	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 2</b>
	<b>PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S E.S.P</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b> 18/10/2018

## **PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **CONTRATO N° 283 DE 2018 ASE N°1**

Este programa define todos los aspectos operativos de los diferentes componentes del servicio de aseo prestado por PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP

**SEPTIEMBRE DE 2018**



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS Y METAS</b> .....	<b>4</b>
2.1 Metas para el programa de Recolección y Transporte.....	4
<b>3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE ASEO</b> .....	<b>5</b>
3.1 Fecha de adopción del programa de prestación del servicio de aseo.....	5
3.2 Área de Prestación del servicio .....	5
<b>3.3 Actividad de Recolección y Transporte</b> .....	<b>6</b>
3.3.1 Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios .....	6
3.3.2 Ubicación base de operaciones.....	6
3.3.3. Macrorrutas de recolección y transporte.....	7
3.3.4 Censo de puntos críticos .....	8
3.3.5 Lugar de disposición de residuos sólidos .....	8
<b>3.4 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b> .....	<b>8</b>
3.4.1 Macrorrutas .....	9
3.4.2 Ubicación de Cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido .....	10
3.4.5 Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.....	11
<b>3.5 Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas</b> .....	<b>11</b>
<b>3.6 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</b> .....	<b>12</b>
<b>3.7 Actividad de Comercialización</b> .....	<b>12</b>
3.7.1 Puntos de atención a los usuarios .....	12
3.7.2 Medios de contacto .....	13
3.7.3 Relaciones con la Comunidad .....	13
3.7.4 Esquema de facturación del servicio .....	14
<b>3.8 Actividad de lavado de vías y áreas públicas</b> .....	<b>15</b>
3.8.1 Acuerdos de lavado de áreas públicas .....	15
<b>3.9 Residuos Especiales</b> .....	<b>16</b>
<b>3.10 Programa de Gestión de Riesgo</b> .....	<b>16</b>
<b>3.11 Subsidios y Contribuciones</b> .....	<b>17</b>
<b>3.12 Cumplimientos de las Obligaciones del Prestador contenidas en PGIRS</b> .....	<b>18</b>

## INTRODUCCIÓN

El contrato N° 283 de 2018 tiene por objeto concesionar, bajo la figura de área de servicio exclusivo, la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá DC, en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final en el ASE 01, conformada por las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, Candelaria, San Cristóbal y Usme y la localidad rural de Sumapaz, ubicadas en la franja oriental del Distrito Capital.

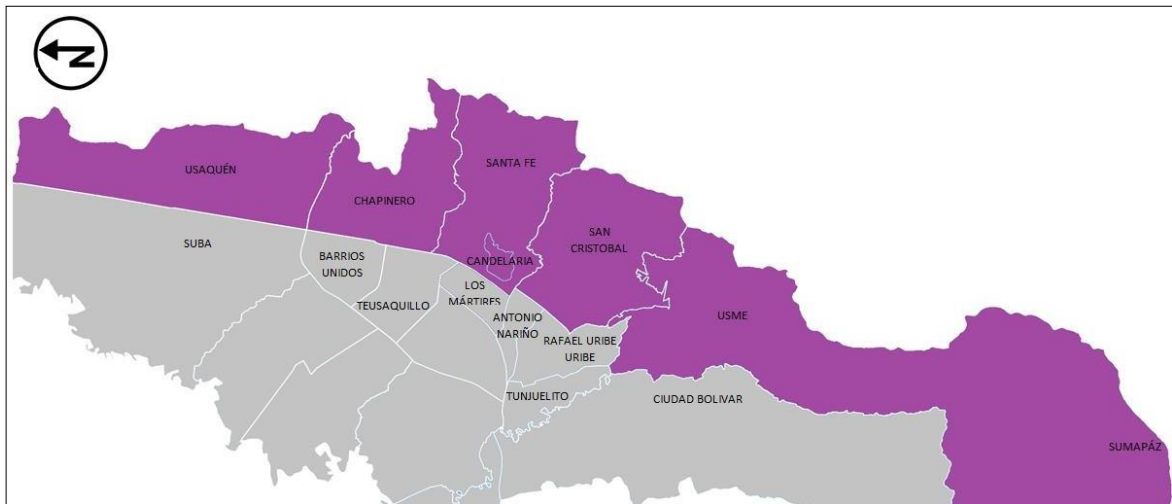
El programa de prestación del servicio público de aseo es un instrumento de planeación y seguimiento, reglamentado por el Decreto 2981/2013, que busca determinar la condición de problema, inconveniente y vulnerabilidad que se pueda presentar en las actividades desarrolladas por el prestador del servicio, 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. Teniendo en cuenta lo anterior, el programa de prestación de servicio público de aseo se desarrollará, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 0288 del 27 de abril de 2015.

