|  |
| --- |
| **DATOS DEL INFORME** |
| **Mes de Análisis:NOVIEMBREAño: 2018** |
| **RESPONSABLES** |
| **Nombre: Jeniffer Eliana Rodríguez Salamanca**  **Cargo: Profesional Universitario**  **Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Señale con una X el Servicio: Recolección, Barrido y Limpieza: \_\_\_X\_\_ Residuos Hospitalarios: \_\_** |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE SUPERVISION Y CONTROL DEL SERVICIO** | |
| **COMPONENTES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL** | **AVANCE ACTIVIDADES PARA LA SUPERVISIÓN Y CONTROL** |
| **Verificar y validar el cumplimiento de la Resolución026 de 2018, el Contrato 285con el Operador Ciudad LimpiaS.AE.S.P. y el Contrato C-396-2018 con el Consorcio Proyección capital, en el componente de Recolección, Barrido y Limpieza.**  **Verificar y validar el cumplimiento de la resolución 026 de 2018, en el componente de barrido.** | **Introducción**  El presente informe  consolida la información y las evidencias  de las actividades realizadas  en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2018, de acuerdo con lo establecido en el plan de supervisión y control del servicio, tomando como insumos las visitas de campo, actas de reunión, informes mensuales presentados    por el prestador Ciudad Limpia; así como los informes de la Interventoría Proyección Capital en el Área De Servicio Exclusivo 3,  la cual comprende las localidades  de Fontibón y Kennedy.   1. **Componente de recolección**   El servicio de recolección en la ASE 3 es operado por la empresa Ciudad Limpia S.A. E.S.P. en las localidades de Fontibón y Kennedy, para el mes de noviembrede 2018 se contó con la siguiente información:  Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S. Pcuenta con diez (16) macrorutas y 152 microrrutas que dan lacobertura total en la prestación de servicio en el componente de recolección y transporte.  Los horarios y frecuencias se dividen en cada Macrorruta teniendo en cuenta que:  Para la recolección de residuos domiciliarios el Ase 3 tiene las macrorutas identificadas de la numeración 11 a la 16, las cuales tienen atención diurna y nocturna en frecuencias 1,3,5 en 66 microrrutas y 2,4,6 en 66 microrrutas.  Para la recolección en grandes generadores, bolsa de barrido, poda de árboles y corte de césped se establecieron frecuencias diarias en horario diurno en 20 microrrutas.  **Tabla No. 1: Relación Toneladas recolectadas Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | | **NOVIEMBRE** | | | | **LOCALIDAD** | **Residuos Recogidos (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Residuos Recogidos (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | **Residuos Recogidos (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | | **Fontibón** | 11.061,58 | 28% | 11.798,02 | 28% | 6,7% | 11.614,81 | 29% | -2% | | **Kennedy** | 27.196,14 | 72% | 27.196,14 | 72% | 0,0% | 28.104,45 | 71% | 3% | | **Total** | 38.257,72 | 100% | 38.994,16 | 100% | 1,9% | 39.719,26 | 100% | 2% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativosmes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  Para el mes de noviembre se observa que la variación es de un 2% lo cual evidencia la estabilización del servicio de recolección y comienza a marcar una tendencia constante en el volumen de residuos llevados al RSDJ.  Como se muestra en la tabla 1, el porcentaje de representatividad del total de toneladas dispuestas por localidadarroja un promedio en el trimestre de 72% que corresponde a la localidad de Kennedy, dejando con un mínimo volumen de generación en la localidad de Fontibón.  **Tabla No. 2:Relación por componente Toneladas recolectadas Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | | **NOVIEMBRE** | | | **TIPO RESIDUO** | **SEPTIEMBRE Residuos Recogidos (t/mes)** | **OCTUBRE Residuos Recogidos (t/mes)** | **Variación**  **Mensual** | **NOVIEMBRE Residuos Recogidos (t/mes)** | **Variación**  **Mensual** | | **Barrido de Calles** | 1.617,82 | 1.659,40 | 3% | 1.610,11 | -3% | | **Corte de Césped** | 624,470 | 891,680 | 43% | 1.113,790 | 25% | | **Grandes Generadores y Zona Industrial** | 2.961,21 | 3.303,32 | 12% | 3.255,40 | -1% | | **Poda de Arboles** | 74,040 | 76,240 | 3% | 74,060 | -3% | | **Recolección**  **Domiciliaria** | 27.345,220 | 29.099,460 | 6% | 29.264,260 | 1% | | **Material-Mixto** | 4.735,150 | 5.107,520 | 8% | 3.419,000 | -33% | | **Plazas de Mercado** | 127,73 | 147,13 | 15% | 147,13 | 0% | | **Escombros** | 772,080 | 954,750 | 24% | 835,510 | -12% | | **Total general** | **38.257,72** | **41.239,50** | **8%** | **39.719,26** | **-4%** |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Gráfico No. 1:Relación por componente Toneladas recolectadas Noviembre 2018**  Tomando en cuenta los datos que se reportaron en el mes anterior, se puede evidenciar que el servicio mostró Una disminución general del 4%y la variación máxima se muestra para el componente de recolección de residuos mixtos con una disminución del 33% y corte de césped con un aumento del 24 % con respecto a lo reportado en el mes anterior.  