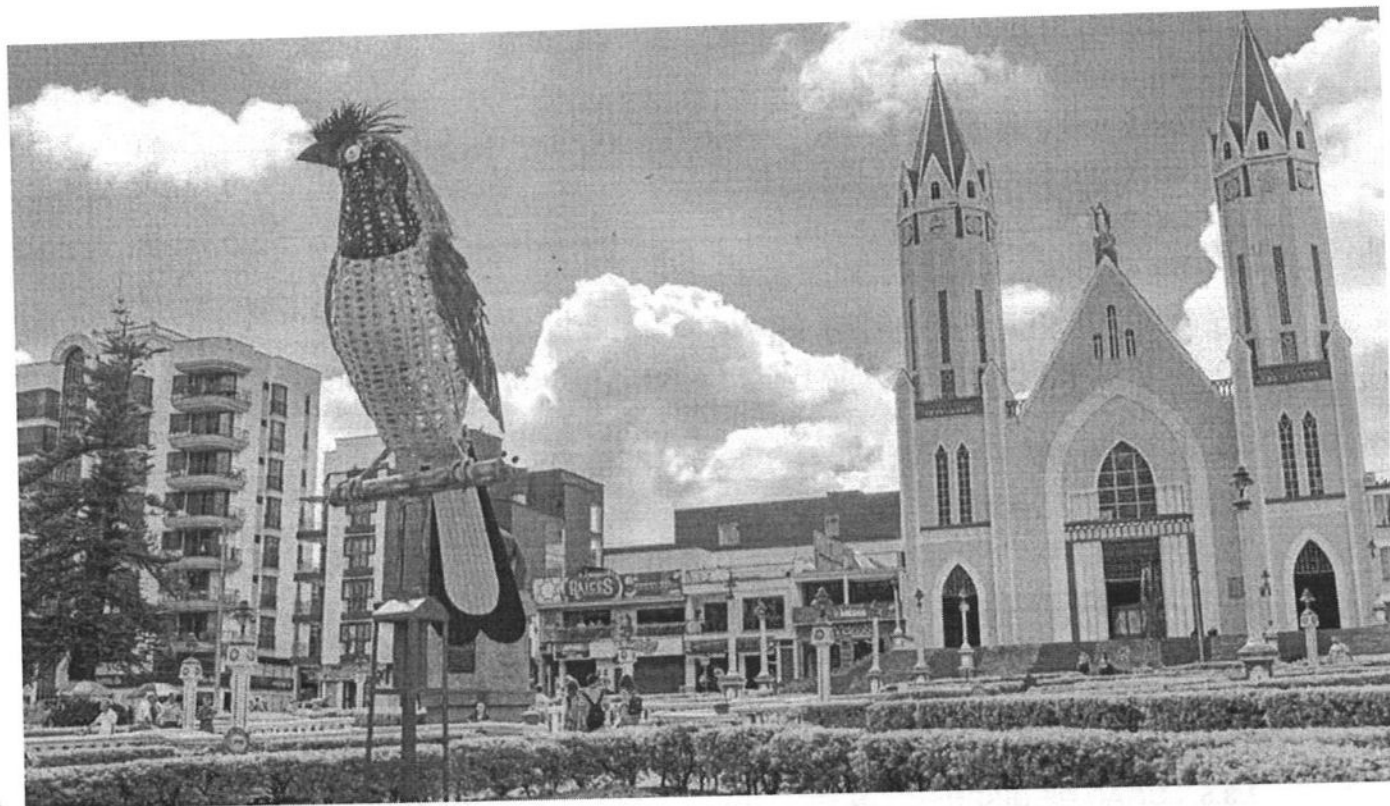




2026

Contenido

PLAN PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO – PPSA	6
1. ACTIVIDADES PRESTADAS	7
2. OBJETIVOS Y METAS	8
Modelo de Objetivos y Metas	9
Modelo de Seguimiento del Programa	10
2.1. Recolección y Transporte	10
2.2. Barrido y Limpieza	11
2.3. Corte de Césped	11
2.4. Poda	11
2.5. Lavado	12
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	12
3.1 ADOPCIÓN DEL PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	13
3.2 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)	14
3.3 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	15
3.3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS	16
3.3.2 UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	19
3.3.3 MACRORRUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	20
3.3.4. CENSO DE PUNTOS CRÍTICOS	27
3.3.4.1. RUTA PC01	29
3.3.5. LUGAR DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	34
3.5 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	36
3.5.1 NÚMERO DE KILÓMETROS DE CUNETA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS OBJETO DE BARRIDO	37
3.5.2 ACUERDO DE BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	39
3.5.3 MACRORRUTAS	39
3.5.4. UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE ALMACENAMIENTO DE IMPLEMENTOS DE BARRIDO	41
3.5.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS PLAYAS EN EL APS A SER INTERVENIDAS CON LA LIMPIEZA	42
3.5.6. PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS EN EL APS	42
3.6. ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	44

Inventario de áreas objeto del servicio	45
Modelo técnico de programación	45
Criterios de intervención	46
Seguimiento y actualización	46
Orden de Ejecución PLAN EL VERDE:	47
3.7. ACTIVIDAD DE PODA DE ÁRBOLES EN VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	54
3.8. ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO	56
3.9. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN	56
3.9.1. Puntos de Atención al Usuario	57
3.9.2. Medios de Contacto	57
3.9.3. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN	57
3.9.3.1. Objetivo	58
3.9.3.2. Objetivos específicos	59
3.9.3.3. Estrategias de relacionamiento	59
Información directa	59
Socialización comunitaria	59
Atención al usuario	59
Divulgación masiva	59
Educación ambiental	60
3.9.3.4. Aplicación de los planes operativos	60
PLAN LA CABAL+	60
PLAN LAS ARAUCARIAS	60
PLAN VERDE EN ORDEN	60
3.9.3.5. Canales de participación ciudadana	61
3.9.3.6. Seguimiento	61
3.9.3.7. Conclusión	61
3.9.3. FACTURACION	62
CAPÍTULO 4. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	62
4.1. Generalidades	62
4.2. Identificación de riesgos	63
4.3. Estrategias de prevención y mitigación	63

4.4. Atención de contingencias	64
CAPÍTULO 5. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	64
5.1. Seguimiento al Programa.....	64
5.2. Indicadores de gestión.....	65
5.3. Actualización del Programa.....	65
3.10. ACTIVIDAD DE LAVADO DE AREAS PUBLICAS	66
3.10.1. Acuerdo De Lavado De Áreas Publicas	66
3.11. RESIDUOS ESPECIALES.....	67
3.12. PROGRAMA DE GESTION DEL RIESGO	68
3.13. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.....	74
3.13.1. Factores de Subsidio y Aporte Solidario.....	75
3.14. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS	75
3.15. INDICADORES GLOBALES DE GESTION	79
 Tabla 1 INICIO OPERACIONES.....	 8
Tabla 2 OBJETIVOS Y METAS	9
Tabla 3 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA	10
Tabla 4 APS.....	15
Tabla 5 PRESENTACION DE LOS RESIDUOS	17
Tabla 6 MACROS RECOLECCION Y TRANSPORTE	22
Tabla 7 PUNTOS CRITICOS.....	28
Tabla 8 MATRIZ BARRIDO MANUAL.....	38
Tabla 9 CESTAS PAPELERAS	43
Tabla 10 AREAS DE CORTE DE CESPED	45
Tabla 11 INCENTARIO ZONAS VERDES	47
Tabla 12 INVENTARIO INDIVIDUOS TARIFA.....	55
Tabla 13 COMERCIALIZACION	58
Tabla 14 AREAS LAVADO	66
Tabla 15 RESIDUOS ESPECIALES	67
Tabla 16 GESTION DEL RIESGO	68
Tabla 17 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.....	74
Tabla 18 SUBSIDIO Y APORTE SOLIDARIO	75
Tabla 19 CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PGIRS	76
Tabla 20 INDICADORES DE GESTION PPSA.....	79

INTRODUCCIÓN

La prestación del servicio público de aseo constituye un componente esencial para la protección de la salud pública, la preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible de los territorios. En Colombia, dicha prestación se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, la Resolución MVCT 288 de 2015 y las demás disposiciones que conforman el marco normativo aplicable al servicio público de aseo.

En cumplimiento de estas disposiciones, la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., presenta la actualización del Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA), documento mediante el cual se establecen los aspectos técnicos, operativos, administrativos y comerciales que rigen la prestación del servicio dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

La presente actualización responde no solamente al cumplimiento de la normatividad vigente, sino también al proceso de modernización operacional adelantado por la Empresa durante el año 2026, orientado a optimizar la prestación del servicio mediante la implementación de estudios técnicos especializados que permitieron rediseñar integralmente los principales componentes operativos del servicio de aseo.

Como resultado de este proceso fueron adoptados tres instrumentos técnicos fundamentales:

- **PLAN LA CABAL+**, mediante el cual se estructuró un nuevo modelo de recolección y transporte de residuos sólidos, optimizando recorridos, frecuencias, horarios, distribución territorial de las rutas y utilización de la flota vehicular.
- **PLAN LAS ARAUCARIAS**, a través del cual se desarrolló la caracterización vial integral del municipio y el rediseño técnico del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, logrando una distribución más eficiente de la carga operativa, optimización de microrrutas y una mejora significativa en los indicadores de productividad y cobertura.
- **PLAN VERDE EN ORDEN**, mediante el cual se actualizó el inventario de áreas verdes objeto del servicio de corte de césped, estableciendo una programación técnica basada en criterios de priorización, ciclos de intervención, categorías de mantenimiento y optimización de recursos.

La implementación de estos estudios representa una evolución significativa del modelo operativo del servicio público de aseo en el municipio de Santa Rosa de Cabal, permitiendo fortalecer los principios de eficiencia, continuidad, calidad y cobertura establecidos en la regulación sectorial, garantizando simultáneamente

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

una administración más racional de los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles.

En consecuencia, el presente Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo incorpora los nuevos esquemas operativos derivados de dichos estudios, armonizándolos con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente y consolidando un instrumento técnico actualizado que orienta la prestación del servicio conforme a las necesidades actuales del municipio y a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO – PPSPA

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSPA) es el documento técnico, mediante el cual se definen los aspectos operativos de los distintos componentes asociados al servicio y que atiende el prestador, en este caso, que corresponden a la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal (EMPOCABAL E.S.P - E.I.C.E.), teniendo en cuenta los lineamientos estipulados en la Resolución del MVCT No. 0288 del 27 de abril del 2015 y el PPSPA aprobado para la entidad con vigencia del 2025 publicado en el SUI, el cual es necesario actualizar, una vez dada la adopción del PGIRS mediante el Decreto 362 del 30 de diciembre del 2022 "POR EL CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS – PGIRS DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES." Lo anterior, en cumplimiento al párrafo del ARTÍCULO 2.3.2.2.1.10 del DUR 1077 del 2015.

En consecuencia, el presente PPSPA, actualizará los objetivos y metas, los aspectos operativos de la prestación del servicio y las obligaciones de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E contenidas en el PGIRS vigente, en concordancia con el contexto actual y garantizando la prestación del servicio público de aseo en los términos y condiciones que se programen.

1. ACTIVIDADES PRESTADAS

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal **EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E.**, empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, continúa prestando integralmente el servicio público de aseo en el Área de Prestación del Servicio (APS) del municipio de Santa Rosa de Cabal, desarrollando las actividades complementarias establecidas en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y demás normas que regulan el servicio.

Durante la vigencia 2026, la Empresa adelantó un proceso integral de fortalecimiento operacional mediante la implementación de estudios técnicos especializados que permitieron optimizar los procesos de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como el corte de césped en zonas verdes públicas, incorporando criterios de ingeniería operacional, análisis territorial, balance de cargas de trabajo, optimización de recorridos y mejora continua de los indicadores de eficiencia, cobertura, continuidad y calidad del servicio.

Como resultado de este proceso, las actividades operativas del servicio se desarrollan actualmente bajo los lineamientos establecidos en los siguientes instrumentos técnicos:

- **PLAN LA CABAL+**, para la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos.
- **PLAN LAS ARAUCARIAS**, para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- **PLAN VERDE EN ORDEN**, para la actividad de corte de césped en vías y áreas públicas.

Estos instrumentos constituyen el soporte técnico del presente Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo y garantizan que la operación se ejecute bajo criterios de eficiencia operacional, sostenibilidad, optimización de recursos y mejoramiento continuo, en concordancia con el PGIRS del municipio y la regulación vigente.

Las actividades actualmente prestadas por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. son las siguientes:

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

Tabla 1 INICIO OPERACIONES

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Recolección	18-07-1995
Transporte	18-07-1995
Transferencia	No Aplica
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas	18-07-1995
Corte de Césped en Vías y Áreas Públicas	18-07-1995

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Poda de Árboles en Vías y Áreas Públicas	18-07-1995
Lavado de Vías y Áreas Públicas	18-07-1995
Tratamiento	No Aplica
Aprovechamiento	No Aplica
Comercialización	22-08-1988

Fuente: Sistema Único de Información – RUPS.

2. OBJETIVOS Y METAS

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal E.S.P.-E.I.C.E. – EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, la Resolución MVCT 288 de 2015, la Resolución CRA 943 de 2021 y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente del municipio, establece los objetivos y metas del presente Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo como herramienta para orientar el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

La actualización del presente Programa incorpora los resultados obtenidos mediante la implementación de los estudios técnicos **PLAN LA CABAL+**, **PLAN LAS ARAUCARIAS** y **PLAN VERDE EN ORDEN**, los cuales permitieron modernizar los procesos operativos de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped, fortaleciendo la eficiencia operacional sin afectar la cobertura, continuidad y calidad del servicio.

Los objetivos definidos buscan garantizar una prestación técnicamente planificada, ambientalmente responsable y económicamente eficiente, mediante la optimización permanente de los recursos disponibles y el cumplimiento de los estándares regulatorios aplicables al servicio público de aseo.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

Para el seguimiento del presente Programa se establecen objetivos cuantificables, metas permanentes e indicadores de gestión que permitirán evaluar periódicamente el desempeño operacional de cada actividad y adoptar las acciones de mejora que resulten necesarias.

En consecuencia, las metas definidas deberán mantenerse durante toda la vigencia del Programa, realizando seguimiento continuo mediante los indicadores técnicos establecidos para cada componente del servicio

Modelo de Objetivos y Metas

Tabla 2 OBJETIVOS Y METAS

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (Cobertura, Calidad, Continuidad, Eficiencia)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS			META FINAL	INDICADORES *	PLAZOS
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3			
Recolección y Transporte	Continuidad	Cumplir el 100% de las frecuencias de las rutas establecidas para los usuarios del servicio.	98,95	100%	100%	100%	100%	$ICTR_{(j)} = \left(1 - \frac{\sum (PR \cdot SAR)}{\sum (PR \cdot STR)}\right) \times 100\%$	SIEMPRE
	Cobertura	Realizar la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final del total de los residuos sólidos ordinarios generados en el APS por los usuarios atendidos	100%	100%	100%	100%	100%	$\%_{cob} = \frac{\text{No de usuarios atendidos}}{\text{No. total de usuarios}} \times 100\%$	SIEMPRE
	Calidad	Cumplir con la calidad técnica en la recolección de los residuos sólidos	100%	100%	100%	100%	100%	$ICTR_{NAj} = \frac{\sum (0.5 \cdot (IFR_{NAj} + IFR_{NAj}))}{6}$	SIEMPRE
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas	Continuidad y Calidad	Cumplir el 100% con los Km de las microrutas establecidas para el barrido de las vías y áreas públicas	100%	100%	100%	100%	100%	$ICTBL_{(j)} = \left(1 - \frac{\sum (PB)}{\sum (PFB)}\right) \times 100\%$	SIEMPRE
	Cobertura	Atender el 100% de las vías y áreas públicas del APS conforme lo define el PGRIIS	100%	100%	100%	100%	100%	$BL_{cob} = \frac{\text{Km}^2 \text{ barridos}}{\text{Km}^2 \text{ establecidos PGRIIS}} \times 100\%$	SIEMPRE
Corte de Césped en Vías y Áreas Públicas	Continuidad y Calidad	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGRIIS conforme a la programación del cronograma las áreas susceptibles a corte de césped	100%	100%	100%	100%	100%	$CC_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}}{\text{Fr establecida PGRIIS}} \times 100\%$	SIEMPRE
	Cobertura	Atender el 100% de las áreas públicas susceptibles a corte de césped para el periodo.	100%	100%	100%	100%	100%	$CC_{cob} = \frac{\text{m}^2 \text{ atendidos}}{\text{m}^2 \text{ establecidos PGRIIS}} \times 100\%$	SIEMPRE
Poda de Árboles en Vías y Áreas Públicas	Continuidad y Calidad	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGRIIS conforme a la programación de las podas de árboles.	100%	100%	100%	100%	100%	$PA_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}}{\text{Fr establecida PGRIIS}} \times 100\%$	SIEMPRE
	Cobertura	Atender el 100% de los árboles susceptibles a poda establecidos en el catastro o inventario que para el efecto se presente.	100%	100%	100%	100%	100%	$PA_{cob} = \frac{\text{No. de árboles podados}}{\text{No. de árboles catastro}} \times 100\%$	SIEMPRE
Lavado de Vías y Áreas Públicas	Continuidad y Calidad	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGRIIS conforme a las áreas objeto de lavado	100%	100%	100%	100%	100%	$LV_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}}{\text{Fr establecida PGRIIS}} \times 100\%$	SIEMPRE
	Cobertura	Atender el 100% de las áreas públicas objetos de lavado	100%	100%	100%	100%	100%	$LV_{cob} = \frac{\text{m}^2 \text{ lavados}}{\text{m}^2 \text{ puentes peatonales}} \times 100\%$	SIEMPRE

* Algunos de los indicadores o ecuaciones aquí establecidas hacen parte de las disposiciones de la Resolución CRA 315 del 2005 y Resolución CRA 720 del 2015, compilados en la Resolución CRA 943 del 2021 para el servicio público de aseo. Por otra parte, los subíndices (j) corresponden al periodo de análisis, es decir si es mensual, semestral o anual.

