

**PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**



**Segovia – Antioquia
2020**

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	6
1. ACTIVIDADES PRESTADAS	7
2. OBEJTIVOS Y METAS	7
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	12
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	12
3.2. Área de prestación del servicio	13
3.3. Actividad De Recolección Y Transporte	15
3.3.1. Ubicación de la base de operaciones	15
3.3.2. Macro rutas de recolección y transporte	16
3.3.3. Censo de puntos críticos	19
3.3.4. Lugar de disposición de residuos	20
3.4. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	20
3.4.1. Número de kilómetros de cunetas de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.	20
3.4.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas	20
3.4.3. Macro rutas	21
3.4.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido	26
3.4.5. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.	26
3.5. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	26
3.6. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	27
3.7. Actividad de comercialización	28
3.7.1. Puntos de atención a los usuarios	28
3.7.2. Medios de contacto	28
3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de compañías educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 de 2013.	28
3.7.4. Esquema de facturación del servicio	29
3.8. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	30
3.8.1. Acuerdo de lavado de áreas públicas	30
3.8.2. Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad	30
3.9. Residuos Especiales	30
3.10. Programa de Gestión del Riego	31
3.11. Subsidios y Contribuciones	33
3.11.1. Factores de subsidios y aporte solidario	33
3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones	34

3.11.3. Equipo, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (en caso de que aplique)	34
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS	34

LISTA DE TABLAS.

Tabla N°1: Actividades Prestadas	7
Tabla N°2: Objetivos y metas.	8
Tabla N°3: Modelo de seguimiento del programa	11
Tabla N°4: Área de prestación del servicio	13
Tabla N°5: Formas de presentación de residuos sólidos	15
Tabla 6: Ubicación de la base de operaciones	16
Tabla 7: Macro rutas de recolección y transporte	16
Tabla N°8: Censo de puntos críticos	19
Tabla N°9: Sitio de disposición final	20
Tabla N°10: Actividad de barrido	20
Tabla N°11: Acuerdo de barrido	21
Tabla N°12: Rutas de barrido	26
Tabla N°13: Ubicación puntos de almacenamiento	26
Tabla N°14: Instalación y mantenimiento de sestras	27
Tabla N°15: Punto de atención	28
Tabla N°16: Medios de contacto	28
Tabla N°17: Programas relacionados con la comunidad	29
Tabla N°18: Mecanismo de facturación	29
Tabla N°19: Áreas públicas objeto de lavado	30
Tabla N°20: Residuos Especiales	31
Tabla N°21: Programa Gestión del Riesgo	31
Tabla N°22: Subsidios y Contribuciones	33
Tabla N°23: Balance Subsidios y Contribuciones	34
Tabla N°24: Subsidios y Contribuciones	34

LISTA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Área de prestación del servicio	13
Ilustración 2: Área de prestación del servicio	14
Ilustración 3: Área de prestación del servicio	14
Ilustración 4: Rutas de recolección	18
Ilustración 5: Proceso de barrido	21
Ilustración 6: Proceso de sensibilización	29

INTRODUCCIÓN

El programa de prestación del servicio público de aseo es un instrumento de planeación y seguimiento, reglamentado por el Decreto 2981/2013, que busca determinar la condición de problema, inconveniente y vulnerabilidad que se pueda presentar en las actividades desarrolladas por el prestador del servicio, para así mismo estructurar objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, cronograma, costos y fuentes de financiación en los diferentes componentes del servicio, con el fin orientar las acciones de mejora en cobertura, calidad, continuidad y eficiencia.

Segovia Aseo S.A. E.S.P. suscribió contrato con el Municipio de Segovia para la prestación del servicio público domiciliarios de aseo en el área urbana del ente territorial, proceso que se dio, después de agotar proceso licitatorio y presentación de propuesta técnico económica por parte de nuestra Empresa, iniciando la prestación del servicio el diecisiete de agosto del año 2007, desde ese momento y hasta la fecha viene prestando el servicio de manera continua, con eficiencia y eficacia y con los más altos estándares de calidad.

Asimismo, el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo, se formula de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 0288 del 27 de abril de 2015, el cual se convierte una herramienta fundamental para plasmar las actividades ejecutadas por **SEGOVIA ASEO S.A E.S. P.**, como la empresa prestadora del servicio público de aseo en el municipio de Segovia; articulados con la normatividad vigente y con el plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS). Con este programa se busca el mejoramiento continuo del servicio de aseo, orientado en términos de satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en los servicios prestados.

1. ACTIVIDADES PRESTADAS

Según lo establecido en el contrato de concesión A5-CCN-0018-2007 entre el municipio de Segovia y la empresa Segovia Aseo S.A E.S.P., se define el alcance para las actividades como prestador del servicio público de aseo, tal como se muestra en la siguiente tabla (ver tabla N°1).

Tabla N°1: Actividades Prestadas

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Recolección	17/08/2007
Transporte	17/08/2007
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	17/08/2007
Corte de césped en vías y áreas públicas	17/08/2007
Poda de árboles en vía y áreas públicas	17/08/2007
Lavado de vías y áreas públicas	17/08/2007
Disposición final	17/08/2007

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

2. OBEJTIVOS Y METAS

Las metas proyectadas por La Empresa Segovia Aseo SA ESP, se encuentran planteadas en concordancia con el PGIRS que se formuló y se actualizo en el año 2019.

Tabla N°2: Objetivos y metas.

