



Programa Institucional para la Prestación del Servicio Público de Aseo

Nivel		Indicadores					Metas															
		Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social	Metas Intermedias										FINAL					
							2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026		2027	2028			
FINALIDAD	F.1 - F.1.1 - F.3 Inclusión de todas las actividades de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación del servicio}}{\text{Total de actividades exigidas}} \times 100$	Ejecución de todas las actividades de la prestación del servicio	1	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	100 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100 %	
	F.1 - F.4 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado.	$\frac{\% \text{ cumplimiento de las metas del PGIRS}}{\text{Año}}$	Cumplir con las metas propuestas del PGIRS y sus actualizaciones	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	
	F.2 - F.3 - F.4 - F.5 Información completa de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes presentados}}{\text{Año}}$	Conocimientos acerca del servicio prestado	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	F.4.1 - F.5.1 Actividades de socialización dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Conocimiento adquirido por la comunidad sobre la cobertura calidad y continuidad del servicio	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 2 \%$	$\geq 24 \%$
	F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Conocimiento adquirido 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.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Conocimiento de los indicadores	4	Municipio de Ibagué	Funcionarios y contratistas de la administración municipal	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	4
	F.4 Línea base de la prestación del servicio completa.	$\frac{\text{Actualización línea base de la prestación del servicio}}{\text{Año}}$	Línea base de la prestación del servicio completa	4	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
PROPÓSITO	ARTICULAR LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO.	$\frac{\text{Actores participando del proceso}}{\text{Total actores del Programa Institucional}} \times 100$	Todos los actores participando del proceso	4	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	$\geq 70 \%$	



