

EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN E.S.P.

BALANCE SOCIAL E INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2010

“GESTIÓN AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD”

MEDELLÍN

Marzo de 2011

INTRODUCCIÓN

Compartimos a través del presente informe el fruto del trabajo de Empresas Varias de Medellín E.S.P. durante la vigencia 2010. Sin lugar a dudas un año de grandes satisfacciones que nos deja el sabor del deber cumplido en beneficio de la ciudad, la población y de un medio ambiente más sano y digno para todos.

Con orgullo y satisfacción vemos como a través del manejo técnico y adecuado dado a la gran cantidad de residuos generados en Medellín, sus cinco Corregimientos y en un amplio número de municipios del área metropolitana y del departamento, contribuimos con unas mejores condiciones y calidad de vida para la ciudad.

Enmarcados dentro de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental orientamos toda nuestra gestión en la prestación del servicio público de aseo, hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los servidores públicos, clientes, comunidad en general y de manera especial de la ubicada en el área de influencia del relleno sanitario La Pradera. En todo momento procuramos la preservación del medio ambiente y el cuidado de los recursos naturales.

Dimos cabal cumplimiento a las leyes y normas dictadas desde las diferentes instancias del Estado para regular, controlar y supervisar el funcionamiento de nuestra Empresa, los mercados y la competencia. Destinamos todos nuestros recursos a la creación de valor y rentabilidad. Generamos empleo digno y de calidad para un amplio número de personas de la población, posibilitando así ingresos de recursos y alternativa para la satisfacción de sus necesidades. Realizamos las acciones pertinentes para mitigar o eliminar los impactos a la naturaleza por efectos de nuestra actividad operacional.

Desde ya nos comprometemos a asumir con responsabilidad los grandes retos de la actual vigencia, en pro de la sostenibilidad, crecimiento y desarrollo de las Empresas Varias de Medellín y de garantizar los niveles de calidad en la prestación del servicio que han hecho merecedora a Medellín del reconocimiento de ser una de las ciudades mas limpias del país.

Cordialmente,

LUIS OLIVERIO CÁRDENAS MORENO
Gerente General

GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA:

Durante el 2010 garantizamos la recolección y transporte de los residuos sólidos generados en la ciudad de Medellín, y la disposición final de los mismos y de los generados en 21 municipios del área metropolitana y del departamento. Con nuestra gestión contribuimos con la protección del medio ambiente y la minimización de los impactos ambientales producidos por los residuos.

La gestión ambiental y disposición final técnica y adecuada de los residuos fueron consignas permanentes enmarcadas dentro de nuestro concepto de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental.

- ✓ Garantizamos la recolección oportuna y el transporte técnico de los residuos sólidos y la gestión ambiental de éstos; el soporte técnico, la administración y el control de los insumos y de los servicios de interventoría.
- ✓ Contribuimos con la satisfacción de los clientes, la calidad ambiental de la ciudad, la oportunidad y confiabilidad del servicio, la minimización de los costos, la optimización de recursos y el cumplimiento del marco regulatorio jurídico y legal correspondiente.
- ✓ Respondimos de manera eficiente con la gestión del servicio integrado de aseo en materia de recolección, transporte, barrido manual y mecánico; poda y tala de árboles, corte de césped; limpieza y lavado de vías y áreas públicas; recolección de escombros clandestinos, operación de la ruta hospitalaria, recolección de animales muertos y atención de los servicios especiales.
- ✓ Recogimos 509.459 toneladas de residuos generados en la ciudad de Medellín y sus cinco Corregimientos. Barrimos 1'279.512 kilómetros de vías y áreas públicas, en total barrimos 100.505 kilómetros de cuneta al mes en la ciudad. Dispusimos en el Relleno Sanitario La Pradera 640.782 toneladas de residuos.
- ✓ Generamos empleo digno y estable mediante la contratación con empresas comunitarias legalmente organizadas, para la realización de las labores de barrido manual, recolección y conducción de vehículos, las cuales nos ayudaron a cumplir el indicador maestro de la entidad de "mantener limpia a Medellín y libre de riesgos a la salud pública".
- ✓ Con un presupuesto de \$ 14.189'688.383, adjudicamos contratos de limpieza vial hasta septiembre 30 de 2011, generando 815 empleos.

