

ALCALDÍA DE PEREIRA

Dirección Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental – DEGA

TABLERO DINÁMICO DE SEGUIMIENTO – A.3.6.1 PGIRS 2015-2027

Recolección y Transporte de Residuos Sólidos | Pereira – Risaralda

ESTRUCTURA DEL TABLERO		
Hoja	Descripción	Uso
 Datos Base	Registro de indicadores por prestador y año	Diligenciar anualmente
 Dashboard	Tablero visual con semaforización y KPIs consolidados	Consulta y presentación
 Semaforización	Clasificación de desempeño por dimensión y prestador	Seguimiento y control
 Comparativo	Gráficas comparativas entre prestadores	Análisis técnico
 Hallazgos	Registro de hallazgos críticos, recurrentes y estructurales	Gestión correctiva
 Recomendaciones	Banco de recomendaciones con seguimiento y estado	Gestión de mejoras
 Histórico	Evolución de indicadores de los últimos 5 años	Tendencias y análisis

INSTRUCCIONES DE USO

1. Vaya a la hoja ' Datos Base' e ingrese el AÑO de evaluación en la celda B2.
2. Complete los datos de cada prestador en las columnas correspondientes.
3. El Dashboard y la Semaforización se actualizan automáticamente con las fórmulas.
4. Registre hallazgos en la hoja ' Hallazgos' y haga seguimiento en ' Recomendaciones'.
5. Al finalizar el año, copie los datos al ' Histórico' para conservar el registro.
6. Los campos en AZUL son datos de entrada (hardcode). Los negros son fórmulas automáticas.

 No elimine filas ni columnas de las hojas de fórmulas. Use filas vacías disponibles.

MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios

Decreto 1077 de 2015 – Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

Resolución CRA 720 de 2015 – Regulación del servicio público de aseo

Resolución CRA 943 de 2021 – Marco tarifario

PGIRS Pereira 2015–2027 – Actividad A.3.6.1

📄 HOJA DE DATOS BASE – Ingreso de Indicadores por Prestador						
AÑO DE EVALUACIÓN:		2024	→ Cambie el año aquí. Todo el tablero se actualizará automáticamente.			

SECCIÓN 1: CARACTERIZACIÓN DE LOS PRESTADORES						
Prestador	NIT	Área de Prestación	N° Usuarios	Zona Asignada	Tipo Servicio	Registro SSPD
ATESA de Occidente S.A. E.S.P.		Urbana / Rural		Comunas 1-12 / Correas	Domiciliario	
Aseo Plus S.A. E.S.P.		Urbana		Comunas asignadas	Domiciliario	
AcuAseo S.A. E.S.P.		Urbana / Rural		Comunas / Corregs.	Domiciliario	
Tribunas Córcega		Rural		Corregimientos	Domiciliario	

SECCIÓN 2: REGISTRO DE INDICADORES DE CALIDAD						
Dimensión / Indicador	Unidad	Meta	ATESA de Occidente	Aseo Plus	AcuAseo	Tribunas Córcega
COBERTURA DEL SERVICIO						
% Cobertura Urbana	%	≥ 95%				
% Cobertura Rural	%	≥ 70%				
N° Usuarios Nuevos Incorporados	usuarios	Crecer				

CUMPLIMIENTO DE RUTAS						
% Rutas Ejecutadas vs. Programadas	%	≥ 95%				
% Cumplimiento de Horarios	%	≥ 90%				
N° Rutas No Ejecutadas en el Año	rutas	≤ 5				

CALIDAD OPERATIVA						
Tiempo Prom. Permanencia Residuos (h)	horas	≤ 12 h				
N° Puntos Críticos Identificados	puntos	↓ Decr.				
N° Eventos Derrame / Lixiviado	eventos	≤ 2				
N° Comparendos / Sanciones Ambientales	N°	0				

PARQUE AUTOMOTOR						
% Vehículos Operativos vs. Requeridos	%	100,00%				
% Vehículos con RTM Vigente	%	100,00%				
% Cumplimiento Decreto 1077/2015	%	100,00%				
Edad Promedio de la Flota (años)	años	≤ 8				

ATENCIÓN AL USUARIO						
N° PQRS Recibidas (total anual)	PQRS	Ref.				
% PQRS Respondidas en Término Legal	%	≥ 95%				
% PQRS Relacionadas con Recolección	%	↓ Decr.				
Índice Satisfacción Usuario (encuesta %)	%	≥ 75%				

LEYENDA: Texto en AZUL = dato de entrada (usted lo digita) | Texto en NEGRO = fórmula automática | % se ingresa como número decimal (ej: 92% = 0.92)

