



EMPRESA COMUNITARIA AGUAS DE EL CARMEN

ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA

EMCOAGUAS APC



PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PPSA

(Actualización 2025)

EL CARMEN DE CHUCURI, SANTANDER

2025

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	5
1 Actividades Prestadas.....	5
2 Objetivos y Metas	6
3 Aspectos Operativos del Servicio	10
3.1 Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	10
3.2 Área de prestación del servicio	10
3.3 Actividad de Recolección y Transporte.....	12
3.3.1 Presentación de los residuos	13
3.3.2 Ubicación de la base de operaciones	13
3.3.3 Macro rutas de recolección y Transporte	14
3.3.4 Censo de Puntos Críticos (periodo de reporte anual).....	15
3.3.5 Lugar de disposición de residuos sólidos	16
3.4 Actividad de Transferencia.....	16
3.5 Actividad de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.....	17
3.5.1 Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas.....	18
3.5.2 Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas	18
3.5.3 Macro rutas.....	19
3.5.4 Ubicación de cuartelillos.....	19
3.5.5 Identificación de playas	19
3.5.6 Programa de Instalación y mantenimiento de cestas	19
3.6 Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.....	19
3.7 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.....	20
3.8 Actividad de aprovechamiento	20
3.8.1 Macro rutas de recolección de residuos aprovechables	20
3.8.2 Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento	21



3.9	Actividad de tratamiento	21
3.10	Actividad de comercialización.....	21
3.10.1	Puntos de atención a los usuarios	21
3.10.2	Medios de contacto	22
3.10.3	Programa de relaciones con la EMPRESA	22
3.10.4	Esquema de facturación del servicio	23
3.11	Actividad de lavado de vías y áreas públicas	23
3.11.1	Acuerdo de lavado de áreas públicas	23
3.11.2	Áreas públicas objeto del lavado y programación de la actividad	23
3.11.3	Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad	23
3.12	Residuos especiales	23
3.12.1	Condiciones.....	24
3.13	Programa de Gestión del Riesgo.....	25
3.14	Subsidios y contribuciones.....	26
3.14.1	Factores de subsidio y aporte solidario	26
3.14.2	Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.....	26
3.14.3	Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición ...	26
4	Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador Contenidas en el PGIRS	27
4.1	Cumplimiento obligaciones del prestador asociadas al PGIRS.....	27



Lista de Fotografías

Fotografía 1. Punto ecológico.....	9
Fotografía 2. NUAP El Carmen de Chucurí.....	11
Fotografía 3. Relleno Sanitario Las Bateas.....	15
Fotografía 4. Barrido de Áreas públicas.....	17
Fotografía 5. Vehículo recolector	18
Fotografía 6. Oficina EMCOAGUAS	21



Introducción

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo es un instrumento de planeación y seguimiento, establecido por el Decreto 2981 de 2013 y ratificado por el Decreto 1077 de 2015, que busca determinar la condición de problema, inconveniente y vulnerabilidad que se pueda presentar en las actividades desarrolladas por el prestador del servicio, para así mismo estructurar objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, cronograma, costos y fuentes de financiación en los diferentes componentes del servicio, con el fin orientar las acciones de mejora en cobertura, calidad, continuidad y eficiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el programa de prestación de servicio público de aseo se desarrollará, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 0288 del 27 de abril de 2015, donde se articulará con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) vigente del municipio de El Carmen de Chucurí.

1. Actividades Prestadas

A continuación, se presenta las actividades prestadas por la empresa las cuales están registradas en el RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Nro. Aprobación: 2025622558441668 y con Fecha de aprobación: 05/02/2025:

ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO
1. Recolección	07/01/2009
2. Transporte	07/01/2009
3. Transferencia.	NO APLICA
4. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas	07/01/2009
5. Corte de césped en vías y áreas públicas	NO APLICA
6. Poda de árboles en las vías y áreas públicas	NO APLICA
7. Lavado de vía y áreas públicas	NO APLICA
8. Tratamiento	NO APLICA
9. Aprovechamiento	NO APLICA
10. Comercialización	NO APLICA



1. Objetivos y Metas

A continuación, se presentan los objetivos planeados en cuanto al programa de aseo en un horizonte de cuatro años.

	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad y eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias			Met as fin al	Indicadores	Plazo
				Año1	Año 2	Año 3			
1. Recolección y Transporte.	Cobertura	Mantener la continuidad de la prestación del servicio de recolección y transporte	100%	100%	100%	100%	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo /total suscriptores)*100	4 años
	Calidad	Cumplimiento de horario	100%	100%	100%	100%	100%	$IHR_NAL = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{Ls}}{(ndm/7) * F_CCU_L} * 100\%$ IHR_NAL: Indicador de calidad del horario de recolección NRRs: Número de frecuencias prestadas con retraso superior a tres (3) horas F_CCU: Frecuencia de recolección establecida en el contrato de condiciones uniformes (CCU) para la microrruta de recolección. L: Microrruta de recolección analizada.s: Corresponde a la semana del mes analizada. nsm: Corresponde al número de semanas calendario parciales o completas que posee el mes de análisis	4 años
	Continuidad	Prestar el servicio de recolección en la frecuencia establecida durante todo el año	4 Veces por semana	100%	100%	100%	100%	$\left(\left(1 - \sum (N \text{ de veces en que no se prestó el servicio en las zonas con respecto a las frecuencias establecidas} \times \text{No Usuarios por ruta}) \right) / \text{No Total de usuarios} \times \text{No de veces al año en que se debe prestar el servicio} \right) \times 100$	4 años

La frecuencia mínima de recolección y transporte según el Decreto 2981 de 2013, Parágrafo del Artículo 33, es de 2 veces por semana.