## ALCANCE

PROMOAMBIENTAL DISTRITO presenta El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo para el ASE I, el cual articula la prestación de su servicio con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y contiene la información de los aspectos operativos de la prestación del servicio que son de interés del usuario, de conformidad con el contrato de condiciones uniformes.

PROMOAMBIENTAL DISTRITO enfoca este documento a la prestación del servicio público de aseo con calidad, continuidad y cobertura en el ASE 1, garantizando la sostenibilidad de Área Limpia de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico Operativo.

El ASE-1 se localiza en el Distrito Capital de acuerdo al siguiente mapa:



*Ilustración 1. Ilustración 1. Límites Geográficos ASE 1*

## CONTENIDO

A través del Programa para la prestación del servicio público de Aseo, PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A.S ESP se compromete, de manera específica en toda el ASE 1, a cumplir con el objeto del contrato, las condiciones establecidas en los Reglamentos Técnico - Operativo y Comercial - Financiero y sus anexos y, a realizar todas las actividades establecidas en el objeto y obligaciones contractuales definidas en el pliego de condiciones.

### 1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO

Las actividades prestadas por PROMOAMBIENTAL DISTRITO en el ASE 1 son:

N°	RELACIÓN DE ACTIVIDADES PRESTADAS	FECHA DE INICIO
1	Recolección	12 de Febrero de 2018.
2	Transporte	12 de Febrero de 2018
3	Trasferencia	N/A
4	Barrido y Limpieza de vías y áreas publicas	12 de Febrero de 2018
5	Corte de Césped en vías y áreas publicas	12 de Febrero de 2018
6	Poda de Árboles en vías y áreas publicas	12 de Febrero de 2018
7	Lavado de vías y áreas publicas	12 de Febrero de 2018
8	Tratamiento	N/A
9	Aprovechamiento	N/A
10	Comercialización	12 de Febrero de 2018.

*Ilustración 2. Actividades desarrolladas por la empresa de servicio público*

## 2. OBJETIVOS Y METAS

Describir la situación actual de la prestación del servicio público de aseo, buscando las condiciones óptimas en aspectos donde se encuentren problemas, inconvenientes, vulnerabilidad, para posibles mejoras. Orientado en términos de Satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en las actividades prestadas por la empresa.

PROMOAMBIENTAL DISTRITO establece objetivo y metas reales para conseguir las condiciones óptimas de la prestación del servicio.

### 2.1 Metas para el programa de Recolección y Transporte

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (Cobertura, Calidad, Continuidad, Eficiencia)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS				META FINAL	INDICADORES	PLAZO
				AÑO 1	AÑO 3	AÑO 5	AÑO 8			
Recolección	Eficiencia/Continuidad	Garantizar la prestación del servicio en los horarios y frecuencias establecidas	8 Horas/ Turno	93%	94%	95%	98%	No de rutas finalizadas dentro del horario establecido / No de rutas despachadas	Mediano	
Transporte	Eficiencia	Propender para que los vehículos compactadores sean cargados aprovechando su capacidad instalada	8,5 / 14 Tn	90%	92%	94%	94%	Total peso neto por viaje (Ton) / Peso nominal de carga (Ton)	Mediano	
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	Eficiencia/Continuidad	Garantizar la prestación del servicio en los horarios y frecuencias establecidas	8 Horas/ Turno	99%	99%	99%	99%	No de rutas finalizadas dentro del horario establecido / No de rutas despachadas	Mediano	
Corte de Césped en vías y áreas públicas	Eficiencia	Garantizar la prestación del servicio en los horarios y frecuencias establecidas	8 Veces al Año	99%	99%	99%	99%	No de zonas y áreas de cortes de Césped realizadas / No de zonas y áreas objeto de cortes de Césped	Mediano	
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Eficiencia	Garantizar el cumplimiento del plan establecido	Plan de Podas	99%	99%	99%	99%	No de zonas y áreas de cortes de Césped realizadas / No de zonas y áreas objeto de cortes de Césped	Mediano	
Lavado de vías y áreas públicas	Eficiencia	Garantizar la prestación del servicio en los horarios y frecuencias establecidas	2 veces al Año	99%	99%	99%	99%	No de vías y áreas publicas objeto de lavado	Mediano	

*Ilustración 3. Metas para el programa de Recolección*

### 3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE ASEO

Se describe el esquema operativo de prestación de cada componente del servicio público de aseo.

