

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE  
(1 DE ENERO A 31 DE MARZO DEL 2018)  
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A E.S.P.  
ID 3226**

En el presente informe se incorporan los resultados de la revisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa DISPAC S.A. E.S.P. con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del Programa de Gestión suscrito el pasado 21 de diciembre de 2017. Para efectos de lo anterior, se incluye únicamente el análisis correspondiente a los compromisos que tenían fecha final dentro de los primeros tres meses de vigencia del mencionado programa. Los resultados incorporados en el presente documento se obtuvieron a partir del informe de cumplimiento enviado por la empresa DISPAC S.A. E.S.P. mediante radicado 20185290459112 del 16 de mayo de 2018.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta la respuesta dada por la empresa DISPAC S.A. ESP., mediante radicado SSPD 20185290586352 del 13/06/2018 y la revisión que se hizo a las observaciones del documento de seguimiento en mesa de trabajo celebrada entre la empresa DISPAC S.A. ESP., y la SSPD el día 14 de junio de 2018.

A continuación, se presentan los avances identificados por cada uno de los tópicos incluidos en el Programa de Gestión:

**1. ATENCIÓN AL USUARIO**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AVANCE</b>
Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación, que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los	Elaboración y aplicación de Encuesta en oficina para calificar la atención del Front. A partir del mes de enero del 2018 se realizaron encuestas en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria	<p>La empresa manifestó, frente al indicador <i>“Botones para la aplicación de encuestas instalados/Botones para la aplicación de encuestas programados”</i>, que cumplió <math>16/20=80\%</math>, teniendo en cuenta que la meta para este indicador era <math>20/20=100\%</math>.</p> <p>La empresa dio cumplimiento al objetivo propuesto en el programa de gestión, tal como se observa en el informe enviado el 13 de junio de 2018 a la SSPD, donde se aportaron las evidencias de la instalación de los 20 botones para la aplicación de las encuestas.</p>
	Digiturno tipo caracol para las 3	Al revisar el informe allegado por la Empresa, se observó

<p>diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.</p>	<p>oficinas de atención al cliente con mayor número de afluencia de usuarios.</p>	<p>que realizó la instalación de los 3 Digiturnos tipo Caracol en las oficinas de Tadó y Condoto y uno electrónico en Istmina.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento con el objetivo de 3 Digiturnos instalados propuesto en el programa de gestión, objetivo establecido del 1 de enero al 31 de marzo de 2018.</p>
<p>Revisar y adecuar los horarios de acuerdo con los flujos de usuarios en las centros de atención.</p>	<p>Horarios de atención por oficina públicos/Números de oficinas</p>	<p>Según lo verificado en el informe efectuado por la empresa, se concluyó que dio cumplimiento al 100%, anexó como soportes de cumplimiento de este objetivo copia de la Circular DISPAC No. 01 del 15 de enero de 2018, donde se evidencia la atención al cliente.</p> <p>Cumplió con el objetivo de definir los horarios de atención al cliente, propuesto en el programa de gestión, objetivo establecido del 1 al 31 de enero de 2018.</p>
<p>Crear un archivo documental centralizado y establecer las herramientas informáticas y operativas para contar con un sistema de gestión documental para dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000</p>	<p>Archivo área de archivo de PQR, que se articule con el archivo de la entidad.</p>	<p>La empresa anexó como soportes de cumplimiento de las imágenes del archivo físico y aclara que creó un archivo documental transitorio en el área de atención del cliente.</p> <p>Cumplió con el objetivo de crear el archivo documental centralizado, propuesto en el programa de gestión, objetivo establecido del 1 de enero al 31 de marzo de 2018.</p>

