



## PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

### Contenido

<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>1. Actividades prestadas</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivos y metas</b>	<b>5</b>
<b>3. Aspectos operativos del servicio</b>	<b>6</b>
3.1. Servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.	6
3.1.1. Tipos de recolección empleados.	6
3.1.2. Equipos de recolección utilizados.	7
3.1.3. Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos.	9
3.1.4. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.	9
3.1.5. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles.	9
<b>3.2. Servicio de barrido y limpieza de áreas públicas</b>	<b>9</b>
3.2.1. Tipos de barrido.	9
3.2.2. Frecuencia de barrido.	10
3.2.3. Equipos utilizados.	10
<b>3.3. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Área de Prestación del servicio</b>	<b>11</b>
<b>3.5. Actividad de recolección y transporte</b>	<b>14</b>
3.5.1. Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios	14
3.5.2. Ubicación de la base de operaciones	18
3.5.3. Macro Rutas de Recolección y transporte	18
3.5.4. Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)	20
3.5.5. Lugar de disposición de residuos sólidos	24
<b>3.6. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</b>	<b>24</b>
3.6.1. Número de Kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.	24
3.6.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.	24
3.6.3. Macro Rutas	25

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

3.6.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido	28
3.6.5. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación	29
3.6.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	29
3.6.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.	30
<b>3.7. Actividad de comercialización</b>	<b>31</b>
3.7.1. Puntos de atención a los usuarios	31
3.7.2. Medios de contacto	32
3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto número 2981 de 2013.	32
3.7.4. Esquema de facturación del servicio.	36
<b>3.8. Actividad de lavado de vías y áreas públicas.</b>	<b>36</b>
3.8.1. Acuerdos de lavado de áreas públicas.	37
3.8.2 Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad	38
<b>3.9. Residuos especiales</b>	<b>39</b>
<b>3.10. Programa de Gestión del Riesgo</b>	<b>41</b>
3.11. Subsidios y contribuciones	58
<b>3.11.1. Factores de subsidios y aportes solidarios 2024</b>	<b>58</b>
<b>3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones</b>	<b>58</b>
<b>4. Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS</b>	<b>59</b>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

## DEFINICIONES

- **Calidad:** Es la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios del servicio de acuerdo con lo determinado en las normas que reglamentan el servicio público domiciliario de aseo de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.
- **Continuidad:** Es la prestación del servicio en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en las normas vigentes y aquellas que por sus particularidades queden definidas por los municipios y distritos.
- **Cobertura:** Es la garantía de la prestación del servicio de aseo a todos sus usuarios dentro de su zona de prestación teniendo en cuenta, entre otros aspectos el crecimiento de la población y la producción de residuos, conforme al PGIRS y lo definido por el Municipio.
- **Residuos especiales:** Son aquellos que no corresponden a residuos ordinarios, pero hacen parte de la prestación del servicio tales como residuos de construcción, demolición, corte de césped, poda de árboles, animales muertos, eventos y espectáculos masivos. Estos residuos no están incluidos dentro de la tarifa normal, sino que son asumidos directamente por el generador o ente territorial al prestador.
- **Almacenamiento y presentación:** Es un conjunto de requisitos que deben cumplir los usuarios al momento de la entrega de sus residuos a la empresa que tienen que ver con maneras y formas de recipientes o contenedores y sitios de entrega de los residuos.
- **Recolección y transporte:** Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos ordinarios o especiales desde el momento de la presentación de los mismos por el generador hasta el sitio de aprovechamientos, tratamiento o disposición final.
- **Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento como actividad complementaria del servicio público de aseo.** Son el conjunto de actividades complementarias de aseo realizada por la persona prestadora del servicio público, dirigidas a efectuar la recolección de los residuos sólidos de manera separada para su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o a las plantas de aprovechamiento.
- **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

- **Corte de césped en las vías y áreas públicas:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y ploteo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
- **Poda de árboles en las vías y áreas públicas:** 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.
- **Tratamiento:** Conjunto de operaciones encaminadas a la transformación de los residuos o al aprovechamiento de los recursos contenidos en ellos
- **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.
- **Disposición final:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.

## 1. Actividades prestadas

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	24 de abril 2014
Transporte	24 de abril 2014
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	24 abril de 2013
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Octubre 2020
Lavado de vías y áreas públicas	Octubre 2020
Corte de césped en vías y áreas públicas	Septiembre 2024
Comercialización	24 de abril 2014

## 2. Objetivos y metas

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base	metas Intermedias			Meta final	Indicadores	Plazo
				Año 1	Año 2	Año 3			
Recolección	Continuidad	Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	0%	0%	0%	0%	0%	$IFR_{NA}_l = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NDR_{ls}}{\left(\frac{ndm}{7}\right) * F_{CCU}_l} *$	
Recolección	Calidad	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	2%	1.8%	1.5%	1.2%	1%	$IHR_{NA}_L = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{LS}}{\left(\frac{ndm}{7}\right) * F_{CCU}_L} * 100$	
Recolección	Calidad	Indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	1%	0,9%	0,75%	0,6%	0,5%	$ICTR_{NA}_l = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 * (IFR_{NA}_l))}{6}$	
Recolección	Eficiencia	Disponibilidad vehicular	80-90%	80-90%	80-90%	80-90%	80-90%	Disponibilidad alcanzada en horas / disponibilidad	

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

								instalada en horas *100	
Recolección	Calidad	Antigüedad de los vehículos	4.9 Años	<6 Años	<6 Años	<6 Años	<6 Años	(Sumatoria de años de antigüedad del total de vehículos / total de vehículos) < 6	
Poda de Árboles	Continuidad	Continuidad de la actividad de poda, según el plan de intervención entregado por el municipio	90 %	95 %	10 0%	10 0%	100 %	= <u>Individuos arbóreos atendidos</u> Individuos arbóreos programa de intervención	

### 3. Aspectos operativos del servicio

#### 3.1. Servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.

##### 3.1.1. Tipos de recolección empleados.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP presta los servicios de recolección puerta a puerta en todos aquellos sitios que permitan sin dificultad el acceso de los vehículos recolectores.

Si existen restricciones para el acceso de los vehículos recolectores, como en el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados, con calles internas angostas o cuyas condiciones impidan la circulación de los vehículos de recolección, y que no cuenten con un sitio de almacenamiento de residuos, así como en situaciones de emergencia, la prestación del servicio de recolección se hará en el punto más cercano al predio, determinado por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP en donde pueda ingresar el vehículo recolector, por lo que los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta dicho sitio.

Para generadores que cuentan con unidades de almacenamiento de residuos acordes a lo establecido en el numeral 3.5.1 y que facilitan el acceso de los vehículos y personas encargadas de la recolección, el servicio se realizará en estas unidades, de lo contrario se deberán presentar los residuos en vía pública o en un sitio acordado con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)



Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso por condiciones topográficas, se emplearán vehículos de menor tamaño con volquete para la recolección y posterior transbordo al vehículo recolector asignado a la respectiva microrutas.

En la actividad de transbordo se evitará la afectación sanitaria por derrame y esparcimiento de residuos sólidos y líquidos. Los sitios de transbordo de residuos estarán ubicados en zonas donde no se genere afectación sobre la comunidad y su entorno; teniendo en cuenta la clasificación por sectores para los estándares máximos establecidos en las normas vigentes. Los transbordos se harán en zonas alejadas de hospitales, bibliotecas, hogares geriátricos, guarderías, zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes. Al hacer el transbordo, el compactador se accionará solo cuando sea estrictamente necesario, minimizando así la generación de ruido, igualmente se debe garantizar un acople funcional y operativo para evitar los efectos que se pudieren generar. El transbordo de los residuos se hará directamente de un vehículo a otro, evitando que en la operación sean arrojados al suelo.

### 3.1.2. Equipos de recolección utilizados.

Acorde con lo establecido en el Artículo 37 del Decreto 2981 de 2013, los vehículos recolectores empleados por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP cuentan con las siguientes características:

Vehículos recolectores motorizados y claramente identificados con los logos de la empresa, placa de identificación y número interno.

Se encuentran provistos de equipo de comunicaciones.

Cuentan con equipos de compactación de residuos, excepto aquellos que se asignen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.

La salida del tubo de escape se ubica hacia arriba y por encima de su altura máxima y cumplen con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y se ajustan a los requerimientos de tránsito.

Los vehículos con caja compactadora tienen un sistema de compactación que puede ser detenido en caso de emergencia.

#### **Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### **Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)



Las cajas compactadoras son de tipo de compactación cerrada, de manera que impiden la pérdida del líquido (lixiviado), y cuentan con un mecanismo automático que permite una rápida acción de descarga.

Están provistos de estribos con superficies antideslizantes y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal puede transportarse momentáneamente en forma segura.

Los equipos posibilitan el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando la dispersión de estos y la emisión de partículas.

Están diseñados de tal forma que no permiten el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos se cubren durante el transporte, para reducir el contacto con la lluvia, el viento y se evitar el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, están provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).

En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, se cuenta con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.

Las especificaciones de los vehículos corresponden a la capacidad y dimensión de las vías públicas.

