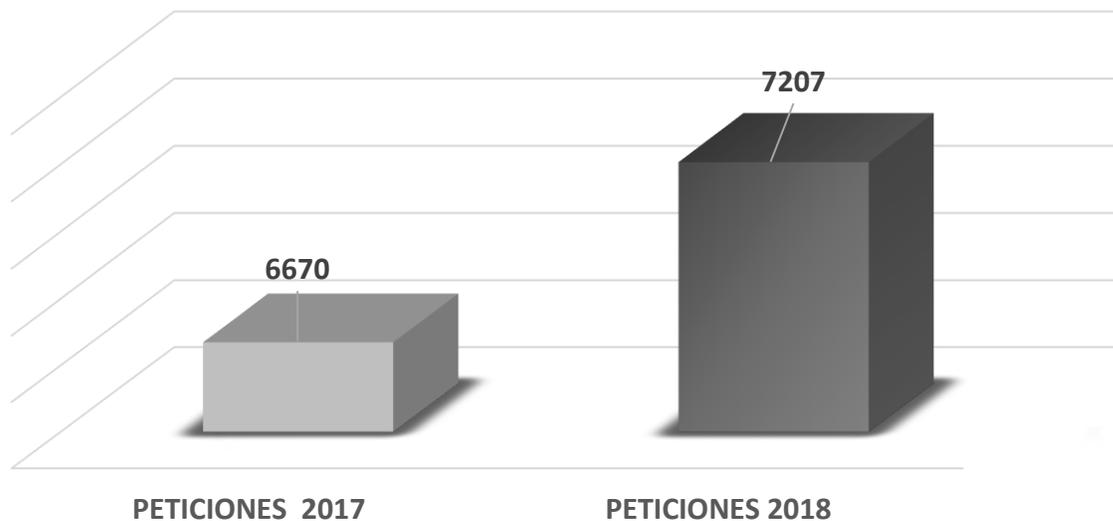


6. Atención al cliente



#YoAmoEnvigadoLimpio

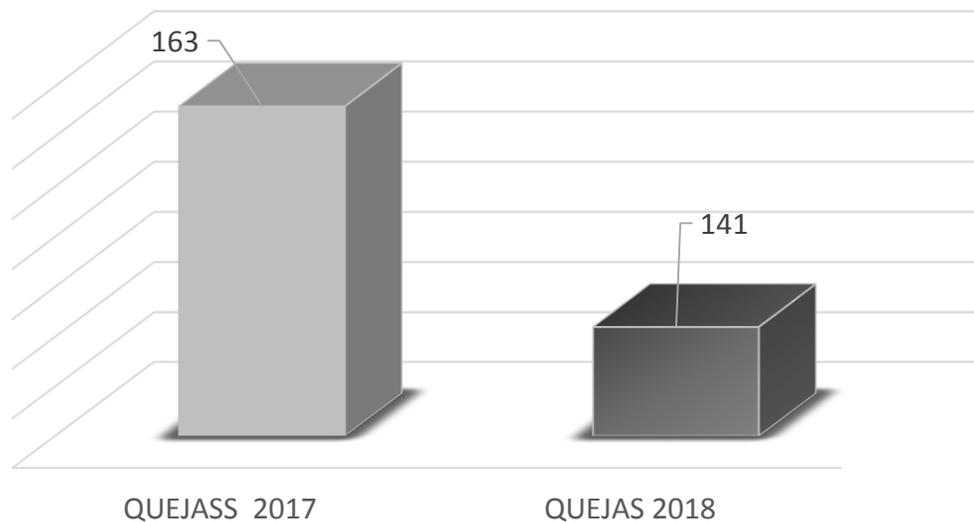
Peticiones y solicitudes



TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	CANTIDAD
Aforo servicio especial P.G	4916	5394
Solicitud Recolección Servicio Especial G:G	639	708
Servicio Especial Ruta Hospitalaria	316	380
Otras	799	725
Año	2017	2018



Quejas y reclamos



TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	CANTIDAD
Incumplimiento Frecuencia Barrido	43	35
El vehículo Paso y no recogió G:G	14	22
Mal barrido manual	23	20
Otras	83	64
Año	2017	2018

