



DATOS DEL INFORME

Período de Análisis: Desde (dd/mm/aa) 01/07/2012 Hasta (dd/mm/aa) 31/07/2012

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 Julio 18 de 2012, la cual presenta un total de 332.367 luminarias, 86 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 Julio de 2012. En este mes se presentó el retiro de 45 semáforo vehiculares Halógeno y de 13 semáforos incandescentes y el ingreso de 83 Leds vehicular. El retiro de 12 semáforos peatonales halógenos y el ingreso de 38 Leds peatonales.</p> <p>Dentro del seguimiento a la calidad de la infraestructura de Alumbrado Público se revisó la AC 106 ENTRE AK 9 Y AK 17 A.</p> <p>Se asistió al Comité de Expansiones el día 18 de Julio de 2012. No se presentaron urbanizaciones para recibir red de Alumbrado Público, ni solicitud de diseños especiales de Alumbrado Público.</p> <p>Se visitaron 52 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 repotenciones. Se efectuaron recorridos especiales a las localidades de Bosa, Teusaquillo y Tunjuelito.</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 Mayo de 2012 el tema no presentó avance.</p>
<p>2. Recepción, revisión y comentarios al Informe</p>	<p>Durante el mes de Julio, la Interventoría recibió 21 cartas, de las cuáles 14 requerían respuesta con visita de campo, las que fueron propuestas por la</p>



Fecha	Tema	Entidades participantes	Conclusiones
05-07-2012	Junta Local de Seguridad y Convivencia, localidad de Tunjuelito.	Alcaldía Local de Fontibón, Policía Nacional, Atesa y otras	Presentación de compromisos adquiridos por la UAESP en Junta anterior.
10-07-2012	Recorrido diurno localidad Bosa.	UAESP, Interventoría.	Revisión del estado del Alumbrado Público en el Conjunto Reserva Tayrona, localidad de Bosa.
12-07-2012	Junta Local de Seguridad y Convivencia, UPZ 75, localidad de Fontibón.	Alcaldía Local de Fontibón, Policía Nacional, Atesa y otras.	Recolección de requerimientos respecto al Servicio de Alumbrado Público en el barrio Selva Dorada, localidad de Fontibón, convocada por la Alcaldía Local.
18-07-2012	Recorrido nocturno, localidad de Teusaquillo.	UAESP, Interventoría.	Revisión del estado del Alumbrado Público en el barrio Rafael Nuñez, localidad de Teusaquillo.
24-07-2012	Recorrido nocturno, localidad de Tunjuelito.	UAESP, Interventoría.	Revisión del estado del Alumbrado Público como acción a mepa de trabajo convocada por la Alcaldía Local.
26-07-2012	Junta Administrativa Local de Chapinero	Ediles JAL de Chapinero.	Presentación a solicitud de respuesta a cuestionario respecto al Servicio de Alumbrado Público en el sector de la CL 69A entre KR 5 y 7.
26-07-2012	Junta Zonal de Seguridad y Convivencia localidad de Fontibón	Alcaldía Local, Inspección de Nacional, Acueducto, IDR, SDA, UAESP, Dirección Local de Educación.	Recolección de requerimientos respecto al Servicio de Alumbrado Público en el barrio Selva Dorada, localidad de Fontibón, convocada por la Alcaldía Local.
30-07-2012	Presentación informe interalumbrado	UAESP, Interalumbrado, Codensa.	Presentación del informe No. 32 de Junio de 2013.
30-07-2012	Levantamiento prueba piloto 100W, localidad de Tunjuelito.	Interventoría, UAESP	Levantamiento prueba piloto 100W Isla del Sol Zona Industrial, como acción a recorrido realizado con la comunidad.
31-07-2012	Recorrido nocturno, localidad de Engativa.	Interventoría, UAESP, Codensa	Revisión del estado del Alumbrado Público en el barrio Bellavista, localidad de Engativa.

### 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 tercer 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 91.94 % de las órdenes SISDA fueron atendidas en tiempos inferiores a cuatro días. Se cumplió con la meta de  $\geq 90\%$  (no es contractual). Se cumple la meta acordada de este indicador, que desde el mes de diciembre de 2010 ha estado por debajo del 90%, excepto en el mes de julio. Se refleja una notable mejora del servicio.

De acuerdo con la Tabla 1-32, el 84,61% 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.



SAC 1687	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1687 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil luminaria.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1688	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1688 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil luminaria/ Luminaria emite poca luz hacia los lados.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1689	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1689 Soluciones a deficiencias de iluminación de 2 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Reglaje Luminaria	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1690	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1690 Soluciones a deficiencias de iluminación de 4 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil de la bombilla / Limpieza Conjunto Óptico.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1691	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1691 Soluciones a deficiencias de iluminación de 2 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil de la bombilla / Limpieza Conjunto Óptico/Luminaria emite poca luz hacia los lados.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1692	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1692 Soluciones a deficiencias de iluminación de 2 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil de la bombilla / Limpieza Conjunto Óptico/Altura Montaje.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1693	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1693 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil de la bombilla / Limpieza Conjunto Óptico/Reglaje Luminaria.	12/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.
SAC 1694	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1694/ Por 85 y 437 Rótulos NO legibles que deben ser repintados y que	13/07/2012		<b>Interventoría - UAESP</b>	Se envió comunicación, se revisará reporte de cierre de SAC del mes de Agosto.



						la reparación correspondiente.	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 período 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, Repotenciones, 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 Julio de 2012 se atendieron 12.581 PQR's, de las cuales se atendieron en un periodo menor a 72 horas el 91.94% que corresponde a 11.567 (78.83% de PQR's son generados por la Interventoría contratada por la UAESP y el 21.16% por los ciudadanos, quienes reclaman directamente a CODENSA, a través de la línea 115).

**ANÁLISIS PQR DE MAYOR FRECUENCIA<sup>7</sup>**

PQR de mayor frecuencia	Gestión realizada
Arreglo por daño Subterráneo (12+29)	De las órdenes atendidas, el 39.56 % del total de ordenes atendidas
Mantenimiento de Luminarias en Falla o Apagadas (13)	De las órdenes atendidas, el 24.08 % del total de ordenes atendidas
Cambios de bombilla apagada (23)	De las órdenes atendidas, el 19.78 % del total de ordenes atendidas

<sup>7</sup> Realizar un análisis de la atención de los PQR en el periodo 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

