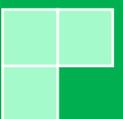


2015

INFORME DE GESTIÓN



INFORME DE GESTIÓN

2015

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Municipio de Bucaramanga
Área Metropolitana de Bucaramanga
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana-INVISBU
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de Bucaramanga Ltda.

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Rodolfo Hernández Suarez
Pedro Neil Rodríguez
Isabel Cristina Ocacionez
Jairo Claret Puentes Bruges
Olga Chacón Arias

Suplentes

Florentino Rodríguez Pinzón
Alejandro Almeida Camacho
Mildreth Liliana González Cuadros
Fernando Dueñas Gómez

CONTENIDO

1. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

- 1.1. Análisis Financiero de la Empresa
 - 1.1.1. Indicadores Financieros
 - 1.1.2. Indicadores de Liquidez
 - 1.1.3. Margen de Utilidad Operacional
 - 1.1.4. Análisis del Ingreso Operacional
 - 1.1.5. Variación Ingresos Operacionales
 - 1.1.6. Análisis de Costos y Gastos
 - 1.1.7. Variación de Costos Operacionales
- 1.2. Incremento de usuarios
 - 1.2.1. Vinculación Nuevos Usuarios
 - 1.2.2. Facturación ESSA
- 1.3. Balance de Subsidios y Aportes
- 1.4. Procesos Judiciales
 - 1.4.1. Demanda Arbitral al Contrato 048 de 2010
 - 1.4.2. Acción Popular Adelantada por la Contraloría de Bucaramanga contra la EMAB S.A E.S.P
 - 1.4.3. Proceso Ejecutivo de la Asociación Agroecológica los Cañaverales

2. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- 2.1. Recolección y Transporte de residuos Solidos
 - 2.1.1. Recolección Personalizada
 - 2.1.2. Operación Puntos Críticos
- 2.2. Barrido de Áreas Publicas
- 2.3. Disposición Final de Residuos Sólidos(El carrasco)
 - 2.3.1. Plan de Manejo Ambiental
 - 2.3.1.1. Cobertura Diaria de los Residuos Solidos
 - 2.3.1.2. Obras de Adecuación
 - 2.3.1.3. Control de Gallinazos
 - 2.3.1.4. Mantenimiento de Escombrera
 - 2.3.1.5. Manejo de Lixiviado Zona de Operación
 - 2.3.1.6. Manejo Paisajístico
 - 2.3.1.7. Actualización del Plan de Manejo Ambiental

3. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- 3.1. Cobertura de Usuarios
- 3.2. Programas de Cultura Ciudadana
- 3.3. Peticiones Quejas y Recursos (PQR)
- 3.4. Acciones Sociales
 - 3.4.1. Inclusión de Vendedores Ambulantes
 - 3.4.2. Inclusión de Ex combatientes del conflicto Armado
 - 3.4.3. Apoyo a Madres Cabeza de Hogar

4. ANEXOS

Anexo 1: Estados Financieros

Anexo 2: Dictamen del Revisor Fiscal

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

NATURALEZA JURÍDICA

La EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. nace a la vida jurídica como consecuencia del proceso de escisión societaria de las EMPRESAS PÚBLICAS DE BUCARAMANGA. La EMAB S.A. E.S.P. es una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de economía mixta y regulada por la Ley 142 de 1994, por los estatutos de la sociedad y por las normas consagradas en el código de comercio.

PROPÓSITO EMPRESARIAL

QUIENES SOMOS

La EMAB es una empresa prestadora del Servicio Público Domiciliario de aseo cuyo objetivo es brindar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio de (barrido, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos) bajo los principios del desarrollo sostenible, en los aspectos económico, social y ambiental.

MISIÓN

Somos una empresa que presta el servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte y tratamiento de residuos) mediante la gestión integral de residuos sólidos, satisfaciendo las necesidades de la comunidad y en cumplimiento de la normatividad legal, con tecnología e infraestructura adecuada y personal competente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

VISIÓN

Ser en el 2016, la empresa prestadora del servicio de aseo del área metropolitana, posicionada como una de las más competitivas y rentables de la región con reconocimiento en la prestación del servicio público domiciliario de aseo y la gestión adecuada e integral de

Residuos sólidos, con estándares de calidad y acciones de mitigación a los impactos ambientales generados de la operación misional y su actividad económica.

POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante la prestación de un servicio público domiciliario de aseo de manera eficaz, eficiente y efectivo apoyados en nuestro talento humano competente e idóneo en el desarrollo de sus funciones, con una adecuada infraestructura y tecnología que garanticen el cumplimiento de la normatividad legal, reglamentaria y filosofía institucional al igual que el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para generar compromiso social, minimizando la afectación a las condiciones del entorno y la comunidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios por nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.

Fortalecer la competencia e idoneidad del personal que labora en la EMAB, la mejora de la infraestructura y tecnología para lograr el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la empresa.

Desarrollar alternativas de ampliación de cobertura que permitan satisfacer la demanda de la población actual y futura de nuestros clientes, mediante la prestación eficaz del servicio público de aseo domiciliario y el cumplimiento de los requisitos de ley.

Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos generando mejoramiento continuo en los mismos.

Implementar planes y programas efectivos que contribuyan a la conservación y preservación del medio ambiente que fortalezcan la educación ciudadana y el compromiso social.

PRESENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMAB S.A E.S.P 2015

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P; en la vigencia 2015 ha trabajado en aras de sus procesos misionales tales como es la recolección, transporte, barrido y disposición final de residuos sólidos, esto con el fin de brindarle a nuestros usuarios un servicio eficiente y efectivo apoyándonos en la gestión comercial como núcleo fundamental de nuestra compañía, en consecuencia veremos las acciones promovidas para hacer de la EMAB S.A E.S.P; una empresa sostenible.

1. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

La empresa tiene como prioridad desarrollar directrices que conlleven a la sostenibilidad económica en vista que en la vigencia 2015 la empresa tenía la meta de lograr punto de equilibrio en la parte financiera, en consecuencia se obtuvieron los siguientes resultados.

1.1 Análisis Financiero de la Empresa

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P; ha tenido como prioridad el desarrollo de directrices que logren la sostenibilidad económica de la empresa como resultado de esta gestión para Diciembre de 2015 se ha logrado superar el punto de equilibrio obteniendo los siguientes resultados.

El Estado de resultados a Diciembre 31 de 2015 presenta una utilidad operacional de \$107.719 comparado con la pérdida operacional a Diciembre 31 de 2014, de \$-139.428 lo que significa una mejoría con respecto al año inmediatamente anterior logrando llegar al punto de equilibrio.

1.1.1. Indicadores Financieros

Liquidez	Activo Cte
	Pasivo Cte
Endeudamiento	Pasivo Total
	Activo Total
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad y/o (Pérdida) Operacional
	Ingresos Operacionales
Margen Neto de Utilidad	Utilidad y/o (Pérdida) Neta
	Ingresos Totales
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad y/o (Pérdida) Neta
	Patrimonio
Rendimiento de la Inversión	Utilidad y/o (Pérdida) Neta
	Activo Total