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel		Indicadores					Metas														
		Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social	Metas Intermedias										FINAL				
							2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026		2027	2028		
COMPONENTES	P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente.	$\frac{\text{Normas implementadas}}{\text{Normas Vigentes}} \times 100$	Cumplimiento de la ley 142 de 1994, Decreto 2981 del 2013 compilado en el Decreto 1077 de 2015 y resolución 745 de 2015	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	P.1.1. Elaboración y actualización de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Normogramas elaborados}}{\text{Año}}$	Conocimiento de toda 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	1	1
	P.2. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Conocimiento del marco tarifario por parte de los habitantes	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %	≥ 2 %
	P.3. Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados.	$\frac{\text{Actualización de lineamientos del contrato}}{\text{Año}}$	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	-	-	1
	P.4. Actualización y entrega de información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS.	$\frac{\text{Informe de datos actualizado}}{\text{Año}}$	Actualizar el PGIRS del Municipio de Ibagué	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	P.5. Supervisión de las entidades competentes y seguimiento a las quejas de los usuarios de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes de seguimiento}}{\text{Año}}$	Mejorar el servicio	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6	≥ 6
ACTIVIDADES	A.1.1. Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente.	$\frac{\text{Programa implementados}}{\text{Programas establecidos en la norma}} \times 100$	Cumplimiento del Decreto 2981 de 2013, compilado en el Decreto 1077 de 2015 y Resolución 0754 de 2014	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
	A.1.1.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones.	$\frac{\text{Matriz legal elaborada}}{\text{Año}}$	Conocimiento de toda la normatividad aplicable al servicio de aseo	1	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicadores					Metas																	
	Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social	Metas Intermedias											FINAL						
						2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027		2028					
ACTIVIDADES	A.1.1.2. Publicación de la matriz legal.	<u>Matriz legal publicada</u> Año	Conocimiento de la normatividad aplicable al servicio de aseo	1	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
	A.1.1.3. Actualización y publicación de la matriz legal.	<u>Matriz legal Actualizada</u> Año	Conocimiento de la normatividad aplicable al servicio de aseo	11	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
	A.2.1. Realizar actualización de estratificación para el ajuste del marco tarifario.	<u>Estratificaciones actualizadas</u> Año	Elaboración del ajuste del marco tarifario	4	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
	A.2.2. Realizar actividades de socialización dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Conocimiento adquirido del marco tarifario	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	$\geq 2\%$	$\geq 24\%$															
	A.2.3. Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las actividades de socialización.	<u>Informe actividades de socialización</u> Año	Control sobre las actividades de socialización realizadas	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
	A.2.4. Realizar seguimiento a las actividades de socialización por medio de encuestas.	$\frac{\text{Usuarios encuestados}}{\text{Total de usuarios}} \times 100$	Conocimiento de las personas sobre el marco tarifario	11	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	11%
	A.3.1. Actualizar los lineamientos técnicos.	<u>Lineamientos técnicos actualizados</u> Año	Cumplimiento de la normatividad vigente	4	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	4
	A.3.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal (Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente).	<u>Socializaciones realizadas</u> Año	Conocimiento lineamientos técnicos por parte de las entidades competentes	4	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	4
	A.3.3. Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio.	<u>Informes de cumplimiento</u> Año	Cumplimiento de los lineamientos técnicos	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	A.4.1. El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo.	<u>Información de prestación del servicio actualizada</u> Año	Información de la prestación del servicio actualizada	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicadores					Metas																		
	Cantidad	Calidad	Tiempo	Lugar	Grupo Social	Metas Intermedias											FINAL							
						2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027		2028						
ACTIVIDADES	A.4.2. El operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la implementación del PGIRS y actualización de la línea base.	Informe de actividades desarrolladas para la implementación del PGIRS	Actualización de la prestación del servicio de aseo	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
	A.4.3. Actualización de la línea base del PGIRS.	$\frac{\text{Línea base actualizada}}{\text{Año}}$	Actualización de la línea base en cuanto a la prestación del servicio de aseo	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	A.4.4 El operador debe responder a las solicitudes realizadas por la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en los términos de la normatividad vigente.	$\frac{\text{Respuestas radicadas}}{\text{Solicitudes realizadas}} \times 100$	Cumplimiento de los requerimientos solicitados por la entidad	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	A.5.1. Establecer e implementar por parte del municipio un procedimiento para la recepción de quejas hechas por los usuarios referente a la prestación del servicio de aseo	$\frac{\text{Procedimiento implementado}}{\text{Año}}$	Gestión por parte de la entidad competente de las quejas	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A.5.2. Socializar a los usuarios procedimiento de recepción de quejas y el servicio que presta el operador.	$\frac{\text{Socializaciones}}{\text{Año}}$	Usuario con conocimiento del procedimiento para la recepción de quejas en el municipio	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
	A.5.3. Seguimiento y Gestión de las quejas reportadas por los usuarios.	$\frac{\text{Gestiones realizadas}}{\text{Total de quejas reportadas}} \times 100$	Gestión por parte de la entidad competente de las quejas	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	≥ 90 %																	
	A.5.4. Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por el prestador del servicio de aseo.	$\frac{\text{Seguimientos realizados}}{\text{Año}}$	Conocimiento de la normatividad aplicable al servicio de aseo	12	Municipio de Ibagué	Habitantes del municipio de Ibagué	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72

