



Preguntas frecuentes

Emergencia Barrio Sinaí – Santa Cruz

Contenido

Trabajos técnicos	3
¿Qué ocasionó el daño en la tubería matriz?.....	3
¿Por qué tuvieron que interrumpir el servicio en otros circuitos?.....	3
¿Cuándo terminarán los trabajos de reparación ?.....	3
¿El daño tuvo que ver con la interrupción en la planta Manantiales?.....	4
Atención a la comunidad	4
¿Qué debe hacer una familia para reclamarle a EPM por las pérdidas?	4
¿Es seguro para las personas volver a sus casas?	4
¿Cuándo podrán volver a sus casas las personas a las que se les está dando hospedaje en hoteles y auto albergues?	5
Después de la inundación estoy viendo muros de mi casa afectados y no quedó en el inventario que hizo EPM ¿este puede actualizarse?	5
¿Hasta cuándo es el plazo para reportar los daños?	5
En materia de salud ¿qué acciones se están adelantando en el sector para evitar la aparición de epidemias o enfermedades derivadas de la inundación?	6
¿Cuánto se demoran los seguros en responder?	6
¿Cómo se calcula la reparación que se entregará a las familias?.....	6
Servicios Públicos	6
¿EPM tomará alguna medida con los servicios públicos de los afectados?.....	6
¿Habrá incremento en la tarifa de los servicios públicos debido al daño?	6
Otros	7



¿Por qué EPM está pidiendo **donaciones** si es su responsabilidad el reconocimiento económico a los afectados? 7

¿Dónde realizar las **donaciones** y quién se encarga? 7





Preguntas frecuentes

Emergencia Barrio Sinaí – Santa Cruz

Trabajos técnicos

¿Qué ocasionó el **daño** en la tubería matriz?

De acuerdo con la información técnica preliminar, el daño en la red de acueducto primaria de EPM, correspondiente a la conducción Manantiales Oriental, se presentó por una falla que puede ser atribuida a EPM.

Actualmente estamos llevando a cabo una investigación exhaustiva para identificar la causa raíz del incidente. Solo a partir de estos hallazgos podremos determinar a ciencia cierta qué generó la falla. Las cuadrillas encargadas de la reparación de la conducción de acueducto avanzan para estabilizar el sistema y normalizar la prestación del servicio de acueducto en los sectores del nororiente de Medellín y Bello que se han visto impactados.

¿Por qué tuvieron que **interrumpir el servicio** en otros circuitos?

Estas interrupciones, que han sido intercaladas, se originan debido a que esta conducción de agua potable es fundamental para abastecer este sector de la ciudad. Mientras dure la reparación, tendremos que continuar con las interrupciones de manera intercalada en algunos circuitos.

¿Cuándo terminarán los trabajos de **reparación**?

- El porcentaje de recuperación de la tubería principal, ubicada en la calle 99, alcanza un 90 %, luego se procederá con los llenos, la pavimentación total de la vía y recuperación de andenes y cunetas.
- Se han identificado otras dos fallas menores en la red de acueducto del sector, específicamente en la carrera 52 con calle 90 y en la carrera 52 con calle 103 A. Actualmente se adelantan los trabajos de inspección y reparación.
- Hasta este momento, en el sector de la emergencia, se ha restablecido la prestación de los servicios públicos así:
 - Energía 100 %



- Gas 100 %.

¿El daño tuvo que ver con la **interrupción** en la planta Manantiales?

De acuerdo con la información técnica preliminar, el daño en la red primaria de acueducto de EPM, se presentó por una falla de la conducción y no se asociar preliminarmente a esta interrupción.

Atención a la comunidad

¿Qué debe hacer una familia para **reclamarle** a EPM por las pérdidas?

Como parte de las acciones de respuesta a la emergencia, en este momento, el equipo de EPM realiza el proceso de identificación y caracterización de daños y pérdidas en las viviendas, que consiste en levantar un diagnóstico de lesiones en las edificaciones y pérdida de enseres de cada una de las familias afectadas.

Dicho proceso y, cuando se evidencien daños físicos en la edificación, genera la activación del equipo técnico del DAGRD para implementar el procedimiento de evaluación de daños en las edificaciones, de conformidad con la metodología establecida y adoptada por dicha entidad, que consiste en establecer el nivel de daño y la habitabilidad de las edificaciones posterior al incidente.

¿Es **seguro** para las personas volver a sus casas?

Para garantizar la seguridad de las familias que retornan a su hogar, EPM en articulación con el DAGRD, el Cuerpo Oficial de Bomberos, la Defensa Civil y la Cruz Roja, realizó una inspección previa de la vivienda. Dependiendo de las condiciones estructurales, se marca con un adhesivo las viviendas. Dicho procedimiento genera como resultado una calificación de la siguiente manera:

- **Verde:** cuando la edificación no tuvo daños en la estructura o los daños son leves, y se considera que la edificación, producto del incidente, es **segura** para los habitantes.
- **Amarrillo:** la edificación tiene **acceso restringido** por presencia de elementos inseguros en su interior o entrada limitada por riesgos externos.