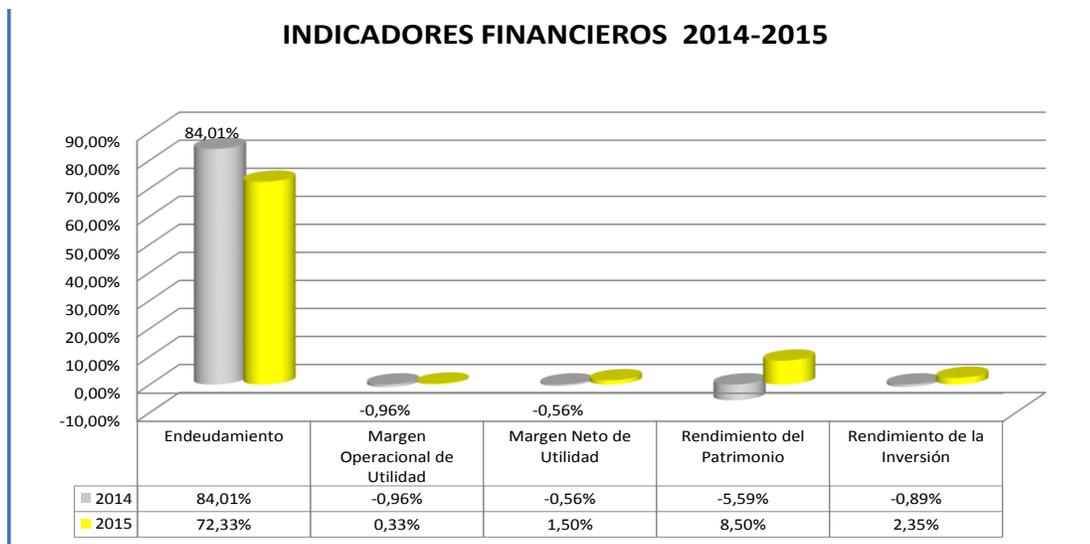
2015		2014	
12.646.815		8.518.492	
11.752.817	1,08	8.650.545	0,98
17.896.164		13.657.115	
24.743.196	72,33%	16.255.881	84,01%
107.719		-247.620	
32.712.246	0,33%	25.771.117	-0,96%
581.661		-145.374	
38.858.029	1,50%	25.882.651	-0,56%
581.661		-145.374	
6.847.032	8,50%	2.598.767	-5,59%
581.661		-145.374	
24.743.196	2,35%	16.255.881	-0,89%

1.1.2. Indicador de Liquidez

Para Diciembre de 2015 la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P. cuenta con 1,08 de sus activos corrientes para pagar sus pasivo corrientes lo que evidencia que su liquidez incremento levemente ya que contaba para el 2014 con \$1,01 pesos para respaldar cada peso de sus obligaciones.

1.1.3. Margen de Utilidad Operacional

Se puede observar que la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P. generó una utilidad operacional a Diciembre de 2015 del 0,33% viniendo del 2014 con una pérdida representada en un -0,45 % por lo cual se evidencia una variación del 0,12 % superando el punto de equilibrio.



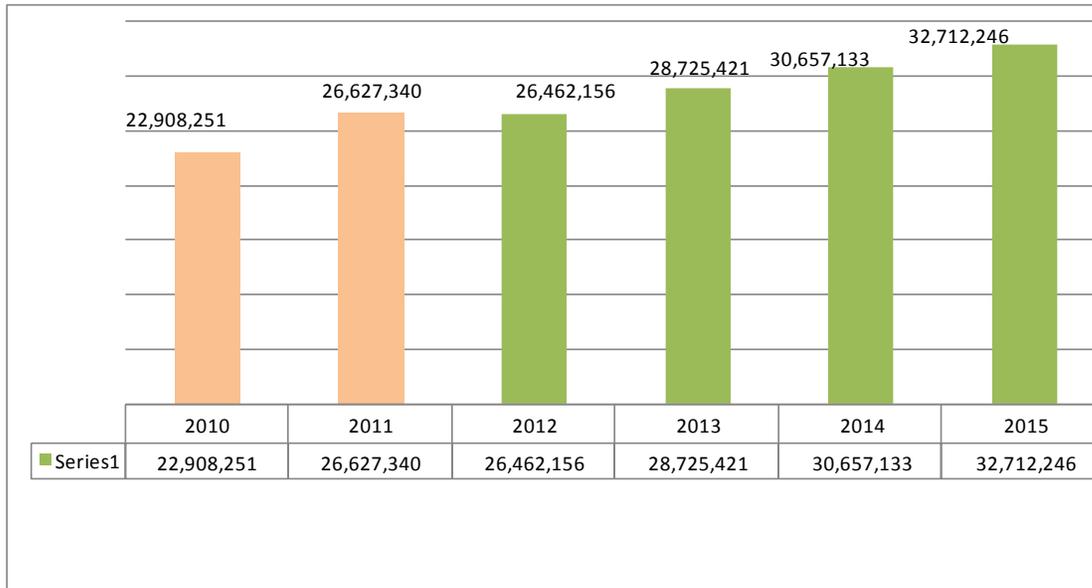
1.1.4. Análisis del Ingreso Operacional

Los ingresos Operacionales de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P, para el año 2015 presentaron un incremento 6.71 % logrando superar el punto de equilibrio

	2015	2014	Variación	%
Aseo Domiciliario	27.749.287	26.324.485	1.424.802	5,41%
Disposición Final	3.983.557	3.560.277	423.280	11,89%
Otros Servicios	818.368	973.387	-155.019	-15,93%
Descuentos, Devoluciones y Rebajas	-5.683	-255.308	249.625	-97,77%
intereses por financiación de usuarios	7.150	16.767	-9.617	-57,36%
recargos por mora usuarios	159.567	37.524	122.043	0,00%
intereses sobre depósitos	0	0	0	100,00%
contratos para gestión de servicios públicos	0	0	0	0,00%
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	32.712.246	30.657.132	2.055.114 -	1

se presenta un incremento en el ingreso del servicio domiciliario que corresponde al 5,41% lo cual evidencia la gestión que realiza el área comercial en la inclusión de nuevos usuarios e incremento de tarifas.

1.1.5. Variación Ingresos Operacionales



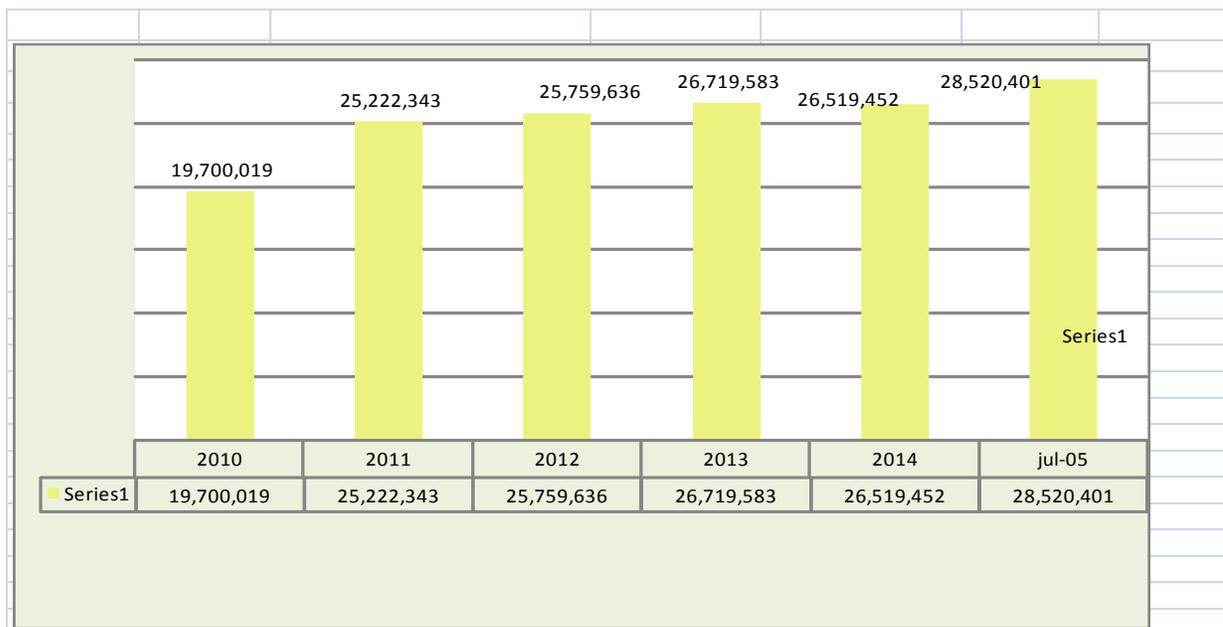
1.1.6. Análisis de Costos y Gastos

La Empresa de Aseo de Bucaramanga presento para el año 2015 un incremento del 4,5 % con respecto al año inmediatamente anterior en los costos operacionales, así mismo los costos más significativos los refleja el rubro de órdenes y contratos por otros servicios que corresponde al pago del operador Proactiva Chicamacha en cumplimiento del contrato 048 para la operación de barrido y recolección de los ciclos 4,5, y 6.

