



DATOS DEL INFORME

Período de Análisis: Desde (dd/mm/aa) 01/08/2012 Hasta (dd/mm/aa) 31/08/2012

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

Señale con una X el Servicio Público:

Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS)¹: _____

Alumbrado Público: Servicios Funerarios: _____

¹Para 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 Agosto 18 de 2012, la cual presenta un total de 332.989 luminarias, 622 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 Agosto de 2012. En este mes se presentó el ingreso de 112 semáforo vehiculares Halógeno y 4 semáforos peatonales halógenos y el retiro de 76 Leds vehicular y de 2 Leds peatonal.</p> <p>Dentro del seguimiento a la calidad de la infraestructura de Alumbrado Público se revisó la AC 26 SUR con KR 78.</p> <p>Se asistió al Comité de Expansiones el día 8 Y 23 de Agosto de 2012. No se presentaron urbanizaciones para recibir red de Alumbrado Público, ni solicitud de diseños especiales de Alumbrado Público.</p> <p>Se visitaron 107 diferentes sitios en los que 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 Barrios Unidos, Kennedy, Teusaquillo, Chapinero, Fontibón, Suba, Santafé y Antonio Nariño.</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 Agosto, la Interventoría recibió 21 cartas, de las cuáles 3</p>



<p>mensual de actividades de la Interventoría en la verificación de la Interventoría Administrativa.</p>	<p>requerían respuesta con visita de campo, las que fueron propuestas por la Interventoría y fueron revisados y aprobados por la UAESP. Las otras 16 eran de carácter informativo y de seguimiento.</p> <p>Durante este periodo la UAESP recibió de la interventoría las comunicaciones propuestas consistentes en 20 SAC, 1 SED, 1 SPAP y 8 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 63 visitas. Dentro del programa de cuadrantes de seguridad (antes ZAISC) se generaron 3.434 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 Mayo de 2012 no se desarrollo esta actividad (Se realiza Trimestralmente), la próxima visita será en el mes de Septiembre 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. 34.</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 Agosto 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 Septiembre de 2012, correspondiente al pago por el servicio del mes de Agosto de 2012 por \$ 11.490.778.250 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.34 correspondiente a las actividades del mes de Agosto 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. 34, 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 19 de Septiembre 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 SERVICIOS²	
Actividades	Observaciones.
NO APLICA – No se han reportado informes de evaluación del impacto	

² 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
01-08-2012	Mesa Distrital de Alumbrado Navideño.	EEB, DADEP, Condensa, IDT, IDU, SDM, SDG, FOPE, UAESP, IDRD.	Consolidar criterios y programación de la ruta navideña.
03-08-2012	Reunión de Autocontrol	Subdirección Servicio Alumbrado Público.	Revisión del estado y avance de las actividades de la Coordinación del Servicio de Alumbrado público.
03-08-2012	Comité Distrital de Alumbrado Público.	UAESP - Codensa - Interalumbrado - IDU - EEB	Revisión de la Reglamentación del Servicio de AP, presentación del proyecto piloto de iluminación de vías secundarias con Led en el Centro de Bogotá.
09-08-2012	Recorrido nocturno localidad Barrios Unidos.	UAESP - Interalumbrado - Codensa.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en los barrios Metrópolis y El Rosario, localidad de Barrios Unidos como acción a reunión de Junta de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía Local.
14-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Kennedy.	UAESP - Interalumbrado - Codensa.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en el barrio Urapanes, localidad de Kennedy, solicitud líder del barrio.
15-08-2012	Resolución CREG 123 de 2011	UAESP - Codensa	Se requiere definir e implementar un plan de mantenimiento. Se debe definir e implementar parámetros de calidad.
16-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Teusaquillo.	UAESP - Interalumbrado - Codensa.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en el barrio XXXX, localidad de Fontibón, solicitud de ASOBEL.
17-08-2012	Mesa de trabajo localidad Mártires.	Alcaldía Local, SDS, UAESP, SDIS, SDS, SDG, Gerencia Trans. Poblaciones, IDU, SDA, Universidad Nacional, Hábitat.	Presentación UAESP-AP y propuesta de recorrido para el mejoramiento del Servicio de Alumbrado Público.
21-08-2012	Resolución CREG 123 de 2012	UAESP - Interventoría	Se estima conveniente que el AOM sea del 10,3% pero sujeto a cumplir niveles de calidad del servicio y programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Aplicación integral de la resolución. Justificar el estudio de costos de AOM.
21-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Chapinero.	UAESP - Interalumbrado.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en el barrio Bosques de Calderon, localidad de Chapinero como acción a Mesa de trabajo de la localidad (JAL).
23-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Fontibón.	UAESP - Interalumbrado - Codensa	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en los barrios Refugio y Brisas, localidad de Fontibón como acción a reunión de Junta de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía Local.
28-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Suba	UAESP - Interalumbrado - Codensa.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en la zona ubicada en la Calle 156 entre Carreras 92 y 96, localidad de Suba.
30-08-2012	Presentación informe Interalumbrado.	UAESP, Interalumbrado, Codensa.	Presentación del informe de Julio de 2012.
30-08-2012	Recorrido nocturno localidad de Santafe.	UAESP, Interalumbrado, Codensa, SDM, Secretaria de Gobierno, ISP, Aseo Capital.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en la zona aledaña a la Plaza de Bolivar, localidad de Santafe en la zona ubicada en la Carrera



