

# INFORME TÉCNICO Y DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

**Alcance:** segundo semestre 2025

**Objetivo:** Evaluar las solicitudes de la comunidad relacionadas con el alumbrado público, clasificando problemas, tiempos de respuesta y actividades realizadas, con apoyo en indicadores gráficos.

## 1. Resumen General

- **Total de registros analizados:** 57 solicitudes.
- **Cobertura geográfica:** Barrios y veredas de Sabaneta (Calle Larga, Ancón Sur, Vereda La Doctora, San José, Pan de Azúcar, María Auxiliadora, entre otros).
- **Tipos de problemas más frecuentes:**
  - Luminarias apagadas
  - Luminarias deficientes o intermitentes.
  - Daños asociados a fotoceldas.
  - Vandalismo (cables dañados, fusibles, conexiones sulfatadas).
  - Casos especiales: postes caídos, ramas sobre cables, afectaciones por vecinos.

## 2. Clasificación por Tipo de Actividad

Tipo de Actividad	Nº de Casos	% del Total	Observaciones
Reposición	20	35.1%	Sustitución de luminarias, bombillos o postes.
Reconexión	17	29.8%	Restablecimiento de energía por cables dañados, sulfatados o vandalismo.

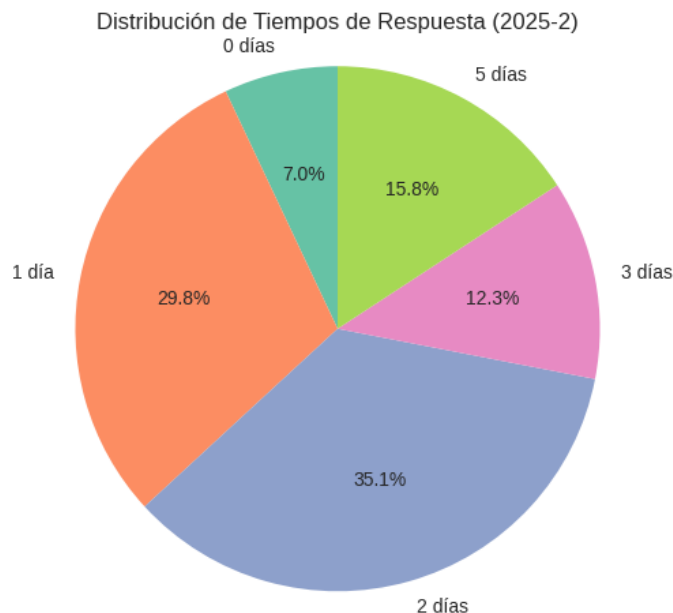
Tipo de Actividad	Nº de Casos	% del Total	Observaciones
Varios	20	35.1%	Incluye cambio de fotoceldas, poda, ajustes de posición, revisión ambiental.

### 3. Distribución de Tiempos de Respuesta

El análisis de los tiempos de atención muestra lo siguiente:

- **0 días (mismo día):** 4 respuestas (7%).
- **1 día:** 17 respuestas (29.8%).
- **2 días:** 20 respuestas (35.1%).
- **3 días:** 7 respuestas (12.3%).
- **5 días:** 9 respuestas (15.8%).