	2015	2014	Variación	%
Costos por Servicios Personales	5.209.522	5.650.979	-441.457	-7,81%
Costos Generales	2.994.606	677.160	2.317.446	342,23%
Costos Depreciaciones	103.701	320.726	-217.025	-67,67%
Arrendamientos	2.005.233	624.068	1.381.165	221,32%
Costos de Bienes y Servicios Públicos	0	1.559.782	-1.559.782	-100,00%
Licencias, contribuciones y regalías	0	51.166	-51.166	-100,00%
Ordenes y Contratos Mantenimiento	700.526	573.908	126.618	22,06%
Honorarios	777.540	773.312	4.228	0,55%
Servicios Públicos	79.529	87.130	-7.601	-8,72%
Otros costos de operación	762.375	722.786	39.589	5,48%
Seguros	226.241	300.623	-74.382	0,00%
impuestos	525.289	51.166	474.123	0,00%
Ordenes y Contratos por otros servicios	15.135.839	15.126.646	9.193	0,06%
Total Costos y Gastos	28.520.401	26.519.452	2.000.949	3
Contratos gestión para servicios públicos	5.020.452	2.762.465	2.257.987	0,00%
TOTAL	33.540.853	29.281.917	4.258.936	3

1.1.7. Variación de Costos Operacionales

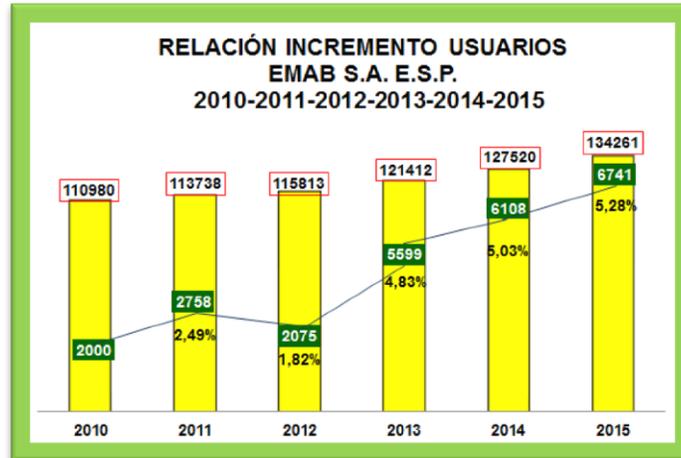
La empresa presenta un incremento en los costos de operación del 2011 a diciembre de 2015 del 13 % presentándose una variación.



1.2. Incremento de Usuarios

1.2.1. Vinculación de Nuevos Usuarios

Se ejecutó un plan de trabajo para la vinculación de nuevos usuarios al servicio público domiciliario de aseo, realizando con el equipo comercial labores de campo diarias enfocadas al cumplimiento de un cronograma anual de visitas, obteniendo como resultado seis mil setecientos cuarenta y un (6.741) nuevos usuarios para el 2015 y finalizando la vigencia con un total de (134.261) usuarios vinculados con la EMAB.

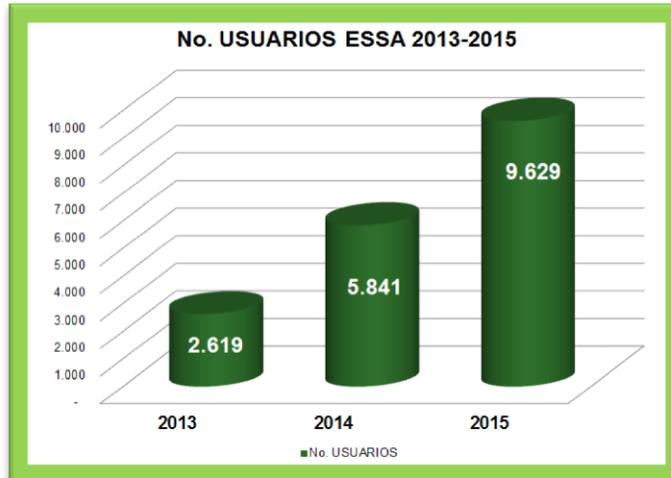


Gráfica usuarios vinculados EMAB S.A E.S.P; durante 6 años

AÑO	TOTAL USUARIOS	INCREMENTO USUARIOS	% INCREMENTO USUARIOS
2010	110.980	2.000	-
2011	113.738	2.758	2,49%
2012	115.813	2.075	1,82%
2013	121.412	5.599	4,83%
2014	127.520	6.108	5,03%
2015	134.261	6.741	5,28%

1.2.2. Facturación Conjunta ESSA

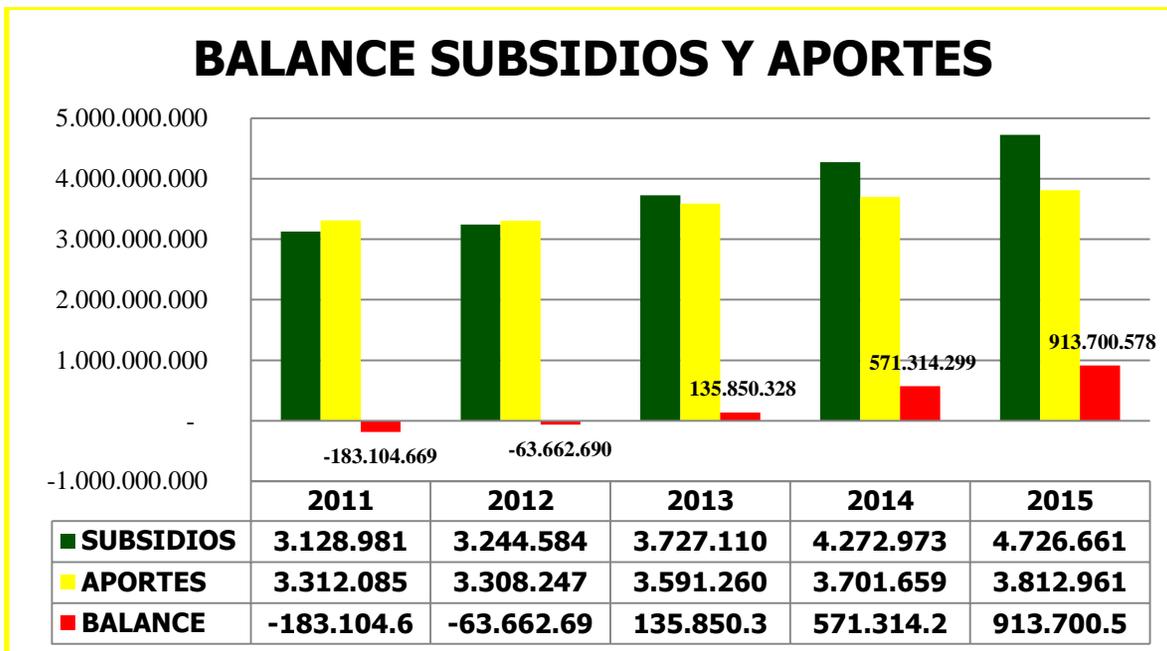
La Empresa de Aseo de Bucaramanga en el 2015, continuo con el contrato de facturación conjunta con la Electricadora de Santander ESSA firmado en el mes de abril de 2013, el cual tiene por objeto afiliar los usuarios que se les prestaba el servicio de aseo, pero que no se les estaba cobrando el servicio producto de que eran usuarios que no contaban en sus viviendas con contador de agua para hacer el cobro por medio del acueducto, pero si contaban con contador de luz, adicionalmente se han vinculado los usuarios que realizaban facturación directa con la empresa y que generaba un margen de cartera de difícil cobro. Así las cosas el resultado de este convenio representó para la EMAB finalizar la vigencia 2015 con 9.629 usuarios facturados por la ESSA.



