

1. OBJETO:

Establecer las actividades necesarias de gestión social que fomenten la participación ciudadana desde la interlocución, supervisión, verificación en campo al cumplimiento de las obligaciones del operador del Servicio de Alumbrado Público en Bogotá, integrando el modelo de relacionamiento con grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP.

2. ALCANCE:

Inicia con las necesidades en materia de Alumbrado Público existentes en el Distrito, manifestadas por los grupos de interés, con el objetivo de transformar su territorio a través de la adecuada prestación del servicio, donde la UAESP realiza acciones de gestión social propias o articuladas con otras entidades del Distrito, y finaliza respondiendo a los requerimientos de la comunidad, aumentando la visibilidad en las áreas de circulación pública y mejorando la percepción de seguridad en la ciudad.

3. DEFINICIONES:

Acciones de mejora: son el conjunto de acciones técnicas que se llevan a cabo con el fin de ampliar la cobertura y mejorar la calidad en la prestación del servicio de alumbrado público, que se pueden definir en: traslado de luminarias, repotenciaciones, limpiezas, reparación o reposición de luminarias según la necesidad de la ciudadanía mejorando la calidad en la iluminación, en parques, zonas históricas y accesos, etc. Dentro de estas, se encuentran las expansiones del servicio y la modernización de infraestructura.

Apoyo técnico/social: es el profesional designado para la gestión social, encargado de validar en campo el cumplimiento de las órdenes de trabajo y acciones de mejora identificadas previamente en conjunto con los grupos de interés.

Área rural: se caracteriza por la disposición dispersa de viviendas y actividades agropecuarias existentes en ella. No cuenta con un trazado o nomenclatura de calles, carreteras, avenidas, y demás. Tampoco dispone, por lo general, de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias de las áreas urbanas (DANE, s.f.).

Área urbana: se caracteriza por estar conformada por conjunto de edificaciones y estructuras contiguas agrupadas en manzanas, las cuales están delimitadas por calles, carreras o avenidas, principalmente. Cuenta por lo general, con una dotación de servicios esenciales tales como acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, hospitales y colegios, entre otros. En esta categoría están incluidas las ciudades capitales y las cabeceras municipales restantes (DANE, s.f.).

CREG - Comisión de Regulación de Energía, Gas y Combustibles: entidad que establece la metodología para la determinación de costos máximos por la prestación del servicio de alumbrado público. Adicionalmente, se encargan de establecer a los responsables en la prestación del servicio de alumbrado público (Decreto 943 de 2018).

Distribución de la iluminación: se especifica la forma en que la iluminación debe distribuirse en el espacio público, considerando aspectos como la uniformidad de la iluminación, la reducción del deslumbramiento y la dirección adecuada de la luz (Resolución 180540 de 2010).

Eficiencia energética: la norma promueve el uso de tecnologías y sistemas de iluminación eficientes en términos de consumo energético. Establece requisitos y recomendaciones para la selección de luminarias y fuentes de luz que ayuden a reducir el consumo de energía y minimizar el impacto ambiental (Resolución 180540 de 2010).

Entes de control: organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. Para el caso concreto: Personería de Bogotá, Contraloría Distrital, Procuraduría, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá (Función Pública, s.f.).

Feria de servicio institucional: espacios de interacción entre la ciudadanía y las entidades del Estado de orden distrital, donde se busca visibilizar las diferentes ofertas institucionales, promoviendo el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa, clara, eficiente, con calidad, acorde a necesidades y realidades de los ciudadanos.

Gestión social de alumbrado público: acciones de interlocución que se desarrollan de manera colectiva en los territorios con el fin de garantizar a través del alumbrado público, la calidad de vida y transformación del espacio público en favor de la ciudadanía. Por medio del acompañamiento y la articulación institucional, se busca dar a conocer la importancia de la apropiación, el cuidado y el reporte de necesidades del servicio de alumbrado público, esto con el fin de promover la toma de acciones en conjunto.