#### 3.1 Fecha de adopción del programa de prestación del servicio de aseo

Desde el primer día de la operación 12 de febrero de 2018 PROMOAMBIENTAL DISTRITO adoptó el programa de Prestación del servicio Público de Aseo.

#### 3.2 Área de Prestación del servicio

RELACIÓN DE ACTIVIDADES PRESTADAS	CIUDAD	LOCALIDADES
Recolección	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme 7. Sumapáz
Transporte	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme 7. Sumapáz
Barrido y Limpieza de vías y áreas publicas	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme
Corte de Césped en vías y áreas publicas	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme
Poda de Árboles en vías y áreas publicas	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme
Lavado de vías y áreas publicas	Bogotá D.C.	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. Candelaria 5. San Cristóbal 6. Usme

*Ilustración 4. Relación de prestación de servicio por Promoambiental Distrito*

### 3.3 Actividad de Recolección y Transporte

#### 3.3.1 Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios

FORMA DE PRESENTACIÓN	CONDICIONES DE PRESENTACIÓN
ACERA	Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación en bolsas o cualquier recipiente que no exceda de 25 Kilos que proporcionen seguridad, higiene y faciliten la recolección de PROMOAMBIENTAL DISTRITO. En caso que las vías no cumplan con las condiciones técnicas adecuadas para el paso de este tipo de vehículos, los residuos deben ser dispuestos en la esquina más cercana para su debida recolección.
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	Área cerrada donde el almacenamiento de los residuos debe estar depositado en unidades de almacenamiento (Bolsas, Contenedores, canecas, etc.) que eviten el contacto de los residuos con el suelo. Esta unidad debe garantizar el acceso de la unidad recolectora.
CONTENEDORES	Contenedores que se acoplen al tipo de carga de los vehículos compactadores de la empresa prestadora del servicio

*Ilustración 5. Forma de presentación de Residuos*

#### 3.3.2 Ubicación base de operaciones

DIRECCIÓN	Avenida Ciudad de Cali # 13C - 31 Tintalito - Bogotá D.C
TELÉFONO	484 21 60

*Ilustración 6. Datos Base de Operaciones*



### 3.3.3. Macrorrutas de recolección y transporte

Promoambiental Distrito S.A.S ESP, realiza este servicio ejecutado con las siguientes macrorrutas: Se anexa el detalle (Anexo 1).

MACRO	SERVICIO	FRECUENCIA (USAR BINARIO 1 ó 0)							HORARIO (HM)	N° Microrrutas
		L	M	M	J	V	S	D		
1	Recolección domiciliaria	1		1		1			6:00-14:00	44
2	Recolección domiciliaria		1		1		1		6:00-14:00	45
3	Recolección domiciliaria	1		1		1			14:00-22:00	6
4	Recolección domiciliaria		1		1		1		14:00-22:00	6
5	Recolección domiciliaria	1		1		1			18:00-02:00	37
6	Recolección domiciliaria		1		1		1		18:00-02:00	34
9	Recolección domiciliaria	1	1	1	1	1	1		6:00-14:00	5
10	Recolección domiciliaria	1	1	1	1	1	1		14:00-22:00	5
11	Recolección domiciliaria	1	1	1	1	1	1		18:00-02:00	2
12	Recolección domiciliaria	1	1	1	1	1	1		22:00-06:00	8
19	Recolección domiciliaria							1	18:00-02:00	3
21	Recolección bolsa de barrido	1			1				10:00-18:00	10
22	Recolección bolsa de barrido		1			1			10:00-18:00	9
23	Recolección bolsa de barrido			1			1		10:00-18:00	8
24	Recolección bolsa de barrido	1		1		1			10:00-18:00	1
25	Recolección bolsa de barrido		1		1		1		10:00-18:00	3
26	Recolección bolsa de barrido	1	1	1	1	1	1		10:00-18:00	8
31	Recolección Grandes productores	1		1		1			6:00-14:00	3
32	Recolección Grandes productores		1		1		1		18:00-02:00	3
33	Recolección Grandes productores	1	1	1	1	1	1		6:00-14:00	1
34	Recolección Grandes productores	1	1	1	1	1	1		18:00-02:00	1
35	Recolección Grandes productores	1	1	1	1	1	1		10:00-18:00	1
36	Recolección Grandes productores	1		1		1			6:00-14:00	2
37	Recolección Grandes productores		1		1		1		6:00-14:00	2
38	Recolección Grandes productores							1	6:00-14:00	1
39	Recolección Grandes productores	1	1	1	1	1	1		6:00-14:00	3
40	Recolección Grandes productores			1					6:00-14:00	3
41	Recolección mixto usuario conocido	1	1	1	1	1	1		6:00-14:00	6
42	Recolección mixto usuario conocido	1	1	1	1	1	1		22:00-06:00	6
46	Recolección corte de césped	1	1	1	1	1	1	1	6:00-14:00	7
49	Recolección poda de árboles	1	1	1	1	1	1	1	6:00-14:00	7
52	Recolección mixto clandestino	1	1	1	1	1	1		6:00-14:00	10
53	Recolección mixto clandestino	1	1	1	1	1	1		22:00-06:00	11
54	Recolección mixto clandestino							1	18:00-02:00	6
55	Recolección mixto clandestino							1	6:00-14:00	9