- ✓ Suscribimos contratos con Juntas de Acción Comunal para recolección de residuos sólidos en zonas de difícil acceso vehicular generando 196 empleos.
- ✓ A través de empresas legalmente constituidas, contratamos 187 conductores y 343 tripulantes, con un presupuesto de \$10.629'386.176.
- ✓ Con el total de 1.541 empleos indirectos generados para las actividades de barrido, recolección y transporte de los residuos, aportamos al mejoramiento de la calidad de vida de 1.441 familias, lo que representa satisfacer sus necesidades básicas y fundamentales de vivienda, alimentación, vestido, educación, salud, recreación, cultura, deporte y disfrute de los servicios públicos domiciliarios básicos para aproximadamente 7.205 personas.
- ✓ Expandimos el servicio a las áreas de desarrollo y crecimiento poblacional de la ciudad. Garantizamos la cobertura en los sectores de nuevos proyectos urbanísticos, siendo los mas destacados los siguientes: Mirador del Valle, las Flores, la Aurora, Villa Olímpica, la Montañita, la Cascada, Cantares I y II, la Huerta, Santa María de Robledo, Santa Catalina, Tulipanes y Villa Campiña (en los sectores Pajarito y Nuevo Occidente); Urbanizaciones Colinas del Rodeo, Sol del Rodeo, Rodeo de San Simón, Rodeo Campestre y Mirador de San Nicolás (en los sectores Belén Rincón y la Hondonada). Urbanizaciones las Calazanías I, II, III y IV, Serra Valle, Campo Verde (en los sectores Belén Rincón y la Hondonada).
- ✓ Participamos en 45 operativos de limpieza realizados en coordinación con las diferentes dependencias de la Alcaldía de Medellín integrantes del Comité de Aseo, Ornato y Embellecimiento de la Ciudad. Los sectores beneficiados fueron: Andalucía la Francia, Estación San Juan, Estación Juan XXIII, San Lorenzo, Niquitao, Quebrada La Hueso, Urbanización Tricentenario, Urbanización La Aurora, Quebrada Santa Elena, Plaza Botero, Parque de Berrio, Plaza Cisneros, Bazar Puentes, deprimidos viales, Buenos Aires – Ayacucho, Bello Oriente, Toscana – La Playita, Héctor Abad Gómez, Parque Boston, Alfonso López – La Quintana, Castilla, Caribe, Plazuela San Ignacio, Picacho, El Triunfo, El Progreso, Oreja San Juan, Estación Tricentenario, Villa Sofía, Robledo Aures, San Sebastián de Palmitas, Santa Elena, Plaza Zea, Altavista, Cisneros, Milagrosa, Plan Tierreros, Parque La Milagrosa, La Macarena, Santa Cruz, Altavista, Villa del Socorro, Avenida las Palmas, Parque Bicentenario, Veinte de Julio, Estación Comuna 14, Estación Popular, Buenos Aires, Manrique Central, Tricentenario Playón, Corazón de Jesús.
- ✓ Realizamos el mantenimiento de 92'972.966 metros cuadrados de zonas verdes de la ciudad. Llevamos a cabo la poda de 4.990 árboles y la tala de 1.753 que por su estado representaban un riesgo para la población. Atendimos 214 situaciones de emergencia ocasionadas por árboles.

- ✓ Movilizamos y dispusimos adecuadamente durante el 2010 un total de 141.778 metros cúbicos de escombros.
- ✓ Realizamos todos los días del año, operativos de evacuación de escombros de origen clandestino arrojados indiscriminadamente a las vías, áreas públicas, zonas verdes y lotes privados abiertos en la ciudad de Medellín.
- ✓ Un 88 % de los vehículos recolectores fueron despachados con menos de 30 minutos de retraso tanto en las jornadas diurnas como nocturnas.

GESTIÓN SOCIAL CON COMUNIDADES DEL ÁREA DE INFLUENCIA DEL RELLENO SANITARIO LA PRADERA

Mediante diferentes convenios, programas y proyectos de interés colectivo y social, así como de la participación y vinculación a eventos orientados al fortalecimiento de procesos de integración comunitaria y al desarrollo de actividades culturales y tradicionales de interés colectivo, aportamos al desarrollo de las comunidades aledañas al Relleno Sanitario La Pradera.