	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad y eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias			Metas final	Indicadores	Plazo
				Año 1	Año 2	Año 3			
2. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Incrementar la cobertura de barrido en el municipio	90%	91%	93%	95%	95%	Cobertura del servicio de recolección (%) = $\frac{\text{Total de suscriptores del servicio de aseo}}{\text{total suscriptores}} \times 100$	4 años
	Calidad	Optimizar las rutas de barrido para cumplir con el 100% Km barridos	2 rutas	100 %	100 %	100 %	100%	No rutas existentes/ No de rutas actualizadas x 100	4 años
	Continuidad	Prestar el servicio de Barrido, limpieza de vías y áreas públicas en la frecuencia establecida durante el año	2 Veces por semana	100 %	100 %	100 %	100%	$\left(\left\{ 1 - \sum \left(N \text{ de veces en que no se prestó el servicio en la zona con respecto a las frecuencias establecidas} \times \text{No Usuarios por ruta} \right) \right\} / \text{No Total de usuarios} \times \text{No de veces al año en que se debe prestar el servicio} \right) \times 100$	4 años

La frecuencia mínima de barrido según el Decreto 2981 de 2013, Artículo 54 es de 2 veces a la semana.

	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad y eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias			Metas final	Indicadores	Plazo
				Año 1	Año 2	Año 3			
3. Comercialización	Cobertura	Mantener el nivel de cobertura del servicio de comercialización (facturación) en un 98% del total de usuarios atendidos	98%	98%	98%	98%	98%	Cobertura del servicio de recolección (%) = $\frac{\text{Total de suscriptores del servicio de aseo}}{\text{total suscriptores}} \times 100$	4 años

Calidad	Realizar Campañas de sensibilización encaminadas a los beneficios socio ambientales de la prestación del servicio de aseo en el municipio para mejorar el recaudo	983 suscriptores	100%	100%	100%	100%	No de usuarios/ No de usuarios capacitados X 100	4 años
Continuidad	Gestionar el cobro y recuperación de cartera morosa	983 suscriptores	100%	100%	100%	100%	No de Usuarios morosos/ No de gestión de cobro X 100	4 años





Si bien el decreto 1077 de 2015 contempla las actividades complementarias en la Subsección 5 “Lavado de áreas Públicas” Artículos 2.3.2.2.5.63-65 y Subsección 6 “Corte de césped y Poda de Árboles” Artículos 2.3.2.2.6.66 “Actividad de Corte de Césped”, Artículo 2.3.2.2.6.70 “Actividad de poda de árboles”, define que la prestación de estos componentes del servicio, deben realizarse en cumplimiento con las exigencias establecidas en el PGIRS.

1 Aspectos Operativos del Servicio

La Empresa Comunitaria Aguas de El Carmen, EMCOAGUAS, con NIT 900.260.114-0, nace por iniciativa del municipio de El Carmen de Chucurí. Sin embargo, se crea mediante acta de constitución número 001 del 14 de diciembre de 2008 e inicia operaciones el 07 de enero de 2009, fue inscrita en cámara de comercio con el número 8477 en el libro I de las entidades sin ánimo de lucro.

La empresa firma contrato de operación con el municipio formalmente el 01 de enero de 2009, con el objeto de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. El servicio



de aseo comprende las actividades de recolección y transporte, comercialización, barrido y disposición final.

1.1 Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

El presente programa se adopta a partir del 10 de octubre de 2025 por la representante legal de EMCOAGUAS señora LUDY YANTEH LOPEZ MUÑIZ, la cual se posesionó el 01 de enero de 2025.

1.2 Área de prestación del servicio

En el municipio existe un área de prestación de servicios públicos en el área urbana correspondiente al casco urbano.

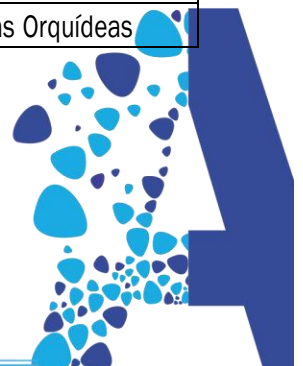
Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
1. Recolección.	SANTANDER	EL CARMEN DE CHUCURÍ	Área urbana
2. Transporte.			
3. Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.			