Los recorridos o trazados de las microrrutas están siendo ajustados y actualizados, debido a que el Concesionario se encuentra ajustando su diseño inicial aplicando la optimización de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores, estos cambios han sido observados en campo, principalmente en la localidad de Fontibón en el sector de la zona Industrial y Montevideo.  Ahora bien, las “verificaciones en campo” se programaron en función de las MACRORUTAS del servicio notificadas por el Concesionario dentro de los POIE. El ideal de esta verificación se suscribe a la MICRORUTA del servicio prestado, donde se amplié la información por parte del Concesionario a mayor detalle de las MICRORUTAS indicando el punto de inicio, punto final y el trayecto (flecheo), el horario (hora de inicio y de finalización) de la, así como el código (normado) la longitud en kilómetros, de conformidad a lo establecido en el numeral 3.4 del Reglamento Técnico Operativo.   * 1. **Recolección de escombros domiciliarios**   Para la recolección de escombros por solicitud, una vez fueron aforados previamente, el Concesionario genera un listado con direcciones a visitar y a atender, las microrrutas son de frecuencia diaria de 6:00 a 17:00 horas.  Para este componente de recolección el Concesionario reporta 923,02toneladas de escombros domiciliarios en el mes para las dos localidades.  Para este mes se presenta una disminución general del 9 % con respecto a lo reportado en el mes anterior  Para el mes de noviembre varia el comportamiento creciente que se venía marcando desde febrero, mostrando una disminución hasta del 15% en la recolección de escombros de tipo domiciliario. .  **Tabla No. 3:Relación Toneladas recolectadas de escombros domiciliarios**  **Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | | **NOVIEMBRE** | | | | **LOCALIDAD** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | | **Fontibón** | 56,80 | 28% | 246,50 | 24% | 334% | 209,80 | 23% | -15% | | **Kennedy** | 246,10 | 72% | 763,50 | 76% | 210% | 713,22 | 77% | -7% | | **Total** | **584,01** | **100%** | **1.010,00** | **100%** | **73%** | **923,02** | **100%** | **-9%** |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Grafico No. 2: Tendencia de las toneladas recolectadas de escombros domiciliarios Noviembre 2018**   * 1. **Recolección de escombros de origen clandestino**   El arrojo clandestino es considerado como una actividad de origen ocasional, y se hace la atención de acuerdo con las solicitudes realizadas por la comunidad o por evidencia de los supervisores de interventoría en campo y los reportes ocasionales de la UAESP, para lo cual el concesionario debe atender de una manera ágil y oportuna.  El Concesionario tiene un listado de puntos críticos que atienden e intervienen con el área social, con frecuencia diaria. Sin embargo, se han evidenciado lonas con escombros limpios o RCD en esquinas el día de frecuencia de recolección de residuos domiciliarios, el Concesionario en pro del cuidado de los vehículos compactadores no recoge estos residuos con el carro compactador, no obstante, el conductor del carro reporta al radio operador el punto de arrojo clandestino y este consolida la información para que se recojan estos residuos con una volqueta o amplirroll que esté cercano.  Como se muestra en la siguiente tabla, la localidad de Kenndy tiene un promedio de 78 % en la recolección total de residuos mixtos dentro del 100 % reportado para el ASE 3, la localidad de Fontibón presenta un promedio de 23% en el total general.  La variación mensual es significativa, pues para la localidad de Kennedy se muestra una disminución del 36,13 % y en Fontibón del 22%, en el mes de noviembre con respecto a lo reportado en el mes de octubre.  **Tabla No. 4:Relación Toneladas recolectadas de escombros Clandestinos**  **Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | | **NOVIEMBRE** | | | | **LOCALIDAD** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | **Escombros recogidos  (t/mes)** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | | **Fontibón** | 965,36 | 20% | 1.073,46 | 23% | 11% | 842,55 | 25% | -22% | | **Kennedy** | 3.769,79 | 79% | 4.034,06 | 80% | 7% | 2.576,45 | 75% | -36,13% | | **Total** | **4.780,34** | **99%** | **4.735,15** | **100%** | **-1%** | **3.419,00** | **100%** | -27,80% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Grafico No. 3:Relación Toneladas recolectadas de escombros Clandestinos –**  **Noviembre 2018**  Se puede notar un comportamiento variable en las cifran que se han reportado en lo que va corrido del año, pues ha habido picos que superan hasta el 100% de lo reportado en meses anteriores, sin embargo, en este trimestre de comparación la variación general presenta un promedio del 14,37 %.   