Cumplen con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.

Están dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.  
Están dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.

Están dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

Están dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces están ubicadas sobre la cabina.

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

Los tipos de equipos disponibles para recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios y especiales en el municipio de Floridablanca, incluidos los vehículos de reserva son:

Tipo De Vehículo	Capacidad	Cantidad
Camión Compactador doble troque	25 Yd <sup>3</sup>	7
Camión Compactador doble troque	28 Yd <sup>3</sup>	1
Camión Compactador Sencillo	16 Yd <sup>3</sup>	2
Volqueta sencilla	6 m <sup>3</sup>	1
Amplirroll	Cajas de 13 m <sup>3</sup>	1
MInicargador CAT 236D3	820 Kg	1
Camioneta Satélite	1 m <sup>3</sup>	2

### 3.1.3. Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos.

Los equipos, accesorios y ayudas de que están dotados los vehículos destinados para transporte de residuos sólidos, se mantienen siempre en óptimas condiciones de funcionamiento para la prestación del servicio y cuentan con los registros que evidencian el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios.

### 3.1.4. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.

Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos se lavan al final de la jornada diaria. El lavado se realiza en el sitio diseñado para tal fin.

### 3.1.5. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles.

La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles se recogerán en un término no superior a OCHO (8) horas una vez se haga la presentación para transportarlos.

## 3.2. Servicio de barrido y limpieza de áreas públicas

### 3.2.1. Tipos de barrido.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP presta el servicio de barrido manual en las vías pavimentadas del área de prestación y según acuerdo de barrido vigente.

En las vías no pavimentadas y en áreas donde no sea posible sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de despápele.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)



Se adelantarán labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación según acuerdo de barrido vigente, VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP concurrirá para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, se hará presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

### 3.2.2. Frecuencia de barrido.

La frecuencia mínima de barrido en el municipio de Floridablanca es de DOS (2) veces por semana. La programación de las microrutas de barrido se puede consultar en el numeral 3.6.3 del presente programa.

### 3.2.3. Equipos utilizados.

Para la actividad de barrido, el personal que realiza la labor cuenta con el equipo necesario para la limpieza, barrido, almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.

Para la limpieza de parques, áreas públicas y atención de eventos especiales como conciertos, elecciones, concentraciones públicas se utilizan además sopladoras mecánicas portátiles, los cuales son equipos livianos con los que se obtienen mejores eficiencias y calidad.

## 3.3. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

La fecha de adopción del presente programa de prestación de servicios de aseo es el 01 de Septiembre de 2025.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

### 3.4. Área de Prestación del servicio

Actividad del servicio	Nombre del Departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
ByL	Santander	Floridablanca	<p>Comprende los barrios:</p> <p>Arias Rubio, Asdeflor, Asdesur 1, Asdesur 2, Los Laureles, Villa Luz, Asovisur 1, Aviter, Balcón de Alares, Balcones del Reposo, Belencito, Carmen 2, Carmen 1, Cerros de Villa Luz, Cerros del Reposo, Ciudad Jardín, Corpovisur 1, Corpovisur 2, El Jordán, El Manantial, El Oasis, El Reposo, Getsemaní, Hacienda San Juan, José A. Morales, La Esmeralda, La Trinidad, Las Villas, Los Alares, Los Arrayanes, Los Olivos, Los Robles, Mirador del Reposo, Palmeras, Palmeras 1, Palmeras 2, Pio XII, Robles Oriental, San Bernardo, Santa Fe, Santa Helena 1, Santa Helena 2, Santa Inés, Tribuna del Reposo, Villa Solar, Zapamanga 4, Zapamanga 5, Zapamanga 7, La Cumbre, Altos de La Florida, Altos de Villabel, Miradores de Santa Ana, Villa Alcázar, Bellavista Sector A, B, C Y D, Bucarica, Escoflor, García Echeverry, Los Alpes, Miradores de la Florida, Miradores del Campo, Panorama, Portal de la Hacienda, Portal de Santa Ana, Prados del Sur, Villa Helena, Villa Real del Sur, Miradores de Santa Ana, Alto Viento 1, Alto Viento 2, Andalucía, Bellavista Casas, Bosque del Payador, Caldas, Ciudad Valencia, El Dorado, El Niza, El Progreso, Guanata, La Castellana, Los Oitties, Los Rosales, Lagos 1, Molinos Bajos, Molinos Bajos, Nuevo Villabel, Santa Ana, Tenzas,</p>

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

			Fátima, Villa España, Villa Tarragona, Villabel, Zapamanga 1, Zapamanga 2, Zapamanga 3, Zapamanga 6, Carmen 3, Carmen 5, Caracolí, Altos de Caracolí
RyT	Santander	Floridablanca	<p>Comprende la zona conformada por los barrios:</p> <p>Abadías, Altamira, Casco Antiguo, Florida, La Ronda, Limoncito, Los Andes, Aranzoque, Buenos Aires, Campestre, Cañaveral, Cañaveral Occidental, Cañaveral Oriental, La Paz, Versalles, Altos Del Caracolí, Bucarica, Caracolí, Andalucía, El Bosque, Guayacanes, Molinos Altos, Molinos Bajos, Palomitas, Trinitarios, Altos de Bellavista, Asovilagos, Balcones del Oriente, Bellavista, Lagos I, Lagos II, Lagos III, Lagos IV, Lagos V, Villa Natalia, Ciudad Valencia, El Remanso, Escoflor, Guanata, Los Alpes, Los Oities, Los Robles, Villabel, Nuevo Villabel, Villa Montana, Villareal del Sur, Aranzoque, Altoviento 1, Altoviento 2, Aranjuez, Arias Rubio, Asdeflor, Balcón de Alares, Balcones del Reposo, Belencito, Caldas, Cerros de Villa Luz, Cerros Del Reposo, Ciudad Jardín, El Dorado, El Jordán, El Oasis, El Reposo, Fátima, Hacienda San Juan, José A. Morales, La Castellana, La Esmeralda, La Trinidad, Las Palmeras, Las Villas, Los Alares, Los Arrayanes, Los Laureles, Los Olivos, Los Robles, Mirador de Fátima, Miradores del Reposo, Palmeras I, Palmeras II, Prados de Fátima, Robles Oriental,</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>San Bernardo, Santa Fe, Santa Helena 1, Santa Helena 2, Santa Inés, Tenza, Tribuna del Reposo, Villa Luz, Zapamanga I, Zapamanga II, Zapamanga III, Zapamanga IV, Zapamanga V, Niza, altos de Florida, Altos de Villabel, Miradores de Santana, Portal de Santana, Prados del Sur, Santa Ana, Villa Helena, Pio XII, Aviter, Cumbarí, El Carmen I, El Carmen II, El Carmen III, El Carmen IV, El Carmen V, El Carmen VI, García Echeverry, La Cumbre, La Hacienda, Las Granjas, Miradores de Florida, Miradores de Vallarta, Panorama, Portal de Israel, Quintas de Santa Cruz, Recodo de la Florida, San Carlos, Suratoque, Villa Alcázar, Villa de la Cumbre, Villa España I Y II, Villa Solar, Getsemaní, El Manantial.</p> <p>Veredas: Villa San Pedro, Santa Inés, Guadalquivir, Santa Barbara Alta y Baja.</p>
--	--	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

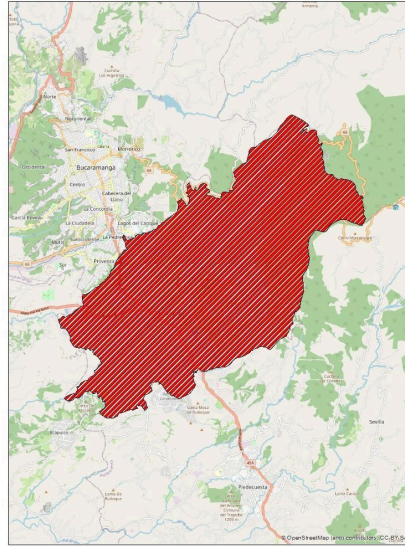
**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

Veolia Santander y Cesar S.A ESP ofrece y presta el servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Floridablanca, delimitada en la figura 1 como se muestra a continuación.

