



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE RIOFRÍO**

PROGRAMA

VV-IPR-PR-07

Versión: 09

Página 1 de 22

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jhon Fredy Villamizar Cañas Gerente de Operaciones	Jhon Fredy Villamizar Cañas Gerente de Operaciones	Lucia Margarita Fadul T. Gerente General

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	29/01/2016	Emisión del documento.	Jefe de operaciones
02	10/02/2017	Se reestructura la información del cuadro del numeral 2. Objetivos y metas, con relación a línea base, metas intermedias, meta final y plazo. En el numeral 4.3 ubicación de la base de operaciones, se cambia la información de la oficina de Tuluá. En la tabla del numeral 4.4 Macrorutas de recolección y transporte, se actualiza la información. Se actualiza la información del numeral 4.5 Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual). Se actualiza la información de la primera tabla de numeral 4.8.1. Macrorutas. En el cuadro de programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año, se cambia la información de las columnas cantidad de cestas y frecuencia. Con respecto al campo de mantenimiento, se reestructura toda la información. En el numeral 4.13 actividad de comercialización se actualiza la información del cuadro "programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.1.104. del Decreto 1077 de 2015". En el cuadro del numeral 4.15 Residuos especiales, se cambia la información de la descripción para los tipos de residuos de construcción y demolición. En el numeral 4.16 Programa de gestión del riesgo, se cambia la información de la columna Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero. En el numeral 4.17 Subsidio y contribuciones, se actualiza la tabla de ítem Factores de subsidios y aporte solidario. Se actualiza la información del cuadro de Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.	Jefe de operaciones
03	22/09/2018	Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando de PG-O2-09 al VV-INR-PR-48. Se cambia la razón Social Tuluaseo S.A. E.S.P. por Veolia Aseo Tuluá S.A. E.S.P. Se elimina del cuadro de medios de comunicación del numeral 4.13 oficinas administrativas Cali. Se actualiza la siguiente información: Los aspectos operativos del servicio (rutas, frecuencias, entre otros), Censo de puntos críticos, Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, Mecanismo de facturación (prepago, pago anticipado, conjunta o directa) y Subsidios y contribuciones.	Jefe de operaciones
04	30/10/2020	Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando del VV-INR-PR-48 al VV-IPR-PR-07. Se adiciona la línea gratuita para atención del cliente y el correo electrónico para la atención de PQRs. Se actualiza la información de rutas de prestación del servicio, de servicio al cliente y gestión social.	Jefe de Operaciones



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE RIOFRÍO**

PROGRAMA

VV-IPR-PR-07

Versión: 09

Página 2 de 22

05	15/12/2021	Se elimina del documento el formato VV-INR-F-32 Control de la operación de barrido. En el numeral 2, se elimina el indicador de Galones/Hora. Del numeral 3 se elimina lo relacionado a Sistema de control operacional NS-Integra e Indicadores de Gestión y se incluye Sistema de información Geoaseo y se elimina el el Registro de control de combustible y se incluye el indicador de eficiencia en consumo de combustibles fósiles. En el numeral 4.4., Se actualiza la hora de inicio y finalización de las macrorutas de recolección. De la tabla del numeral 4.5. se elimina "Vía Salónica cruce a Fenicia". Del numeral 4.8. se actualiza la información de: Tabla de Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido; tabla de Macrorutas y la tabla de mantenimiento de cestas.	Jefe de Operaciones
06	28/02/2022	Se actualiza el numeral 1 Actividades prestadas, en donde se especifica la no aplicación de las actividades de Corte de césped, Poda de árboles, Lavado de vías y áreas públicas, Tratamiento y Aprovechamiento. Se actualiza el cuadro del numeral 2. Objetivos y metas, modificando los años de la columna de Metas Intermedias. Se actualizan los km de vías y áreas públicas por prestador y los metros cuadrados de parques y zonas públicas relacionados en el numeral 4.8. Se actualizan las macrorutas relacionadas en el numeral 4.8.1. En el numeral 4.9 se especifica que la actividad de corte de césped no se lleva a cabo ya que se debe incluir en el PGIRS del municipio y se elimina la expresión "No aplica Resolución 720". En el numeral 4.10 se especifica que la actividad de poda de árboles no se lleva a cabo ya que se debe incluir en el PGIRS del municipio y se elimina la expresión "No aplica Resolución 720". En el numeral 4.14 se especifica que las actividades de lavado de áreas públicas y puentes no se llevan a cabo ya que se deben incluir en el PGIRS del municipio y se elimina la expresión "No aplica Resolución 720". Se actualiza la tabla del numeral 4.17 Subsidios y contribuciones; de este mismo numeral se actualiza el número del acuerdo del concejo municipal.	Jefe de Operaciones
07	27/12/2023	Se actualiza el numeral 2, numeral 3.3 Censo de Puntos Críticos y las macrorutas de las actividades de barrido y recolección, el numeral 3.6. y 4. Se incluye el numeral 3.1 fechas de adopción.	Jefe de Operaciones
08	01/11/2024	En el numeral 3.3. Actividad de Recolección y Transporte se actualiza el Censo de puntos críticos (periodo de reporte año 2024). En el numeral 3.10 se actualiza el programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas.	Jefe de Operaciones
09	26/05/2025	En el numeral 3.3. Actividad de Recolección y Transporte se actualiza la frecuencia de la Macroruta M5 Portugal de Piedras. Se actualiza el numeral 3.14 Subsidios y Contribuciones. Se actualiza el nombre del sitio de Disposición Final de residuos. Se cambió de Parque tecnológico ambiental (PTA) a Centro Inteligente de Gestión Ecologica Presidente (CIGEP).	Gerente de Operaciones