- ✓ Construimos 20 Estufas Eficientes de Leña que beneficiaron a igual número de familias de la vereda La Montera del Municipio de Donmatías. Gracias a este convenio interadministrativo suscrito con CORANTIOQUIA contribuimos al mejoramiento de las condiciones ambientales, económicas, sociales y de salud de estos núcleos familiares y de los habitantes de la vereda como beneficiarios directos e indirectos del proyecto.
- ✓ Apoyamos las Fiestas de La Familia Campesina, celebradas en las comunidades de las veredas del municipio de Donmatías La Pradera, Frisolera, Arenales y La Montera.
- ✓ Nos vinculamos con la Fiesta de la Antioqueñidad del Corregimiento de Botero y las comunidades asentadas en las veredas Vainillal, Las Beatrices, Piedra Gorda y La Eme del Municipio de Santo Domingo. Aportamos 17 cuñetes y 25 galones de pintura para el mejoramiento de los centros educativos rurales y de los entornos escolares.
- ✓ Llevamos a cabo la celebración anual del Día del Niño logrando vincular la gestión social empresarial con la población escolar de las comunidades vecinas al relleno. A la celebración asistieron 423 niños y niñas de las veredas La Pradera, La Montera, Arenales y la Frisolera del Municipio de Donmatías; La Eme, Las Beatrices, Vainillal, Piedra Gorda y Botero del Municipio de Santo Domingo; y de la vereda Pachohondo del Municipio de Barbosa. Realizamos actividades

como: recreación dirigida, obra de teatro educativa, entrega de refrigerio y helado, actividades artísticas por parte de los niños y las niñas; entrega de kits de herramientas escolares.

- ✓ Propiciamos la integración y lazos de solidaridad entre las familias de las comunidades del área de influencia del Relleno Sanitario La Pradera alrededor de la celebración de la Navidad. Brindamos apoyo a nueve veredas vecinas: La Pradera, La Montera, La Eme, Las Beatrices, Vainillal, Piedra Gorda, Botero, Popalito y Lajas. De igual forma participamos en la celebración de la Navidad de la población de trabajadores del relleno.
- ✓ Patrocinamos, por tercera vez consecutiva, el Torneo Deportivo Cañón del Río Porce, el cual en su versión 2010 contó con la participación de 293 deportistas adultos, juveniles e infantiles de las veredas La Montera, Frisolera, La Pradera y La Negra del Municipio de Donmatías; y Piedra Gorda, Las Beatrices, San José, Botero, Santiago y Porce del Municipio de Santo Domingo.
- ✓ En el marco del Programa “Fortalecimiento Comunitario”, desarrollamos el proyecto “Capacitación para el diseño y formulación de proyectos bajo el enfoque del marco lógico y la adquisición de habilidades gerenciales en los aspectos de organización, autogestión y administración de organizaciones comunitarias”, con el cual buscamos propiciar espacios de formación y sensibilización en los temas señalados. El proyecto se adelantó en el Relleno Sanitario La Pradera con participación de 32 líderes adscritos a las Juntas de Acción Comunal de las veredas La Pradera, La Montera y Frisolera del Municipio de Donmatías; Vainillal, Las Beatrices, La Eme, Piedra Gorda y Botero del Municipio de Santo Domingo; Pachohondo, Lajas, Buenos Aires y Asocomunal del Municipio de Barbosa. Continúa su ejecución en el 2011.
- ✓ Ejecutamos el proyecto “Desarrollo de capacidades en artes y oficios”, el cual busca favorecer la inserción laboral del grupo de beneficiarias y la adquisición de habilidades técnico-productivas para el desempeño de oficios específicos. Este proyecto logró la participación activa de 53 mujeres, 18 de ellas certificadas por la Caja de Compensación Confenalco en elaboración de productos de cafetería, 18 en técnicas decorativas para Navidad y 17 en Patchwork. Las veredas de procedencia del grupo de participantes son: La Eme, Las Beatrices, Vainillal, Piedra Gorda, La Pradera, La Montera, Arenales y el Corregimiento Botero.
- ✓ Implementamos estrategias de seguimiento de los impactos ocasionados por el Relleno Sanitario La Pradera en sus comunidades vecinas. Llevamos a cabo visitas guiadas al relleno sanitario con el objetivo fundamental de dar a conocer la infraestructura, operación y gestión social y ambiental desarrollada en torno al relleno. Las visitas fueron espacio ideal para establecer comunicación con las comunidades, resolver inquietudes, atender inconformidades, escuchar sugerencias, identificar impactos y establecer relaciones positivas de vecindad.