1. **Componente de barrido**   El Concesionario en su Plan Operativo para el Inicio del Esquema relacionó un total de 581 microrrutas, las cuales a la semana cumplen 4 tipos frecuencias, teniendo en cuenta que hay frecuencias de prestación del servicio de tres veces a la semana en el turno día en 248 microrrutas; todos los días en los turnos día en 6 microrrutas, en la jornada tarde en 2 y en la noche en 3 microrrutas, en el ASE 3 existen sectores que tienen frecuencias de dos (2) veces por semana en 167 microrrutas, de una vez por semana en 143 microrrutas y de seis (6) por semana en 17 microrrutas.  Ahora bien, las “verificaciones en campo” se programaron en función de las MACRORUTAS del servicio notificadas por el Concesionario dentro de los POIE, las cuales para el ASE 3 son nueve (9), distribuidas en la localidad de Kennedy cinco (5) macrorrutas que agrupan un total de 387 microrrutas de barrido y en Fontibón cuatro (4) macrorrutas que agrupan un total de 194 microrrutas que se prestan en los tres turnos, mañana, tarde y noche.  Igualmente, como se mencionó en el componente de recolección el ideal de esta verificación se suscribe a la MICRORUTA del servicio prestado, donde se amplié la información por parte del Concesionario a mayor detalle de las MICRORUTAS indicando punto de inicio, punto final y el trayecto (flecheo), el horario (hora de inicio y de finalización) de la microrruta, código de la microrruta y longitud de la misma en kilómetros, como lo establece el numeral 3.4 del Reglamento Técnico Operativo. Ratificado en la reunión mensual de interventoría celebrada el día 19 de abril en las instalaciones de base de operaciones de Ciudad Limpia Bogotá SA ESP.  La tendencia de kilómetros de barrido manual para el trimestre objeto de análisis, se muestra en la gráfica y presenta un comportamiento estable pues nos se presenta una variación superior al 2% en los últimos 3 meses.  **Tabla No. 5: Relación Kilómetros de Barrido manualNoviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | | **NOVIEMBRE** | | | **ASE 3** | **Km de Barrido Manual** | **Km de Barrido**  **Manual** | **Variación Mensual** | **Km de Barrido**  **Manual** | **Variación Mensual** | | 34.220,97 | 37.012,53 | 8% | 36.452,48 | -2% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Grafico No. 4: Tendencia de los kilómetros de barrido manual (km/mes Noviembre 2018)**  Para el barrido manual, en el mes de noviembre se presenta una disminución del 2% con respecto a lo reportado en el mes de octubre.  **Tabla No. 6: Relación Kilómetros de Barrido Mecánico Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | | **NOVIEMBRE** | | | **ASE 3** | **Km de Barrido Mecánico** | **Km de Barrido Mecánico** | **Variación Mensual** | **Km de Barrido Mecánico** | **Variación Mensual** | | 9.202,29 | 9.795,02 | 6% | 9.077,25 | -7% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre de 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Grafico No. 5: Tendencia de los kilómetros de barrido mecánico (km/mes Noviembre 2018**  En la gráfica anterior se observa una disminución en los kilómetros de barrido mecánico ejecutados en el mes de noviembre.  Para este mes ya se encuentran las rutas y microrutas bien estructuradas y se observa un comportamiento creciente en el servicio, pues se evidencia una variación del 6% en el mes de noviembre con respecto a lo reportado en el mes de septiembre.  La localidad con mayor cantidad de hallazgos es Kennedy, principalmente en el área libre de arenilla, así como la finalización del barrido en su totalidad y el apoyo de la actividad de barrido mecánico con la de barrido manual.   1. **Actividades de Limpieza**   El Concesionario no reportó en su Plan Operativo de Inicio de Esquema (POIE) los puntos de lavado. Para el mes de noviembre de 2018, el Concesionario contaba con una programación de 6 puntos para lavado, atendiendo un total de 6 puntos en la localidad de Kennedy.  De acuerdo con la información anterior, el Concesionario cumplió en el 100% de la atención de los puntos relacionados en la programación para el mes de noviembre de 2018. |
