

**PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO**

**SUPERSERVICIOS – EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO  
S.A. E.S.P.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1**

## 1 INTRODUCCIÓN

En el marco de los ejercicios de inspección, vigilancia y control realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD en el año 2021, se identificó que el prestador EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P. (en adelante “DISPAC”) presentaba fallas en aspectos relacionados con la medición del consumo y con la atención a los usuarios.

En concordancia con lo anterior, y a partir de los análisis de la Dirección Técnica de Gestión de Energía (en adelante “DTGE”) de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (en adelante “SDPUGT”), así como la información remitida por DISPAC a esta Superintendencia, entre los mismos se acordó definir las metas e indicadores que hacen parte del presente Programa de Gestión Acordado (en adelante “PGA”) y la suscripción del mismo.

Los objetivos que persigue el PGA son los siguientes:

1. Cumplir con el literal h) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, alcanzando una cobertura mínima de macromedición y micromedición de 95% en el mercado de comercialización de DISPAC.
2. Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.
3. Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.
4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y del conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.

Para cumplir con los anteriores objetivos se concertaron una serie de compromisos con el prestador, los cuales se verifican con el seguimiento a los indicadores parciales y de resultado, en concordancia con las metas y plazos acordados.

En este sentido, la SSPD realiza el seguimiento al cumplimiento del Programa a través de la DTGE y de la SDPUGT, por medio de los informes bimestrales, trimestrales y quinquemestrales que el prestador debe remitir dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización de cada período evaluado.

En este informe se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del Programa de Gestión en mención durante el período comprendido entre la firma del PGA, y marzo de 2022, considerando los resultados de evaluación de los indicadores parciales con periodicidad trimestral, así como las conclusiones y recomendaciones finales.

## **2 ANTECEDENTES DEL PGA**

La DTGE publicó en 2021 el Diagnóstico sobre el estado de la medición individual al Sistema Interconectado Nacional – SIN<sup>1</sup> (en adelante “Diagnóstico de Medición”), el cual contenía la evaluación de los comercializadores de energía para el año 2020. En dicho documento se identificó que el 11,0% de los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se encontraban sin un equipo de medida, y que el 8,6% de los usuarios contaba con estimación en la medición de su consumo.

Adicionalmente, la SDPUGT realizó en el año 2021 quince (15) actividades de participación ciudadana en catorce (14) municipios del departamento del Chocó, en donde se identificaron inconformidades generales en la comunidad, no solo frente al tema de la prestación del servicio sino también frente a la atención al usuario, los tiempos de respuesta y facturación; además, con información de la Dirección Territorial Occidente se evidenció que DISPAC presentaba faltas en el envío de los expedientes de los recursos interpuestos ante la empresa y, cuando eran remitidos a la entidad, en ocasiones no contaban con la información completa en concordancia con el proceso.

Como resultado de dicha evaluación se identificaron aspectos de mejora por parte del prestador, y se definieron las acciones a implementar para la mejora en la prestación a través del compromiso de un Programa de Gestión Acordado entre las partes. Por lo anterior, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho PGA, enmarcadas en el cumplimiento de los cuatro (4) objetivos señalados anteriormente.

Finalmente, se concertaron los compromisos, indicadores, metas, y plazos, y el 18 de noviembre de 2022 se suscribió entre la SSPD y DISPAC el Programa de Gestión Acordado, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2022.

En conclusión, dentro de los cuatro (4) objetivos del PGA se acordaron once (11) indicadores parciales, de los cuales ocho (8) tienen un período de análisis trimestral, dos (2) tienen un período de análisis quinquemestral, y uno (1) de ellos cuenta con una periodicidad bimestral. De manera paralela, el PGA cuenta con nueve (9) indicadores de resultado, los cuales tienen un período de evaluación quinquemestral.

Por tanto en el presente informe, se realiza el seguimiento al avance en el cumplimiento de los ocho (8) indicadores parciales que se evalúan con periodicidad trimestral.

---

<sup>1</sup> Disponible en la página web de la SSPD:  
[https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2021/Sep/diagnostico\\_de\\_medicion\\_-\\_2020-revjas\\_1.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2021/Sep/diagnostico_de_medicion_-_2020-revjas_1.pdf)



## 2.1 INDICADORES PARCIALES

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN
1	<b>Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC</b>	1) Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.	Trimestral
		2) Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.	Trimestral
		3) Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.	Trimestral
		4) Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.	Trimestral
2	<b>Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.</b>	5) Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.	Trimestral
		6) Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios.	Trimestral
		7) Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.	Bimestral
3	<b>Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.</b>	8) Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.	Trimestral
		9) Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.	Trimestral
4	<b>Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.</b>	10) Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos:	Quinquemestral
		a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA.	
		b) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.	
11) Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario.	Quinquemestral		



## 2.2 INDICADORES DE RESULTADO

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN
1	<b>Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC</b>	1) Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.	Quinquemestral
		2) Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de Dispac.	Quinquemestral
2	<b>Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.</b>	3) Lograr una confirmación de los fallos del 70%.	Quinquemestral
		4) Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones.	Quinquemestral
		5) Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.	Quinquemestral
3	<b>Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.</b>	6) Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.	Quinquemestral
		7) Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.	Quinquemestral
4	<b>Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.</b>	8) Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.	Quinquemestral
		9) Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.	Quinquemestral

### 3 EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES

Dando cumplimiento a lo acordado en el programa de gestión, DISPAC remitió los documentos e información complementaria asociada a los siguientes periodos de seguimiento:

- Primer periodo bimestral que abarca desde noviembre 18 de 2021 a noviembre 30 de 2021.
- Segundo periodo bimestral que abarca desde diciembre 1 de 2021 a enero 31 de 2022.
- Tercer periodo bimestral que abarca desde febrero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022.
- Primer periodo trimestral que abarca desde noviembre 18 de 2021 a diciembre 31 de 2021.
- Segundo periodo trimestral que abarca desde enero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022.
- Primer periodo quinquemestral que abarca desde noviembre 18 de 2021 a febrero 28 de 2022.

La documentación e información remitida por DISPAC fue revisada y analizada por parte de la DTGE y la SDPUGT, se presenta en este primer informe de seguimiento de manera agrupada, debido a la entrega extemporánea de información por parte del prestador, respecto a los informes de seguimiento en algunos periodos de evaluación.

El presente informe contiene todos los periodos mencionados anteriormente, en donde se destaca el cumplimiento de nueve (9) indicadores parciales en el primer periodo de seguimiento, cinco (5) indicadores parciales en el segundo periodo de seguimiento y tres (3) indicadores de resultado en la evaluación quinquemestral del primer periodo de seguimiento; además, es importante tener en cuenta que, por tratarse del primer informe de seguimiento, no se han realizado publicaciones anteriores sobre el cumplimiento al desempeño de los indicadores acordados en el PGA.

**Incumplimiento de los indicadores parciales:** A continuación, se realiza una descripción puntual sobre los indicadores parciales en los cuales no se alcanzó el cumplimiento de las metas establecidas.

- Durante el **primer** período **trimestral** NO se alcanzó la meta establecida para los indicadores parciales uno (1) y tres (3), citados a continuación:

*“1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021”.*

*“3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales”.*

- Durante el **segundo** período **trimestral** NO se alcanzó la meta establecida para los indicadores parciales uno (1), tres (3), y seis (6), citados a continuación:

*“1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021”.*

*“3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales”.*

*“6) Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios.”*

**Incumplimiento de los indicadores de resultado:** A continuación, se realiza una descripción puntual sobre los indicadores de resultado en los cuales no se alcanzó el cumplimiento de las metas establecidas.

- Durante el **primer** periodo **quinquemestral** NO se alcanzó la meta establecida para los indicadores de resultado número 2, 3, 5, 6, 7 y 8 citados a continuación:

*“2. Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de Dispac.”*

*“3. Lograr una confirmación de los fallos del 70%”*

*“5) Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.”*

*“6. Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.”*

*“7. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.”*

*“8. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas”.*

Para los periodos objeto de evaluación de este documento, DISPAC remitió los informes periódicos de acuerdo con los siguientes radicados:

- SSPD No. 20225290771802 del 1 de marzo de 2022, primer informe bimestral.
- SSPD No. 20225290773982 del 1 de marzo de 2022, segundo informe bimestral.
- SSPD No. 20225291432192 del 12 de abril de 2022, tercer informe bimestral.
- SSPD No. 20225291847562 del 1 de marzo de 2022, primer informe trimestral
- SSPD No. 20225291432112 del 12 de abril de 2022, segundo informe trimestral
- SSPD No. 20225291009072 del 16 de marzo de 2022, primer informe de resultados

La información remitida fue complementada o aclarada por el prestador mediante las comunicaciones que se relacionan a continuación:

**Tabla 3-1 Listado de comunicaciones soporte de cumplimiento primer informe de seguimiento**

No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RADICADO
20225290771802	PRIMER INFORME BIMESTRAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSERVICIOS	1/03/2022
20225290773982	SEGUNDO INFORME BIMESTRAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSERVICIOS	1/03/2022
20225291432192	TERCER INFORME BIMESTRAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSERVICIOS	12/04/2022
20225291847562	PRIMER INFORME TRIMESTRAL PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSERVICIOS	1/03/2022
20225291432112	SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSRVICIOS	12/04/2022
20225291009072	PRIMER INFORME DE INDICADORES DE RESULTADOS -PROGRAMA DE GESTIÓN DISPAC S. A. ESP - SUPERSERVICIOS	16/03/2022
20225291928642	Solicitud de DISPAC S. A. ESP de ampliación de plazo a Radicado SSPD 20228002401271 - PROGRAMA DE GESTIÓN // no de oficio 20221100023961 RESPUESTA AL 20228002401271	16/05/2022
20225292015902	RESPUESTA REQUERIMIENTO 20228002401271: OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD – DISPAC S.A. E.S.P.	20/05/2022

A continuación, se muestra el resumen de la evolución de los indicadores parciales y de resultado evaluados a la fecha, cuyo detalle se desarrolla en la sección 4 de este documento. En verde se señalan los indicadores que cumplen la meta y en rosa los que la incumplieron.