Usuarios facturados por la ESSA producto del convenio facturación conjunta

1.3. Balance Subsidios y Aportes

La EMAB S.A E.S.P; logró por medio de vinculación de usuarios de estrato socioeconómico 1,2 y 3 equilibrar la balanza a favor de la empresa obteniendo entre el 2013 al 2015 un ingreso por este concepto de (1.620.865.205) en la totalidad de su facturación en conjunto y directa.



Saldo a favor de la EMAB en balance de subsidios y Aportes

1.4. Procesos Judiciales

1.4.1. Demanda Arbitral al Contrato 048 de 2010

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P demandó en abril del año 2014 ante un Tribunal de Arbitramento el Contrato No.048 de 2010 celebrado con Aseo Chicamocha, hoy día PROACTIVA CHICAMOCHA S.A E.S.P, bajo el instituto jurídico de

Nulidad Absoluta por objeto ilícito ante la violación del principio de la planeación contractual¹; pretensión que resultaría reconocida y declarada por el mencionado órgano jurisdiccional en laudo del 14 de diciembre de 2015 y ejecutoriado desde el 24 de diciembre del mismo año, lo que se traduce en la terminación ipso facto y por orden judicial del contrato referido.

El mencionado fallo arbitral consolida el rescate financiero de la Entidad Pública, en la medida que dio la orden de terminación a una relación contractual que le entregó el 95% de las tarifas sobre el 56% de los usuarios a un operador privado, así como también los ciclos de operación más rentables por costos del servicio e ingresos.

El laudo también reconoció a favor de la contratista la suma de \$3.788.147.183 (suma corregida oficiosamente por el Tribunal a través de acta No.34), dinero que hace parte de los servicios prestados por el operador en virtud del contrato anulado.

El pasado 8 de febrero de 2016 fue presentado recurso de anulación por la contratista el cual será resuelto ante el Consejo de Estado.

1.4.2. Acción popular Adelantada por la Contraloría Municipal de Bucaramanga contra la EMAB S.A E.S.P

La contraloría en marzo de 2012, presentó una acción popular contra la EMAB en relación con el contrato No.048 de 2010, ante las evidencias encontradas por dicho órgano fiscal en el marco de la auditoría contractual.

Como estrategia jurídica de la EMAB y compartiendo algunos argumentos de la Entidad de Control en relación con la inconveniencia financiera del pluricitado contrato, decidimos en calidad de demandados coadyuvar la acción constitucional para lo cual nuestro proceder cronológicamente fue el siguiente:

ACTIVIDAD	FECHA
PRESENTACIÓN DE LA ACCIÓN POPULAR POR LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA	MARZO DE 2012
CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA POR LA EMAB POR OSCAR ARRIETA GERENTE DE LA ÉPOCA SALE EN DEFENSA DEL CONTRATO 048	MAYO 31 DE 2012
SE NOMBRA NUEVO GERENTE DR. SAMUEL PRADA	JUNIO 2012
SE OTORGA PODER AL DR. ROBERTO PABLO BELTRAN PARA QUE REPRESENTA LA EMAB Y SE LE RECONOCE PERSONERÍA JURÍDICA	AGOSTO 10 DE 2012
SE SOLICITA POR LA EMAB FORMALMENTE LA NOTIFICACIÓN A PROACTIVA CHICAMOCHA PARA EVITAR NULIDADES PROCESALES Y LOGRAR FALLO DE FONDO	AGOSTO 1 Y 28 DE 2012
SE ALLEGA AL JUZGADO EDITORIAL DE VANGUARDIA DENOMINADO "CRÓNICA DE UNA QUIEBRA ANUNCIADA" EVIDENCIÁNDOLE AL JUEZ EL SENTIR GENERALIZADO DE LA CIUDADANÍA SOBRE AL CONTRATO	SEPTIEMBRE 14 DE 2012
CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA POR PROACTIVA	NOVIEMBRE 8 DE 2012

PRESENTACIÓN DE LAS PRUEBAS POR LA EMAB AL JUZGADO (BALANCES FINANCIEROS, MODELO FINANCIERO CONTRATADO, REMISIÓN INVESTIGACIONES DE LA FISCALÍA AL JUZGADO) SE LE ADVIERTE AL JUZGADO QUE EL INTERÉS DE LA EMAB ES PROBAR EL DETERIORO FINANCIERO QUE TIENE CON LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO 048.	NOVIEMBRE 29 DE 2012 Audiencia de Pacto de Cumplimiento
EXPOSICIÓN DEL MODELO FINANCIERO ANTE EL JUZGADO, LA PROCURADURÍA, LA CONTRALORÍA Y COMUNIDAD (PRUEBA REINA DE LA EMAB)	25 DE ABRIL DE 2013
SE APORTA POR LA EMAB TODOS LOS DOCUMENTOS PRECONTRACTUALES Y CONTRACTUALES PARA QUE HAYA DECISIÓN DE FONDO ESTO POR PARTE DE LA EMAB	9 DE MAYO DE 2013
PRESENTACIÓN DE LOS ALEGATOS DE CONCLUSIÓN (SIENDO LOS PRIMEROS EN HACERLO). SOLICITAMOS UNA DECISIÓN DE FONDO Y QUE APUNTE A DECRETAR LA NULIDAD DEL CONTRATO O A SUSPENDERLO. EN EL ALEGATO EVIDENCIAMOS QUE EFECTIVAMENTE EL CONTRATO VULNERABA INTERÉS COLECTIVOS	17 DE OCTUBRE DE 2013
EL GERENTE DE LA EMAB ADVIERTE IRREGULARIDADES AL CONTRATO NO.048 Y SOLICITA AL JUEZ FALLO DE FONDO. SE CONVOCA RUEDA DE PRENSA EN EL SALÓN DE GOBIERNO SOBRE EL TEMA. LA NOTICIA ES RETRATADA POR VANGUARDIA LIBERAL http://www.vanguardia.com/santander/bucaramanga/249783-emab-reconoce-que-contrato-de-aseo-tuvo-irregularidades	6 DE MARZO DE 2014
EL JUZGADO SOLICITA CONOCER SI LA EMAB ESTA EN DISPOSICIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO CONTRATADO A TRAVÉS DEL CONTRATO NO.048	28 DE ABRIL DE 2014
LA EMAB INFORMA DE LA MANO CON EL ALCALDE DE LA CIUDAD LA POSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR DIRECTAMENTE EL SERVICIO SI DADO EL CASO SE DECLARA POR VÍA JUDICIAL LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO NO.048 ADEMÁS LA EMAB AFIRMA COMO LO REALIZARÁ	16 DE MAYO 2014
LA PROCURADURÍA A TRAVÉS DE SU DELEGADO EN EL PROCESO SOLICITA LA NULIDAD DE LO ACTUADO, LA EMAB SALE EN DEFENSA DEL PROCESO Y SOLICITA AL JUEZ NO SEA TENIDA EN CUENTA LA SOLICITUD DE NULIDAD A LO CUAL ACCEDE EL JUEZ	JULIO 24 DE 2014
PROCESO PASA AL DESPACHO PARA SENTENCIA	19 FEB 2015
SENTENCIA	30 DE JULIO 2015

El fallo ordenó la terminación y liquidación inmediata del Contrato 048 por violación de los intereses y derechos colectivos como la moralidad pública y patrimonio público.

1.4.3. Proceso Ejecutivo de la Asociación Agroecológica los Cañaverales

En el mes de marzo de 2012 la EMAB celebró un contrato de obra para la construcción de unas capas en el relleno sanitario, el interventor del contrato avaló el cumplimiento de casi la totalidad de la obra, sin embargo la EMAB y su equipo técnico y jurídico al revisar lo ejecutado pudo establecer incumplimientos contractuales.

El contratista demandó a la EMAB a través de un proceso ejecutivo el cual fue declarado ilegal por el Juzgado Administrativo ante el no cumplimiento de los requisitos legales para

ejecutar, decisión que fue confirmada por el Tribunal Administrativo de Santander; pese a las decisiones el contratista decidió interponer una acción de tutela ante la Corte Suprema de Justicia, quien por competencia la remitió al Consejo de Estado quien en primera instancia fallo a favor de la EMAB. Se surte en la actualidad el proceso de segunda instancia de la acción de tutela ante la sección quinta del Consejo de Estado.

2. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La EMAB; como objeto misional tiene la recolección, transporte, barrido y disposición de residuos sólidos, es por esto que durante la vigencia 2015 ha procurado realizar acciones sostenibles ambientales como lo mostramos a continuación.

2.1. Recolección y Transporte de Residuos Sólidos



Recolección de Residuos Sólidos

La empresa dentro de su objeto misional tiene como propósito la recolección y el transporte de residuos sólidos, siendo así se tiene establecida la recolección en los barrios del Municipio de Bucaramanga en tres frecuencias semanales y en la zona céntrica de la ciudad recolección diaria, esto con el fin de brindarle a nuestros usuarios un servicio eficiente y generar en la ciudad de Bucaramanga un impacto positivo.

A continuación presentamos las acciones más importantes que la empresa prestó durante la vigencia 2015 en lo relacionado a recolección y transporte de residuos sólidos.

2.1.1. Recolección Personalizada

El desarrollo urbanístico de la ciudad ha presentado un incremento en la propiedad horizontal las cuales tiene vías peatonales de difícil acceso por esto se hizo necesario un estudio para adoptar medidas que garanticen un excelente servicio a mediano y largo plazo, es así, como se iniciaron rutas utilizando motocarros que transportan los residuos sólidos desde su almacenamiento en la fuente generadora, hasta el vehículo recolector y luego depositados en este mismo para posterior ser trasladados al sitio de disposición final.

De igual manera se viene prestando este servicio personalizado a hoteles, restaurantes, bancos y almacenes logrando con este mecanismo ser más efectivos en la prestación del servicio, ahorrar costos y contribuir a la movilidad de la ciudad.



Recolección Personalizada servicio Motocarros

2.1.2. Operación Puntos Críticos

Cabe resaltar que entre las actividades más importantes que se ha realizado en esta vigencia es la recuperación de puntos críticos, siendo este un problema para la ciudad, por esta razón la EMAB en cumplimiento del decreto 2981 de Diciembre de 2013 continua con el proyecto en acuerdo con la Policía Nacional para recuperar quince (15) puntos críticos de los sesenta (60) previamente identificados los cuales fueron: Retorno a la Cárcel de la Mujer, Y de la Feria, Carrera 14 Mercado de las Pulgas, Calle 20 Entre carrera 14 y 15, Calle 6 Entre Carrera 21 y 22, Calle 5 con Carrera 21, Calle 3 con Carrera 16 Vía Matanza, Calle 5 con Carrera 16^a, Vía Bavaria, Barrio Café Madrid Antigua Cancha, Separador Calle 45, Separador Carrera 9, Separador carrera 15, Separador Avenida Quebradaseca y Separador Bulevar Santander.



Recuperación avenida Quebradaseca



Recuperación separador carrera 9

Para lograr el objetivo propuesto la empresa atiende estos lugares semanalmente o hasta que hubiera gran acumulación en esta operación por lo general se utilizaba un cargador, 3 volquetas, y 3 operarios quienes realizaban la limpieza de los focos de contaminación.

2.2. Barrido de Áreas Publicas



Barrido de áreas Publica

La operación del servicio de barrido ejecutado por la entidad, además de efectuarse en los diferentes barrios de Bucaramanga, comprendió las vías públicas, andenes, plazoletas y separadores de la zona céntrica de la ciudad, de manera que la calzada quede totalmente libre de papeles, hojas, arenilla o polvo acumulado y de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo o escoba; también incluye la recolección de basuras depositadas en las cestas públicas o recipientes allí dispuestos de conformidad con las frecuencias mínimas que se establecieron en el PGIRS.

Teniendo en cuenta que uno de los problemas más relevantes que encontramos en nuestra ciudad es la falta de cultura y compromiso de la comunidad por mantener limpias las vías, debido a esto uno de nuestros compromisos es rescatar y reforzar el sentido de pertenencia, manteniendo nuestro entorno limpio, realizando el barrido, la recolección de los residuos sólidos y brigadas de aseo constantemente para que en un futuro Bucaramanga vuelva a retomar el buen nombre de la ciudad más limpia y bonita de Colombia, por esta razón, la EMAB contribuye en recuperar y embellecer los espacios públicos de la ciudad.

2.3. Disposición Final de Residuos Sólidos (El Carrasco)

Durante la vigencia del año 2015, se inició la operación con la UNIÓN TEMPORAL SECONS quien a partir del tercer día del mes de noviembre tomó la operación el CONSORCIO DISPOSICIÓN FINAL el cual continúa efectuando las labores como operador privado en el Sitio de Disposición Final denominado el “Carrasco”; Inicia el periodo para el mes de enero donde se llena la celda aproximadamente un 35% de su totalidad, se inició el llenado sobre el costado occidente de norte a sur hasta que se cubrió en todo su ancho, a partir de esto comienza el llenado como es habitual de occidente a oriente, esta fase de llenado se realizó con un altura promedio de 7 metros y se manejó en todo la prolongación del llenado hacia el costado oriente, se realiza a esta altura debido a que en los dos primeros meses los residuos tienden a descomponerse fácilmente y la cama tiende asentarse aproximadamente 2 metros e igualmente el constante flujo de los vehículos sobre la terraza acelera su compactación y descomposición, teniendo como final una altura de residuos que se promedia entre 4 a 6 metros manejando una pendiente longitudinal aproximada de 2%, esta celda fue cerrada a inicios del mes de diciembre de 2015, y el 3 de Diciembre del 2015 se inició la disposición

de residuos sólidos en la celda transitoria numero 2 finalizadas las actividades de adecuación necesarias para realizar la disposición de residuos sólidos se inició descargando residuos a lo ancho de la celda y generando disgregación y compactación de residuos buscando generar un buen patio de descarga y para que los vehículos recolectores puedan tener una mejor movilidad.

En el año 2015 se dispusieron un total de 342.045.354 Toneladas de residuos sólidos en el relleno sanitario, sumatoria de los meses de Enero con 28.834,350, Febrero con 26.240,740, Marzo con 28.691,500, Abril con 27.101,810, Mayo con 28.767,270, Junio con 28.972,560, Julio con 29.273,890, Agosto con 29.012,030, Septiembre con 28.189,150, Octubre con 28.564,090, Noviembre con 27.856,370 y Diciembre con 30.608,674 correspondientes a los Municipios del área metropolitana Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y otros aledaños.

La empresa de Aseo de Bucaramanga para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por los entes ambientales y de control, durante el 2015 se ejecutaron las siguientes actividades en el sitio de disposición final de residuos los cuales están contempladas en el Plan de Manejo Ambiental.

2.3.1. Plan de Manejo Ambiental

La empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A ESP; realiza la operación del relleno sanitario siguiendo las actividades contempladas en el Plan de Manejo Ambiental las cuales son:

2.3.1.1. Cobertura Diaria de los Residuos Sólidos

Se realizó cobertura diariamente con un grosor de 0.5 metros de material arcilloso sobre los residuos sólidos de la celda 1, de esta manera aseguramos un mejor control de la zona e igualmente un mayor rendimiento en la descarga de los vehículos, esto se debe a que la terraza de descarga se está conformando en dos sectores en el cual en uno se deja el espacio para los vehículos y en el otro un bulldozer adecua la zona con el material, de esta manera se va rotando los dos sectores de la terraza e igualmente queda justo en el hombro del talud de residuos donde los bulldozer están trabajando en la dispersión y compactación de los mismos.

El área aproximada que se utilizó para dispersar y compactar los residuos sólidos con los bulldozer es el talud generado por la altura de la celda y fue de 60 metros por 60 metros, se trabajó con una pendiente no muy pronunciada del talud para darle una mayor compactación y de esta manera darle más capacidad al relleno.

Por otro lado se realizó el cubrimiento de los residuos con lona verde, hasta llegar a las cotas de diseño para posteriormente realizar el cubrimiento con tierra arcillosa.