| **Verificar y validar el cumplimiento de la resolución026 de 2018, en el componente de Poda de árboles** | 1. **Alimentar y depurar la base de datos.**   La Interventoría realizó el seguimiento al componente de poda de árboles mediante una gestión documental y visitas de verificación. En el formato de plan control para el concesionario anexo en este documento, se especifican dichas actividades para cada una de las obligaciones según lo establecido en el reglamento técnico operativo.  Las visitas de verificación dependen en buena medida de la programación enviada por el Concesionario, para la actividad de poda de árboles se realiza semanalmente.  La Interventoría realizó la revisión documental de la información enviada por parte del Concesionario y a su vez el cumplimiento de los tiempos establecidos para la recepción de la misma.  En espera de la aprobación de los planes de poda, el Concesionario cuenta con conceptos técnicos remitidos por la UAESP para que programen la intervención de los individuos arbóreos relacionados en dichos conceptos.  De acuerdo con el Informe operativo del mes de los meses objeto de análisis de Ciudad Limpia, se verifican las fichas técnicas anexas, las cuales no cumplen con los parámetros establecidos por la SDA (Secretaria Distrital de Ambiente), pues, de acuerdo con el Concesionario dicha entidad no ha oficializado la entrega de los formatos establecidos.  De acuerdo con el análisis realizado, el promedio de atención para las solicitudes recibidas en esta zona es de 10 días, aunque hay 25 solicitudes con más de 15 días.  **Tabla No. 7: Reporte del estado de la base de datos de poda de árboles de la ASE 3 según el estado de las solicitudes**   |  |  | | --- | --- | | **Estado Solicitud** | **Noviembre** | | **Total de solicitudes** | 37 | | Atendida | 7 | | Repetida | 0 | | No Amerita Poda | 1 | | No Hay Árboles en la Dirección | 0 | | Corresponde a otro Operador | 0 | | Responsabilidad Codensa | 0 | | Dirección Errada | 0 | | Predio Privado | 1 | | Tala | 0 | | Responsabilidad Acueducto | 0 | | Pendientes por atender | 25 | | **% Pendientes** | 68% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  Del total de solicitudes quedan 25 sin atender hasta el corte realizado en el mes de noviembre, las cuales se reportarán en el mes de diciembre. |
| **Verificar y validar el cumplimiento de la resolución 026 de 2018, en el componente de corte de césped, en áreas verdes públicas del Distrito Capital** | 1. **Verificar la programación mensual de corte de césped enviadas por el operador de aseo e informe de la interventoría.**   Para el mes de noviembre de 2108 se reportan 5.229.589m2, esta información es revisada mensualmente de acuerdo con las novedades reportadas.  **Tabla No. 8:Zonas verdes atendidas, Noviembre2018**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | **NOVIEMBRE** | | |  | **KENNEDY** | **FONTIBON** | **KENNEDY** | **FONTIBON** | **KENNEDY** | **FONTIBON** | | Andenes | 336.921 | 364.280 | 348.322 | 450.629 | 327.600 | 331.627 | | Ciclorrutas | 72.025 | 0 | 73.218 | 0 | 74.709 | 0 | | Glorietas y Rotondas | 4.077 | 4.127 | 4.077 | 15.045 | 4.077 | 0 | | Orejas de puentes y asimilables | 29.638 | 136.722 | 29.638 | 116.940 | 29.638 | 136.067 | | Parque | 2.113.598 | 963.895 | 2.106.583 | 1.338.179 | 1.843.603 | 1.205.517 | | Rondas de ríos, canales y humedales | 86.894 | 0 | 84.502 | 0 | 88.463 | 0 | | Separador Vial | 482.838 | 384.212 | 453.740 | 577.171 | 492.644 | 492.638 | | Vías Peatonales | 192.654 | 21.237 | 190.597 | 23.204 | 180.735 | 22.269 | | Zonas de protección ambiental |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 | | **Total área Metros cuadrados**  **Localidad** | 3.318.645 | 1.874.474 | 3.290.677 | 2.521.168 | 3.041.470 | 2.188.119 | | **Total área Metros cuadrados ASE 3** | 5.193.119 | | 5.811.844 | | 5.229.589 | |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  La Interventoría realizó seguimiento a la programación de corte de césped, verificando el cumplimiento acorde con la programación enviada por el Operador; se ejecutó el ciclo de manera adecuada, sin superar los 45 días de atención.  La Interventoría verificó que las 1.113,790toneladas de residuos generados por la prestación de este servicio en el trimestre se recogieron y dispusieron correctamente en el relleno sanitario Doña Juana.  En el seguimiento se evidencia que se presta un buen servicio en la recolección de los residuos, el vehículo en el momento de transitar cumple con los límites permitidos de velocidad, cuenta con los documentos en regla, extintor, botiquín y microrrutas en regla, además es vehículo exclusivo para la recolección de los desechos productos del corte de césped.  **Tabla No. 9: Relación metros cuadrados de corte de césped Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | | **NOVIEMBRE** | | | | **LOCALIDAD** | **Total m2 de césped cortados** | **% de Representatividad por Localidad** | **Total m2 de césped cortados** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | **Total m2 de césped cortados** | **% de Representatividad por Localidad** | **Variación Mensual** | | **Fontibón** | 1.874.473,7 | 36% | 2.521.167,7 | 43% | 35% | 2.188.119,0 | 42% | -13% | | **Kennedy** | 3.318.644,9 | 64% | 3.290.676,6 | 57% | -1% | 3.041.470,3 | 58% | -8% | | **Total** | 5.193.118,6 | 100% | 5.811.844,3 | 100% | 12% | 5.229.589,3 | 100% | -10% |   Fuente: Datos tomados de los informes técnico-operativos mes de Noviembre de 2018  operador Ciudad Limpia S.A. E.S.P.  **Grafico No. 6: Tendencia de metros cuadrados de corte de césped Noviembre 2018**  Como se muestra en la tabla anterior, la localidad en la que más se generan residuos de corte de césped es Kennedy con un promedio de 60% del 100% de las dos localidades.  Como en todos los componentes, se evidencia en las cifras reportadas para el mes de noviembre, la disminuciónen el volumen de generación y recolección.  Para este mes de muestra una disminución del 10% en total de m2 reportados con respecto a lo reportado en el mes de septiembre. |
| **Verificar y validar el cumplimiento de la Resolución 026 de 2018, el Contrato 285 con el Operador Ciudad Limpia S.AE.S.P. y el Contrato C-396-2018 con el Consorcio Proyección capital, el componente de Gestión social.** | **1.Verificar el cumplimiento de la programación del plan de relaciones con la comunidad**  Para el mes de noviembreel operador de aseo,evidencia que en cumplimiento de la resolución UAESP No. 026 de 2018, la asistencia a las Comisiones Ambientales Locales-CAL, en todas las localidades.  Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P. en el marco de sus competencias desarrolló actividades de gestión social encaminadas a promover el correcto manejo de los residuos en el Área de Servicio Exclusivo No. 3, correspondiente a las Localidades de Fontibón y Kennedy, en el marco del contrato No. 285 de 2018 establecido con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.  De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Técnico Operativo para la prestación del servicio público de aseo en la Ciudad de Bogotá D.C., se establece proveer informes a la interventoría de manera mensual con el propósito de que puedan efectuar el seguimiento al desarrollo del contrato en mención, en cuanto a la gestión social.  En el Anexo 1 de este Informe se relacionan cada una de las actividades desarrolladas en los tres meses de análisis, con los diferentes tipos de población objetivo para tratar los diferentes temas definidos en el Reglamento, correspondientes a:   * Capacitar a la comunidad sobre los derechos y deberes que tienen como usuarios del servicio público de aseo. * Informar y explicar a los usuarios las actividades que incluyen las tarifas del servicio público de aseo de acuerdo a la regulación y normatividad vigente. * Socializar a los usuarios acerca de los horarios y frecuencias de las diferentes actividades del servicio público de aseo. * Capacitar y socializar con mayor intensidad a los usuarios que están en la parte limítrofe del ASE, con el objetivo que conozcan cual es la empresa concesionaria que les presta el servicio de aseo y las frecuencias y horarios de las diferentes actividades del servicio. * Socializar y sensibilizar a los usuarios sobre las consecuencias ambientales y sanciones que genera el arrojo clandestino tanto de residuos como de escombros, llantas etc. * Capacitar a los usuarios para realizar una adecuada Separación en la Fuente, reconocimiento del reciclador, no exigir contraprestación alguna por la entrega de los residuos aprovechables, con el firme objetivo de garantizar el acceso cierto y seguro a las organizaciones de recicladores del material aprovechable. * Sensibilizar a los usuarios de los sectores comerciales e industriales para que se cumpla con la presentación de los residuos dentro del horario de las microrrutas de recolección y transporte establecido por el concesionario. * Programas amigables, prácticos y didácticos en centros educativos mediante una eficiente coordinación interinstitucional con las entidades del orden distrital y nacional para crear conciencia ambiental sobre el correcto manejo de residuos y separación en la fuente. * Campañas a los usuarios que pudieran estar incumpliendo con la correcta presentación de los residuos con el objetivo de estimularlos para que realicen el correcto manejo de residuos. * Sensibilización conducente a que los residuos especiales sean debidamente separados por los usuarios con el fin de evitar el ingreso de residuos mixtos al sitio de disposición final.   Es importante resaltar que la información reportada en el informe de noviembre es la que corresponde al mes de octubre, razón por la cual el avance del plan de relaciones con la comunidad se muestra en el informe del mes de diciembre el cual a la fecha no ha sido radicado.  La cifras actualizadas se reportarán en el informe del mes de diciembre.  