**Tabla 3-2 Evolución de indicadores parciales evaluados**

No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO PRIMER PERIODO	SEGUIMIENTO SEGUNDO PERIODO	SEGUIMIENTO TERCER PERIODO
1	<b>Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC</b>	1) Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.	Trimestral	1,9%	20,4%	
		2) Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.	Trimestral	57,7%	79,9%	
		3) Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.	Trimestral	0%	0%	
		4) Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.	Trimestral	34%	77,8%	
2	<b>Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.</b>	5) Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.	Trimestral	100%	Finalizado	
		6) Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios.	Trimestral	20%	33,3%	
		7) Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.	Bimestral	100%	100%	100%
3	<b>Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.</b>	8) Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.	Trimestral	27%	49,9%	
		9) Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.	Trimestral	20%	40%	



No.	Objetivo	INDICADORES PARCIALES	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO PRIMER PERIODO	SEGUIMIENTO SEGUNDO PERIODO	SEGUIMIENTO TERCER PERIODO
4	<b>Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.</b>	10) Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA. b) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.	Quinquemestral	40%		
		11) Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario.	Quinquemestral	40%		



**Tabla 3-3 Evolución de indicadores de resultado evaluados**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	
1	<b>Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC</b>	1) Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.	Quinquemestral	89,8%
		2) Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de Dispac.	Quinquemestral	0%
2	<b>Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.</b>	3) Lograr una confirmación de los fallos del 70%.	Quinquemestral	43%
		4) Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones.	Quinquemestral	81%
		5) Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.	Quinquemestral	80,13%
3	<b>Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.</b>	6) Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.	Quinquemestral	0%
		7) Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.	Quinquemestral	45,4%
4	<b>Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.</b>	8) Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.	Quinquemestral	73,1%
		9) Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.	Quinquemestral	40%

### 3.1 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LOS PERIODOS EN EVALUACIÓN

Como parte del seguimiento al cumplimiento de los indicadores a evaluar en los siguientes periodos:

- Noviembre 18 de 2021 a noviembre 30 de 2021, primer periodo bimestral.
- Diciembre 1 de 2021 a enero 31 de 2022, segundo periodo bimestral.
- Febrero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022, tercer periodo bimestral.
- Noviembre 18 de 2021 a diciembre 31 de 2021, primer periodo trimestral.
- Enero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022, segundo periodo trimestral.
- Noviembre 18 de 2021 a febrero 28 de 2022, primer periodo quinquemestral.

La dirección Técnica de Gestión de Energía, analizó la información remitida por DISPAC mediante comunicaciones con radicados:

- SSPD No. 20225290771802 del 1 de marzo de 2022.
- SSPD No. 20225290773982 del 1 de marzo de 2022.
- SSPD No. 20225291432192 del 12 de abril de 2022.
- SSPD No. 20225291847562 del 1 de marzo de 2022.
- SSPD No. 20225291432112 del 12 de abril de 2022.
- SSPD No. 20225291009072 del 16 de marzo de 2022.
- SSPD No. 20225291928642 del 16 de mayo de 2022

Una vez revisada y verificada la información remitida por DISPAC, a continuación, se presenta el resultado del análisis por parte de la DTGE y la SDPUGT.

Resultado del seguimiento se ha encontrado que el nivel de cumplimiento con respecto a los indicadores parciales durante el primer periodo es del 82%, sin embargo, se presentó una desmejora en el segundo periodo donde el cumplimiento fue del 56%.

Con respecto a los indicadores de resultado, el nivel de cumplimiento para el primer periodo trimestral es del 33%.

El PGA cuenta con 8 indicadores parciales de periodicidad trimestral, de los cuales a continuación, se relacionan aquellos que no cumplieron con la meta:

➤ Objetivo 1: Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC.

- Indicadores que NO cumplieron la meta dentro del primer periodo trimestral, el cual abarca desde noviembre 18 a diciembre 31 de 2021:

Indicador 1 - Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.

Indicador 3 - Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.

Para estos indicadores se tiene que:

- En cuanto al incumplimiento del indicador 1, se observa que DISPAC no realizó una adecuada gestión con respecto a las actividades de instalación de medidores a los usuarios del mercado que no contaban con uno; esto es, el universo de 6.205 usuarios señalado en el PGA.
- Con respecto al indicador 3, el incumplimiento se debe a que DISPAC no realizó las actividades acordadas durante el periodo de evaluación, tal como lo expresa en el informe remitido por la empresa a esta SSPD.
- Indicadores que NO cumplieron la meta dentro del segundo periodo trimestral, el cual abarca desde enero 1 a marzo 31 de 2022:

Indicador 1 - Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.

Indicador 3 - Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.

Para estos indicadores se tiene que:

- En cuanto al incumplimiento del indicador 1, se observa que DISPAC continua sin realizar una gestión eficiente en cuanto al cumplimiento de las metas acordadas en el PGA, por cuanto no logra su cumplimiento en dos periodos consecutivos.
- Con respecto al indicador 3, se observa que DISPAC no ha realizado una actualización de los datos de Áreas Especiales en el formato S4 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021. Por lo cual no es posible consultar la información relacionada con el número total de usuarios asociados a los barrios subnormales, pues no ha existido un cambio en los valores reportados por el prestador a la fecha.
- Objetivo 2: Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.
- Indicadores que NO cumplieron la meta dentro del segundo periodo trimestral, el cual abarca desde enero 1 a marzo 31 de 2022:

Indicador 6 - Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios.

Para estos indicadores se tiene que:

- Con respecto al indicador 6, se evidencia que DISPAC no realizó la totalidad de los comités RAP programados durante el trimestre.

En cuanto a los 9 indicadores de resultado, todos ellos tienen una periodicidad quinquemestral, por tanto, en este primer seguimiento, solo se cumplieron 3 y 6 de ellos presentaron incumplimiento. Los indicadores que no alcanzaron la meta son:

- Objetivo 1: Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC:

Indicador de resultado 2 - Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC.

- Para los indicadores del objetivo 1, se tiene que:
  - En cuanto al Indicador de resultado 2, esta Superintendencia señala que existen excepciones regulatorias en las que no se pueda hacer la medición real; es decir, el prestador debe demostrar un avance en los consumos estimados por una causal que cuenta con acción u omisión de la empresa, y argumentar el impedimento para los casos en que la estimación surge de un caso que es ajeno a la acción u omisión de la empresa. En tal sentido, para realizar el análisis de la información, DISPAC no remitió información sobre los usuarios que se estimaban por motivos distintos a la acción u omisión de la empresa, y que luego se redujeron en el período de análisis; por lo tanto, no es posible realizar un análisis sobre lo señalado previamente.

- Objetivo 2: Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.

Indicador de resultado 3 - Lograr una confirmación de los fallos del 70%.

Indicador de resultado 5 - Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.

- Para los indicadores del objetivo 2, se tiene que:
  - Según la información remitida por el prestador, se informaron 98 radicados sobre los cuales se emitió una Resolución por parte de la SSPD donde se evidencian 58 confirmaciones, 33 modificaciones y 7 rechazos a las decisiones de DISPAC.
  - El prestador remitió el informe estadístico bimensual conforme a lo establecido en el indicador, sin embargo, y en el entendido que la información reportada ante el Sistema Único de Información SUI y la información reportada por el prestador en el marco de este programa debe coincidir en un 95%, para este periodo se obtuvo un 80,13% como resultado.
- Objetivo 3: Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.

Indicador de resultado 6 - Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.

Indicador de resultado 7 - Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.

- Para los indicadores del objetivo 3, se tiene que:
  - El prestador solicita no incentivar una mayor afluencia de usuarios en oficinas, argumentando la contingencia del Covid-19 así como el impulso a la utilización de otros canales. Al respecto la SSPD considera que si bien el uso de canales virtuales amplía la disponibilidad de los medios por los que los usuarios pueden interactuar con la empresa, asimismo debe garantizarse a los usuarios la disponibilidad de los canales presenciales de manera primordial dado que no todos los usuarios cuentan con medios tecnológicos.
  - No existe claridad frente a la información remitida por el prestador en relación al número de agentes destinados a la atención del cliente y si han recibido el total de capacitaciones programadas.

➤ Objetivo 4: Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.

Indicador de resultado 8 - Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.

- Para el indicador del objetivo 4: Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia de sus derechos.
  - En el indicador de resultados número ocho (8) *Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.* Este indicador no se cumple satisfactoriamente en la medida que no cumple con el 75% en todas las dimensiones evaluadas en la encuesta NSU aplicada por el prestador, sólo la dimensión de personal y de infraestructura cumple con el porcentaje, el promedio de todas las dimensiones es del 73.1 %.

#### **4 SEGUIMIENTO AL PGA INDICADORES PARCIALES Y DE RESULTADO**

A continuación, se presenta el detalle del análisis realizado por parte de la DTGE y la SDPUGT para cada uno de los indicadores.

##### **4.1 INDICADORES PARCIALES**

##### **4.1.1 Objetivo 1. Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC.**

##### **4.1.1.1 Primer periodo trimestral de noviembre 18 de 2021 a diciembre 31 de 2021**

**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de los usuarios que se encuentran actualmente sin medidor, de manera que se reduzca el porcentaje de usuarios sin medidor y se supere el límite mínimo exigido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Usuarios}_{\text{con medidor instalado}}}{\text{Usuarios}_{\text{sin equipo de medida}}} * 100$$

El denominador llamado Usuarios sin medidor, corresponde al universo de 6.205 usuarios identificados, de los que habla el numeral 1) de los indicadores parciales de la actual matriz.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20 ± 5%	1,9%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. Se consideró el siguiente anexo: “Anexo 1- MEDIDORES INSTALADOS A DIRECTOS.xlsx”.



**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, se observa que con corte a enero de 2022 DISPAC no realizó el cargue de la información sobre medición individual en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de, tal como se aprecia en la columna G de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, la cual muestra la ausencia de cargue al SUI por parte del prestador, al encontrarse el estado de cargue como *PENDIENTE* desde el mes de junio de 2021 a enero de 2022, que incluye los meses de noviembre y diciembre de 2021, donde se ubicarían los nuevos usuarios del mercado de DISPAC.