Figura 1. Área de Prestación del Servicio Urbana Municipio de Floridablanca



### 3.5. Actividad de recolección y transporte

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

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recipientes retornables - Contenedores:</li> </ul> <p>Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:</p> <p>Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Teniendo en cuenta el sistema de recolección empleado por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP se recomienda que los usuarios presenten sus residuos en bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan.</li> </ul>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p>la tecnología utilizada por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP</p> <p>Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.</p> <p>Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos.</p> <p>En los casos de manipulación manual de los recipientes, este y los residuos depositados no deben superar un peso de 50 Kg.</p> <p>En caso de recipientes de mayor peso estos deben corresponder a contenedores de carga trasera de 1100 litros con sistema de recolección tipo DIN.</p>	<p>Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, etc. deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección.</p> <p>Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos.</p> <p>Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recipientes no retornables:</li> </ul> <p>Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:</p> <p>Proporcionar seguridad, higiene, facilitar el proceso de recolección, reducir el impacto sobre el medio ambiente y evitar el contacto de los residuos con las personas que los recolectan.</p> <p>Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.</p> <p>De material resistente para soportar su manipulación.</p>	<p>Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP, de acuerdo a lo establecido en las Características de los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos.</p> <p>Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p>Facilitar su cierre o amarre.</p>	<p>Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cajas de almacenamiento o Estacionarias</li> </ul> <p>Por temas de seguridad para nuestros operarios de recolección, VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP tiene restringido el uso de este tipo de cajas y está migrando al uso del contenedor en polietileno de alta densidad para recolección trasera tipo DIN.</p> <p>En los contenedores únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuartos de almacenamiento colectivo (cuartos de aseo)</li> </ul> <p>Deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.</p> <p>Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje.</p> <p>Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos.</p> <p>Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la</p>	<p>Presentar los residuos en el andén del inmueble del generador, salvo condiciones pactadas con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP cuándo existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado. En ningún caso los residuos podrán presentarse en separadores viales.</p> <p>Presentar los residuos sólidos evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El sitio escogido para ubicar contenedores para residuos sólidos, deberá permitir, como mínimo, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad para los usuarios.</li> <li>- Accesibilidad y facilidad para el manejo y la recolección de los residuos sólidos por parte del prestador.</li> <li>- Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.</li> <li>- Asegurar condiciones de higiene y de estética con el entorno.</li> </ul> </li> </ul>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.

**Nota:** Los usuarios serán los responsables de mantener aseadas, desinfectadas y fumigadas las unidades de almacenamiento, atendiendo los requisitos y normas para esta última actividad.

- Tener la aceptación de la comunidad usuaria y de la persona prestadora del servicio público de aseo.
- Su colocación dentro de una propiedad horizontal o privada debe cumplir con las normas vigentes sobre la materia.
- Deberán adoptarse medidas de señalización y seguridad para evitar accidentes.
- Evitar el acceso de animales.
- Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos.

La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A ESP otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos se hará evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

- Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección.

En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A ESP, en cuyo caso los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte.
--	---

### 3.5.2. Ubicación de la base de operaciones

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Calle 60 # 16C -03 Barrio la Esmeralda (Girón – Santander)	018000950096

### 3.5.3. Macro Rutas de Recolección y transporte

Macro Rutas (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de Finalización
		L	M	X	J	V	S	D		
C	Trinitarios, Palomitas, Cañaveral Occidental, El Bosque, Aranzoque, Cañaveral, Cañaveral Oriental, Lagos, Casco Antiguo, Altamira, Limoncito, Los Andes, Paraguitas. Florida.	X		X		X			15:00	22:40
	Niza, Molinos, El Bosque, Cañaveral Occidental, Cañaveral, Cañaveral Oriental, Aranzoque, Versalles, La Paz, Buenos Aires, Rondas, Florida, Bucarica, Caracolí, Lagos,	X		X		X			17:00	00:40

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	Bellavista, Villabel, Caldas, Zapamanga, Santa Ana, La Cumbre, El Carmen, La Hacienda, El Reposo, La Trinidad, Fatima.									
D	Aranzoque, Versalles, Cañaveral, Cañaveral Occidental, Palomitas, Florida, Casco Antiguo.		X		X		X		15:00	22:40
F	Aranzoque, La Paz, Versalles, Cañaveral Occidental, El Bosque, Abadias	X		X		X			06:00	13:40
	El Bosque, Cañaveral Occidental, Cañaveral.		X		X		X			
VEREDAS	Manantial, Getsemaní, San Pedro, Guadalquivir, Asocoflor, Santa Ines, Santa Barbara alta, Santa Barbara baja, Altos de Limoncito, Miradores De La Sierra		X		X		X		06:00	13:40

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

RUTA VERDE	Lagos , Palomitas, Bucarica, santa ana, Cañaverel, Villabel, Aranzoque, La Paz, La Cumbre	X	X		X	X	X		06:00	13:40
------------	---	---	---	--	---	---	---	--	-------	-------

### 3.5.4. Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP llevará censo de puntos críticos, realizará operativos de limpieza y remitirá la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente.

Punto	Dirección	Barrio	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio.
1	Cancha de arena Calle 57	Alares	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
2	Calle 55 # 12 <sup>a</sup> -10	Reposo	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
3	Carrera 59 # 26	Laureles	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

4	Calle 53 # 16	Oasis	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
5	Av Bucarica # 18-3 Lote Abajo de Salud Total	Bucarica	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
6	Frente a Salud Total Bucarica	Bucarica	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
7	Cra 36 con 198 Coviflorida	Floridablanca	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
8	Cra 33 con CI 100	Caldas	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
9	Cra 45 con CI 112	Zapamanga IV	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
10	Cra 12 con CI 6	Floridablanca	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

11	Cancha de Santa Helena, Calle 8 # 59-39	Santa Helena	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
12	Cra 17 con CI 59 Las Villas	Las Villas	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
13	CI 118 con Cra 32	Zapamanga V	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
14	Entrada Barrio Altos de La Florida. Calle 16A # 3-04	Entrada Barrio Altos de La Florida	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
15	CI 107 con Cra 35	El Caldas	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
16	Cra 42C con CI 105A	Hacienda San Juan	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
17	Cra 46 con CI 111	Zapamanga IV	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

18	CI 107A con Cra 43 Entrada a San Bernardo	San Bernardo	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
19	CI 6 con Cra 48	Santa Helena	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
20	Cra 20 con CI 104B	San Bernardo	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
21	Cra 10 con CI 25	Lagos I	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
22	Carrera 15 # 106-36	Los Acacios	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
23	Calle 42 # 4-115	Lagos 2	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza
24	Av Principal Bucarica - Sector Paraguitas Esquina Semáforo	Bucarica	Charlas de sensibilización, Socialización del compendio ambiental, brigadas de limpieza

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

### 3.5.5. Lugar de disposición de residuos sólidos

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (sí/no)
Relleno Sanitario El Carrasco	Km 6 Autopista Girón - Bucaramanga	6462985	Si

### 3.6. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

3.6.1. Número de Kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas pública	Total Km mes por prestador
4.948,58 km	2.139.089,80 m2 4.278,18 km	9.226,76 km

3.6.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.

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	Número de suscriptores en el área de confluencia
Floridablanca	31-10-2023	Veolia Aseo Santander y Cesar SA ESP	8.301,990 km mes		51.054
		Metrolimpia SAS ESP	483,142		2.976

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

		Empresa de Aseo de Floridablanca ESP	km mes 4.599,17 3 km mes		28.282
		Limpieza Urbana SA ESP	1.307,54 1 km mes		8.037

### 3.6.3. Macro Rutas

Macro Rutas (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)	
		L	M	X	J	V	S	D			
F-100	Arias Rubio, Asdeflor, Asdesur 1, Asdesur 2, Los Laureles, Villaluz, Asovisur 1, Aviter, Balcón de Alares, Balcones del Reposo, Belencito, Campanazo, Carmen 1, Carmen 2, Carmen 3, Carmen 5, Portal de Israel, Cerros de Villaluz, Cerros del Reposo, Ciudad Jardín, Corpovisur 1, Corpovisur 2, El Jordán, El Manantial, El Oasis, El reposo, Getsemaní, Hacienda San Juan, Jose A. Morales, La Cumbre (comprende desde la calle 30 hacia la cancha de la cumbre), La Esmeralda, La Trinidad, Las Villas, Los Arrayanes, Los Olivos, Los Robles, Miradores del Reposo,	X			X					06:20	Manual

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	Palmeras, Palmeras 1, Palmeras 2, Pio XII, Robles Oriental, San Bernardo, Santa Fe, Santa Helena 1, Santa Helena 2, Santa Inés, Tribuna del Reposo, Zapamanga 4, Zapamanga 5, Zapamanga 7, Zapamanga 6, Carmen 3, Carmen 5, Villa Alcanzar (la cumbre)									
F-200	Altos de Bellavista, Villa Solar, La Pata (la cumbre), Villa Alcazar, Bellavista sector A, B, C y D, Bucarica, Escoflor, Garcia Echeverry (la cumbre), La Cumbre (comprende desde la calle 30 hacia panorama), Los Alpes, Miradores de la Florida, Miradores del Campo, Panorama, Villa Jardín, Portal de la Hacienda, Cooviflorida 2, Monteblanco, Portal de Santa Ana, Vía antigua desde el semáforo de jardín botánico hasta el semáforo carrera 8A con Calle 3, Prados del Sur, Caracoli, Altos de Caracolí		X			X			06:20	Manual
F-300	Altos de villabel, Cañaverel, Villa Helena, Villa Helena del Sur, Mirador de Santa Ana, Alto Viento 1, Alto Viento 2, Altos del Campestre, Andalucía, Bellavista Casas, Bosque del Payador, Caldas, Ciudad Valencia, El Dorado, El Niza, El Progreso, Guanata, La Castellana, Lagos 1, Calles 31,32,33 y 34 (cuadras al frente del colegio Panamericano), Vía al frente de los conjuntos Masai y el Country, Los Oitties, Los			X			X		06:20	Manual