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE RIOFRÍO**

PROGRAMA

VV-IPR-PR-07

Versión: 09

Página 3 de 22

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. ACTIVIDADES PRESTADAS	3
2. OBJETIVOS Y METAS	4
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	5
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS	16
5. REFERENCIAS	20
6. REGISTROS	20

COPIA NO CONTROLADA

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 288 de 2015 se formula el Programas de Prestación del Servicio Público de Aseo:

1. ACTIVIDADES PRESTADAS

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Recolección	mar-99
Transporte	mar-99
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	mar-99
Corte de césped en vías y áreas públicas	N/A
Poda de árboles en vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	N/A
Tratamiento	N/A
Aprovechamiento	N/A
Comercialización	mar-99

2. OBJETIVOS Y METAS

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (COBERTURA, CALIDAD, CONTINUIDAD, EFICIENCIA)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS			META FINAL	INDICADORES	PLAZO
				AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024			
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, de acuerdo a los crecimientos urbanísticos del municipio.	100%	100%	100%	100%	100%	Cobertura en el Servicio de barrido y limpieza	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Continuidad	Garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio de las vías y áreas públicas, de acuerdo a la zona de atención planeada.	95%	90%	95%	98%	100%	Cumplimiento en el Servicio de barrido y limpieza	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección	Continuidad	Garantizar la recolección eficiente y oportuna de los residuos sólidos ordinarios a usuarios domiciliarios y grandes productores de acuerdo a las frecuencias y horarios definidos en el CCU.	100%	100%	100%	100%	100%	$IPR_{RA} = \frac{V_{RD} \cdot F_{RD}}{(V_{RD} \cdot F_{RD}) + F_{CCU}} \cdot 100\%$	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo.

La fecha de adopción del programa es el 29 de enero de 2016

3.2. Área de Prestación del servicio

ACTIVIDAD DEL SERVICIO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL MUNICIPIO	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES
Barrido - Limpieza	Valle del Cauca	Riofrío	Zona Urbana Riofrío
Recolección	Valle del Cauca	Riofrío	Zona Urbana Riofrío y Rural(Portugal de Piedra, Jagual, Madrigal, Los Estrechos, La Sultana)
Transporte	Valle del Cauca	Riofrío	Zona Urbana Riofrío y Rural(Portugal de Piedra, Jagual, Madrigal, Los Estrechos, La Sultana)