**Gráfico de distribución de tiempos de respuesta:**

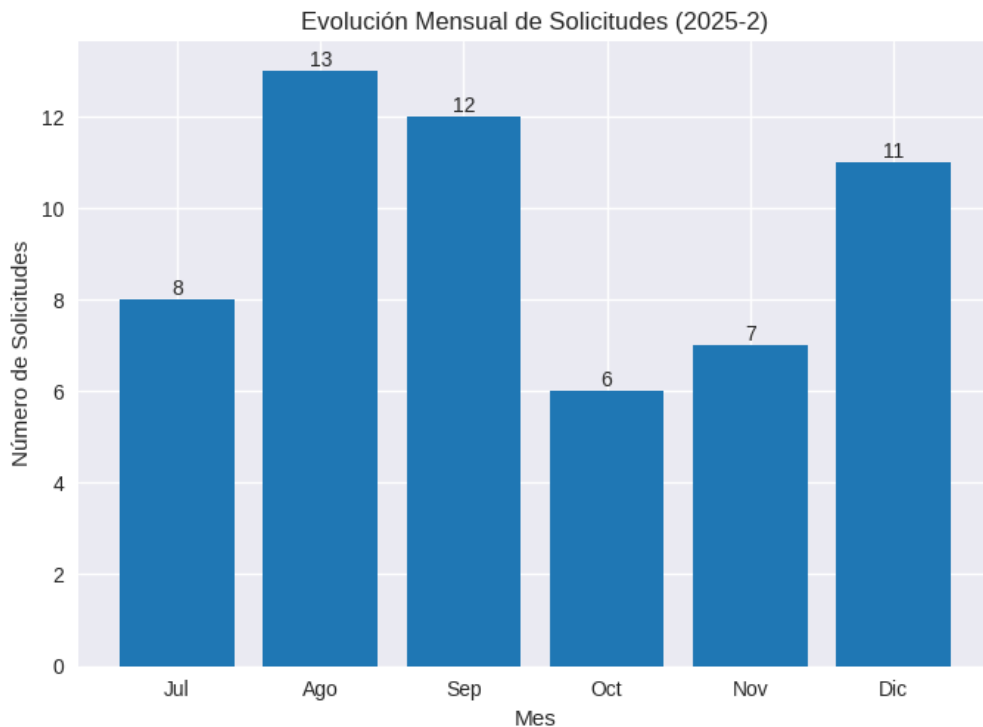


### Interpretación técnica:

- El **64.9% de las solicitudes se atienden en 1 o 2 días**, reflejando eficiencia operativa en reconexiones y cambios menores.
- Los casos de **5 días** corresponden principalmente a reposiciones de luminarias y postes, donde la logística y disponibilidad de materiales influyen.
- Los tiempos de respuesta inmediatos (0 días) se asocian a reconexiones rápidas por fotoceldas o cables dañados.

### 4. Evolución Mensual de Solicitudes

- **Julio:** 8 casos.
  - Alta incidencia de luminarias apagadas y deficientes
- **Agosto:** 13 casos.
  - Mayor diversidad de problemas (fotoceldas, poda, vandalismo).
- **Septiembre:** 12 casos.
  - Casos de vandalismo y necesidad de reemplazo de postes.
- **Octubre:** 6 casos.
  - Predominan fallas de fotoceldas y cables sulfatados.
- **Noviembre:** 7 casos.
  - Incremento de reposiciones con tiempos de respuesta más largos.
- **Diciembre:** 11 casos.
  - Mayor número de solicitudes con énfasis en fotoceldas malas y luminarias quemadas.



## 5. Observaciones Técnicas

- **Fotoceldas:** Son el componente más recurrente en fallas.
- **Vandalismo:** Genera daños en cables y fusibles, afectando la continuidad del servicio.
- **Reposiciones:** Se evidencia migración tecnológica
- **Medio ambiente:** Casos de ramas sobre cables y afectaciones por vecinos requieren coordinación interinstitucional.

## 6. Conclusiones

1. Los tiempos de respuesta son en general adecuados ( $\leq 2$  días en la mayoría), pero las **reposiciones** requieren optimización logística.
2. El vandalismo y factores externos representan un porcentaje significativo de incidencias, lo que demanda campañas de sensibilización y coordinación con la comunidad.

3. La migración tecnológica hacia luminarias de menor potencia refleja una política de eficiencia energética.

## 7. Recomendaciones

- **Plan de mantenimiento preventivo:** Sustitución programada de fotoceldas y revisión periódica de conexiones.
- **Gestión de inventarios:** Garantizar disponibilidad de luminarias y postes para reducir tiempos de reposición.
- **Articulación institucional:** Coordinar con la Secretaria de Medio Ambiente y seguridad ciudadana para atender casos de ramas y vandalismo.
- **Seguimiento de eficiencia energética:** Documentar el impacto de la reducción de potencia en la calidad del servicio.