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	Rosales, Molinos Altos, Molinos Bajos, Nuevo Villabel, Santa Ana, Tenzas, Urbanización Fátima, Villa España, Villa Tarragona, Villabel, Zapamanga 1, Zapamanga 2, Zapamanga 3.									
F-400	Plazas de Floridablanca (Zapamanga 4, Las Villas, Santa Ana, Villabel, Bucarica, La Cumbre)	X	X	X	X	X	X		06:20	Manual
	Plazas de Floridablanca (Zapamanga 4, Las Villas, Santa Ana, Villabel, Bucarica, La Cumbre)							X	07:00	Manual
AVF	Vía principal de la Cumbre (calle 30), Vía desde el Campanazo hacia el intercambiador de Fátima, Vía de Lagos 1 hasta la Carrera 8, Vía antigua desde el semáforo del colegio Vicente Azuero hasta los semáforos Carrera 39 ( Entrada a Bellavista), Vía principal de Bucarica.	X		X		X			06:20	Manual
	Vía principal del Caldas (desde la calle 98 hacia la carrera 33 segundo puente de la castellana), Vías de Cañaveral ( Comprende la Calle 29 Entre Carrera 25 y Carrera 26, Carrera 25 entre Calle 29 y Calle 30, la Calle 30 entre Carrera 26B y Calle 30A, Calle 30A entre Calle 30 y Carrera 24, Carrera 23 entre Calle 30A y Calle 31, Carrera 24 entre Calle 30 y Calle 30A, Carrera 26A Entre		X		X		X			06:20

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	Calle 30 Y Calle 31, Calle 29 alrededor del parque La Pera), Vías de Cañaveral (Comprende Calle 157 Fosunab, Carrera 23, Calle 29 Desde la Calle 158 hacia El Parque La Pera, calle 23 entre Carrera 23 Y Carrera 26, Carrera 26 entre Carrera 23 Y Calle 29), Vía principal de Santa Ana desde la calle 2 hasta los semáforos carrera 39 (entrada a Bellavista), Vía principal de Villabel.								
BM	La Gallera, El Intercambiador de Fatima Y La Avenida Transversal Oriental hasta Los semáforos Del carmen, Via entrada a Zapamanga 4, Vía que comunica Panorama y Bucarica, Vía Antigua que comunica el carmen con Bucarica	X		X		X		06:20	Mecánico
	Vía Transversal del Bosque hasta El Anillo Vial, Vía desde puente Provenza hasta Cañaveral, Calle 23 por detrás de Metro, Romboy de molinoS Bajos, Calle 158 entre Carrera 23 Y Carrera 29, Avenida Florida Sentido Norte - Sur desde Cañaveral Hasta Calle 34, Carrera 26B desde la calle 10 Hasta la calle 34.		X		X		X	06:20	Mecánico

### 3.6.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

Cuarterillo	DIRECCIÓN
Ciudad Valencia	Carrera 12 # 25 -14
La Cumbre	Calle 29 A # 10E - 103
Caldas	Carrera 33 A # 110 - 74
Las Villas	Calle 53 # 19 – 95 Local 102

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
Línea Gratuita Nacional: 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)



Bucarica	Local 101-A Edificio 153 Conjunto Multifamiliar Bucarica Sector Noveno
----------	---

### 3.6.5. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP, deberá colocar canastillas o cestas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Para la ubicación de las cestas a cargo del prestador, se requerirá aprobación previa del municipio o distrito.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A tiene la responsabilidad de la recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas instaladas en su área de prestación de servicio.

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá llevar un inventario de las cestas que suministre, así como de su estado, para efectos de su mantenimiento y reposición.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A tiene previsto iniciar la actividad de instalación de cestas papeleras, una vez el municipio socialice el programa de instalación aprobado para tal fin.

### 3.6.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A realizará esta actividad en las áreas verdes públicas del municipio de Floridablanca, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano.

Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos, como también se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

El desarrollo de las tareas de corte de césped se realizará teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 68, 69 y 70 del decreto 2981 de 2013, en cuanto a las frecuencias y normas de seguridad.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos generados por corte de césped en áreas públicas, de acuerdo a lo establecido en PGIRS vigente.

De acuerdo al catastro entregado por el municipio, se establece el siguiente programa para el corte de césped:

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
Línea Gratuita Nacional: 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

Localidad, Comunas o Similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle , otro)	Área Verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
Comuna 2, 4, 5, 7	separadores viales, Intercambiador.	33.936,70M2	Cada Mes
Comuna 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Andenes y separadores viales, Parque, Zonas Verdes	104741,50 M2	Cada 2 meses

### 3.6.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.

Dentro de las actividades que comprenden la poda, se tienen el corte de ramas, follajes, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento siguiendo los lineamientos que determine la autoridad competente.

Esta actividad se realizará sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, definidos en las normas de ordenamiento territorial o catastro de individuos arbóreos contenido en el PGIRS vigente y que se encuentren dentro del perímetro urbano.

Se excluyen de esta actividad los árboles ubicados en antejardines frente a los inmuebles los cuales serán responsabilidad de los propietarios de estos.

Se exceptúan la poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), así como los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.

También se excluye del alcance de esta actividad la tala de árboles, así como las labores de ornato y embellecimiento.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos generados por poda de árboles o arbustos en áreas públicas, de acuerdo a lo establecido en PGIRS vigente.

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
Línea Gratuita Nacional: 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP adoptará todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución de la actividad de poda de árboles, según lo establecido en los artículos 72 y 73 del decreto 2881 del 2013.

Para la actividad de poda se deberán obtener las autorizaciones que establezca la respectiva autoridad competente. Estas autorizaciones deben ser adelantadas por el ente municipal y entregadas a VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP para llevar a cabo esta actividad.

Así mismo, en el Artículo 119 del decreto 2891 de 2013 numeral 8, establece que: “Dentro de los dos (2) años siguientes a la expedición de esta norma los municipios y distritos deberán levantar el catastro de árboles ubicados en vía y áreas públicas que deberán ser objeto de poda.

El programa de intervención establece los siguiente:

Tipología	Altura (mts)	Localidad, comunas, similares	Cantidad de árboles	Frecuencia Programada
1	0,1 - 5,0	Zona urbana municipio Floridablanca	3.600	Un Año
2	5,1 - 10	Zona urbana municipio Floridablanca	2.169	Un Año
3	10,1 - 15	Zona urbana municipio Floridablanca	27	Un Año
4	15,1 - 20	Zona urbana municipio Floridablanca	4	Un Año

### 3.7. Actividad de comercialización

#### 3.7.1. Puntos de atención a los usuarios

Municipio	Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Floridablanca	Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre Picasso B. Provenza	018000950096	Lunes a jueves	7:30 a 11:30 13:00 a 17:00

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

			Viernes	7 am 12 pm a 1 pm a 4 pm
--	--	--	---------	--------------------------

### 3.7.2. Medios de contacto

Dirección electrónica página web	<a href="http://www.veolia.com.co/santander">http://www.veolia.com.co/santander</a>
Correo electrónico para radicación de PQR	<a href="mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com">co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com</a>
Línea de atención al cliente	018000950096
Servicios adicionales que presta	Chat, Facebook y Twitter.

### 3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto número 2981 de 2013.

Localidad, Comunas o similares	Temas	Programación (Mes)
Floridablanca	Socialización de horarios y frecuencias	Mensual según solicitud del área de operaciones
	Separación en la fuente	A solicitud de las empresa
	Comparendo ambiental	Mensual según solicitud
	Riesgo Biológico	Mensual según solicitud Mensual
	Donación de avisos	Mensual según solicitud
	Veolia en tu barrio	se realizaba mensual a solicitud de los PJAC
	Embelllecimiento	Mensual según solicitud
	Jornadas de inservibles	Mensual según programación de operaciones
	Embelllecimiento y mitigación de puntos críticos	Mensual

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	Celebración de días ambientales, Ej: día internacional de los bosques, día del agua, día de la tierra, entre otros.	se realiza de acuerdo al mes de la celebración
	Recaudo de factura	A solicitud del área comercial
	Contenerización	A solicitud de los usuarios o del área de operaciones
	Siembra y embellecimiento	Mensual según solicitud
	Murales alusivos preservación ambiental	Mensual según solicitud
	Capacitación Eficiencia energética y agua	A solicitud de la empresas
	Capacitación Código de colores-Separación en la fuente	A solicitud de la empresas

### Programas educativos de RSC.

**La Responsabilidad Social Corporativa en Veolia Colombia, es elemento de la estrategia empresarial para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental en las operaciones donde hacemos presencia.**

### Renovando el Mundo

Las acciones que evidencian nuestros compromisos con el desarrollo sostenible como una prioridad, están enfocadas hacia renovar y dotar de recursos al mundo, en estos tres ejes:

**1. El planeta**

**2. Las regiones**

**3. Hombres y Mujeres de la Compañía**

### Sostenibilidad y Medio Ambiente

A través del cumplimiento de la legislación, el uso racional de los recursos que emplean en las operaciones, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental con los colaboradores y las comunidades.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

## **Con las Comunidades**

Las acciones sociales del Veolia Colombia han estado orientadas a:

- Promover formas de diálogo y generar lazos de confianza con los clientes, las comunidades, el gobierno y las autoridades, promoviendo la sostenibilidad de las ciudades.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y a transformar la cultura ambiental de los actores con los que Veolia interactúa en sus territorios.