Sin embargo, para el seguimiento del presente informe y con el fin de analizar el cumplimiento del indicador se analiza la información reportada y certificada para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 en fechas extemporáneas tal como se observa en la columna M de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

De esta manera en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta el total de usuarios antiguos por mes sin medidor, como base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Aplicando la fórmula se tiene:

$$\frac{11.047 - 10.927}{6.205} * 100 = 1,9\%$$

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 1. Consulta SUI – Estado de cargue TC2 octubre a diciembre 2022**

**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

AÑO	PERIODO	ID_EMPRESA	NOMBRE_EMPRESA	FORMATO	NOMBRE_FORMATO	ESTADO	
2020	12	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	P	P = PENDIENTE
2021	1	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	C	G = CARGADO, PERO NO CERTIFICADO
2021	2	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	C	C = CERTIFICADO
2021	3	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	C	
2021	4	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	G	
2021	5	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1743	TC2. Facturacion de Usuarios	C	
2021	6	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	7	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	8	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	9	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	10	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	11	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2021	12	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2022	1	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	
2022	2	3226	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1765	TC2. Facturacion de Usuarios	P	

Fuente: SUI-DTGE

**Ilustración 2. Consulta SUI – Estado de cargue extemporáneo TC2 octubre a diciembre**

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN
2021	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	DICIEMBRE	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-04-26 12:13:39
2021	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	NOVIEMBRE	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-04-26 12:10:26
2021	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	OCTUBRE	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-04-26 09:42:53

Fuente: SUI-DTGE

**Tabla 4. Comportamiento mensual usuarios antiguos sin medición octubre a diciembre 2021**

Mes	Usuarios antiguos con medidor	Usuarios antiguos sin medidor
<b>Octubre</b>	92.172	11.047
<b>Noviembre</b>	92.214	10.997
<b>Diciembre</b>	92.267	10.927 <sup>2</sup>
<b>Total Usuarios</b>		<b>103.194</b>

Fuente: DTGE a partir del SUI

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

**Objetivo del Indicador:**

<sup>2</sup> La variación porcentual entre el valor del mes de octubre y el mes de diciembre de 2021, se refleja en el cálculo de 1,9% reflejado en el capítulo 4.1.1.1.

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de los usuarios que se encuentran actualmente sin medidor, de manera que se reduzca el porcentaje de usuarios sin medidor y se supere el límite mínimo exigido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Usuarios nuevos}_{\text{con medidor instalado}}}{\text{Usuarios}_{\text{nuevos del mercado}}} * 100$$

Es importante esclarecer que el denominador de la fórmula, donde se sitúan los usuarios nuevos del mercado de DISPAC, será determinado a partir de la dinámica propia del prestador, y debe ser corroborada con la información cargada en el SUI; adicionalmente, el PGA permite un margen de error de  $\pm 5\%$  para el primer y segundo trimestre en el cumplimiento de dicho indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20 $\pm$ 5%	57,7%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. Se consideró el siguiente anexo: “Anexo 2 - CLIENTES NUEVOS CON MEDIDOR.xlsx”.
- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, se observa que DISPAC realizó el reporte extemporáneo de información sobre medición individual al SUI en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021, tal como se aprecia en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

En la columna M de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se observan las fechas de certificación de los periodos octubre, noviembre, diciembre debidamente certificados, sin embargo, todos los meses fueron certificados fuera de las fechas establecidas en la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

El porcentaje de cumplimiento en el avance del indicador, se establece a partir de los datos analizados en las consultas al SUI formato TC2, de acuerdo con la información de usuarios nuevos con medidor para el mes de diciembre 2021 sobre el total de usuarios nuevos con corte a diciembre 2021.

De esta manera en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta el total de usuarios antiguos por mes sin medidor, como base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Aplicando la fórmula<sup>3</sup> se tiene:

$$\frac{187}{324} * 100 = 57,7\%$$

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Tabla 5. Comportamiento mensual usuarios nuevos con y sin medición octubre a diciembre 2021**

Mes	Antiguos con medidor	Antiguos sin medidor	Nuevos con medidor	Nuevos sin medidor
Octubre 2021	92.172	11.047	-	-
Noviembre 2021	92.214	10.997	96	135
Diciembre 2021	92.267	10.927	187	137
Balance de usuarios del mercado			<b>Antiguos</b>	<b>Nuevos</b>
			<b>103.194</b>	<b>324</b>
				<b>Total</b>
				<b>103.518</b>

Fuente: DTGE a partir del SUI

<sup>3</sup> La fórmula refleja los 324 nuevos usuarios reportados por DISPAC a la fecha, de los cuales solo 187 contaban con un medidor a la fecha de análisis

**Indicador 3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la normalización de los barrios subnormales identificados, y que esto se refleje en la reducción de los usuarios sin medidor.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Barrios normalizados}}{\text{Barrios subnormales}_{\text{seleccionados}}} * 100$$

Para el seguimiento de este tercer indicador parcial, en el denominador, se tendrá en consideración el universo de 11 barrios subnormales identificados en el PGA; así mismo, el plan considera un margen de error de  $\pm 5\%$  para el primer y segundo trimestre en el cumplimiento de dicho indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20 $\pm$ 5%	0%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, "PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf".

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con la información remitida por DISPAC, tal como lo expone en el reporte de avance del indicador parcial 3, se evidencia que durante el período de evaluación la empresa no realizó la normalización de los barrios subnormales del universo objetivo, toda vez que para dicho período DISPAC, se encontraba adelantando trabajos de

**Indicador 3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.**

normalización de redes e hincado de la postería, pero no se realizó la instalación de medidores individuales.

Por lo cual, según lo informó la empresa, los avances en la normalización de la medición serán reportados en el segundo informe trimestral que comprende los meses de enero, febrero y marzo de 2022.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que DISPAC no cumplió con el porcentaje acordado para este indicador durante el primer periodo, pues no realizó las actividades de normalización en los barrios subnormales del universo objetivo.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

No se reportan evidencias por parte del operador.

**Indicador 4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a impactar de manera positiva en el derecho que tienen los usuarios a que los consumos se midan, y a que este sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura, tal como se establece en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

En los primeros dos (2) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 20% de la ejecución de actividades programadas.

**Indicador 4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20%	34%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. Se consideraron los siguientes anexos: “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestion 2021\_1INF”, “Anexo 3- CAMPAÑA REVISION DE MEDIDORES”
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

La evaluación del presente indicador parcial se realiza a partir de la información remitida por el prestador, la cual se debe reflejar posteriormente en el análisis del indicador de resultado número 3 del presente informe, relacionado con la lectura real del consumo de los usuarios.

La evidencia que soporta el análisis a la gestión realizada por el prestador, sobre la campaña de revisión de medidores, corresponde a la remitida por DISPAC, en la que se expone se realizó la revisión en un total de 1.020 usuarios que en los últimos meses se venían estimando; además, de acuerdo con la programación de actividades realizada en el documento “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestion 2021\_1INF”, la empresa proyecta realizar dicha revisión en un total de 3.000 usuarios, de los cuales 1.000 corresponden al primer periodo de evaluación.

En virtud de lo anterior, se aplica la fórmula establecida para el indicador de la siguiente manera:

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100\% = \frac{1.020}{3.000} * 100\% = 34\%$$

**Indicador 4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 3. Campaña de revisión de medidores a diciembre 2021**

	H	I	J	K	L	M	N
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de ACTA</b>						
nov	594						
dic	426						
<b>Total general</b>	<b>1020</b>						

Campos de tabla di... x

Seleccionar campos para agregar al informe: [config]

Buscar [input]

- ACTA
- NUMEROCUENTA
- FECHA\_EJECUCION
- MUNICIPIO
- Meses

MÁS TABLAS...

Fuente: DISPAC

**Ilustración 4. Cronograma de actividades campaña revisión de medidores a diciembre 2021**

INDICADOR	CALCULO	META	ACTIVIDAD	nov-21					dic-21						
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
				4	$\%Facturación_{lectura_p} > \%Facturación_{lectura_{p-1}}$	En los primeros cinco (5) meses debe lograrse un incremento de 5% en los usuarios con facturación por lectura del medidor, en los periodos siguientes se debe incrementar el 5% con respecto al periodo inmediatamente anterior, hasta que la empresa facture por estimación únicamente aquellos usuarios respecto de los cuales, de acuerdo con la regulación, no se pueda hacer la medición real.  Lo anterior, independientemente del porcentaje de usuarios que dicha situación genere.	Campaña de verificación sobre los clientes que reportan medidor con anomalías a corte estadístico del mes de agosto del 2021 son 2343				500				

Fuente: DISPAC

**4.1.1.2 Segundo periodo trimestral de enero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022**

**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de los usuarios que se encuentran actualmente sin medidor, de manera que se reduzca el porcentaje de



**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

usuarios sin medidor y se supere el límite mínimo exigido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Usuarios_{con\ medidor\ instalado}}{Usuarios_{sin\ equipo\ de\ medida}} * 100$$

El denominador llamado Usuarios sin medidor, corresponde al universo de 6.205 usuarios identificados, de los que habla el numeral 1) de los indicadores parciales de la actual matriz.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40 ± 5%	20,4%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL-PROGRAMA DE GESTION.pdf”. Se consideró el siguiente anexo: “Anexo 1. Usuarios normalizados.xlsx”.
- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, se observa que DISPAC realizó el reporte extemporáneo de información sobre medición individual al SUI en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

Como se observa en la columna M de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se muestra la fecha de

**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

certificación para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 debidamente certificados, pero en fechas posteriores a las establecidas en la resolución previamente señalada.

El porcentaje de cumplimiento en el avance del indicador, se establece a partir de los datos analizados en las consultas al SUI formato TC2, de acuerdo con la información de usuarios antiguos sin medidor para el mes de octubre 2021 y su diferencia con respecto a los usuarios sin medidor en el mes de marzo 2022, tomando como denominador de la fórmula los 6.205 usuarios que se encontraban sin medidor con corte a julio de 2021.

De esta manera en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta el total de usuarios antiguos por mes sin medidor, como base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Aplicando la fórmula se tiene:

$$\frac{11.047 - 9.779}{6.205} * 100 = 20,4\%$$

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 5. Consulta SUI – Estado de cargue TC2 enero a marzo 2022**

A	C	G	H	J	K	M
AN	NOMBRE DE LA EMPRESA	PERIODI	PERIODO	FORMATO	ESTAD	FECHA DE CERTIFICAC
2022	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	ENERO	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-04-27 09:10:59
2022	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	FEBRERO	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-04-27 09:15:27
2022	EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	MENSUAL	MARZO	TC2. Facturacion de Usuarios	Certificado	2022-05-02 15:06:24

Fuente: SUI

**Tabla 6. Comportamiento mensual usuarios antiguos sin medición enero a marzo 2022**

Mes	Usuarios antiguos con medidor	Usuarios antiguos sin medidor
<b>Octubre</b>	92.172	11.047
<b>Noviembre</b>	92.214	10.997
<b>Diciembre</b>	92.267	10.927
<b>Enero</b>	92.406	10.787
<b>Febrero</b>	92.726	10.231
<b>Marzo</b>	92.752	9.779
<b>Total Usuarios</b>		<b>102.531</b>

Fuente: DTGE a partir del SUI

**Indicador 1. Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021.**

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de los usuarios que se encuentran actualmente sin medidor, de manera que se reduzca el porcentaje de usuarios sin medidor y se supere el límite mínimo exigido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Usuarios nuevos}_{\text{con medidor instalado}}}{\text{Usuarios}_{\text{nuevos del mercado}}} * 100$$

Es importante esclarecer que el denominador de la fórmula, donde se sitúan los usuarios nuevos del mercado de DISPAC, será determinado a partir de la dinámica propia del prestador, y debe ser corroborada con la información cargada en el SUI; adicionalmente, el PGA permite un margen de error de  $\pm 5\%$  para el primer y segundo trimestre en el cumplimiento de dicho indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40 $\pm$ 5%	79,9%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, "PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf". Se consideró el siguiente anexo: "Anexo 2 - CLIENTES NUEVOS CON MEDIDOR.xlsx".