*Ilustración 7. Macrorrutas Recolección y Transporte*

### 3.3.4 Censo de puntos críticos

Se comparte relación de 100 puntos críticos identificados en el ASE 1 con corte al mes de septiembre. Los mismos producto de verificación en campo. (Anexo Puntos Críticos)

### 3.3.5 Lugar de disposición de residuos sólidos

NOMBRE RELLENO	UBICACIÓN	TELEFONO	LICENCIA AMBIENTAL
Relleno Sanitario Doña Juana	Cl. 71 Sur #3j-77, Bogotá	384 8830	SI

Ilustración 8. Lugar disposición de residuos sólidos

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

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

Km de Vías y Áreas Públicas	Metros Cuadrados de Parques y Zonas Públicas
77.790,33	5.472.833,00

Ilustración 9. Actividad de Barrido y Limpieza de Vías

- 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	NÚMERO DE SUSCRIPTORES
NA	NA	NA	NA

Ilustración 10. Acuerdo de Barrido

### 3.4.1 Macrorrutas

Promoambiental Distrito S.A.S E.S.P, realiza este servicio ejecutado con las siguientes macrorrutas: Se anexa el detalle (Anexo 3).

MACRO	FRECUENCIA (USAR BINARIO 1 ó 0)							HORARIO (HM)
	L	M	M	J	V	S	D	
61	1			1				06:00 a 14:00
62		1			1			06:00 a 14:00
63			1			1		06:00 a 14:00
64	1		1		1			06:00 a 14:00
65		1		1		1		06:00 a 14:00
66	1	1	1	1	1	1	1	06:00 a 14:00
67	1			1				14:00 a 22:00
68		1			1			14:00 a 22:00
69			1			1		14:00 a 22:00
70	1		1		1			14:00 a 22:00
71		1		1		1		14:00 a 22:00
72	1	1	1	1	1	1	1	14:00 a 22:00
73	1			1				22:00 a 06:00
74		1			1			22:00 a 06:00
75			1			1		22:00 a 06:00
76	1		1		1			22:00 a 06:00
77		1		1		1		22:00 a 06:00
78	1	1	1	1	1	1	1	22:00 a 06:00
79	1	1	1	1	1	1		06:00 a 14:00

Ilustración 11. Macrorrutas Barrido

### 3.4.2 Ubicación de Cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

La Empresa de Servicios Públicos Promoambiental Distrito S.A.S ESP, realiza el barrido y limpieza de vías y áreas públicas de manera manual con las siguientes herramientas (Escoba, rastrillo, bolsa, recogedor).

NOMBRE CUARTELILLO	N° OPERARIOS	DIRECCION	LOCALIDAD
B1	37	Calle 92 Sur No. 9 - 81	USME SUR
B10	47	CL 172 No. 21 A -36	USAQUEN NORTE
B11	28	Carrera 16A No. 82 - 23	CHAPINERO NTE NOCT
B2	35	Calle 77 Sur No. 8D - 33	USME NORTE
B3	37	Carrera 1F Este No. 40A - 27 Sur San Martin de Loba	SAN CRISTOBAL SUR
B4	47	Carrera 8 A No. 18-40 Sur	SAN CRISTOBAL NORT
B5	50	Carrera 9 No. 47 - 32	CHAPINERO SUR
B6	64	Carrera 16A No. 82 - 23	CHAPINERO NORTE
B7	41	Calle 127 No. 11D - 90 (dentro del Country) o Dg. 127 No. 14-70	USAQUEN SUR
B8	45	Calle 172 No. 21A - 36	USAQUEN CENTRAL
B9	27	Carrera 4D No. 57 - 33 Sur	USME CENTRAL
C1	40	Carrera 12 No. 20 - 64	CENTRO MAÑANA
C2	45	Carrera 12 No. 20 - 64	CENTRO TARDE
C3	37	Carrera 12 No. 20 - 64	CENTRO NOCHE
C4	26	Carrera 13 # 1 -70	STFE FUERA POLIGONO
C5	17	Carrera 12 No. 20 - 64	BRIGADA MOVIL NOCTU

*Ilustración 12. Ubicación Cuartelillos*

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

El programa que tiene como fin principal, establecer el plan de trabajo, para las actividades de mantenimiento, e instalación de cestas públicas en la ASE1 (Anexo 2).