Descargue de residuos en celda de emergencia



Impermeabilización con lona verde temporal.

MATERIAL ARCILLOSO UTILIZADO – 2015	
MES	CANTIDAD (m³)
ENERO	2786
FEBRERO	2758
MARZO	3060
ABRIL	2962
MAYO	2962
JUNIO	2954
JULIO	2976
AGOSTO	2790
SEPTIEMBRE	1776
OCTUBRE	1530
NOVIEMBRE	2786
DICIEMBRE	2786
TOTAL	32.126



Cobertura con material arcilloso

2.3.1.2. Obras de Adecuación

Mantenimiento de Vías Circundantes

Se ha realizado el control del material particulado en toda la vía de acceso a la celda mediante el uso del carro-tanque (cinco riegos en el transcurso del día), igualmente se han regado las vías de acceso para ir a las zonas clausuradas y a la ZEM.

En el transcurso del año se presentaron temperaturas altas lo cual generó un mayor volumen del material particulado suelto sobre las vías, esto ocasiona que se incremente el polvo disuelto en el aire por el tránsito de los vehículos, para mejorar estas condiciones se dispone del carro-tanque para que realice uno o dos riegos más al día.

Se tiene a disposición el bulldozer, la moto-niveladora y la retro-excavadora para apoyar el tránsito normal de los vehículos recolectores y volquetas, cabe aclarar que la prioridad en el relleno es controlar el flujo normal de los vehículos para que no se presenten atrasos en la recolección de los residuos por parte de las empresas afiliadas al carrasco.

Se ha realizado ampliaciones a la vía de acceso para ingresar a las terrazas de descargas. Esta vía es parte de la anterior ruta de acceso hacia el domo pero se le realizó una ampliación en el inicio de la berma para mejora el tránsito de los vehículos.



Mejoramiento y ampliación vía de acceso a la terraza de descarga



Ampliación vía de acceso a la terraza de residuos solidos

2.3.1.3. Control de Gallinazos

Cabe resaltar que La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P junto con el operador privado tienen como tarea permanente y constante la utilización de mecanismos y labores que impiden la alimentación de los gallinazos negros dentro de la celda de disposición final de residuos sólidos, para que este no sea el foco de alimentación, y de esta manera contribuir en la disminución de cualquier tipo de peligro aviario que este pudiese generar.

Durante el año se realizaron las siguientes actividades direccionadas al control de gallinazos, las cuales hacen parte de nuestro plan de manejo ambiental integral del Sitio de disposición final y siendo auditadas y verificadas constantemente por la autoridad ambiental.

Los mecanismos que se vienen utilizando impiden la alimentación de gallinazos negros trasladándolos hacia otros focos de alimentación de estas aves carroñeras. Durante este periodo se continúan realizando constantemente las siguientes actividades:

1. La instalación de malla de obstaculización en la celda de disposición.
2. Enredaderas de nylon perimetrales.
3. Vigilancia del control de gallinazos, para lo cual se cuenta con personal exclusivo para la custodia permanente de la celda.
4. La detonación de más de 200 docenas al mes.
5. El cubrimiento diario de los residuos.
6. Limpieza manual de todas las áreas del sitio de disposición final.



Cubrimiento con lona temporal y material arcilloso



Quema de volcanes en sitio

2.3.1.4. Mantenimiento de Escombrera

Se continúa con el mantenimiento cada vez que sea necesario a la escombrera, normalmente se realiza cada mes con la utilización de aproximadamente 4 horas de buldócer.

Manejo de Aguas Lluvias

Se continuó con la limpieza de canales y cunetas semanalmente, para evitar que las aguas de escorrentía generen inconvenientes en las vías, no obstante esta tarea tiene que ser incrementada en cuanto a personal.



Mantenimiento Cuneta Bello Renacer



Mantenimiento de Canales

Por otro lado se informa que ya se ejecutó la construcción de un canal para aguas de escorrentía al lado exterior del dique.



Mantenimiento canal de concreto junto al dique

Señalización

Se continúa con la señalización en toda el área de operación del sitio de disposición final el carrasco.



Señalización vía de acceso



Zona de descargue de lixiviado

2.3.1.5. Manejo de Lixiviados en la Zona de Operación

En el mes de Enero Para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda en este periodo se prolongaron 6 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado occidente y norte donde empezó la nueva cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que el anterior fase de llenado termino por el costado oriente colindando con la montaña. Construyendo 40 Gaviones parados, utilizando; 40 mallas de 1x1x1, 40 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 36 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 60 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Febrero Para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda en este periodo se prolongaron 7 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado occidente y sur de la actual cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que el anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 42 Gaviones parados, utilizando; 42 mallas de 1x1x1, 42 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 39 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 70 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Marzo Para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda en este periodo se prolongaron 9 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado oriente y sur de la actual cama de residuos sólidos (cuarte cama) de la celda 1, se aclara que el anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 48 Gaviones parados, utilizando; 48 mallas de 1x1x1, 48 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 46 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 82 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Abril para controlar la evacuación de los gases se prolongaron 9 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado oriente y sur de la actual cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que la anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 48 Gaviones parados, utilizando; 48 mallas de 1x1x1, 48 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 46 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 82 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Mayo para controlar la evacuación de los gases se prolongaron 6 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado centro oriente y de la actual cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que la anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 42 Gaviones parados, utilizando; 42 mallas de 1x1x1, 45 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas planteando un 3 metro cubico como porcentaje de perdida, 42 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 76 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Junio para controlar la evacuación de los gases se prolongaron 4 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado centro oriente y de la actual cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que la anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 32 Gaviones parados, utilizando; 32 mallas de 1x1x1, 38 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas planteando un 3 metro cubico como porcentaje de perdida, 42 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 56 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Julio para controlar la evacuación de los gases se prolongaron 5 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado oriente y de la actual cama de residuos sólidos (cuarta cama) de la celda 1, se aclara que la anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 32 Gaviones parados, utilizando; 32 mallas de 1x1x1, 38 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas planteando un 3 metro cubico como porcentaje de perdida, 42 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 56 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Agosto para controlar la evacuación de los gases se prolongaron 5 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado oriente y de la actual cama de residuos sólidos (cuarte cama) de la celda 1, se aclara que el anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 32 Gaviones parados, utilizando; 32 mallas de 1x1x1, 38 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas planteando un 3 metro cubico como porcentaje de perdida, 42 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 56 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de septiembre para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda en este periodo se prolongaron 5 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado oriente y de la actual cama de residuos sólidos (cuarte cama) de la celda 1, se aclara que el anterior fase de llenado también se encontraba sobre el mismo costado.

Para la construcción de estas chimeneas fue necesario: 32 Gaviones parados, utilizando; 32 mallas de 1x1x1, 38 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas planteando un 3 metro cubico como porcentaje de perdida, 42 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 56 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de octubre se ejecutó la construcción del sistema de captación vertical conformado por 56 gaviones verticales de 1x1x1 conformados con malla galvanizada de doble torsión, material pétreo de 4" a 10", tuberías de polietileno y geotextil no tejido que se fueron construyendo a medida que avanzó el llenado de la celda 1 y 140 mts lineales de trincheras drenantes tipo filtro francés de 2x1x.50 cada 5 mts de altura de avance de la celda 1 utilizando los mismos materiales mencionados en la construcción de gaviones verticales.

En el mes de noviembre para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda en este periodo se prolongaron 6 chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado occidente y norte donde empezó la nueva cama de residuos sólidos de la celda 1, Construyendo 40 Gaviones parados, utilizando; 40 mallas de 1x1x1, 40 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 36 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 60 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

En el mes de Diciembre para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda transitoria en este periodo se prolongaron 6 chimeneas las cuales se encuentran sobre la nueva cama de residuos sólidos de la celda transitoria 2. Construyendo 40 Gaviones parados, utilizando; 40 mallas de 1x1x1, 40 metros cúbicos de piedra de 4 a 10 pulgadas, 36 metros lineales de tubería perforada de alta densidad, 60 metros cuadrados de geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

Las chimeneas se han conformado de acuerdo a los diseños que se encuentran en los planos, Debido a las condiciones topográficas del terreno, algunas zonas se encuentra con chimeneas un poco más distantes a los que exige el PMA, por tal motivo se han realizado nuevas chimeneas para cumplir con lo especificado, igualmente la gran mayoría de gaviones parados se realizan sobren los gaviones acostados, para que el gas producido por la descomposición de los residuos tenga una mejor trayectoria.