			5 y 6 entre Calles 26B y 27.
31-08-2012	Mesa de trabajo localidad Antonio Nariño.	UEASP, IDU, Policía Nacional, Movilidad, Integración Social, Secretaria de Gobierno.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en el barrio La Fragua, localidad de Antonio Nariño,
31-08-2012	Recorrido diurno localidad de Kennedy.	UAESP – IDU – Secretaria de Ambiente – Hospital del Sur – SDIS – Movilidad – Secretaria de Gobierno – Interalumbrado – Policía Nacional – Ciudad Limpia.	Revisión del estado del Servicio de Alumbrado Público en el barrio María Paz (Corabastos), localidad de Kennedy como requerimiento de la Alcaldía Local.

DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO³

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 90,62% 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 87,51% 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 Julio y Agosto 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 84 % 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 25% y un 56% de seguimiento finalizado respectivamente. Presenta avances por parte del operador en este periodo. Nota: Corte a 31 de agosto de 2012.

³ 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 MEJORA⁴

(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 1705	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1705/ Retiro Cámaras vigilancia privada.	01/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1706	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1706/ Reposición de Infraestructura.	06/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1707	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1707 / Por 13, 76, 277 y 96 Rótulos NO legibles que deben ser repintados y que además no han sido intervenidos en los últimos cinco años, en las localidades de La Candelaria, Los Mártires, Santafé y Teusaquillo, respectivamente.	15/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1708	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1708 / Por 15, 26, 64 y 39 Luminarias que no se encuentran en terreno y están registradas en la Base de Datos - SDA, en las localidades de La Candelaria, Los Mártires, Santafé y Teusaquillo, respectivamente.	41136		INTERVENTORIA	
SAC 1709	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1709 / Corrección anomalías Red de Alumbrado Público, en la Av. 1 de Mayo entre Hospital de Kennedy y Avenida Villavicencio.	15/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1710	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1710. Soluciones a deficiencias de iluminación de 20 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Altura Montaje Luminaria.	15/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1711	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1711. 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 luminaria.	15/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1712	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1712 Soluciones a deficiencias de iluminación de 1 tramo de vía	21/08/2012		INTERVENTORIA	



		de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil de la luminaria/ Luminaria emite poca luz hacia los lados.			
SAC 1713	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1713 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 luminaria/ Demasiada Interdistancia.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1714	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1714 Soluciones a deficiencias de iluminación de 3 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Reglaje Luminaria.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1715	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1715 Soluciones a deficiencias de iluminación de 4 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil bombilla/ Limpieza Conjunto óptico.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1716	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1716 Soluciones a deficiencias de iluminación de 4 tramos de vía de acuerdo con las mediciones de iluminancia realizadas, problema: Fin de vida útil Luminaria /Limpieza conjunto óptico/ Luminaria emite poca luz hacia los lados	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1717	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1717 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/Altura de Montaje.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1718	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1718/ Reinstalación de luminarias con rótulos 115957/58 en la Autopista Norte con Calle 177.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SAC 1719	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1719 / Cambio Luminarias carcasa partida	21/08/2012		INTERVENTORIA



SAC 1720	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1720 / Limpieza de redes exclusivas del Servicio de Alumbrado Público	24/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1721	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1721 / Inclusión de Proyectoros en la Base de Datos SDA. de la infraestructura del servicio de Alumbrado Público del Distrito Capital.	27/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1722	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1722 / Recorte de Césped en Subestación Exclusiva del Servicio de Alumbrado Público	23/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1723	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1723/ Reubicar Poste	24/08/2012		INTERVENTORIA	
SAC 1724	AC	Solicitud de Acción Correctiva SAC 1724/ Cambio luminarias por fin de vida útil	28/08/2012		INTERVENTORIA	
SMAP 622	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 622 , en el tramo de vía de la KR 25 A ENTRE AC 6 Y CL 12, de la Localidad de Los Mártires, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido INTERALUMBRADO	21/08/2012		INTERVENTORIA	
SMAP 623	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 623 , en el tramo de vía de la KR 26 ENTRE CL 12 Y AC 6, de la Localidad de Los Mártires, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido Interlumbrado			INTERVENTORIA	
SMAP 624	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 624 en el tramo de vía de CL 51 ENTRE AK 72 Y AK 70 de la Localidad de Engativá, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido Interlumbrado	21/08/2012		INTERVENTORIA	
SMAP 625	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 625 en el tramo de vía de la KR 21 ENTRE CL 12 Y AC 6 de la Localidad de Los Mártires, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido Interlumbrado	21/08/2012		INTERVENTORIA	