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, se observa que DISPAC realizó el reporte extemporáneo de información sobre medición individual al SUI en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

En la columna M de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se observan las fechas de certificación de los periodos enero, febrero y marzo debidamente certificados, sin embargo, todos los meses fueron certificados fuera de las fechas establecidas en la resolución previamente señalada.

El porcentaje de cumplimiento en el avance del indicador, se establece a partir de los datos analizados en las consultas al SUI formato TC2, de acuerdo con la información de usuarios nuevos con medidor para el mes de marzo 2022 sobre el total de usuarios nuevos con corte a marzo 2022.

De esta manera en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se presenta el total de usuarios antiguos por mes sin medidor, como base para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Aplicando la fórmula se tiene:

$$\frac{842}{1.054} * 100 = 79,9\%$$

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Tabla 7. Comportamiento mensual usuarios nuevos con y sin medición enero a marzo 2022**

Mes	Antiguos con medidor	Antiguos sin medidor	Nuevos con medidor	Nuevos sin medidor
Octubre	92.172	11.047	-	-
Noviembre	92.214	10.997	96	135
Diciembre	92.267	10.927	187	137

**Indicador 2. Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley.**

Enero	92.406	10.787	301	160
Febrero	92.726	10.231	398	316
Marzo	92.752	9.779	842	212
<b>Balance de usuarios del mercado</b>		<b>Antiguos</b>	<b>Nuevos</b>	<b>Total</b>
		<b>102.531</b>	<b>1.054</b>	<b>103.585</b>

Fuente: DTGE a partir del SUI

**Indicador 3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la normalización de los barrios subnormales identificados, y que esto se refleje en la reducción de los usuarios sin medidor.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Barrios normalizados}}{\text{Barrios subnormales}_{\text{seleccionados}}} * 100$$

Para el seguimiento de este tercer indicador parcial, en el denominador, se tendrá en consideración el universo de 11 barrios subnormales identificados en el PGA; así mismo, el plan considera un margen de error de  $\pm 5\%$  para el primer y segundo trimestre en el cumplimiento de dicho indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40 $\pm$ 5%	0%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

**Indicador 3. Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”.

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, se observa que DISPAC no ha realizado una actualización de los datos de Áreas Especiales en el formato S4 de la Resolución previamente señalada. Por lo anterior, no es posible consultar la información relacionada con el número total de usuarios asociados a los barrios subnormales, pues no ha existido un cambio en los valores reportados por el prestador; incluso, en el período correspondiente al mes de enero de 2022 no se cuenta con un reporte por parte de DISPAC. Lo señalado se observa en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

Por lo expuesto anteriormente se concluye que no es posible realizar el cálculo del cumplimiento, pues no existe una variación en la información reportada en el SUI que permita verificar el cumplimiento o no de dicho indicador.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Tabla 8. Barrios subnormales reportados al SUI por DISPAC**

Programado en el período	Barrios subnormales	Número de usuarios
Sep-2021	12	943
Oct-2021	12	943
Nov-2021	12	943
Dic-2021	12	943
Ene-2022	Sin información	Sin información
Feb-2022	12	943
Mar-2022	12	943

Fuente: SUI – Cálculos y elaboración: DTGE

**Indicador 4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

**Objetivo del Indicador:**

**Indicador 4. Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a impactar de manera positiva en el derecho que tienen los usuarios a que los consumos se midan, y a que este sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura, tal como se establece en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

En los primeros dos (2) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 20% de la ejecución de actividades programadas.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	77,8%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de lograr una mejor gestión de la empresa en el proceso de facturación, consiguiendo que el uso de la estimación se emplee únicamente en los casos previstos en la normatividad vigente.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, *“SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL-PROGRAMA DE GESTION.pdf”*. Se consideraron los siguientes anexos: *“0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestión 2021\_ 1INF”*, *“Anexo 3- CAMPAÑA REVISION DE MEDIDORES”*.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

La evaluación del presente indicador parcial se realiza a partir de la información remitida por el prestador, la cual se debe reflejar posteriormente en el análisis del indicador de resultado número 3 del presente informe, relacionado con la lectura real del consumo de los usuarios.

La evidencia que soporta el análisis a la gestión realizada por el prestador, sobre la campaña de revisión de medidores, corresponde a la remitida por DISPAC, en la que se expone se realizó la revisión en un total de 1.167 usuarios que en los últimos meses se venían estimando; además, de acuerdo con la programación de actividades realizada en





**4.1.2 Objetivo 2. Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.**

**4.1.2.1 Seguimiento primer periodo trimestral de noviembre 18 a diciembre 31 de 2021**

**Indicador 5. Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.**

**Objetivo del Indicador:**

Realizar entrega del diagnóstico de las acciones que conlleven al prestador a confirmar el auto dictado en la primera instancia.

**Fórmula del indicador:**

La empresa debe remitir a esta Superintendencia un documento que contenga el diagnóstico del que habla el indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

Este indicador se da como cumplido para el período de análisis con la condición de que se complemente como se muestra en el análisis de la SSPD.

**Beneficios.**

Este indicador permitirá que a través del diagnóstico se detecten conductas que estén afectando la unicidad de criterios jurídicos entre el prestador y la SSPD, logrando la estandarización de criterios, que repercutirá en que los usuarios se vean beneficiados desde el inicio de sus procesos de reclamación.

Así entonces se beneficiarán los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica, en el trámite para interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, en el entendido que la reposición es un acto mediante el cual el usuario le solicita a la empresa que reconsidere su decisión que la revoque o la modifique (actuación en primera instancia); sea cual sea la nueva decisión y si el usuario invocó en subsidio la apelación, la empresa debe conceder la apelación que se tramita en segunda instancia ante la Superservicios.

Por último, el beneficio que se logra realizando este diagnóstico es que se pueden detectar conductas que estén afectando la unicidad de criterios jurídicos entre el prestador y la SSPD, por lo que el diagnóstico permitirá la estandarización de criterios,

**Indicador 5. Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.**

logrando que los usuarios se vean beneficiados desde el inicio de sus procesos de reclamación.

**Información utilizada para el seguimiento:**

El material suministrado como evidencia por la empresa mediante radicados No. 20222100009411 y 20221000025211

**Análisis de la SSPD:**

Sea lo primero indicar, que la empresa DISPAC entregó en oportunidad el diagnóstico requerido dando cumplimiento al indicador; sin embargo, desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio mediante radicado 20228002401271 se realizó requerimiento frente a este indicador; toda vez, que el diagnóstico aportado correspondía al periodo de enero a septiembre de 2021, y se necesitaba era el comprendido entre el 18 de noviembre y el 31 de diciembre de 2021. Periodo a evaluar según el PGA (Plan de Gestión Acordado).

Ante el requerimiento mencionado, el prestador (DISPAC) emitió respuesta el día 19 de mayo de 2021, mediante radicado DISPAC 20221000025211, dando alcance al diagnóstico inicialmente aportado; para lo cual, una vez analizada la información emitida por el prestador, se puede observar lo siguiente:

- Según el diagnóstico allegado por la empresa prestadora (DISPAC), determinaron que “una de las principales causas de reclamaciones, son atribuibles a las estimaciones derivadas de la situación de orden Público que atraviesa el departamento del Chocó”, manifiestan también, que en cada uno de los expedientes han anexado las actas que soportan y evidencian tales situaciones. En este sentido es preciso señalar, que si bien en el departamento de Chocó, específicamente en el municipio de Quibdó se presentan problemas de orden público, también lo es que el prestador no allega a los expedientes para fallo en la Dirección Territorial Occidente las pruebas idóneas que respaldan tal afirmación; es de anotar, que existen múltiples formas para evidenciar tal situación en cada caso concreto, no basta con entregar un acta con indicación de no poder hacer visita a un inmueble por orden público; tampoco es dado a la Superservicios fijar una tarifa legal probatoria para demostrar tales situaciones, en razón a que existe diversidad en los medios de prueba, lo cual es de libre elección del prestador, siempre cumpliendo con la normativa vigente.
- La segunda causal identificada por el prestador (DISPAC), obedece a casos asociados a “Las desviaciones significativas”, manifestando que es muy recurrente que la Superintendencia les revoque, aun cuando cumplen con: “el debido proceso, investigación de las causas que motivan la desviación ajustadas a la ley, investigación donde se evidencia la verificación del funcionamiento del equipo de medida, correcto estado del sistema de acometida al punto de conexión y las lecturas acordes con lo reportado por el equipo de medida”; aunado a lo

**Indicador 5. Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.**

anterior, mencionan la negativa por parte de los usuarios al permitir el ingreso a la vivienda, a fin de inspeccionar el estado de las redes internas que permitan verificar el cumplimiento del RETIE, lo cual, como empresa los conduce a determinar que la causa de la desviación es asociada al consumo efectivo en el predio.

Al respecto es importante manifestar, que desde la DTO se modifican muchas decisiones, en razón a que no cumplen en su totalidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y de la resolución CREG 108 de 1997.

En relación con lo anotado por la empresa, frente al estado de las instalaciones internas que no permiten revisar los usuarios ni verificar el cumplimiento del Retie; vale la pena indicar que dichos casos no impiden llevar a cabo la investigación previa, en razón a que dichas diligencias no son necesarias para el cumplimiento del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, ya que desde el medidor pueden realizarse las maniobras o acciones que permiten verificar el estado del mismo.