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias			Meta final	Indicadores	Plazo
				Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3			
Recolección y transporte de residuos	Cobertura	Atender el 100% de las viviendas urbanas y rurales donde se presta el servicio	100%	100%	100%	100%	100%	$\frac{\text{Unidades habitacionales atendidas}}{\# \text{ Total de unidades habitacionales del municipio}}$	1 años
	Calidad	Evitar la generación de puntos críticos	7 (siete) identificados en PGIRS y por la empresa de aseo.	2	1	0	0	# de puntos críticos	1 año
	Continuidad	Cumplir con las frecuencias de recolección en el área urbana y rural donde se presta el servicio.	Sector comercial: 7 veces por semana. Residencial: 2 Veces por semana.	100 %	100 %	100 %	100 %	Para el área urbana y rural: $\frac{\# \text{ frecuencias atendidas}}{\# \text{ frecuencias programadas}}$	1 año
Barrido de vías y limpieza de áreas públicas	Cobertura	Atender el 100% de las vías y áreas públicas del municipio	100%	100%	100%	100%	100%	$\frac{\text{Km vías atendida}}{\text{Km totales de vías}}$	1 año
	Calidad	Recolectar los residuos	N.D	8 horas	8 horas	8 horas	8	Hora final barrido	1 año

		de barrido en un plazo menor a 8 horas					horas o menos	-hora de recolección	
	Continuidad	Cumplir con las frecuencias de barrido en el área urbana y rural donde se presta el servicio.	Zona 1 – Sector comercial: 7 veces por semana. Zona 2-3-4-5-6-7-8-9-10-11: 2 veces por semana. Zona 12: tiene diferentes sectores y se evacuan 1 vez por semana					$\frac{\# \text{frecuencias atendidas}}{\# \text{frecuencias programadas}}$	1 año
Lavado de áreas públicas, Corte de Césped y Poda Árboles	Cobertura	Mantener en óptimas condiciones todas las áreas públicas del municipio las cuales están estipuladas en el pgirs	100%	100%	100%	100%	100%	$\frac{\text{Áreas identificadas}}{\# \text{total de áreas en el municipio}}$	1 año
	Calidad	Dar una presentación a dichos espacios para que permitan el esparcimiento de la población.	Áreas identificadas en el pgirs					Numero de áreas atendidas	1 año

	Continuidad	Cumplir con las frecuencias de lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en el área urbana y rural donde se presta el servicio	Cada dos meses					$\frac{\# \text{frecuencias atendidas}}{\# \text{frecuencias programadas}}$	1 año
Disposición final	Cobertura	Disponer el 100% de los residuos producidos del área urbana y rural donde se presta el servicio	100%	100%	100%	100%	100%	$\frac{\text{Unidades habitacionales atendidas}}{\# \text{Total de unidades habitacionales del municipio}}$	1 año
	Calidad	Garantizar que los riesgos sobre la salud pública en el municipio de Segovia se mantengan en niveles bajos.	N.D	8 horas	8 horas	8 horas	8 horas o menos	<i>Hora final recolección -hora de disposición</i>	1 año
	Continuidad	Cumplir con los procesos de disposición de forma segura	Diario					$\frac{\# \text{frecuencias atendidas}}{\# \text{frecuencias programadas}}$	1 año

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

El seguimiento se realizará de forma sistemática con el fin de identificar avances y las dificultades en la implementación de los objetivos y metas del programa y definir las acciones correctivas a que haya lugar.

Como resultado del seguimiento se elaborarán informes anuales sobre el estado de avance en el cumplimiento de las metas previstas, para lo cual se partirá de lo establecido en la siguiente tabla.

Tabla N°3: Modelo de seguimiento del programa

Actividad del servicio de aseo	Objetivo	Indicador	Resultado del Indicador	Medios de verificación	Dificultades Identificadas	Acciones correctivas
Recolección y transporte	Atender el 100% de las viviendas urbanas y rurales del municipio donde se presta el servicio	$\frac{\text{Unidades habitacionales atendidas}}{\# \text{ Total de unidades habitacionales del municipio}}$				
	Evitar la generación de puntos críticos	# de puntos críticos				
	Continuidad	Para el área urbana y rural: $\frac{\# \text{ frecuencias atendidas}}{\# \text{ frecuencias programadas}}$				
Barrido de vías y limpieza de áreas públicas	Atender el 100% de las vías y áreas públicas del municipio	$\frac{\text{Km vías atendidas}}{\text{Km totales de vías}}$				
	Recolectar los residuos de barrido en un plazo menor a 8 horas	Hora final barrido -hora de recolección				
	Cumplir con las frecuencias de barrido establecidas para el municipio	$\frac{\# \text{ frecuencias atendidas}}{\# \text{ frecuencias programadas}}$				
Lavado de áreas públicas,	Mantener en óptimas condiciones	Áreas identificadas				

Corte de Césped y Poda Árboles	todas las áreas públicas del municipio las cuales están estipuladas en el pgirs	<i># total de áreas en el municipio</i>				
	Dar una presentación a dichos espacios para que permitan el esparcimiento de la población.	<i>Numero de áreas atendidas</i>				
	Cumplir con las frecuencias de lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en el área urbana y rural donde se presta el servicio	<i># frecuencias atendidas</i> <i># frecuencias programadas</i>				
Disposición final	Disponer el 100% de los residuos producidos del área urbana y rural donde se presta el servicio	<i>Unidades habitacionales atendidas</i> <i># Total de unidades habitacionales del municipio</i>				
	Garantizar que los riesgos sobre la salud publica en el municipio de Segovia se mantengan en niveles bajos.	<i>Hora final recolección - hora de disposición</i>				
	Cumplir con los procesos de disposición de forma segura	<i># frecuencias atendidas</i> <i># frecuencias programadas</i>				

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

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

Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio de Aseo, en agosto de 2007, modificado en abril de 2020.