La interventoría evidenció untotal de 69 actividades, que fueron reportadas por Ciudad Limpia en la programación semanal, del total de actividades programadas por el Concesionario fueron ejecutadas el 98% en el trimestre, y el 2% restante obedece a actividades que fueron canceladas por los usuarios solicitantes.  El detalle de las actividades ejecutadas en el mes objeto de análisis se encuentra en el Anexo 1 de este informe.  **Tabla No. 10: Reporte de actividades realizadas por localidad**  **Ciudad Limpia S.A. E.S.P - ASE 3 - Noviembre 2018**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **SEPTIEMBRE** | | **OCTUBRE** | | **NOVIEMBRE** | | **Total General** | | **ACTIVIDADES** | **Fontibón** | **Kennedy** | **Fontibón** | **Kennedy** | **Fontibón** | **Kennedy** | | **Coordinación** | 5 | 23 | 10 | 14 | 10 | 14 | 76 | | **Informativas** | 8 | 23 | 12 | 17 | 12 | 17 | 89 | | **Operativas** | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 15 | | **Pedagógicas** | 4 | 4 | 2 | 9 | 2 | 9 | 30 | | **Eventos** | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | | **Total** | **21** | **53** | **25** | **44** | **25** | **44** | **212** |   Fuente: Informes Proyección Capitaly Ciudad Limpia S.A. E.S.P. Noviembre 2018.  **Grafico No. 7: Representatividad por tipo de actividad ejecutada ASE 3. Noviembre 2018**  Como se muestra en la tabla anterior, el Concesionario desarrollo un total de 69 actividades en el ASE 3, de las cuales las que mayor representatividad tienen son las de tipo informativo con un 55%, esto debido a que todos los esfuerzos se concentraron en dar a conocer a los usuarios los cambios que se presentaron con la puesta en marcha del nuevo esquema de aseo, sobre todo en la localidad de Fontibón.  Se hicieron socializaciones acerca de los medios con los que cuenta la comunidad para hacer las solicitudes de servicio, así como los mecanismos para la atención al usuario, en materia de RBL, poda de árbolesy recolección de residuos mixtos de tipo domiciliario y clandestino.  Adicionalmente se evidencia un 29% de incidencia en las actividades de coordinación institucional, las cuales incluyen la asistencia del Concesionario a todas las citaciones emitidas por las Alcaldías Locales, Alcaldía General, Juntas de Acción Comunal y demás instituciones de orden territorial que requieran de su participación, en este punto se muestra un cumplimiento total por parte de Ciudad Limpia, quienes atienden de manera diligente todos los requerimientos y coordinan de manera efectiva los compromisos que surgen de cada encuentro con la comunidad.  En este trimestre la mayor cantidad de actividades fueron ejecutadas en el marco del proyecto Cultura del Aseo, seguido de Coordinación Interinstitucional y Contenerización, a diferencia del anterior mes en este se adelantaron actividades del proyecto Aprovechamiento.  Para este periodo se reportaron cuatro (4) actividades no ejecutas, las cuales fueron informadas a la interventoría, tres (3) de estas se reprogramaron y ejecutaron en el mes de noviembre y una (1) está pendiente por programar en los próximos meses.  Es importante aclarar que algunas de las actividades no programadas surgen posterior al envió de la programación semanal, de acuerdo a la dinámica del trabajo de Gestión Social, por lo cual la empresa de aseo ha venido informando a la interventoría.  Durante el mes de noviembre se llevaron a cabo jornadas informativas enfocadas a comunicar los ajustes realizados al servicio de recolección por el ingreso de la nueva flota de vehículos a partir del 12 de noviembre de 2018 y ajustes del periodo de transición para equilibrar y lograr eficiencia en las macrorrutas, en cumplimiento a los establecido en el anexo 2 y 3 de la resolución 26 de 2017. |
| **Componente Administrativo** | 1. **Informe del Operador y/o Interventoría Proyección capital**   El operador de Ciudad Limpia S.A. E.S.P en cumplimiento del contrato deOperación N° 285 de 2018, radicó informe técnico operativo para el mes de Noviembre mediante radicado n°20187000442232 del 10 de diciembre de 2018. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCION PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA2**  (Tipo: AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva AM: Acción de Mejora) | | | | | | |
| OBSERVACIÓN O HALLAZGO | TIPO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | FECHA DE INICIO | FECHA FINAL | QUIENSOLICITA LA ACCIÓN | ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD |
| SAC N°7  UAESP-CPC-ASE3-681-18 | Condiciones de equipos y accesorios | Requisitos técnicosParque automotorModelo menor a 2017 | 20187000288582 de 17 de septiembre de 2018 | En proceso análisis  Respuesta concesionario  (oficio N° G.O.172-2018 del 21 de  noviembre de 2018) | Interventoría  Proyección Capital | El seguimiento se ha hecho en las reuniones operativas |