- **Rojo:** cuando la edificación se considera **no habitable** por riesgos externos, daño severo o afectación funcional. En este caso, se requiere una evacuación temporal para proteger la integridad física de los habitantes.

Al 14 de noviembre, de 200 casas afectadas, solo 7 necesitan algún tipo de arreglo para que las personas puedan retornar. Durante el tiempo que dure la reparación de su hogar, EPM cubre los gastos de su hospedaje temporal.

¿Cuándo podrán **volver a sus casas** las personas a las que se les está dando hospedaje en hoteles y auto albergues?

Aún no es posible tener ese dato a la fecha. Las labores de investigación, aseguramiento, limpieza, etc., siguen adelante.

Después de la inundación estoy viendo muros de mi casa afectados y no quedó en el **inventario** que hizo EPM ¿este puede actualizarse?

Si usted es propietario de una de las viviendas afectadas e identifica grietas o daños en su vivienda producto de la emergencia y no ha sido inspeccionado, por favor repórtela a la mayor brevedad al equipo técnico de EPM que está haciendo el recorrido y levantando las Actas de Vecindad. Ante cualquier amenaza, riesgo o temor, recuerde llamar a la línea de emergencias 123.

¿Hasta cuándo es el **plazo** para reportar los daños?

Si una persona se considera afectada podrá realizar una reclamación en cualquier momento; no obstante, se deberá atender en los términos de caducidad en los que la solicite (ejemplo: reparación directa – dos (2) años). El reconocimiento que se realiza en estos momentos se considera ayuda humanitaria la cual equivale a un salario mínimo; está pendiente la indemnización correspondiente de EPM por las afectaciones o daños sufridos a cada persona, la cual dependerá de las validaciones de las afectaciones y los avalúos que se realizan en sitio por las áreas competentes de EPM.



En materia de salud ¿qué acciones se están adelantando en el sector para evitar la aparición de epidemias o enfermedades derivadas de la inundación?

La Alcaldía de Medellín, desde sus diferentes Secretarías, tiene activado en terreno diferentes equipos profesionales para realizar atención integral humanitaria, entre ellos la vigilancia en salud.

¿Cuánto se demoran los seguros en responder?

EPM cuenta con una póliza de responsabilidad civil extracontractual (responsabilidad de daños a terceros) vigente hasta julio 2025, con una compañía nacional (Sura) por valor de \$150.000 millones. A la fecha ya se dio aviso del siniestro y se inició la etapa de documentación del evento.

¿Cómo se calcula la reparación que se entregará a las familias?

EPM acude al parámetro legal definido por el Gobierno Nacional del salario mínimo legal vigente.

Servicios Públicos

¿EPM tomará alguna medida con los servicios públicos de los afectados?

El equipo de facturación de EPM estará visitando las viviendas afectadas para evaluar las condiciones actuales y explorar las posibles medidas de apoyo que pueden implementarse en la facturación de los servicios públicos.

¿Habrá incremento en la tarifa de los servicios públicos debido al daño?

No tendrá ningún impacto en la tarifa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, ya que el componente de operación que se encuentra incluido en el cargo variable (o cargo por consumo) se basa en costos históricos y no es un componente que se actualice de manera periódica. Los recursos económicos que EPM tiene destinados para la reparación del daño y la atención de las reclamaciones de los damnificados no afectan la tarifa; dado que esta es regulada y los recursos para cubrir provienen de las indemnizaciones de las pólizas y recursos propios de la empresa.



Otros

¿Por qué EPM está pidiendo **donaciones** si es su responsabilidad el reconocimiento económico a los afectados?

EPM no está solicitando donaciones a la ciudadanía, esta es una acción que se gesta desde el Distrito de Medellín.

EPM atiende a las personas damnificadas, garantizando su hospedaje, entregando la alimentación, ayuda humanitaria y realizando la limpieza de los hogares; también, realiza la gestión para que las familias puedan retornar a sus hogares en el menor tiempo posible. Un equipo interdisciplinario de EPM conformado por abogados, profesionales sociales y técnicos visitan cada una de las casas afectadas, registran los bienes que las personas reportan como pérdida, detallan las condiciones de infraestructura de la vivienda y la conformación de las familias, para proceder en un segundo momento, con la compensación en atención de las reclamaciones.

¿Dónde realizar las **donaciones** y quién se encarga?

La Corporación Siempre Presentes es la organización que ha encabezado la campaña de donaciones. La invitación es a donar:

- **Elementos personales:** zapatos, medias, cobijas, sábanas, almohadas, colchonetas, pañales, toallas higiénicas, alimentos no perecederos, elementos de aseo personal, alimento para mascotas.
- **Medicamentos en buen estado y en todas las dosis:** atorvastatina, enalapril, hidroclorotiazida, losartán, levotiroxina, metformina.
- También puedes hacer donación en dinero a través de <https://presentes.co/seccion-donaciones/presentes-por-santa-cruz/>