El número único del área de prestación del servicio NUAP registrados son:

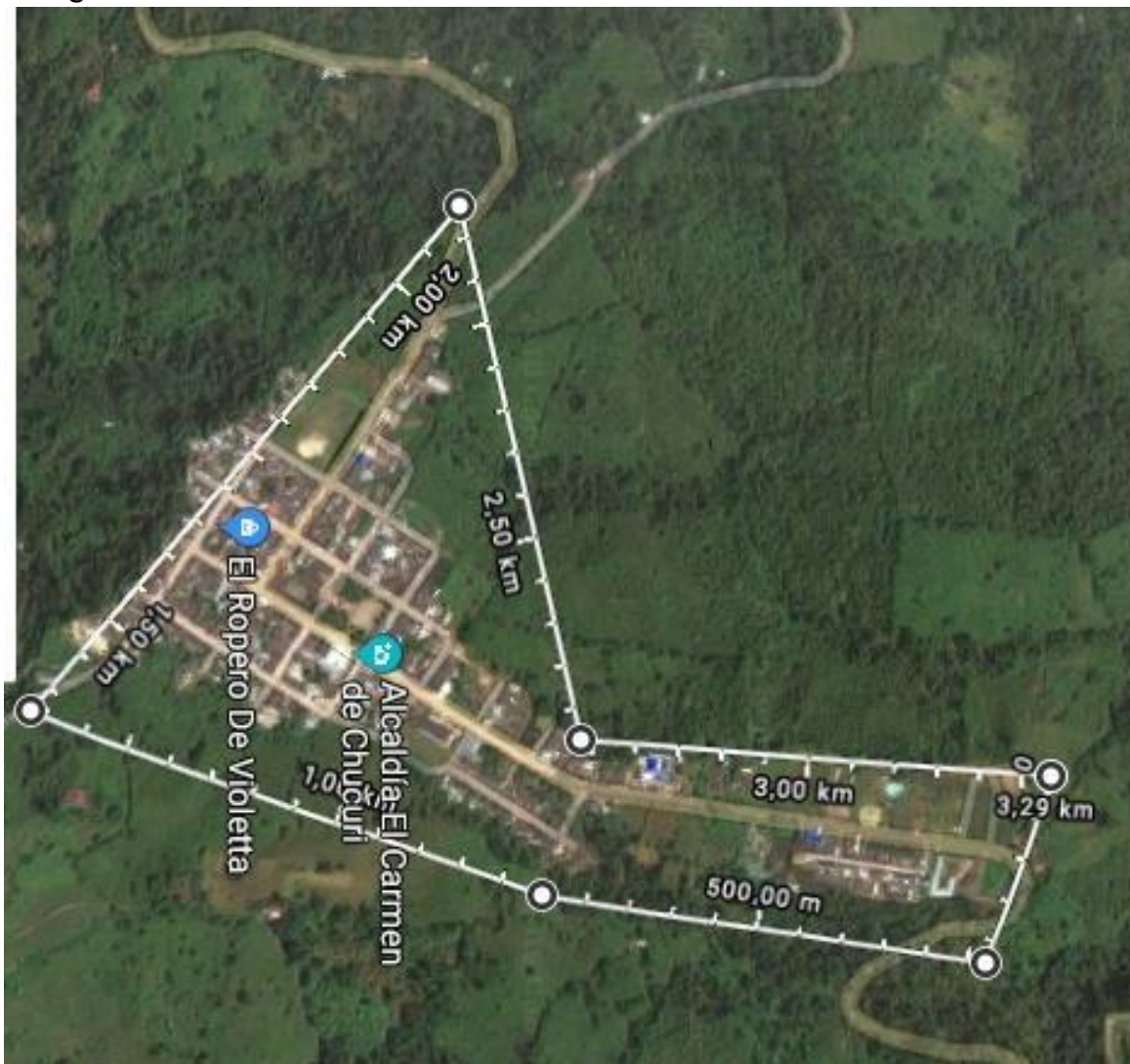
Id Empresa	NUAP	Nombre del área de prestación del servicio	Estado	Fecha en que adquirió el estado	Estado Envío	Fecha de Cargue
22558	19006	Casco urbano	1-Activo	07/01/2009	R	SANTANDER

Vértices del Área de Prestación

NUAP	CÓDIGO DANE	No. VERTICE	LONGITUD	LATITUD	ALTITUD	DIRECCIÓN DEL VERTICE
19006	68235000	1	-73.509635	6.705776		Barrio Cañaverales
19006	68235000	2	-73.507882	6.705491		Salida al 40
19006	68235000	3	-73.508211	6.700703		Cementerio
19006	68235000	4	-73.510669	6.695600		Salida El Quinal
19006	68235000	5	-73.515680	6.699926		Salida a Yarima
19006	68235000	6	-73.509991	6.701085		Barrio Las Orquídeas



Fotografía 2. NUAP El Carmen de Chucuri



Actividad de Recolección y Transporte

La recolección de los residuos sólidos ordinarios se hace en forma separada de los residuos especiales. La distancia del centro, ubicado en el parque principal, al sitio de disposición final es de 231.5 km de los cuales 23.4 km están sin pavimentar.

La recolección se hace en un camión compactador marca Chevrolet FVR 7800 modelo 2022, con una capacidad de carga de 6.8 Ton. El recorrido en el perímetro urbano se realiza 4 veces por semana los lunes, miércoles, jueves y viernes. El servicio de recolección para los suscriptores rurales del sector conocido como "Las Torres" se presta los miércoles y viernes de cada semana, ya que no se les recogen residuos sólidos orgánicos, únicamente los reciclables e inertes, este

recorrido se implementa debido a que el sector mencionado es aledaño a la cabecera municipal.