| SAC N°8  UAESP-CPC-ASE3-691-18 | Condiciones de equipos y accesorios | Dotación -Operarios | 20187000296922 de 27 septiembre de 2018 | En proceso análisis  Respuesta concesionario  (oficio N° G.O. 180-2018 del 31 denoviembre de 2018) | Interventoría  Proyección Capital | El seguimiento se ha hecho en las reuniones operativas |
| SAC N°9  UAESP-CPC-ASE3-720-1 | Condiciones de equipos y accesorios | Recolección yTransporte dePuntos críticos | 2018700033455224 de septiembre de 2018 | En proceso análisis  Respuesta concesionario  (Oficio N°G.O.-2052018 del 27 de  noviembre de 2018) | Interventoría  Proyección Capital | El seguimiento se ha hecho en las reuniones operativas |
| SAC N°10  UAESP-CPC-ASE3-728-18 | Condiciones de equipos y accesorios | Barrido y limpieza mecánico de vías y áreas públicas | 20187000342362 28 de septiembre de 2018 | En proceso  El concesionario se encuentra  dentro de los términos contractual  para dar respuesta a la SAC N°10 | Interventoría  Proyección Capital | El seguimiento se ha hecho en las reuniones operativas |

2Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta las acciones reportadas en los informes de las Interventorías de los Servicios y las solicitadas por la Unidad. Y para el caso de los convenios, se tendrá en cuenta las recomendaciones evidenciadas en las actas de reunión. En el presente formato se relacionarán todas las acciones que no han sido subsanadas del periodo actual o periodos anteriores.

**NOTA:**Para este componente se reporta la última actualización reportada en el informe del mes de octubre, dado que en el informe de la interventoría del mes de noviembre no se muestra la actualización de datos.

Como en los componentes anteriores los datos actualizados se reportarán y analizarán en el informe de supervisión del mes de diciembre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME3** | | | | | | | | |
| **IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME** | | | **TRATAMIENTO** | **ACIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ADELANTADAS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO O INTERVENTORIA** | | | | **ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD** |
| **FECHA (dd/mm/aaaa)** | **PRODUCTO O SERVICIO** | **DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO** | **Reproceso** | **Concesión** | **Identificación para su no uso** | **después de su entrega** |  |  |
| N/A | N/A | N/A | N/A | - | N/A | N/A | N/A | N/A |

3 Para el Producto y/o Servicio No Conforme, se debe terne en cuenta el Procedimiento adoptado en el Sistema Integrado de Gestión, en el Proceso de Evaluación, Control y Mejora.

|  |
| --- |
| **PQR CON RESPECTO AL SERVICIO** |
| Las estadísticas se encuentran clasificadas en peticiones, operativo, quejas, reclamos, recurso y solicitudes – PQR´S y en recursos de manera independiente, así mismo, las estadísticas son consolidadas, agrupando el número de PQR’S radicados en el periodo por los usuarios de RBL, por lo que se presenta el análisis de esta manera.  El total de PQR’S registrados por el concesionario del servicio de RBL en noviembre de 2018 fue de 3.889, que comparado con el total de PQR’S registrados en septiembre de 2018 (4.370PQR’S), evidenciando una disminución del 11% con respecto al periodo anterior.  **Tabla No. 11: Relación total gestión de PQR´S noviembrede 2018 Ciudad Limpia SA ESP**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **TIPO** | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **Total, general** | | **Derecho de Petición Facturación** | 0 | 0 | 0 | **0** | | **Derecho de Petición Operativo** | 0 | 0 | 0 | **0** | | **Queja** | 316 | 237 | 237 | **790** | | **Reclamo** | 2772 | 2175 | 2175 | **7122** | | **Recurso** | 59 | 133 | 133 | **325** | | **Solicitud** | 1.223 | 1.344 | 1.344 | **3911** | | **Total, general** | **4370** | **3889** | **3889** | **12148** |   Fuente: Informes Proyección Capital y Ciudad Limpia S.A. E.S.P. Noviembre 2018.  **Gráfico No. 8: : Representatividad por tipode trámite Noviembre de 2018 Ciudad Limpia SA ESP**  Como se muestra en la gráfica, la mayor representatividad la tiene el tipo de trámite clasificado como Reclamo con un 51% con respecto a los demás.  El Concesrionario para el trimestre reporta un cumplimiento del 85% en la atención de las PQRs, las solicitudes que ingresan para gestión son atendidas en términos de ley y son objeto de seguimiento por parte de la Interventoría. |

4 Realizar un análisis de la atención de los PQR en el período del informe, tener en cuenta los Informes del Operador o Prestador del Servicio y los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos –SDQ.

