

Retroalimentación a grupos de interés

Estrategia de Rendición de Cuentas 2021

Este documento, tiene por objeto responder a las preguntas realizadas por los diferentes grupos de interés, a lo largo del proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia del año 2021, realizado en el mes de mayo de 2022 por Emvarias Grupo EPM.

Las preguntas fueron realizadas en espacios digitales previos a partir de una estrategia denominada: **Preguntas ciudadanas**, en el que los ciudadanos podían plantear preguntas a la empresa previamente al espacio principal de rendición de cuentas. Las otras, son preguntas realizadas en el espacio presencial y virtual de Rendición de Cuentas, realizado el pasado 19 de mayo en Parques del Río, con transmisión por las redes sociales Facebook y YouTube.

A continuación, se desarrollan las preguntas y respuestas.

1. Instagram: Carlosmunoz2431: ¿Por qué no responden las pqrs?

Existe un proceso para la admisión de la PQRS, el cual cuenta con varios canales de atención, mediante la línea amiga, la página WEB o mediante oficios, estos llegan a Emvarias y son canalizados dentro de la misma de acuerdo con el tema específico que corresponda y estos contemplan unos tiempos de respuestas, por lo anterior las PQRS se atienden de manera sistémica y con parámetros de medición y control.

2. ¿Para cuándo y dónde construirán la sede administrativa?

Se encuentra en proceso de formulación una vez surta este paso se llevará a aprobación por parte de la junta directiva de Emvarias y posteriormente se definirá el cronograma de ejecución del proyecto donde se establecerá la fecha de inicio de la obra.

3. @walterrengifoc1 ¿Cuánto se invierte en pedagogía y educación con Linda Calle y después de la administración de Aníbal Gaviria?

El programa Lúdico Pedagógico de Linda Calle es uno de los componentes del programa de Cultura Ciudadana del Aseo que tiene Emvarias para educar a los diferentes grupos de interés. En los últimos años se destinan en promedio \$250'000.000 anuales para el programa lúdico que impacta en promedio a 50.000 personas en 250 acciones presenciales, en barrios, Instituciones Educativas, empresas y en el programa virtual Escuela Emvarias.

4. Poblado agradece a todos su trabajo y apoyo para reducir y lograr la sostenibilidad en el territorio, ¿cómo pueden ayudarnos para que los comerciantes separen desde la fuente?

Desde el programa de Cultura ciudadana del aseo, se han venido realizando diferentes actividades para incentivar el adecuado manejo de los residuos sólidos, entre ellas jornadas de sensibilización con comerciantes de Provenza, San Diego y de Manila.

Para ello se visitan puerta a puerta los establecimientos, entregando información acerca de las frecuencias de recolección de los residuos ordinarios y aprovechables, la forma en la que

deben disponer los residuos y se les entrega una pieza gráfica física que les facilita la recordación de dichos horarios.

Así mismo, se han acompañado los espacios de encuentro con comerciantes y entidades gubernamentales, con el fin de planear acciones en el territorio y se realizaron capacitaciones en cuanto al código de colores con comerciantes y residentes del barrio Manila.

Por último, se reitera que estas actividades se continuaran realizando con el fin de fortalecer los buenos hábitos y propiciar a una Medellín más limpia y sostenible.

5. Claudia de comuna 4, qué estrategias podemos implementar para que se generen menos residuos?

Emvarias Grupo EPM, con el fin de sensibilizar y educar a la ciudadanía en el adecuado manejo de los residuos sólidos, establece a través del componente de Cultura Ciudadana del Aseo, diferentes programas que propenden generar buenas conductas en relación con el manejo de los residuos y mitigar los impactos negativos que genera la inadecuada disposición de los residuos en la ciudad.

Los ejes estratégicos de Cultura Ciudadana del Aseo son:

- Movilización social y gestión ambiental: relacionamiento con actores estratégicos, Jornadas pedagógicas: ferias, activación de campañas, transformación de puntos, capacitaciones y talleres. • Jornadas informativas: punto informativo y puerta a puerta. • Jornadas de sensibilización: acciones itinerancias • Gestión para la implementación de proyectos estratégicos: Puntos Naranja, Soterrados y contenerización
- Comunicación y relacionamiento: campañas de ciudad • Cubrimiento comunicacional a eventos, ferias e intervenciones • Boletín informativo • Relacionamiento con medios alternativos y comunitarios • Diseño y producción de material pedagógico e informativo • Plataforma E- Learning y APP • Estrategias digitales para redes sociales
- Proyectos emergentes: Multiplicadores ambientales, programa de voluntariado social, Estímulos en iniciativas comunitarias para la cultura ciudadana del aseo, ruta educativa naranja, proyecto de Cuencas con EPM y Aula ambiental
- Programa lúdico y pedagógico: Jornadas y caravanas pedagógicas • Serie digital • Capacitaciones lúdicas empresariales • Obras de teatro • Acciones asociadas al Universo Literario de Linda Calle • Escuela Emvarias