3.2. Área de prestación del servicio

Tabla N°4: Área de prestación del servicio

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Transporte	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Corte de césped en vías y áreas públicas	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Poda de árboles en vía y áreas públicas	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Lavado de vías y áreas públicas	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural
Disposición final	Antioquia	Segovia	Zona urbana y rural

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

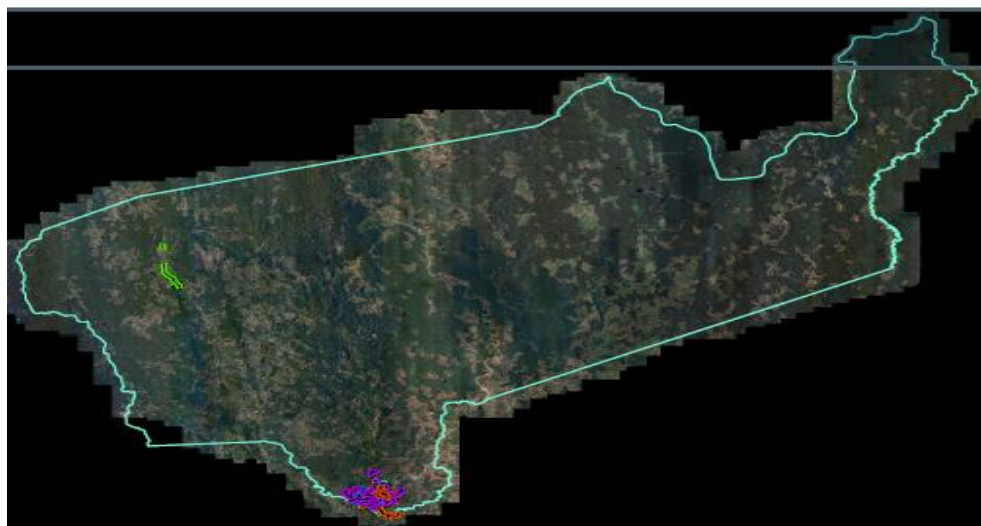


Ilustración 1: Área de prestación del servicio

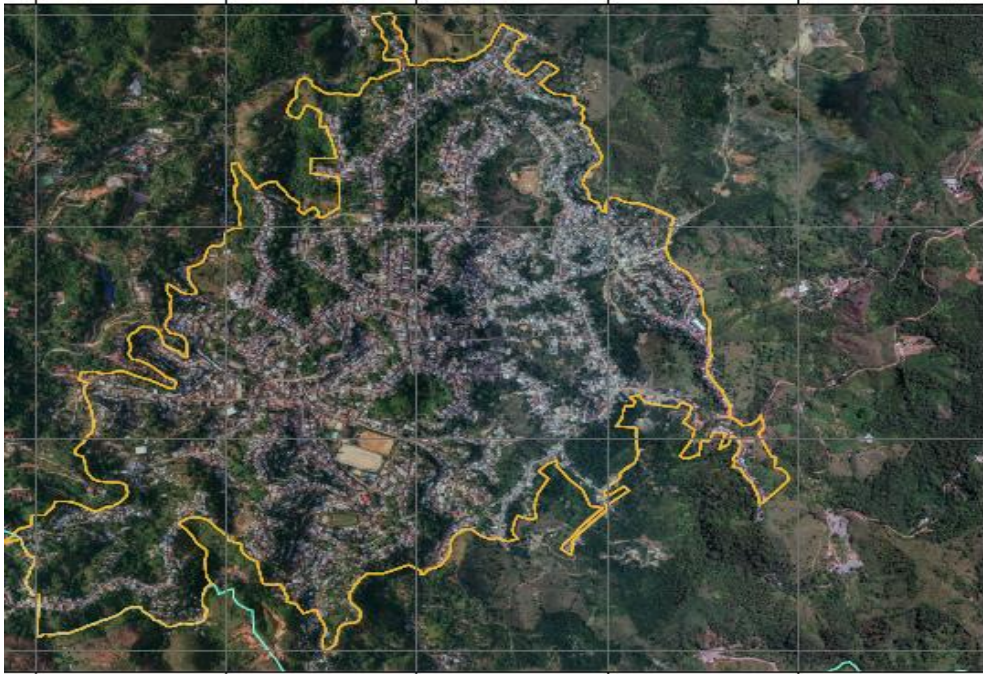


Ilustración 2: Área de prestación del servicio

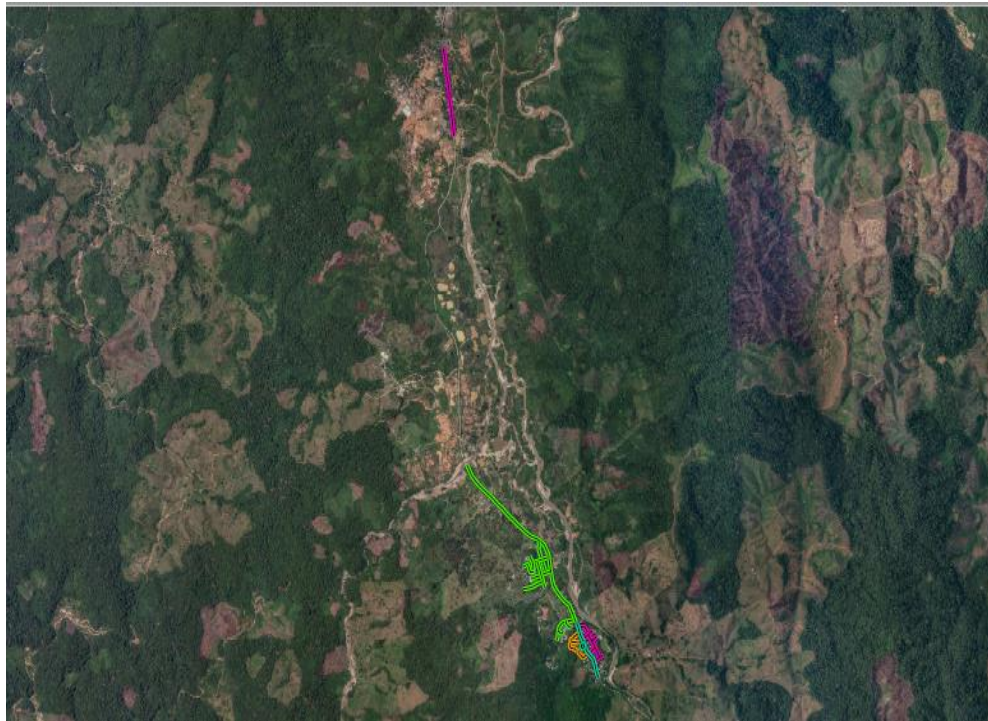


Ilustración 3: Área de prestación del servicio

3.3. Actividad De Recolección Y Transporte

El usuario tiene el compromiso de realizar una separación adecuada, con el empaque adecuado para evitar riesgo hasta el momento en el que los residuos son depositados en el vehículo recolector, estos recipientes deben ser señalizados para ser identificados por el personal encargado de su recolección y transporte, además de sacarlo al sitio indicado el día y el horario establecido por la empresa.

TablaN°5: Formas de presentación de residuos sólidos

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben de cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.)
Aceras	En bolsas o recipientes plásticos, debidamente cerrados, ubicados al frente de las viviendas (entrada), con mínimo de 3 horas de anticipación a la recolección. La presentación debe evitar que animales o personas no idóneas rieguen los residuos.
Esquina	Cuando por razones técnicas o de seguridad el vehículo recolector no pueda transitar por las vías, la empresa de servicio de aseo informará las esquinas autorizadas para presentar los recipientes o bolsas con residuos, los cuales deben estar debidamente cerrados, evitando que su contenido sea regado.
Almacenamiento	El almacenamiento de residuos se debe realizar en un sitio que tenga la capacidad para contener la totalidad de éstos y que permanezcan el tiempo necesario. Deben evitar la proliferación de plagas, vectores, roedores y demás agentes que afectan la salud pública. Se deben ubicar en un sitio de fácil acceso tanto para los vehículos como para el personal de recolección.

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.3.1. Ubicación de la base de operaciones

En la actualidad nuestra Empresa cuenta con las instalaciones necesarias que sirven como base de operaciones para operar la prestación del servicio.

Tabla 6: Ubicación de la base de operaciones

Dirección de la base de operaciones	Teléfono/ contacto
Carrera 51 N° 52-76 Calle Lozada	831 4385 Correo: serviciospublicos@segoviaseo.com.co

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.3.2. Macro rutas de recolección y transporte

SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P. se da a la tarea de garantizar un servicio de aseo que resalte por la calidad en la prestación del servicio, para ello se realizan recorridos de supervisión constantes y así garantizarle a la comunidad una mayor eficacia y eficiencia, para esto se presenta una macro ruta que cubre el área urbana del municipio.

Tabla 7: Macro rutas de recolección y transporte

Macro ruta	Localidad, comuna o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		L u	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	Colegio Domingo Savio, Alfonso López, los Ángeles (casa de justicia), la 70, la Flota con Leticia, Junín, Principal de Galán hasta el puente (legumbriería Frutilandia), San Bartolo, Buenos Aires, Briseño, Borbollón, la Paz, Sevilla y Colón. Parque principal, sector comercial de Lozada, calle Real, Bolívar, Camacol, la Banca, Sucre, Centenario, la Reina, la Madre, el Establo. Caratal, el Palo, la Florida, el Bosque, los Ángeles, el Tripero, loma de Flay, loma la 70, la T de Sevilla, el Paraíso, 13 de mayo, Campo Alegre, mina el Playón (cianurada)	x			x				7:00 am	4:00 pm
2	Colegio Domingo Savio, Alfonso López, los Ángeles		x			x			7:00 am	4:00 pm

	<p>(casa de justicia), la 70, la Flota con Leticia, Junín, Córdoba, Nariño, los Pomos, Palace, el Guamo, Zandor Capital (Providencia), Marmajón y Marmajito, 7 de agosto parte alta, Bostón, 20 de Julio, los Machetazos.</p> <p>Parque principal, sector comercial de Lozada, calle Real, Bolívar, Camacol, la Banca, Sucre, Centenario, Porro, Taparal, loma de Bolívar, sector el Milenio, Oficina principal de la Zandor, la Arboledita, Batallón, escuela la Salada, el Club, el Reloj, Zandor Capital (el Silencio, Mariadama).</p> <p>Caratal, el Palo, Lozada, 7 de agosto a salir a la Paz (parte baja), la Esperanza, las Brisas, la cancha del 20 de julio, Alto de los Patios, la loma Serafines, Manzanillo, la Patera, Comfama (Marcelet), hospital la Salada, loma del Club, Cogote (el chicharrón), Sandra K y Cogote (minas)</p>								
3	<p>Colegio Domingo Savio, Alfonso López, los Ángeles (casa de justicia), la 70, la Flota con Leticia, Junín, Santa Martha, Liborio, la Cucaracha, 13 de mayo, el Hueso, Galán (partes baja hasta la terminal).</p> <p>Parque principal, sector comercial de Lozada, calle Real, Bolívar, Camacol, la Banca, Sucre, Centenario, Bataclan, la Rasquiña parte alta y baja, el Tejar, Gaitán y urbanización Tigrito.</p> <p>Caratal, el Palo, bajada al</p>		x			x		7:00 am	4:00 pm

	Liborio por la cárcel, las Delicias, entrada del Hueso, Piedra del Diablo, San Joaquín, la 40, loma las Delicias de Galán, Galán parte alta (gancho), Bajada de Gaitán, la Arenera y Puente Tierra, Galán detrás de la iglesia, Julio Rincón.								
4	Barrio Nuevo, Calle Real, B. Bolívar, B. la Esperanza, B. la Ceiba, B. la Lagunita, B. la Loma, Relleno Sanitario y el Cristo	x		x		x		6:30 am	11:00 am