Prolongación de Chimeneas (Gaviones Parados)

Zona Descargue de Lixiviados

En el mes de Enero de 2015 se construyó la una nueva bahía de descarga de lixiviados, situada en el costado oriente sobre el domo de la celda, a la cual se le realiza mantenimiento periódico mensual utilizando 1 bulldozer y la retroexcavadora, para suministrar, disgregar y compactar los materiales como los son el bolo y triturado de la siguiente manera: 24 m³ de bolo y 8 m³ de triturado, este mantenimiento se realiza mientras los vehículos recolectores se adecuan al nuevo sistema de descarga de lixiviados, la cual Consta de una manquera de 3 pulgadas que está conectada directamente al pondaje, además cuenta con un acople de rosca que encaja a la salida de la caja de lixiviados de los vehículos de recolección, para dar buen funcionamiento a este sistema de descarga de lixiviados se cuentan con el apoyo de personal de la unión temporal SECONS con dos turnos de la siguiente manera: Lunes a Domingo de 02:00 pm a 10 pm y de 10:00 pm a 06:00 am, con el objetivo de orientar a conductores y ayudantes el adecuado uso de este sistema de descarga de lixiviados.

Con este nuevo sistema logró disminuir el impacto paisajístico negativo que generaba el sistema de bahía de descarga de lixiviados y mejoró las condiciones de los filtros evitando que los lixiviados realizaran mayores recorridos para llegar a los pondajes.





Nuevo sistema de descargue de lixiviados

2.3.1.6. Manejo Paisajístico

La EMAB S.A E.S.P realiza el mantenimiento permanente de sus áreas clausuradas con una cuadrilla de podas y riego y continua sembrando plántulas aromatizantes en la zona de protección, en dicho semestre para ello se han sembrado alrededor de 200 especies aromatizantes entre galán de noche, leucaenascretos y durantas.

Se continúa con la limpieza manual de todas las área de operación del sitio de disposición final el carrasco, desde el taller de mantenimiento de la EMAB hasta la celda de disposición de residuos sólidos, esta limpieza se está realizando en promedio tres veces por semana.

Se han mejorado los sitios clausurados en el Sitio de Disposición final el carrasco, con la siembra de nuevas especies como azúcenos, asimismo se evidencia la presencia de nuevas aves, por lo cual se está recuperando la fauna y flora en las áreas ya clausuradas.



Siembra y mantenimiento de azúcenos en las zonas clausuradas.



Vista panorámica zonas clausuradas.



Presencia de nuevas especies de aves en el Sitio de Disposición Final El Carrasco.



Mantenimiento de las zonas verdes en el Sitio de Disposición Final El Carrasco.

2.3.1.7. Actualización del Plan de Manejo Ambiental

Debido a la emergencia sanitaria decretada el pasado 30 de septiembre de 2013 mediante decreto 0190, por la alcaldía de Bucaramanga, y la nueva emanada mediante Decreto 158 de 2015 en la cual se prorrogó la Declaratoria de existencia de situación de riesgo de calamidad pública que da lugar a estado de emergencia sanitaria y ambiental en el Municipio de Bucaramanga, por ende se hizo necesario seguir haciendo la recepción de residuos y operación en el sitio de disposición final El Carrasco, para seguir con la disposición en este lugar se identificaron los nuevos procesos y se realizaran actividades para la mitigación del impacto ambiental que estos puedan generar.

Debido a lo anterior se hizo necesaria la actualización al Plan de Manejo Ambiental la cual fue enviada al Ministerio y a la ANLA para su aprobación, los cuales no fueron aprobados argumentando la no competencia al respecto, por lo cual se continuó con el seguimiento ambiental como se aprobó el PMA inicial así.

Los procesos de la operación y adecuación del sitio de disposición final El Carrasco son los siguientes:

- Actividades de adecuación del terreno y estabilidad de taludes
- Impermeabilización de la celda
- Operación de la celda de disposición
- Manejo de aguas lluvias
- Sistema de drenaje de lixiviados
- Manejo de biogás
- Plan de clausura y restauración ambiental

Se eliminaron el grupo de ficha N° 2 y N°4 de fichas por no ser asimilables a la disposición actual y se modifican los grupos N°1 y N°3, quedando así:

Grupo N°1: Actividades de construcciones y operación hasta lograr la clausura

Grupo N°2: actividades de seguimiento del Plan de Manejo Ambiental y control de las variables ambientales.

N°	Objeto
Ficha N°1	Actividades de operación de la disposición final
Ficha N°2	Actividades de la zona de disposición sobre la cárcava dos, sector Bucaramanga hasta las cotas de clausura
Ficha N°3	Actividades de Pos – clausura del relleno sanitario sobre la cárcava I
Ficha N°4	Optimización del sistema de tratamiento de lixiviados y zona de mantenimiento, lavado y parqueo de vehículos
Ficha N°6	Control de olores

Esta actualización fue aprobada por el Área Metropolitana de Bucaramanga mediante resolución N° 1014 el 29 de Noviembre de 2013, y mensualmente se le entregan los informes donde se evidencia el cumplimiento al mismo.

3. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

Durante la vigencia 2015 se han establecido diferentes estrategias comerciales que conlleven al mejoramiento en la sostenibilidad social obteniendo con ellos calidad, cobertura y crecimiento del mercado en la prestación del servicio público de aseo, y en aras de ser apoyo a las políticas misionales de la empresa tales como es la recolección, transporte, barrido y disposición final de residuos sólidos, se han desarrollado las siguientes acciones de sostenibilidad social.

3.1. Cobertura de Usuarios

La EMAB, realiza el cubrimiento en prestación del servicio de aseo del 84% de la ciudad de Bucaramanga lo que evidencia el compromiso de la empresa con los habitantes Bumanguenses por prestarles un servicio vital como es la recolección, el barrido y disposición final de los residuos sólidos.

Para la vigencia 2015 terminamos con 134.261 usuarios los cuales están distribuidos en las siguientes categorías:

COMPOSICIÓN USUARIOS 2015	
RESIDENCIAL	116.989
COMERCIAL	13.743
INDUSTRIAL	3.050
OFICIAL	479
GRAN TOTAL	134.261

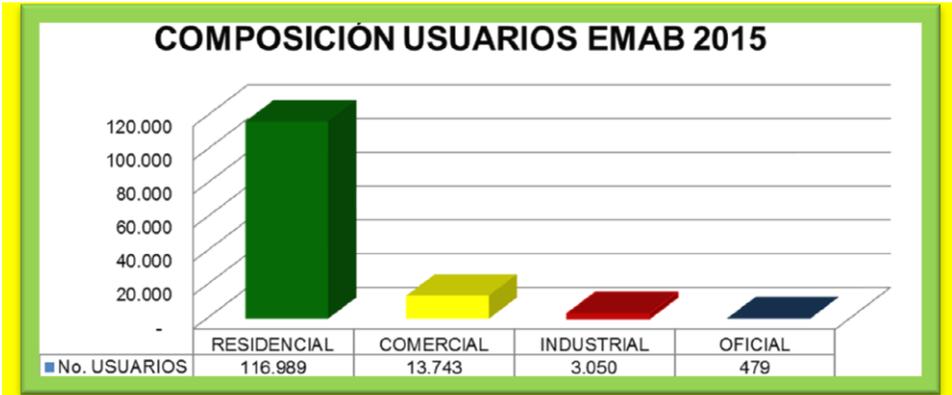


Gráfico de distribución de los usuarios por estrato y uso

3.2. Programas de Cultura Ciudadana

La EMAB S.A. E.S.P. por medio de los diferentes programas de Cultura Ciudadana busca crear conciencia a la población Bumanguesa del manejo de residuos sólidos, por esto se realizaron las actividades dirigidas a los niños, docentes, empresarios y comunidad en general obteniendo el resultados que mostraremos a continuación.