## **Contribución A La Educación**

En el marco de nuestra responsabilidad social corporativa, cada año contribuimos a la educación y a la niñez; a través de la donación de miles de cuadernos; llevándolos directamente a las Instituciones Educativas que hacen parte de nuestra área de influencia.

Los cuadernos, además de ser un apoyo para su formación, se convierten en un elemento educativo, pues en ellos encuentran información relacionada con la preservación del ambiente, el manejo adecuado de los residuos sólidos y la prestación del servicio.

## **Guardianes Del Medio Ambiente**

Este programa tiene el objetivo de educar a niños y/o jóvenes de la comunidad e hijos de colaboradores sobre prácticas de cuidado al medio ambiente. Buscando desarrollar las capacidades de las nuevas generaciones que serán potenciales agentes de cambio en la gestión de los recursos naturales y en el desarrollo sostenible de sus comunidades.

En este programa se realiza acompañamiento a las instituciones educativas, en el marco de sus Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) de manera que se hacen talleres enfocados en temas de manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, además del uso y ahorro eficiente del agua.

También se realizan acciones de conciencia ambiental y transformación voluntaria de comportamientos ciudadanos para la protección de los entornos, en las fechas de las celebraciones ambientales mundiales, como el día del agua, de la tierra, del medio ambiente y del árbol entre otras, promoviendo así el sentido de pertenencia por las ciudades y

### **Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

### **Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

el por el planeta.

### **Alrededor De Iberoamérica**

Alrededor de Iberoamérica es una campaña de sensibilización ambiental organizada por Veolia América Latina en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) que alcanza a niños y niñas de colegios de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Panamá, para concientizarlos sobre diferentes temáticas ambientales, protección de la biodiversidad, economía circular, energías renovables, reciclaje, entre otros; cuyo propósito es sensibilizar y promover acciones del cuidado del medio ambiente en las generaciones futuras de las instituciones públicas y privadas en convenio con el gobierno.

### **Escuela de Líderes**

Veolia convoca en diferentes escenarios de diálogo como encuentros comunitarios, a los líderes (Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal- Ediles- Vocales de control y líderes comunitarios) para establecer soluciones conjuntas frente a problemáticas como el inadecuado manejo y presentación de residuos sólidos, el uso ineficiente del agua, la tarifa, deberes y derechos de los usuarios entre otros temas de relevancia respecto a los servicios públicos.

De manera que, a través de sesiones formativas con contenidos prácticos, sobre la legislación vigentes de servicios públicos, herramientas de control y veeduría, además de elementos de conciencia ambiental, se busca empoderar a estos dirigentes comunales para que desde su labor contribuyan a la construcción de una cultura ambiental en sus territorios.

### **Visitas Parques Tecnológicos Ambientales**

Muchas de las experiencias significativas de aprendizaje ambiental con las comunidades se han logrado a través de visitas guiadas a los Parques Tecnológicos Ambientales, en las cuales los grupos de interés conocen las operaciones, aclaran inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos.

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)



### 3.7.4. Esquema de facturación del servicio.

Municipio	Mecanismo de facturación (Prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Floridablanca	<p>FACTURACIÓN CONJUNTA</p> <p>FACTURACIÓN DIRECTA</p>	<p>Por cada Área de prestación de servicio se cuenta con entes facturadores como lo es la ESSA y AMB quienes prestan el servicio de facturación conjunta en el Municipio.</p> <p>De igual forma existen usuarios a los que por no tener cuentas de ESSA o AMB se les factura de manera directa por sistema propio de la empresa. Esto incluye servicios regulados y no regulados</p>	<p>Facturación Conjunta los puntos de pago los establece el ente facturador conforme a las fechas de liquidación establecidas.</p> <p>Para la facturación directa se recibe el pago directamente con consignación al banco con el que tenga convenio la empresa Veolia Aseo Santander y Cesar registrada en la factura que se emita a los clientes</p>

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

La actividad de lavado de áreas públicas dentro del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas públicas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)



Solo se podrá trasladar a la tarifa del suscriptor del servicio de aseo el lavado de puentes peatonales en el área urbana con una frecuencia máxima de dos (2) veces al año. Si se requieren mayores frecuencias, estas deben ser cubiertas por el ente territorial.

El lavado de áreas públicas se realizará con cargo a la tarifa del suscriptor del servicio público de aseo para restablecer la condición de limpieza deteriorada por el uso inadecuado de tales áreas, al constituirse en punto crítico sanitario. El ente territorial deberá adoptar las medidas para su eliminación dentro de los quince (15) días siguientes a que este sea reportado por el prestador o por un usuario. En caso de no adoptar las medidas correctivas, el lavado de las mismas estará a cargo del ente territorial quien deberá pactar el valor de esta actividad, su frecuencia y área de intervención con el prestador.

La prestación de este componente debe realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito.

Los municipios o distritos están en la obligación de suministrar a las personas prestadoras el inventario de los puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, detallando como mínimo, su ubicación y área de lavado, entre otros aspectos.

Dentro de la información de este componente en línea base del PGIRS vigente los prestadores de servicio presentaron el siguiente inventario.

### 3.8.1. Acuerdos de lavado de áreas públicas.

Acuerdo de lavado y de áreas públicas	Fecha de Suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo
Floridablanca	1 de Septiembre 2020	EMAF S.A ESP Limpieza Urbana ESP Ruitoque S.A ESP Veolia S.A ESP Metrolimpia S.A.S ESP

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

### 3.8.2 Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

Macrorruta	Localidad, comunas o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora de inicio	Hora finalización
Única	PUENTE BOMBA-ENT RADA VÍA RUITOQUE BAJO	660,00 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	SECTOR LA GALLERA VÍA A ZAPAMANGA 5	172,909 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	VILLABEL-ALTOS VILLABEL ANTES SEMÁFORO PARA SUBIR B CUMBRE	70,851 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	CAI BUCARICA	264,396 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	SECTOR GALLERA ZAPAMANGA 6	98,593 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	BARRIO LA CASTELLANA	260,81 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	EL CAMPANAZO ZAPAMANGA 4	179,74 m2	2 veces año	19:00	03:00

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

Única	CAJASAN LAGOS-BELL AVISTA APARTAMEN TOS	130,284 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	BARRIO EL CARMEN	159,313 m2	2 veces año	19:00	03:00

### 3.9. Residuos especiales

Tipo de Residuos	Descripción	Teléfono de Contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	El almacenamiento y presentación de residuos, generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas es responsabilidad del organizador de los mismos, quien podrá contratar con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP el servicio de recolección y transporte de estos.	018000950096
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 para su recolección a VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.	018000950096

#### Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

#### Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p>Animales Muertos</p>	<p>Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, se efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.</p> <p>La recolección de animales muertos que excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, es responsabilidad de la entidad territorial.</p>	<p>018000950096</p>
<p>Residuos de Construcción y demolición</p>	<p>La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulan la materia.</p> <p>VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. presta este servicio de acuerdo con las disposiciones vigentes, en forma separada del resto de residuos. Será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte de la empresa. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no superará cinco (5) días hábiles.</p>	<p>018000950096</p>
<p>Residuos Especiales</p>	<p>Para la recolección de los residuos ordinarios generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios, se utilizarán unidades de almacenamiento ubicadas</p>	<p>018000950096</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>estratégicamente, tanto para residuos aprovechables como no aprovechables, lo anterior, debe ser coordinado de manera con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP con una antelación de cinco (5) días hábiles, antes de la generación del mismo.</p>	
--	---	--