## 2. COMERCIAL

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
Realizar la revisión y actualización del CCU, que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios.	Revisar el CCU por parte de DISPAC S.A E.S.P.	<p>La empresa indicó que se había cumplido con el 100% de la revisión del CCU, el cual sería remitido a la CREG y a la SSPD.</p> <p>Sin embargo, en el primer informe efectuado por la empresa no se encontró evidencia de la revisión efectuada, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento de esta actividad.</p> <p>En respuesta a la observación anterior, DISPAC remitió un documento con el contenido de la información respecto al cumplimiento de este objetivo, así las cosas, se pudo observar los aspectos tenidos en cuenta en la revisión del CCU realizada por la empresa.</p> <p>En dicha medida, de la información en mención se puede apreciar que dos cláusulas (Cláusula 11 Literal B, Numeral 6 (lectura de consumos) y Cláusula 18 (desviaciones significativas)) del CCU serían objeto de modificación las cuales fueron detalladas en una imagen con el texto actual de la cláusula y la propuesta de modificación.</p> <p>En consecuencia, se cumple con el objetivo de revisión del CCU.</p>
Modernizar los equipos de ofimática.	Realizar un diagnóstico de las necesidades reales de equipos para las oficinas.	Se informó que la empresa PROING desde el año 2016, ha venido realizando renovación de equipos de Cómputos en diferentes Puntos remotos, además señaló que las sedes contaban con un Modem de

	<p>Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio para revisar el espectro de internet.</p>	<p>Claro lo que les permite la conexión con su base de datos Comercial – SIEC.</p> <p>Se manifestó que para las sedes de Istmina – Tadó y Condotó, se creó una red MPLS con un canal de datos de 10 mbps lo que permitía un acceso más rápido de los usuarios a las aplicaciones.</p> <p>Sin embargo, inicialmente no se encontró evidencia del informe del diagnóstico efectuado, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento de esta actividad.</p> <p>En atención a la anterior observación, DISPAC, remitió un documento con el diagnóstico realizado por el área de Sistemas de la empresa en el cual se detallaron las actividades realizadas para mejorar la conectividad de sus oficinas.</p> <p>Del análisis de la información del documento diagnóstico se puede observar que en primer lugar se evalúan las actividades y funciones de atención al usuario y posteriormente las herramientas informáticas necesarias para su consecución, así como los requisitos para acceder a las plataformas.</p> <p>De tal manera, al final se concluye como diagnóstico que los equipos cumplen con los requerimientos para el correcto funcionamiento de las labores por parte de sus colaboradores.</p> <p>En consecuencia, se observa que existe un diagnóstico de las necesidades de los equipos de oficina, sin embargo, de la información contenida en dicho diagnóstico no es posible saber qué equipos, ni cuántos fueron objeto de revisión en cada</p>
	<p>Ejecutar las acciones correctivas de acuerdo al análisis de necesidades y al resultado del estudio del espectro de internet del departamento.</p>	

		<p>sede.</p> <p>Por lo cual se recomienda allegar los soportes pertinentes de las revisiones efectuadas. De tal manera se concluye que se cumple con el objetivo, sin embargo, es necesario contar con la información completa para verificación posterior de los equipos objeto de diagnóstico, que se encuentren en condiciones operativas.</p> <p>La empresa indicó que realizó consulta ante la SIC por la línea 018000910165 en la cual se le informó que las solicitudes de revisión del espectro de internet donde DISPAC cuenta con sede se debían realizar ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>A su vez se señaló que el MINTIC en consulta realizada por DISPAC a través de llamada al número 091-5920400 informó que no tenían injerencia en el asunto y que solo asignaban el espectro a los Proveedores de Internet y debía realizarse ante el ISP de la zona.</p> <p>DISPAC se comunicó con la empresa CLARO-MOVIL, quien presuntamente informó que se encontraban realizando las revisiones para verificar si cuentan o no con la cobertura en las zonas del Chocó.</p> <p>La información suministrada por la empresa debe verificarse en la sede de la misma.</p>
<p>Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa</p>	<p>Identificar mensualmente los usuarios con desviación significativa, indicador, base de datos implementada.</p>	<p>La empresa señaló que desde el año 2017, afinó los procesos de control en sus bases de datos, con el fin de fortalecer el esquema de identificación y gestión sobre las Desviaciones Significativas en las actividades inherentes a facturación.</p>