Modelo de Seguimiento del Programa

Tabla 3 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

Modelo de Seguimiento del Programa

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	OBJETIVO	INDICADORES *	Resultado del Indicador	Medios de verificación	Dificultades identificadas	Acciones correctivas
Recolección y Transporte	Cumplir el 100% de las frecuencias de las rutas establecidas para los usuarios del servicio.	$ICTR, (\%) = \left(1 - \frac{\sum (FR^* SAR)}{\sum (PR^* STR)}\right) \times 100\%$				
	Realizar la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final del total de los residuos sólidos ordinarios generados en el APS por los usuarios atendidos	$\%_{cob} = \frac{\text{No de usuarios atendidos}}{\text{No. total de usuarios}} \times 100\%$				
	Cumplir con la calidad técnica en la recolección de los residuos sólidos	$ICTR_{NA} = \frac{\sum_{i=1}^n (SAR_{NA} + IHR_{NA})}{E}$				
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas	Cumplir el 100% con los Km de las microrutas establecidas para el barrido de las vías y áreas públicas	$ICTBL, (\%) = \left(1 - \frac{\sum (FB)}{\sum (PB)}\right) \times 100\%$				
	Atender el 100% de las vías y áreas públicas del APS conforme lo define el PGIRS	$BL_{cob} = \frac{\text{Km}^2 \text{ barridos}}{\text{Km}^2 \text{ establecidos PGIRS}_i} \times 100\%$				
Corte de Césped en Vías y Áreas Públicas	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGIRS conforme a la programación del cronograma las áreas susceptibles a corte de césped	$CC_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}_i}{\text{Fr establecida PGIRS}_i} \times 100\%$				
	Atender el 100% de las áreas públicas susceptibles a corte de césped para el periodo.	$CC_{cob} = \frac{\text{m}^2 \text{ atendidos}_i}{\text{m}^2 \text{ establecidos PGIRS}_i} \times 100\%$				
Poda de Árboles en Vías y Áreas Públicas	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGIRS conforme a la programación de las podas de árboles.	$PA_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}_i}{\text{Fr establecida PGIRS}_i} \times 100\%$				
	Atender el 100% de los árboles susceptibles a poda establecidos en el catastro o inventario que para el efecto se presente.	$PA_{cob} = \frac{\text{No. de árboles podados}_i}{\text{No. de árboles catastro}_i} \times 100\%$				
Lavado de Vías y Áreas Públicas	Cumplir al 100% las frecuencias establecidas en el PGIRS conforme a las áreas objeto de lavado	$LV_{cob} = \frac{\text{Fr atendida}_i}{\text{Fr establecida PGIRS}_i} \times 100\%$				
	Atender el 100% de las áreas públicas objetos de lavado	$LV_{cob} = \frac{\text{m}^2 \text{ lavados}_i}{\text{m}^2 \text{ programados PGIRS}_i} \times 100\%$				

2.1. Recolección y Transporte

a. Objetivo de continuidad

Garantizar el cumplimiento del 100% de las frecuencias y horarios establecidos en el diseño operacional **PLAN LA CABAL+**, asegurando la continuidad del servicio mediante la ejecución eficiente de las macrorrutas y microrrutas definidas.

b. Objetivo de cobertura

Atender el 100% de los usuarios incluidos dentro del Área de Prestación del Servicio, conforme a las frecuencias establecidas y a la distribución territorial definida en el estudio técnico.

c. Objetivo de calidad

Garantizar la recolección integral de los residuos sólidos ordinarios minimizando tiempos improductivos, residuos remanentes, reclamaciones operativas y afectaciones a la continuidad del servicio.

2.2. Barrido y Limpieza

a. Objetivo de continuidad y calidad

Ejecutar el 100% de las microrrutas definidas en el estudio técnico **PLAN LAS ARAUCARIAS**, garantizando el cumplimiento de las frecuencias, rendimientos operacionales y niveles de limpieza establecidos para cada sector.

b. Objetivo de cobertura

Atender la totalidad de la malla vial, áreas públicas y espacios objeto del servicio conforme al inventario vial y la caracterización técnica desarrollada dentro del estudio operacional.

2.3. Corte de Césped

a. Objetivo de continuidad

Ejecutar el servicio conforme a los ciclos operacionales establecidos en el estudio técnico **PLAN VERDE EN ORDEN**, priorizando las áreas según su categoría de mantenimiento.

b. Objetivo de cobertura

Intervenir el 100% de las áreas verdes públicas incorporadas al inventario oficial del servicio, garantizando el cumplimiento de la programación técnica definida para cada ciclo.

2.4. Poda

Ejecutar las actividades de poda de árboles conforme a la programación establecida por EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., garantizando condiciones de seguridad, funcionalidad urbana y cumplimiento del PGIRS.

2.5. Lavado

a. Objetivo de continuidad

Ejecutar las actividades de lavado conforme a la programación institucional, optimizando el uso eficiente del recurso hídrico mediante criterios de sostenibilidad ambiental.

b. Objetivo de cobertura

Atender el 100% de las áreas públicas objeto de lavado definidas dentro del APS, garantizando condiciones adecuadas de limpieza y salubridad.

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

En el presente capítulo se describen los aspectos técnicos, operativos, administrativos y funcionales que caracterizan la prestación del servicio público de aseo a cargo de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal-EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, la Resolución MVCT 288 de 2015 y demás normas aplicables.

La actualización del presente Programa incorpora los cambios operacionales implementados durante la vigencia 2026 como resultado del proceso de modernización del servicio público de aseo, soportado en estudios técnicos especializados que permitieron rediseñar integralmente las actividades de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped.

Las actividades continúan prestándose dentro del Área de Prestación del Servicio (APS) autorizada para EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., garantizando la cobertura, continuidad, calidad y eficiencia del servicio mediante esquemas operativos técnicamente estructurados, optimización de recursos y seguimiento permanente a los indicadores de desempeño.

Cada uno de los componentes descritos a continuación presenta la información correspondiente a la forma en que actualmente se desarrolla la prestación del servicio, incorporando los ajustes derivados de los estudios técnicos implementados y manteniendo la articulación con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente del municipio.

3.1 ADOPCIÓN DEL PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA) de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal E.S.P.-E.I.C.E. constituye el instrumento técnico mediante el cual se establecen las condiciones operativas para la prestación de las actividades que conforman el servicio público de aseo dentro del Área de Prestación del Servicio (APS), conforme a los lineamientos definidos en la Resolución MVCT 288 de 2015.

El Programa fue adoptado inicialmente por la Empresa en cumplimiento de la regulación sectorial vigente y ha sido objeto de diferentes procesos de revisión y actualización, con el propósito de mantener su coherencia con la evolución del servicio, las modificaciones del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), la normatividad aplicable y las necesidades operacionales del municipio.

La presente actualización, correspondiente a la vigencia 2026, obedece a la implementación de un proceso integral de modernización operacional desarrollado por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., mediante el cual se formularon e implementaron estudios técnicos especializados para las principales actividades del servicio público de aseo.

Como resultado de este proceso fueron incorporados al modelo operativo institucional los siguientes instrumentos técnicos:

- **PLAN LA CABAL+**, correspondiente al rediseño técnico de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.
- **PLAN LAS ARAUCARIAS**, correspondiente al rediseño operacional de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- **PLAN VERDE EN ORDEN**, correspondiente a la actualización técnica de la actividad de corte de césped en vías y áreas públicas.

La implementación de estos estudios permitió optimizar la distribución territorial de las rutas, equilibrar las cargas operativas, mejorar la utilización de la flota vehicular y del talento humano, actualizar los inventarios de infraestructura objeto del servicio y fortalecer la planeación operacional, garantizando mayores niveles de eficiencia sin afectar la cobertura, continuidad y calidad de la prestación.

En consecuencia, el presente Programa incorpora los nuevos esquemas operativos derivados de dichos estudios, los cuales constituyen el soporte técnico para la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Santa Rosa de Cabal durante la vigencia del presente documento.

3.2 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (APS)

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E. presta el servicio público de aseo en el Área de Prestación del Servicio (APS) correspondiente al área urbana del municipio de Santa Rosa de Cabal, de conformidad con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y las disposiciones regulatorias vigentes.

El APS comprende las cinco comunas del municipio, los centros poblados de Guacas, El Lembo, San Juan y La Capilla, así como el corredor turístico de los sectores El Óbito y San Ramón, dentro de los cuales se desarrollan las actividades de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y comercialización del servicio, conforme a la organización operacional descrita en el presente Programa.

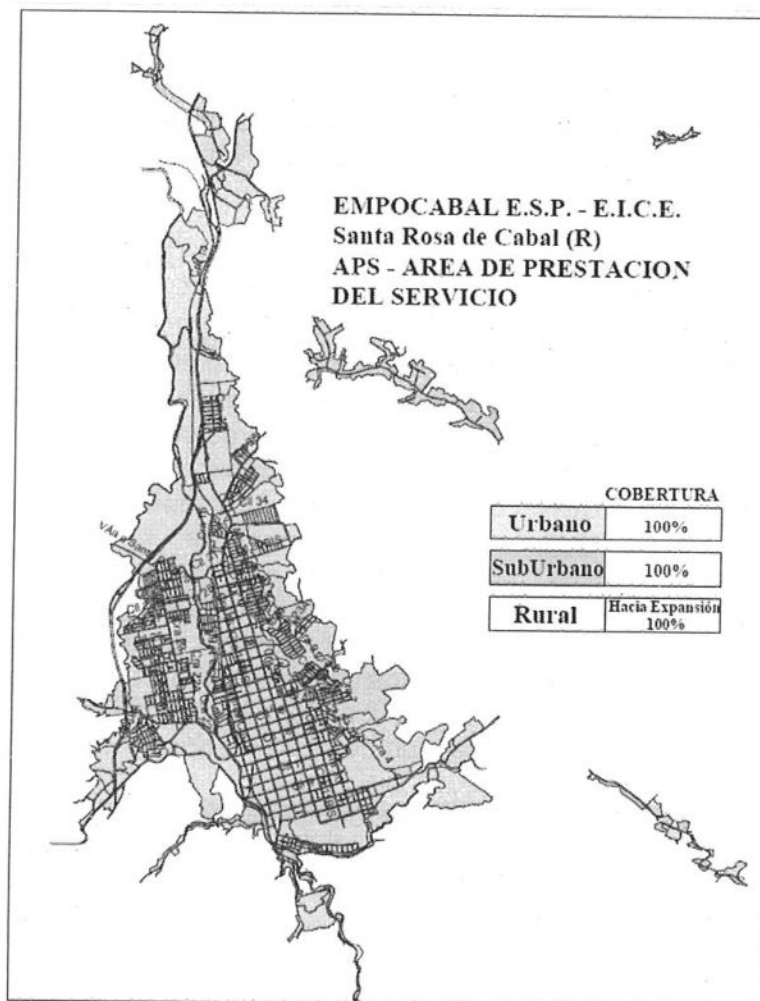


Tabla 4 APS

ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ASEO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL MUNICIPIO	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES
Recolección	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V) Centros Poblados de Guacas, Lembo, San Juan y La Capilla, Corredor Turístico Sector el Óbito y San Ramón.
Transporte	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V) Centros Poblados de Guacas, Lembo, San Juan y La Capilla, Corredor Turístico Sector el Óbito y San Ramón.
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V)
Corte de césped en vías y áreas públicas	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V)
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V)
Lavado de vías y áreas públicas	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Área urbana de Santa Rosa de Cabal (Comuna I, Comuna II, Comuna III, Comuna IV, Comuna V)
Aprovechamiento	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Esta actividad no está adscrita a las actividades de EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., sin embargo, se da aplicación a las disposiciones del Decreto 596 del 2016.
Comercialización	Risaralda	Santa Rosa De Cabal	Sector Centro

3.3 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

La actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios constituye uno de los componentes fundamentales de la prestación del servicio público de aseo, razón por la cual EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. desarrolló durante la vigencia 2026 un proceso integral de análisis, evaluación y rediseño operacional que permitió optimizar el esquema de prestación existente, garantizando mayores niveles de eficiencia, cobertura, continuidad y calidad del servicio.

Como resultado de dicho proceso fue implementado el estudio técnico **PLAN LA CABAL+**, instrumento mediante el cual se redefinieron las condiciones operativas de la actividad de recolección y transporte, incorporando criterios de ingeniería operacional, análisis de generación de residuos, caracterización territorial, balance

de cargas de trabajo, optimización de recorridos y racionalización de tiempos de operación.

El nuevo modelo operacional fue diseñado respetando la capacidad instalada de la Empresa, sin incrementar la flota vehicular ni el recurso humano existente, logrando una mejor utilización de los recursos disponibles mediante la reorganización técnica de las macrorrutas, microrrutas, horarios y frecuencias de prestación del servicio.

Entre los principales resultados obtenidos con la implementación del **PLAN LA CABAL+** se destacan:

- Optimización de la distribución territorial de las rutas de recolección.
- Implementación de un esquema combinado de operación diurna y nocturna.
- Incremento de la frecuencia de recolección en sectores que requerían mayor capacidad operativa.
- Redistribución equilibrada de la carga entre los vehículos recolectores.
- Reducción de recorridos improductivos y tiempos muertos de operación.
- Mejor aprovechamiento de la capacidad de compactación de la flota.
- Disminución de interferencias con la movilidad urbana en sectores de alta congestión.
- Fortalecimiento de la continuidad y confiabilidad del servicio.
- Implementación de esquemas diferenciales para usuarios con condiciones especiales de prestación.

Las condiciones operativas descritas en las siguientes secciones corresponden al modelo actualmente implementado por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., el cual constituye el esquema oficial de prestación de la actividad de recolección y transporte dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

3.3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS

Las condiciones para la presentación de los residuos sólidos por parte de los usuarios continúan desarrollándose conforme a lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y las disposiciones operativas adoptadas por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E.

Los residuos sólidos ordinarios deberán ser presentados únicamente en los días y horarios establecidos para cada sector, utilizando recipientes adecuados que garanticen condiciones de seguridad, salubridad y facilidad para la operación de recolección.

Con ocasión de la implementación del **PLAN LA CABAL+**, la Empresa actualizó los horarios de prestación del servicio en diferentes sectores del municipio,

incorporando esquemas de recolección diurna y nocturna según las características operacionales de cada macrorruta.

En consecuencia, los usuarios deberán presentar los residuos con una anticipación máxima de tres (3) horas respecto al horario programado para el paso del vehículo recolector, evitando su disposición anticipada en el espacio público y contribuyendo a la conservación de las condiciones de limpieza del municipio.

En aquellos sectores donde las condiciones de accesibilidad no permitan el ingreso de vehículos compactadores, la recolección continuará efectuándose mediante procedimientos operativos especiales previamente definidos por la Empresa, garantizando la continuidad del servicio sin afectar la cobertura.

Los usuarios institucionales, oficiales y aquellos que, por razones operativas debidamente justificadas, requieran condiciones particulares para la prestación del servicio, podrán mantener esquemas diferenciales de presentación de residuos previamente autorizados por EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., garantizando en todo momento la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las frecuencias establecidas.

Las unidades de almacenamiento, recipientes y demás formas de presentación de residuos deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en la normatividad vigente, manteniéndose las especificaciones descritas en el Contrato de Condiciones Uniformes y en el presente Programa.

- Presentación en acera.