Gestores sociales de alumbrado público: profesionales con capacidades y habilidades sociales que permiten establecer una comunicación asertiva y generar espacios de acercamiento más humanos con las comunidades para dar a conocer las generalidades en la prestación del servicio de alumbrado público.

Grupos de relacionamiento institucional: son los grupos de interés que hacen parte del modelo de relacionamiento institucional que permiten atender las necesidades y expectativas de las partes priorizadas. Para el caso concreto: autoridades de regulación y control, ciudadanía, Gobierno, operador del servicio, interventoría y servidores públicos UAESP.

Iluminación en ruralidad: busca atender las necesidades de las comunidades que habitan en las zonas rurales de Bogotá. Se amplía la infraestructura del servicio de alumbrado público en los sitios de importancia tanto social, cultural o económica para la comunidad, tales como puestos de salud, colegios, plazas de mercado, parques o coliseos.

Interventoría: actividad inherente al proceso contractual, consistente en el seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, financiera contable y jurídica para el adecuado inicio, ejecución y liquidación de un contrato o convenio determinado, ejercida por una persona natural o jurídica. (Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, s.f.).

Luminarias: son las fuentes de luz instaladas en los postes o fachadas de casas. Pueden ser lámparas de diferentes tipos, como luces LED, luces de sodio de alta presión o luces de halogenuro metálico.

Luminarias en tecnología de halogenuros metálicos: son lámparas de descarga de alta presión, del grupo de las lámparas llamadas HID (High Intensity Discharge). Son generalmente de alta potencia y amplia reproducción de colores, además de la luz ultravioleta. La vida promedio para bombillas de halogenuros metálicos no podrá ser menor a 12.000 horas (Resolución 180540 de 2010).

Luminarias en tecnología de sodio: es un tipo de lámpara de descarga de gas que usa vapor de sodio para producir luz. El color de la luz que producen es amarillo brillante. La vida promedio para bombillas de sodio de alta presión no podrá ser menor a 24.000 horas (Resolución 180540 de 2010).

Luminarias en tecnología LED: son dispositivos semiconductores de estado sólido de gran resistencia, que, al recibir una corriente eléctrica de muy baja intensidad, emiten luz de forma eficiente y con alto rendimiento. Proviene de Light Emitting Diode lo que traducido al español es diodo emisor de luz (Resolución 180540 de 2010).

Mantenimiento y conservación: la norma establece pautas para el mantenimiento adecuado de los sistemas de iluminación pública, incluyendo la inspección regular, la limpieza, el reemplazo de componentes y la reparación de fallas (Resolución 180540 de 2010).

Mediciones de iluminancia: son métodos que contemplan la forma de evaluación de los campos de medición que permiten verificar en el terreno, los valores de iluminancia calculados en un diseño de iluminación para los cuales se utilizan instrumentos como el luxómetro o fotómetro. Así, medir la luz que emite el foco emisor hasta la superficie donde se refleja (Norma Técnica Colombiana – NTC 900).

Mesa de trabajo: son espacios propuestos y concertados por los grupos de interés de la entidad para expresar las inquietudes, quejas, peticiones, sugerencias, felicitaciones, entre otras; con relación a la prestación del Servicio de Alumbrado Público en diferentes sectores de la comunidad. En estos espacios, se proponen acciones y se toman compromisos conforme al alcance, misionalidad y competencias que tiene la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.

MUAP: Manual Único de Alumbrado Público para Bogotá.

Niveles de iluminación: la norma establece los niveles mínimos de iluminación que deben cumplirse en diferentes áreas y tipos de vías públicas. Estos niveles están determinados por consideraciones de seguridad vial y comodidad visual (Norma Técnica Colombiana – NTC 900).