**NOTA:**Para este componente se reporta la última actualización reportada en el informe del mes de octubre, dado que en el informe de la interventoría del mes de noviembre no se muestra la actualización de datos.

Como en los componentes anteriores los datos actualizados se reportarán y analizarán en el informe de supervisión del mes de diciembre.

|  |
| --- |
| **ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES)** |
| En los informes de los meses objeto de análisis aún no se incluyen los indicadores, pues se estaban definiendo entre la Interventoría y el Concesionario, en el informe de noviembrela interventoría menciona que se encuentran a la espera de que Ciudad Limpia de respuesta a las observaciones emitidas y a partir de Junio se empiecen a alimentar los indicadores como lo pide la resolución.  En los siguientes informes se incluirá el análisis de los indicadores que corresponden a este periodo de análisis. |

|  |
| --- |
|  |
| **DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DELSERVICIO** |
| **RECOLECCIÓN:**La producción de toneladas totales recolectadas, transportadas y dispuestas para el mes de noviembrede2018 fue de 39.719,26toneladas. Es importante, mencionar que los componentes Corte de césped y escombros presentan la mayor variación en los últimos 3 meses.  **BARRIDO:** Para el periodo Noviembre 2018los kilómetros en barrido manual fueron **36.452,48km** mientras que en el barrido mecánico **9.077,25Km** para el ASE 3.  **ESCOMBROS:**Ciudad Limpia, Para el periodo Noviembre 2018reportó **923,02**toneladas de escombros domiciliarios llevados a la escombrera el Tunjuelo.  **RESIDUOS MATERIAL MIXTO:** Ciudad Limpia, Para el periodo Noviembre 2018 reportó **3.419,00**toneladas de material mixto llevado en diferentes proporciones al RSDJ y la escombrera el Tunjuelo.  **PODA DE ÁRBOLES:** Ciudad Limpia, Para el mes deNoviembre 2018, reportó **37**solicitudes de poda de las cuales se atendieron 7 dentro de los tiempos, 1 no amerita poda, 1 es en predio privado y quedan 25 pendientes por atender.  Para los siguientes informes se solicita al Concesionario que incluya la relación de árboles podado por localidad.  **CORTE DE CÉSPED:** Durante este periodo se intervinieron **5.229.589,3**metros cuadrados (m2) para las dos localidades.  **GESTIÓN SOCIAL:** Ciudad Limpia, Para el periodo Noviembre 2018, ejecutó un total de 69 actividades enfocadas en los diez proyectos de la gestión social de la Resolución 026 de 2018. Se cumplió 100% de la meta establecida en correlación al plan de relaciones con la comunidad.  **NOTA:**Es importante aclarar que la información que se reporta para gestión social, PQRs y SAC, corresponde al mes de octubre pues la última actualización se encuentra en el informe de diciembre de Proyección Capital, razón por la cual los datos actualizados se reportarán y analizarán en el informe de supervisión del mes de diciembre.  Lo anterior debido a que para algunos componentes la interventoría reporta la información al mes vencido y solicita correcciones al Operador, las cuales se registran en los informes posteriores. |

|  |
| --- |
| **EVIDENCIAS DE LA EJECUCION DEL PLAN DE SUPERVISION Y CONTROL6** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **COMPONENTE TECNICO OPERATIVO** | | | | **FECHA** | **REGISTRO** | **ASUNTO** | |  |  | No se ha realizado la reunión operativa del mes de noviembre ni diciembre. | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |

**6** Se deben relacionar todos los registros que evidencian la ejecución del Plan de Supervisión y Control (Visitas Administrativas y de campo, Listas de Chequeo, Memorias de Reunión, Actas de Reunión, entre otros)

|  |
| --- |
| **REVISADO PROFESIONAL ESPECALIZADO CÓDIGO 222 – GRADO 26** |
| **Fecha recibida:** (dd/mm/aaaa) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **Nombre AMPARO MARTINEZ DULCEFirma\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |
| --- |
| **APROBADO SUBDIRECTOR DE RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA** |
| **Nombre YANLICER ENRIQUE PÉREZ HERNÁNDEZ Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |