

GLOSARIO

EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO PUBLICO
DOMICILIARIO DE ASEO E.S.P DE CHIGORODÓ
¡ Limpiamos por Naturaleza !

REF. SUPERSERVICIOS



GLOSARIO GENERAL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Aforo: Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio aseo. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

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. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1). (Tomado de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

Barrido y limpieza de 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. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1) (Tomado de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico (CRA): entidad que se encarga de ajustar a las normas el ejercicio de las actividades de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, para asegurar la eficiente prestación de estos servicios

Comité de Desarrollo y Control Social: grupo de usuarios de los servicios públicos domiciliarios que se reúnen para colaborar con el control, la vigilancia y la fiscalización de la gestión de las prestadoras de los citados servicios.

Contrato de Condiciones Uniformes: documento en el cual se encuentran escritas las condiciones en las que se presta un servicio público domiciliario, las partes involucradas, los derechos y deberes de la prestadora y del usuario, las causas que generan incumplimiento al contrato y las sanciones que se imponen en tal caso.

Derecho de petición: cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora, solicitando el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Disposición final de residuos sólidos: 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. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1). (Tomado de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios: quien lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.

Empresa de servicios públicos oficial: aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales o sus entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes.

Empresa de servicios públicos mixta: aquella empresa en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o sus entidades descentralizadas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Empresa de servicios públicos privada: aquella empresa cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares o a entidades surgidas de convenios internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

Estratificación socioeconómica: clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, en cada municipio o distrito. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones(<https://www.dane.gov.co/index.php/estratificacion-socioeconomica/generalidades>).

Factura de servicios públicos: cuenta que recibe el usuario, a causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Generador o productor: Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

Gestión Integral de residuos sólidos: Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

Lixiviado: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).

Macrorruta: Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

Microrruta: Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

Multiusuarios: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.1.1.1). En el servicio de aseo, son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1)

Petición de consultas: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la Entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

Plan De Gestión Integral De Residuos Sólidos (PGIRS): Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Recurso de reposición: escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.

Recurso de apelación: escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.

Recurso de queja: escrito que presenta el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación.

Relleno sanitario: Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.1.1).

Residuo sólido: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables (Decreto 1077 de 2015, art 2.3.2.1.1).

Saneamiento básico: actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Servicio Público de Aseo: Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos, además del corte de césped, la poda de árboles, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994)

Silencio Administrativo Positivo: cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo a las peticiones de un usuario; no las atiende en su totalidad o notifica indebidamente las respuestas, se configura el Silencio Administrativo Positivo, lo cual obliga al prestador a reconocer positivamente lo que solicitó el usuario.

Subsidio: Se entiende por subsidio la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia, cuando tal costo es mayor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor. (Decreto 1077 de 2015 Artículo 2.3.4.1.1.1)

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.1.1.1).

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, Superservicios: organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que, por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor potencial: persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

Usuario no residencial: personas naturales o jurídicas que usan los servicios públicos domiciliarios en predios o inmuebles destinados a actividades comerciales en los términos establecidos en el Código de Comercio o en el sector de la industria para actividades de transformación de materia prima o en el sector oficial.

Usuario residencial: persona natural o jurídica que usa los servicios públicos domiciliarios para las actividades necesarias de los hogares y núcleos familiares.

Vocal de control: usuario de los servicios públicos domiciliarios elegido dentro del Comité de Desarrollo y Control Social, para que represente a los demás usuarios ante las prestadoras de dichos servicios.