PUNTAJE GLOBAL DE DESEMPEÑO POR PRESTADOR						
Indicador	ATESA de	Aseo Plus	AcuAseo	Tribunas Córcega	Promedio Municipal	
COBERTURA DEL SERVICIO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
CUMPLIMIENTO DE RUTAS	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%		33,3%
CALIDAD OPERATIVA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
PARQUE AUTOMOTOR	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%		25,0%
ATENCIÓN AL USUARIO	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%		33,3%
PUNTAJE GLOBAL (ponderado)	37,1%	37,1%	37,1%	37,1%		37,1%
CLASIFICACIÓN SEMÁFORO	● BAJO	● BAJO	● BAJO	● BAJO		

Ver Semafonización →

INDICADORES CLAVE POR DIMENSIÓN		
 Cobertura Urbana Promedio		Meta: ≥ 95%
 Rutas Ejecutadas Promedio		Meta: ≥ 95%
 Puntos Críticos Totales	0	Meta: Reducir
 Total PQRS Municipio	0	Meta: Referencial
 Satisfacción Prom. Usuarios		Meta: ≥ 75%

SEMAFORIZACIÓN DE DESEMPEÑO POR PRESTADOR Y DIMENSIÓN

ALTO ≥ 80% |

MEDIO 60%–79% |

BAJO < 60% | Puntajes calculados automáticamente desde Hoja de Datos Base

TABLERO DE SEMAFORIZACIÓN POR DIMENSIÓN E INDICADOR

Dimensión / Indicador	ATESA de Occidente	Aseo Plus	AcuAseo	Tribunas Córcega	Meta	Estado Mpal.
COBERTURA DEL SERVICIO						
% Cobertura Urbana	00%	00%	00%	00%	≥ 95%	
% Cobertura Rural	00%	00%	00%	00%	≥ 70%	
N° Usuarios Nuevos Incorporados	,0	,0	,0	,0	Crecer	***

CUMPLIMIENTO DE RUTAS

% Rutas Ejecutadas vs. Programadas	00%	00%	00%	00%	≥ 95%	
% Cumplimiento de Horarios	00%	00%	00%	00%	≥ 90%	
N° Rutas No Ejecutadas en el Año	,0	,0	,0	,0	≤ 5	

CALIDAD OPERATIVA

Tiempo Prom. Permanencia Residuos (h)	00	00	00	00	≤ 12 h	
N° Puntos Críticos Identificados	,0	,0	,0	,0	↓ Decr.	
N° Eventos Derrame / Lixiviado	,0	,0	,0	,0	≤ 2	
N° Comparendos / Sanciones Ambientales	,0	,0	,0	,0	0	

PARQUE AUTOMOTOR

% Vehículos Operativos vs. Requeridos	00%	00%	00%	00%	100,00%	
% Vehículos con RTM Vigente	00%	00%	00%	00%	100,00%	
% Cumplimiento Decreto 1077/2015	00%	00%	00%	00%	100,00%	
Edad Promedio de la Flota (años)	00	00	00	00	≤ 8	

ATENCIÓN AL USUARIO

N° PQRS Recibidas (total anual)	,0	,0	,0	,0	Ref.	***
% PQRS Respondidas en Término Legal	00%	00%	00%	00%	≥ 95%	
% PQRS Relacionadas con Regulación	00%	00%	00%	00%	↓ Decr.	
Índice Satisfacción Usuario (encuesta %)	00%	00%	00%	00%	≥ 75%	

 REGISTRO DE HALLAZGOS – A.3.6.1 PGIRS | PEREIRA

☐ HALLAZGOS CRÍTICOS

N°	Tipo	Descripción del Hallazgo	Prestador(es)	Indicador Relacionado	Nivel Riesgo	Estado	Fuente / Evidencia
1	CRÍTICO				Alto	Pendiente	
2	CRÍTICO				Alto	Pendiente	
3	CRÍTICO				Alto	Pendiente	
4	CRÍTICO				Alto	Pendiente	
5	CRÍTICO				Alto	Pendiente	

☐ HALLAZGOS RECURRENTE

N°	Tipo	Descripción del Hallazgo	Prestador(es)	Indicador Relacionado	Nivel Riesgo	Estado	Fuente / Evidencia
1	RECURRENTE				Alto	Pendiente	
2	RECURRENTE				Alto	Pendiente	
3	RECURRENTE				Alto	Pendiente	
4	RECURRENTE				Alto	Pendiente	
5	RECURRENTE				Alto	Pendiente	

☐ HALLAZGOS ESTRUCTURALS

N°	Tipo	Descripción del Hallazgo	Prestador(es)	Indicador Relacionado	Nivel Riesgo	Estado	Fuente / Evidencia
1	ESTRUCTURAL				Alto	Pendiente	
2	ESTRUCTURAL				Alto	Pendiente	
3	ESTRUCTURAL				Alto	Pendiente	
4	ESTRUCTURAL				Alto	Pendiente	
5	ESTRUCTURAL				Alto	Pendiente	