## INFORME COMPARATIVO DE PQRSDF – SEMESTRE 2025-1 VS 2025-2

### 1. Conforme al número de solicitudes recibidas

Semestre	Total PQRSDF	Variación
2025-1	66	—
2025-2	57	-13.6%

### Análisis técnico:

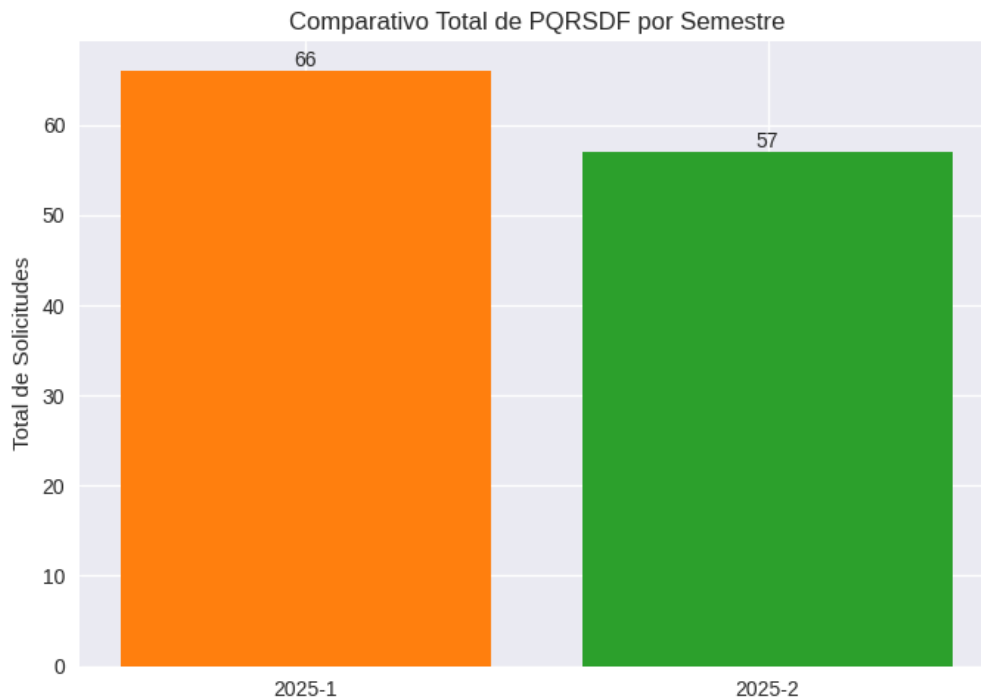
El segundo semestre registró una disminución del **13.6%** en el número de solicitudes.

Esto sugiere una mejora relativa en la estabilidad del sistema de alumbrado público o efecto de las intervenciones realizadas en el primer semestre.

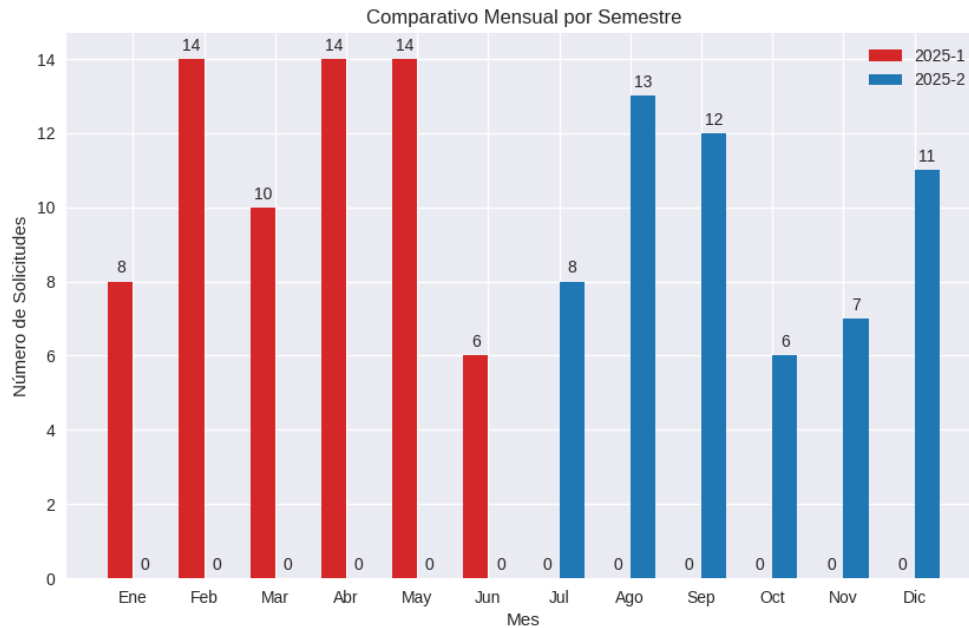
### 2. Evolución mensual

Mes	2025-1	2025-2
Enero	8	—
Febrero	14	—
Marzo	10	—
Abril	14	—
Mayo	14	—
Junio	6	—
Julio	—	8
Agosto	—	13
Septiembre	—	12
Octubre	—	6

Mes	2025-1	2025-2
Noviembre	—	7
Diciembre	—	11



(Gráfico de barras: muestra 66 en 2025-1 y 57 en 2025-2)



(Gráfico de barras comparativo: enero–junio con predominio en febrero y abril; julio–diciembre con picos en agosto y diciembre.)

## 2.Confome al TIEMPO DE RESPUESTA dado por la entidad

Periodo	Tiempo promedio
2025-1	≈ 1,9 días
2025-2	≈ 2,5 días

(promedio calculado según días reportados)

De la gráfica anterior se evidencia que en el segundo semestre 2025 a pesar de encontrarse dentro del tiempo establecido por la ley para dar respuesta a las solicitudes, la entidad tomó mas tiempo en hacerlo con relación al primer semestre; esto debido causas atribuibles como al tipo de solicitud, lo cual generaría un mayo análisis, una solución técnica y tiempos de desplazamiento ( mayor exigencia o estudio técnico para dar respuesta).