Tabla 5 PRESENTACION DE LOS RESIDUOS

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS	DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES
ACERA	-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, en recipientes retornables y/o no retornables que proporcionen seguridad, higiene y faciliten la recolección de acuerdo a la tecnología empleada por la empresa EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E. -En caso que las vías NO cumplan con las condiciones técnicas adecuadas para el paso de este tipo de vehículos, los residuos deberán ser dispuestos en las mismas condiciones que las anteriores, es decir sobre la acera frente a su domicilio, y NO en esquinas, a fin de no generar puntos críticos por inadecuada presentación de los mismos, en este evento, los operarios de recolección, ingresarán para garantizar su recolección ya sea de forma manual o mediante sistemas que permitan su trasbordo. -La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos ambientales, en especial el ruido y el esparcimiento de los residuos en la vía pública. -En caso de que se viertan residuos durante la recolección, es deber del prestador realizar inmediatamente la limpieza correspondiente. El servicio de recolección de residuos aprovechables, y no aprovechables se prestará de acuerdo con el PGIRS, en las frecuencias y horarios establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes para cada prestador de la actividad de aprovechamiento.

- Unidad de Almacenamiento.

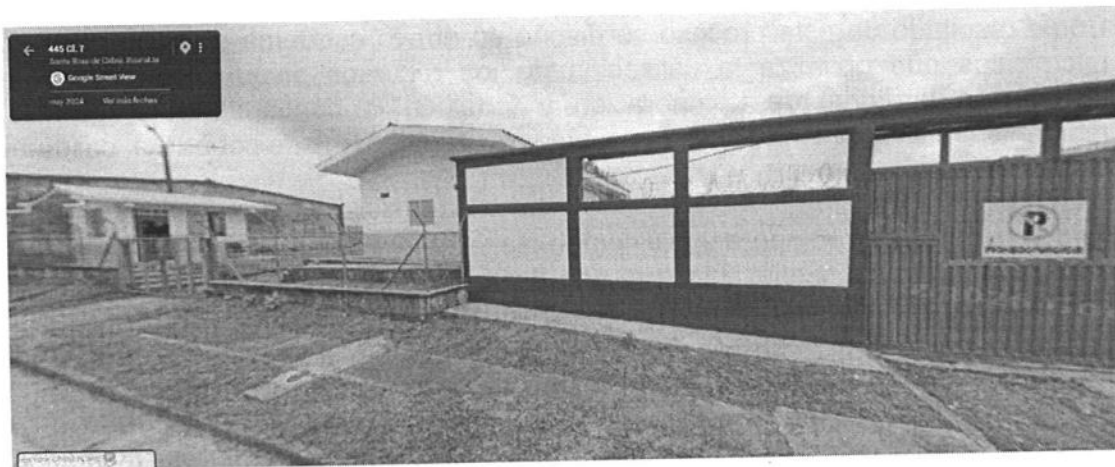
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS	DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	Las unidades de almacenamiento deberán contar con los recipientes suficientes para el almacenamiento temporal de residuos sólidos de acuerdo a la generación de residuos y horarios establecidos por el prestador del servicio, deberán tener un diseño y estructura que minimice la propagación de microorganismos, roedores y vectores, al igual que permitan un aseo e higiene adecuado. Deberán tener una ubicación que facilite el acceso de los vehículos y personal del servicio de recolección de EMPOCABAL E.S.P – E.I.C.E. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales. Asimismo, las unidades de almacenamiento deberán tener: 1. Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. 2. 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. 3. 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.

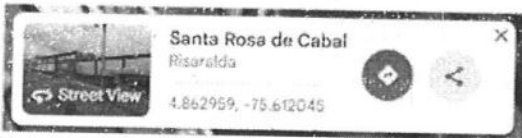
- Cajas de almacenamiento y contenedores.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS	DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES
CAJA DE ALMACENAMIENTO Y/O CONTENEDORES	Actualmente NO se tienen previstos este tipo de recipientes para la actividad de recolección, no obstante, en el evento de implementarse por los usuarios, estos deberán tener en cuenta las siguientes condiciones: 1. El tamaño, la capacidad y el sistema de cargue y descargue de las cajas de almacenamiento, serán determinados por la persona prestadora del servicio público de aseo con el objetivo de que sean compatibles con su equipo de recolección y transporte, para ello será necesario antes de su implementación, la viabilidad técnica por parte de la Entidad. 2. 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. 3. 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 por la Entidad.

3.3.2 UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES

La coordinación de la actividad de recolección y transporte continúa realizándose desde la Dirección de Aseo y Calidad de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., desde donde se ejecuta la programación operacional, el seguimiento de rutas, la supervisión de la flota, la atención de contingencias y el control de la prestación del servicio.



BASE DE OPERACIONES	TELÉFONO
	(606) 3515290 Ext 120.

3.3.3 MACRORRUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

La organización de las macrorrutas de recolección y transporte del municipio de Santa Rosa de Cabal fue completamente rediseñada mediante el estudio técnico **PLAN LA CABAL+**, el cual constituye el instrumento de planeación operacional adoptado por EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E. para la prestación de esta actividad dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

A diferencia del esquema históricamente utilizado, el nuevo modelo operacional no se fundamenta únicamente en la distribución geográfica de los sectores, sino en un análisis integral que incorpora variables técnicas y operacionales tales como la generación de residuos, densidad de usuarios, características de la infraestructura vial, tiempos efectivos de operación, productividad de los vehículos, equilibrio de cargas, condiciones de movilidad, capacidad instalada de la flota y comportamiento operacional de cada recorrido.

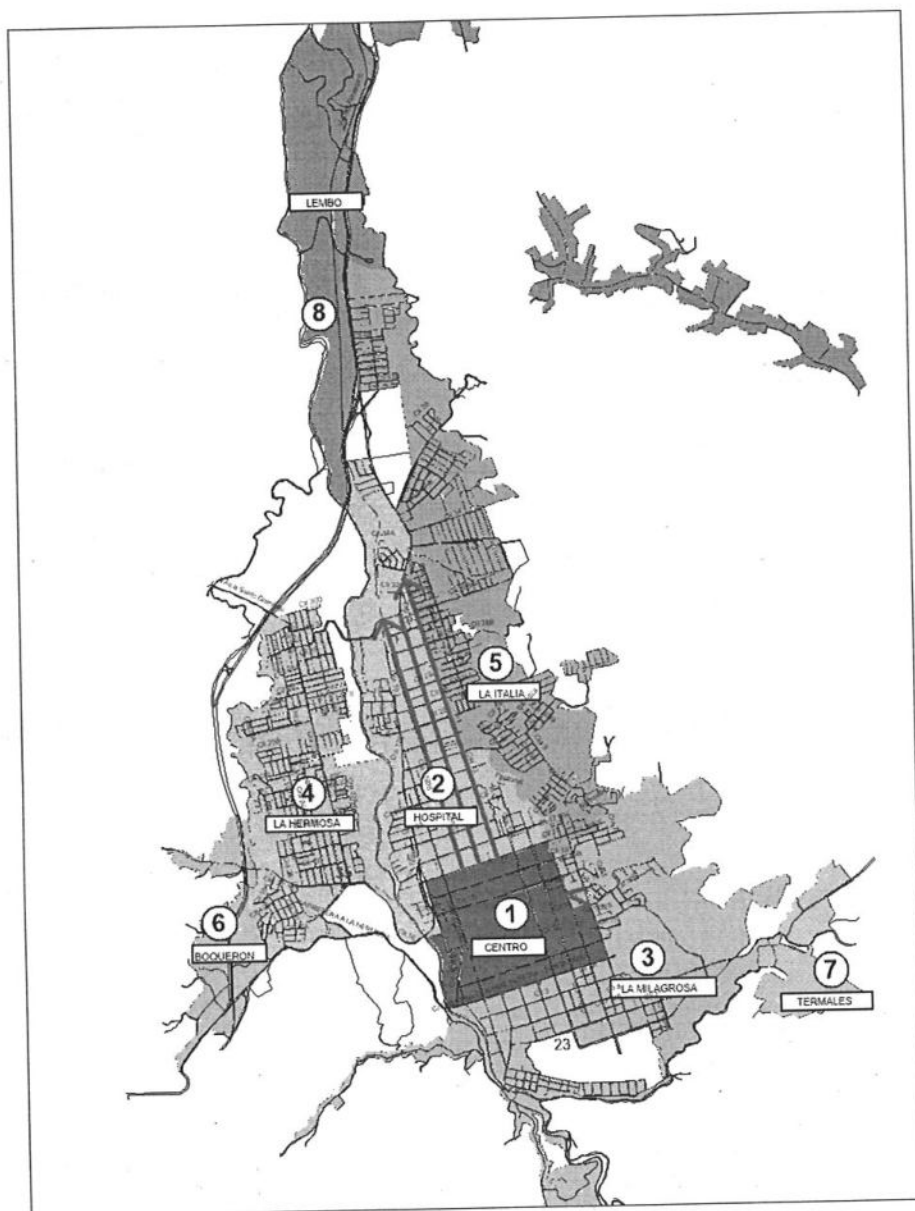
Como resultado de este proceso se diseñó un nuevo esquema de macrorrutas y microrrutas que optimiza la utilización de los recursos disponibles, mejora la distribución territorial de la operación y fortalece la continuidad del servicio, manteniendo el cumplimiento de los estándares regulatorios de cobertura, calidad y eficiencia.

La nueva organización operacional contempla la integración de recorridos diurnos y nocturnos, definidos exclusivamente con base en criterios técnicos derivados del estudio, permitiendo una mejor utilización de la infraestructura vial, reduciendo interferencias con la movilidad urbana y mejorando las condiciones de prestación del servicio para los diferentes sectores del municipio.

La programación detallada de macrorrutas, microrrutas, sectores atendidos, horarios operacionales, recorridos cartográficos y demás componentes técnicos hace parte integral del **PLAN LA CABAL+**.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

El modelo implementado mediante **PLAN LA CABAL+** incorpora además mecanismos de flexibilidad operacional que permiten atender usuarios con condiciones especiales de prestación, ejecutar ajustes derivados del crecimiento urbano y responder de manera eficiente ante contingencias operativas, garantizando en todo momento la continuidad del servicio. La Macros se muestran en la siguiente imagen:



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

URBANO - ZONA NOCHE

Tabla 6 MACROS RECOLECCION Y TRANSPORTE

MACRO1- CENTRO

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
1	CENTRO	LUNES A DOMINGO	7:00 P.M. A 3:00 A.M.
	GALERIA		
	PARQUE ARAUCARIAS		
	PARQUE FUNDADORES		

MACRO2 - HOSPITAL

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
2	COLISEO	LUNES - MIERCOLES Y VIERNES	7:00 P.M. A 3:00 A.M.
	CARCEL		
	JARDIN CECILIA CABALLERO		
	HOSPITAL		
	HERPO		
	INDUJARA		
	IGLESIA SAN VICENTE		
	ANTIGUO CAI		

MACRO3 – LA MILAGROSA

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
3	LA PRIMAVERA	MARTES - JUEVES - SABADO	7:00 P.M. A 3:00 A.M.
	EL PARAISO		
	CERROS DE LA TRAVIATA		
	LA TRAVIATA		
	LA UNIÓN		
	EL ROTARIO		
	FONDO OBRERO		
	OZANAM		
	BOLIVAR		
	MONSERRATE CASAS		
	MONTEARROYO		
	PINARES DEL RIO		
	PINDANA		
	ALTOS LAURELES		
	CHORIPACO		
	LA MASILIA		
	360 EDIFICIO		
	ZONA ROSA		
	EL CORDOBA		
	SUIZA		
	LA MILAGROSA		

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

URBANO - ZONA DIA

MACRO4 – LA HERMOSA

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
4	LOS BLOQUES	LUNES - MIÉRCOLES - VIERNES	6:00 A.M A 2:00 P.M.
	EUGENIA 1 Y 2		
	LA PRADERA		
	EL EDÉN		
	TERESA CALCUTA		
	SENDEROS DE LA HERMOSA 1 - 2		
	LINARES		
	ABEDULES		
	FERMIN LOPEZ		
	VILLA DIANA		
	JARDIN COLONIA		
	PORTAL DE LA HERMOSA		
	PORTAL DE LA VILLA 1		
	VILLA CABAL		
	CAMELIAS		
	LAS RAMBLAS		
	CORALES		
	HERMOSA ETAPA 1-2-3-4-5-6		
	FRANCISCO LONDOÑO		
	ARAUCARIAS		
	MIRADOR DE LA VILLA		
	QUINTAS DE LA HERMOSA		
	COMFAMILIAR - CAMPESTE		
	JORGE ELIECER GAITAN		
	LA ESTACIÓN - NUEVO HORIZONTE		
	VILLA DEISY		
	EL PORVENIR		
	VILLA ALEGRIA		
	LA TRINIDAD		
	VILLA ORUMA		
	LA CARRILERA		
	PORTAL DE MILÁN		

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

MACRO5- LA ITALIA

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
5	LAURELES	MARTES - JUEVES - SABADO	5:00 A.M. A 2:00 P.M.
	SANTA HELENA		
	BULEVAR DEL CAFÉ		
	JARDINES ALTA Y BAJA		
	EL POBLADO		
	BOSQUES DE SANTA ANA		
	ALMENDROS		
	PINARES		
	PORTAL DEL PRADO		
	LAURELES		
	ESTADIO		
	CARMELO		
	LORENCITA		
	EL HUECO		
	LOS PINOS		
	CERROS DE MONSERRATE		
	LA FLORA 1 Y 2		
	LAS AMERICAS		
	PORTAL DE LAS ARAUCARIAS		
	MACAFASANT		
	MANANTIAL 1 - 2		
	QUINTAS DEL NORTE		
	VILLAS DE SAN CARLOS		
	LA TRILLADORA		
	BOMBA ITALIA		
	EL TRIUNFO		
	KASOKU		
	TORRES DE SAN RAFAEL		
	BELEN		
	SAN JUAN DEL VIENTO		
	LOS ROBLES		
	EL VERGEL		
	LOS CRISTALES		
	ARTESANOS		
	LA CAMPIÑA		
	MIRADOR CAMPESTRE		

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

SUB URBANO Y RURAL – ZONA DIA

MACRO6 – BOQUERON

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
6	ENTRE LOMAS	LUNES Y JUEVES	6:00 A.M. A 2:00 P.M.
	LOS HILOS DE LOS SANTOS		
	SAN ROQUE		
	PASABOCAS PATY		
	PORTALES		
	BOQUERON		
	LA ARGELIA		
	LA VENTANA		
	LONDON HOUSE		
	TAMBO		
	LA POSTRERA		
	BATALLON		
	TANQUES SERVICIUDAD		
	PLAZA FERIAS		
	LA RUINA		
	EL BARRANCO		

MACRO7 – TERMALES

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
7	CANOAS	MARTES Y VIERNES	6:00 A.M A 2:00 P.M.
	CHORROS DON LOLO		
	TOBOGANES		
	SAN ANDRÉS		
	LOS YARUMOS		
	LA FRANCIA RESTAURANTE		
	TERMALES SANTA ROSA DE CABAL		
	EL GARAJE		
	TERMALES HOTEL		
	VISPERAS		
	LA HERRADURA		
	SAN RAMON		
	EL CORTIJO		
	ASTURIAS MALL		
	MAMATINA		
	SAN VICENTE		

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

MACRO8 – LEMBO

MACRO	BARRIOS	FRECUENCIA	HORARIO
8	BELEN CARRILERA	MIÉRCOLES Y SÁBADO	6:00 A.M. A 2:00 P.M.
	LA MARIA CARRILERA		
	LA PLAYITA		
	ESCUELA VIA EL ESPAÑOL		
	GUAYABITO		
	BOMBA MODELO		
	LA CAMPIÑA RESTAURANTES		
	CONJUNTO LA MARIA		
	COMENTERIO LOS JAZMINES		
	EL JAZMIN		
	PEAJE TARAPACA 1 Y 2		
	LA POSTRERA		
	SAN JUAN		
	SAN JUANITO		
	LAS MARGARITAS		
	SANTA HELENA		
	TÍPICO		
	UNISARC		
	COLEGIO PEDRO URIBE		
	HOTEL FINCA DEL CAFÉ		
	MIRADOR DEL CAFÉ		
	GUACAS		
	LA VIGA		
	EL GALLINERO		
	EL BERRACO DE GUACAS		
	LAGOS DE VENECIA		
	LOMA LINDA		
	CACERIO EL SILENCIO		
	MIRAMAR		
	PORTAL DE GUADUALES		

La Empresa efectuará seguimiento permanente al desempeño del nuevo esquema mediante indicadores de cumplimiento operacional, productividad, utilización de recursos, continuidad, cobertura y calidad del servicio, como parte de su proceso de mejoramiento continuo.

3.3.4. CENSO DE PUNTOS CRÍTICOS

La identificación, caracterización y seguimiento de los puntos críticos constituye una herramienta fundamental para la planeación del servicio público de aseo, permitiendo focalizar acciones operativas, institucionales y comunitarias encaminadas a prevenir la disposición inadecuada de residuos sólidos en el espacio público.

Para efectos del presente Programa, **EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E.**, en articulación con su aliado estratégico, mantiene actualizado el inventario de puntos críticos existentes dentro del Área de Prestación del Servicio (APS). Esta gestión se realiza a través del sistema de información y la aplicación móvil denominada "**Rutas**", herramienta en la cual se encuentran plenamente caracterizados e identificados los puntos críticos del municipio. Este sistema permite la validación, monitoreo y seguimiento en tiempo real de cada punto mediante georreferenciación y ubicación exacta, complementando las actividades de supervisión en campo, recorridos operativos, atención de peticiones ciudadanas y la coordinación interinstitucional con la Administración Municipal.

TIPO	DEFINICION	CONVENCION	CANTIDAD
PUNTO CRITICO	Arrojo continuo Indeterminado (Mayor Volumen)		22
PUNTO MODERADO	Arrojo intermitente Indeterminado (Menor Volumen)		75
PUNTO RECUPERADO	Arrojo definido e intervenido con riesgo de resurgir		27
TOTAL			124

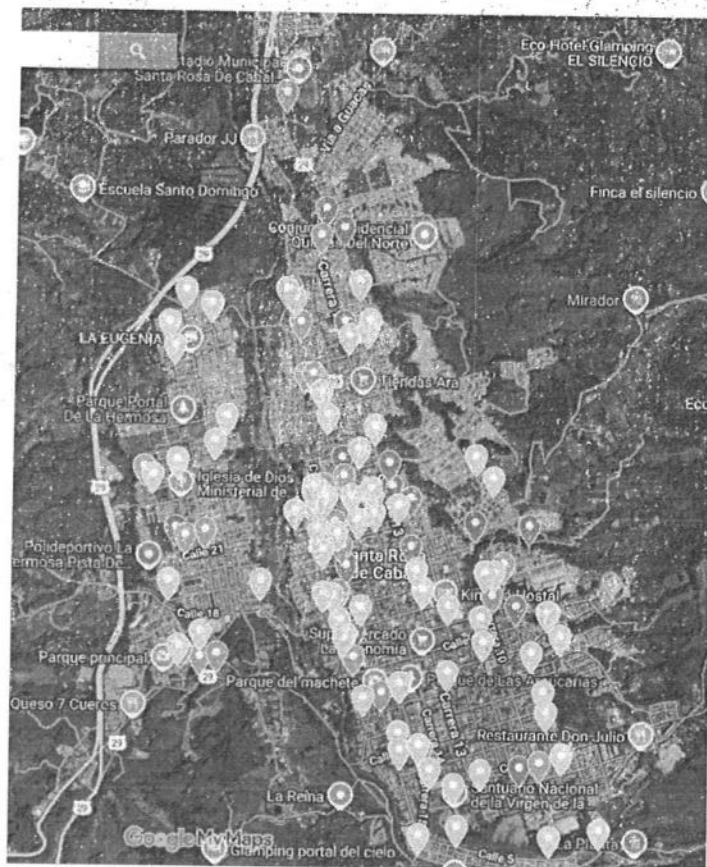


Tabla 7 PUNTOS CRÍTICOS

CODIGO	DIRECCION	SECTOR	COMUNA	ESTADO	LATITUD	LONGITUD
PC-03	Puente la italia	Barrio Italia	COMUNA 4	Crítico	4.883608	-75.624953
PC-06	Carrera 12 calle 33b	Manantial 3	COMUNA 4	Crítico	4.882783	-75.624212
PC-08	Calle 28 entre carreras 14 y 13	Barrio Villa Rosita	COMUNA 5	Crítico	4.864575	-75.621684
PC-18	Carrera 25 calle 21	Barrio Portal de la Hermosa	COMUNA 1	Crítico	4.870738	-75.630767
PC-41	Cr 15.8 - 31	Barrio La Quiebra	COMUNA 2	Crítico	4.861474	-75.620545
PC-48	Cll 7 cra 11	Barrio Ozanam	COMUNA 2	Crítico	4.861334	-75.616855
PC-55	Via Laureles Pinos	Barrio Los Laureles	COMUNA 4	Crítico	4.870917	-75.616565
PC-59	Cll14 cr 9	Barrio El Carmelo	COMUNA 4	Crítico	4.867717	-75.617088
PC-65	Cra 10 cll 13	Centro	COMUNA 3	Crítico	4.866398	-75.618352
PC-69	Carrera 17 calle 14	Barrio La Estación	COMUNA 4	Crítico	4.865985	-75.623733
PC-72	Carrera 16b 15 parte trasera carcel	Barrio La Estación	COMUNA 4	Crítico	4.866806	-75.623588
PC-76	Cll 17 con 16	Barrio La Estación	COMUNA 4	Crítico	4.868225	-75.624161
PC-89	Carrera 16 calle 18 esquina coliseo	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.869262	-75.623915
PC-94	Cra 18 Cll14	Centro	COMUNA 3	Crítico	4.870028	-75.621301
PC-95	Sendero las lavanderas	Barrio Villa Xiomara I	COMUNA 4	Crítico	4.871013	-75.618784
PC-97	Cll 20 cra 19	Barrio Caldas	COMUNA 4	Crítico	4.872017	-75.621360
PC-98	Cll21 cra 13	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.872499	-75.622112
PC-99	Cll22 cr 13	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.873432	-75.622310
PC-104	Cra 13 con cll26	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.879020	-75.624128
PC-110	Cll22 cra 15 esquina	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.872627	-75.624049
PC-111	Cll 23 14 - 82	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Crítico	4.873612	-75.624122
PC-121	Calle 31 vía la hermosa	Barrio Italia	COMUNA 4	Crítico	4.880359	-75.626310

Es importante precisar que la existencia de un punto crítico no obedece, en la mayoría de los casos, a deficiencias en la prestación del servicio de recolección y transporte, sino a comportamientos inadecuados asociados a la disposición clandestina de residuos ordinarios, residuos voluminosos, residuos de construcción y demolición (RCD), residuos vegetales, residuos especiales y otros elementos abandonados en sitios no autorizados.

En este sentido, la gestión de los puntos críticos requiere un enfoque integral que combine acciones operativas, estrategias de educación ambiental, control institucional y participación ciudadana, orientadas a modificar los hábitos de disposición de residuos y recuperar las condiciones de limpieza del espacio público.

Como parte del proceso de modernización operacional implementado mediante el **PLAN LA CABAL+**, la Empresa fortaleció el seguimiento de estos sectores, incorporando su monitoreo dentro de las actividades rutinarias de supervisión operacional y estableciendo mecanismos de evaluación permanente que permiten identificar oportunamente la aparición de nuevos puntos críticos o la reincidencia en aquellos previamente intervenidos.

La ubicación, caracterización y registro fotográfico de los puntos críticos identificados en el APS se presentan en las tablas que hacen parte del presente Programa, las cuales serán objeto de actualización permanente conforme a la evolución de las condiciones operativas del municipio.

Las acciones implementadas por EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E. comprenden, entre otras el diseño e implementación de la RUTA PC01:

3.3.4.1. RUTA PC01

a. Dispersión

La mayoría (50% o más) de los puntos críticos están ubicados en el casco central del municipio.

En la anterior se muestra la ubicación de la totalidad de los puntos críticos realizada mediante las coordenadas obtenidas en cada punto mediante un exhaustivo trabajo de campo de caracterización de cada uno. El siguiente link establece la ubicación satelital de cada uno de los puntos.

(https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=16baeAJwPZ81-OS-7n2fPYm3an_5JWvo&usp=sharing)

b. Zona Crítica

Dada la dispersión de los puntos críticos se establece el cuadrante crítico del municipio está dado en el casco céntrico de Santa Rosa de Cabal en el cuadrante comprendido entre:

Entre Carreta 13 y Carrera 17

Entre Calle 12 y Calle 31

Puntos de entrada al Municipio (La Argelia, La Reina, Estrelladero)

Conforme de muestra en la Ilustración:



c. Horarios Pico de Generación

Conforme al seguimiento a los puntos críticos y moderados se establecen los siguientes horarios pico de presentación de los residuos:

- 18:00 a 02:00
- 08:00 a 12:00

Para el resto de horas se establece presentación que, aunque en menos proporción sigue siendo continua.

d. Problemática antes de Implementación de PC01

Santa Rosa de Cabal se ve afectada directamente por la proliferación de puntos críticos así:

- **Contaminación ambiental.**
La acumulación de basura en puntos críticos puede contaminar el aire, el suelo y el agua.
- **Propagación de vectores:**
La basura acumulada atrae a roedores, insectos (como moscas y cucarachas) y otros animales que son vectores de enfermedades. Esto aumenta el riesgo de brotes de enfermedades transmitidas por estos agentes, como el dengue, leptospirosis o enfermedades gastrointestinales.
- **Impacto visual y estético:**
Los basureros en zonas urbanas o rurales deterioran la apariencia del municipio, afectando la calidad visual de la comunidad. Esto puede generar un sentimiento de descuido y mala gestión del espacio público y olores desagradables.
- **Obstrucción de desagües y sistemas de drenaje:**
Los residuos mal gestionados o acumulados pueden obstruir alcantarillados y sistemas de drenaje, causando inundaciones, especialmente durante la temporada de lluvias.
- **Aumento de los costos de recolección y limpieza:**
Los puntos críticos de basura obligan a las autoridades a redoblar los esfuerzos y recursos destinados a la recolección, limpieza y disposición final de los residuos, lo que incrementa los costos operativos.
- **Fomento de prácticas de reciclaje inadecuadas:**
Si no se educa a la población sobre la correcta separación de residuos en estos puntos críticos, se pueden fomentar prácticas inadecuadas de reciclaje o no reciclaje, lo que agrava el problema.

- **Desventajas turísticas:**
Las áreas turísticas o de alto tráfico pueden verse afectadas si los puntos críticos de basura no se gestionan correctamente. Esto puede impactar la imagen del municipio, reduciendo su atractivo para turistas y potenciales inversores.
- **Afectación desfavorable EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.:**
Irremediablemente, los puntos críticos crean una percepción desfavorable de la gestión del servicio de la Persona Prestadora del servicio de aseo EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., situación que se puede evidenciar por la alta gestión de PQR por parte de los usuarios afectados.

e. DISEÑO RUTA PC-01

- **Generación y Tipo de Residuos**

Aunque el PGIRS del municipio de Santa Rosa de Cabal presenta en la caracterización una producción normal marcada por un alto porcentaje de residuos orgánicos en comparación con los residuos aprovechables, las características de los residuos en los puntos críticos están marcadas por un porcentaje más alto de material orgánico. Este fenómeno se debe a que la población recicladora absorbe el material reciclable.

- **Estado final de los residuos en el punto**

Los residuos en puntos críticos terminan esparcidos una vez son extraídos del recipiente (Bolsa y otros) y en contacto directo con el suelo.

- **Producción diaria promedio de residuos en puntos**

La producción promedio en los puntos críticos es la siguiente:

PUNTO CRÍTICO: 0.15 METROS CUBICOS

PUNTO MODERADO: 0.10 METROS CUBICOS

La producción total diaria en el área crítica del municipio es de 7 metros cúbicos antes de cada recolección. Esto traduce que PC-01 puede evacuar de 10 a 12 metros cúbicos de residuos clandestinos.

- **Microrruta PC-01**

La siguiente ilustración muestra el recorrido de la Microrruta PC-01 que está diseñada para actuar sobre el área crítica:



(https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=16baeAJwPZ81-OS-7n2fPYm3an_5JWvo&usp=sharing)

- **Resultado de PC-01**

- Mejora de la visual urbana a residentes y Turistas
- Reducción de PQR
- Reducción de Costos operativos
- Mejora de la percepción del común sobre EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.
- Disminución de vectores
- Otros

- **Horario y Frecuencia de PC-01**

05:00 a 09:00 de Lunes a Domingo.

3.3.4.2. RUTA DIFERENCIAL

Con el propósito de optimizar la prestación del servicio público de aseo y dar respuesta a las dinámicas territoriales y comerciales, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. implementó la reorganización de las rutas de recolección y transporte, estableciendo un horario nocturno comprendido entre las 07:00 p. m. y las 03:00 a. m. para los sectores pertenecientes a la Macro1 (Centro), Macro 2 (Hospital) y Macro3 (La Milagrosa).

Ante este ajuste operativo y reconociendo las limitaciones físicas, logísticas o reglamentarias de determinados usuarios como conjuntos residenciales cerrados, centros administrativos, entidades bancarias y oficinas comerciales cuyos horarios de atención e infraestructura impiden la disposición de residuos sólidos en la franja nocturna, se implementó la Ruta Diferencial.

El procedimiento para la vinculación y operación de esta ruta especial contempla los siguientes aspectos:

Atención y trámite de solicitudes (PQRS): Los usuarios que requieran la prestación del servicio en este esquema coordinado deben radicar una petición formal a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la empresa.

Evaluación e inclusión operativa: Recibida la PQRS, el área de operaciones realiza la verificación técnica del inmueble o establecimiento y, tras la viabilidad operativa, efectúa la inclusión formal del usuario dentro del recorrido y programación de la Ruta Diferencial.

Mitigación de impactos en espacio público: Esta estrategia garantiza una recolección concertada y eficiente, evitando el acopio prolongado de residuos sólidos en vía pública fuera de los horarios establecidos y reduciendo la formación de puntos de acumulación temporal.

Tabla 8 USUARIOS ESPECIALES

ESQUEMA OPERATIVO			ESQUEMA DE RECOLECCION							
NO.	USUARIO/CONJUNTO	Dirección	LUN	MAR.	MIE.	JUE.	VIE.	SAB.	VEHICULO	Horario
E01	CONJUNTO TERRAZAS DE LAS COLINAS	Cl. 8 # 3-90	HEMOSA ó 6.1		HEMOSA ó 8.1		HEMOSA ó 7.1		COMPACTADOR	6:00 AM - 2:00 PM
E02	MONSERRATE BLOQUES	Carrera 8 entre Calle 12 y 13		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E03	SIERRA VERDE	Calle 8 # 4-211		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E04	EDIFICIO 360	Calle 13 # 3-60		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E05	MONSERRATE SKY	Calle 12B # 5-04		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E06	ED. IMARU DE LOS CERROS	Cra. 14 # 7-44		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E07	ED. ZOHO APARTAMENTOS PH	Calle 12 Bis # 06-43		ITALIA ó 7.1		ITALIA ó 6.1		ITALIA ó 8.1	COMPACTADOR	6:00 AM - 07:00 AM
E08	EDIFICIO PANORAMA	Cra 14 # 11-75	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	COMPACTADOR	6:00 AM - 2:00 PM
E09	CENTRO COMERCIAL SOMA	Cra 13 # 12-33	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	COMPACTADOR	6:00 AM - 2:00 PM
E10	ESCUELA HOGAR EL AMPARO	Calle 11 # 14-35	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	COMPACTADOR	6:00 AM - 2:00 PM
E11	CAMARA DE COMERCIO	Calle 14 # 15-78	E1	E1	E1	E1	E1	E1	MOTOCARGA	5:00:00 PM. a 5:10 PM
E12	BANCO DE BOGOTA	Calle 13 # 13-16	E1	E1	E1	E1	E1	E1	MOTOCARGA	5:05:00 PM. a 5:20 PM
E13	EDIFICIO LA ESTANCIA	Calle 11 No. 13-44	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	PC01	MINIMATIC	6:00 AM - 2:00 PM

3.3.5. LUGAR DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Los residuos sólidos ordinarios recolectados dentro del Área de Prestación del Servicio (APS) son transportados y dispuestos en un sitio de disposición final debidamente autorizado por la autoridad ambiental competente, el cual cumple con las condiciones técnicas, operativas y ambientales establecidas en la normatividad vigente para este tipo de infraestructura.

La selección del sitio de disposición final hace parte integral del esquema operacional de la Empresa y responde a criterios de legalidad, eficiencia logística, capacidad instalada, continuidad operacional y sostenibilidad ambiental.

La operación de transporte hacia el relleno sanitario se desarrolla conforme a los recorridos establecidos en el **PLAN LA CABAL+**, optimizando los tiempos de desplazamiento, la utilización de la flota vehicular y el cumplimiento de los ciclos operativos definidos para cada macrorruta.

El prestador realiza seguimiento permanente a las condiciones de operación del sitio de disposición final, verificando el cumplimiento de los procedimientos de ingreso, pesaje, descarga y control operacional, garantizando la trazabilidad de los residuos transportados desde su recolección hasta su disposición final.

Lugar de disposición final

Concepto	Información
Nombre del relleno sanitario	La Glorita
Municipio	Pereira – Risaralda
Operador	Atesa de Occidente S.A.S. - E.S.P.
Nit	900.133.107- 5
Licencia ambiental	Vigente
Tipo de disposición	Disposición final de residuos sólidos ordinarios

Fuente: Contrato vigente de disposición final y documentación del operador del relleno sanitario.