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

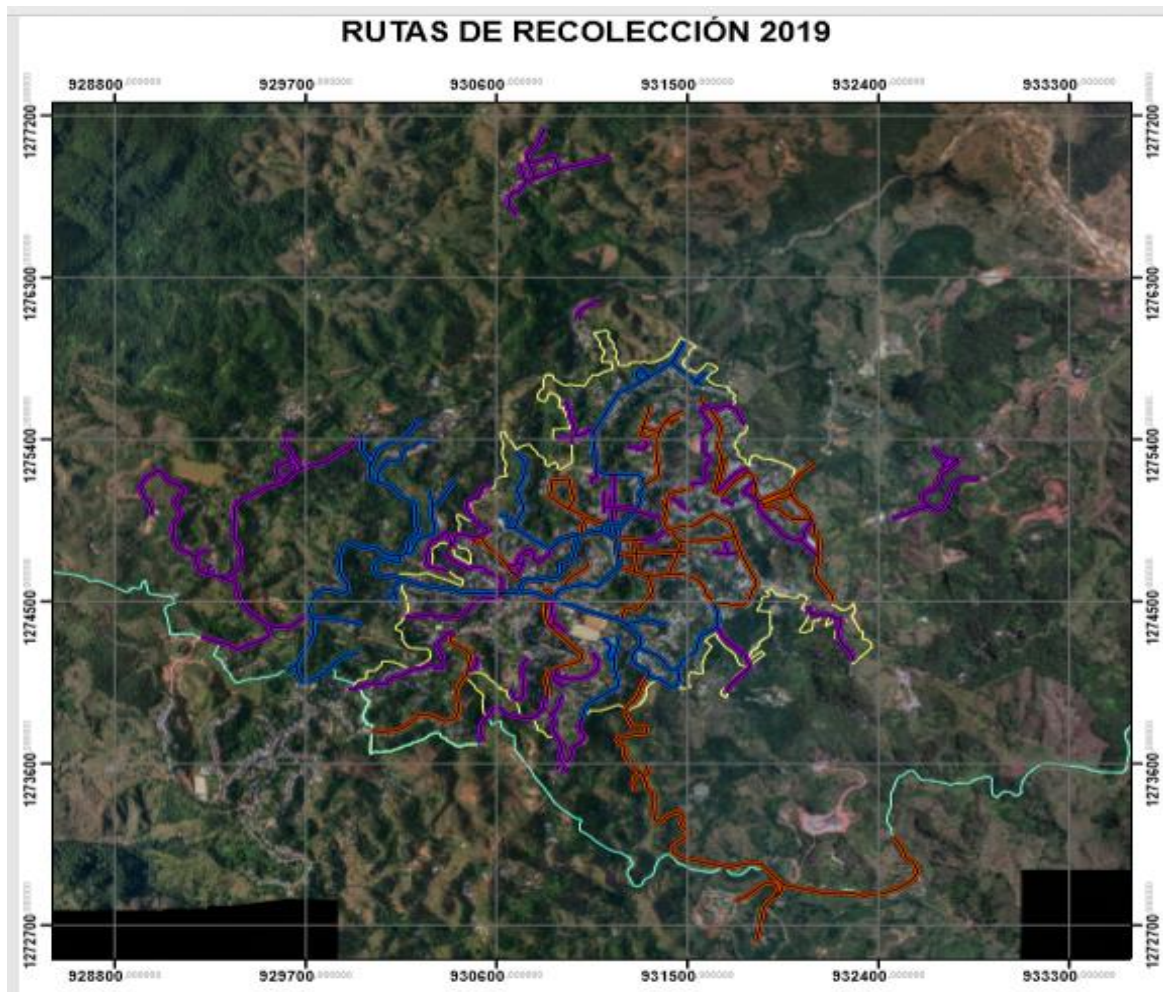


Ilustración 4: Rutas de recolección

3.3.3. Censo de puntos críticos

Se presentan siete puntos críticos identificados por la Empresa ya que del PGIRS aún no tenemos información.

Tabla N°8: Censo de puntos críticos

Punto	Dirección	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio
1	Barrio Bolívar	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
2	Calle la Banca	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
3	Calle los Ángeles	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
4	Calle la 70	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
5	Calle Alfonso López	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
6	Barrio Montañita	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.
7	Barrio la Reina	Recolección, transporte de residuos, barrido y limpieza. Charlas educativas.

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.3.4. Lugar de disposición de residuos

Los residuos recolectados en el transcurso de las rutas diseñadas por la empresa serán llevados hasta los Relleno Sanitarios Parque Ambiental Vera y Parque Ambiental Manipá, ubicados en la vereda Paraje Vera (el Aporridado) y Vereda el Cristo (corregimiento de Fraguas), el cual cuenta con plan de manejo ambiental otorgada por CORANTIOQUIA según Resolución 9900204 y licencia ambiental 130ZF 3522; en el momento en el que llega el vehículo recolector al sitio de disposición final deber seguir las indicaciones de los operario del relleno sanitario, este a su vez se fundamenta en el Reglamento Operativo del Relleno Sanitario.

Tabla N°9: Sitio de disposición final

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (si/no)
Parque Ambiental Vera y Parque Ambiental Manipa	Paraje Vera (el Aporridado) - Vereda el Cristo (corregimiento de Fraguas)	831 43 85	Sí

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

3.4.1. Número de kilómetros de cunetas de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.

Tabla N°10: Actividad de barrido

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y de zonas públicas
65,84 Km	4052,03 m ²

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.4.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas

NO APLICA

La empresa Segovia Aseo indica 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.

