



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

**INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL**

SC-PCSC-FM-03

VERSIÓN 05

23/09/2011

Página 1 de 8

**DATOS DEL INFORME**

Período de Análisis: Desde (dd/mm/aa) 01/02/2012 Hasta (dd/mm/aa) 29/02/2012

Nombre del Coordinador del servicio: Carlos Alberto Jaimes Castro Firma: 

Señale con una X el Servicio Público:

Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS)<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

Alumbrado Público:  Servicios Funerarios: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Para el caso de MIRS, indique si se trata de RBL, Residuos Hospitalarios, Reciclaje y Aprovechamiento, Disposición final y Gestión Comercial y Financiera.

**SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE ACCION DE SUPERVISION Y CONTROL DEL SERVICIO**

Actividades	Gestión realizada
<p>1. Recepción, revisión y comentarios al Informe mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría Técnico Operativa.</p>	<p>Se contó con la información de la base de datos SDA con fecha de corte a Febrero 23 de 2012, la cual presenta un total de 331.605 luminarias, 107 más que el mes anterior, donde se destacan las modificaciones por el cambio de potencia y el cambio de nivel.</p> <p>Se verificó y analizó la información emitida por la Secretaria Distrital de Movilidad en cuanto al cálculo del consumo de energía de la semaforización, estableciendo que tanto la energía, y el consumo total de la misma (menos descuento), son conformes en el mes de Febrero de 2012; En este mes se presentó el retiro de 2 semáforos vehiculares Halógenos y 5 semáforos incandescentes vehiculares y de 1 Leds vehiculares. El retiro de 70 semáforos peatonales halógenos, el retiro de 5 semáforo incandescente peatonal y el ingreso de 96 semáforos peatonales Leds.</p> <p>Dentro del seguimiento a la calidad de la infraestructura de Alumbrado Público se revisó la Av. Primera de Mayo entre la Carrera 3 este y K 5 / C 17 entre K 62 y K 68B.</p> <p>Se asistió al Comité de Expansiones los días 15 de Febrero de 2012. No se presentaron urbanizaciones para recibir red de Alumbrado Público, ni solicitud de diseños especiales de Alumbrado Público.</p> <p>Se visitaron 38 diferentes sitios en los usuarios estaban inconformes por las deficiencias del Alumbrado Público. Los cuales la Interventoría visitó, analizó e indicó si se necesitan expansiones de Alumbrado Público, podas o repotenciaciones. Se efectuaron recorridos especiales a la localidad de Fontibón y Bosa.</p> <p>Respecto a avances tecnológicos, se continúa con la recopilación de registros para determinar el Factor de Cambio de bombillas. Se presenta un informe semestral, a la fecha se han presentado 10 informes.</p> <p>Las propuestas de las unidades constructivas aceptadas por la UAESP y presentadas en el Comité de Expansiones No. 187 del 20 de enero de 2011, tuvieron respuesta por parte de CODENSA SA ESP, presentaron diferencia de precios con respecto a las enviadas por la UAESP. Por lo que se le solicitó a CODENSA SA ESP las cotizaciones de las luminarias con la cual realizaron los análisis unitarios, durante el mes de Febrero de 2012 el tema no presentó avance.</p>