3.5 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

La actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas constituye uno de los componentes esenciales del servicio público de aseo, orientado a garantizar condiciones permanentes de limpieza, salubridad, seguridad y adecuada presentación del espacio público dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

Con el propósito de fortalecer esta actividad, EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E. desarrolló durante la vigencia 2026 el estudio técnico **PLAN LAS ARAUCARIAS**, mediante el cual se efectuó una caracterización integral de la infraestructura vial urbana y se rediseñó completamente el esquema operacional del servicio de barrido manual.

Este proceso permitió estructurar un nuevo modelo de prestación fundamentado en criterios de ingeniería operacional, análisis territorial y optimización de recursos, reemplazando esquemas tradicionales basados en recorridos históricos por un sistema técnico sustentado en la caracterización detallada de cada tramo vial objeto del servicio.

El nuevo modelo operacional incorpora variables como la longitud efectiva de barrido, tipología vial, intensidad de uso del espacio público, generación de residuos, condiciones de movilidad peatonal y vehicular, niveles de complejidad operacional y rendimientos técnicos del personal, permitiendo una asignación equilibrada de cargas de trabajo y una distribución más eficiente de las microrrutras.

Como resultado de este proceso se fortalecieron las condiciones de continuidad, cobertura, calidad y eficiencia del servicio, garantizando la atención integral de la infraestructura vial incluida dentro del inventario oficial del Área de Prestación del Servicio.

La organización detallada de las macrorrutas, microrrutas, inventario vial, programación operacional y cartografía temática hace parte del **PLAN LAS ARAUCARIAS DE BARRIDO MANUAL Y LIMPIEZA**, el cual constituye el soporte técnico del presente Programa.

3.5.1 NÚMERO DE KILÓMETROS DE CUNETA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS OBJETO DE BARRIDO

La determinación de los kilómetros de cuneta objeto de barrido fue actualizada mediante el estudio técnico **PLAN LAS ARAUCARIAS**, a partir de un proceso de levantamiento, validación y caracterización de la totalidad de la infraestructura vial incluida dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

A diferencia de metodologías basadas únicamente en estimaciones generales de longitud vial, el nuevo inventario fue construido mediante la identificación individual de cada segmento intervenido, permitiendo determinar con precisión la longitud efectiva de barrido, las características físicas de la vía, la intensidad de uso, la frecuencia requerida y el nivel de complejidad operacional.

Este inventario constituye la línea base oficial para la programación del servicio y será objeto de actualización cuando se presenten modificaciones en la infraestructura vial, procesos de expansión urbana o ajustes derivados de la planeación municipal.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

Tabla 9 MATRIZ BARRIDO MANUAL

SESPA SA ESP

MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL

PLAN LAS ARAUCARIAS DE BARRIDO MANUAL Y LIMPIEZA

RESULTADO TRAZADO MICRO / KM MES

RESULTADO TRAZADO MICRO / KM MES			sen CRA	4,34		
MATRIZ DE BARRIDO						
MACRO	FRECUENCIA	HORARIO	KM SEMANA	KM MES	BARRIOS	
A Y B	LUN A DOM	05:00 a 12:00	185,400	804,64	Parque	
			29,400	127,60	Plazoleta	
			65,016	282,17	Micrcentro	
			83,424	362,06	Centro	
			83,680	363,17	Centro	
			75,964	329,58	Centro	
			84,256	365,67	Centro	
			55,506	240,90	Centro	
C	LUN - MIE - VIE	05:00 a 12:00	13,330	57,85	La Estación - Nuevo Horizonte - Nueva Deysi - San Vicente	
			14,776	64,13	La Estación - Nuevo Horizonte - Nueva Deysi - San Vicente	
			14,400	62,50	Pendiente Entre Cra 17 y Cra 11(sin)	
			13,820	59,98	Jesus Maria Alvarez Santander - Otros	
			15,284	66,33	Varacruz - Altos de Veracruz - Sierra Verde - Paraiso - Otros	
			27,254	118,28	El Truco - El Truco 1 - Pendientes	
D	MAR - JUE - SAB	05:00 a 12:00	28,264	122,67	El Carmelo - Montearroyo - Los Laureles - Villa Xiomara - Reservas de Monserrate	
			29,936	129,92	Los Pinos - La Flora 1 - La Flora 2 - Serros de Monserrate - Cerros de Monserrate 2 - San Carlos	
			26,752	116,10	Los Jardines - Portal del Café - Villa Fanny - Guayacanes	
			26,752	116,10	Los Jardines - Portal del Café - Villa Fanny - Guayacanes	
			6,016	26,11	La Hermosa (Et 3 - Londoño - Presviterio - Araucarias)	
E	LUN Y JUE	05:00 a 12:00	5,970	25,91	La Hermosa (Et 1 - San Francisco - Mirador de La Villa - CL. 18 - Conexión con Casco Central)	
			5,285	22,94	La Hermosa (Et 3 - Et 4 - Et 5 - Jardín Colonial)	
			6,288	27,29	Bosques de Santa Ana 1 - Bosques de Santa Ana 2	
			6,818	29,59	La Estancia - Palos de Moger - Villa Rosita - Bosques de Santa Ana 3 - Italia - Betania 2 - Pinares	
			7,700	33,42	Córdoba - Rotarios - Suiza - La Milagrosa - La Unión	
			19,080	82,81	La Hermosa (Et 4 - El Campastre - Los Sauces - Jorge Eliecer Galán - Portal de La Hermosa - Santa Maria de La Hermosa - Villa Cabal - Portal de La Villa II - Las Camelias)	
F	MAR Y VIE	05:00 a 12:00	19,517	84,70	La Hermosa (Villa Diana ET1, ET2 y ET3 - Jardín Colonial - Villas de San Fernando - Fermin Lopez)	
			21,366	92,73	La Hermosa (Villa Diana - Villas de San Fernando - Fermin Lopez - Otros)	
			19,760	85,76	Manantial 2 - Bosques de Lindayara - El Triunfo - Kasoku - Villa Andrea - Villa Nora - Villa Gladys - Manantial 3 - Miramar - Los Guadales	
			19,760	85,76	Manantial 2 - Bosques de Lindayara - El Triunfo - Kasoku - Villa Andrea - Villa Nora - Villa Gladys - Manantial 3 - Miramar - Los Guadales	
			13,772	59,77	La Hermosa Sector BL1	
G	MIE Y SAB	05:00 a 12:00	13,308	57,76	La Hermosa Sector BL2	
			20,952	90,93	La Hermosa Sector BL3	
			14,172	89,03	Italia - Betania - Alcazres - El Palmar - Villa Amparo	
			13,472	58,47	Los Robles - Los Cristianos - Ciudadela Los Robles	
X	DOM	05:00 a 11:00	23,632	102,56	DOMINGO	
Z	LUN A DOM	14:00 a 21:00	78,428	340,38	TARDE	
PLAN				5185,65		

3.5.2 ACUERDO DE BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

De conformidad con lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los acuerdos de barrido, limpieza de vías y áreas públicas constituyen mecanismos de coordinación entre prestadores del servicio público de aseo cuando dos o más personas prestadoras atienden esta actividad dentro de una misma Área de Prestación del Servicio (APS), con el propósito de garantizar la continuidad del servicio, evitar duplicidades operativas y definir las responsabilidades sobre las áreas objeto de atención.

Para el municipio de Santa Rosa de Cabal, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. es el único prestador responsable de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas dentro del Área de Prestación del Servicio definida en el presente Programa; por consiguiente, no se requiere la celebración de acuerdos de barrido con otros prestadores, al no configurarse el supuesto previsto en la normatividad vigente.

En consecuencia, la totalidad de las actividades de barrido manual, limpieza de vías y áreas públicas son planificadas, programadas, ejecutadas y supervisadas directamente por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., conforme al modelo operacional definido en el PLAN LAS ARAUCARIAS, el cual establece la organización de macrorrutas, microrrutas, frecuencias, recursos operativos y mecanismos de seguimiento para garantizar la cobertura integral del Área de Prestación del Servicio.

En caso de que en el futuro se autorice la prestación concurrente de esta actividad por parte de otro prestador dentro del APS, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. adelantará las actuaciones necesarias para suscribir los acuerdos operativos que resulten procedentes, dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 2.3.2.2.4.2.109 del Decreto 1077 de 2015, a la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y a las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

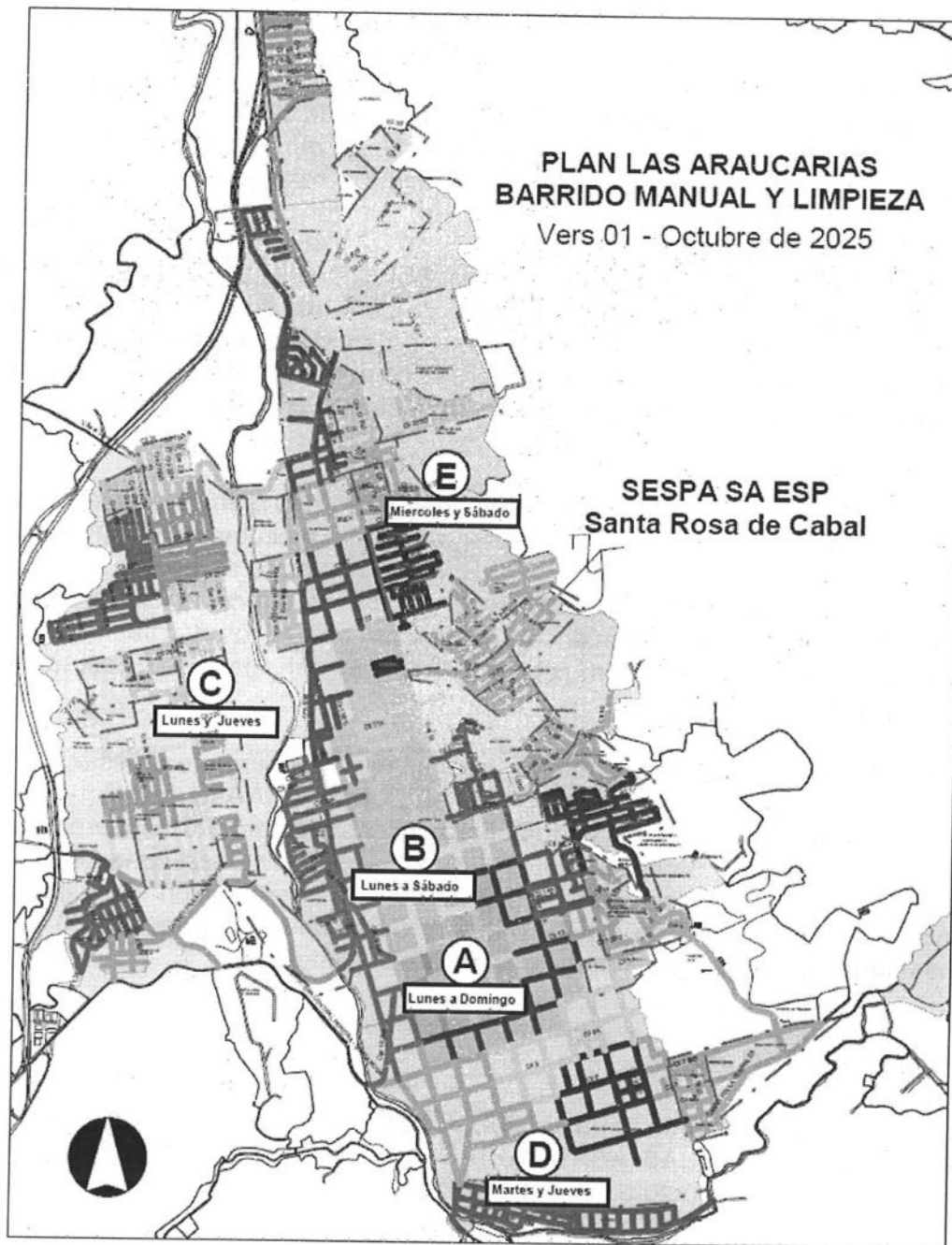
3.5.3 MACRORRUTAS

Las macrorrutas de barrido manual fueron completamente redefinidas mediante el estudio técnico **PLAN LAS ARAUCARIAS**, a partir de la caracterización física y funcional de la infraestructura vial del municipio.

El nuevo esquema operacional organiza la totalidad del servicio mediante una estructura jerarquizada de macrorrutas y microrrutas, permitiendo distribuir de manera equilibrada la carga operacional entre el personal asignado y optimizar los tiempos efectivos de intervención.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

La salida gráfica de las Macrorrutas se muestra a continuación:



La definición de cada recorrido responde a criterios técnicos relacionados con:

- Longitud efectiva de barrido.
- Clasificación funcional de las vías.
- Intensidad de uso peatonal.
- Generación de residuos.
- Condiciones topográficas.
- Continuidad operacional.
- Accesibilidad.
- Rendimientos técnicos del personal.
- Equilibrio de cargas de trabajo.

Este modelo permitió optimizar la prestación del servicio sin afectar la cobertura, garantizando una distribución técnica de los recorridos y una mejor utilización del recurso humano disponible.

3.5.4. UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE ALMACENAMIENTO DE IMPLEMENTOS DE BARRIDO

Con el fin de garantizar la continuidad de la operación, optimizar los tiempos improductivos y facilitar el desarrollo de las actividades de barrido manual, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. dispone de puntos estratégicos para el almacenamiento temporal de implementos, herramientas e insumos requeridos para la prestación del servicio.

La localización de estos puntos fue revisada durante la estructuración del **PLAN LAS ARAUCARIAS**, considerando criterios de cobertura operacional, accesibilidad, cercanía a las macrorrutas, seguridad de los elementos y eficiencia en el desplazamiento del personal operativo.

La distribución estratégica de estos puntos permite reducir tiempos destinados al transporte de herramientas, incrementar el tiempo efectivo de barrido y facilitar el inicio y cierre de las jornadas laborales.

Los puntos de almacenamiento podrán ser ajustados por la Empresa cuando las necesidades operativas, la expansión del servicio o la optimización de las rutas así lo requieran, sin afectar la prestación del servicio.

CENTRO DE OPERACIONES	DIRECCIÓN
1	Calle 17 # 11-67

3.5.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS PLAYAS EN EL APS A SER INTERVENIDAS CON LA LIMPIEZA

El Área de Prestación del Servicio (APS) atendida por EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. no comprende playas marítimas, fluviales o lacustres clasificadas como objeto de la actividad de limpieza en los términos establecidos por la normatividad vigente.

En consecuencia, el presente numeral **NO APLICA** para el municipio de Santa Rosa de Cabal.

No obstante, la Empresa continuará desarrollando las actividades de barrido y limpieza sobre las vías, parques, separadores, zonas duras, plazoletas y demás espacios públicos incluidos dentro del inventario oficial del servicio, conforme a la programación establecida en el **PLAN LAS ARAUCARIAS**.

3.5.6. PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS EN EL APS

Las cestas públicas constituyen un elemento complementario para la gestión integral de residuos sólidos en el espacio público, contribuyendo a la adecuada disposición de residuos de pequeña generación y al fortalecimiento de la cultura ciudadana.

EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., en coordinación con el aliado estratégico y la Administración Municipal cuando corresponda, mantiene actualizado el inventario del mobiliario urbano destinado para la recolección de residuos en vía pública dentro del Área de Prestación del Servicio (APS).

Para garantizar un seguimiento permanente, eficiente y tecnificado, la totalidad de las cestas públicas instaladas en el municipio se encuentran plenamente georreferenciadas en el sistema de información a través de la aplicación móvil "Rutas". Mediante esta herramienta tecnológica se realiza la supervisión en tiempo real de cada elemento, permitiendo verificar:

- Ubicación geográfica exacta: Coordenadas de cada cesta dentro del perímetro urbano.
- Estado físico y operativo en tiempo real: Diagnóstico dinámico sobre su funcionalidad (buena, regular, deteriorada o ausente).