	<p>Se observan dos imágenes con los títulos de “Configuración General” y “Análisis de Lecturas”, sin embargo, por la calidad de la imagen no se puede observar la información contenida en dichas imágenes.</p> <p>La empresa anexó como soportes de cumplimiento de este objetivo diferentes actas de reunión, gestión comunitaria para la sensibilización y capacitación a usuarios en los temas relacionados al servicio de energía eléctrica, como facturación, desviaciones significativas, ahorro, uso eficiente de la energía, acuerdos de pagos, entre otras. Sin embargo, no se observa el soporte en el que se identifique la base de datos implementada con la información mensual de los usuarios identificados con desviación significativa.</p> <p>Inicialmente, no había evidencia legible que demostrara el cumplimiento del objetivo, es decir las memorias de cálculo y bases de datos.</p> <p>En atención a la observación anterior, DISPAC remitió a esta entidad un documento con las imágenes de la configuración del Sistema que permite identificar los usuarios que al tomarle la lectura tienen un incremento significativo con relación al consumo promedio como lo indica el CCU de la empresa, según lo cual se informó que era posible filtrar la información y que posteriormente los resultados se llevaban a una hoja de cálculo, para realizar los listados de ejecución de la revisión en terreno.</p> <p>Por último, DISPAC remitió la base de datos obtenida del primer trimestre de 2018, una vez realizados los pasos</p>
--	--

		<p>descritos.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, se observan dos imágenes legibles de la configuración del sistema en las cuales se aprecia que se puede filtrar la información por medio del valor de Desviación Significativa y el análisis de lecturas. En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo.</p>
<p>Realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa</p>	<p>Evaluar los consumos promedios por estrato y determinar nuevos rangos de desviaciones significativas. Revisión de la cláusula 18 del CCU de DISPAC S.A ESP</p>	<p>La empresa manifestó que realizó un análisis de variación porcentual de consumos, con consideraciones como la clase de uso, ubicación y rangos de consumo, teniendo en cuenta la simulación de aplicación del método estadístico.</p> <p>Se señaló que el estudio técnico se realizó teniendo en cuenta la variación porcentual del consumo mensual, tomando como referencia el comportamiento de consumo de los dos últimos años del mercado de usuarios de DISPAC, estudio en el cual se involucró el 100% del mercado de usuarios.</p> <p>La empresa esquematizó los resultados del estudio de acuerdo a la información de usuarios residenciales según su promedio de consumo y los usuarios no residenciales.</p> <p>Por último, se indicó que debido a los resultados del estudio técnico se orientó a DISPAC a crear una nueva y mejorada estructura de parámetros para establecer los topes de desviación significativa de los que trata la cláusula 18 del CCU, según lo cual se ajustarán los parámetros de Desviación significativa estipulados en la cláusula mencionada del CCU.</p>



		<p>El procedimiento de cálculo utilizado por la empresa inicialmente no reflejaba los resultados del ejercicio estadístico y por ende que valores o rangos se incorporarán al CCU.</p> <p>En atención a la observación anterior, la empresa remitió un documento con la información de los rangos, consumos promedio y el % de incremento propuesto, así:</p> <table border="1" data-bbox="922 787 1477 934"> <thead> <tr> <th>Rango</th> <th>Promedio de consumo( kWh)</th> <th>% Incremento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menor o igual a 300</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Mayor 300 y menor o igual que 600</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mayor que 600</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table> <p>Frente a lo anterior, se tienen las siguientes observaciones:</p> <p>De conformidad con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, esta Superintendencia considera que el prestador no ha cumplido con el objetivo pactado, ya que la ESP no puede determinar solo porcentajes de incremento, por cuanto estaría desconociendo lo establecido por la normativa de la CREG y en segunda instancia, al no tener en cuenta las reducciones de consumos, no contempla un mecanismo de alerta, que le permitiría detectar perdidas de energía no técnicas y de esta manera desplegar acciones correctivas en tal sentido.</p> <p>Ahora bien en cuanto a los porcentajes en sí, se considera que estos deben ser revisados, ya que según lo observado por esta Superintendencia respecto a los porcentajes incluidos por otras empresas</p>	Rango	Promedio de consumo( kWh)	% Incremento	1	Menor o igual a 300	70	2	Mayor 300 y menor o igual que 600	150	3	Mayor que 600	300
Rango	Promedio de consumo( kWh)	% Incremento												
1	Menor o igual a 300	70												
2	Mayor 300 y menor o igual que 600	150												
3	Mayor que 600	300												