- ✓ Atendimos en el Relleno un amplio número de visitas académicas por parte de estudiantes universitarios y profesionales provenientes de Medellín y de diferentes zonas e instituciones educativas del país: Universidad de Medellín, Universidad de Antioquia, Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Tecnológico de Antioquia, SENA Medellín, Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga, SENA Cauca, Universidad de Caldas, entre otras.
- ✓ Contribuimos al fortalecimiento de factores protectores de la salud y mitigación de factores de riesgo mediante el desarrollo de actividades educativas en temáticas relacionadas con la salud. En coordinación con la Empresa Fumigax, realizamos un taller educativo con las comunidades de las veredas La Pradera, Las Beatrices y Vainillal favorecidas con el Programa Control Integral de Plagas y Roedores. Los temas desarrollados fueron: purificación y almacenamiento del agua potable, manejo y consumo higiénico de alimentos, manejo higiénico de las basuras, manejo de excrementos y aguas negras.
- ✓ Promovimos en escuelas rurales de los municipios de Barbosa, Donmatías y Santo Domingo la cultura de protección y cuidado del medio ambiente, mediante el desarrollo de actividades lúdico-educativas orientadas a promover el manejo adecuado de los residuos sólidos. Logramos la participación de 400 niños y niñas de las escuelas rurales La Eme, Las Beatrices, La Pradera, Vainillal, La Calda, Las Victorias, La Montera, Popalito, Lajas, Frisolera, La Cejita y La Cuesta.
- ✓ Aportamos al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias, mediante la creación, mantenimiento y mejora de condiciones que favorezcan el desarrollo integral y el ambiente laboral positivo al interior del relleno, por lo cual llevamos a cabo estrategias de “atención social al trabajador del Relleno Sanitario La Pradera”.
- ✓ Generamos 85 empleos directos que favorecieron a igual número de familias, con lo cual dimos continuidad a la incorporación de mano de obra de comunidades vecinas para las diferentes obras realizadas en el Relleno Sanitario La Pradera.

DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO

Promovimos el desarrollo integral del personal de la empresa y su formación de competencias fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y actitudes para un mayor crecimiento personal, desempeño de su gestión y en pro de un mejor clima y cultura organizacional; Apostamos al bienestar

laboral del talento humano y de sus familias como aspecto primordial para la realización de una gestión con calidad.

- ✓ Se otorgó préstamos de vivienda a 25 trabajadores por valor de \$ 1.070.471.691 que les permitió la compra, mejora, cancelación de deuda hipotecaria o cambio de vivienda.
- ✓ Se concedió 184 becas por el valor total de los estudios y 100 becas con auxilio semestral para igual número de beneficiarios para lo cual la Empresa destinó \$ 252.537.000. Se otorgaron 10 créditos educativos por valor de \$ 6.023.129 y se concedieron \$ 22.314.410 en auxilio para útiles de estudio, beneficiando a 314 hijos de trabajadores.
- ✓ Se invirtieron \$ 87.892.883 en programas de formación y capacitación para todo el personal, beneficiando a 274 vinculados y a un 80% del personal contratado.
- ✓ Se otorgaron 66 créditos por préstamos de calamidad doméstica por valor de \$ 95.224.131.
- ✓ Logramos la participación del 50 % del personal en la práctica deportiva a través de los clubes y torneos de fútbol, tejo, pesca, ciclismo, gimnasia, bailo-terapia, hidro-aeróbicos, entre otros; La ejecución del programa de recreación en familia con la participación activa de 217 trabajadores y 583 familiares; la participación de 49 hijos de trabajadores en el campamento y vacaciones recreativas; 280 asistentes a la celebración del Día de la Madre; 786 trabajadores y familiares en la fiesta de la familia; 295 trabajadores en la reunión de integración de fin de año. Para estos programas invertimos \$ 155.659.809.
- ✓ Se benefició a 20 hijos de trabajadores y jubilados con la celebración de la Primera Comunión, con inversión de \$ 12.905.000.

SEGURIDAD SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL ORIENTADA A LA CALIDAD DE VIDA DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL

- ✓ Se desarrolló 324 procesos dentro del programa de Atención Clínica Individual, de Familia y de Pareja. Así mismo un amplio número de actividades de psicología orientadas a la atención individual y grupal, al proceso de selección de aprendices, conductores contratistas y aspirantes a cargos administrativos; acompañamiento a la evaluación del desempeño, a las visitas domiciliarias de los peticionarios de sustituciones pensionales y al desarrollo del programa de riesgo psicosocial, el cual incluye la promoción de la Salud Mental y la prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.