Tabla 10 CESTAS PAPELERAS

CESTA EN DETERIORO

 INVENTARIO CESTAS PAPELERAS - 2025					
Dirección	Sector	Comuni	Estado	Georreferenciación	
Calle 12 al frente de la dirección 12- 79	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869884, -75.620508	
Calle 13 con carrera 14 esquina al frente tinto parado	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869953, -75.620416	
Calle 12 al frente de frisby- parque	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869950, -75.620418	
Carrera 14 al frente No 13-08	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.865811, -75.621030	
Carrera 14 con calle 14 esquina al frente de cajero bancomolombia	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869935, -75.619750	
Carrera 14 al frente 14- 22	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869946, -75.620416	
Carrera 14 con calle 15 esquina de las brasas	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869916, -75.620460	
Carrera 14 al frente No 15- 14	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.869913, -75.620428	
Calle 7 carrera 14	Parque los Fundadores	COMUNA 2	Deterioro	4.860749, -75.618967	
Calle 7 No 3-81 La Traviata	Barrio Cerros de la Traviata	COMUNA 2	Deterioro	4.864216, -75.610266	
Carrera 14 al frente 21-32 San vicente	Barrio San Vicente	COMUNA 4	Deterioro	4.867117, -75.622020	
Alfrente calle 29A No 12b 29 cancha betania	Barrio Betania I	COMUNA 5	Deterioro	4.879753, -75.624272	
Calle 4b No 13-42	Barrio La Milagrosa	COMUNA 2	Deterioro	4.861654, -75.620991	
Carrera 13 No 33-34	Barrio El Palmar	COMUNA 5	Deterioro	4.882820, -75.625110	
Carrera 16 con calle 14 esquina	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.865913, -75.622825	
Carrera 14 No 15-66	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.867920, -75.621640	
Cancha de la hermosa- baloncesto	Barrio Hermosa Etapa I	COMUNA 1	Deterioro	4.867464, -75.628837	
Calle 18 No 27b 03	Barrio Hermosa Etapa III	COMUNA 1	Deterioro	4.867492, -75.631058	
Alfrente Calle 17b No 28b 07	Barrio Hermosa Etapa III	COMUNA 1	Deterioro	4.866458, -75.632273	
Carrera 15 con calle 13 esquina	Centro	COMUNA 3	Deterioro	4.865313, -75.621651	

CESTA INSTALADA

 INVENTARIO CESTAS PAPELERAS - 2025					
Dirección	Sector	Comuni	Estado	Georreferenciación	
Calle 12 carrera 15 esquina - oriente (EMPOCABAL)	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.864625, -75.621505	
Carrera 15 al frente 12-47 parque	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.869864, -75.620483	
Centro parque principal araucarias- al frente de la estatua de Bolivar	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.864991, -75.621596	
Centro parque principal lateral a la estatua Bolivar	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.869952, -75.620417	
Carrera 14 al frente del 12- 44 parque	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.869932, -75.620337	
Centro del parque- detrás de la estatua de Bolivar	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.869951, -75.620414	
Calle 14 con carrera 14 esquina superpollo	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.866430, -75.621186	
Calle 14 carrera 14 esquina panaderia pan y tortas	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.882336, -75.625254	
Calle 15 carrera 14 esquina almacén Root+CO	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.867280, -75.621462	
Calle 15 carrera 14 panaderia las delicias	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.867258, -75.621470	
Calle 15 carrera 15 esquina	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.869951, -75.620419	
Calle 7 carrera 14	Parque los Fundadores	COMUNA 2	Instalado	4.863087, -75.618605	
Calle 7 carrera 14	Parque los Fundadores	COMUNA 2	Instalado	4.860881, -75.618847	
Entrada canchas estadio	Barrio El Vergel	COMUNA 5	Instalado	4.890874, -75.627401	
Carrera 2B No 24-04	LAS AMERICAS	COMUNA 4	Instalado	4.878318, -75.616092	
Carrera 14 con calle 17besquina	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.868864, -75.621902	
Escuela de la hermosa	Barrio Hermosa Etapa I	COMUNA 1	Instalado	4.868315, -75.628060	
Cra 22 No 24A14	Barrio Hermosa Etapa II	COMUNA 1	Instalado	4.871234, -75.630262	
Cra 25A No 25A 02 parque Fermin Flores	Barrio Fermin López	COMUNA 1	Instalado	4.874368, -75.631674	
Parque las araucarias	Centro	COMUNA 3	Instalado	4.874302, -75.621067	

La instalación de nuevas cestas se realizará con base en criterios técnicos que consideren, entre otros aspectos:

- Intensidad del flujo peatonal.
- Generación de residuos en el sector.
- Uso del espacio público.
- Condiciones urbanísticas.
- Disponibilidad presupuestal.
- Priorización definida por la Administración Municipal.

De igual manera, la Empresa efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo de las cestas cuya administración le corresponda, procurando mantenerlas en condiciones adecuadas para su utilización por parte de la comunidad.

Las actividades relacionadas con cestas públicas serán objeto de seguimiento dentro de los programas de inspección operacional y podrán ajustarse de acuerdo con las necesidades identificadas durante la prestación del servicio.

3.6. ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

La actividad de corte de césped en vías y áreas públicas tiene como finalidad conservar las condiciones estéticas, ambientales, paisajísticas y de seguridad de las zonas verdes que hacen parte del espacio público del Área de Prestación del Servicio (APS), contribuyendo al bienestar de la comunidad, la protección ambiental y el adecuado aprovechamiento de los espacios urbanos.

Con el propósito de fortalecer la planeación y ejecución de esta actividad, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. desarrolló durante la vigencia 2026 el estudio técnico **PLAN VERDE EN ORDEN**, mediante el cual se realizó la actualización integral del inventario de áreas verdes públicas susceptibles de mantenimiento y se estructuró un nuevo modelo operacional para la programación del servicio.

A diferencia de esquemas tradicionales basados exclusivamente en ciclos periódicos de intervención, el nuevo modelo incorpora criterios técnicos de inventario, caracterización, clasificación de áreas, priorización operacional y programación dinámica, permitiendo optimizar la utilización de los recursos y garantizar intervenciones acordes con las condiciones reales de cada zona verde.

El estudio comprendió la identificación, medición y validación de las áreas objeto del servicio, así como el análisis de variables relacionadas con el uso del espacio público, intensidad de crecimiento de la cobertura vegetal, condiciones urbanísticas, impacto paisajístico y requerimientos operacionales.

Como resultado de este proceso, la Empresa dispone de un inventario técnico actualizado que constituye la base oficial para la programación, seguimiento y evaluación de la actividad de corte de césped dentro del municipio de Santa Rosa de Cabal.

Inventario de áreas objeto del servicio

El inventario de zonas verdes públicas fue consolidado mediante levantamientos de información en campo y procesos de validación técnica, permitiendo identificar y cuantificar la totalidad de las áreas susceptibles de intervención por parte del prestador.

Tabla 81 AREAS DE CORTE DE CESPED

COMUNA	TOTAL AREAS	TOTAL AREA (M2)
I	191	48471,36
IAV	1	18458,31
II	56	28455,51
III	22	3752,23
IV	155	33891,08
V	125	47733,51
TOTAL	550	180762

Las áreas inventariadas comprenden, entre otras:

- Parques públicos.
- Separadores viales.
- Glorietas y rotondas.
- Zonas verdes de vías urbanas.
- Espacios públicos incorporados al inventario municipal.

Los ciclos de Corte de Césped variarán en el rango 30 a 45 días dependiendo de la temporada climática que influye en la aceleración o retraso en el crecimiento del césped.

Modelo técnico de programación

La programación del servicio se desarrolla conforme al modelo operacional definido en el **PLAN VERDE EN ORDEN**, el cual establece la planificación de las intervenciones con base en criterios técnicos y operacionales que permiten priorizar las áreas según sus características y necesidades de mantenimiento.

Para ello, el estudio clasificó las zonas verdes conforme a variables como:

- Tipo de área pública.
- Función urbana.
- Intensidad de uso.
- Velocidad de crecimiento de la cobertura vegetal.
- Impacto visual y paisajístico.
- Condiciones de seguridad.
- Requerimientos de mantenimiento.

Esta metodología permite optimizar la asignación de recursos y garantizar intervenciones oportunas sin comprometer la calidad del servicio.

Criterios de intervención

La ejecución de la actividad considera, entre otros, los siguientes criterios técnicos:

- Conservación de la imagen urbana del municipio.
- Seguridad peatonal y vehicular.
- Protección de la infraestructura pública.
- Control del crecimiento de la cobertura vegetal.
- Cumplimiento de los lineamientos establecidos en el PGIRS.
- Optimización de los recursos operativos.
- Priorización de áreas de alta utilización por la comunidad.

La Empresa podrá ajustar la programación cuando se presenten condiciones extraordinarias relacionadas con fenómenos climáticos, crecimiento acelerado de la vegetación, incorporación de nuevas áreas al inventario o necesidades especiales identificadas durante la operación.

Seguimiento y actualización

El inventario y la programación operacional serán objeto de revisión permanente por parte de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., con el propósito de incorporar nuevas áreas públicas, actualizar las mediciones existentes y mantener la coherencia entre el crecimiento urbano del municipio y la prestación del servicio.

Los resultados de este proceso servirán como base para la actualización del **PLAN VERDE EN ORDEN** y del presente Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo.

Categoría	Características	Prioridad	Tipo de mantenimiento
Categoría I	Áreas de representación urbana y alta afluencia	Alta	Intervención prioritaria
Categoría II	Parques y zonas verdes principales	Media-Alta	Programación ordinaria
Categoría III	Separadores y corredores viales	Media	Programación periódica
Categoría IV	Áreas verdes de menor intensidad de uso	Normal	Según programación técnica

Orden de Ejecución PLAN EL VERDE:

Tabla 9 INCENTARIO ZONAS VERDES

EMPOCABAL E.S.P -E.I.C.E.
SANTA ROSA DE CABAL
INVENTARIO ZV



GRUPO	INICIAL	M2
GRUPO1	6899,44	6899,44
GRUPO2	8571,922	8571,922
GRUPO3	10860,7	10860,7
GRUPO4	2562,2	2562,2
GRUPO5	17465,95	17465,95
GRUPO6	7661,14	7661,14
GRUPO7	12215,14	12215,14
GRUPO8	8868,9	8868,9
GRUPO9	8333,33	8333,33
GRUPO10	17274,21	17274,21
GRUPO11	11400,9	11400,9
GRUPO12	22043,61	25043,61
GRUPO13	25941,95	25941,95
AJUSTE	0	17662,61
METROS		180762

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

GRUPO1



GRUPO 2



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

GRUPO 3



GRUPO 4



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

GRUPO 5



GRUPO 6



GRUPO 7



GRUPO 8



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

GRUPO 9



GRUPO 10



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

GRUPO 11



GRUPO 12



GRUPO 13



3.7. ACTIVIDAD DE PODA DE ÁRBOLES EN VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

La actividad de poda de árboles en vías y áreas públicas tiene como finalidad preservar las condiciones de seguridad, funcionalidad, sanidad vegetal y armonía paisajística del arbolado urbano ubicado dentro del Área de Prestación del Servicio (APS), contribuyendo a la conservación del patrimonio ambiental del municipio y a la adecuada convivencia entre la infraestructura urbana y los elementos arbóreos.

EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. desarrolla esta actividad de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), las autorizaciones emitidas por la autoridad ambiental competente y la demás normatividad aplicable al manejo del arbolado urbano.

La programación de las actividades de poda se realiza con base en criterios técnicos relacionados con el estado fitosanitario de los individuos arbóreos, el riesgo para la comunidad, la interferencia con redes de servicios públicos, la afectación de la infraestructura urbana, la visibilidad para la movilidad y las solicitudes presentadas por las autoridades competentes o la comunidad cuando sean técnicamente procedentes.

La Empresa ejecuta las actividades de poda mediante personal capacitado, equipos especializados y procedimientos que garantizan la seguridad operacional, la protección del arbolado y la adecuada gestión de los residuos vegetales generados durante la intervención.

Las labores de poda se desarrollan conforme a la programación institucional y podrán modificarse cuando se presenten situaciones de emergencia, eventos climáticos, requerimientos de gestión del riesgo o nuevas autorizaciones emitidas por la autoridad ambiental.

El inventario de árboles objeto del servicio, la programación de intervenciones y los registros operacionales serán objeto de actualización permanente como parte del proceso de mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

La programación mensual contiene los 5174 individuos mencionados a continuación y se atenderán los individuos que por demanda se establezcan a lo largo del mes operativo:

Tabla 13 INVENTARIO INDIVIDUOS TARIFA

CATASTRO ARBOLES TARIF 2026

NUMERO	ESPECIE	NOMBRE COMÚN	ALTURA (cm)	METROS LINEALES (m)	CANTIDAD DE PLANTAS	DIRECCIÓN	UBICACIÓN
1	DURANTA VARIEGADA	DURANTA, EUGENIA, GUARDA PARQUE	80	252	340	Parque de la quinta etapa	4.869267541930014.-75.62974233180285
2	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	80	10	33	Separador	4.86804893360924.-75.62831036746502
3	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	80	3	10	Escuela la jermoza	4.8685981390565285.-75.62800023704767
4	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	80	150.2	501	Parque portal de la hermosa	4.871277012482737.-75.6302734091878
5	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	80	136.9	456	Parque barrio villa diana	4.8721148472480165.-75.63069116324186
6	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	125	219.5	732	Parque villa diana etapa 3	4.872909920740559.-75.63140396028767
7	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	100	5	17	Parque gimnasio	4.873519253738506.-75.63055705279112
8	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	100	29	97	Carrera 24a parquesito	4.873196213780442.-75.62992405146362
9	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	80	10	33	Parque el triunfo	4.887085121333646.-75.62372077256441
10	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	120	100	333	tv 14B #33D-10	4.863659021537054.-75.62638353556395
11	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	110	15	50	Calle 26B#1108	4.878013735653858.-75.62189251184464
12	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	20	96.9	323	Parque betania 1	4.880453384229999.-75.62492910772562
13	DURANTA VARIEGADA	DURANTA	100	650.5	2168	Parque de las araucanas	4.865110810478809.-75.62127828596022
TOTAL					5593		
deuradas					419		
TOTAL MES					5174		

3.8. ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

De conformidad con lo establecido en el Decreto 596 de 2016 y las demás disposiciones que regulan la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. no desarrolla directamente esta actividad como prestador.

No obstante, la Empresa reconoce el aprovechamiento como un componente fundamental de la Gestión Integral de Residuos Sólidos y desarrolla sus actividades en articulación con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), promoviendo la separación en la fuente, el fortalecimiento de la cultura ciudadana y el respeto por la actividad desarrollada por las organizaciones de recicladores formalmente constituidas.

En desarrollo de sus competencias, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. facilita las condiciones necesarias para la adecuada prestación de la actividad de aprovechamiento por parte de los prestadores debidamente registrados y autorizados, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y la articulación institucional que permita avanzar hacia una gestión integral y sostenible de los residuos sólidos.

Las actividades de educación ambiental, sensibilización comunitaria y promoción de la separación en la fuente continuarán desarrollándose de manera coordinada con la Administración Municipal, las organizaciones de recicladores y demás actores vinculados a la gestión de residuos sólidos.

3.9. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

La actividad de comercialización comprende el conjunto de procesos administrativos, comerciales y de atención al usuario mediante los cuales EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. garantiza la gestión integral de la relación con sus suscriptores y usuarios, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

A través de esta actividad, la Empresa desarrolla los procesos asociados con la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), vinculación de nuevos usuarios, actualización de información comercial, gestión de cartera, facturación del servicio, atención presencial y virtual, así como los demás procedimientos relacionados con la prestación comercial del servicio público de aseo.

La actividad de comercialización se ejecuta bajo criterios de oportunidad, transparencia, eficiencia y mejora continua, procurando garantizar una atención

integral y el acceso oportuno de los usuarios a la información relacionada con la prestación del servicio.

La Empresa dispone de diferentes canales de atención y comunicación, permitiendo a los usuarios presentar solicitudes, obtener información sobre el servicio y ejercer los derechos establecidos en el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

La gestión comercial se desarrolla de manera articulada con los procesos operativos descritos en el presente Programa, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio y a la satisfacción de los usuarios.

3.9.1. Puntos de Atención al Usuario

DIRECCIÓN DE PUNTO DE ATENCIÓN	TELÉFONO	DIAS DE ATENCION	HORARIOS DE ATENCIÓN
 4.864761, -75.621565 Cra. 15 #12-14 a 12-10e, Santa Rosa de Cabal, Risaralda maps.app.goo.gl	(606) 3515290 Ext 111.	Lunes a Viernes	lunes a jueves: 7:50 a.m. a 11:50 a.m - 2:10 p.m. a 4:50 p.m. Viernes: 8:00 a.m. a 2:45 p.m (jornada continua)

3.9.2. Medios de Contacto

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA (PÁGINA WEB)	www.empocabal.com.co
CORREO ELECTRÓNICO PARA RADICACIÓN DE PQR	info@empocabal.com.co
LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	(606) 3515290 Ext. 111

3.9.3. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

En esta sección, se relacionan los programas orientados a fortalecer las relaciones entre los usuarios del servicio y la Entidad, en el marco del programa de prestación del servicio, esto, en concordancia con lo establecido en el ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.104 y el libro 2, parte 3, capítulo 2, sección 4, subsección 2 del Decreto MVCT No. 1077 del 2015, los cuales, están orientados a 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.