PROGRAMA	LOCALIDAD							CANTIDAD DE CESTAS	FRECUENCIA
	SAN CRISTOBAL	USME	CANDELARIA	SANTA FE	CHAPINERO	USAQUEN	SUMAPAZ		
Inventario de Cestas públicas en cada Localidad	284	1833	368	306	1308	374		4.473,00	Anual
Proyección de Cestas a Instalar	3922	3429	222	939	1262	4753	75	14.602,00	Anual
Reposición de cestas instaladas	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na
Desmantelarian de cestas	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na

*Ilustración 13. Programa de Cestas Públicas*

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

LOCALIDAD	UBICACIÓN DEL ÁREA A INTERVENIR	ÁREA VERDE A INTERVENIR (m2)	FRECUENCIA PROGRAMADA DE CORTE AL AÑO
CHAPINERO	Desde la Calle 100 hasta la Calle 39 (Rio Arzobispo) y desde Autopista Norte – Avenida Caracas hacia el oriente tomando una parte rural – barrio San Luis limites con la calera en el norte.	964.373	MENSUAL
SANTA FÉ	Desde la Calle 39 (Rio Arzobispo) hasta Calle 1 bajando por la carrera 3Este Conectando con la calle 10 sur girando carrera 11E – Carrera 11B E hasta el barrio los laches y va desde la caracas hacia el oriente con zona rural el Verjon.	1.191.888	MENSUAL
CANDELARIA	Desde la carrera 10 hasta la carrera 1 y cra 3 Este y desde la Calle 26 hasta la calle 4 - 6ª – 4a principalmente.	104.599	MENSUAL
SAN CRISTOBAL	Desde la Calle 1 hasta la calle 39 Sur en la parte occidental y desde la carrera 10ª hacia el Oriente.	2.073.219	MENSUAL
USME	Desde Calle 53 Sur en algunos tramos calle 56 sur hasta Usme Pueblo y Desde el rio Tunjuelito principalmente hasta el oriente	1.955.370	MENSUAL
USAQUEN	Desde la Calle 245 hasta la Calle 100 y Desde la autopista Norte hacia los cerros orientales arriba de la carrera 7ª.	3.701.820	*CADA 15 DÍAS

\*Generalmente esta actividad se realiza mensualmente, sin embargo se ha evidenciado en esta localidad tasa de crecimiento mayor asociadas al aumento de las precipitaciones y demás fenómenos climáticos.

*Ilustración 14. Actividad de Corte de Césped*

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

Para el inicio del esquema, y mientras se tiene el plan de podas, se atenderán únicamente los árboles que por concepto entregue la Unidad Administrativa.

TIPO DE ÁRBOLES	ALTURA	CANTIDAD DE ÁRBOLES A PODAR (ABRIL - SEPTIEMBRE)	FRECUENCIA PROGRAMADA DE PODA AL AÑO
Tipo 1	2 mt a 5 mt	530	MENSUAL
Tipo 2	5.01 mt a 15 mt	1190	MENSUAL
Tipo 3	15.01 mt a 20 mt	136	MENSUAL
Tipo 4	Mayores a 20 mt	44	MENSUAL

*Ilustración 15. Actividad de poda de árboles*

### 3.7 Actividad de Comercialización

#### 3.7.1 Puntos de atención a los usuarios

La empresa prestadora de servicios públicos Promoambiental Distrito S.A.S ESP, garantiza la atención al usuario y sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) por medio de las líneas de atención al cliente, puntos de atención y página web. Con el fin de tramitar las solicitudes presentadas por los usuarios, relacionadas con la calidad de la prestación del servicio.