		<p>del sector eléctrico, se puede afirmar que hay una relación inversa entre los consumos y los porcentajes aplicados a las desviaciones significativas, es decir, a mayor consumo del usuario, es menor el porcentaje de desviación y en consecuencia a menores consumos, mayores deben ser los porcentajes de desviación, esta observación se justifica en que los porcentajes propuestos por la empresa no permiten sensibilizar o incluir un número mayor de situaciones de usuarios para revisión de los consumos.</p> <p>Así las cosas, respecto a la definición de los porcentajes de desviación significativa para el servicio de energía, se aclara, que tal como lo dispone la norma citada, los prestadores tienen libertad para establecer dichos porcentajes en el contrato de condiciones uniformes, y en dicha medida se indica su revisión como una recomendación.</p>
--	--	--

### 3. CONCLUSIONES

#### Atención al usuario.

- ✓ La prestadora cumplió con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 de enero al 31 de marzo de 2018, de instalar veinte botones para la aplicación de encuesta.
- ✓ La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 de enero al 30 de marzo de 2018, de instalar tres Digiturnos en las oficinas de más afluencia.
- ✓ La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 al 31 de enero de 2018, de revisar y adecuar los horarios de atención al cliente por oficinas publicados.

### Comercial.

- ✓ La DTGE considera que se cumplió con el objetivo de revisión del CCU. Posteriormente se revisarán los cambios efectuados cuando la empresa allegue la nueva versión del CCU a la SSPD y a la CREG para su aprobación.
- ✓ La empresa remitió el documento legible que demuestra la base de datos implementada, para la identificación mensual de los usuarios con desviación significativa por lo cual se cumple con dicho objetivo.
- ✓ La empresa cumple con el objetivo de modernización de los equipos de ofimática, no obstante, se recomienda que se remitan los soportes de la identificación particular y cantidad de los equipos de ofimática que fueron objeto de revisión y diagnóstico por cada sede, para la posterior verificación por parte de esta Superintendencia del estado operativo de dichos equipos.
- ✓ Considera esta Superintendencia que el prestador no ha cumplido con el objetivo de realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa, ya que el prestador no puede determinar solo porcentajes de incremento, de conformidad con la regulación vigente.

Se observa que DISPAC S.A E.S.P no cumplió con uno de los compromisos acordados en el Programa de Gestión suscrito con esta Superintendencia; sin embargo, dado que el objetivo y propósito de dicho programa es lograr una mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica a través del control y vigilancia de la Superservicios, después de analizar la información del informe sobre el cumplimiento de actividades allegado por la prestadora, se concluyó que dicho incumplimiento no afectan la continuidad de los compromisos suscritos y en dicha medida se incluirá dentro de las acciones correctivas que deberán ser aplicadas por DISPAC S.A E.S.P al tenor de lo dispuesto en el numeral 16 del artículo 15 del Decreto 990 de 2002<sup>1</sup>.

Proyectó: Yessika Vargas Ordoñez– Contratista DTGE  
Catherine Bravo Solarte - Contratista DTGE  
Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE  
Laura Carolina Cogollo Rodríguez – Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible  
Jenny A. Buitrago Medina - Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible  
Revisó: Carlos Andrés Merlano Porras – Asesor DEYGC  
Diego Alejandro Ossa Urrea – Director Técnico de Gestión de Energía (E)

---

<sup>1</sup> “16. Verificar que los prestadores apliquen las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones de gestión y resultados, de los informes de inspección, así como de los programas de gestión y de los informes de los auditores externos”.