

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

Alcance: primer semestre 2026

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: 53 solicitudes.

Cobertura geográfica: Barrios y veredas de Sabaneta (Vereda la Doctora, Calle Larga, La Florida, Prados de Sabaneta, Virgen del Carmen, Vereda María Auxiliadora, entre otros).

Tipos de problemas más frecuentes:

- Luminarias apagadas (39 casos).
- Poda o aclareos (4 casos).
- Luminaria con bajo flujo luminoso (3 casos).
- Casos especiales: sustitución de postes, poste inclinado, cableado expuesto (7 casos).

2. Clasificación por Tipo de Actividad

Tipo de Actividad	Nº de Casos	% del Total	Observaciones
Reposición	13	24.5%	Sustitución de luminarias y postes.
Reconexión	10	18.9%	Restablecimiento de energía por cables hurtados o problemas de red.

Varios	30	56.6%	fotoceldas, poda, y mantenimientos menores.
--------	----	-------	---

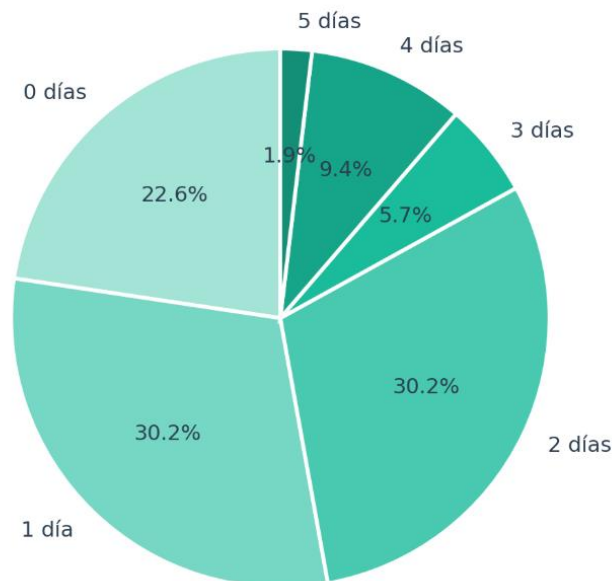
3. Distribución de Tiempos de Respuesta

El análisis de los tiempos de atención muestra lo siguiente:

- 0 días (mismo día): 12 respuestas (22.6%).
- 1 día: 16 respuestas (30.2%).
- 2 días: 16 respuestas (30.2%).
- 3 días: 3 respuestas (5.7%).
- 4 días: 5 respuestas (9.4%).
- 5 días: 1 respuesta (1.9%).

Gráfico de distribución de tiempos de respuesta:

Distribución de Tiempos de Respuesta (2026-1)



Interpretación técnica:

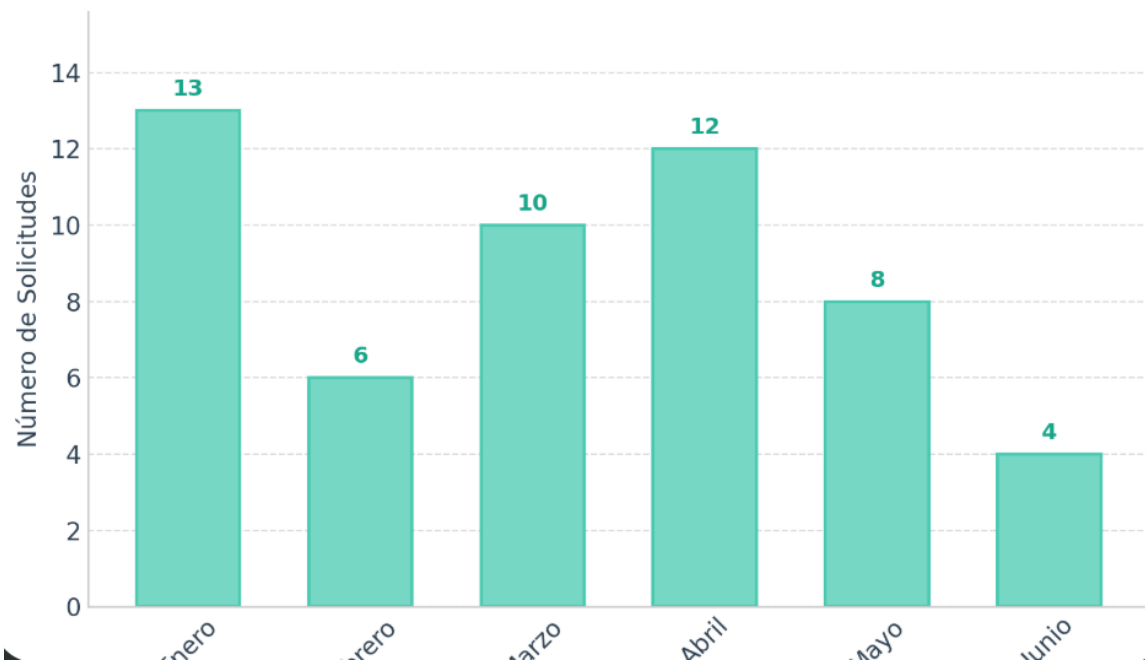
- El 83% de las solicitudes se atienden en 1 o 2 días (incluso el mismo día), lo que refleja una eficiencia operativa sobresaliente en reconexiones y cambios menores.
- Los casos de 4 a 5 días corresponden a reposiciones logísticas más complejas como el cambio de postes.

- Los tiempos de respuesta inmediatos (0 días) alcanzan un 22.6%, asociados a atenciones rápidas.

4. Evolución Mensual de Solicitudes

- Enero: 13 casos. (Alta incidencia de luminarias apagadas).
- Febrero: 6 casos. (Normalización y baja de solicitudes).
- Marzo: 10 casos.
- Abril: 12 casos. (Segundo pico por vandalismo/reconexiones).
- Mayo: 8 casos.
- Junio: 4 casos. (Mes con menor cantidad, sugiriendo estabilización).
-

Evolución Mensual de Solicitudes (2026-1)



5. Observaciones Técnicas

- **Luminarias apagadas:** Son la causal principal de PQR (73.5% del total).
- **Vandalismo y hurto:** Se registran casos explícitos de hurto de cableado afectando múltiples luminarias (ej. en el sector de La Florida).

- **Medio ambiente:** Casos de ramas sobre redes que demandan poda o aclareo periódico (4 casos).

6. Conclusiones

- Los tiempos de respuesta son sobresalientes, con el 83% de las solicitudes resueltas en 2 días o menos.
- La validación con el usuario es robusta, evidenciada por el alto volumen de ciudadanos contactados para la verificación (encuestas).

7. Recomendaciones

- **Plan de mantenimiento preventivo:** Sustitución programada de fotoceldas y revisión periódica de conexiones.
- **Articulación institucional:** Coordinar con la Secretaria de Medio Ambiente y seguridad ciudadana para atender casos de ramas y vandalismo.

INFORME COMPARATIVO DE PQRSDF – SEMESTRE 2025-2 VS 2026-1

1. Conforme al número de solicitudes recibidas

Semestre	Total PQRSDF	Variación
2025-2	57	—
2026-1	53	-7.0%

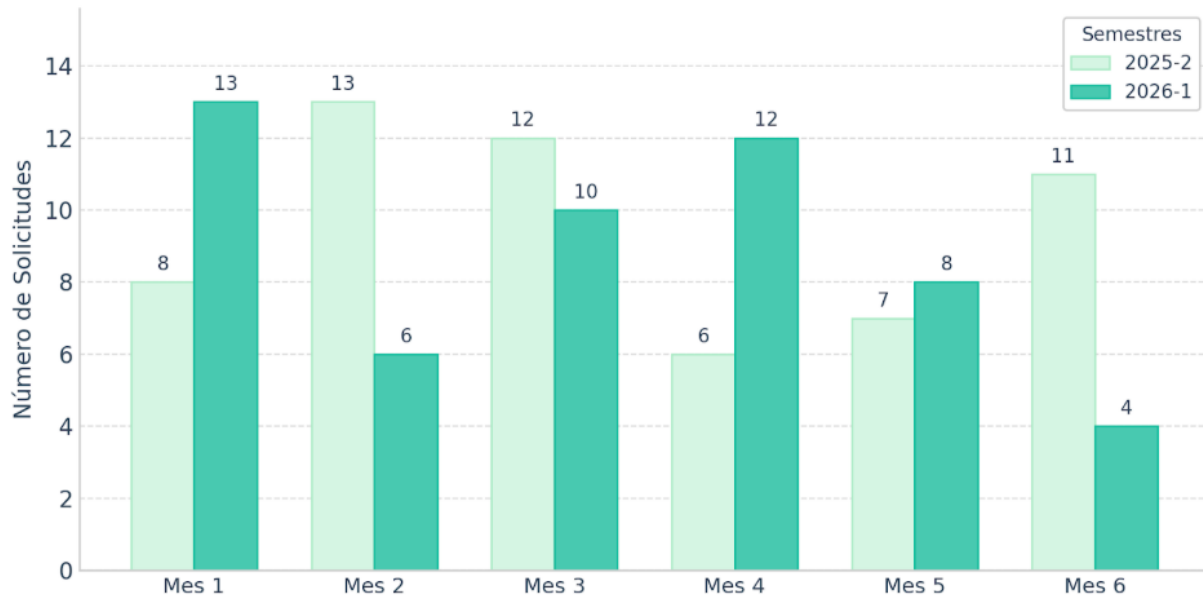
Análisis técnico:

El primer semestre de 2026 registró una disminución del 7.0% en el número de solicitudes frente al semestre anterior. Esto sugiere una mejora relativa y estabilización del sistema tras las intervenciones preventivas.

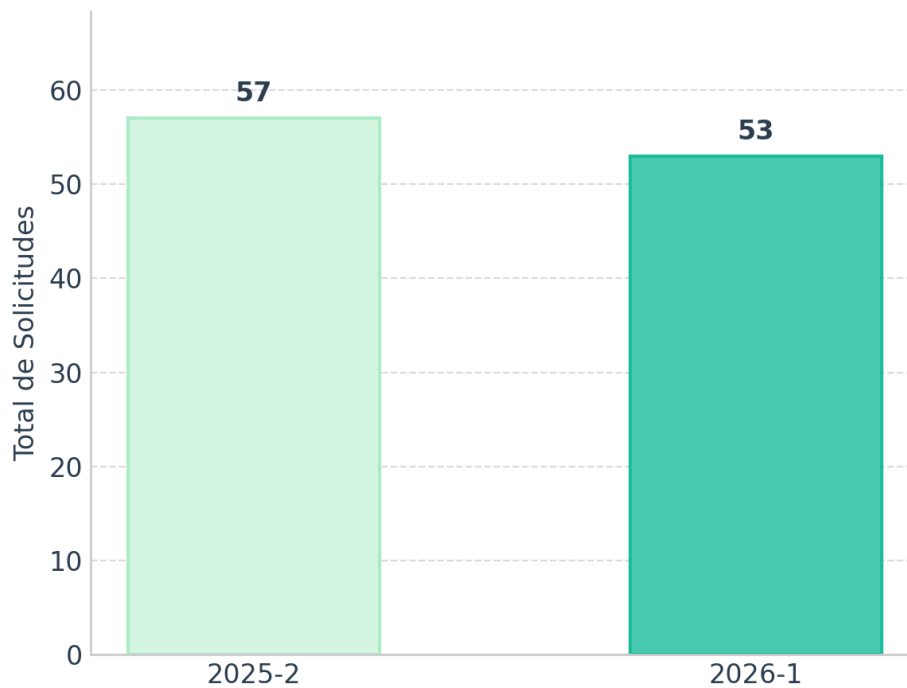
2. Evolución mensual

Mes Secuencial	2025-2 (Jul-Dic)	2026-1 (Ene-Jun)
Mes 1	8	13
Mes 2	13	6
Mes 3	12	10
Mes 4	6	12
Mes 5	7	8
Mes 6	11	4

Comparativo Mensual por Semestre



Comparativo Total de PQRSDF por Semestre



2.Confome al TIEMPO DE RESPUESTA dado por la entidad

Periodo	Tiempo promedio
2025-2	≈ 2.5 días
2026-1	≈ 1.5 días

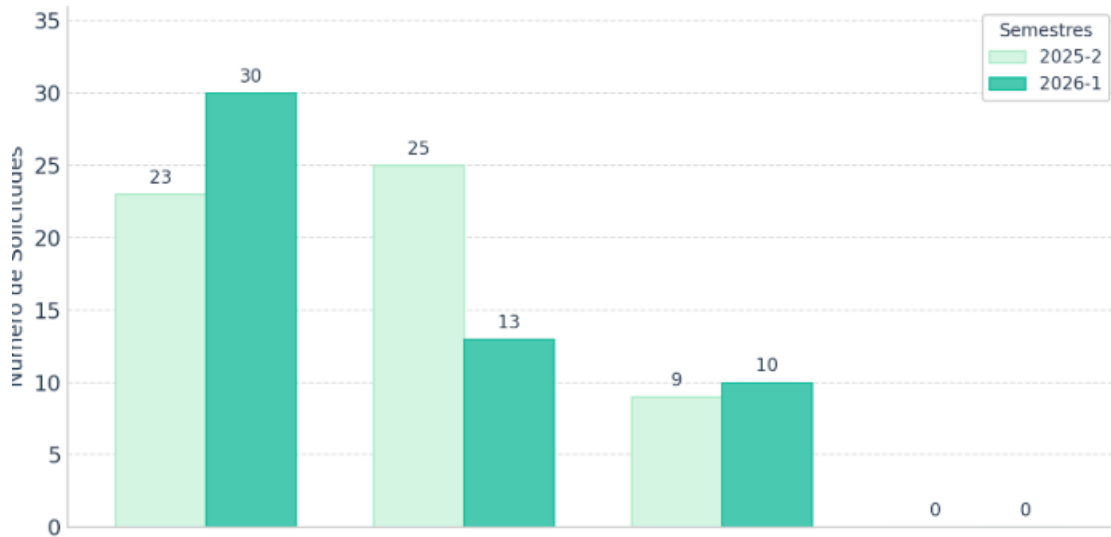
(promedio calculado según días reportados)

De la gráfica anterior se evidencia que en el primer semestre de 2026, la entidad logró optimizar en un promedio de 1 día entero los tiempos de respuesta, manteniéndose cómodamente dentro de los rangos de ley y denotando un equipo logístico más ágil.

3.Confome al tipo de solicitudes presentadas.

Tipo solicitud de	2025-2	% 2025-2	2026-1	% 2026-1	Variación
Varios	23	40.4%	30	56.6%	↑ +7
Reposición	25	43.9%	13	24.5%	↓ -12
Reconexión	9	15.8%	10	18.9%	↑ +1
Modernización	0	0%	0	0%	0
TOTAL	57	100%	53	100%	-4

Comparativo por Tipo de Solicitud



La tabla anterior muestra una reducción sustancial (-12) en reposiciones, lo que indica que el grueso de la infraestructura mayor (postes, cableado extenso) ha alcanzado un mejor estándar de durabilidad tras las labores de 2025, aumentando ligeramente los mantenimientos menores ("Varios").

Glosario

- **PQRSDF:** Sigla de *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias 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.