3. Actividades que, desde la Entidad, son programadas y ejecutadas en virtud del Programa de Gestión Social y Ambiental.

Tabla 104 COMERCIALIZACION

LOCALIDAD	TEMÁTICAS	PROGRAMACIÓN
Instituciones educativas del área urbana	A. Generación de procesos de sensibilización ambiental acerca del manejo integral de los residuos sólidos (Separación en la fuente y clasificación de los residuos sólidos, 3 R Reciclar, Reducir y Reutilizar, Disposición adecuada de los residuos)	De acuerdo al cronograma que se formule en el comité de gestión social.
Instituciones del orden municipal	B. Obligaciones de los usuarios con respecto al servicio público de aseo en cuanto a la presentación de los residuos y frecuencias de recolección.	
Barrios localizados sobre el APS	C. Servicios de recolección y Transporte de los residuos especiales	
Organizaciones sociales	D. Promoción de campañas para la eliminación de puntos críticos por inadecuada disposición de los residuos sólidos. E. Socialización del artículo 111 de la ley 1801 del 2016 (Comparendo ambiental).	

En el marco de las optimizaciones de Barrido Manual y Limpieza, Corte de Césped y Recolección domiciliar se establecen las siguientes actividades de Relaciones con la Comunidad:

3.9.3.1. Objetivo

Establecer mecanismos de comunicación, participación y acompañamiento ciudadano que permitan informar, socializar y fortalecer la apropiación comunitaria de las optimizaciones operativas implementadas por **EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**, garantizando que los usuarios conozcan las condiciones de prestación del servicio y participen activamente en su adecuado desarrollo.

3.9.3.2. Objetivos específicos

- Informar oportunamente los cambios operativos derivados de los planes de optimización.
- Facilitar la adaptación de los usuarios a las nuevas condiciones del servicio.
- Promover una adecuada presentación de residuos sólidos.
- Fortalecer la cultura ciudadana frente al cuidado del espacio público.
- Generar canales permanentes de comunicación entre la empresa y la comunidad.
- Atender inquietudes, peticiones y observaciones relacionadas con la prestación del servicio.

3.9.3.3. Estrategias de relacionamiento

Información directa

- Entrega de volantes.
- Cartas informativas.
- Piezas impresas.
- Afiches.
- Material pedagógico.

Socialización comunitaria

- Reuniones con líderes comunales.
- Socialización con Juntas de Acción Comunal.
- Acompañamiento institucional.
- Participación en espacios convocados por el municipio.

Atención al usuario

- Oficinas de atención.
- Línea telefónica.
- Correo electrónico.
- Página web.
- Redes sociales.
- Atención personalizada en campo cuando sea requerida.

Divulgación masiva

- Emisoras locales.
- Perifoneo.
- Redes sociales.
- Medios digitales.

- Prensa local.
- Canales institucionales del municipio.

Educación ambiental

- Correcta presentación de residuos.
- Horarios y frecuencias.
- Separación en la fuente.
- Uso adecuado de recipientes.
- Manejo de residuos especiales.
- Conservación de zonas verdes.
- Cuidado del espacio público.

3.9.3.4. Aplicación de los planes operativos

PLAN LA CABAL+

Se informarán oportunamente:

- Nuevos horarios.
- Nuevas frecuencias.
- Cambios de rutas.
- Sectores diurnos y nocturnos.
- Usuarios especiales.
- Recomendaciones para sacar los residuos.

PLAN LAS ARAUCARIAS

Se divulgarán:

- Frecuencias de barrido.
- Sectores intervenidos.
- Importancia de mantener limpias las vías.
- Correcta disposición de residuos en cestas.
- Prevención de puntos críticos.

PLAN VERDE EN ORDEN

Se socializarán:

- Programación de corte de césped.
- Poda de árboles.
- Lavado de áreas públicas.
- Restricciones temporales por seguridad.

- Beneficios ambientales y paisajísticos.

3.9.3.5. Canales de participación ciudadana

La comunidad podrá presentar:

- Peticiones.
- Quejas.
- Reclamos.
- Solicitudes.
- Sugerencias.
- Felicitaciones.

Los requerimientos serán atendidos conforme a los procedimientos internos de atención al usuario y a la normatividad vigente.

3.9.3.6. Seguimiento

Como parte del proceso de mejora continua, la empresa realizará seguimiento mediante indicadores como:

Indicador	Meta
Actividades de socialización ejecutadas	100%
Material informativo entregado	100% del programado
Reuniones comunitarias realizadas	Según cronograma
PQRS atendidas dentro del término legal	≥98%
Cumplimiento del cronograma de divulgación	100%

3.9.3.7. Conclusión

Las estrategias de relacionamiento con la comunidad constituyen un componente transversal para la implementación de los planes operativos del servicio de aseo. A través de la información oportuna, la participación ciudadana, la educación ambiental y el acompañamiento permanente, **EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E.** busca facilitar la adaptación de los usuarios a las mejoras incorporadas en la prestación del servicio, fortalecer la confianza institucional y promover la corresponsabilidad en el manejo adecuado de los residuos sólidos y la conservación del espacio público.

3.9.3. FACTURACION

MECANISMOS DE FACTURACIÓN	DESCRIPCIÓN	PUNTOS DE PAGO
Facturación Directa asociada a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Corresponde a la facturación realizada en conjunto con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, al tratarse de una empresa triple A.	Puntos de Pago Presencial:    
Facturación Directa	Es la llevada a cabo por el Prestado directamente al usuario y/o suscriptor del servicio	Punto de pago virtual (Digital): 

CAPÍTULO 4. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Generalidades

La continuidad y calidad en la prestación del servicio público de aseo dependen de la capacidad institucional para identificar, prevenir, mitigar y atender oportunamente los eventos que puedan afectar el desarrollo normal de las actividades operativas, comerciales y administrativas.

En este contexto, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. implementa un Programa de Gestión del Riesgo orientado a fortalecer la resiliencia operacional del servicio, mediante la identificación de amenazas, la evaluación de vulnerabilidades y la definición de estrategias que permitan minimizar la probabilidad de interrupciones y reducir los impactos sobre los usuarios y el medio ambiente.

El programa se articula con los procesos institucionales de gestión del riesgo, los planes de contingencia de la Empresa, los lineamientos establecidos por las autoridades competentes y la normatividad vigente aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

Su implementación constituye un proceso permanente de mejora continua, en el cual participan las diferentes áreas de la Empresa, permitiendo una respuesta coordinada frente a situaciones extraordinarias que puedan afectar la prestación del servicio.

4.2. Identificación de riesgos

Como parte de la gestión integral del servicio, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. identifica de manera permanente los principales riesgos que pueden incidir sobre la operación, evaluando tanto factores internos como externos que puedan comprometer la continuidad, eficiencia o calidad del servicio.

Entre los principales escenarios de riesgo se encuentran:

- Fenómenos naturales que afecten la movilidad o el acceso a los sectores atendidos.
- Emergencias por deslizamientos, inundaciones o eventos climáticos extremos.
- Fallas mecánicas de la flota vehicular.
- Accidentes de tránsito durante la operación.
- Restricciones de acceso a determinados sectores.
- Alteraciones del orden público.
- Contingencias en el sitio de disposición final.
- Interrupciones en el suministro de combustible o insumos estratégicos.
- Emergencias sanitarias o epidemiológicas.
- Incremento extraordinario en la generación de residuos por eventos masivos o situaciones de emergencia.

La identificación y valoración de estos riesgos es revisada periódicamente, permitiendo actualizar las estrategias de respuesta conforme a la evolución de las condiciones operativas del municipio.

4.3. Estrategias de prevención y mitigación

Con el propósito de reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten la prestación del servicio, la Empresa implementa diversas medidas preventivas, entre las cuales se destacan:

- Programas de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota.
- Seguimiento permanente de la operación mediante supervisión en campo.
- Programación de vehículos de respaldo para atender contingencias operativas.
- Capacitación continua del personal operativo y administrativo.
- Monitoreo de las condiciones climáticas y de movilidad.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

- Coordinación con organismos de gestión del riesgo y autoridades municipales.
- Seguimiento al estado operativo del sitio de disposición final.
- Implementación de protocolos de seguridad y salud en el trabajo.
- Actualización permanente de los planes de contingencia.

Estas acciones permiten fortalecer la capacidad de respuesta institucional y disminuir los tiempos de recuperación ante posibles eventos que afecten la prestación del servicio.

4.4. Atención de contingencias

Cuando se presente una situación que comprometa la continuidad del servicio, EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. activará los procedimientos establecidos en sus planes de contingencia, priorizando la protección de la vida, la seguridad del personal, la continuidad operacional y la atención oportuna de los usuarios.

Dependiendo de la naturaleza del evento, podrán implementarse medidas como:

- Reprogramación temporal de rutas.
- Redistribución de personal y equipos.
- Incorporación de vehículos de respaldo.
- Priorización de sectores críticos.
- Coordinación con otras entidades públicas o privadas.
- Comunicación oportuna a los usuarios sobre las medidas adoptadas.
- Seguimiento permanente hasta el restablecimiento total de la operación.

Todas las actuaciones serán registradas y evaluadas con el propósito de fortalecer el proceso de mejora continua y retroalimentar la gestión del riesgo institucional.

CAPÍTULO 5. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

5.1. Seguimiento al Programa

El presente Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo constituye un instrumento dinámico de planificación y gestión, razón por la cual EMPOCABAL E.P.S. - E.I.C.E. realizará el seguimiento permanente a su implementación mediante indicadores de desempeño, supervisión operacional y evaluación periódica de los resultados obtenidos.

El seguimiento comprenderá la verificación del cumplimiento de las actividades operativas, los niveles de cobertura, la calidad del servicio, el estado de la infraestructura asociada, la atención al usuario y el cumplimiento de los compromisos regulatorios.

La información generada durante este proceso permitirá identificar oportunidades de mejora, optimizar la utilización de los recursos disponibles y actualizar las estrategias operacionales cuando las condiciones del municipio así lo requieran.

5.2. Indicadores de gestión

La evaluación del Programa se realizará mediante indicadores que permitan medir de manera objetiva el desempeño de las principales actividades del servicio.

Entre ellos podrán incluirse, como mínimo:

Actividad	Indicador	Método de evaluación
Recolección y transporte	Cumplimiento de rutas programadas	Programado vs. ejecutado
Barrido y limpieza	Cumplimiento de microrrutas	Programado vs. ejecutado
Corte de césped	Cumplimiento de áreas programadas	Programado vs. ejecutado
Poda de árboles	Cumplimiento del plan de poda	Programado vs. ejecutado
Atención al usuario	Oportunidad de respuesta a PQR	Tiempo de respuesta vs. término legal
Operación general	Continuidad del servicio	Días con prestación efectiva

Estos indicadores serán revisados periódicamente y podrán ajustarse conforme a las necesidades de la Empresa y a la evolución de la regulación aplicable.

5.3. Actualización del Programa

El presente Programa será objeto de actualización cuando se presenten modificaciones relevantes en cualquiera de los siguientes aspectos:

- Cambios en el Área de Prestación del Servicio.
- Incorporación o retiro de actividades del servicio.
- Actualización del PGIRS.
- Modificaciones regulatorias.
- Cambios en la infraestructura urbana.
- Desarrollo de nuevos estudios técnicos.
- Innovaciones tecnológicas o metodológicas que mejoren la prestación del servicio.

Las actualizaciones deberán estar debidamente soportadas mediante estudios técnicos y administrativos que garanticen la continuidad, eficiencia y sostenibilidad de la prestación del servicio.

3.10. ACTIVIDAD DE LAVADO DE AREAS PUBLICAS

De conformidad con las disposiciones del Decreto No. 1077 del 2015 y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS del municipio, dicha actividad, consiste en la remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión, cumpliendo las exigencias señaladas en el PGIRS de Santa Rosa de Cabal. Final del formulario

3.10.1. Acuerdo De Lavado De Áreas Publicas

El Municipio de Santa Rosa de Cabal en el APS definida para la prestación del servicio de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., no cuenta con acuerdo de lavado de áreas públicas, dado que es el único prestador del servicio público de aseo registrado para dicha actividad en el municipio.

3.10.2. Áreas Públicas Objeto De Lavado Y Programación De La Actividad

Las áreas públicas objeto de lavado y su frecuencia de ejecución, están determinados conforme al PGIRS, igualmente, estos se actualizan con nuevas áreas objeto de lavado identificadas, como se presenta a continuación:

Tabla 11 AREAS LAVADO

ID	PUNTO DE REFERENCIA	ÁREA OBJETO DE LAVADO (M²)	FRECUENCIA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
Puente 1	PUENTE LA 31	258	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 2	PUENTE LOS PINOS	34	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 3	PUENTE PIO XII	40	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 4	PUENTE LA HERMOSA	160	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 5	PUENTE SAN EUGENIO	167	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 6	PUENTE LA ITALIA	118	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 7	PUENTE PORTAL DE LAS ARAUCARIAS	90	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 8	PUENTE EL SILENCIO	20	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado
Puente 9	PUENTE PEATONAL LOS ARTESANOS	409	2 veces / año	Según cronograma programado	Según cronograma programado

3.11. RESIDUOS ESPECIALES

De conformidad con las disposiciones del Decreto No. 1077 del 2015 y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS del municipio, los residuos especiales, son todos los residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo.

En atención a lo anterior, dentro de las actividades del Programa de Gestión Social que desarrolla la Entidad, se realiza la recolección, transporte y disposición final de los residuos especiales definidos, dichas solicitudes de recolección, se les asigna una orden de trabajo para realizar la jornada de recolección general de dichos residuos, garantizando su disposición en un sitio autorizado para su gestión.

Tabla 126 RESIDUOS ESPECIALES

TIPO DE RESIDUO	DESCRIPCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO
Generados En Eventos Y Espectáculos Masivos	Corresponden a los residuos que, con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas se generan, los cuales son responsabilidad del organizador de estos. En estos casos, el organizador de dichos eventos, realizará la solicitud a EMPOCABAL E.S.P.E.I.C.E para la prestación del servicio.	Línea de atención al cliente ext. 111
Generados Por Puntos De Venta En Área Públicas	Residuos generados por vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, estos deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección a EMPOCABAL E.S.P.E.I.C.E. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales, de la misma forma se les realizará la facturación por el servicio.	Línea de atención al cliente ext. 111
Animales Muertos	Corresponden a los residuos de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas. En este caso, EMPOCABAL E.S.P.E.I.C.E efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, para ser trasladados al relleno sanitario La Glorita, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos.	Línea de atención al cliente ext. 111
Residuos De Construcción Y Demolición	No se realiza su operatividad.	N/A
Residuos Especiales (Voluminosos)	No se realiza su operatividad.	N/A

3.12. PROGRAMA DE GESTION DEL RIESGO

Tabla 17 GESTION DEL RIESGO

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo asociado a fallas mecánicas	- Contar con una inspección preventiva de vehículos. - Gestionar la adquisición de nuevos vehículos compactadores a fin de asegurar la prestación del servicio sin interrupciones por fallas mecánicas. - Garantizar que el vehículo recolector de contingencia se encuentre en condiciones ideales. - Es conveniente que no se supere la capacidad de carga de residuos sólidos en los vehículos compactadores, para garantizar un tiempo de vida mayor.	El conductor del vehículo informará a la supervisión operativa de aseo sobre lo sucedido. - El supervisor operativo avisará inmediatamente a la dirección de aseo. - Dirigir a un conductor al parqueadero o lugar donde se encuentra el vehículo recolector supernumerario para contingencias, para que cubra la ruta del vehículo que presentó fallas mecánicas. - Contactar al mecánico o persona que realizará la reparación del vehículo. - La reparación deberá efectuarse en el menor tiempo posible. Si por causa de la falla, se presentan lesionados, se deberá acudir de inmediato a ayuda externa de centros de salud, para que las víctimas puedan ser atendidas. - Si la reparación del vehículo tarda más de 3 días, se deberá realizar el alquiler de otros vehículos con entidades prestadoras de la región a fin de garantizar el servicio en el menor tiempo posible con calidad, cobertura y continuidad.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgos asociados a la proliferación de vectores y lixiviados	- Realizar jornadas de actividades de sensibilización sobre separación en la fuente, para reducir la disposición final de residuos no aprovechables. - Contar con rutas selectivas acorde como lo especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos. - Contar con una inspección preventiva de vehículos que garanticen la imposibilidad de presentarse fugas por lixiviados. - Realizar lavado de los vehículos con periodicidad, que permita generar mejores condiciones ambientales. - Realizar inventario de sectores y puntos críticos; se deberá mantener un inventario actualizado donde se registren los problemas que se van presentando con macro, micro rutas, parque automotor y otros componentes de aseo; esto permitirá identificar la efectividad de las medidas de mitigación implementadas y los requerimientos para la optimización del sistema. - Contar con servicios especializados y mecánicos para asegurar las reparaciones necesarias a fin de que no se generen fugas por lixiviados.	- El conductor del vehículo informará a la supervisión operativa de aseo sobre lo sucedido. - El supervisor operativo avisará inmediatamente a la dirección de aseo, quien a su vez informará al comité de emergencia y contingencia. - La dirección informará el nivel de amenaza al comité de emergencia. - Atender a la máxima autoridad del comité central de emergencias para que proceda a activar el plan de emergencia. - Contar con información del personal de aseo y considerar el número de operarios que atenderán la emergencia. - Realizar un llamado a los operarios. - Los operarios tanto de barrido y recolección (según el grado de requerimiento) realizarán la recolección inmediata del área afectada. - Realizar un comunicado real sobre la situación presentada. - En caso de que se haya causado una interrupción del servicio de aseo en un tiempo prolongado y se presente un atraso en las rutas, se deberá informar a los usuarios los motivos por los cuales hay una interrupción por medio de un perifoneo o medios de respuesta inmediata. - Una vez superada la situación de emergencia se realizará el debido reporte al comité. - El comité informará la terminación de acciones de respuesta a la comunidad en general.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo por situaciones de Orden Público	La supervisión, los coordinadores de los procesos, informarán a la dirección encargada según la afectación, la situación presentada; estos a su vez convocarán al comité de emergencia. Según corresponda la situación se convocarán a las autoridades correspondientes para atenuar la situación, de la misma forma en compañía del municipio de Santa Rosa de Cabal, y si es del caso del ministerio público (Personería Municipal) para socializar, exponer o verificar la situación y el debido control para no generar afectación.	Informar a la comunidad acerca de la situación que puede afectar el desarrollo de las actividades asociadas al servicio público de aseo.