Estos programas, busca promover estrategias pedagógicas buenos hábitos en el manejo de los residuos, en pro de conservar una Medellín más limpia y sostenible, si deseas ampliar más información contáctanos lindacalle@emvarias.com.co

6. Facebook Oscar Fernando Orozco Lopez

Buenas tardes: ¿Quién o quiénes le hacen auditoría externa al desempeño que tienen los operarios de barrido vinculados? Yo he visto como más de uno de ellos se hacen los de la vista gorda frente a sus obligaciones contractuales mientras los contratistas de la fundación universidad de Antioquia hacen el trabajo por ellos los vinculadas gracias quedó atento

En Emvarias no se cuenta con la figura de Auditoría externa sino la Revisoría Fiscal con la firma Deloitte, así mismo; se tiene el área de Auditoría interna que realiza auditoría basada en riesgos de los diferentes procesos y las realizadas por los diferentes entes de control.

En relación con la labor de prevención y control que se ejerce sobre el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los servidores que prestan su labor en campo como lo son los operarios de barrido, la Empresa cuenta con diferentes clases de control como el que se ejerce por parte de los Administradores de Zona, quienes supervisan la labor de los empleados vinculados, y de otra parte, la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, dependencia que se encarga de investigar las omisiones, extralimitaciones, prohibiciones y en general diferentes situaciones que comporten vulneración a la normatividad que rige la materia, al reglamento y al contrato de trabajo.

Frente a la inquietud que manifiesta el ciudadano Oscar Fernando Orozco López, en el evento que conozca de algún acto puntual que considere debe analizarse y/o investigarse por ser vulneratorio de la norma, se le extiende una invitación respetuosa para que ponga la misma en conocimiento de esta área a través de cualquiera de los canales de comunicación con los que cuenta la empresa, o a través del correo del Coordinador de Asuntos Disciplinarios, Dr. Fabio Germán Tobar Pineda

7. ¿Dentro del alcance de Emvarias se buscan estrategias para integrarse con las cooperativas de reciclaje en Medellín?

Si, se hacen acercamientos desde diferentes aproximaciones. En primer lugar, coordinamos y administramos el comité de conciliación de cuentas en dónde, siguiendo el lineamiento del artículo 2.3.2.5.2.3.2 del Decreto 596 de 2016, recaudamos y trasladamos a las organizaciones de recicladores los recursos de la facturación del servicio de aseo que correspondan a la actividad de aprovechamiento a las organizaciones de recicladores, como prestadores de la actividad de aprovechamiento.

8. Facebook Luis Felipe Suárez

¿Cómo se le garantiza el derecho fundamental al libre acceso al material de aprovechamiento y al trabajo a los recuperadores de oficio que por años hacen la labor de “reciclar en la calle” y que ustedes apenas lo vienen a implementar por el acceso y la rentabilidad \$ de la tarifa de aprovechamiento?, gracias.

Emvarias ha desarrollado diferentes estrategias de fortalecimiento a las organizaciones de recicladores, buscando mejorar sus condiciones de trabajo y garantizando el acceso al material. Algunas de las estrategias desarrolladas son:

- a) Articulación conjunta en campaña de sensibilización y recolección de los residuos aprovechables generados durante la Feria de Flores de 2017 entre Precooperativa Multiactiva de Recicladores de Medellín-RECIMED y EMVARIAS
- b) Articulación de acciones para la implementación de la operación de la Ruta Recicla de EMVARIAS en comuna 14 y la identificación y reconocimiento de los recicladores asociados a la Asociación de recicladores de Antioquia.
- c) Acercamiento con intención de aunar esfuerzos para la prestación del servicio de aprovechamiento con diferentes organizaciones de la ciudad como RECIMED, ARRECICLAR, ASEMAR.
- d) Entrega de un vehículo eléctrico durante los años 2018 y 2019, en modalidad comodato, a la Asociación Ambiental de Recuperadores y Prestadores de Servicios Santa Elena ARPSE, con el fin de fortalecer la prestación del servicio y articular las acciones con la operación de Emvarias en el corregimiento. Con el vehículo la ruta incrementó su material de captación en un. 80%.
- e) Fortalecimiento a la Corporación de Reciclaje de Nuevo Occidente a través de las siguientes actividades (2019):
 - Reconocimiento e identificación de 35 recicladores de oficio
 - Jornadas de capacitación y fomento a la mejora de calidad de vida de los recicladores.
 - Sensibilización y capacitación para incentivar el buen uso de los contenedores a 1000 usuarios.
 - 35 activaciones en puntos de acopio de residuos
 - Incremento del 20% de material aprovechado para la organización.
- f) Contratación de 8 recicladores de oficio a través del aliado de EMVARIAS, Fundación Trabajadores de Emvarias FUNTRAEV (2020-2021). Estos recicladores de oficio han estado contratados durante 1 año a la fecha, cuentan con un contrato laboral que contempla un salario mensual como remuneración, prestaciones sociales, dotación de uniforme, elementos de protección personal, acceso a capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo y en temas ambientales.

Así mismo, Emvarias como empresa prestadora del servicio público de Aseo y en cumplimiento al Decreto 596 de 2016 desarrolla de manera mensual el Comité de conciliación de cuentas con los diferentes prestadores de la actividad de aprovechamiento de Medellín, entre ellos las organizaciones de recicladores, y garantiza el traslado de los recursos recaudados por tarifa de la actividad complementaria de Aprovechamiento:

“Artículo 2.3.2.5.2.3.6 Comité de Conciliación de Cuentas. Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables y las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, deberán conformar un comité de conciliación de cuentas que se deberá reunir por lo menos una vez al mes, a efectos de revisar

las cuentas y demás aspectos que surjan como consecuencia de la prestación de la actividad de aprovechamiento, la comercialización y su facturación dentro del servicio público de aseo”

Cabe aclarar que de acuerdo con el Decreto 596 de 2016 es el Ente territorial el responsable de implementar las estrategias de fortalecimiento a las organizaciones de recicladores así:

“ARTICULO 2.3.2.5.5.1. Responsabilidades de los Entes territoriales. Los entes territoriales incluirán en el “programa de inclusión de recicladores” del respectivo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), de conformidad con el numeral 9 del artículo 2.3.2.2.3.95 del presente decreto, como mínimo lo siguiente:

- a. Un proyecto de capacitación a los recicladores de oficio identificados en el censo de la línea base y en sus actualizaciones posteriores el cual deberá diseñarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - b. Formación y asesoramiento para la formalización en alguna de las figuras contempladas en la Ley 142 de 1994 para la prestación del servicio público de aseo.
 - c. Capacitación en aspectos administrativos, comerciales, financieros, técnicos y operativos para la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento, de las estructuras organizacionales y de emprendimiento empresarial.
 - d. Asesoramiento técnico y operativo para el manejo de los residuos aprovechables, generación de valor de los mismos y su incorporación en las cadenas productivas.
- II. Un proyecto de apoyo a la formalización de los recicladores de oficio el cual deberá considerar los diferentes niveles de vulnerabilidad identificados en el respectivo Censo del PGIRS. Este proyecto deberá incluir metas de formalización las cuales deberán ser evaluadas anualmente.

Parágrafo 1. Cualquier intervención o acción afirmativa desarrollada por el ente territorial que no esté afecta a la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento, deberá contar con los recursos del ente territorial y por lo tanto deberá ser incorporada dentro del plan financiero del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y del Plan de Desarrollo Municipal.

Parágrafo 2. Al inicio de cada periodo de gobierno municipal o distrital se deberá evaluar, con la participación de los recicladores de oficio, la necesidad de actualizar el censo de recicladores. En caso de constituirse nuevas organizaciones de recicladores de oficio, estas deberán informarle al municipio a fin de mantener actualizado el censo”.

9. Instagram: Yarledis_h_h: ¿Por qué no tienen rutas de recolección selectiva?

Emvarias cuenta con 15 Microrrutas selectivas para la recolección de residuos aprovechables (reciclables), adicionalmente Emvarias cuenta con 6 Puntos Naranja ubicados en diferentes sectores de la ciudad (Belén, Laureles, Santa Lucía, Boston, Provenza/Lleras, El Tesoro) y un punto Limpio (San Juan). Alrededor de estos Puntos Naranja se realizan recorridos puerta a puerta para la recolección de los residuos aprovechables, así mismo, los Puntos Naranja son una alternativa para la entrega de los residuos posconsumo como son: Luminarias, pilas, medicamentos vencidos, Aceite usado de cocina, envases de plaguicidas domésticos, RAEES (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

10. Twitter: @walterrengifoc1 ¿Cómo era el modelo de recolección de basura y mantenimiento del sistema de alcantarillado por parte de Emvarias, antes y después de la administración de Aníbal Gaviria?