7. Control Interno

#YoAmoEnvigadoLimpio



Control Interno

2 AUDITORIAS NO PROGRAMADAS

29 AUDITORIAS PROGRAMADAS

24 AUDITORIAS EJECUTADAS A LA FECHA

- EJECUTADAS HASTA AGOSTO
- TOTAL PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2018
- NO PROGRAMADAS

Plan anual de auditorías

Ambientalitos de Control

Enviaseo E.S.P. convocó a las Instituciones Educativas del Municipio de Envigado a elegir un representante denominado “Ambientalito de control”, que actúa como veedor ambiental al interior de cada institución para el efectivo cumplimiento de las normas ambientales y la defensa, conservación y mejoramiento del medio ambiente.



Población beneficiada: Instituciones Educativas de Envigado

Inversión

\$10.000.000

8. Jurídica

Contratos

2016: 96
2017: 89
2018: 103



Recaudo cartera

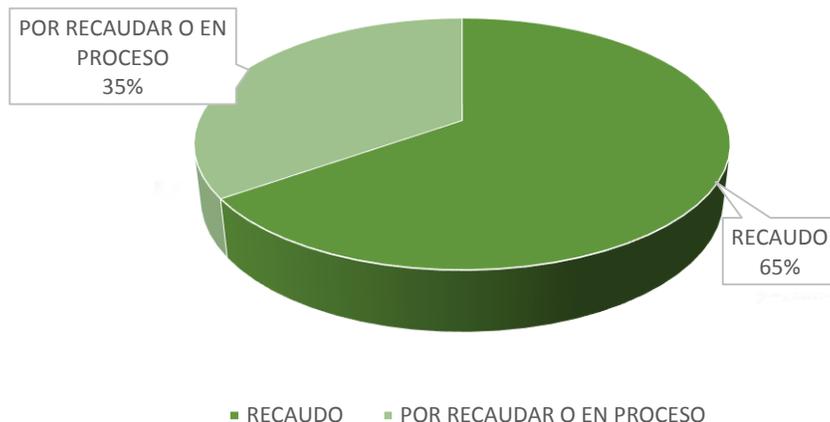


TOTAL RECAUDO \$ 195.333.699

GESTIÓN DE CARTERA DIRECTA – COBRO COACTIVO

Una vez formalizado el procedimiento de cartera y cobro, y al adelantar las actuaciones tales como, embargos a cuentas bancarias, liquidaciones de crédito, entre otras; se logró recaudar **a julio de 2018** la suma de **\$153.711.695,66** que corresponde a un **65,24%** de la cartera inicialmente trasladada para el proceso jurídico que ascendía a **\$235.598.446,78**.

AVANCE CARTERA INICIAL COBRO COACTIVO



El **35%** pendiente de Recaudo está sujeto al seguimiento o evidencias que posteriormente se consigan, dado que se están adelantando actuaciones para posteriormente sirvan para determinar el derecho cierto de la obligación, o un monto sobre el cual no se tienen soportes para su exigibilidad.

Procesos estratégicos de comunicación

9. Comunicaciones



- Campaña Enviaseo 20 años (evento de aniversario el 05 de julio 2018 – Entrega del Aula Ambiental a la comunidad de Envigado).
- 36 ediciones del Boletín interno y externo Envienlace.
- 90 E- card con campañas internas y 93 comunicados externos.
- Campaña Yo Amo Envigado limpio: 5 vallas y renovación anual de imagen en 50 señales educativas para puntos críticos.
- Eventos de Premiación: Ganadores del Concurso Andesco de Sostenibilidad 2018, Reconocimientos por parte de la Asamblea Departamental y Alcaldía de Envigado.
- Presencia en medios de comunicación: 55 Televisión, radio 24 programas y cuñas diarias por 18 meses, 47 en medios impresos.
- Posicionamiento página web: 1562 visitas, 621 interacciones en chat en línea 621.
- Redes Sociales Facebook Instagram, twitter 1239.

Meta 16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

\$417.000.000

Población beneficiada: Municipio Envigado

Mecanismos de participación ciudadana

- Se implementaron diferentes mecanismos de participación como la página web, chat en línea, redes sociales Facebook, twitter e Instagram.
- Se realizaron reuniones frecuentes con los grupos de interés.
- Programa Amigos del Barrio, eventos y talleres de formación a la comunidad; diseño de la Campaña Dale vida a tus residuos: concursos de reciclaje en Instituciones Educativas, Unidades Residenciales, Entidades Públicas.

