

PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Cantidad | Calidad | Tiempo (años) | Lugar | Grupo Social | Metas | | | | | | | | | | | | | FINAL | | |
|-------------|---|--|---|-------|---------------------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| | | | | | | Metas Intermedias | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | | | | |
| FINALIDAD | F.1 - F.2 - F.4 Inclusión de todas la actividades de la prestación del servicio de aseo | $\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación del servicio}}{\text{Sobre total de actividades exigidas en la norma}} \times 100$ | Ejecución de todas las actividades de la prestación del servicio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| | F.1 - F.5 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado | % de cumplimiento de las metas del PGIRS | Cumplir con las metas propuestas en el PGIRS y sus actualizaciones | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | F.3 - F.4 - F.5 - F.6 información completa de la prestación del servicio de aseo | Número de informes presentados | Conocimientos acerca del servicio prestado | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | F.3.1 - F.4.1 Campañas dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{Habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Conocimiento adquirido por la comunidad sobre la cobertura calidad y continuidad del servicio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 0,2% | 0,2% | 0,2% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,5% | 3,9% | |
| | F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia | Número de socializaciones realizadas | Conocimiento adquiridos sobre el plan de contingencia | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | |
| | F.4.3 - F.5.3 Socialización de los indicadores de capacitaciones presentadas | Número de socializaciones realizadas | Conocimiento de los indicadores | 4 | Municipio de Ibagué | Funcionarios y contratistas de la administración municipal | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | |
| | F.5 Línea base de la prestación del servicio completa | Actualización de la línea base de la prestación del servicio | Línea base de la prestación del servicio completa | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | |
| PROPÓSITO | ARTICULACIÓN DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO | $\frac{\text{Actores participando}}{\text{Actores total del programa institucional}} \times 100$ | Todos los actores participando del proceso | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | >=70 % | |
| COMPONENTES | P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente | Número de normas implementadas | Cumplimiento de la ley 142 de 1994, Decreto 2981 del 2013 y resolución 0745 de 2015 | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | |
| | P.2. Elaboración de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo | Número de normogramas elaborados | Conocimiento de toda la normatividad aplicable al servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| | P.3. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios del servicio | $\frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Conocimiento del marco tarifario por parte de los habitantes | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 0,2% | 0,2% | 0,2% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,5% | 3,9% | |
| | P.4. Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados | Actualización de los lineamientos del contrato | Conocimiento de los lineamientos del contrato por parte del Municipio de Ibagué | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 4 | |
| | P.5. Actualización y entrega de Información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS | Informe Actualizado | Actualizar el PGIRS del Municipio de Ibagué | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | P.6. Eficiente supervisión, vigilancia y control de las entidades competentes, usuarios y operador en la prestación del servicio de aseo municipal. | Informe Realizados | Mejorar el servicio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |

PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicadores | | | | | Metas | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---|---|-------|---------------------|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|
| | Cantidad | Calidad | Tiempo (años) | Lugar | Grupo Social | Metas Intermedias | | | | | | | | | | | | FINAL | | | |
| | | | | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | | | | |
| ACTIVIDADES | A.1.1 Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente. | <i>Número de programas implementados</i> | Totalidad de programas implementadas según la norma vigente | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| | A.2.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones en general todos los actos administrativos. | <i>Matriz legal</i> | Conocimiento de toda la normatividad aplicable al servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| | A.2.2. Publicación de la matriz legal | <i>Número de publicaciones</i> | Conocimiento de la normatividad aplicable al servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 |
| | A.2.3. Actualización y publicación de la matriz legal | <i>Matriz Actualizada</i> | Conocimiento de la normatividad aplicable al servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | A. 3.1 Realizar actualización de estratificación para el ajuste del marco tarifario. | <i>Número de estratificaciones actualizadas</i> | Elaboración del ajuste del marco tarifario | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 4 |
| | A3.2 Realizar campañas dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario. | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Conocimiento adquirido del marco tarifario | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 0,2% | 0,2% | 0,2% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,5% | 3,9% |
| | A.3.3 Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las campañas realizadas. | $\frac{\text{Número de campañas reportadas}}{\text{Número total de campañas realizadas}} \times 100$ | Control sobre las campañas realizadas | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | A.3.4. Realizar seguimiento a las campañas por medio de encuestas. | $\frac{\text{Número de personas encuestadas}}{\text{Total asistentes a la campaña}} \times 100$ | Conocimiento de las personas sobre el marco tarifario | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% |
| | A.4.1. Actualizar los lineamientos técnicos. | <i>Lineamientos actualizados</i> | Cumplimiento de la normatividad vigente | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 4 |
| | A.4.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal. | <i>Número de socializaciones</i> | Conocimiento lineamientos técnicos por parte de las entidades competentes | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 4 |
| | A.4.3 Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio. | $\frac{\text{Informe de cumplimiento}}{\text{Año}}$ | Cumplimiento de los lineamientos técnicos | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| | A.5.1 El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo. | <i>Información de la prestación del servicio actualizada</i> | Información de la prestación del servicio actualizada | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 4 |
| | A.5.2. El operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la actualización del PGIRS. | <i>Información de la prestación del servicio</i> | Actualización de la prestación del servicio de aseo | 4 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 4 |

PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicadores | Metas | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---------|---------------------|------------------------------------|--------------|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | | Cantidad | Calidad | Tiempo (años) | Lugar | Grupo Social | Metas Intermedias | | | | | | | | | | | | FINAL |
| | | | | | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | |
| A.5.3. actualización de la línea base del PGIRS por parte de la Secretaría de desarrollo Rural y Medio Ambiente. | $\frac{\text{Línea base actualizada}}{\text{Año}}$ | Actualización de la línea base en cuanto a la prestación del servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 4 | |
| A.6.1. Establecer e implementar un procedimiento para la recepción de quejas referente a la prestación del servicio del aseo por parte del municipio para los usuarios. | <i>Procedimiento implementado</i> | Gestión por parte de la entidad competente de las quejas | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| A.6.2. Socializar a los usuarios el sistema | $\frac{\text{Número de socializaciones}}{\text{Año}}$ | Usuario con conocimiento del procedimiento para la recepción de quejas en el municipio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | |
| A.6.3 Gestión por parte de la entidad competente a las quejas reportadas por los usuarios | $\frac{\text{Número de gestiones realizadas}}{\text{Número de quejas reportadas}} \times 100$ | Gestión por parte de la entidad competente de las quejas | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| A.6.4. Socializar a los usuarios acerca del servicio que presta el operador. | $\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Usuarios con conocimiento del servicio de aseo | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 0,2% | 0,2% | 0,2% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,3% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,4% | 0,5% | 3,9% | |
| A. 6.5. Realizar seguimiento por parte del ente competente a las actividades realizadas por el prestador del servicio de aseo. | $\frac{\text{Número de seguimiento}}{\text{Año}}$ | Correcta prestación del servicio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | |
| A. 6.6. Presentación de un informe al Municipio del servicio prestado. | <i>Número de informes presentados</i> | Control en la prestación del servicio | 1 | Municipio de Ibagué | Habitantes del municipio de Ibagué | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | |

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Fuente de Información | Método de recolección | Frecuencia | Responsable |
|---|--|---|---|--------------------------------------|---|
| F.1 - F.2 - F.4 Inclusión de todas la actividades de la prestación del servicio de aseo | $\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación del servicio}}{\text{Sobre total de actividades exigidas en la norma}} \times 100$ | Lineamientos técnicos | Revisión documental | unica vez (1) por vigencia del PGIRS | Empresa prestadora del servicio |
| F.1 - F.5 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado | <i>% de cumplimiento de las metas del PGIRS</i> | Informe de cumplimiento de metas del PGIRS | Revisión documental | Anual | Secretaria de desarrollo rural y medio ambiente |
| F.3 - F.4 - F.5 - F.6 información completa de la prestación del servicio de aseo | <i>Número de informes presentados</i> | Informe de la prestación del servicio | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| F.3.1 - F.4.1 Campañas dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{Habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes y tematica | listado de asistencia | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia | <i>Número de socializaciones realizadas</i> | Informe de consolidación de asistentes | listado de asistencia | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| F.4.3 - F.5.3 Socialización de los indicadores de capacitaciones presentadas | <i>Número de socializaciones realizadas</i> | Informe de consolidación de asistentes | listado de asistencia | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| F.5 Línea base de la prestación del servicio completa | <i>Actualización de la línea base de la prestación del servicio</i> | Archivo de la línea base | Informacion entregada por el prestador del servicio | cuatro (4) años | Secretaria de desarrollo rural y medio ambiente |
| ARTICULACIÓN DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO | $\frac{\text{Actores participando}}{\text{Actores total del programa institucional}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes | Revisión documental | Anual | Alcaldía municipal |
| P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente | <i>Número de normas implementadas</i> | Informe de la prestación del servicio | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| P.2. Elaboración de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo | <i>Número de normogramas elaborados</i> | Matriz legal publicada en la página web de la empresa prestadora del servicio | Revisión documental | unica vez (1) por vigencia del PGIRS | Empresa prestadora del servicio |
| P.3. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios del servicio | $\frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes y temática | listado de asistentes | Anual | Empresa prestadora del servicio |

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Fuente de Información | Método de recolección | Frecuencia | Responsable |
|--|---|---|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| P.4.Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados | <i>Actualización de los lineamientos del contrato</i> | Documento de los lineamientos técnicos | Revisión documental | Cuatro (4)años | Empresa prestadora del servicio |
| P.5.Actualización y entrega de Información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS | <i>Informe Actualizado</i> | PGIRS Actualizado | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| P.6.Eficiente supervisión, vigilancia y control de las entidades competentes, usuarios y operador en la prestación del servicio de aseo municipal. | <i>Informe Realizados</i> | Informes de visita | Revisión documental | Anual | Autoridad Ambiental competente. |
| A.1.1 Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente. | <i>Número de programas implementados</i> | Informe de la prestación del servicio | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A.2.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, como leyes, decretos,acuerdos,circulares, resoluciones en general todos los actos administrativos. | <i>Matriz legal</i> | Matriz legal | Revisión documental | unica vez (1) por vigencia del PGIRS | Empresa prestadora del servicio |
| A.2.2. Publicación de la matriz anteriormente realizada. | <i>Número de publicaciones</i> | Matriz legal publicada en la página web de la empresa prestadora del servicio | Revisión documental | unica vez (1) por vigencia del PGIRS | Empresa prestadora del servicio |
| A.2.3. Actualización de la matriz legal | <i>Matriz Actualizada</i> | Matriz Legal | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A. 3.1 Realizar actualizacióón de estratificacion para el ajuste del marco tarifario. | <i>Número de estratificaciones actualizadas</i> | Informe de estratificación | Revisión documental | cuatro (4) años | Planeacion Municipal |