☒

BANCO DE RECOMENDACIONES Y SEGUIMIENTO | DEGA PEREIRA

RECOMENDACIONES OPERATIVAS

N°	Tipo	Recomendación	Dirigida a	Indicador Impactado	Plazo	Prioridad	Estado
1	OPERATIVAS				3 meses	Alta	Pendiente
2	OPERATIVAS				3 meses	Alta	Pendiente
3	OPERATIVAS				3 meses	Alta	Pendiente
4	OPERATIVAS				3 meses	Alta	Pendiente
5	OPERATIVAS				3 meses	Alta	Pendiente

RECOMENDACIONES TÉCNICAS

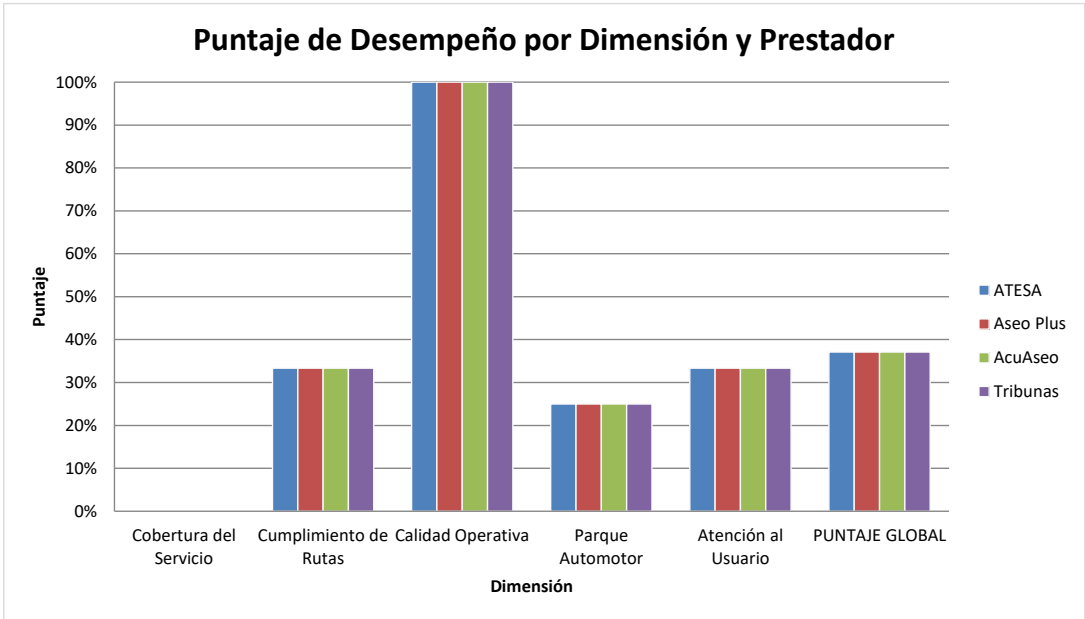
N°	Tipo	Recomendación	Dirigida a	Indicador Impactado	Plazo	Prioridad	Estado
1	TÉCNICAS				3 meses	Alta	Pendiente
2	TÉCNICAS				3 meses	Alta	Pendiente
3	TÉCNICAS				3 meses	Alta	Pendiente
4	TÉCNICAS				3 meses	Alta	Pendiente
5	TÉCNICAS				3 meses	Alta	Pendiente

RECOMENDACIONES REGULATORIAS

N°	Tipo	Recomendación	Dirigida a	Indicador Impactado	Plazo	Prioridad	Estado
1	REGULATORIAS				3 meses	Alta	Pendiente
2	REGULATORIAS				3 meses	Alta	Pendiente
3	REGULATORIAS				3 meses	Alta	Pendiente
4	REGULATORIAS				3 meses	Alta	Pendiente
5	REGULATORIAS				3 meses	Alta	Pendiente

 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE PRESTADORES | DEGA PEREIRA

DATOS PARA GRÁFICAS COMPARATIVAS (alimentados automáticamente)				
Dimensión / Indicador	ATESA	Aseo Plus	AcuAseo	Tribunas
Cobertura del Servicio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cumplimiento de Rutas	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%
Calidad Operativa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Parque Automotor	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Atención al Usuario	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%
PUNTAJE GLOBAL	37,1%	37,1%	37,1%	37,1%



INSTRUCCIÓN: La gráfica se actualiza automáticamente cuando se ingresan datos en la Hoja de Datos Base. Para gráficas adicionales (radar, tendencias), use los datos de la hoja Histórico.