Meta 11b: Aumentar sustancialmente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan y ponen en marcha políticas y planes integrados para promover la inclusión.



Población beneficiada: Municipio Envigado

Comunicación Externa

Meta 16.10: Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

- Campaña Enviaseo 20 años 5 vallas y branding vehículos.
- Organización del Evento de aniversario el 05 de julio 2018 – Entrega del Aula Ambiental a la comunidad de Envigado).
- Campaña Yo Amo Envigado limpio: señales educativas para puntos críticos.
- Organización de 7 eventos y seminarios institucionales.
- Campaña Ganadores del Concurso Andesco de Sostenibilidad. 2018.
- Organización del evento Reconocimientos por parte de la Asamblea Departamental.
- Rendición de cuentas 2018 en el mes de octubre.
- Presencia en medios de comunicación: 22 Televisión, radio 24 programas con cuñas diarias durante 6 meses, 47 en medios impresos.
- Posicionamiento página web: 1562 visitas, 621 interacciones en chat en línea.
- Posicionamiento redes sociales.
- Actualización permanente de la página web.



Población beneficiada: Municipio Envigado



Branding



120
Señalizaciones
en puntos
críticos

Inversión:
\$36.000.000

Población beneficiada: Municipio Envigado

<p>Pasea las mascotas con trailla y las razas peligrosas con bozal</p> <p>Ley 1801 de 2016 - Sanción: 4 a 32 s.m.d.Lv</p>	<p>Deposita los residuos sólidos en el lugar adecuado, únicamente durante el horario de recolección</p> <p>Ley 1801 de 2016 - Sanción: 8 a 32 s.m.d.Lv</p>	<p>Recoge siempre los desechos de las mascotas y arrójalos a la respectiva canastilla</p> <p>Ley 1801 de 2016 - Sanción: 4 s.m.d.Lv</p>
<p>Alcaldía de Envigado Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Agropecuario</p>	<p>Alcaldía de Envigado Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Agropecuario</p>	<p>Alcaldía de Envigado Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Agropecuario</p>



Presencia en medios de comunicación

Posicionamiento de marca

Hora 13 (5 notas)



Tele Medellín Programa Vivir mejor



Noticias Telemedellín 2 noticias



Emisora Todelar
360 Radio (6 entrevistas)



Tele Antioquia (2) notas



Cosmovisión - Nos cogió la Noche 2 programas



TeleEnvigado Programa Encuentros para Vivir mejor



Comunicación: FREE PRESS

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Gente de Envigado	Gente de Envigado 2 publicaciones	Tele Envigado	La Piedra	El Mundo	Gente de Envigado (3)	El Colombiano	Órbita	El Colombiano (2)	Gente de Envigado
\$2,424,000	\$4,272,000	\$500,000	\$ 900,00	\$1,540,000	\$7,272,000	\$2,784,000	\$1,500,000	\$5,568,00	\$2,424,000
El Informativo	Gente de Envigado	Radio 360°	Radio 360°	Gente de Envigado	El Informativo	Radio 360°	Radio 360°	Gente de Envigado	Hora 13
\$1,500,000	\$2,424,000	\$1,000,000	\$1,000,000	\$2,424,000	\$1,500,000	\$1,000,000	\$1,000,000	\$2,424,000	Alcaldía
El Mundo	Nota Hora 13	Gente de Envigado	Programa Tele Medellín Alcaldía	Telemedellín Programa Encuentros Área Metropolitana	Cosmovisión Nos cogió la Noche		Tele Medellín Programa Vivir mejor Rendición de cuentas Enviaseo 2017	Teleenvigado Programa Encuentros para vivir mejor	
\$2300000		\$2,424,000							

En Free Press

\$225.000.000



Redes Sociales



Twitter / @Enviaseo :



Fan Page Facebook Enviaseo:



Instagram Enviaseo:



2016: 8.500 2017:1.239 2018:1640



2016: 950 2017: 1.409 2018: 1.540



2016: 620 2017: 867 2018: 1.040

YouTube Enviaseo :