Norma Técnica Colombiana - NTC 900: esta norma establece los requisitos y especificaciones técnicas que deben cumplir los sistemas de iluminación utilizados en espacios públicos, como calles, plazas, parques y otras áreas de uso común. De igual forma, abarca diferentes aspectos relacionados con el alumbrado público, como el diseño, la instalación, la operación y el mantenimiento de los sistemas de iluminación.

Operador del servicio de alumbrado público: es el encargado de ejecutar las acciones preventivas y correctivas en los territorios: mantenimiento, modernización, expansión del servicio de alumbrado público.

Postes exclusivos de alumbrado público: son las estructuras verticales que sostienen las luminarias y los equipos asociados. Pueden estar hechos de diversos materiales, como metal o concreto, y se ubican a lo largo de las vías públicas o en áreas específicas.

Proyecto de Telegestión: estos dispositivos permiten programar y regular el encendido y apagado de las luces, así como ajustar su intensidad. Los sistemas de gestión avanzados pueden incluir sensores de luz, detección de movimiento o incluso sistemas de control remoto para optimizar la eficiencia energética y el mantenimiento.

Recorrido de verificación: los recorridos nocturnos de verificación del servicio de alumbrado público se definen como un conjunto de procesos y estrategias para planificar, coordinar y ejecutar proyectos en conjunto entre la Interventoría, el operador de alumbrado público y la UAESP, como garante en la prestación del servicio, que tienen como objetivos mejorar la calidad de vida de una comunidad.

Red de suministro eléctrico: sistema de cables eléctricos que conectan las luminarias a la fuente de alimentación. Los cables se instalan soterrados o aéreos.

Registro Único del Patrimonio Inmobiliario (RUPI): es el código de identificación de los predios en el sistema de información de la Defensoría del Espacio Público (DADEP, s.f.).

Servicio de alumbrado público: busca iluminar espacios públicos, bienes de uso público y demás espacios de libre circulación, para generar visibilidad, conforme a lo determinado en el Decreto 943 de 2018: “Comprende las actividades de suministro de energía eléctrica al sistema de alumbrado público, la administración, operación, mantenimiento, modernización, reposición y expansión de dicho sistema, el desarrollo tecnológico asociado a él, y la interventoría en los casos que aplique”.

Sistema de gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y

recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación, (Ley 594 de 2000).

Transformadores exclusivos de alumbrado público: son dispositivos que se utilizan para adaptar la tensión de la red eléctrica a los niveles de voltaje requeridos para el alumbrado público. Los transformadores garantizan un suministro eléctrico adecuado a las luminarias y otros equipos asociados.

Visitas técnicas: son verificaciones en campo con la compañía del apoyo técnico, para validar el cumplimiento de las órdenes de trabajo y acciones de mejora generadas a partir de una identificación previa en conjunto con los grupos de interés.

Zonas de cesión: transferencia a favor del municipio por parte del urbanizador responsable y propietario de un proyecto urbanístico, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado por la autoridad urbanística correspondiente. Las zonas de cesión obligatorias y gratuitas al Distrito Capital son aquellas aprobadas y señaladas en los planos urbanísticos por parte de la autoridad urbanística, con una destinación pública y usos específicos como vías, zonas verdes (parques) y demás que señale dicha autoridad, la cual establece también sus dimensiones y linderos (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f.).

4. **NORMATIVA¹**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 2, 13, 20, 23, 37, 40 numeral 2, 74, 79, 86, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339. Cumplir con los principios