3.3. Actividad de Recolección y Transporte

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS (ACERA, CAJA DE ALMACENAMIENTO, UNIDAD DE ALMACENAMIENTO, CONTENEDOR, ETC.)	DESCRIBIR CONDICIONES DE PRESENTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LOS USUARIOS (CON O SIN SEPARACIÓN DE FUENTE, ETC.)
Bolsas Plásticas	<p>Bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, entre otros. Deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección.</p> <p>Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos. Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos.</p> <p>La empresa igualmente insta a que los residuos en las avenidas, no sean dispuestos por los usuarios en los separadores de las avenidas.</p>
Recipientes Retornables	<p>Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.</p> <p>Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos. La empresa igualmente insta a que los residuos en las avenidas, no sean dispuestos por los usuarios en los separadores de las avenidas.</p>
Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos	<p>Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes</p>

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS (ACERA, CAJA DE ALMACENAMIENTO, UNIDAD DE ALMACENAMIENTO, CONTENEDOR, ETC.)	DESCRIBIR CONDICIONES DE PRESENTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LOS USUARIOS (CON O SIN SEPARACIÓN DE FUENTE, ETC.)
sólidos	<p>requisitos:</p> <p>a) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos. D) Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de la empresa así como para los usuarios.</p> <p>E) Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos suficiente para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.</p>
Cajas de almacenamiento	<p>Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg.</p> <p>Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección. Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida.</p>

● **Ubicación de la base de operaciones**

DIRECCIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	TELÉFONO
Carrera 28 A No. 5 -39 Barrio Santa Rita segunda etapa (Tuluá)	0180000950096

● **Macrorutas de recolección y transporte**

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
M1 Cabecera	El Samán, Piedra Pintada, El Castillo, El Lago, Centro, El Porvenir, Pinal	X							08:00	15:00
				X		X			07:00	15:00

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
	del Río, La Paz, Cementerio, Belén, Urb Gonzalo Alvarado, San Jorge, El Naranjo, Las Delicias, Fundevir, Portales del Río.									
M2 GP Rural Riofrio	GP Rural Riofrio	X			X	X			10:00	11:00
M3 Operativo Especial Riofrio	Operativo Especial Riofrio	X	X	X	X	X	X		06:00	14:20
MAC1 Jagual	Vereda Jagual	X		X		X			06:00	14:00
M4 Madrigal	Vereda Madrigal			X					06:20	14:20
M5 Portugal de piedras	Portugal de Piedras La sultana. Los Estrechos					X			10:00	14:00

• **Censo de puntos críticos (periodo de reporte año 2024)**

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente.

PUNTO	DIRECCIÓN	DESCRIBIR LOS OPERATIVOS DE LIMPIEZA PROGRAMADOS Y ACTIVIDADES PARA SU ELIMINACIÓN PACTADOS CON EL MUNICIPIO.(NOTA: A la fecha no se ha realizado ningún acuerdo con el municipio para atender estos puntos críticos.)
1	Cra 10 entre 9 y 10	Operativos de barrido y limpieza de residuos.

• **Lugar de disposición de residuos sólidos**

NOMBRE RELLENO SANITARIO	UBICACIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	CUENTA CON LICENCIA O PERMISO AMBIENTAL VIGENTE (SI/NO)
Centro Inteligente de Gestión Ecológica Presidente	Corregimiento Presidente - San Pedro (Valle del Cauca)	018000950096	Si

3.4. Actividad de Transferencia

DIRECCIÓN ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA	CAPACIDAD (TON/HORA)	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO
N.A.	N.A.	N.A.

3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

- Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.

KM DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS POR PRESTADOR	METROS CUADRADOS DE PARQUES Y ZONAS PÚBLICAS
850	281.010

- Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, indicando el número total de kilómetros a barrer en el área de confluencia y el número total de metros cuadrados de parques y zonas de áreas públicas a barrer en el área de confluencia, de conformidad con la Resolución CRA 709 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	PRESTADORES QUE SUSCRIBIERON EL ACUERDO	KM DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS POR PRESTADOR	METROS CUADRADOS DE PARQUES Y ZONAS PÚBLICAS A BARRER	NÚMERO DE SUSCRIPTORES EN EL ÁREA DE CONFLUENCIA
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

- Macrorutas**

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
MAC06 Parque Principal	Parque principal	X	X	X	X	X	X	X	6:00	Manual
MAC01 Saman	Samán	X		X					6:00	Manual
MAC07 Entrada Principal	Entrada Principal	X		X			X		6:00	Manual
MAC02	Belen		X		X				6:00	Manual

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
Belen										
MAC02 El Lago	El Lago		X		X				6:00	Manual
MAC03 Fundelicias	Fundelicias		X			X			6:00	Manual
MAC04 Instituciones	Instituciones		X				X		6:00	Manual
MAC05 Cementerio	Cementerio				X		X		6:00	Manual
MAC05 La Paz	La Paz				X		X		6:00	Manual

- Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	
Cuarterillo	Dirección
1	Calle 6 N° 9-70

- Identificación de las playas en el área de prestación a ser intervenidas con la limpieza, precisando la frecuencia de limpieza.