LUNES ORGANICO	MIÉRCOLES RECICLABLE	JUEVES ORGANICO	VIERNES INERTE
Se disponen en planta de compostaje, corregimiento de Yarima.	Se disponen con asociación de recicladores, el Carmen de Chucurí.	Se disponen en planta de compostaje, corregimiento de Yarima.	Se dispone en el relleno Sanitariolas Bateas- Aguachica- Cesar. Operado por la empresa VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P..

Programación recolección de residuos y áreas de disposición final adecuada

Estos residuos son llevados directamente a los sitios de disposición final según la naturaleza de cada uno de ellos como se muestra en la tabla Programación recolección de residuos y áreas de disposición final adecuada.

La recolección se realiza en Acera o Andén, presentando la basura por lo general en bolsas o baldes plásticos para luego ser recogidas por los operarios, para ser depositadas en el vehículo recolector.

1.2.1 Presentación de los residuos

Los usuarios del servicio público de aseo de EMCOAGUAS APC podrán presentar sus residuos teniendo en cuentas los siguientes aspectos:

Forma de presentación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.)
Acera	Para el caso de usuarios residenciales en barrios, los residuos deben presentarse en bolsas debidamente cerradas en la acera o vía pública. Con un peso razonable, los residuos provenientes del barrido de andenes deberán presentarse en conjunto con los residuos generados en el domicilio
Caja de Almacenamiento	Para los usuarios de uso comercial, industrial y oficial cuya producción sea mayor a 1 tonelada/mes, podrán presentar sus Residuos en cajas de almacenamiento. características y sitios de ubicación deberán estar acordes a lo planteado en el artículo 24 y 25 del Decreto 2981 de 2013
Unidad de Almacenamiento	Para los usuarios agrupados del servicio público de aseo podrán presentar sus residuos en una unidad de almacenamiento y estar acorde lo expuesto en los artículos 18,19 y 20 del Decreto 2981 de 2013.

1.2.2 Ubicación de la base de operaciones

La Empresa no tiene propiamente una base de operaciones debido al pequeño tamaño sin embargo todas sus acciones operativas se dirigen desde la oficina que queda ubicada cerca al Parque Principal.

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Carrera 3 # 3-26	3106354762 - 3106384931

Macro rutas de recolección y Transporte

Micro ruta (Código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
0001	Totalidad casco urbano- recorrido de residuos orgánicos.	x							7:30 am-12:00 m	2:00 pm -5:30 pm
0002	Descanso									
0003	Totalidad casco urbano- recorrido de residuos reciclables.			x					7:30 am-12:00 m	2:00 pm - 5:30pm
0004	Totalidad casco urbano- recorrido de residuos orgánicos.				x				7:30 am-12:00 m	2:00 pm - 5:30 pm
0005	Totalidad casco urbano- recorrido de residuos Inertes.					x			7:30 am-12:00 m	2:00 pm - 5:30 pm



Fotografía 3. Relleno Sanitario Las Bateas



En total son 12,4 km de recorrido en la zona urbana. EMCOAGUAS, presta el servicio de recolección y transporte al 98% del sector urbano. El porcentaje restante obedece a sitios donde es imposible el ingreso del vehículo recolector por falta de infraestructura urbana adecuada. No obstante, lo anterior, EMCOAGUAS recoge los residuos de este tipo de sectores.

1.2.3 Censo de Puntos Críticos (periodo de reporte anual)

Para este periodo la empresa Emcoaguas cubre con la necesidad de llegar puerta a puerta a la realizar la recolección de residuos.

Punto	Dirección	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados en el municipio
No aplica		

1.2.4 Lugar de disposición de residuos sólidos

Se lleva al relleno sanitario Las Bateas ubicado 5.2 Km del casco urbano de Aguachica con NUSD 5373. Está en operación desde el 01 de agosto de 2007 y es administrado por la empresa VEOLIA COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

Nombre del relleno sanitario	Ubicación	Teléfono del contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (si/no)
Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas	Municipio de AGUACHICA	018000950096	si

Mes	Número de Toneladas dispuestas en el periodo	Incentivo	Valor de la Tonelada	Valor total pagado
Ene	73,62	\$3.274	\$64.216	\$4.968.613
Feb	22,35	\$3.274	\$64.216	\$1.508.401
Mar	36,76	\$3.274	\$64.216	\$2.477.053
Abr	74,22	\$0	\$84.032	\$6.236.929
May	89,57	\$0	\$86.290	\$7.728.995
Jun	79,87	\$0	\$85.496	\$6.828.565

Fuente: EMCOAGUAS 2025

NUSD	Nombre del Sitio	¿Cuándo adquirió el estado?	Entidad que otorgó el permiso Amb.	Tipo de autorización ambiental	Distancia a Casco Urbano (km)	Distancia a Fuentes de Agua (km)	Distancia a Aeropuerto (km)	Longitud	Latitud	Altitud
5373	Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas	01/08/2007	CORPOCESAR	Plan de manejo ambiental	5.2	4	140	73	8	120

Fuente: Aseo Urbano SA ESP

1.3 Actividad de Transferencia

Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final. La EMPRESA no utiliza estaciones de transferencia.