### 3.10. Programa de Gestión del Riesgo

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por la Comisión Técnica Operativa
Sismo	<p style="text-align: center;"><b>NIVEL II</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</li> <li>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</li> <li>3. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</li> <li>4. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</li> <li>5. Contar con vehículos de reserva del 20%.</li> <li>6. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>NIVEL II</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe priorizar la prestación del servicio de aseo a establecimientos de salud, instituciones afectadas y aquellos lugares que el Comité Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres define como albergues.</li> <li>2. El Gerente de gestión de residuos deberá definir un equipo de supervisión que será el encargado de evaluar el estado de las rutas de prestación del servicio para identificar las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</li> <li>3. Realizar ajustes a la prestación del servicio garantizando las frecuencias mínimas y priorizar la prestación del servicio a</li> </ol>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>7. El gerente general deberá emitir comunicados de prensa y/o radio a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</p> <p>8. Se debe garantizar la entrega de elementos de protección personal para minimizar la posibilidad de accidentes de trabajo por la atención de la contingencia presentada.</p> <p>9. Suministrar hidratación y alimentación a los operarios y personal de apoyo encargados de la recolección de residuos ordinarios.</p> <p>10. El gerente dará las directrices a Comunicaciones y Gestión Social de comunicar por diferentes medios (Prensa, Radio, o Perifoneo) la normalidad del servicio cuando sea conveniente.</p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL III</b></p> <p>11. De acuerdo al análisis por parte del Comité de Contingencias, se informa de toda la situacional Alcalde Municipal, secretarías de ambiente y salud, Consejo Municipal de Gestión del Riesgo CMGRD y para definir las acciones de respuesta en caso que la alerta de la emergencia suba de nivel.</p> <p>12. Se genera comunicaciones a través de los diferentes medios a los líderes de junta de acción comunal</p> <p>13. Realizar visita técnica para evaluar las condiciones de la ubicación</p>	<p>escuelas, establecimientos de salud y aquellos identificados como albergues</p> <p>4. Si a causa de la emergencia se genera un aumento de residuos sólidos que el Relleno Sanitario no estuviese en capacidad de disponer de forma inmediata, el Ingeniero de Disposición Final debe asignar una zona de almacenamiento temporal para los residuos ordinarios.</p> <p>5. Realizar monitoreo a la prestación del servicio de aseo hasta el restablecimiento normal de la operación, garantizando la seguridad de los encargados de la recolección de los residuos generados por el sismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL III</b></p> <p>6. Informar a la comunidad en general sobre los horarios temporales para asistir la emergencia.</p> <p>7. Activar las alianzas establecidas con las diferentes unidades de negocio: Hacer uso de los vehículos que se tengan en stand by.</p> <p>8. El Gerente de Operaciones deberá definir un equipo de supervisión que será el encargado de evaluar el estado de las rutas de</p>
--	--	---

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>donde ocurrió el evento y establecer las ayudas para poder asistir la emergencia.</p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL IV</b></p> <p>14. El comité de contingencias se reunirá por lo menos una vez al día mientras dure este nivel de alerta y analizará la situación.</p> <p>15. De acuerdo al análisis de la situación por parte del Comité de Contingencias, se solicitará la “Declaratoria de Emergencia Sanitaria”, directamente a la alcaldía o por intermedio del Concejo Municipal de Gestión del Riesgo.</p> <p>16. De acuerdo al análisis de la situación por parte del Comité de Contingencias, se solicitará la “Declaratoria de Emergencia Sanitaria”, directamente a la alcaldía o por intermedio del Concejo Municipal de Gestión del Riesgo.</p> <p>17. Se mantendrán activas las redes de información y de comunicación comunal, hasta la normalización de la situación.</p> <p>18. De acuerdo a las decisiones tomadas por el alcalde o el Concejo Municipal de la Gestión del Riesgo (CMGRD), se debe motivar el uso racional de todo elemento o producto que genere residuos sólidos y el reciclaje y reutilización de estos, suspender todo tipo de evento de concentración masiva de personas.</p>	<p>prestación del servicio para identificar las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL IV</b></p> <p>9. En albergues o campamentos con gran capacidad de personas o en sectores en donde la prestación del servicio de recolección es difícil se instalarán cajas contenedoras de 3 y en lugares acordados con la comunidad y/o con el CMGRD.</p>
--	---	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p style="text-align: center;">INUNDACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</li> <li>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</li> <li>3. El gerente general deberá emitir comunicados de prensa y/o radio a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</li> <li>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</li> <li>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</li> <li>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</li> <li>5. Gestionar brigadas de limpieza para realizar el levantamiento de los puntos críticos generados por la inundación.</li> <li>6. Realizar ajustes a la prestación del servicio garantizando las frecuencias mínimas y priorizar la prestación del servicio a escuelas, establecimientos de salud y aquellos identificados como albergue.</li> <li>7. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas, disponer de los vehículos adecuados para la</li> </ol>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>actividad de recolección y transporte.</p> <p>8. El gerente de gestión de residuos debe identificar los puntos críticos (acumulación de altos volúmenes de residuos sólidos arrastrados por las corrientes de agua) para evitar la afectación y deterioro sanitario, generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades.</p>
<p>MOVIMIENTOS DE MASA</p>	<p style="text-align: center;"><b>NIVEL II y III</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</li> <li>Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</li> <li>El Gerente Comercial deberá emitir comunicados de prensa, radio o perifoneo a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</li> <li>Si se llegase a presentar Movimientos en masa en la vía que conduce al Relleno Sanitario el carrasco se deberá tomar la ruta alterna vía que comunica Bucaramanga porvenir con anillo vial ingresó a girón, evaluando las condiciones en que esta se encuentre.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>NIVEL II y III</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</li> <li>Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</li> <li>Contar con vehículos de reserva del 20%.</li> <li>Disponibilidad de sistemas de comunicación.</li> <li>El Gerente de gestión de residuos con la ayuda del personal líder y personal de apoyo, evaluará e identificará las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</li> <li>El Gerente de gestión de residuos y el Jefe de Aseo</li> </ol>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>deberán rediseñar las rutas de acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos.</p> <p>7. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas disponer de los vehículos adecuados para la actividad de recolección y transporte.</p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL IV</b></p> <p>8. El Gerente de Operaciones y Jefe de Aseo deberán rediseñar las rutas de acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos.</p>
<p style="text-align: center;">INCENDIOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70.</li> <li>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</li> <li>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</li> <li>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</li> </ol>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>3. Gestionar la disposición vehicular y de personal, se debe garantizar que los vehículos empleados sean los adecuados, de acuerdo al tipo y cantidad de residuos a recolectar, vías de acceso y condiciones topográficas para la eficiente aplicación del plan operativo establecido para atender la emergencia.</p>	<p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>5. El Gerente de gestión de residuos y el Jefe de Aseo deberán rediseñar las rutas de acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos, facilitando de esta manera la presentación, recolección y transporte en estos puntos.</p>
<p>CIERRE DE VÍAS</p>	<p>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</p> <p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p> <p>3. En caso de ser necesario, la gerencia de operaciones debe informar a la gerencia comercial y a la dirección de gestión social, para dar información oportuna a los clientes por los diferentes canales de comunicación.</p> <p>4. Cuando hay este tipo de cierre de vías, se evalúa cual es el tiempo de cierre de la vía y si no es superior a la jornada de trabajo, se da espera, si es mayor a dos horas se buscan otras alternativas para continuar con el servicio, cómo buscar otra ruta en el mismo sector y dar celeridad a la prestación del servicio.</p>	<p>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</p> <p>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</p> <p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>5. Reportar al líder de turno tan pronto se encuentre con esta situación</p> <p>6. El jefe inmediato debe reportar a la gerencia de operaciones la novedad presentada</p> <p>7. La gerencia de operaciones establece</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>comunicación con la Policía para indagar acerca de la situación</p> <p>8. La gerencia de operaciones mantiene la comunicación permanente con la Policía para definir el restablecimiento de la ruta normal.</p> <p>9. En caso de demoras en la obstrucción de la vía, se da la instrucción de utilizar la ruta alterna establecida para llegar al Parque Tecnológico el carrasco.</p>
<p>ACCIDENTES DE TRÁNSITO</p>	<p>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</p> <p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p>	<p>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</p> <p>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</p> <p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p><i>Con el fin de garantizar un adecuado procedimiento en caso de accidentes de tránsito, la empresa ha establecido el siguiente protocolo:</i></p> <p><b>EN CASO DE VARADA O EMERGENCIAS</b></p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>Informar de inmediato a la empresa de la novedad ocurrida en el vehículo (Líder). Reportar la ubicación exacta y/o punto de referencia donde se encuentra (Eje: Cerca de..., al lado de...).</p> <p>El Líder o Gerente de operaciones debe llamar a la compañía aseguradora del vehículo, con el fin de que pueda solicitar un servicio de grúa en caso de ser necesario. Se envía el carro taller dependiendo del diagnóstico de reparación.</p> <p><b>EN CASO DE ACCIDENTE – COLISIÓN O CHOQUE SIMPLE (SOLO DAÑOS MATERIALES).</b></p> <p>Es claro que cuando existe una colisión o choque simple, este no generará inmovilización del vehículo siempre y cuando el conductor no se encuentre bajo efectos de alcohol, sustancias alucinógenas o psicoactivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Detener el vehículo y no movilizarlo o cambiarlo de posición.</li> <li>● Apagar el motor del vehículo.</li> <li>● Guarde silencio (No Admite responsabilidad).</li> <li>● Tomar la placa del otro (s) vehículo (s) en caso de que se involucren otros vehículos.</li> <li>● Llamar y notificar a la empresa del suceso y seguir las respectivas indicaciones.</li> </ul>
--	--	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar la presencia de la autoridad competente de acuerdo a la zona, ciudad donde se encuentre.</li> <li>● Evaluar la gravedad de los daños.</li> <li>● Garantizar la seguridad de circulación de los demás usuarios y que no se genere otro accidente, señalar y proteger el lugar del accidente (Equipo de Prevención y Seguridad – Dispositivos Luminosos del vehículo o móviles como linternas), a distancia entre 50 y 100 metros de acuerdo a las características geométricas de la vía y condiciones del lugar (Poca Visibilidad).</li> <li>● Realizar fijación fotográfica de las posiciones finales de los vehículos en referencia a puntos específicos de la vía (Predios, Poste de Energía o Alumbrado, etc.).</li> <li>● Movilizar el vehículo en una zona segura de la vía o fuera de ella, si existe la seguridad de llegar a un acuerdo entre las partes.</li> <li>● Si se llegase a un acuerdo económico entre las partes, firmar el respectivo documento (Contrato de Transacción o Conciliación).</li> <li>● Si no existe acuerdo entre las partes, solicite la copia del informe Policial de Accidente de Tránsito y verifique su contenido que corresponda a lo</li> </ul>
--	--	--