El mantenimiento del sistema de alcantarillado es responsabilidad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado en este caso EPM, sin embargo, desde año 2017 a través de un acta de transacción con EPM, Emvarias realiza la limpieza de los sumideros del sistema de alcantarillado en el norte de la ciudad de acuerdo con los requerimiento y necesidades de EPM.

11. @walterrengifoc1 ¿Quiénes son los terceros contratistas que hacen la recolección de basuras desde la administración de Aníbal Gaviria?

Desde el 2012 y el 2014 la Fundación de trabajadores de Emvarias Grupo EPM, FUNTRAEV y la Fundación Universidad de Antioquia respectivamente son los aliados que viene realizando algunas de las actividades de recolección y transporte de residuos en la operación del servicio de aseo a cargo de Emvarias.

12. ¿En qué va el proceso de tren de cercanías, que se definió en cuanto al transporte de residuos y disminuir costos?

Emvarias de Medellín tiene en ejecución un proyecto de estación de transferencia para la gestión de los residuos sólidos, con la cual se pretende mejorar la logística operacional del servicio de recolección y transporte y así disminuir los tiempos y movimientos; sin embargo, el proyecto de “Tren de Cercanías” no es una propuesta de Emvarias Grupo EPM, pues no se encuentra dentro del alcance de su objeto social al no ser un operador ferroviario. Teniendo en cuenta esto, y los planes de la administración, para Emvarias existe la posibilidad de articular la estación de transferencia con un posible proyecto de Tren de Cercanías.

13. ¿Qué estrategias realiza Emvarias para ampliar la cobertura de la Ruta Recicla?

Emvarias ha venido implementando nuevos Puntos Naranja en la ciudad y a través de ellos se ha ampliado la cobertura de recolección de residuos aprovechables mediante los recorridos Puerta a Puerta por parte de operarios de Ruta Recicla. A la fecha ya se cuentan con 6 Puntos Naranja ubicados en diferentes sectores de la ciudad (Belén, Laureles, Santa Lucía, Boston, Provenza/Lleras, El Tesoro).

14. ¿Cómo nos pueden ayudar con los vehículos livianos en el barrio la Toscana, puesto que las vías son muy estrechas?

Por temas logísticos de la empresa y debido a la generación actual de residuos sólidos ordinarios del barrio se requiere recolección con vehículos con capacidad de 20y3, cabe resaltar que la labor se viene prestando con normalidad y los inconvenientes son originados en ocasiones por vehículos particulares mal estacionados lo que se gestiona con la misma comunidad o con la secretaria de Movilidad de Medellín.

15. ¿Para cuándo se programará poda de aclareo en el barrio Tricentenario?

Desde el año 2019 EMVARIAS S.A. E.S.P. tiene aprobado un Plan de Manejo del Componente Arbóreo por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA), por el cual se implementan estrategias de planificación que direccionen la ejecución de las podas del arbolado urbano del municipio de Medellín que interfieren con las cámaras de seguridad, las señales de tránsito, o que requieren un **mantenimiento preventivo**.

Según el cronograma anual y sectorizado, el espacio asociado al barrio Tricentenario será intervenido entre los meses de octubre y noviembre de 2022; teniendo en cuenta las solicitudes que ingresan en nuestros canales oficiales de atención (Línea Amiga, correo electrónico y página Web) y las aprobaciones remitidas desde el AMVA; en el marco de los alcances técnicos y las competencias vigentes.

Recuerda que EMVARIAS S.A. E.S.P., no tiene autorizado la ejecución de talas, descopes, podas tipo “topping”, o intervenciones que superen el 20% del volumen de la copa o se altere la arquitectura natural de los árboles. Tampoco podemos intervenir árboles patrimoniales, cerca de retiros de quebrada, zonas protegidas Cerros Tutelares o aquellos que se encuentran con riesgo eléctrico (reglamentación RETIE).

16. ¿Por qué no nos han puesto contenedores Subterráneos en el Poblado?

El sistema soterrado instalados por Emvarias en el centro de la ciudad obedecieron a un proyecto piloto en el marco de la contenerización de la ciudad, actualmente estos equipos son muy costosos y estos no son renumerados a la empresa, por lo que Emvarias aún no tiene planes de instalar más sistemas soterrados.