Portal: Envigado te informa

Sitio web informativo sobre la actualidad del Municipio de Envigado



350 noticias 2016-2018

Posicionamiento de marca

Souvenir:



10. Gestión Social y Ambiental

#YoAmoEnvigadoLimpio



Enviaseo como agente de desarrollo sostenible



De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD la responsabilidad social empresarial es el estilo de gestión que apunta a generar resultados no sólo económicos, sino también sociales y ambientales; la característica distintiva de la empresas que se comprometen con el desarrollo global. En esta medida, las empresas son agentes de desarrollo y aquellas que se manejan desde los principios de la responsabilidad social, pueden ser instrumentos efectivos para superar la pobreza, mejorar la equidad, potenciar el progreso tecnológico y la competitividad, y fortalecer la cohesión social.

Nuestra responsabilidad social empresarial

Nuestro modelo de responsabilidad social empresarial tiene un perfil de desarrollo sostenible, basado en el balance y la integración de las dimensiones económica, social y ambiental; apuntándole a los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	ODS



Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001:2015

Resultados:

- Formación como auditores integrales (calidad, ambiental y salud en el trabajo).
- Incremento en la capacitación y cultura ambiental en operarios y administrativos de Enviaseo E.S.P.
- Fortalecimiento y ejecución del PMIRS, instalación de puntos ecológicos y puntos de residuos peligrosos en la empresa incrementando los residuos aprovechables generados por la organización.
- Adecuaciones en infraestructura de la empresa.
- Instalación de planta de tratamiento de aguas residuales.

Meta 9.4: Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles.



**Inversión
Implementación
ISO 14001**

• **\$348.630.000**

Población Impactada: Enviaseo E.S.P.

Premio ANDESCO de Sostenibilidad 2018

Enviaseo participó con cinco proyectos ambientales:

1. Planta de tratamiento de Aguas Residuales.
2. Aula Ambiental
3. Programa Amigos del Barrio
4. Ruta Selectiva y el Concurso de reciclaje “Dale vida a tus residuos”.
5. Programa de Formación a la Comunidad.

Estos proyectos fueron evaluados en cinco (5) aspectos principales que son: entorno de trabajo, entorno de mercado, entorno social, entorno ambiental y entorno de gobierno corporativo, los cuales fueron analizados rigurosamente por parte de distinguidos jurados empresariales, académicos y de organizaciones sociales y ambientales de Colombia.

Población beneficiada: Municipio de Envigado

De 361 empresas participantes,
Enviaseo fue la empresa Ganadora

● Categoría
Mejor empresa mediana de Colombia.



Planta de Tratamiento de Aguas residuales PTARND

Resultados:

- Instalación de planta de tratamientos de aguas residuales con la que se ha reducido hasta un 30% en consumos de agua y se proyecta que la disminución llegue hasta el 45% ó 50%.
- Reutilización de las aguas residuales para el lavado del parque automotor de Enviaseo y de áreas públicas del Municipio de Envigado.



Meta 6.3: Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación.



Meta 14.1: A 2025, prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra, incluidos los detritos marinos y la polución por nutrientes.



Inversión:

\$242.000.000

Población beneficiada: Municipio de Envigado

Aula Ambiental

Resultados:

Construcción, entrega a la comunidad y puesta en funcionamiento del Aula ambiental “Nora Patricia Cano Mesa”.

Meta 9.1: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.



Inversión:

● \$1.400.000.000

Población beneficiada: Municipio de Envigado



Programa Amigos del barrio 2016-2018

Resultados:

- Disminución significativa de la imposición de comparendos ambientales.
- Disminución en la presentación de peticiones, quejas y reclamos.
- Intervención y transformación de 15 puntos críticos en jardineras.
- Acompañamiento a la cuadrilla de ecosistemas y biodiversidad, al Programa de limpieza de micro cuencas y al Equipo de Espacio Público OOPP y demás dependencia de la administración municipal.
- Educación ambiental y de gestión integral del riesgo, con diferentes grupos.
- Sensibilización la comunidad sobre protección de los animales domésticos y que habitan las calles, el manejo de espacios públicos verdes, parques de bordes urbanos y rurales.