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>sucedido y guárdelo en un lugar seguro.</p> <p>→ <b>NOTA:</b> En caso de que el croquis no corresponda a la realidad del suceso, realice la anotación de la novedad en el espacio de observaciones del informe Policial de Accidente de Tránsito.</p> <p><b>FALTA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Direccionarse a otras estaciones de servicio que hacen parte del grupo o de la red de estaciones de Servicio del proveedor.</li><li>2. Inconveniente y dando tiempo de buscar nuevos sitios de suministro de combustible si la suspensión del suministro es superior a un día. En el evento de no haber suministro de combustible en el municipio de Bucaramanga y área metropolitana. El Gerente de gestión de residuos y con el apoyo del área de Centro de Servicios Compartidos identificarán en los municipios aledaños al área metropolitana u otros municipios, las estaciones de servicio que puedan suministrar el Combustible necesario para la operación y la logística del transporte del mismo a través de carros cisternas.</li></ol>
--	--	--

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>2. Elaborar el informe de reporte de daños después de lo ocurrido y un informe operativo el cual permitirá identificar sitios donde no se pudo prestar el servicio.</p> <p><b>RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE POSTERIOR AL DESASTRE</b></p> <p>1. Se diseñará un plano que permita identificar una mejor forma para realizar la recolección de los residuos generados después del siniestro, esto permitirá tener la cantidad de residuos, número y localización de canecas de 55 galones o cajas contenedoras de 1100L, frecuencia y tipo de recolección, accesos centrales del sector afectado, se precisan los grandes y medianos generadores.</p> <p>2. Si por motivo del desastre, se inicia el proceso de consecución de equipos sean compactadores o volquetas por medio de alquiler para poder prestar el servicio. Paralelamente el área de mantenimiento coordina gestiones con talleres externos con el fin de dar atención a la flota vehicular.</p> <p>3. Solicitar a disposición final el estado del relleno sanitario y su capacidad con el fin de</p>
--	--	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		<p>controlar y dar certificación de las actividades a las autoridades ambientales y gubernamentales que las soliciten.</p>
<p><b>CIERRE DEL RELLENO SANITARIO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</li> <li>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</li> <li>3. El Gerente de Operaciones participará ante el llamado del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres CMGRD en una situación de emergencia y considerando la magnitud del evento y su evaluación inicial, determinará la dinámica de atención y coordinación de reacción con el personal de Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P.</li> </ol> <p>Entiéndase que entre los convenios de mutua ayuda, se incluye el apoyo de equipo de otras ciudades de la misma empresa u otras empresas de aseo, alquiler de maquinaria, entre otras. Para lo cual el Gerente de Operaciones debe coordinar su reacción en caso de requerirse.</p> <p>Se debe considerar que la evaluación inicial debe identificar zonas de interés ambiental, social y económico considerando la vulnerabilidad hacia:</p> <p>Suspensiones: Determina los efectos de la emergencia sobre el desarrollo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</li> <li>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</li> <li>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</li> <li>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</li> </ol>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>normal de las actividades del relleno sanitario (cierres temporales) en términos de multas o cierre definitivo.</p> <p>Para el caso de la unidad de negocio de Veolia Aseo Santander y Cesar y su área metropolitana, la disposición es en el Relleno Sanitario el Carrasco, operado por la empresa EMAB S.A. E.S.P. Cuenta con su respectivo Plan de Emergencia, el cual considera la articulación ante los diferentes riesgos que se puedan desencadenar y convertirse en emergencia, incluidas las emergencias que de forma similar y al mismo tiempo, puedan afectar varias áreas o ciudades donde se realiza la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos, que son la fuente generadora del material que este relleno dispone.</p> <p>En caso de presentarse cierre parcial o definitivo del relleno sanitario el Carrasco por cualquier eventualidad no prevista, se tiene determinado como sitios alternos para disposición final de residuos ordinarios o domiciliarios, los Parques tecnológicos ambientales de:</p> <p>-Como alternativa, está en proyecto la construcción del Parque Tecnológico Ambiental Chocó ubicado en el municipio de Girón Santander, el cual contará con las licencias pertinentes para gestionar de forma adecuada los residuos que allí se dispongan, iniciando su operación en el mes de Noviembre, operado por Veolia S.A. E.S.P.</p>	
--	---	--

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.  
**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.  
**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia  
**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin  
**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro  
**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096  
[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p style="text-align: center;"><b>TORMENTA ELÉCTRICA</b></p>	<p>Analizar las rutas que pertenecen a asentamientos y barrios en donde el ingreso del vehículo en temporada de Tormentas Eléctricas un riesgo para la operación, por lo tanto se deberán establecer las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas.</li> <li>2. Activar protocolo de comunicaciones.</li> <li>3. Ubicar contenedores en sitios estratégicos para la recogida de residuos de acuerdo a la viabilidad del sitio. De acuerdo a las indicadores del comité municipal de gestión del riesgo, Veolia atendería las siguientes solicitudes:</li> <li>4. Apoyo a la comunidad en la recogida de árboles caídos solicitada por alguna entidad.</li> <li>5. Corte y recogida de árboles caídos por la tormenta eléctrica y disposición final de ellos.</li> <li>6. Se debe mantener informado a la célula de crisis de la eventualidad hasta la culminación o control de la misma.</li> <li>7. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos para determinar los impactos reales y recursos asignados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la medida que se logre ir normalizando la prestación del servicio sea esto por que se superó el evento generador de la emergencia (lo anterior de acuerdo a criterio de evaluación de las autoridades como Concejo Municipal de Gestión del Riesgo, alcaldía municipal, secretaria de medio ambiente, Ministerio de salud, unidad de Negocio), se deberán ir desactivando las alertas de acuerdo a su color, nivel e impacto progresivamente hasta llegar a la condición normal.</li> <li>2. Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio.</li> <li>3. Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio.</li> <li>4. Restablecer y Normalizar el servicio.</li> <li>5. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos / evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.</li> </ol>
--	---	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p>FALLAS EN EQUIPOS Y SISTEMAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas.</li> <li>2. Notificar a la Gerencia de Operaciones y Jefatura de Mantenimiento el evento.</li> <li>3. Referenciar el equipo, serial o sistema afectado y describir el daño.</li> <li>4. Gestionar la reparación con insumos, herramientas y equipo calificado interno de la UN. Para los casos en que no se pueda intervenir con los equipos internos de la organización a nivel de Seccional y Regional, se procede a contactar con proveedores que brinden la solvencia de la incidencia cumplimiento con los estándares HSEEQ.</li> <li>5. Para no afectar la prestación del servicio, se debe garantizar la ejecución de la flota standby y apoyo de las Seccionales, y para casos de softwares se debe garantizar el alquiler o intervención de técnicos especializados.</li> <li>6. Mantener informado a Operaciones y Mantenimiento para la gestión estratégica de la operación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar a las partes interesadas.</li> <li>- Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio.</li> <li>- Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio.</li> <li>- Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos / evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.</li> </ul>
<p>AVENIDA TORRENCIAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la medida que se logre ir normalizando la prestación del servicio sea esto por que se superó el evento generador de la emergencia (lo anterior de</li> </ul>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>2. El coordinador responsable de atención de la emergencia junto con el Gerente de gestión de residuos ayuda del personal líder y personal de apoyo, evaluará e identificará las zonas, personal, vehículos o infraestructura afectada por la ocurrencia del fenómeno.</p> <p>3. Gestionar brigadas de limpieza para realizar el levantamiento de los puntos críticos generados por la inundación.</p> <p>4. Activación protocolo de comunicaciones.</p> <p>5. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas disponer de los vehículos adecuados para la actividad de recolección y transporte.</p> <p>6. El coordinador responsable y Gerente de gestión de residuos debe identificar los puntos críticos (acumulación de altos volúmenes de residuos) para evitar la afectación y deterioro sanitario, generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades.</p> <p>7. El Gerente de Operaciones validará la necesidad de ayuda externa para contrarrestar el evento ocurrido como entidades de socorro o para remoción de sedimentos.</p>	<p>acuerdo a criterio de evaluación de las autoridades como Concejo Municipal de Gestión del Riesgo, alcaldía municipal, secretaria de medio ambiente, Ministerio de salud, unidad de Negocio), se deberán ir desactivando las alertas de acuerdo a su color, nivel e impacto progresivamente hasta llegar a la condición normal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio.</li> <li>- Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio.</li> <li>- Restablecer y Normalizar el servicio.</li> <li>- Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos / evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.</li> </ul>
--	--	---