Dirección Estación de Transferencia	Capacidad(Ton/Hora)	Horario de funcionamiento
No aplica		

1.4 Actividad de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos producto de los servicios de barrido y limpieza incluyendo las bolsas o recipientes utilizados en la labor del barrido, el contenido de cestas públicas y demás desperdicios que sean acumulados por los operarios encargados del barrido manual.

MICRO RUTA DE BARRIDO	NUAP	TIPO DE BARRIDO	FRECUENCIA	LONGITUD DE LA MICRO RUTA(KM)
0001	19008	2	2	6
0002	19008	2	2	6
0003	19008	2	2	6
0004	19008	2	2	6
0005	19008	2	2	6
0006	19008	2	2	6

Fotografía 4. Barrido de Áreas públicas



Fotografía 5. Vehículo recolector



1.4.1 Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas publicas

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas publicas
12,4	12300

1.4.2 Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas publicas

Acuerdo de Barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Números de suscriptores en del área de confluencia
No aplica					

1.4.3 Macro rutas

Macro ruta (Código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico o ,manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
No aplica										

1.4.4 Micro rutas de barrido y limpieza de vías

Micro ruta (Código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico o manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
001	Área Urbana		X						7:00am - 12:00pm 2:00pm - 5:30pm	Manual
002	Área Urbana	X		X		X			7:00am - 12:00pm 2:00pm - 5:30pm	Manual

1.4.5 Ubicación de cuartelillos

Cuartelillo	Dirección
I	No aplica

1.4.6 Identificación de playas

Nombre de la playa	ubicación	Extensión		Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Und	Cant	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
No aplica												

1.4.7 Programa de Instalación y mantenimiento de cestas

EMCOAGUAS instala puntos ecológicos, que anualmente se ubican e instalan en el parque principal para evitar el arrojo de residuos pequeños en las calles. Canecas para aseo público únicamente se tienen en el parque principal de El Carmen de Chucurí y se encuentran en buen estado.

Programa	Localidad, comuna o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Parque principal	12 cestas	1 vez cada 2 años
Reposición de cestas instaladas	Parque principal	0	
Desmantelaría de cestas	Ninguna	0	
Mantenimiento	Parque central	12	1 vez al año

1.5 Actividad de corte de césped en las vías y áreas publicas

Esta actividad comprende el corte y bordeado del césped, la acumulación y cargue del material cortado y el traslado de este hasta los sitios asignados para la transferencia, disposición final o aprovechamiento.

Localidad, comuna o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)	Área verde para intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
Urbanización La Esperanza	Carrera 3 Con Calles 8 y 9	605,84	2 veces por año
Sector entrada al Municipio	Calle 3 con Carrera 5A	1.358	2 veces por año

1.6 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas publicas

Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.

Tipo de arboles	Altura	Localidad, comuna o similares	Cantidad de árboles a podar por año según catastro de arboles	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 1	Hasta 5 m			
Tipo 2	5.01m - 15m	Parque Principal, IE Colegio San Luis Gonzaga sede AA Sobre Carrera 3 Con Calle 4	16	Cada 6 meses
Tipo 3	15.01m-20m	Cancha de futbol municipal – Sobre Calle 3	12	Cada 6 meses
Tipo 4	Mayor a 20 m			



1.7 Actividad de aprovechamiento

Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje. La empresa no realiza aprovechamiento a los residuos sólidos ordinarios que recoge estos son entregados al relleno Sanitario - Parque Tecnológico Ambiental Las Bateas - Aguachica- Cesar, Operado por la Veolia Colombia SAS ESP.

1.7.1 Macro rutas de recolección de residuos aprovechables

Macro ruta (Código)	Localidad, comuna o similares	Frecuencia	Hora de inicio
No aplica			

Fotografía 6. Oficina EMCOAGUAS APC



1.7.2 Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento

Dirección	Actividades realizadas (separación, clasificación, pesaje, otros procesos)	Capacidad (ton/hora)	Tipos de residuos aprovechados
No aplica			

1.8 Actividad de tratamiento

EMCOAGUAS no realiza tratamiento a los residuos sólidos ordinarios que recoge.

Dirección Planta de tratamiento	Tipo de tratamiento (Incineración, compostaje, etc.)	Capacidad Instalada (ton/día)
No aplica		

1.9 Actividad de comercialización

1.9.1 Puntos de atención a los usuarios

La atención a los usuarios se realiza en la oficina de atención de PQR ubicada en la Carrera 3 # 3-26 - esquina parque principal en el municipio de El Carmen de Chucuri. El Teléfono es 3106354762 y el correo electrónico es emcoaguas@hotmail.com y la página web: www.emcoaguasapc.com.

Dirección Punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horarios de atención
Carrera 3 # 3-26	3106354762	Lunes a viernes	8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00pm



19.1.1 Medios de contacto

Dirección electrónica página web	www.emcoaguasapc.com
Correo electrónico para radicación de PQR	emcoaguas@hotmail.com
Línea de atención al cliente	3106354762
Servicios adicionales que presta	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES

19.1.2 Programa de relaciones con la EMPRESA

Dirigido	Temas	Programación
Comunidad	Separación en la fuente, reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos.	Una vez al año una campaña
	Información a los usuarios acerca de los horarios, frecuencias y normas y características de la prestación del servicio de aseo.	
	Beneficios socio ambientales de la prestación del servicio de aseo en el municipio.	
Colegio	Separación en la fuente, reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos.	Cada seis meses una campaña
	Beneficios socio ambientales de la prestación del servicio de aseo en el municipio.	
Sector comercial	Separación en la fuente, reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos.	Una vez al año una campaña
	Información a los usuarios acerca de los horarios, frecuencias y normas y características de la prestación del servicio de aseo.	