NOMBRE DE LA PLAYA	UBICACIÓN	EXTENSIÓN		FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
		UND	CANTIDAD	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

- Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.

PROGRAMA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE CESTAS	FRECUENCIAS
Instalación de nuevas cestas		0	Sujeto a revisión según solicitud por parte de la Administración Municipal
Reposición de cestas instaladas		0	Sujeto a revisión según solicitud por parte de la Administración Municipal
Desmantelación de cestas	0	0	Sujeto a revisión según solicitud por

PROGRAMA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE CESTAS	FRECUENCIAS
			parte de la Administración Municipal
Mantenimiento	Cra 9	0	Sujeto a revisión según solicitud por parte de la Administración Municipal
	Interior Parque Principal		
	Alrededores Parque Recreacional	0	
	Cra 10 esquina	0	
	Calle 2, interior del parque	0	

3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.

Actualmente no se realiza la actividad. La administración municipal debe incluir la actividad de Corte de Césped en vías y áreas públicas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y realizar la identificación de las áreas a atender.

ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS			
Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)*	Área verde a intervenir (m ²)	Frecuencia programada de corte al año
Sujeto a entrega de información por la alcaldía.			

3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.

Actualmente no se realiza la actividad. La administración municipal debe incluir la actividad de poda de árboles en vías y áreas públicas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y entregar el censo arbóreo.

TIPO DE ÁRBOLES (SEGÚN)	ALTURA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE ÁRBOLES A PODAR POR AÑO, SEGÚN CATASTRO DE ÁRBOLES *	FRECUENCIA PROGRAMADA DE PODA AL AÑO
Tipo 1	Hasta 5 mts	Pendiente de inclusión en PGIRS y entrega de censo arbóreo.		
Tipo 2	5,01 mts - 15 mts	Pendiente de inclusión en PGIRS y entrega de censo arbóreo.		
Tipo 3	15,01 mts - 20 mts	Pendiente de inclusión en PGIRS y entrega de censo arbóreo.		
Tipo 4	Mayor a 20 mts	Pendiente de inclusión en PGIRS y entrega de censo arbóreo.		

* De acuerdo con el catastro de áreas públicas entregado por el municipio o distrito.

3.8. Actividad de aprovechamiento

- Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA	HORA DE INICIO
N/A	N/A	N/A	N/A

- Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento

DIRECCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS (SEPARACIÓN, CLASIFICACIÓN, PESAJE, OTROS PROCESOS)	CAPACIDAD (TON/HORA)	TIPO DE RESIDUO APROVECHADO
N/A	N/A	N/A	N/A

3.9. Actividad de Tratamiento

DIRECCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO	TIPO DE TRATAMIENTO (INCINERACIÓN, COMPOSTAJE, ETC.)	CAPACIDAD INSTALADA (TON/DÍA)
N/A	N/A	N/A

3.10. Actividad de comercialización

- Puntos de atención a los usuarios.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS			
Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Calle 6 # 9-70 Riofrio	Oficina Atención al Cliente: 018000950096	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 11:00 m.

- Medios de contacto

Dirección electrónica página web	https://www.veolia.com.co/valle/
Correo electrónico para radicación de PQR	pqr.riofrio.co@veolia.com
Línea de atención al cliente	Línea gratuita: 018000950096
Servicios adicionales que presta	No aplica

- Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.1.104. del Decreto 1077 de 2015.

PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y DE LA PROGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS, DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.104. DEL DECRETO 1077 DE 2015.