DIRECCIÓN DEL PUNTO DE ATENCIÓN	LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO	DÍAS DE ATENCIÓN	TELEFONOS	HORARIO DE ATENCIÓN
Barrio Chapinero, Transversal 4 # 51a – 25	Línea de Atención al Usuario: 110	Lunes a Viernes	9261924 - 9261923 -	7:00 am – 5:00 pm
		Sábado	9261925	9:00 am – 1:00 pm
CADE Toberin - Centro Comercial Stuttgart Local 118 Carrera 21 # 169-62	Línea de Atención al Usuario: 110	Lunes a Viernes	Línea 110	7:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 4:00 pm

*Ilustración 16. Punto de atención a Usuarios*



### 3.7.2 Medios de contacto

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA PÁGINA WEB	<a href="https://promoambientaldistrito.com">https://promoambientaldistrito.com</a>
CORREO ELECTRÓNICO PARA RADICACIÓN DE PQRS	<a href="https://ciudadano.sigab.gov.co/">https://ciudadano.sigab.gov.co/</a>
LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	110
SERVICIOS ADICIONALES QUE PRESTA	Catastro de Puntos Criticos Recolección de Escombros Clandestinos Eventos Masivos Lavado Especial

*Ilustración 17. Medios de Contacto*

### 3.7.3 Relaciones con la Comunidad

Estructuración programas orientados a establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio en el marco del Programa de Prestación del Servicio. De acuerdo al Artículo 105 del Decreto 2981/2013.

Estos programas deberán atender los siguientes objetivos:

1. Suministrar información a los usuarios acerca de los horarios, frecuencias, normas y características generales de la prestación del servicio.
2. Promover actividades de capacitación a la comunidad sobre el uso eficiente del servicio, y sobre la cultura de la no basura de acuerdo con lo establecido en el PGIRS.

Se comparte histórico de actividades con los resultados de los mismos (Anexo 4).

LOCALIDAD	TEMAS PARA FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD	PROGRAMACIÓN
SAN CRISTOBAL CANDELARIA CHAPINERO SANTA FE USAQUEN SUMAPAZ USME	Se llevan a cabo campañas de sensibilización donde se señaló la importancia de disponer correctamente de los residuos, a las horas y frecuencias establecidas.	Mensual
	Campañas informativas relacionadas a la promoción de la separación en la fuente como actividad diaria que mejora las condiciones de vida de la ciudadanía a través de la correcta disposición de los residuos, además de alivianar los problemas del relleno sanitario con respecto a la cantidad de residuos que se disponen.	Mensual
	Campañas informativas dirigida hacia los comerciantes, relacionada con la presencia de los habitantes de calle en la localidad y los procedimientos que la ciudadanía debe tener en cuenta para que dicha población sea atendida y no genere inconvenientes en materia de seguridad y la limpieza del espacio público.	Mensual
	Participar en campañas de asociaciones de recicladores, entidades locales y distritales que programen distintas actividades como jornadas de vacunación de animales, correcta disposición de los residuos, con respecto a las excretas de los animales, entre otras.	Mensual
	Realizar jornada sobre cultura del aseo, principalmente acerca del correcto uso de las cestas públicas.	Mensual
	Realizar campaña informativa en un jornada de desarrollo personal con habitante de calle, con el fin de generar un comportamiento asertivo frente al manejo de residuos en el espacio público.	Mensual
	Informar a los dueños o encargados de los establecimientos comerciales con el fin de indicar las frecuencias de recolección en la zona, además de la importancia de cumplir con ellas para que no sean sancionados a través del Código de Policía. Además, se reiteró la importancia de realizar la separación en la fuente, debido a que la zona es un gran generador en material aprovechable.	Mensual
	Entrega de información (folletos) mano a mano a habitantes de la zona, (personas que transitan por el barrio en el momento de entregar el volante, a la salida de la iglesia, en las tiendas, supermercado entre otras).	Mensual
	Participar en jornada de recuperación y embellecimiento en compañía de entidades, realizando campaña informativa a participantes en manejo adecuado de residuos sólidos.	Mensual
Realizar jornada de informativa sobre las frecuencias de recolección dentro de la localidad y buen uso de los contenedores presentes en algunas localidades como Sumapaz en el corregimiento de Nazareth.	Mensual	

*Ilustración 18. Jornadas Informativas*

### 3.7.4 Esquema de facturación del servicio

MECANISMO DE FACTURACIÓN	DESCRIPCIÓN	PUNTOS DE PAGO
FACTURACIÓN CONJUNTA	Facturación del servicio público de aseo, que se refleja en el recibo de otro servicio público	BANCO OCCIDENTE / CAJA SOCIAL BCSC /CITIBANK / CORPBANCA / HELM BANK / HSBC / OCCIDENTE / PICHINCHA / POPULAR /SUDAMERIS /AV VILLAS / BOGOTA / CADE / RAPICADE / SUPERCADDE
FACTURACIÓN DIRECTA	Facturación del servicio público de aseo, que se refleja en factura propia de la empresa	OCCIDENTE / CAJEROS AUTOMATICOS ATH / RED BALOTO / GRUPO ÉXITO / CARULLA / SURTIMAX /POMONA / SUPER INTER
FACTURACIÓN SERVICIOS ESPECIALES	Facturación de los demás servicios que presta la empresa	COLPATRIA / DAVIVIENDA