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Fuente de Información | Método de recolección | Frecuencia | Responsable |
|---|---|--|-----------------------|-----------------|---|
| A3.2 Realizar campañas dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario. | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes y temática | Listado de Asistencia | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A.3.3 Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las campañas realizadas. | $\frac{\text{Número de campañas reportadas}}{\text{Número total de campañas realizadas}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes y temática | Listado de Asistencia | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A.3.4. Realizar seguimiento a las campañas por medio de encuestas. | $\frac{\text{Número de personas encuestadas}}{\text{Total asistentes a la campaña}} \times 100$ | Informe de seguimiento a campañas | Encuestas realizadas | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A.4.1. Actualizar los lineamientos técnicos. | <i>Lineamientos actualizados</i> | Documento con los lineamientos técnicos del contrato | Revisión documental | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| A.4.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal. | <i>Número de socializaciones</i> | Informe de consolidación de asistentes y temática | listado de asistentes | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| A.4.3 Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio. | $\frac{\text{Informe de cumplimiento}}{\text{Año}}$ | Documento con los lineamientos técnicos del contrato | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A.5.1 El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo. | <i>Información de la prestación del servicio actualizada</i> | Informe de la prestación del servicio | Revisión documental | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| A.5.2. el operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la actualización del PGIRS. | <i>Información de la prestación del servicio</i> | Informe de la prestación del servicio | Revisión documental | cuatro (4) años | Empresa prestadora del servicio |
| A.5.3. Actualización de la línea base del PGIRS por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. | $\frac{\text{Línea base actualizada}}{\text{Año}}$ | Línea base del PGIRS actualizada | Revisión documental | Anual | Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente |

MEDIOS DE VERIFICACIÓN PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Fuente de Información | Método de recolección | Frecuencia | Responsable |
|---|---|---|-----------------------|------------|---|
| A.6.1. Establecer e implementar un procedimiento para la recepción de quejas referente a la prestación del servicio del aseo por parte del municipio para los usuarios. | <i>Procedimiento implementado</i> | Procedimiento para recepción de quejas | Revisión documental | Anual | Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente |
| A.6.2. Socializar a los usuarios el sistema | $\frac{\text{Número de socializaciones}}{\text{Año}}$ | Informe de consolidación de asistentes y temática | listado de asistentes | Semestral | Empresa prestadora del servicio |
| A.6.3 Gestión por parte de la entidad competente a las quejas reportadas por los usuarios | $\frac{\text{Número de gestiones realizadas}}{\text{Número de quejas reportadas}} \times 100$ | Informe de Gestión de quejas | Revisión documental | Anual | Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente |
| A.6.4. Socializar a los usuarios acerca del servicio que presta el operador. | $\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Informe de consolidación de asistentes y temática | Listado de Asistencia | Anual | Empresa prestadora del servicio |
| A. 6.5. Realizar seguimiento por parte del ente competente a las actividades realizadas por el prestador del servicio de aseo. | $\frac{\text{Número de seguimiento}}{\text{Año}}$ | Informe de seguimiento a las actividades realizadas por el presatdor del servicio | Revisión documental | Semestral | Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente |
| A. 6.6. Presentación de un informe al Municipio del servicio prestado. | <i>Número de informes presentados</i> | Documento con información del servicio prestador | Revisión documental | Anual | Empresa prestadora del servicio |

MATRIZ DE RIESGO PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Factor de riesgo | | | | |
|---|--|--|---|---|-----------------------------|---|
| | | Financiero | Político | Social | Ambiental | Legal |
| F.1 - F.2 - F.4 Inclusión de todas la actividades de la prestación del servicio de aseo | $\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación del servicio}}{\text{Sobre total de actividades exigidas en la norma}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| F.1 - F.5 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado | $\% \text{ de cumplimiento de las metas del PGIRS}$ | Recursos financieros insuficiente | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| F.3 - F.4 - F.5 - F.6 información completa de la prestación del servicio de aseo | $\text{Número de informes presentados}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| F.3.1 - F.4.1 Campañas dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{Habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para asistir a las campañas | - | - |
| F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia | $\text{Número de socializaciones realizadas}$ | Recursos financieros insuficiente | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| F.4.3 - F.5.3 Socialización de los indicadores de capacitaciones presentadas | $\text{Número de socializaciones realizadas}$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| F.5 Línea base de la prestación del servicio completa | $\text{Actualización de la línea base de la prestación del servicio}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| ARTICULACIÓN DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO | $\frac{\text{Actores participando}}{\text{Actores total del programa institucional}} \times 100$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | Poca participación de los actores involucrados | - | - |
| P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente | $\text{Número de normas implementadas}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| P.2. Elaboración de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo | $\text{Número de normogramas elaborados}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| P.3. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios del servicio | $\frac{\text{Número de personas capacitadas}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para asistir a las socializaciones | - | - |
| P.4. Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados | $\text{Actualización de los lineamientos del contrato}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| P.5. Actualización y entrega de Información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS | $\text{Informe Actualizado}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| P.6. Eficiente supervisión, vigilancia y control de las entidades competentes, usuarios y operador en la prestación del servicio de aseo municipal. | $\text{Informe Realizados}$ | - | Poco interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.1.1 Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente. | $\text{Número de programas implementados}$ | Recursos financieros insuficiente | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | Agotamiento de los recursos | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |

MATRIZ DE RIESGO PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Factor de riesgo | | | | |
|---|---|--|---|---|-----------|---|
| | | Financiero | Político | Social | Ambiental | Legal |
| A.2.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones en general todos los actos administrativos. | <i>Matriz legal</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.2.2. Publicación de la matriz anteriormente realizada. | <i>Número de publicaciones</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.2.3. Actualización de la matriz legal | <i>Matriz Actualizada</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A. 3.1 Realizar actualización de estratificación para el ajuste del marco tarifario. | <i>Número de estratificaciones actualizadas</i> | Recursos financieros insuficiente | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| A.3.2 Realizar campañas dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario. | $\frac{\text{Número habitantes presentes en las campañas}}{\text{habitantes del municipio de Ibagué}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para asistir a las campañas | - | - |
| A.3.3 Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las campañas realizadas. | $\frac{\text{Número de campañas reportadas}}{\text{Número total de campañas realizadas}} \times 100$ | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.3.4. Realizar seguimiento a las campañas por medio de encuestas. | $\frac{\text{Número de personas encuestadas}}{\text{Total asistentes a la campaña}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para contestar las encuestas | - | - |
| A.4.1. Actualizar los lineamientos técnicos. | <i>Lineamientos actualizados</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| A.4.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal. | <i>Número de socializaciones</i> | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.4.3 Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio. | $\frac{\text{Informe de cumplimiento}}{\text{Año}}$ | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.5.1 El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo. | <i>Información de la prestación del servicio actualizada</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| A.5.2. El operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la actualización del PGIRS. | <i>Información de la prestación del servicio</i> | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.5.3. Actualización de la línea base del PGIRS por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. | $\frac{\text{Línea base actualizada}}{\text{Año}}$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | Cambia en la normatividad para la prestación del servicio |
| A.6.1. Establecer e implementar un procedimiento para la recepción de quejas referente a la prestación del servicio del aseo por parte del municipio para los usuarios. | <i>Procedimiento implementado</i> | Recursos financieros insuficiente | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |

MATRIZ DE RIESGO PROGRAMA INSTITUCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

| Nivel | Indicador | Factor de riesgo | | | | |
|--|---|--|---|---|-----------|-------|
| | | Financiero | Político | Social | Ambiental | Legal |
| A.6.2. Socializar a los usuarios el sistema | $\frac{\text{Número de socializaciones}}{\text{Año}}$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para asistir a las socializaciones | - | - |
| A.6.3 Gestión por parte de la entidad competente a las quejas reportadas por los usuarios | $\frac{\text{Número de gestiones realizadas}}{\text{Número de quejas reportadas}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A.6.4. Socializar a los usuarios acerca del servicio que presta el operador. | $\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número total de habitantes de Ibagué}} \times 100$ | Recursos financieros insuficiente para la contratación de personal necesario | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | Desinterés de la comunidad para asistir a las socializaciones | - | - |
| A. 6.5. Realizar seguimiento por parte del ente competente a las actividades realizadas por el prestador del servicio de aseo. | $\frac{\text{Número de seguimiento}}{\text{Año}}$ | Recursos financieros insuficiente | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |
| A. 6.6. Presentación de un informe al Municipio del servicio prestado. | $\text{Número de informes presentados}$ | - | Falta de interés para ejecutar las actividades establecidas | - | - | - |