- En relación con el reporte estadístico contenido en el siguiente cuadro por la empresa Dispac:

**Ilustración 8. Reporte estadístico**

RECURSOS NOVIEMBRE A MARZO						
Estado	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Desistido	9	7	5	7	0	28
Enviado pendiente notificación	22	9	7	14	5	57
Pendiente resolución	0	0	0	0	6	6
rechazado	0	0	0	0	11	11
Total general	32	24	16	25	29	126

Es importante indicar, que, en el periodo reportado, se envió un total de 57 expedientes y el total de fallos recibidos fueron 3 de los cuales 2 recursos fueron confirmados y 1 revocado, de lo anterior se puede inferir la dificultad latente para la proyección de un indicador, pues a todas luces la muestra no contaría con respaldo de un método estadístico que avale el mismo. No obstante lo anterior, continuamos en pro de la mejora continua de nuestros procesos y procedimientos en de la protección del derecho a los usuarios y ofrecer respuestas acordes con lo establecido en la ley 142 del 94.

Fuente: DISPAC

Es preciso aclarar al respecto, que la empresa relaciona un envío de 57 expedientes a la DTO para trámite de recurso de apelación; no obstante, la Superintendencia tomó la fecha de inicio del plan desde el 18 de noviembre hasta 31 de diciembre de 2021, contabilizando en ese lapso de tiempo la recepción de 28 expedientes. Es de anotar, que durante este lapso solo se falló un radicado de lo enviado, toda vez, que se tiene un término de 2 meses para su trámite; sin embargo, es preciso anotar que, entre enero y febrero, fueron fallados los radicados restantes, lo cual se verá reflejado en el indicador de resultados cuya periodicidad es quinquemestral.

**Indicador 5. Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa.**

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

Eventos de orden público presentados en la zona de influencia de prestación del servicio, sin embargo, no se cuentan con comunicaciones oficiales informando este tipo de situaciones u otro tipo de prueba válida en el marco legal vigente.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

ANEXO - DIAGNOSTICO OBSERVACIONES AL PROYECTO DE PROGRAMA DE GESTIÓN SSPD Ajustado

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).**

**Objetivo del Indicador:**

Que las decisiones de la Dirección Territorial Occidente a través de las cuales se confirma la decisión empresarial en los Recursos de Apelación, el prestador al resolver los recursos instaurados no debe proceder a modificar o revocar su decisión inicial, razón por la cual, las gestiones adelantadas por el prestador deben estar encaminadas a confirmar los fallos una vez se realice el estudio y verificación del acervo probatorio por parte de la Dirección Territorial.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20%	20%	CUMPLE

**Beneficios asociados.**

Con el indicador se beneficiarán los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica, en el trámite para interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).**

**Información utilizada para el seguimiento:**

El material suministrado como evidencia por la empresa mediante radicado No. 20221000025211

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).**

**Análisis de la SSPD:**

El prestador aportó un cronograma donde se relacionan dos actividades a realizar, con el fin de dar cumplimiento al objetivo esto es:

1. Conformar comité de RAP en el cual se analiza cada caso y su resolución en derecho partiendo de lo estipulado en la Ley 142 y el CCU contando con las herramientas de acta revisión análisis de sistema y precedentes de casos anteriores.
2. Enviar los expedientes presentados para segunda instancia ante la SSPD una vez se surta el proceso de notificación dentro de los 3 días hábiles siguientes.

Al respecto se observa que la primera actividad, correspondiente a la conformación de un comité de RAP, será útil para retroalimentar el equipo de proyectistas de la empresa, porque podrán analizar cada caso y detectar las falencias que se están presentando, a efectos de corregir y buscar la mejora continua en sus decisiones en primera instancia.

Para evidenciar esta actividad, el prestador remitió dos actas de comité RAP con fechas 15/12/2021, 31/12/2021, documentos donde se describen los temas tratados en las sesiones, que incluyen el análisis de las cifras de recursos recibidos por el prestador y la relación de unas actividades generales; sin embargo, en dichos registros no se identifica las acciones específicas tendientes a la disminución de revocatorias o modificaciones de las decisiones empresariales del prestador, como se puede ver a continuación:

**Ilustración 9. Acta comité RAP**

TEMAS TRATADOS
1. Recursos recibidos en trámite de segunda instancia.
2. Factoración consumos estimados por mes de un periodo deben ser conciliados con el Cliente en lo posible.
Conclusiones, Compromisos u Observaciones:
→ Se receptionan en el mes de diciembre 24 recursos de los cuales 4 fueron analizados dentro de comité para una conciliación y posterior solución positiva.
A continuación se relacionan los radicados.
→ 1003709
→ 1002189
→ 1001810
→ 1001749.

Fuente: Tomado del acta comité realizado el 31/12/2021

Vale la pena indicar que la actividad propuesta por el prestador en relación con la conformación de un comité de RAP debe redundar en el cumplimiento del indicador de resultado 3 consistente en lograr la confirmación del 70% de los fallos, situación que a la

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).**

fecha de evaluación del primer periodo quinquemestral no se ha logrado, como se verá más adelante en ese apartado.

En ese sentido se insta al prestador para que dentro de los Comités de RAP que realice y formule las acciones concretas que le apunten a soluciones de fondo de las causales identificadas en el diagnóstico, que se espera se vean reflejadas en el cumplimiento del indicador de resultado.

En relación a la segunda actividad propuesta “enviar los expedientes presentados para segunda instancia ante la SSPD una vez se surta el proceso de notificación dentro de los 3 días hábiles siguientes” y realizando la revisión y respectivo análisis del archivo remitido por el prestador denominado “8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A FEB 22” es posible evidenciar que, si bien el prestador informa una actividad tendiente a la confirmación de fallos, lo cierto es que la remisión de expedientes es una obligación del prestador soportadas en las Circulares Externas 003 y 008 de 2004 y 20221000000364 del 29 de junio de 2022, expedidas por esta Superintendencia, por lo que esta actividad no se tendrá en cuenta para la evaluación del cronograma.

Adicionalmente dentro del cronograma no es clara la programación y ejecución de las actividades propuestas, toda vez que como se observa a continuación se mencionan cifras de 19 mensuales, sin que se pueda inferir a que corresponde este número, por lo que para evaluar esta actividad se tomó como si el prestador hubiera programado realizar un comité RAP mensual.

**Ilustración 10. Cronograma RAP**

ACTIVIDAD	E	nov-21				dic-21					ene-22				
		s	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
ELABORAR UN DIAGNOSTICO	P			1											
	E			1											
Conformar comité de RAP en el cual se analiza cada caso y su resolución en derecho partiendo de lo estipulado en la ley 142 y CCU contando con las herramientas de acta rrevisión analisis de sistema y precedentes de casos anteriores.	P				19					19					19
	E				21					9					
enviar los expedientes presentados para segunada instancia ante la SSPD una vez se surta el proceso de notificacion dentro de los 3 días hábiles siguientes	P				21						9				
	E				21						9				

Fuente: DISPAC

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios** Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Cronograma y actas de realización de comités RAP

#### 4.1.2.2 Seguimiento segundo periodo trimestral

**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios** Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).

**Objetivo del Indicador:**

Que las decisiones de la Dirección Territorial Occidente a través de las cuales se confirma la decisión empresarial en los Recursos de Apelación, el prestador al resolver los recursos instaurados no debe proceder a modificar o revocar su decisión inicial, razón por la cual, las gestiones adelantadas por el prestador deben estar encaminadas a confirmar los fallos, una vez se realice el estudio y verificación del acervo probatorio por parte de la Dirección Territorial.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	33.3%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

Beneficio a los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica, en el trámite para interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, el cual, se debe confirmar.



**Indicador 6. Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios** Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).

**Información utilizada para el seguimiento:**

El material suministrado como evidencia por la empresa mediante radicado No. 20225291432112

**Análisis de la SSPD:**

Para evidenciar esta actividad el prestador remitió dos actas de comité RAP con fechas, 15/02/2022 y 01/03/2022, documentos donde se describen los temas tratados en las sesiones que incluyen el análisis de las cifras de recursos recibidos por el prestador y la relación de unas actividades, sin embargo, de acuerdo al cronograma por lo menos debía realizarse un comité RAP mensual sin embargo para el trimestre analizado se remitieron dos actas, por lo que se no se logró lo programado.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 11. Reporte de gestión de fallos remitidos por DISPAC**

respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Confirma	4	13	11	28
Modifica	8	8		16
Rechaza	4	4	7	15
(en blanco)			11	11
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>70</b>

Fuente: DISPAC

**4.1.2.3 Seguimiento primer periodo bimestral de noviembre 18 de 2021 a noviembre 30 de 2021**

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Objetivo del Indicador:**

Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Fórmula del indicador:**

La empresa debe remitir a esta Superintendencia un informe bimensual que contenga lo mencionado en el indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio que se espera obtener de este indicador es que a través de los datos estadísticos se conozcan y prioricen las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica en relación con las condiciones de prestación del servicio, así como de la facturación.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- informe Bimestre 1 radicado DISPAC 2022000606141.
- Radicado SSPD No. 20225290771802

**Análisis de la SSPD:**

El periodo bajo análisis corresponde del 18 al 30 de noviembre de 2021. Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 196 radicados, desde la SSPD se revisó la información disponible en SUI donde el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 9. Consolidado**

NOVIEMBRE	
DISPAC	SSPD-SUI
139	166

Fuente: SSPD

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

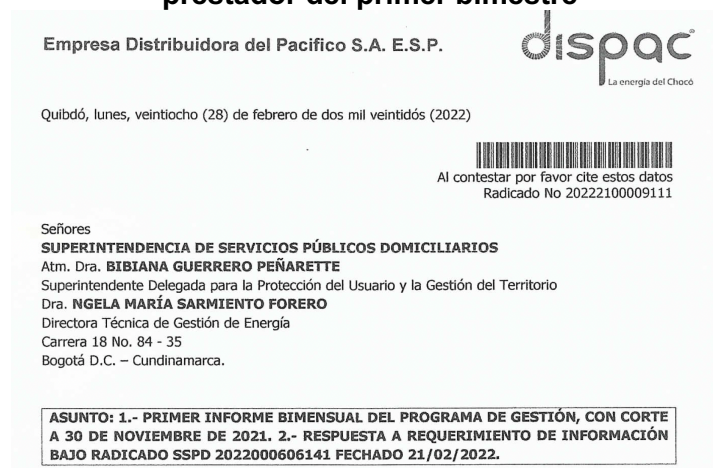
El prestador informó que, a través de un archivo en Excel, remitió la información detallada de las quejas, reclamos y recursos, aclarando que las peticiones no fueron incluidas en dicho archivo, debido a que el formato establecido en SUI difiere de la periodicidad en que se debe reportar respecto a los otros tipos de trámites.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 12. Reporte Encabezado del informe bimestral remitido por el prestador del primer bimestre**



Fuente: DISPAC

**4.1.2.4 Seguimiento segundo periodo bimestral de diciembre 1 de 2021 a enero 31 de 2022**

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Objetivo del Indicador:**

Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.