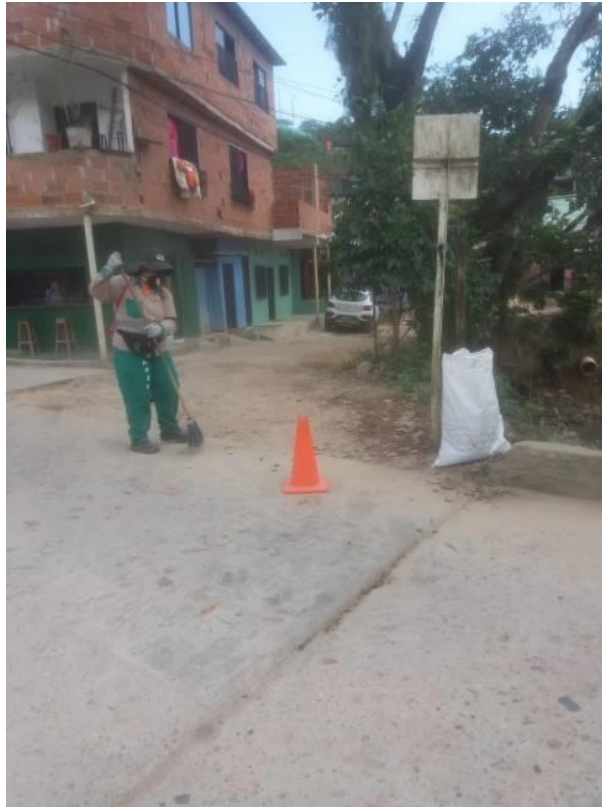


Ilustración 5: Proceso de barrido

3.4.3. Macro rutas

Para la prestación del servicio se detallan las siguientes micro-rutas:

Tabla N°11: Rutas de barrido

Macro ruta	Localidad, comuna o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	Parque P, P Simón B, Placa pol, Vías circundantes, C Real,	x	x	x	x	x	x	x	4:00 am	Manual

	Centenario, C la Reina hasta la legumbreteria, Junín, Alfonso L, Bolívar, Call Cárcamos, la 70, Los Ángeles, Caratal, El Palo, Rompo Córdoba y Leticia, Lozada, Sucre, P Santander, La Banca									
2	La Reina, La Madre, El Establo	x			x				7:00 am	Manual
	Entrada al Piñal, Parque de la Madre y alrededor, Canalón, Entradas del Establo, El Mirador, Entrada a Campo Alegre		x			x			7:00 am	Manual
	Urbanización junto el Cementerio, Los Ángeles y Villa Nueva, Callejón de los Lezcanos, Callejón del Guaje, Urbanización los Amigos y la Cancha			x			x		7:00 am	Manual
3	B Córdoba, Callejón a Taparal, Callejón a la Florida, B Nariño	x			x				7:00 am	Manual
	Porro, Taparal, Callejón de la virgen y la Cucaracha		x			x			7:00 am	Manual
	El Liborio, Rompo del Liborio, El Castillo y las Delicias pavimentado			x			x		7:00 am	Manual
4	B. Camacol, Callejón de Don Ramón, B. Estrada, B.13 de mayo desde Postobón	x			x				7:00 am	Manual
	San Joaquín hasta la cancha, Marquetalia iniciando desde la entrada al Hueso hasta la Piedra del Diablo		x			x			7:00 am	Manual
	Marquetalia desde la entrada al Hueso, El Hueso y callejón de la principal y el Bolsillo			x			x		7:00 am	Manual
5	B. Los Pomos y Callejón, Detrás del campo, B el Tejar y sus entradas	x			x				7:00 am	Manual

	Bolívar desde el resalto abajo de la legumbreteria hasta el plan, Urbanización del Tigrito con sus callejones y Recta del Tigrito		x			x			7:00 am	Manual
	Santa Martha, Callejón Guaje de Santa Martha, escala de Santa Martha a salir a la Banca y Escalas a salir a la Calle Real, Charco Maldito, Escalas de Bolívar a salir a la Urbanización del Tigrito			x			x		7:00 am	Manual
6	Desde la electrificadora hasta la terminal de Galán, Camino después de la carpintería y Julio Rincón	x			x				7:00 am	Manual
	Loma del Billar hasta la caseta comunal, bajando la loma hasta la carpintería de Sanabria, parque Galán, La Cuarenta y sus callejones		x			x			7:00 am	Manual
	Puente centro de salud Galán a subir a Gaitán, Gaitán hasta el tanque y Delicias de Galán			x			x		7:00 am	Manual
7	Palace, Cancha de Buenos Aires, Buenos Aires y Paraíso y sus entradas	x			x				7:00 am	Manual
	Barrio Colón (iniciando desde el muro hasta entrada de los Machetazos), Briseño hasta esquina de Borbollón, Sevilla hasta iniciar el Guamo		x			x			7:00 am	Manual
	Bataclan, Rasquiña parte baja y alta			x			x		7:00 am	Manual
8	Boston, Callejón presidente de la JAC, Toda la principal hasta la	x			x				7:00 am	Manual

	vía que va para los Estancos (la Independencia)								
	Entradas vía principal 20 de Julio, Loma de los Serafines, Loma Maracaibo, Loma San José y sus callejones		x			x			7:00 am Manual
	Coliseo 20 de Julio y alrededores, Loma la Brisas y caminos, La Esperanza y caminos, el Guamo, Callejón de Boston			x			x		7:00 am Manual
9	7 de agosto con sus entradas y desde el puente del 7 de agosto a salir al Establo	x			x				7:00 am Manual
	La 70 y entradas, Borbollón hasta el supermercado, Loma del Tripero		x			x			7:00 am Manual
	Barrio la Paz con sus entradas hasta el reversadero y Loma de Flay			x			x		7:00 am Manual
10	Sect ofic Zandor, Recta Batallón hasta la Fonda, la Patera y el Milenio, Las canchas de Galán, detrás de la iglesia de Galán, Puente Tierra, la Arenera y camino de la arenera	x			x				7:00 am Manual
	13 de mayo por el Liborio, Subida al Club la Salada, la Salada, Las Delicias Sector destapado, Marmajón y Marmajito, camino del charco de las Brujas y Providencia		x			x			7:00 am Manual
	7 de agosto por el Coliseo iniciando del destapado de la Paz hasta el pavimentado del 7 de agosto, 7 de agosto			x			x		7:00 am Manual