- ✓ Se llevó a cabo 15 talleres con un total del 231 asistentes, al programa Hábitos de Vida Saludable dentro del cual se realizó actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida de los participantes como: disminuir o evitar el consumo de alcohol y tabaco, incremento de la calidad de vida personal, familiar y laboral, fortalecimiento del autoconocimiento y los niveles de conciencia de sí mismo y apertura a la experiencia.
- ✓ Realización de 5 talleres con personal próximo a jubilarse y recién jubilados, para promover entre ellos el fortalecimiento de su autoestima, a través de la identificación de los factores que la componen, evitando formas de vida sedentaria y estimulándolos a la generación de conductas y estilos de vida saludable y así brindar elementos para mejorar su estilo de vida.
- ✓ Suministro de aros y lentes para trabajadores por valor de \$ 26'069.816. Pago de medicamentos, cuotas moderadoras, copagos, procedimientos y aditamentos fuera del POS por valor de \$13'546.201. (Cumplimiento de cláusulas convencionales en salud).
- ✓ Dando aplicación a la Convención Colectiva Vigente de trabajadores de la Empresa se concedieron 49 pensiones de jubilación por valor mensual de \$ 127'815,720.
- ✓ Ingreso a la nomina del Seguro Social de 12 pensionados por valor mensual en pensiones compartidas de \$ 4'576.706, a quienes se les garantizó el pago total de la pensión de jubilación hasta dicha instancia, sin quedar desprotegidos en el tiempo durante el cual surtió trámite la pensión de vejez ante el Seguro Social con un promedio de duración de 18 meses, obteniendo pagos por concepto de mesadas retroactivas por la suma de \$ 359.413.228.
- ✓ Se otorgaron pensiones de sobreviviente o sustituciones pensionales a 27 beneficiarios por la suma mensual de \$ 18'753.388.00 y se redistribuyeron 7 sustituciones pensionales por valor mensual de \$ 6'617.864.00, garantizando el pago correcto y oportuno a los beneficiarios de los pensionados fallecidos de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Garantizamos las prestaciones económicas generadas por muerte de pensionados. Cancelamos \$ 58'418.500 por concepto de auxilio funerario por el fallecimiento de 23 pensionados.
- ✓ En cumplimiento de las obligaciones pensionales derivadas de los tiempos laborados por servidores, ex-servidores y pensionados quienes tramitan pensión de vejez, invalidez y muerte en los diferentes fondos de pensiones se canceló la suma \$ 1'071.372.000.

GESTIÓN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

- ✓ Desarrollo de actividades orientadas a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales: Suministro de equipos de protección personal por valor de \$ 33'190.414; Recarga y mantenimiento del equipo contra incendio por valor de \$14'987.359; capacitación Salud Ocupacional, riesgos del oficio y normas de seguridad, manejo integral de residuos, responsabilidad legal del empleador y del contratista, requisitos de salud ocupacional de los contratistas, producción más limpia sector transporte, el servicio como valor esencial, uso adecuado del equipo de protección personal, manejo de residuos sólidos, manejo de residuos peligrosos, manejo de cargas e higiene postural, normas de bioseguridad, prevención y control del dolor de espalda, pausas activas, seguridad de los conductores de vehículos, efectos del alcohol sobre la capacidad de conducción, Pruebas de alcoholemia y Sustancias Psicoactivas (Resolución 082 de 2009), prevención de accidentes en manos y manejo de herramientas, auto cuidado, comunicación efectiva, seguridad vial, estrategias para la prevención del accidente deportivo, manejo adecuado de las emociones, manejo de extintores portátiles, capacitación al personal que conforma la brigada de emergencias.
- ✓ Realización de la Jornada de la Salud 2010 en coordinación con las EPS Coomeva, Confenalco y Sura para personal afiliado a cada una de ellas, que comprendió análisis de: riesgo cardiovascular, valoración de índice de masa corporal, medición de la presión arterial; agudeza visual, higiene oral, tamizaje de seno; tamizaje de pene, testículo, próstata; citología vaginal. De manera directa se contrató con Profamilia la realización del examen genitourinario para detectar en los hombres el virus del papiloma humano. Con un laboratorio médico particular se realizaron actividades de desparasitación y pruebas de laboratorio para verificar el perfil lipídico y citología vaginal, para personal de otras EPS. Las actividades se llevaron a cabo en las instalaciones de Empresas Varias de Medellín.
- ✓ Realización de actividades de promoción y prevención de la salud del trabajador desde el punto de vista laboral, las actividades ejecutadas son: Análisis de condiciones ergonómicamente desfavorables; Evaluación y análisis de puestos de trabajo críticos; Análisis de casos reubicados o con restricciones; Estructuración y análisis de Indicadores de Gestión; Evaluaciones médicas de seguimiento, ingreso y egreso; Evaluaciones para torneos deportivos; Evaluaciones de puestos de trabajo y de equipo de oficinas, cambio de sillas ergonómicas para el personal administrativo de la Empresa.