Localidad, comunas o similares	Temas	Programación (Mes)
Instituciones educativas públicas y privadas, grandes productores y comunidad organizada	Programa educación ambiental (Eco aprendiendo, eco creando, concurso de pintura alrededor de iberoamérica, visita a CIGEP)	Mensual. Según dinámica comunitaria
Comunidad en general	Programa apoyo a la operación/soluciones sociales (Socializaciones, balance de cargas, brigadas de limpieza, identificación de puntos críticos, Atención a solicitudes que ingresan por PQR)	Mensual. Según dinámica comunitaria y organizacional
Comunidad en general	Programa Aporte a la ciudad/ Contribución social (eventos especiales y participación en comités ambientales)	Mensual. Según dinámica comunitaria e intersectorial
Comunidad en general	Programa iniciativas internas/apoyo al colaborador (Apoyo a prevención, seguridad y salud en el relacionamiento con las comunidades)	Mensual. Según dinámica comunitaria

- Esquema de facturación del servicio

MECANISMO DE FACTURACIÓN (PREPAGO, PAGO ANTICIPADO, CONJUNTA O DIRECTA)	DESCRIPCIÓN	PUNTOS DE PAGO
Facturación conjunta	La facturación del servicio de aseo se realiza de manera conjunta con la empresa de energía del pacífico (CELSIA), a través de sus recibos energía	Centros de recado definidos por la empresa de facturación conjunta (Bancos y entidades recaudadoras)
Facturación directa	Esta facturación es liquidada, impresa, y entregada directamente por la empresa de servicio de aseo.	Banco BBVA, ,EFECTY,PSE

3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas.

- Acuerdos de lavado de áreas públicas

ACUERDO DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	PRESTADORES QUE SUSCRIBIERON EL ACUERDO
N/A	N/A	N/A

- Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

Actualmente no se realiza la actividad. La administración municipal debe incluir la actividad de lavado de vías y áreas públicas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y entregar el catastro de áreas.

MACRO RUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	ÁREAS OBJETO DE LAVADO (M ²), SEGÚN INVENTARIO DEL MUNICIPIO	FRECUENCIA (MES)	HORA DE INICIO	HORA FINALIZACIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

Actualmente no se realiza la actividad. La administración municipal debe incluir la actividad de lavado de puentes peatonales y áreas públicas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y entregar el catastro de áreas.

MACRO RUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	ÁREAS DE PUENTES OBJETO DE LAVADO (M ²), SEGÚN INVENTARIO DEL MUNICIPIO	FRECUENCIA (MES)	HORA DE INICIO	HORA FINALIZACIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

3.12. Residuos Especiales

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO
Generados en eventos y espectáculos masivos	El usuario debe informar con 8 días de antelación ante las oficinas de servicio al cliente, para determinar viabilidad operativa y costo del servicio	602-226-8033
Generados por puntos de venta en áreas públicas	De acuerdo a las características del residuo y volumen, se determinará el tipo de vehículo, cajas estacionarias, recipientes o bolsas a utilizar.	602-226-8033
Animales Muertos	Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, la empresa efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud.	602-226-8033

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO
Residuos de Construcción y Demolición	Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición final en las escombreras autorizadas, la administración municipal es la responsable de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos en los PGIRS.	602-226-8033
Residuos Especiales	La prestación de residuos especiales que no puedan ser recogidos normalmente en los vehículos recolectores y microrutas definidas, que por su característica, volumen, tamaño y no sean peligrosos y requieran un modo de operación diferente, el usuario que solicite este servicio será quien asuma los costos asociados con el mismo, este servicio lo prestara la empresa si existe viabilidad técnica-operativa y de conformidad con la normatividad vigente	602-226-8033

3.13. Programa de Gestión del Riesgo

A continuación se describen las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo generales, las cuales se especifican en el Plan de Emergencia y Contingencia VV-IPR-PL-10:

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
1. INUNDACIÓN 2. SISMOS / TERREMOTOS 3. MOVIMIENTOS EN MASA / DESLIZAMIENTOS 4. VENDAVAL 5. INCENDIOS 6. VULCANISMO (ERUPCIÓN VOLCÁNICA) 7. HURACANES 8. TSUNAMIS 9. MAREAS 10. DESCARGA ELÉCTRICA 11. AVENIDAS TORRENCIALES	<p>De presentarse un cierre del sitio de disposición final (temporal, por un siniestro o causas de fuerza mayor), se solicita formalmente ante entidad ambiental competente, la autorización de los posibles sitios para disposición de los residuos sólidos que produce el municipio afectado por la emergencia en donde se presta el servicio de recolección y transporte, con ello se tendrá una alternativa segura en el caso de que el Centro Inteligente de Gestión Ecológica Presidente también se vea afectado de manera simultánea por una emergencia.</p> <p>Determinar estimación de residuos, la cantidad de equipo y recurso humano, así como canecas, contenedores, localización, frecuencia y tipo de recolección a utilizar en la zona de desastre.</p> <p>Determinar la necesidad de otros apoyos por maquinaria inoperante o insuficiente</p> <p>Elaborar plan de trabajo, considerar puntos críticos como prioridad. Así mismo, considerar la necesidad de inclusión de personal operativo si así se requiere, a través de empresas temporales</p>	<p>Responder a las medidas y advertencias dadas por el prestador mediante los diferentes canales de información que se utilicen</p>
	<p>Elaborar informe con los resultados de la evaluación de la emergencia, reconociendo puntos clandestinos de acumulación de residuos, potenciales deslizamientos o derrumbes que puedan obstruir la circulación de los recolectores, los generadores de residuos químicos, industriales y hospitalarios para presentación a entidades gubernamentales y el CMGRD del municipio</p>	
	<p>Se determina la oficina de atención al cliente, como Centro de operaciones y de comunicación interna y externa, si esta no presenta vulnerabilidad y riesgo ante la emergencia ocurrida. De lo contrario se debe buscar un lugar seguro</p>	
	<p>Desarrollo de actividades de operación (barrido, recolección y transporte) en la zona de emergencia considerando el mapa y los recursos que se provean.</p> <p>Colocación de canecas y contenedores en los lugares determinados de acuerdo al mapa</p>	

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
	En el centro de operaciones se concentra y coordina la información para la operación de recolección, los ajustes al plan de trabajo. A la comunidad se comunican las novedades con la prestación del servicio a través de perifoneo, medios masivos de comunicación local, comité de emergencia o a través del CMGRD del municipio	

3.14 Subsidios y Contribuciones

- Factores de subsidios y aporte solidario

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		
Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	-25%	
Estrato 2	-20%	
Estrato 3	5.0%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		60%
Estrato 6		60%
Comercial		50%
Industrial		30%
Oficial		0%

- Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.

DOCUMENTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	28-Febrero-25-22	No 03-2025
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	27-junio-2023	No. 251

- Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (en caso que aplique).

EQUIPOS, ELEMENTOS Y/O RECURSOS APORTADOS POR EL ENTE TERRITORIAL BAJO CONDICIÓN (EN CASO QUE APLIQUE).	
Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	Ninguno
Transporte	Ninguno
Transferencia	Ninguno

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Ninguno
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	Ninguno
Lavado de vías y áreas públicas	Ninguno
Tratamiento	Ninguno
Aprovechamiento	Ninguno
Comercialización	Ninguno

4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS

Respecto a este último punto se está a la espera de que el municipio haga entrega del PGIRS actualizado.

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA					
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
1. Programa institucional para la prestación del servicio público de aseo.	Articulación entre la Administración Municipal y la empresa prestadora del servicio público de aseo.	Realizar periódicamente la actualización de la estratificación socioeconómica del Municipio en zona urbana y rural	Un (1) estudio (2018, 2021 y 2025)		Un (1) estudio				
		Fortalecer los canales de comunicación entre la Empresa de aseo con la Administración Municipal.	100% de las solicitudes contestadas (anual en un periodo de 12 años)	% de las solicitudes contestadas	% de las solicitudes contestadas	% de las solicitudes contestadas	% de las solicitudes contestadas	% de las solicitudes contestadas	
		Seguimiento periódico de los subsidios y contribuciones por concepto de la prestación del servicio de aseo.	100% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente) (anual en un periodo de 12 años)	% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente)	% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente)	% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente)	% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente)	% del balance de los subsidios (acuerdo normatividad vigente)	