19.1.3 Esquema de facturación del servicio

Mecanismo de facturación (Prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Indirecta	EMCOAGUAS tiene convenio y recauda a través de puntos de pago en la zona urbana.	Financiera Coomultrasan
Directa	Recaudo directo en la oficina, esto solo para el caso de abonos a la facturación.	Oficina Emcoaguas

19.2 Actividad de lavado de vías y áreas públicas

Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.

Acuerdo de lavado de áreas públicas – no se cuenta

Acuerdo de lavado y limpieza de áreas pública	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo
No aplica		

19.2.1 Áreas públicas objeto del lavado y programación de la actividad

Micro ruta (Código)	Localidad, comuna o similares	Áreas objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora de inicio	Hora de finalización
Parque Principal	Perímetro parque principal sobre carreras 3 y 4 sobre calle 4 y 5	6.577	Febrero	7:00 am	9:30 am
Calle principal de ingreso	Sobre calle 3 desde Cancha de fútbol municipal hasta taller de mecánica El Buen Servicio.	1.975	Junio	7:00 am	9:30 am

Calle principal de ingreso	Sobre calle 3 desde Local comercial Ferre eléctricos El Carmen, hasta restaurante Jaime Pollo y sobre la Carrera 4 desde panadería El Mana, hasta Variedades Los Mellos	1.253	Septiembre	7:00 am	9:30 am
Calle principal de ingreso	Sobre Calle 3 desde restaurante Jaime Pollo, hasta ferretería Yariquies, y sobre Carrera 5 desde Supermercado Surtimax, hasta Subestación Eléctrica ESSA.	1.248	Diciembre	7:00 am	9:30 am

19.2.2 Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad – no hay

Macro ruta (Código)	Localidad, comuna o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia(mes)	Hora de inicio	Hora de finalización
No aplica					
No aplica					

19.3 Residuos especiales

Es todo residuo sólido 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. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de estos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Post consumo.

Para la recolección de residuos que no pueden ser dispuestos en vehículos compactadores, por cuanto los mismos no se pueden compactar, ejemplo, sofás, sillas, mesas, podas entre otros, los usuarios realizan la respectiva solicitud al área Comercial como un servicio especial.

La recolección de especies menores encontradas muertas en vía pública, si la misma tiene un peso inferior a 50 kilogramos, se realiza dentro de las seis horas siguientes de haber recibido



la solicitud por parte del área Comercial o reportes de las tripulaciones que cubren los diferentes sectores de la ciudad. Los animales muertos que se encuentren en vía pública y que pesen más de 50 kilogramos, son responsabilidad del ente territorial, quien se encarga de su recolección y traslado al sitio establecido para tal fin.

19.3.1 Condiciones

Tipo De Residuos	Descripción	Teléfono de Contacto
Generados en Eventos y espectáculos masivos	La empresa EMCOAGUAS APC podrá realizar la recolección de los residuos en ocasión de celebración de grandes eventos cívicos, folclóricos, culturales, recreacionales, de común ocurrencia en el municipio bajo el costo pactado con los organizadores de eventos y espectáculos masivos.	3106354762
Generados por puntos de ventas en áreas públicas	Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, 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 en su recolección a la persona prestadora del servicio público de aseo. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.	
Animales Muertos	Se efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser prestada por cualquier ciudadano, de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 Kg abandonados en las vías y áreas públicas.	
Residuos de construcción y demolición	Solicitud por escrito en la oficina de EMCOAGUAS, la cual el valor a pagar será pactado con el usuario para el cobro.	
Residuos especiales	Solicitud por escrito en la oficina de EMCOAGUAS, la cual el valor a pagar será pactado con el usuario para el cobro.	



19.4 Programa de Gestión del Riesgo

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que debe ser adoptadas por el usuario o un tercero
Accidentes de tránsito	Se comunica la emergencia a la base de operaciones y/o al facilitador a cargo. Se señala la zona. Se garantiza la atención médica de los trabajadores que lo requieran. Se evalúa el área afectada y se determinan las acciones para mitigar posibles impactos ambientales. En caso de estar involucrado un vehículo de recolección se recogen los residuos y se disponen en otro vehículo que los transporte al relleno.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio y estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las microrutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.
Actividad sísmica	Implementar estrategias para la continuidad en el servicio de acuerdo a las condiciones finales del personal, equipo y áreas comprometidos en la emergencia. Actuar según protocolo del Plan de Gestión de Riesgo Municipal.	Estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las microrutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.
Acciones Violentas	Implementar estrategias para la continuidad en el servicio de acuerdo con las condiciones finales del personal, equipo y áreas comprometidos en la emergencia. Actuar según protocolo del Plan de Gestión de Riesgo Municipal.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio y estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las micro rutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.
Fenómenos de remoción en masa	Implementar estrategias para garantizar la continuidad en la operación. Se evalúa el área afectada y se determinan las acciones para mitigar posibles impactos ambientales.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio y estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las micro rutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.
Inundaciones	Deben implementarse acciones de protección por parte de todos los funcionarios de la empresa. Se debe restablecer la operación en el menor tiempo posible.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio y estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las micro rutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.
Tormentas Eléctricas	Deben implementarse acciones de protección por parte de todos los funcionarios de la empresa. Se debe restablecer la operación en el menor tiempo posible.	Almacenar los residuos hasta que se restablezca el servicio y estar atentos a los cambios que se generen en la frecuencia y las micro rutas establecidas para la adecuada disposición de los residuos y de esta manera evitar focos de contaminación.