GESTIÓN AMBIENTAL E INVERSION SOCIAL EN ZONAS ALEDAÑAS A LOS PROYECTOS

- ✓ Realización durante el año de actividades de control integrado de plagas en los barrios Plaza Colón y Toscana, aledaños a la Base de operaciones y mantenimiento de la Empresa. Los controles beneficiaron a 318 viviendas y 6 locales comerciales del Barrio Plaza Colón; 670 viviendas Barrio Toscana; Trayectos de la quebrada la Toscana y la Culebra; Manholes, áreas comunes e instituciones educativas.

GESTIÓN DE MERCADEO Y COMUNICACIONES:

- ✓ Fomentamos una cultura ciudadana en el manejo de residuos y desechos con compromiso ambiental. Con el personaje institucional Linda Calle participamos en múltiples eventos transmitiendo alegría, entusiasmo y llevando un mensaje educativo que contagia a la comunidad. Durante el periodo realizamos 390 presentaciones del festival denominado Ciudad Limpia y Bonita, en instituciones educativas, entidades y eventos de ciudad.
- ✓ Promovimos el conocimiento y actualización permanente sobre el “qué hacer” de la empresa, sus programas y servicios a los públicos internos y externos. Contribuimos con el incremento, actualización y divulgación de la información a los clientes externos de una manera confiable, oportuna y suficiente.
- ✓ Apoyamos programas interinstitucionales relacionados con la cultura del Aseo.
- ✓ Participamos activamente en seis intervenciones del Día del Cliente organizadas por Empresas Públicas de Medellín y llevadas a cabo en diferentes barrios de la ciudad: Belén Altavista, Belalcázar, Castilla, Loreto y Belén Rincón. Durante las jornadas dimos a conocer la empresa en forma integral, los servicios que presta, tarifas, normatividad y regulación vigente. Brindamos atención personalizada de las Peticiones, Quejas y Recursos durante las jornadas. Desarrollamos programas educativos y conversatorios con la comunidad sobre temas relacionados con el servicio de aseo barrido, recolección, transporte y disposición final. Integramos a los niños en el tema de manejo de los residuos sólidos y conservación del medio ambiente a través de actividades lúdico educativas con el personaje institucional Linda Calle. Divulgamos mensajes alusivos al cuidado del medio ambiente y manejo de los residuos sólidos.

- ✓ Nos vinculamos a importantes eventos organizados por empresas e instituciones donde que posibilitaron el posicionamiento de marca y la proyección de imagen institucional, entre ellos: XII Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos Domiciliarios organizado ANDESCO, VI Feria de la Transparencia.
- ✓ Diseño, y lanzamiento en noviembre de 2010, de la campaña institucional “Medellín Se Luce por su Limpieza” mediante la cual se promueve la corresponsabilidad de la ciudadanía en pro del aseo de la ciudad y de una Medellín mas limpia y bonita par todos; se resalta la labor del personal operativo de la entidad en la gestión del servicio, y se sensibiliza y estimula a los habitantes de la ciudad de Medellín frente a la cultura del manejo adecuado de los residuos.
- ✓ Garantizamos que la ciudad brillara por su limpieza y recupera el esplendor en el menor tiempo posible al paso de cada desfile y evento de ciudad orientado al posicionamiento de Medellín en los ámbitos local, nacional e internacional. Dentro de los que destacamos: IX Juegos Suramericanos, Feria de las Flores 2010, Bicentenario, Celebración Navidad, Desfile de Mitos y Leyendas, Medellín 335 años, Clásico Nacional Infantil de Ciclismo 2010, conciertos, encuentros, ferias etc. Con nuestra labor hicimos posible recibir a los visitantes con una imagen de limpieza y educación.
- ✓ Instalamos 1.296 canastillas en diferentes sitios de la ciudad como parte del equipamiento urbano y e procura de una mayor limpieza y aseo de la ciudad.
- ✓ Entregamos para su instalación por parte de la comunidad, 447 avisos metálicos de referencia evite arrojar basura y escombros, cuya finalidad es generar cultura de cuidado y preservación del medio ambiente y evitar el arroj de basuras clandestinas.

GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: IMPACTO DIRECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Tramitamos en el periodo 30.241 peticiones, quejas y reclamos por la prestación del servicio ordinario de aseo y la facturación del mismo. De las cuales 25.911, equivalentes al 85,68 % fueron peticiones; 2.658 equivalentes al 8,79% fueron quejas por fallas en el servicio; se atendieron 1.672 para un promedio de 139 /mes, equivalentes al 0.019 de las facturas emitidas, las reclamaciones más recurrentes son doble facturación por conexión al servicio de gas, cambio de estado de inmuebles de ocupados a desocupación y solitud de aforos.
- ✓ Comparativamente con la vigencia 2009, en el 2010 se presentó una disminución estimada del 17 % en la solicitud de PQR por parte de los usuarios. Se puede concluir que para el año 2010, de un

universo de 695.485 suscriptores solo el 0,382% presentó quejas e inconformidad por el servicio prestado. Gracias a la atención oportuna de estas quejas por parte del Proceso Operaciones de Aseo, el indicador de respuesta a la misma esta en máximo 12 horas.

- ✓ Tramitamos a través de las secretarías del Municipio de Medellín, los reclamos por facturación del servicio de aseo, en aras de prestar un mejor servicio y evitar trámites a nuestros usuarios, que en alto porcentaje son de estratos 1, 2 y 3. En el periodo se atendieron más de 1.600 solicitudes que no representaron visita de los usuarios a la Empresa: Con la secretaria de Gobierno se actualizó el catastro a 163 inmuebles destinados a Juntas de Acción Comunal, los cuales se reclasificaron a usuarios con tarifa exenta del pago de la contribución para el Fondo de Solidaridad y redistribución de Ingresos; Con la Secretaria de Educación se actualizo el catastro de 412 instituciones Educativas; con La Gerencia de la Iguana, Líder del Proyecto Aburra Rio Cauca, se tramita la desconexión del servicio de aseo a los habitantes del sector (Iguana), agrupados en 1.263 instalaciones, así mismo se conectan al servicio cuando son reubicados en sus nuevas viviendas.

GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS:

- ✓ Contamos con un Centro de Recepción y Radicación de Correspondencia para atender a los públicos de interés internos, externos y para radicar la información durante la vigencia: recibimos, registramos y tramitamos 19.200 Comunicaciones; Inscribimos 310 nuevos proponentes; atendimos 1150 consultas de los usuarios 1.150; respondimos a 1510 peticionarios mediante la modalidad de correo certificado; realizamos comunicaciones y diligencias tramitadas ante los 26.500 destinatarios; organizamos y aseguramos 210 contratos; depurados información y 630 archivos para investigación, la toma de decisiones y la defensa judicial.

GESTIÓN EN INFORMÁTICA Y APLICACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA EMPRESA: Reducción De Costos Ambientales, Agilidad y Comunicación en tiempo real con los grupos de interés.

- ✓ Reducción de consumo de recursos energéticos y de emisiones contaminantes al recurso natural no renovable aire, mediante la adquisición de sensores de energía, clientes livianos, servidores Blade (cuchilla) y herramientas de virtualización, que han posibilitado significativos ahorros energéticos y disminución en la generación de gastos en recursos naturales no renovables que aportan a la sostenibilidad ambiental y el mejoramiento de las condiciones laborales en cada puesto de trabajo y por supuesto ahorros económicos al reducir los consumos.

- ✓ Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en Empresas Varias de Medellín E.S.P. en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 e incorpora recomendaciones del documento de “Políticas y Estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet” del año 2000. Cumplimiento de las normas y legislaciones a nivel nacional para la mejor prestación de sus servicios a la comunidad en general, al igual que los trámites y servicios para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano. Actualmente avanzamos en la fase “3” denominada Transacción en Línea, mediante los desarrollos que permitirán la adaptación de la Página WEB de La Empresa al soporte de transacciones en línea.