<p>2. Recepción, revisión y comentarios al Informe mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría Administrativa.</p>	<p>Durante el mes de Febrero, la Interventoría recibió 11 cartas, de las cuáles 4 requerían respuesta con visita de campo, las que fueron propuestas por la Interventoría y fueron revisados y aprobados por la UAESP. Las otras 7 eran de carácter informativo y de seguimiento.</p> <p>Durante este periodo la UAESP recibió de la interventoría las comunicaciones propuestas consistentes en 16 SAC, 1 SED, 3 SPAP y 11 SMAP, las cuáles fueron analizadas y revisadas por la coordinación de Alumbrado Público, emitiendo la correspondiente aprobación y solicitándole a Interventoría su seguimiento a la respuesta del operador.</p> <p>Se atendieron Requerimientos de la Comunidad y de entidades sobre la prestación del servicio de Alumbrado Público, coordinando con la Interventoría la información requerida de periodos anteriores y las visitas de campos necesarios; en este mes se efectuaron 31 visitas. Dentro del programa de cuadrantes de seguridad (antes ZAISC) se generaron 5.048 órdenes SISDA de mantenimiento.</p> <p>Se participó en reuniones con usuarios, Entidades Distritales y Alcaldías Locales, en algunas se solicitó la participación de CODENSA S.A. ESP para que atendiera los requerimientos solicitados a esa entidad en su calidad de Operador del sistema de AP.</p>
<p>3. Recepción, revisión y comentarios al Informe mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría Ambiental, de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.</p>	<p>En el mes de febrero de 2012 se desarrolló esta actividad (Se realiza Trimestralmente), la próxima visita será en el mes de mayo de 2012.</p> <p>Se realizó la visita mensual a las cuadrillas del colaborador de CODENSA SA ESP, resultado de esta inspección, se presenta en los formatos FT 011 anexo R del informe No. 28.</p>
<p>4. Recepción, revisión y comentarios al Informe mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría Financiera.</p>	<p>Se revisó el concepto de la Interventoría a la factura por el servicio de Alumbrado Público presentada por el operador y correspondiente al mes de Febrero de 2012.</p> <p>El ingeniero encargado de las actividades para la elaboración de la orden de pago, programó el PAC para el pago de la factura de CODENSA S.A. ESP radicada el 20 de Marzo de 2012, correspondiente al pago por el servicio del mes de Febrero de 2012 por \$ 10.174.697.950 y elaboró los documentos internos para el pago del servicio.</p>
<p>5. Recepción, revisión y comentarios al Informe mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría de las Obligaciones Especiales.</p>	<p>Se revisó el Informe No.28 correspondiente a las actividades del mes de Febrero de 2012. Se realizaron comentarios para correcciones o complementos de la información suministrada, las cuales fueron realizadas oportunamente.</p>
<p>6. Revisión de Informe de Interventoría, envío de comentarios y elaboración de Orden de Pago de acuerdo con la programación del PAC.</p>	<p>Se revisaron las obligaciones de la Interventoría correspondientes al contrato C-446 DE 2009 y el informe No. 28, donde se verifica que están acordes con las obligaciones del mismo durante el periodo de análisis.</p> <p>El ingeniero encargado de las actividades para la elaboración de la orden de pago, programó el PAC para el pago de la factura de CONSORCIO INTERALUMBRADO radicada el 09 de Marzo de 2012. Se generaron los documentos internos para el pago de la Interventoría al servicio de AP</p>

(Utilice las filas que requiera)



**INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO A LOS SERVICIOS<sup>2</sup>**

Actividades	Observaciones.
NO APLICA – No se han reportado informes de evaluación del impacto	

<sup>2</sup> Para la evaluación el coordinador debe tener en cuenta el resultado de la evaluación de impacto en la prestación de los servicios a cargo de la UAESP (Cuando se requiera)

**REUNIONES RELACIONADAS CON SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONTEMPLADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN**

Fecha	Tema	Entidades participantes	Conclusiones
UAESP			

**DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO<sup>3</sup>**

Con base en los resultados de las actividades desarrolladas por la Interventoría en el trigésimo informe de actividades y de acuerdo con los siguientes parámetros, se elabora el concepto de calidad del servicio prestado por el operador:

**Atención a los requerimientos de los usuarios, registrados en el Fono-servicio de CODENSA S.A E.S.P.**

De acuerdo con la Tabla 1-31, el 94.52 % de las órdenes SISDA fueron atendidas en tiempos inferiores a cuatro días. Se cumplió con la meta de  $\geq 90\%$  (no es contractual). Esto refleja una muy notable mejora del servicio.

De acuerdo con la Tabla 1-32, el 70,65% de las órdenes SISDA fueron atendidas independientes de la fecha de generación en tiempos inferiores a cuatro días No se cumple con la meta de  $\geq 90\%$  (no es contractual). Esto refleja las debilidades que se presentaron en meses anteriores y que viene siendo corregidas de manera muy apreciable en la prestación del servicio.

**Cumplimiento del Manual Único de Alumbrado Público, el RETIE y el RETILAP.**

Con relación al Manual Único de Alumbrado Público, el RETIE y el RETILAP, las obras de expansión se ejecutaron de acuerdo con la normatividad vigente.

**Base de datos SDA.**

De la comparación de las bases de datos de Enero y Febrero de 2012, se encontraron los cambios normales dentro del manejo de la información.

**Seguimiento de los correctivos implementados a los requerimientos de la Interventoría.**

Las Solicitudes SAC y SED del Contrato C-285 de 2008 firmado entre Interalumbrado y la UAESP, presenta un 81 % y un 81% de seguimiento finalizado respectivamente. Las Solicitudes SAC y SED del Contrato C-446 de 2009 firmado entre Interalumbrado y la UAESP, presenta un 28% y un 27% de seguimiento finalizado respectivamente No presenta avances por parte del operador en este período. Se ha llamado la atención al operador por el incumplimiento al compromiso adquirido de avanzar en estos pendientes.

<sup>3</sup> Para la evaluación el coordinador debe tener en cuenta los informes de: Interventoría, Convenios, Operadores o prestadores del servicio e informes de visitas administrativas y de campo.



**SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA<sup>4</sup>**

(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	QUIEN SOLICITA LA ACCIÓN	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD
SAC 1578	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1578 / Modernizar Luminarias Parque IDR 01-059 - Localidad de Usaquén. Radicado Interluminado 4789	08/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1579	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1579 No conformidad en el cumplimiento del 24 al 28 de enero de 2012, de cincuenta órdenes SISDA cumplidas como "Repetida"	08/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1580	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1580 Soluciones a deficiencias de iluminación de 3 tramos de vías de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Luminaria emite poca luz hacia los lados</b>	10/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1581	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1581 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Luminaria emite poca luz hacia los lados / Demasiada Interdistancia.</b>	10/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1582	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1582 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Altura de Montaje.</b>	10/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1583	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1583 Soluciones a deficiencias de iluminación de 6 tramos de vías de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Fin de vida útil de la luminaria.</b>	09/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1584	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1584 Soluciones a deficiencias de iluminación de 2 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Fin de vida útil de la luminaria/ Limpieza conjunto óptico.</b>	10/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1585	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1585 Soluciones a deficiencias de iluminación de 10 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Fin de</b>	09/02/2012		Interventoría - UAESP	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.



		<b>vida útil de la luminaria/Limpieza conjunto óptico/ Emite poca luz hacia los lados.</b>				
SAC 1586	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1586 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Fin de vida útil de la bombilla / Limpieza conjunto óptico / Emite poca luz hacia los lados / soporte largo.</b>	09/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1587	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1587 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: <b>Fin vida útil de la bombilla / Limpieza Conjunto Óptico/ Demasiada Interdistancia.</b>	09/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1588	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1588 / Por 930 Rótulos NO legibles que deben ser repintados y que además no han sido intervenidos en los últimos cinco años	15/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1589	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1589 / Repotenciar luminarias por Uso Racional de Energía.	15/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1590	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1590 / Retiro de Rótulos de la Base de Datos por deslizamientos y hurto continuado.	23/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1591	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1591 / Modernizar Luminarias C 151 A No. 45 – 60. Email UAESP 17-02-2012			<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1592	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1592 / Retiro de Rótulos de la Base de Datos	28/02/2012		<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.
SAC 1593	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1593 / Retiro de 14 luminarias que se encuentran en equipamiento comunal privado localizado en la K 9 Este No. 30-11 Sur, Agrupación de vivienda Bellavista del Sidel TUTELA No. 1100140880322012-0016.			<b>Interventoría – UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Marzo.

<sup>4</sup>Para 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 relacionaran todas las acciones que no han sido subsanadas del periodo actual o periodos anteriores.



SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME<sup>5</sup>

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			TRATAMIENTO				ACCIONES 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		
01-02-2012 al 29-02-2012	16.600 órdenes por luminarias apagadas	No prestación del servicio.	X				Por la Interventoría el reporte al Operador. Por el Operador la generación de órdenes SISDA para la reparación correspondiente.	Verificación del cumplimiento de la normalización del servicio dentro de las 72 horas siguientes al reporte. El 94,52% (15.690) de las órdenes generadas fueron atendidas en este plazo.

<sup>5</sup> Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta los productos no conformes reportados 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.

PUNTOS CRITICOS Y DE ALERTA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO Y DE LA INTERVENTORIA<sup>6</sup>

A partir del mes de diciembre de 2010, se ha presentado una disminución notable en el porcentaje de PQR's atendidas en un tiempo menor a 72 horas, siendo Julio el único periodo en el que se cumplió con el compromiso No Contractual de mantenerlo en un número mayor al 90%, es muy grave el incumplimiento en este año. Este es otro factor que resalta la necesidad de modificar el convenio para hacer un nuevo contrato que satisfaga las necesidades del Alumbrado Público en el Distrito.

El convenio 766 de 1997 y su acuerdo complementario firmado el 25 de enero de 2002 no especifica la operatividad en cuanto a Podas, Repotenciaciones, modernización de infraestructura, suministro de recursos para toma de mediciones de iluminancia, penalidades por incumplimientos en la prestación del servicio, entre otras. Lo anterior dificulta la supervisión y control que se le realice al Operador del Servicio de Alumbrado Público debido a que las obligaciones que tiene el Operador del Servicio no son claras.

El robo y vandalismo a la infraestructura afecta la prestación del servicio, lo que puede acarrear demandas penales al Distrito por accidentes que puedan ser atribuidos a la falta de Alumbrado Público. Esta situación deberá subsanarse en la renegociación del Convenio. Es factible que Codensa SA ESP plantee reconocimientos adicionales por este concepto.

<sup>6</sup> Situaciones o circunstancias que puedan entorpecer o impedir el desarrollo normal de la prestación del servicio, de la Interventoría o de las funciones de la entidad en el logro de sus objetivos institucionales.