1.1 Subsidios y contribuciones

A continuación, se presenta los datos de los factores de subsidios y sobrepuestos aplicados en el municipio.

1.1.1 Factores de subsidio y aporte solidario

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	70	0
Estrato 2	40	0
Estrato 3	15	0
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	50
Estrato 6	0	60
Industrial	0	30
Comercial	0	50
Oficial	0	0

1.1.2 Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	2025	Acuerdo 003
Acuerdo municipal del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	24 de agosto de 1999	Acuerdo 019



1.1.3 Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección.	Ninguno
Transporte.	VEHICULO DE TRANSPORTE 2021 - COMODATO
Transferencia.	NO APLICA
Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.	Ninguno
Corte de césped en vías y áreas públicas.	Ninguno
Poda de árboles en las vías y áreas públicas.	Ninguno
Lavado de vía y áreas públicas.	Ninguno
Tratamiento.	NO APLICA
Aprovechamiento.	NO APLICA
Comercialización	Ninguno



2 Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador Contenidas en el PGIRS

2.1 Cumplimiento obligaciones del prestador asociadas al PGIRS

Programa PGIRS	Proyecto PGIRS	Actividad	Meta	Cronograma											
				17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	Establecer los aspectos jurídicos para realizar el seguimiento a la Prestación del Servicio Público de Aseo.	Diagnóstico de la operación del servicio de aseo en cada uno de los componentes del sistema.		X											
		Realizar verificación de la adopción del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo por parte de los operadores que debe ajustarse de acuerdo con las actualizaciones del PGIRS de conformidad con el art. 11 del Decreto 2981 de 2013.	A Diciembre de 2021 se tiene una herramienta jurídica de seguimiento a través de la evaluación de la Prestación del Servicio Público de Aseo en el Municipio	X											
		Análisis jurídico de los contratos de operación suscritos por la administración municipal.		X											
		Análisis de las tarifas de aseo cobradas por los operadores frente al marco tarifario.		X											
		Determinar acciones para garantizar el equilibrio entre los Subsidios y					X								

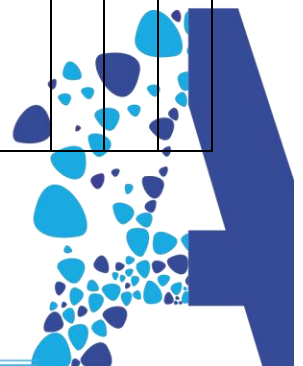
Estudio de equilibrio entre subsidios y contribuciones	Contribuciones.																		
	Analizar la estratificación socioeconómica de la Ciudad.	A Diciembre del año 2022 se cuenta con una directriz que permita tomar acciones para lograr un equilibrio real entre Contribuciones			X														
	Revisar que exista un equilibrio real en el balance entre subsidios y contribuciones.				X														
	Establecer el mecanismo de comunicación para interactuar con ESP y usuarios a fin de obtener la información necesaria.				X														



Programa PGIRS	ProyectoPGIRS	Actividad	Meta	Cronograma											
				17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	Definir los lineamientos para el mejoramiento en la Calidad y Cobertura de la Prestación del Servicio Público de Aseo	Aplicación de la normatividad para el cumplimiento por parte de los operadores de aseo de la calidad, continuidad y cobertura del ser.	En Diciembre del año 2027 se tiene lineamientos definidos para la adopción del programa Basura Cero								X				
		Documento de análisis de la PSA en todos sus componentes en la zona rural.								X					
		Realizar visitas de campo para levantar una estadística sobre la ausencia de la PSA en las diferentes comunas del Municipio.								X					
		Realizar visitas de campo para levantar una estadística sobre la ausencia de la PSA en las diferentes Centros poblados y corregimientos del Municipio.								X					

