



PLAN ANUAL DE ALUMBRADO PÚBLICO

FLORENCIA ALUMBRA

FLORENCIA – CAQUETÁ

FEBRERO, 2024

TALENTO HUMANO

PAULO ANDRES GRANADA BUITRAGO
Gerente - Representante Legal

AMANDA BERNAL MARIN
ABOGADA

DIEGO ANDRES HURTADO CAMACHO
Coordinador de Alumbrado Público

SANDRA VIVIANA SALAZAR GONZALEZ
Coordinadora Administrativa y Financiera

EDNA LORENA PEREZ SALDAÑA
Asesora externa Área Comercial (Contratista)

ANGIE RAMIREZ BARRERA
Asesora externa – Líder HSEQ (Contratista)

Entidad Operadora
Florencia Alumbra SAS ESP



Sede Principal Cra 14. No. 5B – 13 – B/ Juan XXIII, Florencia - Caquetá
Celular: 31145293765
WEB: <https://portal.florenciaalumbra.com.co/>
Email: contacto@florenciaalumbra.com.co
Marzo – 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIONES	5
3. LUGAR DE EJECUCIÓN.....	7
4. JUSTIFICACIÓN	7
5. MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO	9
6. ACTIVOS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO E INVENTARIO DE LUMINARIAS CON DEFICIENCIAS.	10
7. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO	17
7.1. ACCIONES DE MODERNIZACIÓN.....	17
7.2. ACCIONES DE EXPANSIÓN	18
7.3. ACCIONES DE REPOSICIÓN	19
7.4. ACCIONES DE MANTENIMIENTO	20
8. ATENCIÓN DE PQRS	21
9. CRONOGRAMA DE ZONAS A INTERVENIR	23
10. REFERENCIAS	34

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación Geoespacial	16
Ilustración 2. Oficina administrativa del SALP de Florencia.....	17
Ilustración 3. Actividades de Modernización del SALP de Florencia.....	18
Ilustración 4. Actividades de expansión del SALP de Florencia	19
Ilustración 5. Actividades de Reposición del SALP de Florencia.	20
Ilustración 6. Actividades de Mantenimiento del SALP de Florencia.	21

Contenido de Tablas

Tabla 1. Hallazgos por Comuna.....	10
Tabla 2. Reflectores y Luminarias por Barrio	11

1. INTRODUCCIÓN

La empresa de servicios públicos Aguas de Florencia SAS ESP con capital 100% público, en sesión de junta directiva el 04 de diciembre de 2020, aceptó la posibilidad de incluir el servicio de alumbrado público dentro de su operación cuyo propósito fue sacarla de la situación financiera con pérdidas entre el 2018 y 2019 que superaban los 500 millones de pesos, es así que se presentó el proyecto de acuerdo ante el Concejo municipal autorizándose el acuerdo No. 2022014 que modificó el objeto social de la misma, incluyendo otros servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios.

En tal sentido, siendo este acuerdo adoptado en los estatutos mediante asamblea de accionistas, se dejó claridad que la misma contaba con habilitación previa mediante la ley 1955 de 2019 para la ampliación de su objeto social, razón por la cual se contempló la posibilidad de constituir una Empresa de Servicios Públicos Mixta que pudiese operar y que dentro de su objeto se estableciese las actividades concernientes al alumbrado público, sin perjuicio de las actividades propias de los otros servicios públicos de tipo domiciliario.

Con el fin de garantizar el servicio de alumbrado público con eficiencia y eficacia con una cobertura óptima que permitiese a la comunidad desarrollar sus actividades nocturnas en espacios de libre circulación peatonal y vehicular en el perímetro urbano y rural del municipio, conforme a los desarrollos técnicos, tecnológicos y legales fue necesario adelantar el proceso de selección de un socio o aliado estratégico con un modelo financiero y operativo suficiente que brinde el servicio de alumbrado público asegurando los recursos para su operación, mantenimiento e inversión, donde el mayor aportante es Empresas Públicas Aguas de Florencia SAS ESP.

Por medio de la Resolución No 006 de 17 de abril de 2023, se establece la selección y conformación de la sociedad entre EMPRESAS PÚBLICAS AGUA DE FLORENCIA S.A.S. E.S.P. y la empresa de Servicios Públicos FLORENCIA ALUMBRA S.A.S. E.S.P.

El contrato de sociedad del 24 de abril de 2023 se conforma la empresa de servicios públicos mixta, bajo la modalidad de sociedad por acciones simplificadas, para la prestación del servicio de Alumbrado Público, entre otras actividades relacionadas con los servicios públicos, domiciliarios y no domiciliarios de la ciudad de Florencia, en el departamento del Caquetá.

Ahora bien, teniendo en cuenta los lineamientos de la Administración Municipal de Florencia, con marco del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 “Hagamos Grande a Florencia”, se tiene presente las zonas de expansión urbana y rural, los cambios urbanísticos establecidos por la administración pública y otras características definidas en el Plan de Desarrollo, con la finalidad de armonizar las acciones establecidas por la administración pública.

Con respecto al marco regulatorio, normativo y legal, se establece por medio de la resolución CREG (COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGIA Y GAS) N ° 123 de 2011, en su artículo 6. Plan Anual del Servicio de Alumbrado Público, según lo dispuesto en el artículo 5 del decreto 2424 de 2006, a su vez lo indicado en el artículo 12 de la ley 143 de 1994, los municipios y distritos deben elaborar un plan anual del Servicio de Alumbrado Público que contemple entre otros la expansión del SALP.

Como es definido en decreto 943 del 2018, el cual modifica el decreto 1073 de 2015, el Alumbrado Público se encuentra catalogado como servicio público no domiciliario, con el objetivo de proporcionar la iluminación y visibilidad de las áreas públicas de tránsito peatonal y vehicular, bienes de uso públicos, espacios públicos y demás espacios de libre circulación, dentro del perímetro urbano y rural del municipio de Florencia, para el normal desarrollo de las actividades del municipio. Es por ello por lo que el principal objetivo del Plan Anual de Alumbrado Público es tener planeación de las actividades de modernización, expansión, reposición y AOM del sistema de Alumbrado Público, asegurando el cumplimiento en la calidad de la iluminación los espacios públicos existentes y proyectados en el plan de desarrollo municipal de Florencia.

2. DEFINICIONES

SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO: Es un servicio público no domiciliario que se presta con el fin de dar visibilidad al espacio público, bienes de uso público y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o distrito, para el normal desarrollo de las actividades, adicional a ello, comprende la administración, operación, mantenimiento, modernización, reposición y expansión de dicho sistema (Decreto 1073 de 2015).

SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO: Comprende el conjunto de luminarias, redes eléctricas, transformadores y postes de uso exclusivo, los desarrollos tecnológicos

asociados al servicio de alumbrado público, y en general todos los equipos necesarios para la prestación del servicio de alumbrado público que no forman parte del sistema de distribución de energía eléctrica (Decreto 1073 de 2015).

VISIBILIDAD: Se define en términos de distancia a la que un objeto puede ser percibido escasamente por el ojo. Usualmente se define en términos de contraste o del tamaño de un objeto estándar de prueba, observado en condiciones normalizadas de visión con el mismo umbral que el objeto dado (RETILAP).

AOM: Valor de los gastos de administración, operación y mantenimiento correspondientes al Sistema de Alumbrado Público (Resolución 101013 de 2022).

LUMINARIA: De conformidad con lo dispuesto en el RETILAP o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, luminaria es *“el aparato de iluminación que distribuye, filtra o transforma la luz emitida por una o más lámparas o bombillas (fuentes luminosas) y que incluye todas las partes necesarias para soporte, fijación y protección de las bombillas, pero no las fuentes luminosas mismas y, donde sea necesario, los circuitos auxiliares con los medios para conectarlos a la fuente de alimentación eléctrica”* (Resolución 101013 de 2022).

OPERADOR DE RED: Es la empresa encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de SALP; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos (Decreto 1073 de 2015).

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, en la Resolución No. [181294](#) de 2008 y modificada mediante las resoluciones Nos. [180195](#) de 2009, [90708](#) y [90907](#) de 2013 y [90795](#) de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.

RETILAP: Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público expedido por el Ministerio de Minas y Energía, mediante Resolución No. [181331](#) de 2009 y modificada por las resoluciones Nos. [180265](#), [180540](#) y [181568](#) de 2010, o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO – SIAP: Es el sistema de información a que hace referencia la Sección No. 580.1 del RETILAP, y aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, que incluye el registro de atención de quejas,

reclamos y solicitudes de alumbrado público, el inventario georreferenciado de los componentes de la infraestructura; los consumos, la facturación y los pagos de energía eléctrica; los recaudos del Servicio de Alumbrado Público y los recursos recibidos para la financiación de la expansión del sistema, indicando la fuente.

UNIDAD CONSTRUCTIVA DE ALUMBRADO PÚBLICO – UCAP: Conjunto de elementos que conforman una unidad típica de un Sistema de Alumbrado Público (Resolución 101013 de 2022).