Fuente: Grupo Técnico PGIRS 2016



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.1.1 - F.3 Inclusión de todas las actividades de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación der servicio}}{\text{Total de actividades exigidas}} \times 100$	Lineamientos técnicos	Revisión documental	Única vez (1) por vigencia del PGIRS	Empresa prestadora del servicio de aseo
F.1 - F.4 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado.	$\frac{\% \text{ cumplimiento de las metas del PGIRS}}{\text{Año}}$	Informe de cumplimiento de metas del PGIRS	Revisión documental	Anual	Secretaría de desarrollo rural y medio ambiente Empresa Prestadora del Servicio de Aseo
F.2 - F.3 - F.4 - F.5 Información completa de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes presentados}}{\text{Año}}$	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
F.4.1 - F.5.1 Actividades de socialización dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Informe de consolidación de asistentes y temática	listado de asistencia	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Informe de consolidación de asistentes	listado de asistencia	Cada cuatro (4) años	Empresa prestadora del servicio de aseo
F.4.3 - F.5.3 Socialización de los indicadores de capacitaciones presentadas.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Informe de consolidación de asistentes	listado de asistencia	Cada cuatro (4) años	Empresa prestadora del servicio de aseo
F.4 Línea base de la prestación del servicio completa.	$\frac{\text{Actualización línea base de la prestación del servicio}}{\text{Año}}$	Archivo de la línea base	Información entregada por el prestador del servicio	Anual	Secretaría de Desarrollo rural y Medio ambiente
ARTICULAR LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO.	$\frac{\text{Actores participando del proceso}}{\text{Total actores del Programa Institucional}} \times 100$	Informe de consolidación de asistentes	Revisión documental	Anual	Secretaría de Desarrollo rural y Medio ambiente



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Frecuencia	Responsable
P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente.	$\frac{\text{Normas implementadas}}{\text{Normas Vigentes}} \times 100$	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
P.1.1. Elaboración y actualización de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Normogramas elaborados}}{\text{Año}}$	Matriz legal publicada en la página web de la empresa prestadora del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
P.2. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Informe de consolidación de asistentes y temática	listado de asistentes	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
P.3. Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados.	$\frac{\text{Actualización de lineamientos del contrato}}{\text{Año}}$	Documento de lineamientos técnicos	Revisión documental	Cada cuatro (4) años	Empresa prestadora del servicio de aseo
P.4. Actualización y entrega de información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS.	$\frac{\text{Informe de datos actualizado}}{\text{Año}}$	Línea base del PGIRS Actualizada	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
P.5. Supervisión de las entidades competentes y seguimiento a las quejas de los usuarios de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes de seguimiento}}{\text{Año}}$	Informes de seguimiento	Revisión documental	Anual	Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente Autoridad Ambiental competente.
A.1.1. Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente.	$\frac{\text{Programa implementados}}{\text{Programas establecidos en la norma}} \times 100$	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.1.1.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones.	$\frac{\text{Matriz legal elaborada}}{\text{Año}}$	Matriz legal	Revisión documental	Única vez (1) por vigencia del PGIRS	Empresa prestadora del servicio de aseo



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Frecuencia	Responsable
A.1.1.2. Publicación de la matriz legal.	$\frac{\text{Matriz legal publicada}}{\text{Año}}$	Página web de la empresa prestadora del servicio	Revisión documental	Única vez (1) por vigencia del PGIRS	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.1.1.3. Actualización y publicación de la matriz legal.	$\frac{\text{Matriz legal Actualizada}}{\text{Año}}$	Matriz Legal Actualizada	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.2.1. Realizar actualización de estratificación para el ajuste del marco tarifario.	$\frac{\text{Estratificaciones actualizadas}}{\text{Año}}$	Informe de estratificación	Revisión documental	Cada cuatro (4) años	Planeación Municipal
A.2.2. Realizar actividades de socialización dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Informe de consolidación de asistentes y temática	Listado de Asistencia	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.2.3. Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las actividades de socialización.	$\frac{\text{Informe actividades de socialización}}{\text{Año}}$	Informe de consolidación de asistentes y temática	Listado de Asistencia	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.2.4. Realizar seguimiento a las actividades de socialización por medio de encuestas.	$\frac{\text{Usuarios encuestados}}{\text{Total de usuarios}} \times 100$	Informe de seguimiento	Encuestas realizadas	Anual	Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
A.3.1. Actualizar los lineamientos técnicos.	$\frac{\text{Lineamientos técnicos actualizados}}{\text{Año}}$	Documento con los lineamientos técnicos del contrato	Revisión documental	Cada cuatro (4) años	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.3.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal (Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente).	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Informe de consolidación de asistentes y temática	listado de asistentes	Cada cuatro (4) años	Empresa prestadora del servicio de aseo