PQR CON RESPECTO AL SERVICIO

Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR's a través de la línea 115 y de la supervisión de la Interventoría: En Febrero de 2012 se atendieron 16.600 PQR's, de las cuales se atendieron en un periodo menor a 72 horas el 94.52% que corresponde a 15.690 (73,78% de PQR's son generados por la Interventoría contratada por la UAESP y el 26,21% por los ciudadanos, quienes reclaman directamente a CODENSA, a través de la línea 115).



**ANÁLISIS PQR DE MAYOR FRECUENCIA<sup>1</sup>**

PQR de mayor frecuencia	Gestión realizada
Arreglo por daño Subterráneo (12+29)	De las órdenes atendidas, el 38.67 % del total de órdenes atendidas
Cambios de bombilla apagada (23)	De las órdenes atendidas, el 18.29 % del total de órdenes atendidas
Mantenimiento de Luminarias en Falla o Apagadas (13)	De las órdenes atendidas, el 21.58 % del total de órdenes atendidas

<sup>1</sup> Realizar un análisis de la atención de los PQR en el período del informe, tener en cuenta los informes de las Interventoría y los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos.

**ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES)**

**Indicadores**

Los siguientes son indicadores que se determinan con el fin de establecer un nivel de servicio, y con un seguimiento mensual permitir verificar una evolución del mismo. Estos indicadores NO son contractuales con el Operador del Servicio de Alumbrado Público, por lo que tienen un carácter netamente informativo y de seguimiento:

o **Proyectos de expansión del servicio de Alumbrado Público**

Este indicador muestra el nivel de cumplimiento en las expansiones ejecutadas y aprobadas, realizadas por el Operador del Servicio de Alumbrado Público, en relación con las expansiones programadas, teniendo en cuenta que las expansiones atienden las solicitudes de aumento de la infraestructura. Para el mes de Febrero de 2012, la Interventoría efectuó verificación a la información de las expansiones realizadas por CODENSA en Noviembre y Diciembre de 2011, aprobando 105 proyectos con 234 luminarias. El retraso en la información obedece a que al momento de realizar las obras civiles y eléctricas de las expansiones, CODENSA SA ESP debe realizar un proceso interno de auditoría y Control de Calidad, por esto pasa el listado de obras a la Interventoría dos o tres meses después de realizadas. Posteriormente la Interventoría puede tardar de 1 semana en realizar la verificación según el número de obras de expansión ejecutadas, después de lo cual valida la información y se reporta a la Unidad.

Proyectos de expansiones cumplidos acumulados de otros periodos	
	Periodo 2012
Variables	ENERO
# proyectos de expansión ejecutados	83
# proyectos de expansión programados	120
META	85.0%
Resultado %	69.2%

o **Efectividad de la línea 115**

Este indicador permite identificar el porcentaje de Lotes conformes que se presentan en el muestreo realizado al Fono Servicio línea 115, la cual es atendida por el Operador del Servicio de Alumbrado Público y es un referente para indicar si se mantiene la continuidad esperada del servicio según los usuarios que se ven afectados por el mismo. Para el mes de Febrero de 2012 no se encontraron lotes No Conformes.

**Registro de Resultados 2012**

Variables	Periodo	Enero	Febrero
# de Lotes muestreados de la línea 115 conformes		29	29
# Total de la muestra de la línea 115		31	29
Resultado %		93,55%	100%



**RECOMENDACIONES<sup>8</sup>**

Dado que el indicador de atención de fallas no ha llegado al 90%, en los últimos 6 meses, siendo esa la meta acordada con el Operador, se considera necesario que se defina el plan de mantenimiento como un componente del Plan de Prestación del Servicio, por parte del Operador.

La estructuración del plan de mantenimiento permitirá establecer unas metas de intervención en la infraestructura, focalizadas en aquellos elementos que generan el mayor número de requerimientos, de tal forma que progresivamente se obtenga una reducción de las fallas de luminarias, las que mensualmente están entre 14.000 y 16.000 puntos apagados, que equivalen al 4,5 % del total de luminarias instaladas.

Adicionalmente, se sugiere que se realicen auditorías de seguimientos a las áreas operativas de Cenercol, empresa colaboradora de Codensa S.A. ESP, con el fin de conocer sus procesos de trabajo especialmente en el tema de mantenimiento. Con estas auditorías se podrán identificar acciones de mejora.

<sup>8</sup> Aquellas que el Coordinador del Servicio considere pertinentes para mejorar la prestación del servicio y que deban ser objeto de consideración y análisis en Comité Directivo de la Unidad.

**Constancia de recibido por la Dirección Operativa**

Fecha recibido: (dd/mm/aaaa) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Firma