3. LUGAR DE EJECUCIÓN

Florencia es un municipio localizado en el departamento del Caquetá, Colombia a más de 500 km de Bogotá, ciudad capital de la república de Colombia. Es una región amazónica conocida como “la puerta de Oro de la Amazonía Colombiana”. El municipio de Florencia se encuentra en una zona de piedemonte entre la Cordillera Oriental y la Amazonia, con cruces sobre la ciudad de Florencia, de los ríos Hacha y la quebrada la Perdiz. ubicado en ladera de montaña que colinda con el llano amazónico, siendo una zona de terrenos quebrados, de pendientes e irregulares.

Presenta un régimen de lluvias monomodal con un período corto de mínima precipitación entre diciembre y febrero y un período lluvioso en el resto del año, alcanzando sus mayores niveles entre abril y agosto (Olaya *et al.*, 2005).

Por otra parte, según lo expuesto por (Herrera *et al.*, 2013) la temperatura promedio multianual se presenta entre los 16 y 24 °C. La temperatura promedio es de 26,1 °C. Al medio día la temperatura máxima media oscila entre 29 y 33 °C. En la madrugada la temperatura mínima está entre 21 y 22 °C. El sol brilla entre 3 y 4 horas diarias en los meses lluviosos, pero en los meses secos de principios de año, la insolación es ligeramente mayor a 5 horas/día.

La humedad relativa del aire oscila durante el año entre 69 y 86%, con mayores registros en los meses de junio y julio y menor en el primer trimestre del año. La evapotranspiración potencial anual se encuentra en rangos 1000 – 1200 mm. Muy cerca a lo registrado para Colombia, en general 1830 mm (IDEAM, 2011). En general el clima del departamento es cálido – muy húmedo.

4. JUSTIFICACIÓN

El municipio de Florencia evidencia una situación de rezago operativo en la prestación del Servicio de Alumbrado Público (SALP), derivada del abandono y la ausencia de una gestión integral de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) durante un periodo superior a tres (3) años, circunstancia que ha generado deterioro progresivo de la infraestructura, disminución en los niveles de servicio, incremento de fallas operativas y afectaciones en la continuidad y calidad del sistema.

Adicionalmente, se han identificado inconvenientes técnicos asociados a la instalación de luminarias marca ASSIC – NAUTILUS, suministradas e instaladas en el marco del contrato de obra derivado del proceso de Licitación Pública N.º LPOAJC-009-2018, cuyas condiciones constructivas, de calidad y desempeño han evidenciado deficiencias que impactan la confiabilidad operativa, el funcionamiento continuo y la vida útil esperada de los componentes del sistema. Dicha situación ha generado mayores cargas de mantenimiento correctivo, reposiciones anticipadas y afectaciones en la calidad y continuidad del servicio, configurando un antecedente técnico relevante para la gestión contractual actual, así como para la determinación de responsabilidades, seguimiento a garantías y adopción de medidas administrativas, técnicas y jurídicas orientadas a la mitigación de riesgos y a la recuperación de las condiciones óptimas del Sistema de Alumbrado Público.

En atención a este contexto, uno de los objetivos principales del contrato de sociedad consiste en restablecer las condiciones óptimas de funcionamiento del SALP mediante la ejecución efectiva y continua de las actividades de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM), así como garantizar el cumplimiento del Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público (RETILAP), y demás leyes, decretos, resoluciones y actos administrativos vigentes en la República de Colombia que regulan la gestión y prestación del servicio.

En ese sentido, el presente documento se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 943 de 2018, por medio del cual se regula la prestación del servicio de alumbrado público, con el propósito de dar observancia al marco normativo aplicable e incorporar lineamientos técnicos, operativos y de gestión que permitan recuperar la eficiencia del sistema, asegurar estándares adecuados de calidad, confiabilidad y seguridad, y atender de manera oportuna los requerimientos de la comunidad y las necesidades identificadas durante la prestación del servicio.

5. MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO

En la siguiente tabla se ilustra, la normatividad que rige el servicio de Alumbrado Público:

Decreto 2424 de 2006	Propende por la regulación en la prestación del servicio de alumbrado público.
Resolución 40150 de 2024	Se expide actualización del Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público RETILAP – ANEXO GENERAL y se anexan nuevas disposiciones.
Resolución 40117 de 2024	Se expide actualización del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE – ANEXO GENERAL y se anexan nuevas disposiciones.
Ley 697 de 2001	Se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, promoviendo la utilización de energías alternativas.
Resolución CREG 097 de 2000	Se establecen las pautas para el diseño, normalización y uso eficiente de equipos y aparatos eléctricos.
Ley 1819 de 2016	En el capítulo IV y artículo 349, se otorga facultad a los consejos municipales y distritales, para adoptar el impuesto de alumbrado público.
Decreto 943 de 2018	Se establece la definición de Alumbrado Público y establecen las áreas de espacio público.
Decreto 4741 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
Resolución CREG 101013 de 2022	Por el cual se establece la metodología para determinar los costos máximos para la prestación del servicio de alumbrado público.
Ley 1508 de 2012	Se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones.
Ley 1150 de 2007	Introduce medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y dicta otras disposiciones sobre la contratación con recursos públicos.

Decreto 1073 de 2015	Por medio del cual se incorporan modificaciones introducidas al Decreto único Reglamentario del sector Administrativo de Minas y Energía.
-----------------------------	---

6. ACTIVOS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO E INVENTARIO DE LUMINARIAS CON DEFICIENCIAS.

Al momento de iniciar las operaciones técnicas por parte de la empresa Florencia Alumbra S.A.S E.S.P, se adelantó una serie de jornadas de identificación de los activos del SALP con deficiencia o falta de iluminación, el cual arrojó preliminar e inicialmente la siguiente información:

Tabla 1. Hallazgos por Comuna

COMUNA / TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD LUMINARIAS
COMUNA NORTE	574
EXPANSIÓN	26
LUMINARIA DEL LEASING EN FALLA	431
LUMINARIA EN FALLA	16
MODERNIZACIÓN A REALIZAR	101
COMUNA OCCIDENTAL	457
EXPANSIÓN	24
LUMINARIA DEL LEASING EN FALLA	346
LUMINARIA EN FALLA	45
MODERNIZACIÓN A REALIZAR	42
COMUNA ORIENTAL	547
EXPANSIÓN	34
LUMINARIA DEL LEASING EN FALLA	464
LUMINARIA EN FALLA	17
MODERNIZACIÓN A REALIZAR	32
RECUPERACION VIA AEROPUERTO	46
EXPANSIÓN	17
LUMINARIA DEL LEASING EN FALLA	29
SUR ORIENTAL	519
EXPANSIÓN	38
LUMINARIA DEL LEASING EN FALLA	380
LUMINARIA EN FALLA	17

COMUNA / TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD LUMINARIAS
MODERNIZACIÓN A REALIZAR	84
TOTAL	2143

Asimismo, fueron identificados los siguientes reflectores:

Tabla 2. Reflectores y Luminarias por Barrio

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
COMUNA NORTE	574
ACOLSURE	5
ALAMEDA	1
ALTOS DE LAS COLINAS	2
ANA CLARISA	1
ARBOLEDA	3
BALCON DEL CUNDUY	1
BATALLON	3
BRISAS DEL HACHA	2
BRISAS DEL SINAI	5
BUENOS AIRES	13
BUENOS AIRES BAJOS	2
CAMINO REAL	2
CARCEL	1
CIUDADELA SIGLO XXI	30
CIUDADELA SIGLO XXI - 2DA ETAPA	115
COLEGIO LA SALLE	1
COLINAS DE SAN ANTONIO	1
EL CUNDUY	14
EL SINAI ETAPA II	9
EL SINAI ETAPA III	7
EL TIMMY	16
ESPERANZA	10
GAS NORTE	1
HERNANDO TURBAY	1
JERICO	1
LA AMAZONIA	1
LA ATALAYA	24
LA CONSOLATA	4
LA GLORIA II	2

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
LA LIBERTAD	36
LA PAZ	11
LA VICTORIA	18
LAS ACACIAS	13
LAS AMERICAS	30
LOS ALPES	25
LOS LIDERES	1
MARCO AURELIO CHARRY	3
PABONESA	9
PARQUE TURBAY	2
PINOS ALTOS	8
PINOS BAJOS	7
PORTAL DE LA AMAZONIA	15
QUINTAS DE BARCELONA	3
RICAU RTE	16
SAN JORGE	2
TORASSO ALTO	27
TORASSO BAJO	28
VILLA ANITA	2
VILLA CAROLINA	4
VILLA DEL PRADO	12
VILLA DEL RIO	3
VILLA MARGOTH	4
VILLA MERCEDEZ	2
VILLA NATALIA	6
VILLAS DEL RECREO	3
YAPURA II	6
COMUNA OCCIDENTAL	457
ALFONSO LOPEZ	5
BATALLON	1
BATALLON JUANAMBU	14
BUENOS AIRES	3
CENTRO	142
CIRCASIA	4
EL RAICERO	34
FERNANDO	3
GALAN	4
GUAMAL	10
LA BOCANA	7
LA CONSOLATA	1

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
LA FLORESTA	25
LA GLORIA	91
LA VEGA	31
LAS TORRES	11
LENIN	10
PORTAL DE NAZARETH	6
SAN FRANCISCO	13
SIETE DE AGOSTO	34
VIVIENDA MILITAR	8
COMUNA ORIENTAL	547
20 DE JULIO	2
ABBAS TURBAY	14
ALAMOS	11
ALTAMIRA	2
ALTOS DE LA PRADERA	7
ANDES ALTO	2
ANDES BAJO	4
ANGEL ACOSTA	3
ASENTAMIENTO ALTOS DE CAPRI	16
ASENTAMIENTO PALERMO	5
BELLO HORIZONTE	22
BERLIN	6
BRISAS ALTAS	8
BRISAS BAJAS	15
CABAÑAS	1
CASD	4
CHAPINERO	12
CHAPINERO ETAPA III	9
COMFACA	3
CONSTRUCTORES	6
CORAZONES	5
EL CAIRO	1
EL EDEN	7
EL PARAISO	4
EL PINAR	17
EL PORVENIR	28
EL TRIUNFO	2
EL VENTILADOR	47
FAMILIAS DE NAZARETH	8
FONTIBON	10

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
GAITAN	1
JAZMIN	4
JESUS ANGEL GOZALES	13
JORGE ELIECER GAITAN	20
KAMANI	6
LA CASTILLA ETAPA I	3
LA CASTILLA ETAPA II	2
LA ESPERANZA	2
LA PRADERA	3
LA PRIMAVERA	5
LAS PERLAS	1
LOS ANGELES	8
MIRAFLORES	5
MONSERRATE	1
NUEVA COLOMBIA SECT- D	1
NUEVA COLOMBIA SECTOR -A	7
NUEVA COLOMBIA SECTOR B	5
PABLO VI	13
PALMERAS	5
PALMERAS ALTAS	2
PALMERAS BAJAS	2
PALMERAS SECTOR 1	1
PANORAMA	7
PIEDRAHITA	20
PRADOS DEL NORTE	8
PROGRESO	1
RINCON DE IPANEMA	3
RINCON DE LA ESTRELLA	15
RINCON DE LA ESTRELLA II	9
RODRIGO TURBAY II	2
SAN JUDAS	9
SANTANDER	7
SIMON BOLIVAR ALTO	1
SIMON BOLIVAR BAJO	3
TIRSO QUINTERO	14
TOVAR ZAMBRANO	9
UNIAMAZONIA	3
URB. MODELIA	1
VILLA ERICA	6
VILLA LAURA	1

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
VILLA MILADY	14
VILLA SALEM	8
VISTA HERMOSA	15
RECUPERACION VIA AEROPUERTO	46
VIA AEROPUERTO	46
SUR ORIENTAL	519
17 DE ENERO	3
BELLA VISTA I	26
BELLA VISTA II	24
BERLIN	1
BODEGA LA ESPERANZA	1
BRUSELAS	17
CANCHA LOS MOLINOS	3
COFEMA	4
COLISEO CUBIERTO	1
EL BOSQUE	19
EL OBRERO	10
EL PRADO	6
EL ROSAL	12
FLORENCIA LA NUEVA	16
IDEMA	18
JORGE ELIECER GAITAN	4
JUAN XXIII	57
JUAN XXIII BAJO	9
LA COOPERATIVA	8
LA ESMERALDA	6
LA ESTRELLA	22
LA NUEVA ESPERANZA	15
LAS AVENIDAS	42
LOS COMUNEROS	7
MOLINO TRES ASES	1
NUEVA FLORENCIA	8
NUEVO HORIZONTE	7
PARQUE AMAZONIA	17
PUENTE LOPEZ	3
SAN LUIS	20
SANTA INES	5
TRANSPORTADORES	12
URB. EL BOSQUE	19
VERSALLES	21

COMUNA / BARRIO	CANTIDAD
VILLA CAROLA	5
VILLA MADRIGAL	4
VILLA MARIA	2
VILLA MONICA	38
VILLA RUBI	7
YAPURA SUR	19
TOTAL	2143

Enseguida se expone geoespacialmente la ubicación de los puntos obtenidos en la revisión:



Ilustración 1. Ubicación Geoespacial

7. OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO

Las actividades de operación del Sistema de Alumbrado Público (SALP), corresponden a la consecución de los activos (oficina, vehículos, herramientas, ect) necesarios para la puesta en marcha del SALP, los acuerdos administrativos e interadministrativos, las reuniones con los diferentes interesados, el manejo de correspondencia. La administración, control, supervisión y ejecución de las actividades concernientes al SALP.



Ilustración 2. Oficina administrativa del SALP de Florencia.

7.1. ACCIONES DE MODERNIZACIÓN

Las actividades de modernización corresponden al cambio de tecnologías antiguas, como las luminarias de vapor de sodio de alta presión (HPS o SAP), luminarias de vapor de mercurio, luminarias de vapor de sodio de baja presión (LPS o SBP), luminarias de halogenuros metálicos, luminarias de inducción y luminarias fluorescentes, realizando el cambio por las luminarias de alumbrado público de tecnologías mencionadas por la tecnología LED.

Para la vigencia del plan se tienen previstas la realización de diferentes actividades administrativas y operativas propias de la empresa, para ejecutar las obras de modernización de las luminarias de tecnología de Sodio, Metal Halai, Mercurio, inducción, fluorescente compacto, entre otras tecnologías antiguas de alumbrado público existente.



Ilustración 3. Actividades de Modernización del SALP de Florencia

7.2. ACCIONES DE EXPANSIÓN

La comisión de regulación de energía y gas, mediante resolución 111013 de 2022, define la expansión, como la extensión de nuevas redes y transformadores exclusivos de alumbrado público por el desarrollo vial o urbanístico o por el redimensionamiento del sistema existente.

Las actividades de expansión corresponden a aquellas acciones de instalación de luminarias LED en zonas viales y peatonales, en donde no existía ningún tipo de iluminación existente o en debido caso se presentó caso de hurto o calamidad, en zonas de libre tránsito y de esparcimiento social.



Ilustración 4. Actividades de expansión del SALP de Florencia

7.3. ACCIONES DE REPOSICIÓN

Las actividades de reposición corresponden al cambio de luminarias LED existentes, no funcionales o dañadas, correspondientes a la licitación pública N° LPOAJC-009-2018, de alumbrado público del municipio de Florencia, del departamento del Caquetá, realizando la instalación de una luminaria nueva de tecnología LED.



Ilustración 5. Actividades de Reposición del SALP de Florencia.

7.4 ACCIONES DE MANTENIMIENTO

Las actividades de mantenimiento corresponden a la verificación y corrección del estado actual de las luminarias existentes de tecnología LED, sin la necesidad de realizar cambio en las luminarias existentes (corrección de conexiones, ajuste de ángulo de inclinación y sujeción, cambio de fotocelda, limpieza de cubierta acrílica, entre otros) correspondientes a la licitación pública N° LPOAJC-009-2018, de modernización del sistema de alumbrado público del municipio de Florencia, del departamento del Caquetá.



Ilustración 6. Actividades de Mantenimiento del SALP de Florencia.

8. ATENCIÓN DE PQRS

Presentar una proyección comparativa del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre el año 2023 y 2024. Resaltando los avances estructurales logrados y detectando oportunidades de mejora frente a los estándares de servicio y normativas vigentes.

Se compara el estado inicial con la situación proyectada para el año 2024. Asimismo, se integran aspectos como la implementación del procedimiento de PQRs (PR-PR-01 - Febrero 2024), que reglamenta el flujo institucional de las PQRS, y se introduce como herramienta de seguimiento y control.

Comparativo Evolutivo del Sistema de PQRS

Componente	Estado Inicial 2023	Proyección 2024
Canales de atención	Presencial, telefónico (Llamadas), correo electrónico.	Adición de formulario web, WhatsApp.

Base de datos	Registros formatos físicos ocasionales	Sistema consolidado digital con seguimiento en Excel – Base de datos.
Tiempos de respuesta	Control manual con riesgos de vencimientos.	Alertas automáticas, trazabilidad completa y control de tiempo de respuesta.
Formatos de gestión	Dispersos, no estandarizados, redactados caso por caso.	Formatos digitales integrados al Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
Órdenes de trabajo	Generadas manualmente en documento Excel o físico	Generación digital con consecutivo de PQRs y trazabilidad directa en base de datos
Seguimiento de casos	Control mediante base de datos.	Seguimiento con estadísticas e indicadores de PQRs
Clasificación de solicitudes	Clasificación al momento de respuesta con formato tipo.	Priorización por urgencia y tipo de PQRs.

Así las cosas, y considerando el incremento en las solicitudes recibidas, se identificó la necesidad de fortalecer y diversificar los canales de atención existentes. Esta ampliación responde no solo al objetivo de garantizar una cobertura más amplia, sino también de fortalecer los principios de accesibilidad, oportunidad y eficiencia en la gestión institucional.

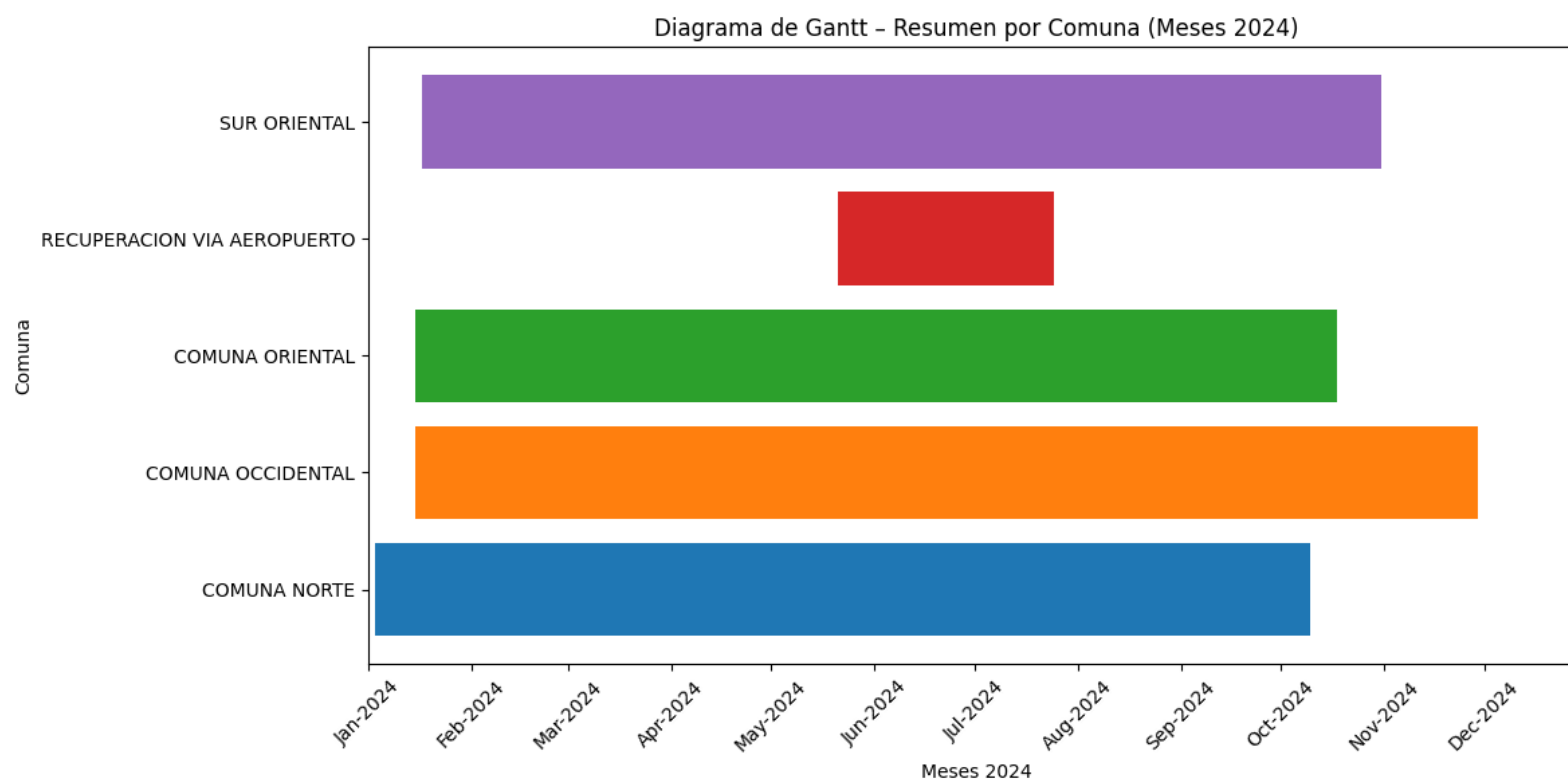
En consecuencia, fue indispensable habilitar nuevos medios de comunicación orientados a facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de atención, permitiendo así una interacción más cercana, trazable y adaptada a las distintas condiciones tecnológicas y territoriales de los usuarios.

De igual modo, la implementación de este mecanismo de atención y trazabilidad ha permitido identificar, en diversos casos, fallas recurrentes asociadas al sistema de las luminarias vinculadas al contrato de leasing. Esta retroalimentación ciudadana ha sido fundamental para visibilizar incidencias técnicas de carácter persistente, facilitando su documentación y permitiendo la generación oportuna de órdenes de trabajo correctivas.

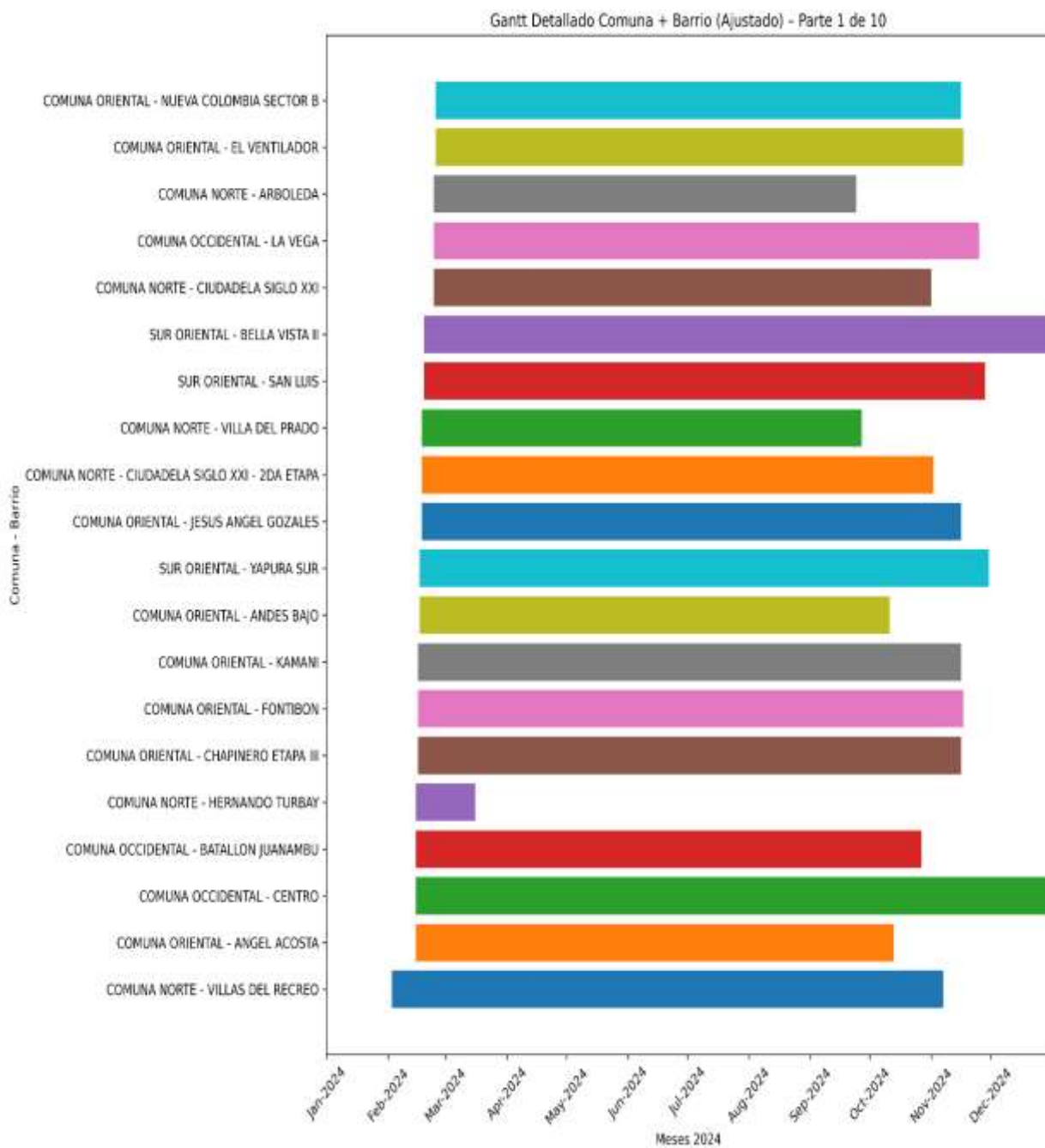
Lo anterior evidencia cómo el sistema PQRS no solo cumple una función de servicio al usuario, sino que también actúa como herramienta estratégica para el mejoramiento continuo de los activos operativos bajo administración contractual.

9. CRONOGRAMA DE ZONAS A INTERVENIR

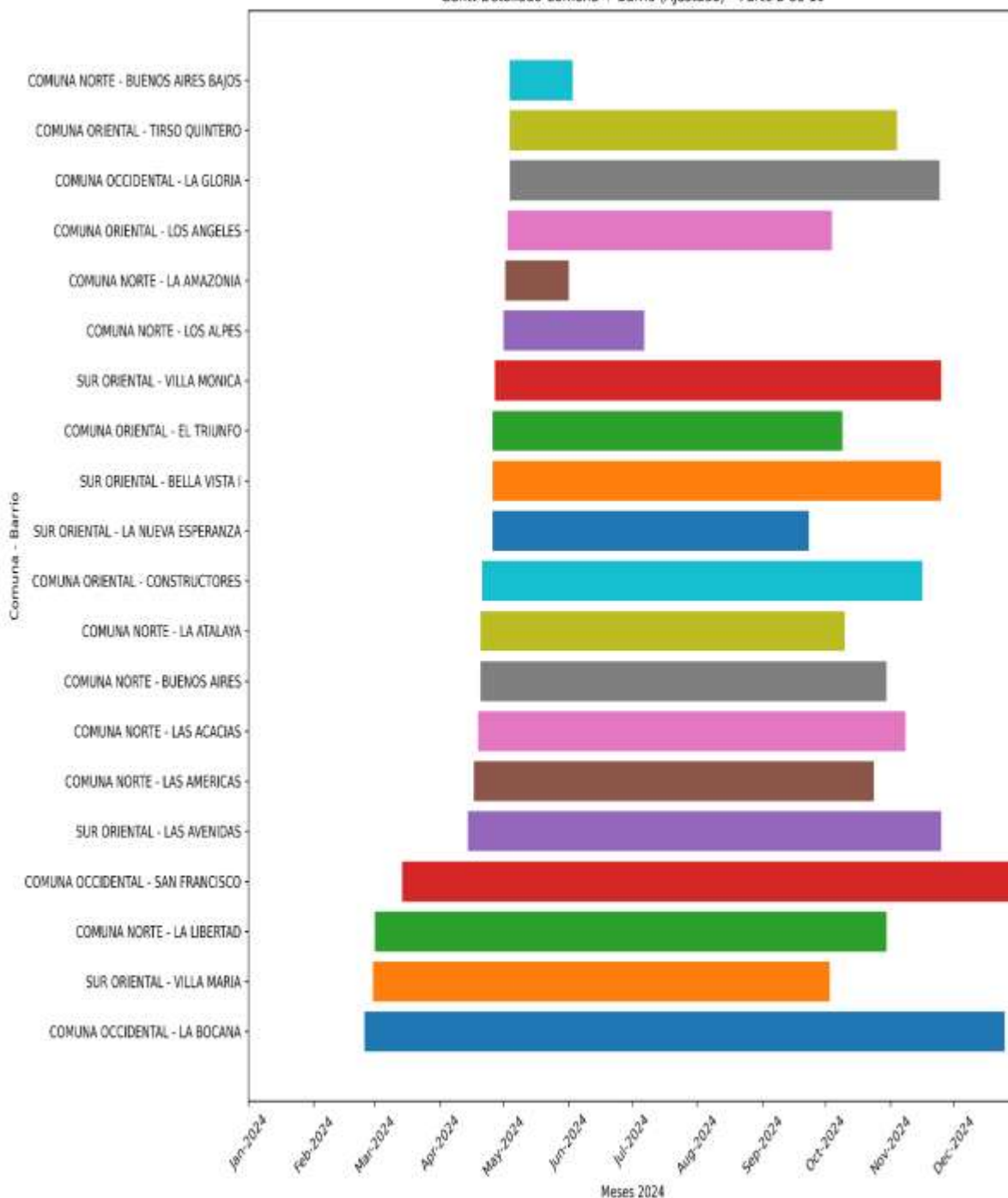
CRONOGRAMA GENERAL



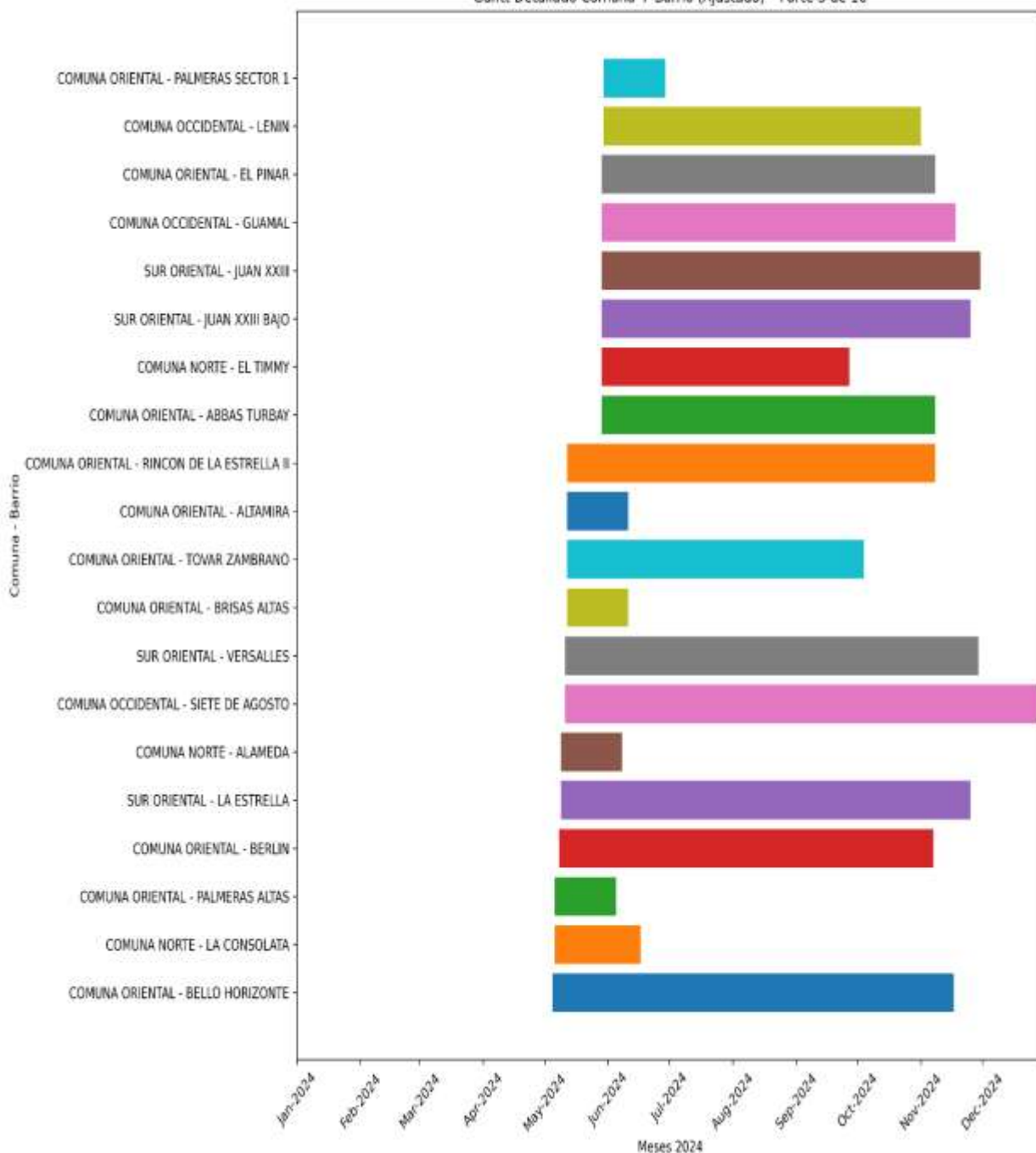
CRONOGRAMAS DETALLADOS



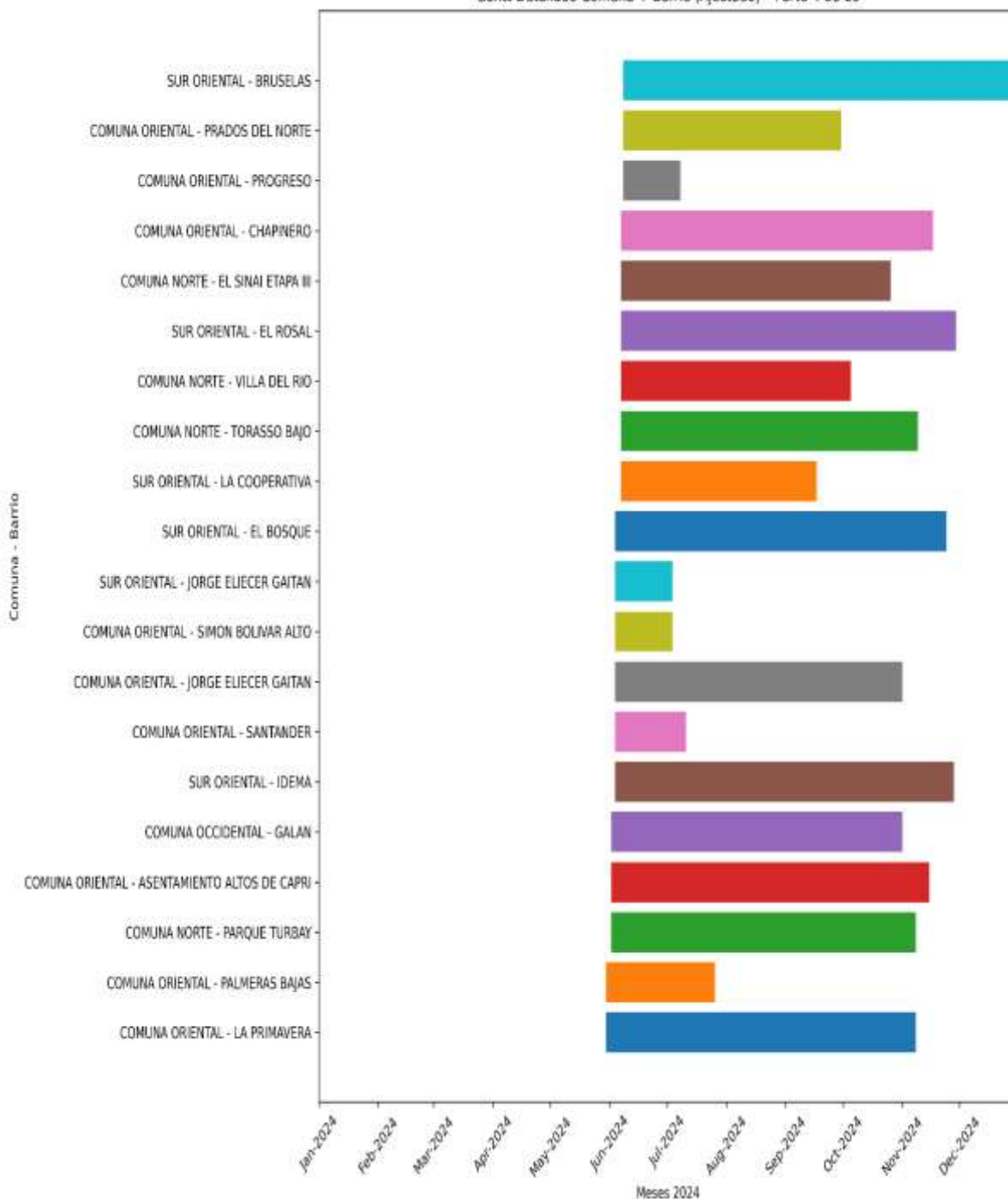
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 2 de 10



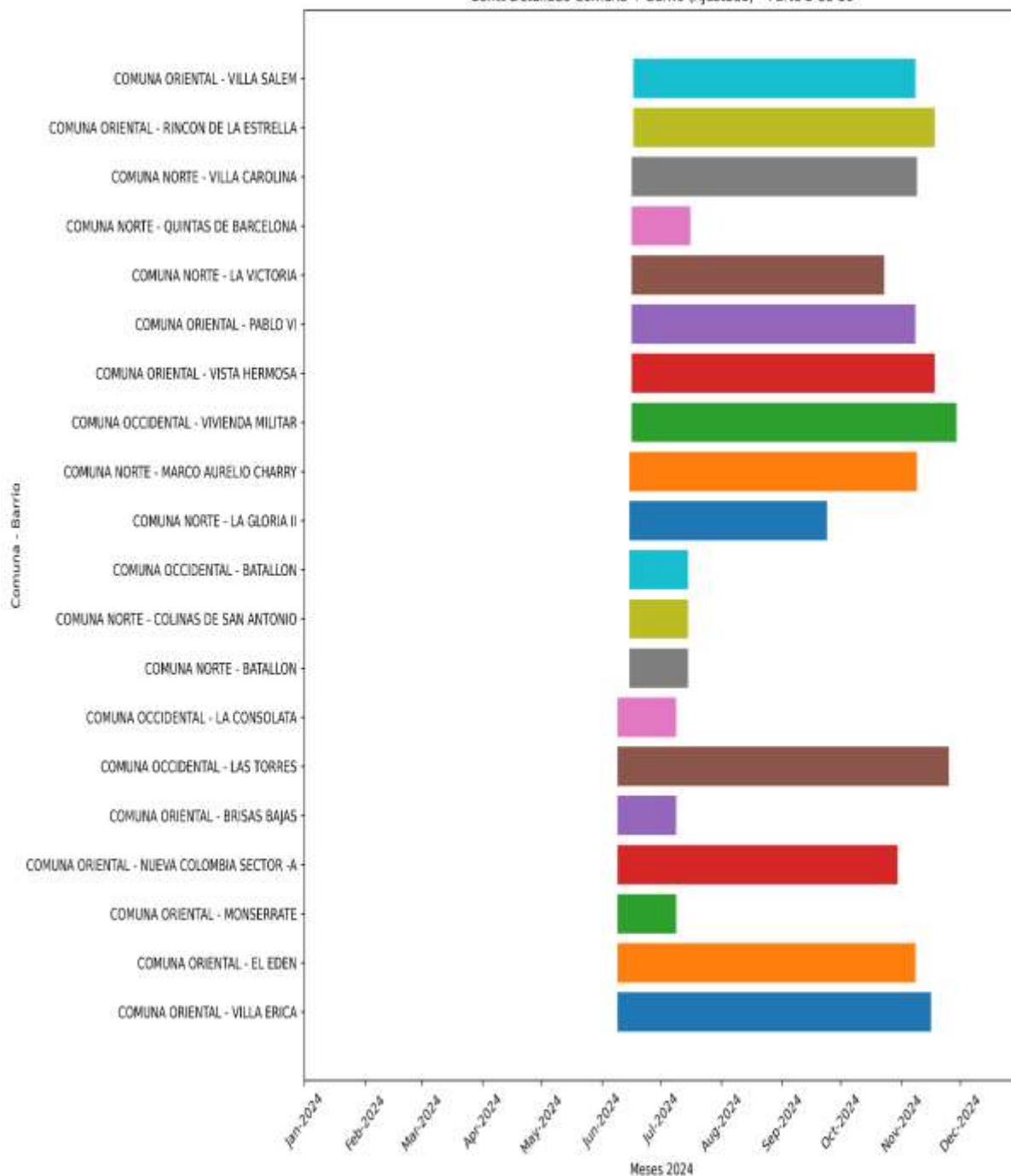
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 3 de 10



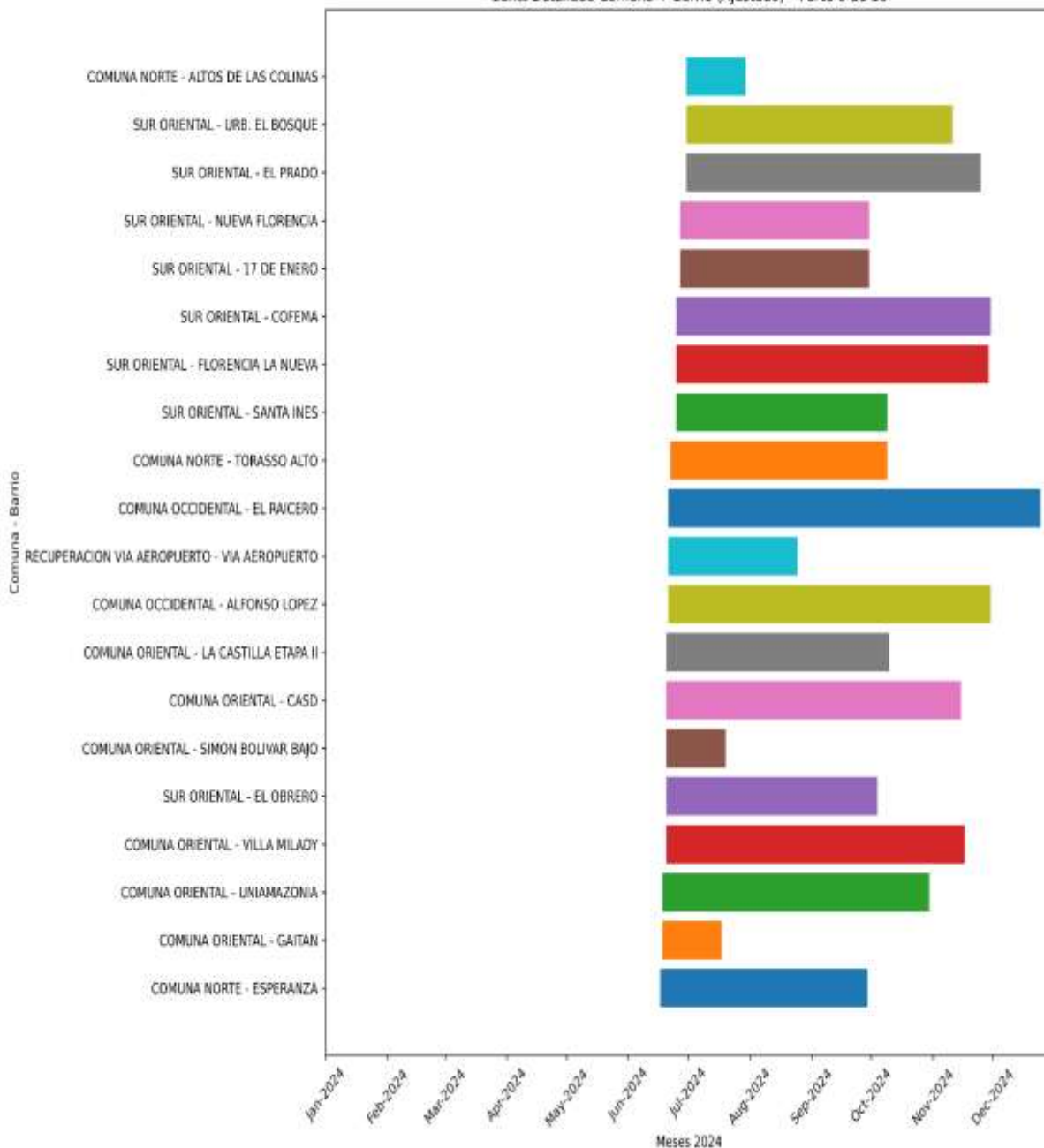
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 4 de 10



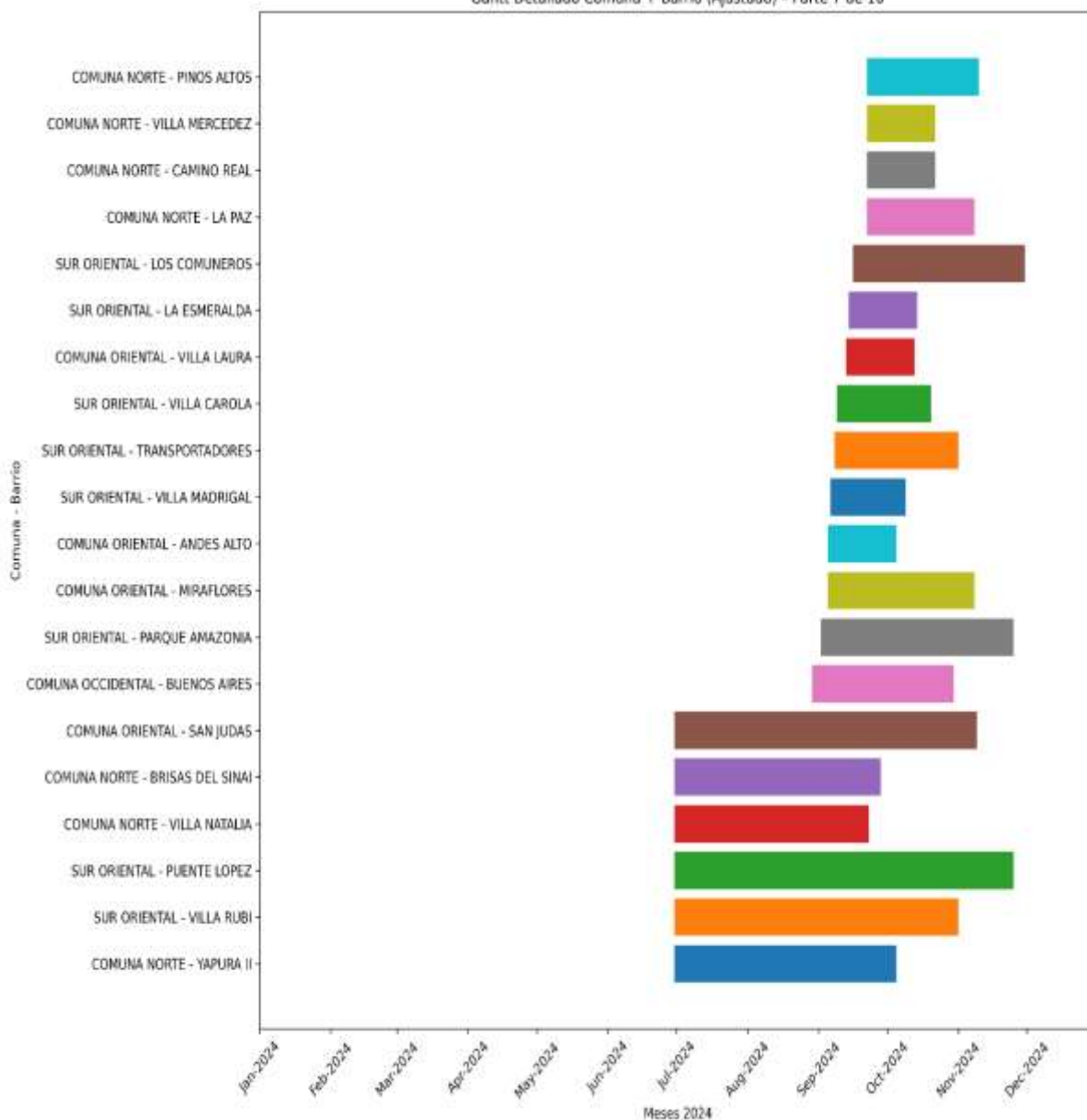
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 5 de 10



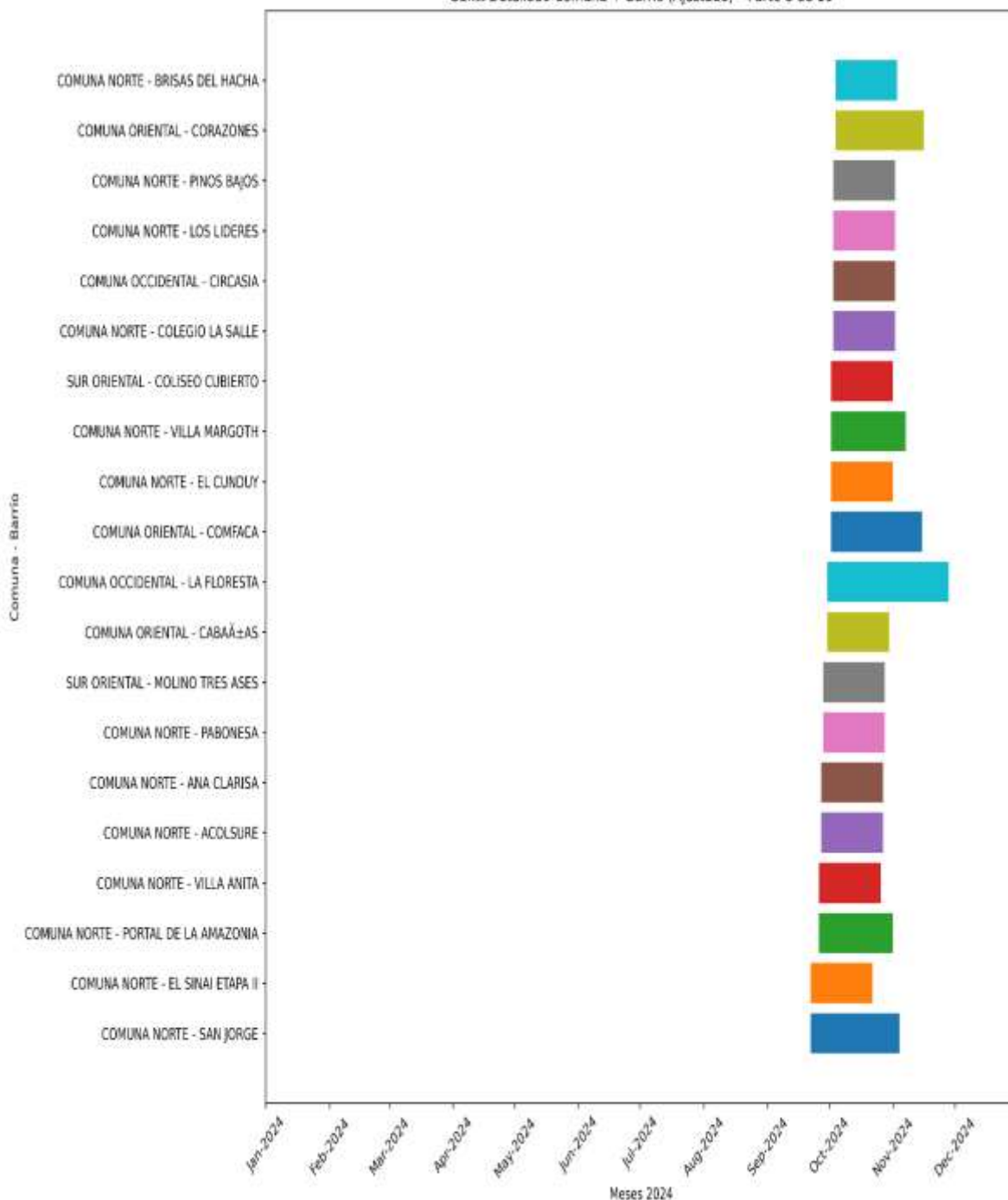
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 6 de 10



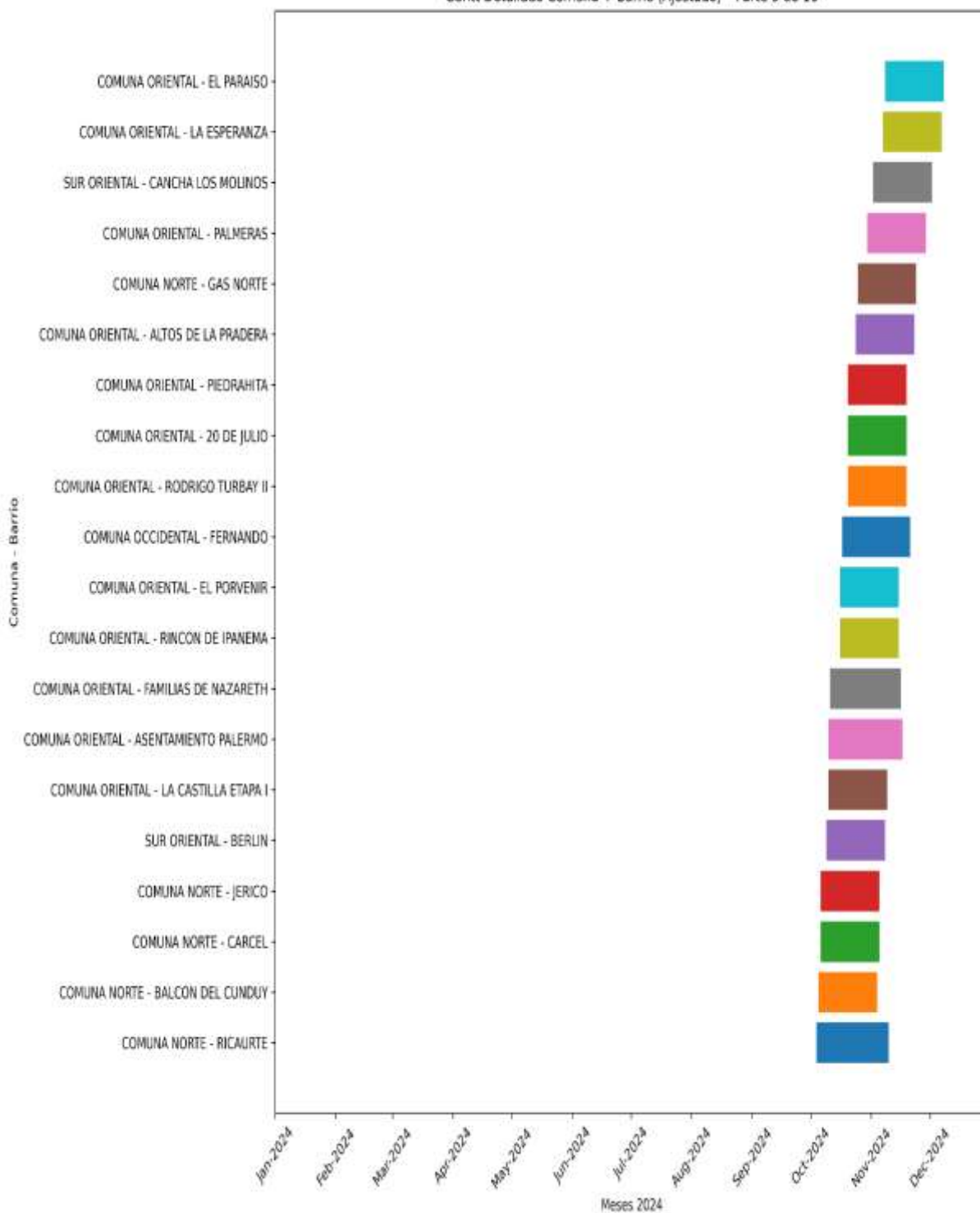
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 7 de 10



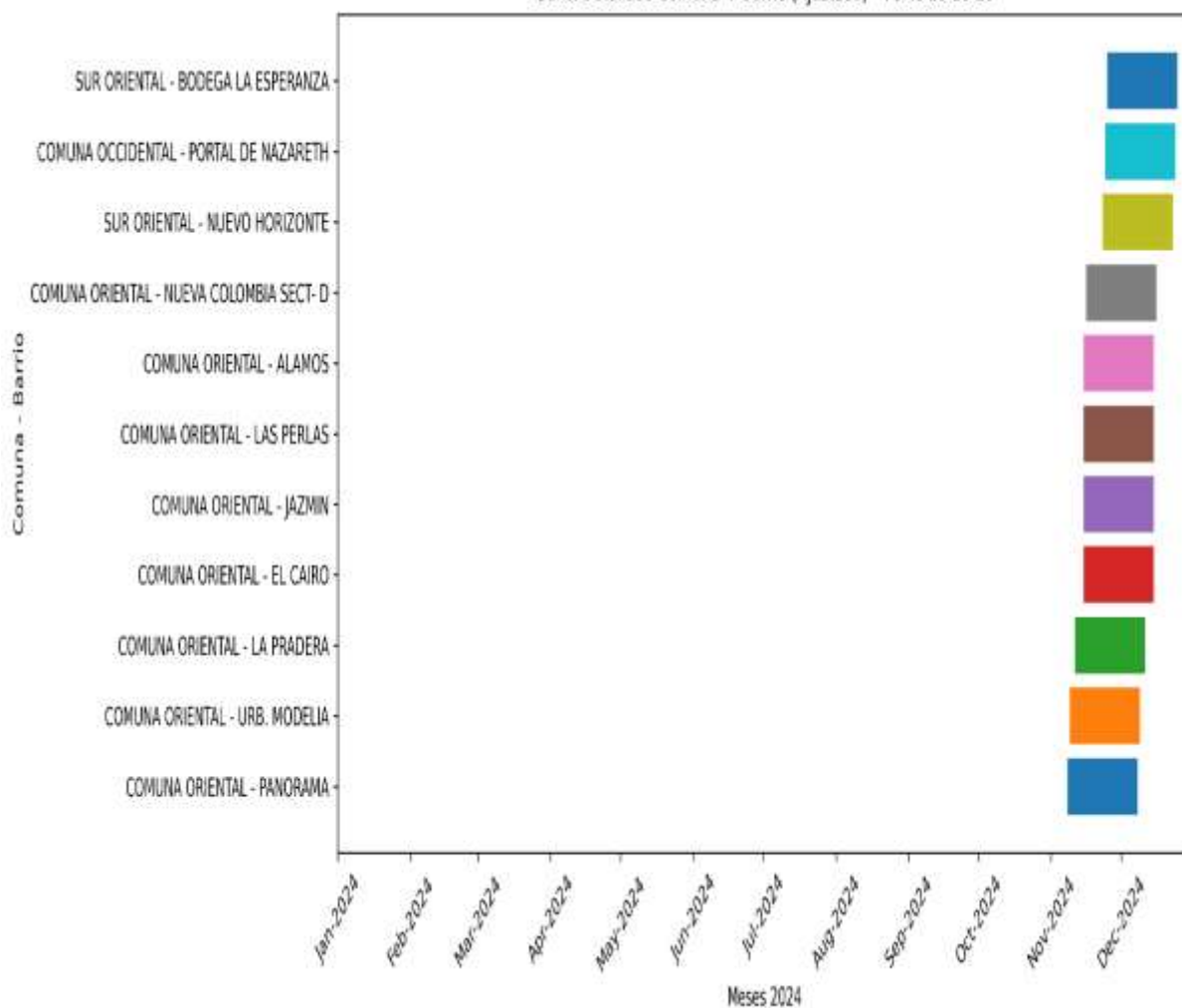
Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 8 de 10



Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 9 de 10



Gantt Detallado Comuna + Barrio (Ajustado) - Parte 10 de 10



10. REFERENCIAS

CREG. (2022, 5). *RESOLUCIÓN 101013 DE 2022*. Gestor Normativo.
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_101-13_2022.htm

Herrera, V.W; Marin, V.A; Aguilar, G.A y Murcia, B. 2013. Libro Biodiversidad y cambio climático en los ecosistemas de Caquetá.

IDEAM. 2011. Aportes del IDEAM para la definición y aplicación de la estructura ecológica nacional. Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM. Bogotá D.C. 43 p.

Minas y Energías, M. (26 de mayo de 2020). *DECRETO 1073 DE 2015*. Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77887>