*Ilustración 19. Esquema de Facturación*



### 3.8 Actividad de lavado de vías y áreas públicas

#### 3.8.1 Acuerdos de lavado de áreas públicas

Se cuenta con un Acuerdo de zonas limítrofes de Barrido, Limpieza, lavado de vías y áreas pública, suscrito el 12 de febrero de 2018 celebrado entre los concesionarios de las áreas de servicio exclusivo de aseo de Bogotá.

El plan de lavado de áreas públicas parte desde inventario y las frecuencias entregadas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), donde se evaluó el estado del área especificando las necesidades de la zona las actividades a implementar.

Todas las intervenciones a realizar son las definidas en el reglamento técnico operativo, estas intervenciones se realizarán de manera mensual.

En el siguiente cuadro se definen las áreas y las frecuencias establecidas para diferentes intervenciones. (Anexo 5).

- **Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad**

Para la atención de áreas susceptibles de lavado, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), designo el inventario y las frecuencias de atención para cada punto de lavado. (Anexo 6).

Plan de manejo: Para el lavado de áreas públicas se manejan criterios los cuales evalúan las necesidades de la zona, el estado en que se encuentran, para así determinar qué tipo de intervención ameritan.

Todas las intervenciones a realizar son las definidas en el reglamento técnico operativo, estas intervenciones se realizarán de manera diaria, semanal y mensual según los criterios establecidos por la unidad.

En el siguiente cuadro se definen los tiempos establecidos para el lavado.

ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO (Min)
Ubicación del punto	10
Señalización y protección del área de trabajo	5
Prelimpieza	10
Lavado	15 a 120 dependiendo del tamaño del área

*Ilustración 20. Tiempos Estimados*

### 3.9 Residuos Especiales

Condiciones en las que se realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales.

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	LÍNEAS DE ATENCIÓN
Generados en Eventos y Espectáculos Masivos	El usuario organizador del evento debe realizar un convenio de prestación de servicio con el prestador en el cual garantice la limpieza, recolección y disposición final de los residuos generados. Deben quedar claras las condiciones de pago del servicio prestado.	110
Generados por Puntos de ventas en Áreas Publicas	Los Generadores de residuos en puntos de ventas en áreas públicas deberán solicitar el servicio de recolección de residuos al prestador y convenir la forma de pago.	
Animales Muertos	Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, el concesionario del servicio público de aseo efectuará el retiro de éstos en el transcurso de las cuatro (4) horas siguientes a la recepción de la solicitud o alerta, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, por la UAESP y/o Interventoría, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos.	
Residuos de Construcción y Demolición.	El usuario generador deberá realizar solicitud del servicio a la empresa prestadora quien visitara el domicilio para pactar condiciones de pago y de prestación del servicio dependiendo las cantidades y condiciones de la empresa prestadora.	

Ilustración 21. Residuos Especiales

### 3.10 Programa de Gestión de Riesgo

A través del plan de emergencia y contingencia, PROMOAMBIENTAL DISTRITO se compromete, de manera específica en toda el ASE 1, a Implementar acciones encaminadas en el desarrollo de procedimientos de respuesta a aquellos eventos con potencial daño al sistema de aseo urbano que puedan afectar la continuidad y calidad del servicio.

Para esto se realiza una previa identificación de amenazas, vulnerabilidad y riesgo, las cuales se ven articuladas en el documento Plan de emergencia y contingencia para la prestación del servicio el cual fue allegado a la interventoría con Radicado de salida PMD-2-2018081004-CI el día 10 de agosto de 2018 y cargado al Sistema Único de información - SUI el cual puede estar sujeto a modificaciones o cambios.