¹ Y cualquier otra disposición que sea expedida y se relacione con el marco de competencia de la gestión social de Alumbrado Público.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
	fundamentales, los derechos fundamentales y garantizar todas las formas de participación democrática y ciudadana. Contribuir en la formulación del Plan de Desarrollo Distrital en el marco de la competencia de la Unidad.
Ley 1437 del 18 de enero de 2011	Contencioso Administrativo Artículo 3 literal 6. Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, en virtud del principio de participación.
Ley 1712 del 06 de marzo de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de la Transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” Artículos 2 y 3. Principios de la transparencia y acceso de la información. Garantizar el acceso a la información pública con la reserva que determine la presente ley y en cumplimiento de los siguientes principios: de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.
Decreto Nacional 2424 del 18 de julio de 2006	Artículo 1 al artículo 12. “Por el cual se regula la prestación del servicio de alumbrado público. El decreto pretende aclarar cuáles son las funciones del Operador del servicio de Alumbrado Público”.
Decreto Nacional 1073 del 26 de mayo de 2015	Capítulo 6, Sección 1, Artículo 2.2.3.6.1.1 al 2.2.3.6.1.11 y Sección 4, Artículo 2.2.3.6.4.1 y 2.2.3.6.4.4 “Por la cual medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía”.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Resolución de orden Nacional 180540 del 30 de marzo de 2010	“Por la cual se modifica el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP, se establecen los requisitos de eficacia mínima y vida útil de las fuentes lumínicas y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo Distrital 257 del 30 de noviembre de 2006	“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, se expiden otras disposiciones”. Establecer la estructura, organización y funcionamiento general de la Administración Distrital. Promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución e impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales. Asimismo, asigna al Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia la misión de velar por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los/as ciudadanos/as y las organizaciones sociales.
Acuerdo Distrital 761 del 11 de junio de 2020	“Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024. Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” Propósito 5: Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente.
Decreto Distrital 87 del 3 de marzo de 2010	“Por medio del cual se complementa el Plan Maestro de Energía Eléctrica (Decreto Distrital 309 de 2006), mediante la adopción de las normas urbanísticas y arquitectónicas para la implantación y regularización de la infraestructura y equipamientos del Sistema de Energía Eléctrica, en Bogotá,

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
	Distrito Capital Cumplimiento de lo establecido con relación al sistema de alumbrado público en Bogotá”.
Decreto Distrital 943 del 30 de mayo 2018	“Por el cual se modifica y adiciona la Sección 1, Capítulo 6 del Título III del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, 1073 de 2015, relacionado con la prestación del servicio de alumbrado público”
Decreto Distrital 845 del 27 de diciembre de 2019	“Por el cual se establece el procedimiento para el trámite de recepción, incorporación y titulación de bienes destinados al uso público en actuaciones urbanísticas a favor del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo Interno 1 del 18 de enero de 2012	Artículo 10. “Por el cual se modifica la estructura organizacional y se determinan las funciones de las dependencias de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. Cumplimiento de las funciones asignadas a la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público atinentes al Proceso de Servicios Funerarios”.
Resolución Interna 860 del 20 de diciembre de 2018	“Por la cual se adopta y reglamenta el trámite de certificado de incorporación al sistema de alumbrado público en zonas de cesión ubicados en Bogotá D.C, conforme a las normas y reglamentos vigentes”.

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

La radicación de solicitudes o peticiones ciudadanas relacionadas con la gestión social de la Subdirección de Alumbrado Público, pueden ser radicadas a través del correo electrónico uaesp@uaesp.gov.co, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Ciudadanas – Bogotá te escucha, el portal virtual de radicaciones de la entidad y de forma física en la ventanilla de atención al ciudadano en las instalaciones de la UAESP.

A través del gestor(a) social, la entidad se hace visible, lo que facilita la comprensión de los entornos, conocimientos, formas de vida y relaciones internas específicas de cada grupo social en el ámbito local o Distrital.

Esta visibilidad es esencial, ya que permite contextualizar cada intervención en función de las problemáticas y necesidades identificadas, teniendo en cuenta la diversidad de los contextos sociales. Así, cada gestor(a) puede adaptar su discurso a cada territorio que visita y abordar aspectos relevantes de la vida cotidiana.