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		Articular la difusión del componente institucional de la prestación del servicio de aseo a la comunidad	100% de las estrategias realizadas (anual en un periodo de 12 años)	% de las estrategias realizadas	% de las estrategias realizadas	% de las estrategias realizadas	% de las estrategias realizadas	% de las estrategias realizadas
2. Recolectión, Transporte.	Fortalecer el esquema de recolección y transporte en el Municipio de Riofrío.	Realizar capacitaciones a la comunidad sobre rutas, horarios de recolección, deberes y derechos de las partes involucradas y temas requeridos.	2750 personas capacitadas (en un periodo de 11 años)	250 personas capacitadas	250 personas capacitadas	250 personas capacitadas	250 personas capacitadas	250 personas capacitadas
		Realizar seguimiento a la ejecución de las rutas de recolección por parte de la empresa de aseo.	100% de rutas de recolección ejecutadas (en un periodo de 11 años)	% de rutas de recolección ejecutadas	% de rutas de recolección ejecutadas	% de rutas de recolección ejecutadas	% de rutas de recolección ejecutadas	% de rutas de recolección ejecutadas
		Verificación de cobertura	100% de cobertura (2018 y 2028)					100% de cobertura
		Análisis y viabilidad de prueba piloto ruta selectiva.	% de eficiencia de prestación de la ruta en el 25% de los barrios seleccionados (2019)					
3. Barrido y Limpieza de áreas públicas	Seguimiento y control manejo del barrido, limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Riofrío	Capacitar a la población de la zona urbana del Municipio sobre manejo de residuos sólidos en espacios	1650 personas capacitadas (en un periodo de 11 años)	150 personas capacitadas	150 personas capacitadas	150 personas capacitadas	150 personas capacitadas	150 personas capacitadas

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
		públicos						
		Realizar Seguimiento de cobertura de barrido y limpieza de áreas públicas.	100% de cobertura (en un periodo de 11 años)	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura
		Instalación de cestas para el almacenamiento temporal de residuos sólidos en sitios estratégicos.	30 cestas instaladas (2018, 2023 y 2028)					10 cestas instaladas
4. Disposición final	Seguimiento al proceso de disposición final de residuos en el Municipio de Riofrío.	Analizar los registros de disposición del relleno sanitario (Caracterización y generación)	1. 12 Reportes anuales por 11 años 2. Caracterización R.S (2019 y 2027)	Un (1) Reporte	Un (1) Reporte	Un (1) Reporte	1. Un (1) Reporte. 2. Caracterización R.S.	Un (1) Reporte
		Solicitar y analizar estado actual, operatividad y capacidad del relleno sanitario.	10 % de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final (en un periodo de 9 años)	1,05% de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final	1,05% de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final	1,10% de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final	1,10% de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final	1,10% de disminución de los residuos sólidos llevados a disposición final
		Formular plan de contingencia de disposición final alterna para el municipio de Riofrío	Un (1) plan de contingencia (2023)					

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
5. Gestión de residuos del área rural	Establecer esquema y parámetros para la prestación del servicio de aseo en la zona rural del municipio de Riofrío	Efectuar los estudios de viabilidad para la prestación del servicios de aseo alternos y cobertura para la zona rural (Cobertura, Transporte, disposición)	Un (1) Estudio (2018)					
		Brindar apoyo para los Lineamientos para la prestación del servicio de aseo por parte de las diferentes empresas prestadoras del servicio.	Cumplimientos técnicos (2018 - 2028)	% de requerimientos técnicos atendidos	% de requerimientos técnicos atendidos	% de requerimientos técnicos atendidos	% de requerimientos técnicos atendidos	% de requerimientos técnicos atendidos
		Fortalecer el área económica, social, y ambiental de los PMIRS (Plantas de Manejo Integral de Residuos Sólidos) en la zona rural del municipio	Corregimientos atendidos (2018, 2021, 2024 y 2027)	Cuatro (4) corregimientos atendidos				Cuatro (4) corregimientos atendidos

5. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VV-IPR-PL-10	Plan de Emergencia y Contingencia	Plan	De acuerdo a la tabla de retención documental

6. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
No Aplica			

OTRA FORMA DE EVIDENCIA			
Geosaseo			

COPIA NO CONTROLADA