de selección:

- Instituciones educativas con problemáticas en el manejo de residuos sólidos en su entorno.
- Instituciones educativas de carácter público.
- Contar con espacio para el desarrollo de una jornada masiva con estudiantes.
- Voluntad y disposición de las autoridades de la institución educativa.

Contacto: culturaciudadanadelaseo@emvarias.com.co

Plan de mejoramiento institucional



PREGUNTAS PROBLEMATIZANTES, PROPUESTAS CAUSA RAÍZ	ACCIONES PLANTEADAS Corto – Mediano - Largo	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLES	INDICADORES DE SEGUIMIENTOS	RECURSOS
¿Qué posibilidad hay de implementar una ruta que recoja los residuos aprovechables y orgánicos en varios municipios, en especial una ruta para los supermercados?	Gestionar y analizar las alternativas que se podrían adelantar con las diferentes entidades.	Documentos que soporten la gestión ante las entidades.	Aprovechamiento	100% Julio 2025	Humano y financiero
¿Para cuándo esta estipulada la recolección de residuos orgánicos?	Gestionar y analizar las alternativas que se podrían adelantar con las diferentes entidades.	Documentos que soporten la gestión ante las entidades.	Aprovechamiento	100% Julio 2025	Humano y financiero

Comentado [CBD1]: Corresponde a la descripción de la(s) acción(es), que llevan a la mitigación del hallazgo.

Comentado [CBD3]: Responsable de la ejecución y del cierre en el sistema AVANZA (este último debe ser un profesional vinculado).

Comentado [CBD5]: Requeridos para la gestión y cierre. Humano, tecnológico, financiero.

Comentado [CBD2]: Se indica y describe el soporte del logro alcanzado con la ejecución de la(s) acción(es) planteada(s).

Comentado [CBD4]: Se definen las metas de seguimientos en cuánto a fechas y porcentajes.