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

	<p>8. Se debe mantener informado a la célula de crisis de la eventualidad hasta la culminación o control de la misma.</p> <p>9. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos para determinar los impactos reales y recursos asignados.</p>	
--	--	--

### 3.11. Subsidios y contribuciones

#### 3.11.1. Factores de subsidios y aportes solidarios 2024

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del Concejo Municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del Concejo Municipal
Estrato 1	-45%	
Estrato 2	-30%	
Estrato 3	-15%	
Estrato 4		
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Comercial		50%
Industrial		30%
Oficial		

#### 3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acuerdo Municipal
Por lo cual se establecen los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo para la vigencia fiscal del 2024	02 de noviembre de 2023	008

#### 4. Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS

Programa PGIRS	Actividad	Meta	Indicador
<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO</b>	Garantizar atención y pronta respuesta y/o solución a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.	Atender eficientemente las PQRS procedentes, de manera que se brinde un servicio de calidad al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportes tarifarios en el SUI.</li> <li>● Reporte Boletín informativo en la Página Web</li> <li>● Tiempo de respuesta y solución de las PQRS presentadas.</li> <li>● Reportes al SUI de PQRS.</li> </ul>
	Mantener ajustada la tarifa conforme la normatividad vigente y aprobadas por la CRA, procurando beneficios a los usuarios y cobros justos.	Realizar estudios tarifarios anuales por empresa prestadora, en los que se especifiquen costos y tarifas por componentes, así como ajustes aplicados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tarifa ajustada a lo establecido en la resolución 351 y 352 del 2005 expedida por la CRA.</li> <li>● Equilibrio entre Presupuestos asignados para subsidios y contribuciones.</li> </ul>
	Contar con actualización de cambios en los componentes de la prestación del servicio, informando a los usuarios virtual o físicamente.	Divulgar oportunamente (24 horas) antes de modificar, frecuencias, horarios etc.	Publicación semestral de las tarifas especificadas por componente y reporte al SUI.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<b>PROGRAMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRANSFERENCIA DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	Garantizar la continuidad del servicio y el aumento de la cobertura en todo el Municipio.	Optimizar las rutas de recolección ya existentes. En caso de que sea necesario implementar nuevas rutas de recolección.	Número de residentes en el Municipio de Floridablanca que cuentan con la prestación del servicio público de aseo.
		Asegurar calidad y eficiencia al usuario en la prestación del servicio público de aseo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disminuir en más del 60% los reclamos por continuidad del servicio.</li> <li>● Número de viajes realizados y registrados.</li> </ul>
		Certificar un excelente estado de funcionalidad de los equipos y maquinaria para garantizar la continuidad en la actividad de recolección. En ningún caso el servicio de recolección de residuos puede ser interrumpido por fallas mecánicas.	Informes de gestión de la superintendencia de servicios públicos y la contraloría.
	Cumplir eficientemente con los horarios de recolección.	Eliminar la ineficiencia en la gestión de la recolección de los residuos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disminución en tiempos de recolección.</li> <li>● Disminución del 60% de los reclamos por incumplimiento de horarios establecidos.</li> </ul>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Barrancabermeja: Calle 54 # 26-16 B. Colombia

Aguachica Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

Pelaya: Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

		Lograr que los ciudadanos se concienticen y asuman con responsabilidad los horarios señalados para la recolección	Disminución de los casos en los que los usuarios incumplen los horarios establecidos por la empresa.
<b>PROGRAMA DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</b>	Optimizar rutas de barrido en horarios adecuados, mínimo 2 veces por semana.	Garantizar como mínimo 2 frecuencias de barrido por semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportes internos y al SUI de frecuencias de barrido.</li> <li>● Disminución en PQR</li> </ul>
		Publicar frecuencias, micro y macro rutas, horarios en la página web de las prestadoras.	Registro en las páginas web de los horarios y frecuencias.
	Incentivar la cultura de cuidado de áreas públicas en los ciudadanos.	Fortalecimiento del cuidado y el sentido de pertenencia del ciudadano para con el espacio público.	Disminución de puntos críticos y áreas con acumulación de desechos.
	Instalar canecas o canastillas en cada cuadra de cada barrio o sector del municipio.	Identificar puntos críticos que requieran aumentos de frecuencia de barrido y limpieza.	Puntos críticos erradicados respecto a los identificados.
			Uso y apropiación de las canecas instaladas.
	Controlar y atender puntos críticos identificados dentro del área de prestación de cada empresa.	Atención oportuna a los puntos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Puntos críticos atendidos.</li> <li>● Comparendos ambientales</li> </ul>
			Instalación de vallas en puntos críticos Policía ambiental. frecuentes

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<b>PROGRAMA DE CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES EN VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</b>	Establecer rutas, horarios y frecuencias de corte de árboles y césped.	Mantener el césped y los árboles a una altura y frondosidad que no afecte el equilibrio paisajístico del sector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Existencia de plan de rutas y frecuencias para la realización de la actividad.</li> <li>●Informes de ejecución de las actividades de corte de césped.</li> </ul>
	Asignación del cobro en la tarifa por la prestación de este servicio.	Establecimiento de cobro por el componente del mantenimiento de la actividad, para asignar la tarifa a aplicar.	Cumplimiento de los parámetros establecidos por la CRA para el cobro de tarifa.
<b>PROGRAMA DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS</b>	Establecer rutas, horarios y frecuencias de lavado.	Mantener limpias y aseadas las áreas públicas del municipio de forma que no afecte el equilibrio paisajístico del sector, procurando conservar un ambiente sano.	Existencia del plan de rutas y frecuencias para la realización de la actividad.
	Establecimiento del cobro por el componente del mantenimiento de la actividad, para asignar la tarifa a aplicar a los usuarios.	Establecimiento del cobro por el componente del mantenimiento de la actividad, para asignar la tarifa a aplicar a los usuarios.	Cumplimiento de los parámetros establecidos por la CRA para el cobro de tarifa.

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc.com.co](http://co-servicioalcliente.aseovsc.com.co)

<p align="center"><b>PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES</b></p>	<p>Garantizar la gestión adecuada del manejo de los residuos especiales y peligrosos.</p>	<p>Disponibilidad de áreas potenciales para la instalación de infraestructura que permita el tratamiento y/o aprovechamiento de los residuos especiales en el POT.</p>	<p>Número de zonas dispuestas por el municipio para el tratamiento y/o aprovechamiento de los residuos especiales y peligrosos.</p>
		<p>Asegurar la prestación del servicio eficientemente.</p>	<p>Disminución de quejas presentadas por un servicio deficiente en cuanto a residuos especiales.</p>
		<p>Disminuir la cantidad y toxicidad de los gases producidos en los procesos.</p>	<p>Composición y cantidad de gases generados en los procesos.</p>
		<p>Apoyo por parte del municipio a los proyectos de investigación que evalúen las características de calidad y cantidad de los lixiviados, con la finalidad de generar bases de información para la toma de decisiones en cuanto al cumplimiento de la normatividad.</p>	<p>Cantidad de lixiviados generados.</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)

<p align="center"><b>PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL ÁREA RURAL</b></p>	<p>Alcanzar la inclusión y cobertura total de la prestación del servicio público de aseo en el área rural del municipio de Floridablanca.</p>	<p>Garantizar como mínimo una frecuencia de recolección por semana en cada una de las veredas del área rural de Floridablanca.</p>	<p>Reportes internos de frecuencias al SUI de recolección de residuos en el área rural por veredas</p>
			<p>Reporte interno en páginas web y al SUI de rutas y horarios de recolección en el área rural de Floridablanca.</p>
			<p>Reportes al SUI de cobertura en el área rural de Floridablanca.</p>
		<p>Implementar y mantener un esquema operativo para el servicio público de aseo en el área rural mediante la publicación de cronograma de frecuencias, mapas de micro rutas y horarios en la página web de las prestadoras para que pueda ser consultada por los usuarios.</p>	<p>Publicación en página web de las rutas de recolección y frecuencias en el área rural.</p>
			<p>Estado de vías de acceso al área rural, inspecciones trimestrales realizadas por la alcaldía.</p>
			<p>Mantenimiento de las zonas con más difícil acceso en el área rural por parte de la alcaldía de Floridablanca.</p>

**Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P**

**Oficina principal:** Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón  
Nit. 900.293.868-7

[www.veolia.com.co/santander](http://www.veolia.com.co/santander)  
[aseo-bucaramanga.co@veolia.com](mailto:aseo-bucaramanga.co@veolia.com)

**Atención Servicio al cliente**

**Bucaramanga - Floridablanca:** Calle 105 # 26 a - 14 Local 7  
Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga.

**Girón:** CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

**Barrancabermeja:** Calle 54 # 26-16 B. Colombia

**Aguachica** Calle 5 # 38 - 52 B. San Martin

**Pelaya:** Cra 8 N° 9 - 15 B. Centro

**Línea Gratuita Nacional:** 018000950096

[co-servicioalcliente.aseovsc@com.co](mailto:co-servicioalcliente.aseovsc@com.co)