Es fundamental que estos profesionales sociales adquieran conocimientos generales sobre la prestación del servicio de alumbrado público, incluyendo la normativa vigente, las especificaciones técnicas y la competencia tanto de la entidad como de otras entidades distritales que influyen en la prestación del servicio. Esto les permitirá proporcionar información clara a las comunidades y a los diferentes grupos de interés.

En la ejecución de las actividades sociales de alumbrado público, se identifica la necesidad de contar con un (01) gestor(a) social por localidad que permita un desarrollo integral de las interacciones en territorio y un(a) coordinador(a) de equipo para la ciudad, que distribuya, oriente, revise y de línea sobre las actividades en territorio del equipo social, lo anterior según los datos recopilados en la matriz de “Consolidados Estadísticos”.

La UAESP, debe garantizar la prestación adecuada del servicio de alumbrado público en las zonas urbanas y rurales de las 20 localidades de Bogotá, para lo cual, los gestores sociales deben tener claridades sobre las diferentes necesidades y condicionamientos técnicos de la geografía Bogotana, así como con la normativa vigente.

Por otra parte, de acuerdo con los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial y la Política Pública Distrital de Ruralidad, la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público de la UAESP está implementando estrategias para intervenir en las zonas rurales, que históricamente han estado desatendidas por el Estado.

En colaboración con las alcaldías locales, la Gestión Social de Alumbrado Público busca acercarse a estas comunidades para recuperar su confianza, fomentando el diálogo y la colaboración con el fin de mejorar la calidad de vida en estas áreas.

La Gestión Social realiza un seguimiento constante de las acciones propuestas y mantiene a la comunidad informada sobre su progreso. De esta manera, se garantiza que Bogotá sea un lugar más seguro y adecuado para los habitantes.

Otro de los aspectos para tener en cuenta, son las interferencias en la prestación del servicio de alumbrado público es el contacto de árboles con la infraestructura del sistema, ya sea debido a la fricción constante o a la generación de sombras, lo que provoca deficiencias en el servicio. Sin embargo, la intervención de este arbolado urbano involucra a diferentes entidades distritales que según su competencia pueden atender el requerimiento según las características de cada especie y los riesgos asociados a su contacto con la infraestructura de alumbrado público.

Por último, cabe mencionar que existen zonas de la ciudad que los urbanizadores deben entregar al Distrito como compensación del impacto que genera el desarrollo urbanístico, en estos casos, se informa a los grupos de interés que las anomalías en la prestación del servicio de alumbrado público deben ser atendidas por el urbanizador a cargo del proyecto hasta que el trámite se encuentre finalizado y a conformidad con las entidades competentes. Así mismo, existen desarrollos urbanísticos de carácter informal, que deben ser legalizados por la Secretaría Distrital de Planeación posterior al concepto técnico de las demás entidades que tienen competencia en los procesos de formalización.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir la solicitud de los grupos de interés</p> <p>Recibe la solicitud a través del Sistema de Gestión Documental, correo electrónico institucional, ventanilla de atención al ciudadano y redes sociales.</p>	Sistema de Gestión Documental	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Comunicación Oficial Externa
2	<p>Registrar información</p> <p>Registra la información de la solicitud del trámite en la base de datos correspondiente.</p>		Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
	<p>¿La solicitud requiere verificación en campo?</p> <p>No: Continúa Actividad No 3</p> <p>Si y es un encuentro comunitario o mesa de trabajo: Continúa Actividad No 5</p>			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Si y es un acompañamiento a recorrido de verificación: Continúa Actividad N°6. Si y es una feria de Servicios: Continúa Actividad No 7			
3	Solicitar a la interventoría la verificación de la prestación del servicio de alumbrado público en campo Tramita la solicitud de verificación a través de la interventoría designada.	Correo Electrónico	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Comunicación oficial interna Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
4	Proyectar comunicación de respuesta Tramita la comunicación de respuesta al ciudadano con el informe de la interventoría de alumbrado público. Continúa con la actividad No 8	Sistema de Gestión Documental	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Comunicación oficial externa Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
5	Asistir a la mesa de trabajo o encuentro comunitario Asiste a la mesa de trabajo o encuentro comunitario para		Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y	GDO-FM-09 Acta de reunión