RELACIÓN COMPORTAMIENTO SENSIBILIZACIÓN USUARIOS MES A MES

GESTIÓN SOCIAL CAMPAÑA	No. USUARIOS SENSIBILIZADOS 2015											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CAMPAÑA PARE Y SEPARE	5413	742	807	928	974	10344	1652	8469	5015	3397	10373	656
CAMPAÑA DIVULGACIÓN DE HORARIOS Y FRECUENCIAS MASIVO	822	335	3052	86	251	478	0	2806	1881	92	83	3104
CAMPAÑA RENACER DE UN PARQUE	1177	99	988	541	735	100	600	964	1095	2974	2250	960
CAMPAÑA INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	1607	0	499	573	0	0	0	400	5500	2700	0
TOTALES	7.412	2.783	4.847	2.054	2.533	10.922	2.252	12.239	8.391	11.963	15.406	4.720

El comportamiento de usuarios sensibilizados durante la vigencia de 2015 da cumplimiento a la meta establecida dentro del plan de acción de la EMAB S.A. E.S.P. 2015.



Sensibilizaciones realizadas en el 2015, en las diferentes campañas difundidas por la Empresa

Con el desarrollo de las diferentes campañas establecidas en el 2015 se logró impactar un total de 85.522 personas sensibilizadas. Además, dentro del marco de la emergencia sanitaria la empresa une sus esfuerzos por medio del grupo de asesores comerciales quienes divulgan de forma continua en cada una de las actividades y participación en las fechas ambientales el mensaje a los diferentes lugares del municipio de Bucaramanga, logrando en la comunidad la educación ambiental y así la disminución de los residuos sólidos en sitio de Disposición Final, El Carrasco.

Siendo así, la EMAB por medio de campañas educativas va en concordancia con la responsabilidad social empresarial con el objetivo de construir tejido social, llegar con las diferentes actividades y fechas representativas a la población en todas las condiciones incluyendo a la vulnerable.



Equipo comercial de la EMAB S.A. E.S.P. componente Cultura Ciudadana

Asimismo la EMAB S.A. E.S.P. busca mejorar el ambiente, mostrando la calidad y la cara bonita de la ciudad de Bucaramanga por medio de la efectividad en el servicio operativo y comercial, es por esto que se pretende trabajar de la mano con las instituciones educativas para impactar de fondo a la niñez en lo que respecta al adecuado manejo de residuos sólidos, para esta actividad la EMAB participa activamente entre otras cosas en el Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental, CIDEA.



Campaña Pare y Separe en evento día de la Tierra

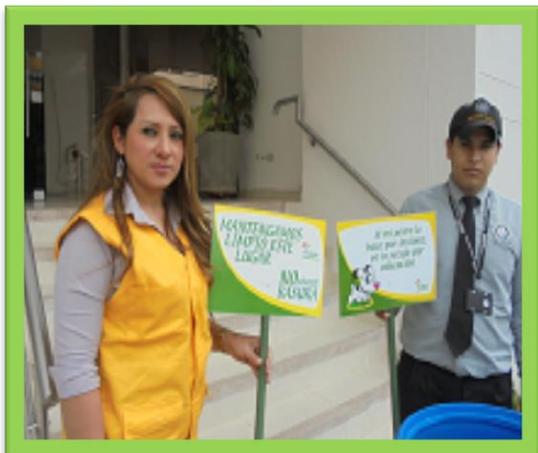


Con el acompañamiento de la administración municipal se trabaja mancomunadamente en las diferentes épocas del año para generar consciencia en los ciudadanos de Bucaramanga en mantener limpios los parques, iglesias, calles, plazas y lugares donde se congrega la comunidad en las vías públicas y recuperar la imagen de la ciudad bonita de Bucaramanga.



Sensibilización empresas e instituciones Educativas Campaña Renacer de un Parque

Asimismo, la Empresa de Aseo de Bucaramanga informa que diariamente dispone personal operativo y comercial en los parques de Bucaramanga, como el Luis Carlos Galán, Bicentenario, Bolívar, Santander, Los Niños, entre otros; para efectuar labores de limpieza y sensibilización para mantener estos entornos de la ciudad de Bucaramanga.



Campaña de Divulgación de Horarios y Frecuencias masivo Edificios y Comunidad



Sensibilización y Brigada de Limpieza Instituciones Educativas

3.3. Peticiones Quejas y Recursos (PQR)

La Oficina de Peticiones, Quejas y recursos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P., mediante la actividad de atención al cliente se desarrolla bajo el principio de los trámites y términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a esta materia. Asimismo para la atención personal y telefónica de los usuarios.

La EMAB le provee a sus clientes puntos y medios de atención al cliente donde puedan transmitir sus necesidades y quejas, acción que tiene como fin la obtención de la Lealtad del cliente satisfaciendo sus necesidades por medio de la atención oportuna de los PQRS que instauran. Las acciones de la EMAB S.A. E.S.P. están siempre encaminadas a adoptar hacia sus colaboradores una postura activa y responsable en torno al impacto de la operación en la prestación del servicio de aseo lo que implica que la atención al cliente por medio de la Oficina de PQR siempre transmita credibilidad hacia los clientes con mayor agilidad para reaccionar generando confianza.

Así es como logramos que en la encuesta realizada por GALLUP donde les preguntan a los Bumangueses que aspectos de la ciudad han mejorado nos ubicamos en el 3 puesto con un 51% de mejoría como lo evidenciamos a continuación.

LOS BUMANGUESES APRUEBAN NUESTRA LABOR

Por favor dígame si en cada uno de los siguientes aspectos que le voy a leer usted piensa que las cosas en Bucaramanga están mejorando o están empeorando
-Total-



GALLUP®

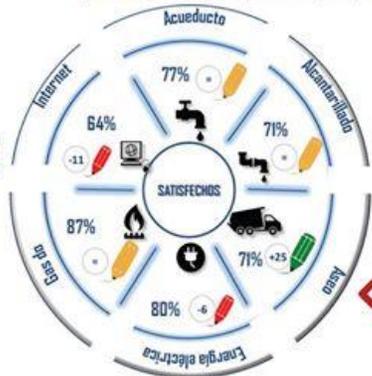
Encuestas GALLUP mayo 2015 / Bucaramanga Cómo Vamos noviembre 2014

Servicios públicos

¿Qué tan satisfecho(a) está usted en general con el servicio de _____ que recibe? (De 1=Muy insatisfecho a 5=Muy satisfecho)



% que sienten satisfechos con el servicio que reciben



3.4. Acciones Sociales

3.4.1. Inclusión de Vendedores Ambulantes

La Empresa continúa con la ayuda de su operador con la vinculación laboral de los ex vendedores ambulantes a las actividades de barrido y recolección de residuos sólidos.



Ex vendedores Ambulantes del centro de la ciudad

3.4.2. Inclusión de Ex combatientes del conflicto (ACR)

Se continúa con la política de apoyo al Gobierno nacional mediante el convenio EMAB – Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR), a través del cual la empresa se compromete a realizar vinculación laboral a los reinsertados del conflicto armado por medio de nuestro operador, para las actividades de barrido y recolección de residuos sólidos, acción por la cual obtuvimos el reconocimiento por ser una de las 20 empresas del país que apoyan esta causa.



3.4.3. Apoyo a Madres Cabeza de Hogar

Continuamos con la vinculación a través de nuestro operador de mujeres cabeza de hogar para actividades de barrido y recolección de residuos sólidos y la operación de los motocarros que se utilizan para la operación en el centro de la ciudad.



Operaria EMAB conductora motos y barrido Recolección Motocarros

4. ANEXOS

ANEXO 1: Estados Financieros

ANEXO 2: Dictamen del Revisor Fiscal