	por la Guía y loma a salir al establo, Los Machetazos y Alto de los Patios									
11	Campo Alegre, Escalas del Guamo	x			x				7:00 am	Manual
	Manzanillo		x			x			7:00 am	Manual
	Caratal, San Bartolo y callejones, el Bosque, Entradas del Hueso, Coliseo de Marquetalia, Camino de la Salada a salir a Camacol, El Gancho			x			x		7:00 am	Manual
12	Calle Real Hasta el matadero, incluyendo el parque infantil y Barrio Nuevo y sus callejones, barrio Bolívar	x							7:00 am	manual
	Calle Real hasta El Matadero Incluyendo el Parque Infantil, barrio Nuevo, papeleo barrio la Lagunita, la Loma, calle del Matadero, barrio la Esperanza, Manipá, puente del Matadero hasta Buenos Aires		x						7:00 am	Manual
	Calle Real hasta El Matadero Incluyendo el Parque Infantil, barrio Nuevo y calle del Matadero por la parte de atrás			x					7:00 am	Manual
	Calle Real Hasta el matadero, incluyendo el parque infantil y Barrio Nuevo y sus callejones, barrio Bolívar, Puente del Matadero hasta Buenos Aires, la Esperanza y Manipá				x				7:00 am	Manual
	Calle Real hasta El Matadero Incluyendo el Parque Infantil, barrio Nuevo, papeleo barrio la Lagunita, la Loma, calle					x			7:00 am	Manual

	del Matadero									
	Calle Real hasta El Matadero Incluyendo el Parque Infantil, barrio Nuevo, papeleo calle del Matadero por la parte de atrás y el Cristo						x		7:00 am	Manual
	Calle Real Hasta el matadero, incluyendo el parque infantil						x		7:00 am	Manual

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.4.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

Tabla N°12: Ubicación puntos de almacenamiento

Punto de almacenamiento	Dirección
1	Carrera 51 N° 52-76 Calle Lozada

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

Tabla N°13: Instalación y mantenimiento de cestas

Programa	Ubicación	Cantidad de Cestas
Instalación de nuevas cestas	Puntos estratégicos teniendo presente la cantidad de afluencia.	100
Mantenimiento	Semestral	75

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

Este servicio comprende el corte de césped de las áreas verdes públicas sin restricción de acceso; la recolección y transporte del material obtenido se debe disponer en el sitio de disposición final.

Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles, el cual será responsabilidad de los propietarios de éstos como también se excluye la actividad de ornato y embellecimiento. Para el desarrollo de la actividad se debe tener en cuenta que la intervención del área debe ser cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros y la altura mínima no debe ser inferior a dos (2) centímetros luego de su corte.

Tabla N°14: Corte de césped

ZONAS DE CORTE DE CÉSPED		
N°	Nombre	Area M²
1	Parque la Madre	958,4 m2
2	Parque Principal (los Próceres)	24,74 m2
3	Parque de los Policías (Simón Bolívar)	6,76 m2
4	Parque Santander	28,08 m2
5	Parque Galán	8,38 m2
6	Portón Cementerio Católico	221,44 m2
7	Parque juegos infantiles Fraguas	21,8 m2
8	Parque infantil Campo Alegre	331,15 m2

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

Las actividades que conforman el servicio de poda de árboles son corte de ramas, follajes, recolección, transporte y disposición final.

Estas actividades se realizarán sobre los árboles ubicados, en parques públicos, áreas de tránsito vehicular y peatonal como en el Parque Principal (los próceres), Parque de los Policías (Simón Bolívar), Parque de Galán, Parque Santander, Portón cementerio católico, Parque infantil de Fraguas, Parque la Madre, Parque infantil de Campo Alegre y todos los lugares sin restricción de acceso, definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano.

Se excluyen de este servicio los tratamientos de poda de todos aquellos árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos y canales, todos aquellos árboles que estén ubicados en antejardines frente a inmuebles que serán responsabilidad de los propietarios de estos, así como la poda de árboles ubicados en las

zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RTIE).

3.7. Actividad de comercialización

3.7.1. Puntos de atención a los usuarios

Tabla N°15: Punto de atención

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Carrera 51 N° 52-76 Calle Lozada	831 43 85	Lunes a viernes Sábado	8 am a 12 y 2 pm a 6 8 am a 1 pm

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P.

3.7.2. Medios de contacto

Tabla N°16: Medios de contacto

Dirección electrónica página web	Segoviaaseo.com.co
Correo electrónico para radicación PQR	serviciospublicos@segoviaaseo.com.co
Línea de atención al cliente	831 43 85
Servicios adicionales que presta	serviciospublicos@segoviaaseo.com.co, se reciben todas las peticiones que realiza la ciudadanía.

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P.

3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de compañías educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 de 2013.

En el área educativa de SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P. constantemente está realizando procesos de información, sensibilización y capacitación a todos los sectores generadores de residuos en la zona urbana del municipio de Segovia, acerca del manejo adecuado de residuos sólidos, manejando estrategias lúdicas en los sectores denominados como puntos críticos, con el apoyo de aula itinerante, y para la comunidad joven se creó el semillero ecológico, con el fin de aportar a la disminución de puntos críticos y creación de una cultura amigable con el ambiente.

Tabla N°17: Programas relacionados con la comunidad

Localidad, comuna o similares	Temas	Programación (mes)
Comercio en general y todos los barrios del municipio	Comparendo ambiental	cuatro veces al mes
	Manejo Adecuado de Residuos Sólidos	

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.