Meta 11.1: Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

Meta 11.3: Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacitación para una planificación y gestión participativa, integrada y sostenible.

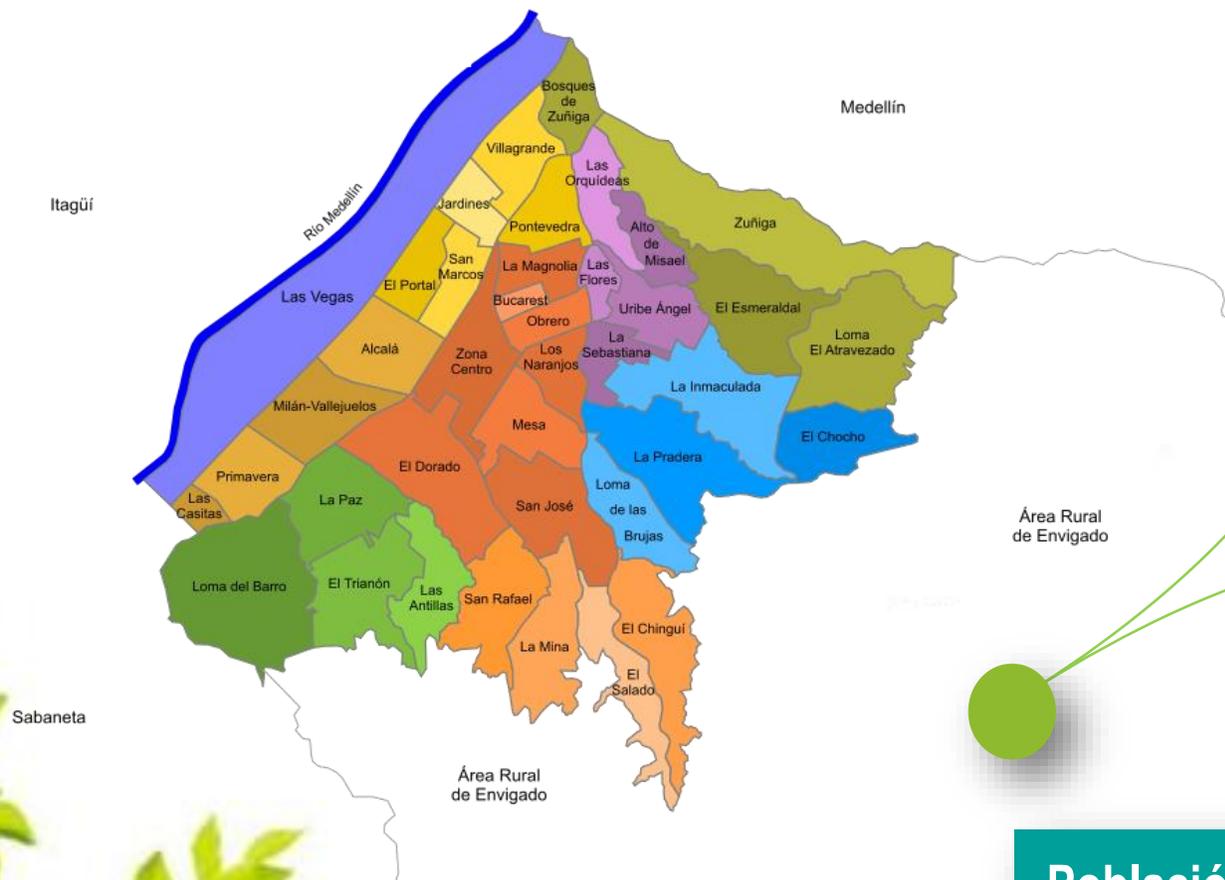
Población beneficiada: Municipio de Envigado



Inversión Anual

• **\$ 1.443.200.000**

Plan de Gestión de Residuos Sólidos – Municipio de Envigado



PGIRS
2016 - 2018

● **\$ 846.082.876**

Población beneficiada: Municipio Envigado

Ruta Selectiva 2016-2018

Resultados

- Actualmente, las rutas selectivas cubren el 77% de los barrios del municipio, es decir, 30 de los 39 barrios.
- En 2019 se cubrirán 4 barrios más y las 6 veredas del municipio con rutas selectivas.
- Se aumentó en 200% el material recolectado cada mes, con respecto a 2016, esto se traduce en 291 toneladas promedio mes.