**Fórmula del indicador:**

La empresa debe remitir a esta Superintendencia un informe bimensual que contenga lo mencionado en el indicador parcial.

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

**Beneficios asociados.**

El beneficio que se espera obtener de este indicador es que a través de los datos estadísticos se conozcan y prioricen las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica en relación con las condiciones de prestación del servicio, así como de la facturación.

**Información utilizada para el seguimiento:**

El material suministrado como evidencia por la empresa mediante radicado No. 20225290773982.

**Análisis de la SSPD:**

El periodo bajo análisis corresponde del 1 de diciembre de 2021 al 31 de enero de 2022. Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 643 radicados, desde la SSPD se revisó la información disponible en SUI donde el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 10. Consolidado**

DICIEMBRE		ENERO	
DISPAC	SSPD-SUI	DISPAC	SSPD-SUI
193	234	257	274

Fuente: SSPD

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El prestador informó que, a través de un archivo en Excel, remitió la información detallada de las quejas, reclamos y recursos, aclarando que las peticiones no fueron incluidas en dicho archivo, debido a que el formato establecido en SUI difiere de la periodicidad en que se debe reportar respecto a los otros tipos de trámites.

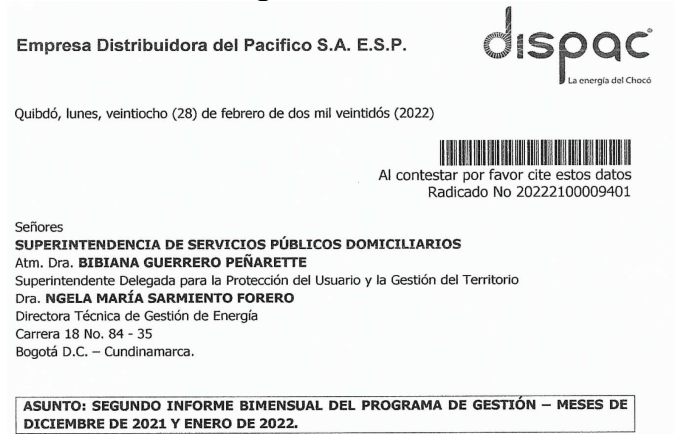
**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 13. Encabezado del informe bimestral remitido por el prestador del segundo bimestre**



Fuente: DISPAC

**4.1.2.5 Seguimiento tercer periodo bimestral de febrero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022**

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Objetivo del Indicador:**

Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.

**Fórmula del indicador:**

La empresa debe remitir a esta Superintendencia un informe bimensual que contenga lo mencionado en el indicador parcial.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
100%	100%	CUMPLE

**Beneficios asociados.**

El beneficio que se espera obtener de este indicador es que a través de los datos estadísticos se conozcan y prioricen las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica con relación a las condiciones de prestación del servicio, así como de la facturación.

**Indicador 7. Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora.**

**Información utilizada para el seguimiento:**

El material suministrado como evidencia por la empresa mediante radicado No. 20225291432192.

**Análisis de la SSPD:**

El periodo bajo análisis corresponde del 1 de febrero al 31 de marzo de 2022.

Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 869 radicados, desde la SSPD se revisó la información disponible en SUI donde el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 11. Consolidado**

FEBRERO		MARZO	
DISPAC	SSPD-SUI	DISPAC	SSPD-SUI
262	288	302	654

Fuente: SSPD

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El prestador informó que, a través de un archivo en Excel, remitió la información detallada de las quejas, reclamos y recursos, aclarando que las peticiones no fueron incluidas en dicho archivo, debido a que el formato establecido en SUI difiere de la periodicidad en que se debe reportar respecto a los otros tipos de trámites.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 14. Encabezado del informe bimestral remitido por el prestador del tercer bimestre**

Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P.



Quibdó, Lunes once (11) de abril de dos mil veintidós (2022)



Al contestar por favor cite estos datos  
Radicado No 20221100017581

Señores  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
Atm. Dra. **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
Superintendente Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio  
Dra. **ANGELA MARÍA SARMIENTO FORERO**  
Directora Técnica de Gestión de Energía  
Carrera 18 No. 84 - 35  
Bogotá D.C. – Cundinamarca.

**ASUNTO: TERCER INFORME BIMENSUAL DEL PROGRAMA DE GESTIÓN – MESES DE FEBRERO Y MARZO DE 2022.**

Fuente: DISPAC

**4.1.3 Objetivo 3. Mejorar cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.**

**4.1.3.1 Seguimiento primer periodo trimestral de noviembre 18 de 2021 a diciembre 31 de 2021**

**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a fomentar en los usuarios y suscriptores el uso de los canales de atención de la empresa.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

En los primeros dos (2) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 20% de la ejecución de actividades programadas.

La empresa debía presentar un cronograma de actividades en el que se establecieran las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades debían estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20%	27%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de lograr que los usuarios obtengan conocimiento de los canales de atención de la empresa redundando en que haya mayor participación de la ciudadanía.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. - “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestión 2021\_ 1INF” en el primer informe trimestral.

**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

- “Anexo 5- Carpeta Actas de capacitación a usuarios”

**Análisis de la SSPD:**

En la matriz del Programa de Gestión se determinó para este indicador que inicialmente se debía presentar un cronograma de actividades en el que se estableciera las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, dicho cronograma debía incluir actividades, plazos y la ponderación.

Al respecto se observa que el cronograma aportado por el prestador solo incluyó la actividad de “*capacitar a los usuarios que asisten a la oficina comercial en los temas como: Promover la utilización canales virtuales, página web, tips de ahorro de energía, conoce la factura express, procedimiento para colocar PQR*”.

Adicionalmente vale la pena indicar que el prestador manifestó lo siguiente para el primer informe trimestral:

*“sugerimos se reevalúe la postura u objetivo, y se tenga en cuenta que en la actualidad se busca que las empresas de bienes o servicios se orienten al conocimiento y utilización de canales virtuales dispuestos para ello, donde la propuesta es invitar a los usuarios a conocer más opciones virtuales dispuestas por la empresa DISPAC; tales como: página web, correo electrónico, chat en línea, PSE, línea de ética y línea telefónica, dadas las condiciones actuales de comodidad virtual como mecanismo alterno no solo ante cualquier contingencia como la vivida con el COVID-19, sino que por el contrario sea cultural.*”

*Resulta oportuno y necesario aclararle a la SSPD, que el mayor número de usuarios en las salas puede representar un incremento de las inconformidades por temas asociados a facturación y/o a prestación del servicio. Por lo tanto, hemos tenido a bien proponer capacitar a los usuarios que asisten a los puntos presenciales, frente a temas de interés general de la prestación del servicio y lo relacionado con el conocimiento de los derechos y deberes de nuestros clientes.”*

Al respecto esta Entidad considera que, si bien actualmente se propende por la utilización de los medios virtuales, no se puede desconocer que existen aún limitaciones para que toda la población acceda a dichos medios por lo que es fundamental garantizar la funcionalidad de las oficinas presenciales, tal como está señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994. Cabe recordar que el indicador no se restringe a que se fomente la participación de los usuarios solo en las oficinas, sino que se plantearon todos los canales así: “Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.”



**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

En este sentido el prestador fue requerido con radicado SSPD N 20228002401271 del 12/05/2022 para que explicara por qué no se consideraron otras actividades dentro del cronograma que contribuyeran al indicador tales como divulgación en redes sociales, página web, medios de comunicación masiva, campañas con la comunidad, etc. No obstante, lo anterior la empresa no dio respuesta sobre este punto, por lo que se reitera dicha solicitud para que sea ajustado el cronograma incluyendo más actividades que le apunten al cumplimiento del indicador.

Por otro lado, la empresa determinó en la fila 15 del cronograma una meta anual de 5.280 usuarios capacitados, sin embargo, cuando se realizó la ponderación semanal se colocó como meta 80 usuarios, con una sumatoria de 5080 usuarios totales durante la vigencia del programa, presentándose una incongruencia entre la meta anual y lo programado semanalmente. Así mismo faltaba claridad de cómo se determinó la meta anual de usuarios capacitados, por lo que en el radicado antes citado también fue solicitada la explicación al prestador.

Al respecto el prestador dio respuesta indicando que la cantidad de usuarios capacitados difiere, dado que el programa se pretendía iniciar en octubre de 2021 no obstante la firma solo se logró a mediados del mes de noviembre de 2021. Así mismo indicó que la meta de los usuarios capacitados se planteó conforme al promedio mensual de usuarios que asisten a las oficinas presenciales con que cuenta la empresa.

Ahora bien, de acuerdo al cronograma creado por el prestador a diciembre de 2021 se tenían que haber capacitado 480 usuarios. Teniendo en cuenta los registros de las actas semanales aportadas por el prestador se tienen que fueron capacitados 649 usuarios, lo que indica que se superó la meta propuesta.

No obstante, como se señaló anteriormente el prestador deberá ajustar su cronograma incluyendo otras actividades adicionales a la capacitación que propendan por la participación de los usuarios en todos los canales.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

Tal como se indicó en el apartado de análisis de la SSPD el prestador solicitó reevaluar esta actividad, dándose respuesta en dicho ítem.