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	atender los requerimientos de los grupos de interés.		Alumbrado Público	GDO-FM-12 Lista de Asistencia Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
	<p>¿Se generaron compromisos para realizar la verificación del servicio de alumbrado público en la mesa de trabajo o encuentro comunitario?</p> <p>Si y requiere verificación por parte de la interventoría (No requiere acompañamiento Social): Continúa Actividad No 3</p> <p>Si y es acompañamiento a recorrido de verificación en campo: Continúa Actividad No 6</p> <p>No: Continúa Actividad No 4</p>			
6	Realizar acompañamiento a recorrido de verificación en campo		Profesional Universitario	ALP-FM-05 Informe vistas

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Realiza acompañamiento a recorrido de verificación en campo del servicio de alumbrado público en conjunto con los grupos de interés.		Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	administrativas y de campo GDO-FM-12 Lista de Asistencia Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
7	<p>Asistir a ferias de servicios propuestas por los grupos de interés o la UAESP</p> <p>Asiste a ferias de servicios propuestas por los grupos de interés del modelo de relacionamiento, en las localidades de la ciudad, para la divulgación e interlocución de la oferta de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.</p>		Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Registro - Base de datos consolidados estadísticos de gestión social ALP-FM-05 Informe vistas administrativas y de campo GDO-FM-12 Lista de Asistencia

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
8	<p>Realizar seguimiento al cumplimiento de órdenes de trabajo prioritizadas y acciones de mejora relacionadas con las actividades de gestión social</p> <p>Realiza seguimiento al cumplimiento de órdenes de trabajo prioritizadas y acciones de mejora, según sea el caso, a través de la revisión periódica de las bases de datos designadas.</p> <p>En caso de encontrar incumplimiento a la atención de las órdenes de trabajo y acciones de mejora, emite requerimiento a la interventoría para que realice el seguimiento correspondiente.</p>	<p>Correo Electrónico (Órdenes de Trabajo Registradas -OTRs Priorizadas)</p>	<p>Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	<p>Comunicación oficial interna Base de Datos (PQRS - Gestión Social)</p>
	<p>¿En la revisión periódica persiste el incumplimiento en la atención a las órdenes de trabajo prioritizadas y acciones de mejora?</p> <p>Sí: Continúa Actividad No 9</p>			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	No: Continúa Actividad No 10			
9	<p>Verificar el cumplimiento de las OTRs Priorizadas o Acción de Mejora mediante visita en campo</p> <p>Realiza seguimiento al cumplimiento de órdenes de trabajo priorizadas y acciones de mejora, mediante una visita técnica en coordinación con el apoyo técnico y un delegado del operador para que se restablezca el servicio y se ejecuten las acciones de manera inmediata.</p>	Cargue del informe de campo en carpeta compartida	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.	ALP-FM-05 Informe vistas administrativas y de campo GDO-FM-12 Lista de Asistencia Base de Datos (PQRS - Gestión Social)
10	<p>Registrar información de finalización de trámite</p> <p>Registra la información de finalización de trámite en las bases de datos correspondiente y realiza cierre de la solicitud a través del Sistema de Gestión Documental.</p>	Sistema de Gestión Documental	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Base de datos (PQRs - Gestión Social) Ordenes de Trabajo Registradas- OTRs Priorizadas

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	30/11/2023	Creación del procedimiento.

8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Fabián Alberto Rodríguez Hurtado	Contratista Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
	Angélica Castañeda Castellanos		
	Tatiana Alejandra González Romero		
	Carlos Gilbert Cabrera Ovalle	Profesional Universitario Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
Revisó	Adrián Humberto Herazo Castro	Subdirector Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	