Lo anterior, se evidencia en los siguientes tipos de solicitudes presentadas:

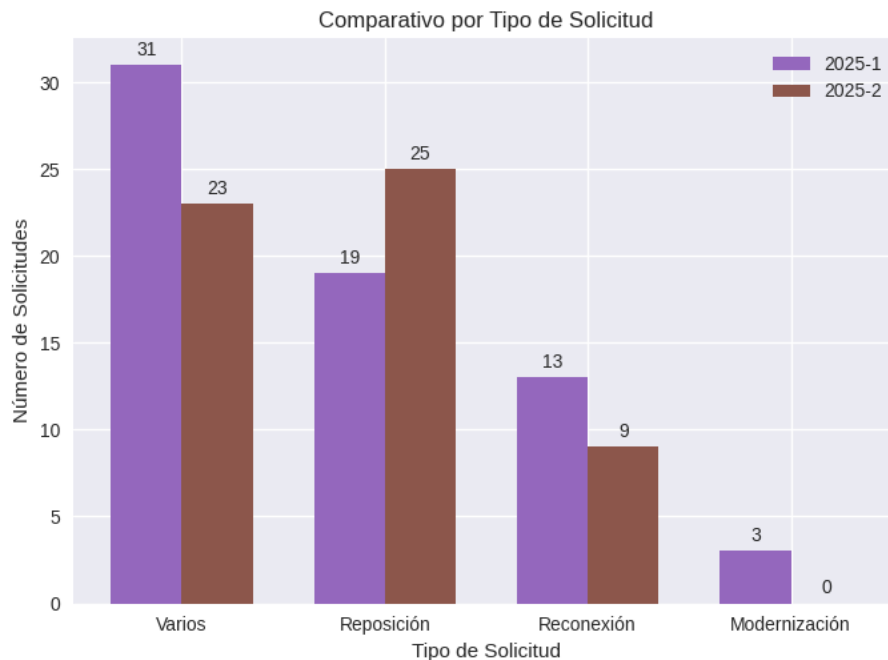
- reposición de luminarias y postes



- vandalismo y hurto de cable, que implican su reposición
- intervenciones que requieren coordinación con otras entidades y autorización de otras entidades

### 3.Conforme al tipo de solicitudes presentadas.

Tipo de solicitud	2025-1	% 2025-1	2025-2	% 2025-2	Variación
Varios	31	47,0 %	23	40.4 %	↓ -8
Reposición	19	28,8 %	25	43.9 %	↑ +6
Reconexión	13	19,7 %	9	15,8 %	↓ -4
Modernización	3	4,5 %	0	0 %	↓ -3
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>	<b>57</b>	<b>100 %</b>	<b>-9</b>



- La tabla anterior muestra índices inferiores tendientes a la modernización del sistema toda vez que a la fecha que en un 99.9% se encuentra modernizado con luminaria led
- La comunidad cada día solicita a la entidad una mejor intervención de alumbrado publica lo cual genera la necesidad a la empresa de mantener un sistema moderno con mayor capacidad lumínica lo cual genera una disminución en el costo que este mismo genera.

### Glosario

- **PQRSF:** Sigla de *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones*. Es el mecanismo formal mediante el cual los ciudadanos presentan solicitudes o reportan problemas relacionados con los servicios públicos.
- **Reposición:** Actividad que consiste en sustituir un elemento del sistema de alumbrado público (luminaria, bombillo, poste, brazo, etc.) por uno nuevo o en mejor estado.
- **Reconexión:** Restablecimiento del suministro eléctrico a una luminaria o conjunto de luminarias, generalmente después de fallas en cables, fusibles o conexiones.
- **Varios:** Categoría utilizada para agrupar actividades diversas que no corresponden estrictamente a reposición o reconexión. Incluye cambios de fotoceldas, podas, ajustes de posición de luminarias, revisiones ambientales, entre otros.
- **Fotocelda:** Dispositivo que regula el encendido y apagado automático de las luminarias según la luz ambiental. Es uno de los componentes más propensos a fallar en el sistema.
- **Luminaria Deficiente:** Estado en el que la lámpara funciona, pero con bajo rendimiento lumínico, parpadeos o iluminación insuficiente.
- **Luminaria Apagada:** Estado en el que la lámpara no enciende por fallas eléctricas, daños en bombillos, fotoceldas o conexiones.
- **Potencia (W):** Medida en vatios (W) que indica el consumo energético de la luminaria. En el informe se registran luminarias de 40W a 146W.
- **Dpro / Cree / Voltana 3:** Tipos o marcas de luminarias utilizadas en el sistema de alumbrado público. La migración hacia modelos Dpro de menor potencia refleja una política de eficiencia energética.
- **Bolardo:** Elemento de iluminación de baja altura, generalmente usado en parques o senderos peatonales.