Ilustración 6: Proceso de sensibilización

3.7.4. Esquema de facturación del servicio

Tabla N°18: Mecanismo de facturación

Mecanismo de facturación (Prepago, Pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Conjunta	Factura del Servicio Público de Energía de EPM	<ul style="list-style-type: none"> • PAC Bancolombia. • Cooperativa Financiera de Antioquia • Puntos Gana • Efecty

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.8. Actividad de lavado de vías y áreas públicas

Desde el Decreto 2981 de 2013, está definido el lavado de áreas públicas como: la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión. (MINISTERIO DE VIVIENDA, 2013). Además, es una actividad complementaria al SPDA.

La actividad de lavado de áreas públicas dentro de la prestación del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas como parques, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbano y bienes de interés cultural, cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado, constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

3.8.1. Acuerdo de lavado de áreas públicas

NO APLICA

3.8.2. Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

Tabla N°19: Áreas públicas objeto de lavado

Áreas públicas objeto de lavado		
N°	Nombre	Area_M ²
1	Parque la Madre	1980
2	Parque Principal (los Próceres)	595,2
3	Parque de los Policías (Simón Bolívar)	233,2
4	Parque infantil de Fraguas	508
5	Parque Santander	612,5
6	Parque Galán	123,2

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.9. Residuos Especiales

La empresa SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P. teniendo presente la viabilidad técnica ocasionalmente realiza actividades de disposición final de residuos especiales como labor social, atendiendo solicitudes de los usuarios que así lo requieran, este tipo de servicio se realiza especialmente los días domingo.

Tabla N°20: Residuos Especiales

Tipo de residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	Previo a la realización del evento, el usuario debe contratar la prestación del servicio de aseo	831 43 85
Animales muertos	< a 50 Kg se cobran al ente territorial. > a 50 Kg se realiza por acuerdo	831 43 85
Residuos especiales	El usuario debe solicitar el servicio, el cual es sin ningún costo. Incluye residuos como: colchones, muebles, estufas, neveras, llantas etc.	831 43 85

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.10. Programa de Gestión del Riego

Estandarizar los sistemas ejecutados y así poder detectar con más facilidad los lugares o situaciones que se pueden considerar como amenazas o deficiencias en el servicio de aseo. • Ejecutar campañas para la reducción a niveles mínimos de riesgos. • Capacitar a los colaboradores del servicio de aseo para actuar correctamente en situaciones de riesgo.

Se hace indispensable que el usuario tenga claro que antes de realizar las siguientes actividades debe haber llegado a un acuerdo con la empresa prestadora del servicio.

Tabla N°21: Programa Gestión del Riesgo

Condición de Amenaza	Acciones a tomar por SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P	Medidas Recomendadas para el usuario
Naturales, Antropogénicos, Sociales y Socio-. Naturales	Recolección y Transporte y Barrido y Limpieza: <ul style="list-style-type: none"> • Reportar de manera inmediata al departamento encargado de emergencias dentro de la compañía. • Ir al área y realizar diagnóstico y evaluación. 	Quien haga las veces de autoridad ambiental, declarar la alerta sanitaria

	<ul style="list-style-type: none"> • Estimar el nivel de daños y perjuicios a nivel financiero y ambiental. • Se analizan las posibles soluciones para intervenir. • Activar protocolo para mejorar y garantizar un buen flujo de comunicación. • Se planifica la prestación de ayuda y el restablecimiento del servicio. • Presentar un informe a las directivas y a quien corresponda. 	
<p>Naturales, Antropogénicos, Sociales y Socio-. Naturales</p>	<p>Disposición Final:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporta al área encargada de emergencia en SEGOVIA ASEO S.A E.S.P. • Dirigirse al lugar para realizar diagnóstico y evaluación de daños. • Análisis financiero y ambiental de los daños encontrados. • Calcular los residuos hallados y su área de expansión. • Activar el protocolo para estos casos y así garantizar un buen flujo en la comunicación. • Realizar y cumplir los compromisos adquiridos para el restablecimiento del servicio. • Se planifica las actividades para contrarrestar la emergencia. • Realizar y presentar informe a las directivas o a quien corresponda. 	<p>Quien haga las veces de autoridad ambiental, declarar la alerta sanitaria</p>

<p>Naturales, Antropogénicos, Sociales y Socio-. Naturales</p>	<p>Lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporta al área encargada de emergencia en SEGOVIA ASEO S.A E.S.P. • Se planifica las actividades para contrarrestar la emergencia. • Activar el protocolo para estos casos y así garantizar un buen flujo en la comunicación. • Dirigirse al lugar para realizar diagnóstico y evaluación de daños. • Se analizan las posibles soluciones para intervenir. • Presentar un informe a las directivas y a quien corresponda. 	<p>Quien haga las veces de autoridad ambiental, declarar la alerta sanitaria</p>
-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.11. Subsidios y Contribuciones

3.11.1. Factores de subsidios y aporte solidario

Tabla N°22: 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	20,13%	-
Estrato 3	-	-
Estrato 4	-	-
Estrato 5	-	-
Estrato 6	-	-
Industrial	-	30
Comercial	-	50%
Otro	-	

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Tabla N°23: Balance Subsidios y Contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	Diciembre 19 de 2019	Acuerdo 018
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	-	-

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

Tabla N°24: Subsidios y Contribuciones

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	Vehículos
Transporte	Vehículos
Transferencia	NA
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	NA
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	Guadaña
Tratamiento	NA
Aprovechamiento	NA
Comercialización	NA

Fuente: SEGOVIA ASEO S.A E.S.P.

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

La empresa SEGOVIA ASEO S.A. E.S.P a la fecha ha cumplido con las metas establecidas propuestas y sigue a la espera de la copia del actual PGIRS.

El cumplimiento de las actividades expuestas en este documento viene siendo ejecutadas de manera continua de acuerdo a su programación mensual y a la espera de las modificaciones que trae consigo la actualización del PGIRS municipal de Segovia.