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Frecuencia	Responsable
A.3.3. Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio.	$\frac{\text{Informes de cumplimiento}}{\text{Año}}$	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.4.1. El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Información de prestación del servicio actualizada}}{\text{Año}}$	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Anual	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.4.2. El operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la implementación del PGIRS y actualización de la línea base.	Informe de actividades desarrolladas para la implementación del PGIRS	Informe de la prestación del servicio	Revisión documental	Trimestral	Empresa prestadora del servicio de aseo
A.4.3. Actualización de la línea base del PGIRS.	$\frac{\text{Línea base actualizada}}{\text{Año}}$	Línea base del PGIRS actualizada	Revisión documental	Anual	Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
A.4.4 El operador debe responder a las solicitudes realizadas por la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en los términos de la normatividad vigente.	$\frac{\text{Respuestas radicadas}}{\text{Solicitudes realizadas}} \times 100$	Radicados, respuesta solicitudes	Revisión documental	Anual	Empresa Prestadora del servicio de aseo
A.5.1. Establecer e implementar por parte del municipio un procedimiento para la recepción de quejas hechas por los usuarios referente a la prestación del servicio de aseo	$\frac{\text{Procedimiento implementado}}{\text{Año}}$	Procedimiento para recepción de quejas	Revisión documental	Anual	Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
A.5.2. Socializar a los usuarios procedimiento de recepción de quejas y el servicio que presta el operador.	$\frac{\text{Socializaciones}}{\text{Año}}$	Informe de consolidación de asistentes y temática	listado de asistentes	Semestral	Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente



SECRETARIA DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Nivel	Indicador	Fuente de Información	Método de recolección	Frecuencia	Responsable
A.5.3. Seguimiento y Gestión de las quejas reportadas por los usuarios.	$\frac{\text{Gestiones realizadas}}{\text{Total de quejas reportadas}} \times 100$	Informe de Gestión de quejas	Revisión documental	Anual	Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
A.5.4. Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por el prestador del servicio de aseo.	$\frac{\text{Seguimientos realizados}}{\text{Año}}$	Informe de seguimiento a las actividades realizadas por el prestador del servicio	Revisión documental	Bimensual	Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente Autoridad Ambiental Competente

Fuente: Grupo Técnico PGIRS 2016



Factores de Riesgos Programa Institucional para la Prestación del Servicio Público de Aseo

Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
F.1 - F.1.1 - F.3 Inclusión de todas las actividades de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Actividades incluidas en la prestación der servicio}}{\text{Total de actividades exigidas}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
F.1 - F.4 Cumplimiento de las metas de PGIRS actualizado.	$\frac{\% \text{ cumplimiento de las metas del PGIRS}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
F.2 - F.3 - F.4 - F.5 Información completa de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes presentados}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
F.4.1 - F.5.1 Actividades de socialización dirigidas a la comunidad sobre la cobertura, calidad y continuidad.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de la comunidad para asistir a socializaciones	-	-
F.4.2 - F.5.2 Socialización del plan de contingencia.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
F.4.3 - F.5.3 Socialización de los indicadores de capacitaciones presentadas.	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-



Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
F.4 Línea base de la prestación del servicio completa.	$\frac{\text{Actualización línea base de la prestación del servicio}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
ARTICULAR LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO DE ASEO.	$\frac{\text{Actores participando del proceso}}{\text{Total actores del Programa Institucional}} \times 100$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de los actores involucrados	-	-
P.1. Implementación y adopción de la normatividad legal vigente.	$\frac{\text{Normas implementadas}}{\text{Normas Vigentes}} \times 100$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
P.1.1. Elaboración y actualización de un normograma relacionado con la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Normogramas elaborados}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
P.2. Socialización del marco tarifario del servicio de aseo a los usuarios.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de la comunidad para asistir a socializaciones	-	-
P.3. Lineamientos técnicos del contrato de prestación de servicio, definidos y actualizados.	$\frac{\text{Actualización de lineamientos del contrato}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio



Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
P.4. Actualización y entrega de información por parte del operador al municipio para la implementación del PGIRS.	$\frac{\text{Informe de datos actualizado}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
P.5. Supervisión de las entidades competentes y seguimiento a las quejas de los usuarios de la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Informes de seguimiento}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.1.1. Implementación de los programas competencia de la empresa prestadora de servicio según la normatividad vigente.	$\frac{\text{Programa implementados}}{\text{Programas establecidos en la norma}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	Agotamiento de los recursos	Cambia en la normatividad para la prestación del servicio
A.1.1.1. Realizar una matriz que contenga todas las normas, leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones.	$\frac{\text{Matriz legal elaborada}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.1.1.2. Publicación de la matriz legal.	$\frac{\text{Matriz legal publicada}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.1.1.3. Actualización y publicación de la matriz legal.	$\frac{\text{Matriz legal Actualizada}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-



Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
A.2.1. Realizar actualización de estratificación para el ajuste del marco tarifario.	$\frac{\text{Estratificaciones actualizadas}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad para la prestación del servicio
A.2.2. Realizar actividades de socialización dirigidas a los usuarios sobre el marco tarifario.	$\frac{\text{Usuarios socializados}}{\text{Total de usuarios del servicio de aseo}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de la comunidad para asistir a socializaciones	-	-
A.2.3. Reportar a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente las actividades de socialización.	$\frac{\text{Informe actividades de socialización}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.2.4. Realizar seguimiento a las actividades de socialización por medio de encuestas.	$\frac{\text{Usuarios encuestados}}{\text{Total de usuarios}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de la comunidad para contestar las encuestas	-	-
A.3.1. Actualizar los lineamientos técnicos.	$\frac{\text{Lineamientos técnicos actualizados}}{\text{Año}}$	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambia en la normatividad para la prestación del servicio
A.3.2. Socializar los lineamientos técnicos con la Administración Municipal (Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente).	$\frac{\text{Socializaciones realizadas}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-

Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
A.3.3. Entregar un informe de cumplimiento de los lineamientos Técnicos del contrato de la prestación del servicio.	<u>Informes de cumplimiento</u> Año	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.4.1. El operador debe realizar la respectiva actualización de la información de la prestación del servicio de aseo.	<u>Información de prestación del servicio actualizada</u> Año	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambia en la normatividad para la prestación del servicio
A.4.2. El operador debe entregar la información a la Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente para la implementación del PGIRS y actualización de la línea base.	Informe de actividades desarrolladas para la implementación del PGIRS	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.4.3. Actualización de la línea base del PGIRS.	<u>Línea base actualizada</u> Año	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Cambio en la normatividad prestación del servicio
A.4.4 El operador debe responder a las solicitudes realizadas por la Secretaria de Desarrollo Rural y Medio Ambiente en los términos de la normatividad vigente.	<u>Respuestas radicadas</u> <u>Solicitudes realizadas</u> X 100	-	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	Desinterés para ejecutar actividades establecida



Nivel	Indicador	Factor de riesgo				
		Financiero	Político	Social	Ambiental	Legal
A.5.1. Establecer e implementar por parte del municipio un procedimiento para la recepción de quejas hechas por los usuarios referente a la prestación del servicio de aseo	$\frac{\text{Procedimiento implementado}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.5.2. Socializar a los usuarios procedimiento de recepción de quejas y el servicio que presta el operador.	$\frac{\text{Socializaciones}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	Desinterés de la comunidad para asistir a las socializaciones	-	-
A.5.3. Seguimiento y Gestión de las quejas reportadas por los usuarios.	$\frac{\text{Gestiones realizadas}}{\text{Total de quejas reportadas}} \times 100$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-
A.5.4. Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por el prestador del servicio de aseo.	$\frac{\text{Seguimientos realizados}}{\text{Año}}$	Recursos financieros insuficientes	Desinterés para ejecutar actividades establecidas	-	-	-

Fuente: Grupo Técnico PGIRS 2016