Meta 12.5: Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.



Inversión:

● **\$846.082.876**

Población beneficiada: Municipio de Envigado



Inclusión de recicladores

- Entrega de dotación por **\$168.000.000**: uniformes y elementos de protección personal, 5 carpas para los puntos de acopio, 5 carricoches, 1 Moto Carguero, 1 báscula para el registro de las cantidades aprovechadas en la ECA y 2 computadores.
- **38 recuperadores formalizados y asociados** a la Precooperativa Preambiental de Envigado, recibieron un incentivo monetario que varía según la cantidad de material recuperado, por **\$58.000.000**.

Población beneficiada: 38 recicladores y sus familias



Inversión:

• **\$226.000.000**

Programa de Formación a la Comunidad 2016 - 2018

- **60.000 usuarios capacitados** sobre puntos críticos, hábitos de consumo saludables y reciclaje; en campañas **624 campañas** realizadas puerta a puerta.
- **Concursos de reciclaje** en Instituciones Educativas
 - 1 Concurso de reciclaje en Unidades residenciales
 - 1 Concurso de reciclaje en Entes gubernamentales
- **1 Concurso de estrategias** de manejo de residuos para instituciones educativas llamado Ambientalitos de control, en el cual participan 27 niños (\$10.000.000).
- Reuniones con **Juntas de Acción Comunal** de Envigado
- **137 campañas educativas** y asesorías realizadas a nuestros clientes.



Inversión

• **\$ 183.850.000**

Población beneficiada: Comunidad del Municipio de Envigado

Programa de Formación a la Comunidad 2016 - 2018

15 Seminarios

3.000 usuarios y clientes capacitados



Concurso de Reciclaje

30 Instituciones Educativas
12,680 Estudiantes sensibilizados



Concurso de Reciclaje

27 Dependencias Públicas
2.700 Funcionarios sensibilizados



Concurso de Reciclaje

225 unidades residenciales
15.100 Habitantes sensibilizados



Participamos en **36** Ferias Ambientales



Ganadores del Concurso de reciclaje "Dale vida a tus residuos"

Unidades Residenciales 2017

1. Condominio Milán 5
2. Conjunto Residencial Aquamonte
3. Urbanización Altos de los Almendros
4. Urbanización la Clarita
5. Urbanización Altos de Aragón

Instituciones Educativas 2017

1. I.E. Las Palmas
2. I.E. Marceliano Velez
3. I.E. Darío de Bedout

Instituciones Educativas 2018

1. I.E. Las Palmas
2. Colegio Manuel Mejía Vallejo

Entidades Públicas 2018

1. Hospital HMUA
2. Secretaría General
3. Contraloría



Inversión

\$150.000.000

Población beneficiada: Recicladores y sus familias

Programa Héroes de la naturaleza

Doce (12) jóvenes y adultos con discapacidad cognitiva de la **Corporación Crear Unidos**, se unieron al programa de formación en Gestión Ambiental de Enviaseo E.S.P., cuyo propósito es fomentar la conciencia Ambiental frente a problemáticas causantes de la contaminación urbana, ejecutando, procesos educativos.



Población beneficiada: Corporación Crear Unidos

Inversión

• **\$2.300.000**

Intervención Puntos críticos 2016-2018



Recuperación de Jardineras: Son seleccionados e intervenidos por informes generados por Inspección Ambiental de la Secretaria de Medio Ambiente y el Programa Amigos del Barrio.

Población beneficiada: Municipio Envigado

**30 puntos
Recuperados**

**Inversión
\$20.0000000**

Participación en 86
Encuentros y
Reencuentros

Población beneficiada: Municipio Envigado



Operativos Sancionatorios para el manejo integral de los residuos sólidos

120 Operativos sancionatorios



- Enviaseo E.S.P
- Secretaría de Medio Ambiente
- Inspección Ambiental
- Policía Nacional
- Secretaría de Seguridad y Convivencia

Población beneficiada: Municipio Envigado

Participación ciudadana con JAC

50
Reuniones con
Juntas de Acción
Comunal



Población beneficiada: Municipio Envigado