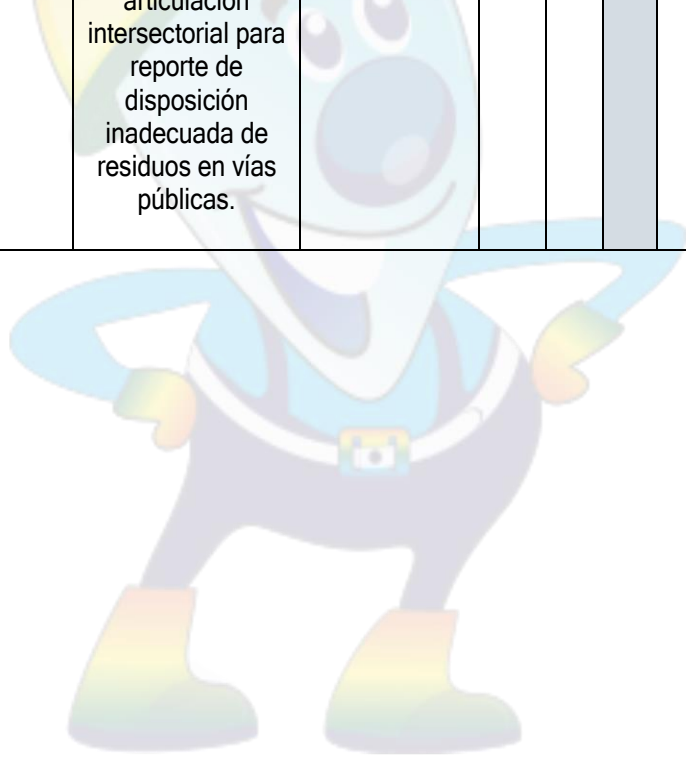


Programa PGIRS	ProyectoPGIRS	Actividad	Meta	Cronograma											
				17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
PROGRAMA RECOLECCIÓN TRANSPORTE Y TRANSFERENC IA.	Diseño de una guía para el manejo, almacenamiento y presentación delos residuos sólidos para sitios de almacenamiento colectivo y puntos de venta localizados en el espacio público y/o zonas de difícil acceso (espacio público y privado)	Ejecución de Campañas para el fomento de la cultura de Basura Cero y la reducción de residuos en el origen por parte de los usuarios.	Al 2022 se debe contar			X									
		Ejecución de estrategias IEC entre los usuarios del servicio público de aseo la separación en la fuente, almacenamiento y presentación de residuos sólidos al reciclador de la ruta selectiva.	con un protocolo diseñado e implementado para el manejo, almacenamient o y presentación de los residuos sólidos en zonas o lugares con			X									
		Campañas para la correcta presentación de los residuos sólidos en vía pública, sitios de almacenamiento colectivo y en zonas de difícil acceso, tanto a la ruta selectiva como la ruta de ordinarios.	equipamientos colectivos, en los espacios públicos y/o zonas de difícil acceso			X									
		Establecimiento de mecanismos efectivos de control y seguimiento por parte de las entidades competentes sobre las empresas del	Al 2022 se tiene el diagnóstico de la situación actual del manejo, almacenamient o y recolección			X									

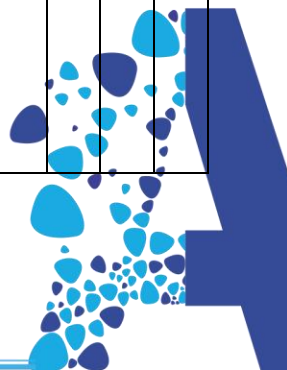




	Identificación y establecimiento de mecanismos para el control y manejo de puntos críticos. identificados.	Campaña de reconocimiento del Comparendo Ambiental como instrumento Sancionatorio por prácticas inadecuadas de presentación de residuos sólidos.	A 2019 se debe Contar con el diseño de una estrategia de articulación para el reporte y control de puntos críticos en el Municipio.			X								
		Diseño y puesta en marcha de mecanismo de articulación intersectorial para reporte de disposición inadecuada de residuos en vías públicas.				X								



Programa PGIRS	ProyectoPGIRS	Actividad	Meta	Cronograma											
				17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
COMPO NENTE DE BARRID O Y LIMPIEZ A DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLIC AS	Estudio de actualización de kilómetros lineales objeto de barrido y limpieza en el Municipio	Realizar el ajuste de los lineamientos para la realización de la actividad Limpieza y Barrido de vías y áreas públicas	A diciembre de 2022 se contará con un (1) estudio de actualización de kilómetros lineales objeto de barrido y limpieza en el Municipio.			X									
	Inventario y georreferenciación de cestas públicas del Municipio		A diciembre de 2022 se contará con el Inventario y georreferenci ación de cestas públicas del Municipio.			X									
	Definición de los lineamientos para la adecuada prestación del componente de barrido y limpieza de áreas públicas en Municipio		A diciembre de 2027 se tienen ajustados los lineamientos técnico - ambientales para la adecuada prestación del componente de barrido y limpieza de áreas públicas.						X						
	Diseño estrategia de Información, Educación y	Promover estrategias Información, Educación y	A diciembre de 2022 se tienen diseñadas las estrategias												



	Comunicación para fomentar el adecuado manejo de residuos sólidos en las vías y áreas públicas.	Comunicación (IEC) para el manejo adecuado de residuos sólidos en las áreas públicas	de Información, Educación y Comunicación IEC orientados a la promoción del manejo adecuado de los residuos sólidos en las vías y áreas públicas.			X								
	Diseño y ejecución de estrategias de Seguimiento y control a la actividad de Barrido y limpieza de áreas públicas	Generar una estrategia de seguimiento y control para garantizar la prestación eficiente de la actividad Limpieza y Barrido de vías y áreas públicas en el municipio.	A diciembre de 2022 se tienen diseñadas las estrategias de Seguimiento y control a la actividad de Barrido y limpieza de áreas pública.			X								