### 3.11 Subsidios y Contribuciones

- Factores de subsidios y aporte solidario

Estrato o Tipo de Usuario	Factor de Subsidio (%), según acuerdo del Concejo Municipal	Factor de Contribución (%), según acuerdo del Concejo Municipal
Estrato 1	-70	
Estrato 2	-40	
Estrato 3	-15	
Estrato 4	0	0
Estrato 5		50
Estrato 6		60
<b>No residencial PP</b>		
Comercial		50
Industrial		50
Oficial		0
<b>No residencial GP</b>		
Comercial		90
Industrial		90
Oficial		0

*Ilustración 22. Factores de Subsidios y aporte solidario*

- Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

DOCUMENTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO
Acuerdo distrital 659 de 2016, "Por medio del cual se establecen los factores de subsidio y los factores de aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Bogotá, Distrito Capital.	2017-2021	Acuerdo distrital 659 de 2016

*Ilustración 23. Equilibrio en el Balance de Subsidios y Contribuciones*

### 3.12 Cumplimientos de las Obligaciones del Prestador contenidas en PGIRS

PROGRAMA DEL PGIRS	PROYECTO DEL PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA								
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Programa institucional para la prestación del servicio público de aseo	Proyecto 3. Gestión interinstitucional de las entidades distritales involucradas en la Gestión Integral de residuos sólidos	Actualizar el catastro de usuarios del servicio público de aseo en el Distrito, de conformidad con la normativa aplicable y la estratificación distrital.	Catastro actualizado	85%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Formular y aprobar convenios de subsidios y contribuciones para las empresas prestadoras del servicio de aseo en el Distrito.	Convenios aprobados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Programa de recolección, transporte y transferencia	Proyecto 1. Esquema operativo eficiente de la actividad de recolección y transporte	Realización de estudios de viabilidad técnica para la instalación, mantenimiento y operación de contenedores que permita la presentación separada de los residuos; aprovechables y no aprovechables en zonas de alta densificación, de alto interés económico, turístico y/o cultural para la ciudad, así como en aquellas zonas que, por su infraestructura pública, se dificulte la recolección de residuos puerta a puerta, según horarios y frecuencias establecidas por las empresas prestadoras y operadoras del servicio.	Realización de estudios de viabilidad técnica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Implementación de contenerización, en por lo menos una (1) de las macrorutas de cada área de prestación de la ciudad, la cual debe permitir la presentación y recolección separada de residuos aprovechables y no aprovechables, garantizando el acceso de los Recicladores de Oficio y/o organizaciones de recicladores al material potencialmente aprovechable.	Número de macrorutas con implementación de contenerización. Esta se calcula para cada área de prestación del servicio público de aseo.	60%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Actualización del censo de puntos críticos existentes en la ciudad, el cual será remitido periódicamente a la entidad competente, para que revise la pertinencia de imposición de sanciones asociadas al inadecuado manejo de los residuos sólidos en el Distrito.	Censo de puntos críticos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Proyecto 2. Campaña de sensibilización y educación a los usuarios del servicio público de aseo, para la adecuada gestión de los residuos sólidos.	Implementación de campañas de sensibilización y educación dirigidas a la comunidad.	Campañas implementadas	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	
Programa de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Proyecto 1. Optimización de la prestación de la actividad de barrido y limpieza en el Distrito Capital.	Coordinar con las empresas prestadoras y operadoras del servicio de aseo y entidades distritales como IDU, DADEP e IDRD, la revisión periódica del catastro de cestas instaladas en vías y áreas públicas del Distrito.	Catastros actualizados	60%	40%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Incorporación de los lineamientos técnicos para la instalación y mantenimiento de cestas, en los programas de prestación del servicio de las ESP.	Programa de prestación, en los que se incorporó los lineamientos técnicos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PROGRAMA DEL PGIRS	PROYECTO DEL PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA										
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026		
Programa de corte de césped y poda de árboles	Proyecto 1. Esquema eficiente para la prestación de la actividad de corte de césped y poda de árboles	Incorporar en los programas de prestación de las ESP los resultados de los análisis técnicos referente a las frecuencias optimas de intervención en corte de césped en vías y áreas públicas.	Programas de prestación, en los que se incorporó los resultados de los análisis técnicos.	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Programa de lavado de áreas públicas	Proyecto 1: Planificación de la actividad de lavado de áreas públicas	Actualizar y armonizar periódicamente el catastro de áreas susceptibles de lavado.	Catastros actualizados y armonizados.	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Programa de gestión de residuos sólidos especiales	Proyecto 2. Sensibilización sobre la gestión de residuos especiales	Implementación de campañas de sensibilización y educación dirigidas a la comunidad.	Campañas implementadas	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na	Na

- **Renovación del Programa de Prestación de Servicios**

Posterior al envío del presente Programa de Prestación de servicios, el mismo puede estar sujeto a modificaciones o cambios, proceso que realizara en forma continua, debido a los cambios de la operación.