SMAP 626	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 626 en el tramo de vía de KR 22 ENTRE AC 6 Y CL 12 de la Localidad de Los Mártires, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido Interlumbrado	21/08/2012		INTERVENTORIA
SMAP 627	AM	Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 627 en el tramo de vía de DG 48 SUR ENTRE KR 57 Y KR 58 de la Localidad de Tunjuelito, con base en los resultados de las mediciones de Iluminancia. Recorrido Interlumbrado.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SMAP 629	AM	Solicitud de Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 629 , en la CL 2 entre KR 87 y KR 88, Barrio Patio Bonito – Localidad de Kennedy.	21/08/2012		INTERVENTORIA
SMAP 630	AM	Solicitud de Mejoramiento del Alumbrado Público SMAP 630 , en la CL 41 A Sur No 72 H – 76, Barrio Urapanes – Localidad de Kennedy	22/08/2012		INTERVENTORIA

⁴Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta las acciones reportadas en los informes de las Interventorias 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 CONFORME⁵

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 uso	después de su entrega		
01-08-2012 al 31-08-2012	13.269 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 90,62% (12.025) de las órdenes generadas fueron atendidas en este plazo.

⁵ Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta los productos no conformes reportados en los informes de las Interventorias 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 INTERVENTORIA⁶

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 de 2011 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.

⁶ 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 Agosto de 2012 se recibieron 13.269 PQR's, de las cuales se atendieron en un periodo menor a 72 horas el 90,62% que corresponde a 12.025 (77,02% de PQR's son generados por la Interventoría contratada por la UAESP y el 22,98% por los ciudadanos, quienes reclaman directamente a CODENSA, a través de la línea 115).

ANÁLISIS PQR DE MAYOR FRECUENCIA⁷

PQR de mayor frecuencia	Gestión realizada
Arreglo por daño Subterráneo (12+29)	De las órdenes atendidas, el 40.65% del total de ordenes atendidas
Cambios de bombilla apagada (23)	De las órdenes atendidas, el 22.08% del total de ordenes atendidas
Mantenimiento de Luminarias en Falla o Apagadas (13)	De las órdenes atendidas, el 20,37% del total de ordenes atendidas

⁷ 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

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 Agosto de 2012, la Interventoría no efectuó verificación a la información de las expansiones realizadas por CODENSA en Mayo de 2012, porque Codensa entrego la información incompleta y fue devuelta a Codensa. 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 una o dos semanas 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 ejecutados dentro del mes programado

Variables	Periodo 2012					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
# proyectos de expansión ejecutados	83	73	72	62	59	118
# proyectos de expansión programados	120	122	149	149	139	211
META	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%
Resultado %	69,2%	59,8%	48,3%	41,6%	42,4%	55,9%

○ **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 Agosto de 2012 no se encontraron lotes No Conformes.

Registro de Resultados 2012

Variables	Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
# de Lotes muestreados de la línea 115 conformes		29	29	30	27	30	30	31	29
# Total de la muestra de la línea 115		31	29	31	30	31	30	31	31
Resultado %		93,55%	100%	96,77%	90,00%	96,77%	100%	100%	93,55%

RECOMENDACIONES⁸

Se debe evaluar el compromiso NO contractual respecto al cumplimiento de la atención de mínimo el 90% de las PQR's en un periodo menor a 72 horas.

Se recomienda renegociar el Convenio UAESP- CODENSA S.A. ESP., donde se incluyan indicadores de calidad en función de los niveles de iluminación y demás parámetros técnicos aplicables acordes con el RETILAP, el cual entró en vigencia desde el 1 de abril de 2010, incluyendo además, penalizaciones por el incumplimiento en esos indicadores.

Se debe tener en cuenta la exigencia de realizar la planeación anual de expansión y mantenimiento del servicio.

Se recomienda incluir la obligación de la reducción de los índices de fallas, de tal forma que se reduzcan las solicitudes de los usuarios, con cumplimiento de índices máximos mensuales y de una política de calidad en la prestación del servicio.

Se debe ajustar el Convenio a las condiciones de la nueva regulación que entró en vigencia, como es la resolución 123 de la CREG la cuál entró en vigencia en Septiembre de 2011.

⁸ 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 _____

	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL		SC-PCSC-FM-03
	VERSIÓN 05	23/09/2011	Página 9 de 9

RECOMENDACIONES⁸

Se recomienda a la Unidad fortalecer el Grupo de Alumbrado Público con el fin de restablecer el trabajo de las mesas conjuntas UAESP – Codensa S.A. ESP orientadas a la modificación del Convenio vigente con esa empresa, dado que se requieren incluir aspectos técnicos, normativos y regulatorios dentro del marco de la prestación del servicio. Se propone conformar un equipo jurídico, técnico, económico y regulatorio que pueda hacer frente de manera adecuada a las negociaciones que se deben sostener con Codensa S.A. ESP.

La modificación del Convenio vigente, sin lugar a dudas, permitirá establecer unas nuevas condiciones en la prestación del servicio que mejoren la calidad del mismo, tanto en la operación y mantenimiento, como en la inversión en infraestructura.

⁸ 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 