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo por condiciones biológicas (Pandemias, epidemias y/o contaminación por virus)	Conforme determine el evento, si es de carácter mundial o regional, se considerarán las acciones conforme lo determinen los protocolos establecidos por los organismos de Salud para la atención. Asimismo, la Entidad deberá suscribir su plan de acción considerando los lineamientos que establezcan las instituciones pertinentes, a fin de garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio de agua potable y saneamiento básico.	Informar a la comunidad acerca de la situación que puede afectar el desarrollo de las actividades asociadas al servicio público de aseo.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo asociado a la actividad sísmica	Activar el Plan de Emergencias y Contingencias para la prestación del servicio, con sus acciones para la atención de la emergencia.	- Cada uno de los directores de áreas que están dentro del comité central deberá liderar el proceso de la emergencia, para que el personal que se encuentre en las diferentes sedes, presente una respuesta ante el sismo. - Los directores de cada dependencia deberán garantizar que todo el personal se dirija al punto de encuentro que será socializado en el momento de presentarse el evento. - En caso de contar con daños, se identificarán los insumos que se encuentran en el almacén para realizar la reparación en las áreas afectadas. - Participar en la sala de Crisis. - Se identificarán los recursos técnicos, humanos y económicos para dar respuesta a la emergencia. - Se realizará un llamado oportuno a las personas que deberán intervenir en la situación de emergencia. - Se solicitará la presencia de los miembros del CMGR para atender a la emergencia, determinando acciones de respuesta. - Participar de los PMU. - En caso de que el sismo genere alto impacto, solicitar inmediatamente ayuda externa de orden municipal, regional y/o nacional. - Si se presentan heridos, contar con un sitio para atender las víctimas y prestar primeros auxilios. - Hacer el llamado para trasladar a los afectados a centros asistenciales de salud. - Realizar un balance de los daños causados. Nota: Los sismos pueden concatenar otro tipo de amenazas como fenómenos de remoción en masa, avenidas torrenciales, entre otras; por ello en el momento de presentarse se deberá evaluar si se presentaron en cualquiera de los tres sistemas y proceder a activar el plan de emergencia de las amenazas presentadas.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo asociado a Fenómenos de Remoción en Masa	Activar el Plan de Emergencias y Contingencias para la prestación del servicio, con sus acciones para la atención de la emergencia.	-Se informará a la supervisión del personal operativo para revisar otros puntos de acceso. -Se podrá acordar con la comunidad, sitios temporales de disposición de residuos sólidos para facilitar su recolección. -Se dispondrá de Volquetas cuando se requiera para recolección, transporte y disposición final de residuos especiales (inservibles) a fin de garantizar el saneamiento ambiental de las zonas afectadas.

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Riesgo asociado a Fenómenos de Remoción en Masa	Activar el Plan de Emergencias y Contingencias para la prestación del servicio, con sus acciones para la atención de la emergencia.	-Se informará a la supervisión del personal operativo para revisar otros puntos de acceso. -Se podrá acordar con la comunidad, sitios temporales de disposición de residuos sólidos para facilitar su recolección. -Se dispondrá de Volquetas cuando se requiera para recolección, transporte y disposición final de residuos a fin de garantizar el saneamiento ambiental de las zonas afectadas.

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Retrasos en la prestación del servicio	Informar a la comunidad y/o sectores afectados cuando en la ocasión se presente el retraso. Garantizar la disponibilidad de los vehículos tanto en operatividad como del supernumerario, a fin de evitar las discontinuidades en el servicio. Aumentar la capacidad operativa (tripulación) por vehículo: Aumentar el número de operarios por vehículo para disminuir los tiempos de recolección. Esta medida permite reducir los tiempos asociados a la recolección como: limpieza de regueros, recolección de Peatonales, agilidad en el desplazamiento durante la recolección, reducción de tiempos al avisar a los encargados sobre el acercamiento del compactador a multiusuarios y grandes productores y reducción de tiempos en los puntos de recolección en canecas. Ajustar tiempos de operación en la prestación del servicio, respecto a la necesidad.	-El supervisor operativo avisará inmediatamente a la dirección de aseo quien a su vez informará al comité de emergencia y contingencia. -La dirección informará el nivel de amenaza al comité de emergencia. -Atender a la máxima autoridad del comité central de emergencias para que proceda activar el plan de emergencia (cuando se requiera). -Contar con información del personal de aseo y considerar el número de operarios que atenderán la emergencia. -Realizar un llamado a los operarios -Los operarios tanto de barrido y recolección (según el grado de requerimiento) Realizan la recolección inmediata del área afectada. -Realizar un comunicado real sobre la situación presentada. -En caso de que se haya causado una interrupción del servicio de aseo en un tiempo prolongado y se presente un atraso en las rutas, se deberá informar a los usuarios los motivos por los cuales hay una interrupción por medio de un perifoneo o medios de respuesta inmediata. -Una vez superada la situación de emergencia se realizará el debido reporte al comité (cuando se requiera).

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
Cierre del sitio de disposición final	Verificar los sitios de disposición final más cercanos al APS. Realizar alianzas estratégicas con los demás sitios de disposición final cercanos al APS como lo son, entre otros: - Relleno sanitario La Esmeralda operado por EMAS DE MANIZALES - Relleno Sanitario de Armenia. Informar a la comunidad acerca de los posibles retrasos en cuanto a la prestación del servicio, para ello activar la ruta de acción en cuanto a retrasos. Si la limitación es a causa de limitaciones por la movilidad, verificar las rutas disponibles y de acceso para otros sitios de disposición final.	Informar a la comunidad acerca de la situación que puede afectar el desarrollo de las actividades asociadas al servicio público de aseo, asimismo elevar la comunicación a las distintas autoridades a fin de asegurar la prestación del servicio.

3.13. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Tabla 13 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

USO / ESTRATO	FACTOR DE SUBSIDIO (%), SEGÚN ACUERDO DEL CONCEJO MUNICIPAL	FACTOR DE CONTRIBUCIÓN (%), SEGÚN ACUERDO DEL CONCEJO MUNICIPAL
Estrato 1	-60%	
Estrato 2	-26.5%	
Estrato 3	-3%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Industrial		30%
Comercial		50%

3.13.1. Factores de Subsidio y Aporte Solidario

Tabla 14 SUBSIDIO Y APOORTE SOLIDARIO

DOCUMENTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO
Acuerdo del Concejo Municipal que define los factores	noviembre 23 de 2020	Acuerdo No. 032 de 2020 del Concejo Municipal de Santa Rosa de Cabal, "Por el cual se establecen factores de subsidio y contribución para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, para las vigencias 2021-2025".
Acuerdo modificatorio del Acuerdo No. 032 de 2020	noviembre 19 de 2024	Acuerdo No. 015 de 2024 del Concejo Municipal de Santa Rosa de Cabal, "Por el cual se modifica el artículo primero del Acuerdo No. 032 de 2020 'Por el cual se establecen factores de subsidio y contribución para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, para las vigencias 2021-2025'"

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

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, como lo define el artículo ARTÍCULO 2.3.2.1.1 del Decreto No. 1077 del 2015, es el instrumento de planeación municipal que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS. Que para el efecto, en el municipio de Santa Rosa de Cabal, se encuentra actualizado y adoptado mediante el Decreto 362 del 30 de diciembre del 2022 "POR EL CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS – PGIRS DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

Con sujeción a lo anterior, a continuación se presentan los programas, proyectos y actividades integrados en el PGIRS del municipio con una proyección a 12 años y que corresponden a la Entidad en este caso a EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. su cumplimiento, cabe mencionar que algunas de estas actividades son compartidas con el ente territorial, para ello se consultara el documento de Programas y Proyectos que hace parte integral del PGIRS, asimismo se considera como año 1, desde enero del 2022 a diciembre del 2033.

Finalmente, deberán revisarse algunas acciones que son responsabilidad del ente territorial y no de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E., para ello se ajustará en conjunto con el grupo coordinador del PGIRS.

Tabla 20 CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES PGIRS

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA (AÑOS) - AÑO 1 (ENERO 2022 a DICIEMBRE 2033)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa Institucional de la Prestación del Servicio Público de Aseo	Institucional de la E.S.P.	Actualizar el Catastro de Usuarios	X											
		Actualizar el Estudio Tarifario	X											
		Cumplir con los requerimientos del SUI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Registro y revisión de los ingresos, costos y gastos asociados al servicio público de aseo y establecer el coeficiente de cubrimiento de costos (CC)	Calcular el coeficiente de cubrimiento de costos para el servicio público de aseo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Implementación del comparendo ambiental (Residuos Sólidos)	Jornadas de capacitación y sensibilización en cuanto a la aplicación del comparendo ambiental (Diferentes sectores del área urbana)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de Recolección, Transporte y Transferencia	Optimización de macro y micro rutas	Diseño y optimización de macro y micro rutas para el área urbana 100% de cobertura	X	X										
		Diseño, optimización e implementación de rutas selectivas (orgánicos e inorgánicos)	X	X										
	Recolección y transporte en el área urbana	Recolección de residuos a disposición final	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Recolección de residuos a aprovechar - ruta selectiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Seguimiento a tiempos de recolección (macro y micro rutas)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Determinación de puntos críticos en el área urbana	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA (AÑOS) - AÑO 1 (ENERO 2022 a DICIEMBRE 2033)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de barrido de vías y áreas públicas	Optimización de rutas de barrido	Actualización del inventario de Áreas susceptibles a la prestación del servicio de aseo en el área urbana.	X											
		Actualización de micro rutas para el área urbana		X										
		Verificación del cumplimiento de las rutas de barrido - Seguimiento y control	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas susceptibles de la prestación del servicio.	Prestación del servicio de barrido y limpieza eficiente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Instalación de cestas públicas barrido y limpieza de áreas públicas	Identificación de los puntos donde son necesarias de acuerdo con los diferentes usos del suelo.	X											
Programa de Limpieza de Áreas Costeras y Ribereñas	Prestación del servicio de limpieza de áreas ribereñas	Prestación del servicio de limpieza de áreas ribereñas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Talleres de Seguridad y Salud en el Trabajo con personal de la ESP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de Corte de Césped y Poda de Árboles y Áreas Públicas	Prestación del servicio de corte y poda	Prestación del servicio de corte y poda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Seguimiento a las cantidades de residuos resultantes de la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Talleres en Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA (AÑOS) - AÑO 1 (ENERO 2022 a DICIEMBRE 2033)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de Lavado de Áreas Públicas	Identificación de áreas susceptibles para lavado	Actualización y diseño de zonas susceptibles a la prestación del servicio de lavado de áreas públicas	X											
		Actualización de la programación de prestación del servicio de acuerdo con las necesidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Prestación del servicio de lavado.	Prestación del servicio de lavado.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Talleres en Seguridad y Salud en el trabajo.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de Disposición Final	Disposición en relleno sanitario regional (Relleno Sanitario "La Gloria")	Disposición de los residuos sólidos al relleno regional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de Gestión de Residuos Sólidos Especiales	Programa de gestión de residuos sólidos especiales	Cuantificación y caracterización de residuos especiales	X	X										
		Establecer esquema de prestación del servicio	X	X										
		Seguimiento a la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Prestación del servicio de Manejo y Disposición final de Residuos especiales	Prestación del servicio de manejo integral de residuos especiales. Disposición regional (Relleno Sanitario "La Gloria")	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Determinación de puntos críticos de residuos especiales en las áreas urbanas y rural	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Campañas de capacitación y sensibilización para la comunidad sobre el manejo de residuos especiales y la tarifa de la prestación del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN Servicio Público de Aseo

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA (AÑOS) - AÑO 1 (ENERO 2022 a DICIEMBRE 2033)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de Gestión de Residuos en el Área Rural	Institucional para el área rural	Estudio de viabilidad para ampliar la cobertura en el área rural (Actualmente Guacas, San Ramón via termas y San Juan)	X	X										
		Optimización de micro rutas para el área rural (rutas selectivas)	X	X										
	Recolección y transporte	Recolección eficiente de los residuos generados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Seguimiento a los tiempos empleados por las micro rutas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Determinación de puntos críticos en el área rural	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Diseño e implementación de campañas de capacitación para las comunidades (técnicamente viables) del área rural del municipio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Pilotos de aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos	Talleres prácticos en temas de manejo y reuso de residuos orgánicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Campañas de capacitación en residuos inorgánicos en el área rural	Talleres prácticos en temas de manejo de residuos inorgánicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Disposición en relleno sanitario	Disposición de los residuos sólidos en relleno regional (Relleno Sanitario "La Gloria")	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Seguimiento a los tiempos empleados en rutas de recolección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA (AÑOS) - AÑO 1 (ENERO 2022 a DICIEMBRE 2033)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de Gestión del Riesgo	Campañas de capacitación en situaciones de riesgo	Diseño de las capacitaciones en el tema de manejo de residuos en ocurrencia de eventos	X											
		Capacitaciones y sensibilización en temas de manejo de residuos en ocurrencia de eventos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Capacitar al personal operativo sobre procedimientos a seguir en caso de presentarse eventos de riesgo durante la prestación del servicio de aseo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Actualización de Estudios	Actualizar el Plan de Emergencia y Contingencia teniendo en cuenta las situaciones de riesgo y amenazas que se puedan presentar para la prestación del servicio de transporte, recolección y disposición final de los residuos sólidos	X	X	X									
		Diseñar estrategias de información, educación y comunicación de amenaza, vulnerabilidad que contribuyan a la gestión del riesgo asociado al manejo de Residuos Sólidos	X	X	X									
		Integrar Comités para el conocimiento, reducción y manejo del riesgo	X	X	X									

3.15. INDICADORES GLOBALES DE GESTION

Tabla 21 INDICADORES DE GESTION PPSA

Indicador	Fórmula	Unidad	Meta sugerida
Cumplimiento de Rutas de Recolección	$(\text{Rutas ejecutadas} / \text{Rutas programadas}) \times 100$	%	$\geq 98\%$
Cumplimiento de Rutas de Barrido	$(\text{Rutas ejecutadas} / \text{Rutas programadas}) \times 100$	%	$\geq 98\%$
Cumplimiento de Ciclos de Corte de Césped	$(\text{Ciclos ejecutados} / \text{Ciclos programados}) \times 100$	%	$\geq 95\%$
Cumplimiento de Ciclos de Lavado de Áreas Públicas	$(\text{Ciclos ejecutados} / \text{Ciclos programados}) \times 100$	%	$\geq 95\%$
Cumplimiento del Programa de Poda de Árboles	$(\text{Podas ejecutadas} / \text{Podas programadas}) \times 100$	%	$\geq 95\%$

Interpretación

- **100 %:** Se ejecutó la totalidad de lo programado.
- **Mayor al 100 %:** Se ejecutaron actividades adicionales a las programadas.
- **Menor al 100 %:** Quedaron actividades pendientes por ejecutar.

Semáforo de gestión

Resultado	Estado
$\geq 98\%$	● Cumplimiento satisfactorio
95 % – 97,9 %	● Requiere seguimiento
$< 95\%$	● Requiere acciones correctivas

6. ANEXOS

- Rutas de Recolección y transporte de Residuos sólidos. PLAN LA CABAL+. (PDF).
- Rutas de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas. PLAN LAS ARAUCARIAS. (PDF).
- Corte de Césped. PLAN VERDE EN ORDEN. (PDF).
- Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS (PDF)

Elaboró:



Luis Felipe Toro López
Director Aseo Y calidad

Aprobó:



Oscar Javier Vasco Gil
Gerente