**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 15. Muestra de actas de capacitación a usuarios**

		ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIONES USUARIOS		Código	F20-21-36
				Versión	0
				Fecha	21/12/2021

Acta No. 2 Fecha: 21/12/2021 Semana del 29 al 03 de diciembre Pagina No. \_\_\_\_\_

Hora de inicio: 7:00 Hora de terminación: 6:00

Tema de la Capacitación: Sensibilización en comprensión de factura Nombre del responsable: Nileth Palacios D. (c. Quibdo)

Item	Usuario	Cédula	Teléfono	Cuenta	Correo electrónico	Firma
1	Angel Maldonado	4793788	3166288	161823075		[Firma]
2	Victor Alexander	26259211	530 77818			[Firma]
3	Yenny Maldonado	47966024	151869506			[Firma]
4	Isabel Maldonado	1077482335	153530409			[Firma]
5	Rolanda Lopez	318543262	317093		ans.oss@hotmail.com	[Firma]
6	Yenny Maldonado	15140026116	65440052			[Firma]
7	Lidia Maldonado	145881312	155511910			[Firma]
8	Lidia Maldonado	145881312	155511910			[Firma]
9	Heidy Soriano	40609180	312488039	157802938		[Firma]
10	Rosario Soriano	25891173	3176500	648380417		[Firma]
11	Yenny Maldonado	100111138	322539307	671030914		[Firma]
12	Maria Castro	977460270	312828194	150621709		[Firma]
13	Palacios Carlina	26259211	312809111	533631125		[Firma]
14	Maria Odavia	107742738	313703598	653696344		[Firma]
15	Nelly Palacios	35602112	3150094211	522165003		[Firma]
16	Clarisa Palacios	64066494	313733926	640664956		[Firma]
17	Isabel Maldonado	1077422052	372544130	648976912		[Firma]
18	Maria Blondon	107742738	313703598	653721190		[Firma]

**TEMAS TRATADOS**

Capacitación en la comprensión de la factura  
Sensibilización en utilización de canales Virtuales  
Orientación en radicación de P.Ø.R  
Sensibilización de tips de Ahorro

**OBSERVACIONES**

Se incluye en todos los temas tratados y se entregan Volante

Fuente: DISPAC

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC tenga personal capacitado que pueda brindar atención efectiva a los usuarios.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

En los primeros dos (2) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 20% de la ejecución de actividades programadas.

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
20%	20%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es que los usuarios obtengan orientación adecuada en los canales de atención.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. - “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestión 2021\_ 1INF”.
- “Anexo 6- ACTAS CAPACITACIONES Y REGISTRO FOTO AGENTES AC”

**Análisis de la SSPD:**

En la matriz del Programa de Gestión se determinó para este indicador que inicialmente se debía presentar un cronograma de actividades en el que se estableciera las gestiones encaminadas a cumplir el indicador.

Al respecto se observa que el cronograma aportado por el prestador incluyó la actividad de “capacitación de los agentes de front office temas como desviación significativa- ley 142-CCU- manejo de clientes entre otras”. Así entonces la empresa determinó en la fila 17 del cronograma una meta de 22, cantidad que no es clara si se refiere a personal que atiende a usuarios o a capacitaciones, dado que cuando realizó la ponderación mensual se colocó como meta 1 capacitación mensual para un total de 14 capacitaciones durante la vigencia del programa, por lo que se solicita la aclaración respectiva.

Ahora bien, de acuerdo con el cronograma creado por el prestador a diciembre de 2021 se tenían que haber realizado 2 capacitaciones, que fueron realizadas de acuerdo con los registros aportados de las actas aportadas, así como el registro fotográfico de acuerdo con la siguiente relación:

**Tabla 12. Cronograma de actividades para capacitación**

Fecha	Tema	Cantidad de agentes capacitados
18/11/2021	Procesos administrativos Contrato de Condiciones Uniformes Órganos de control, comisión reguladora Ley 142 de 1994 Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2011	14
3/12/2021	Instrucción de atención a los usuarios acerca de la facturación	10

Fuente y Elaboración: SDPUGT

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**
**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Evidencias que soportan la ejecución:**
**Ilustración 16. Actas de capacitación a personal de atención al cliente**

<b>dispac</b> <small>La energía del Cliente</small>		ASISTENCIA A REUNIONES	Código F10-10-04
			Versión 03
			Fecha 19/01/2017

Acta No. <b>3</b>	Fecha: <b>19/01/2022</b>	Página No.
Hora de inicio: <b>9:00 am.</b>	Hora de terminación: <b>2:00 pm.</b>	
Tema de la reunión: <b>Retiro de la capacitación</b>	Nombre del responsable: <b>Yaritza Jordan</b>	

NOMBRE DEL ASISTENTE	DEPENDENCIA	FIRMA
Jesmin G. Jordán M	Atención al cliente	<i>Jesmin G.</i>
Lidia Pinto	Atención al cliente	<i>Lidia P.</i>
María Santo Cordoba	Atención al cliente	<i>María S.</i>
Yusmar Hughes Muñoz	Atención al cliente	<i>Yusmar H.</i>
María Inés Escobar	Atención al cliente	<i>María I.</i>
Bianet Giandetti P	Atención al cliente	<i>Bianet G.</i>
Luz Kelly Quiñonez	Atención al cliente	<i>Luz K.</i>
Claudia Patricia Córdoba	Atención al cliente	<i>Claudia P.</i>
Jessica Patricia Córdoba	Atención al cliente	<i>Jessica P.</i>
Diana Patricia Rodríguez	Atención al cliente	<i>Diana P.</i>
Jessica Rodríguez	Atención al cliente	<i>Jessica R.</i>
Yaritza Jordan	Atención al cliente	<i>Yaritza J.</i>
Yusmar Hughes Muñoz	Atención al cliente	<i>Yusmar H.</i>
Yaritza Pardo Valencia	Atención al cliente	<i>Yaritza P.</i>

TEMAS TRATADOS
→ Ley 142 de 1994
→ Ley 1433 de 2011
→ Ley 1355 de 2011

**Conclusiones, Compromisos u Observaciones:**  
 → Conformidad de la capacitación dispuesta.  
 → Órgano de control, comisión reguladora, y demás intervinientes.  
 → Entre otros temas normativos.  
 → Ejercicios de liberación.

Fuente: DISPAC

**4.1.3.2 Seguimiento segundo periodo trimestral de enero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022**
**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**
**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a fomentar en los usuarios y suscriptores el uso de los canales de atención de la empresa.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Ejecución}_{real}}{\text{Ejecución}_{programada}} * 100$$

**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	49,9%	CUMPLE

En los primeros cinco (5) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 40% de la ejecución de actividades programadas.

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es el de lograr que los usuarios obtengan conocimiento de los canales de atención de la empresa redundando en que haya mayor participación de la ciudadanía.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. - “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestión 2021\_ 1INF”.
- “Anexo 5- Carpeta Actas de capacitación a usuarios”

**Análisis de la SSPD:**

Tal como se señaló en el análisis del primer trimestre la empresa solo planteó la realización de capacitaciones a usuarios en sus puntos presenciales para cumplir con este indicador, por lo que se requiere el ajuste respectivo del cronograma incluyendo más actividades que logren apuntar al cumplimiento del indicador.

Ahora bien, de acuerdo al cronograma creado por el prestador a marzo de 2022 se tenían que haber capacitado 1.520 usuarios y fueron capacitados 1.898 usuarios, lo que indica que se superó la meta propuesta. Llama la atención que en varias de las actas aportadas como soporte de esta actividad se observa el diligenciamiento de la asistencia de usuarios con la misma caligrafía tanto en la información de los usuarios como en las firmas como se observa en las evidencias tenidas en cuenta.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.



**Indicador 8. Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 17. Muestra de actas de capacitación a usuarios**

<b>dispac</b> <small>La energía del Chocó</small>		ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIONES USUARIOS		Código	F20-21-36	
				Versión	0	
				Fecha	21/12/2021	
Semana del 7 al 11 de marzo						
Acta No.	Fecha: mar 30 2022		Página No.			
Hora de inicio: 3:00	Hora de terminación: 4:00		Nombre del responsable:			
Tema de la Capacitación:		orientación en diferentes temas (Atleth palacio Caubolo)				
Item	Usuario	Cédula	Teléfono	Cuenta	Correo electrónico	Firma
1	Nº Elected peduro	26,283,819	3128395149	649275545	---	[Firma]
2	Gandil Mardano	---	510800900	650950993	---	[Firma]
3	Joel Narváez	11604532	3118019122	638906862	---	[Firma]
4	Luis J. Ríos	102153458	320204630	453629404	---	[Firma]
5	Elkin Germelo	107110277	321292502	64881117	609720901	[Firma]
6	Andrés de la Cruz	105517819	31510783	45260036	---	[Firma]
7	Leidy D. Harpudo	155648542	310283265	459937357	---	[Firma]
8	Georgette del Mar	182246385	3014021	124232400	---	[Firma]
9	Henry Sepúlveda	1153882	31701115	462932621	---	[Firma]
10	Alina Cecilia	11461940	3102020	458465412	---	[Firma]
11	Nancy Gutierrez	1426683	314703044	460166161	---	[Firma]
12	Roberto Cardona	11802599	311300551	688511877	---	[Firma]
13	Emma Alfaro	15099241	30350025	506072671	---	[Firma]
14	Vilma Velasco	---	311885391	18804162	---	[Firma]
15	Hernández	14894846	339320835	18183714	---	[Firma]
16	Florencia Harro	18251406	321818454	15166076	---	[Firma]
17	Luis A. Maza	104702858	31220111	452568620	---	[Firma]
18	Diana Patricia	1026523	4520204091	611918294	---	[Firma]
19	Yasmín Parra	10923104	302313810	100251504	---	[Firma]
20	Bertrando Parra	2177462	311821381	527662404201	---	[Firma]
TEMAS TRATADOS						
cómo se usa el sistema						
TIPOS de Atención						
canales para recibir P.Q. / C.						

Fuente: DISPAC

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC tenga personal capacitado que pueda brindar atención efectiva a los usuarios.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

En los primeros cinco (5) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 40% de la ejecución de actividades programadas.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	40%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es que los usuarios obtengan orientación adecuada en los canales de atención.

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL -PROG DE GESTION -DISPAC-.pdf”. - “0. Cronograma de Actividades AC Plan de gestión 2021\_ 1INF”.
- “Anexo 6- ACTAS CAPACITACIONES Y REGISTRO FOTO AGENTES AC”

**Análisis de la SSPD:**

El prestador para el segundo informe trimestral indica haber realizado capacitaciones a sus agentes de atención directa de usuarios, tratando temas como retroalimentación de procedimiento administrativo y sistema comercial, procedimiento de notificación personal y opción tarifaria.

Para sustentar lo anterior el prestador adjunta formatos diligenciados denominados “Asistencia a capacitaciones” de los eventos de capacitación, material presentado en las capacitaciones y registros fotográficos.

De acuerdo al cronograma creado por el prestador a marzo de 2022 se tenían que haber realizado cinco (5) capacitaciones, tres (3) de las cuales programadas para el primer trimestre del 2022 que fueron realizadas de acuerdo a los registros aportados de acuerdo a la siguiente relación:

**Tabla 13. Cronograma de actividades para capacitación**

Fecha	Tema	Cantidad de agentes capacitados
24/01/2022	Temas tarifarios	12
03/02/2022	Procedimiento administrativo Resolución y trámite de PQR Ampliación del sistema comercial Órganos de Control Organigrama de atención al cliente	14
18/03/2022	Manejo de clientes difíciles Autocontrol ante problemas personales y laborales	14

Fuente y Elaboración: SDPUGT

Pese a que se da cumplimiento al indicador, se solicita aclarar la meta total de las capacitaciones durante la vigencia del programa.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 18. Registro fotográfico en Zona Atrato de capacitación a personal de atención al cliente**



Fuente: DISPAC

**4.1.4 Objetivo 4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.**

**4.1.4.1 Seguimiento primer periodo quinquemestral de noviembre 18 de 2021 a febrero 28 de 2022**

**Indicador 10. Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.**

**Objetivo del Indicador:**

Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la medición semestral y tener en cuenta los aspectos de mejora según los resultados de los mismos.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

La empresa debe remitir a esta Superintendencia un informe semestral que contenga lo mencionado en el indicador parcial.



**Indicador 10. Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	40%	CUMPLE

En los primeros cinco (5) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 40% de la ejecución de actividades programadas.

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es mejorar la atención a los usuarios y la prestación del servicio, desde conocimiento de sus derechos y de los procedimientos.

**Información utilizada para el seguimiento:**

(Anexo 7: Muestra de avisos de suspensiones programadas)  
(Anexo 8: Registro fotográfico de pendones en oficinas sobre la factura)  
Anexo 9 - RESULTADO INFORME NSU 2021  
Primer informe trimestral Programa de gestión DISPAC con corte a 31 de diciembre 2021  
informe de resultado NSU Dispac 23-02-222 (Acción integral HSSEQ)

**Análisis de la SSPD:**

El prestador remite un informe con corte a diciembre de 2021 donde se identificó el incremento del 73.1% de la satisfacción de los usuarios frente a los años anteriores, así mismo da a conocer el programa de gestión a corto plazo con los aspectos de mejora como lo son: La socialización y divulgación oportuna de la suspensión programada de energía a los usuarios, también se evidencia la fijación de pendones con información de la correcta lectura de la factura. En el requerimiento realizado por la Superintendencia en el mes de mayo, el prestador remite un informe detallado del NSU realizado por la empresa Acción Integral donde da a conocer los objetivos y la metodología de la encuesta, resultados y plan de acción para el 2022. Esto significa que el prestador cumple con este indicador.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Indicador 10. Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

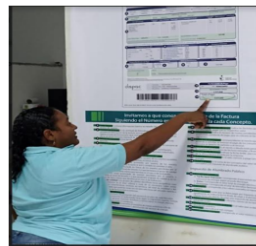
**Ilustración 19. Muestra de avisos de suspensiones programadas**



Fuente: DISPAC

**Ilustración 20. Registro fotográfico de pendones en oficinas sobre la factura**

**PENDONES UBICADOS EN LAS DIFERENTES OFICINAS**



OFICINA YUTO



OFICINA RÍO IRÓ

Fuente: DISPAC

**Ilustración 21. Resultado NSU Formato Word**

EVOLUTIVO 2015-2021							
DIMENSIONES	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENERGIA ELECTRICA	52,8%	61,5%	62,6%	63,8%	65,2%	68,1%	68,5%
FACTURA	54,3%	63,1%	63,3%	63,4%	68,4%	69,3%	71,0%
PERSONAL	73,3%	74,0%	74,0%	74,2%	71,3%	73,0%	76,7%
OFICINA	70,0%	70,9%	70,1%	72,3%	69,1%	69,7%	76,3%
<b>TOTAL</b>	<b>62,6%</b>	<b>67,4%</b>	<b>67,5%</b>	<b>68,4%</b>	<b>68,5%</b>	<b>70,0%</b>	<b>73,1%</b>

Fuente: DISPAC

**Indicador 10. Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora.**

**Ilustración 22. Informe de resultado NSU Dispac 23-02-222 (Acción integral HSSEQ)**



Fuente: DISPAC

**Indicador 11. Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario.**

**Objetivo del Indicador:**

Desarrollar actividades que den solución a los aspectos de mejora arrojados en los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).

**Indicador 11. Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	40%	CUMPLE

En los primeros cinco (5) meses del PGA el prestador debe cumplir por lo menos con un 40% de la ejecución de actividades programadas.

**Beneficios asociados.**

El beneficio esperado de dicho indicador parcial es determinar las actividades realizadas en el periodo evaluado, y desde luego el impacto que tuvieron en los usuarios y en la reducción de los aspectos a mejorar, de igual manera realizar capacitaciones constantes a los colaboradores de la prestadora en varios temas pertinentes a su labor diaria.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Cronograma de actividades AC plan gestión \_ 1NFC corte diciembre 2021  
Cronograma de actividades AC plan gestión corte febrero 2022  
(Anexo 6 Actas de capacitación de agentes AC)  
(Registro fotográfico de capacitaciones a agentes AC)

**Análisis de la SSPD:**

El prestador menciona dentro del cronograma presentado con corte a diciembre 2021 y a corte febrero 2022 las acciones que tomaron frente a la insatisfacción de los usuarios con respecto a los cortes programados de energía, la explicación de la lectura de la factura y las capacitaciones que hicieron al personal de la prestadora, y la ejecución y reporte de la encuesta NSU cada 5 meses. Por tanto, este indicador se cumple de acuerdo a las evidencias enviadas por el prestador.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Evidencias que soportan la ejecución:**



**Indicador 11. Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario.**

**Ilustración 26. Registro fotográfico de capacitaciones a agentes AC**

**CAPACITACIÓN PERSONAL ATENCIÓN AL CLIENTE**

TEMA: RETROALIMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y SISTEMA COMERCIAL

ZONA SAN JUAN – MES NOVIEMBRE

FECHA: 18/11/2021



Fuente: DISPAC

**4.2 INDICADORES DE RESULTADO**

**4.2.1 Objetivo 1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC.**

**Indicador 1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de los usuarios que se encuentran actualmente sin medidor, de manera que se reduzca el porcentaje de usuarios sin medidor y se supere el límite exigido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{{}^4\text{Usuarios}_{\text{sin medidor}}}{\text{Usuarios}_{\text{Totales}}} * 100$$

Es importante esclarecer que el denominador de la fórmula corresponde al universo total de usuarios que tenga el prestador en cualquier período de tiempo, y que, de cumplirse los indicadores parciales, logrará ubicar este indicador por lo menos en 95% al finalizar el PGA.

<sup>4</sup> Se aclara que el numerador de la fórmula corresponde a usuarios con medidor

**Indicador 1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
91%	89,8%	CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador de resultado es el de permitir que a los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, relacionadas con el derecho a que los consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.

**Información utilizada para el seguimiento:**

El informe de seguimiento remitido por el prestador, “*PRIMER INFORME INDICADOR DE RESULTADOS – DISPAC.pdf*”, Se consideró el siguiente anexo: “*Anexo 1-Reporte de usuarios 28-02-2022.xlsx*”.

- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

De acuerdo con el análisis por parte de la DTGE, como se ha mencionado anteriormente se observa que DISPAC realizó el reporte extemporáneo de información sobre medición individual al SUI en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

Partiendo de este hecho, en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** columna M se observan las fechas de certificación de los periodos noviembre, diciembre de 2021 y enero, febrero de 2022 debidamente certificados, sin embargo, todos estos meses que corresponden al primer periodo quinquemestral fueron certificados fuera de las fechas establecidas en la resolución previamente señalada.

Cabe resaltar que a partir de la información remitida por el prestador, se observa que DISPAC de acuerdo con la base de datos inicial con corte a junio de 2021, logró instalar en dicho período un total de 1.780<sup>5</sup> medidores de energía eléctrica a los usuarios del mercado que no contaban con uno. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la**

<sup>5</sup> En la información remitida por DISPAC se reporta la instalación de 1.788 medidores; sin embargo, en el análisis se comprobó que había ocho (8) números de serie de contador duplicados.

**Indicador 1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.**

**referencia.** se presenta la evaluación de la instalación de estos medidores de manera desagregada por municipio.

El porcentaje de cumplimiento en el avance del indicador, se establece a partir de los datos analizados en las consultas al SUI formato TC2, de acuerdo con la información de usuarios nuevos con y sin medidor con corte al mes de febrero de 2022, como se puede apreciar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Por tanto, se aplica la fórmula establecida para el indicador de la siguiente manera:

$$\frac{Usuarios_{con\ medidor}}{Usuarios_{Totales}} * 100 = \frac{93.124}{103.671} * 100 = 89,8\%$$

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Tabla 14. Medidores instalados – Corte 28 de febrero de 2022**

Municipio	Total
Atrato	8
Bagadó	72
Cantón de San Pablo	7
Certegui	7
Condoto	51
Istmina	294
Lloró	38
Medio Baudó	1
Medio San Juan	35
Novita	13
Quibdó	1.052
Rio Quito	46
Sipí	23
Tadó	51
Unión Panamericana	82
	<b>1.780</b>

Fuente: DISPAC – Elaboración: DTGE

**Tabla 15. Comportamiento mensual usuarios con medición corte a febrero 2022**

Mes	Antiguos con medidor	Antiguos sin medidor	Nuevos con medidor	Nuevos sin medidor
Octubre	92.172	11.047	-	-
Noviembre	92.214	10.997	96	135
Diciembre	92.267	10.927	187	137
Enero	92.406	10.787	301	160
Febrero	92.726	10.231	398	316
<b>Total Usuarios con medidor</b>			<b>93.124</b>	



**Indicador 1. Lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.**

Total usuarios del mercado	103.671
----------------------------	---------

Fuente: DTGE a partir del SUI

**Indicador 2. Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que DISPAC realice las gestiones orientadas a impactar de manera positiva en el derecho que tienen los usuarios a que los consumos se midan y a que este sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura, tal como se establece en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

**Fórmula del indicador:**

$$\%Facturación\ lectura_p > \%Facturación\ lectura_{p-1}$$

Es importante esclarecer que el porcentaje de facturación por lectura del medidor en cada periodo considera las excepciones regulatorias en las que no se pueda hacer la medición real.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
91%	0%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio esperado de dicho indicador de resultado conseguir que la facturación por estimación se haga únicamente en los casos previstos en la normatividad vigente, y que en cada caso se cuente con el material probatorio que demuestre que lo anterior ocurrió sin la acción u omisión de la empresa.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- El informe de seguimiento remitido por el prestador, “PRIMER INFORME INDICADOR DE RESULTADOS – DISPAC.pdf”, Se consideró el siguiente anexo: “Anexo 2 - CAMPAÑA REVISION DE MEDIDORES”.
- Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a partir de la información cargada por el prestador en el formato TC2 de la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.
- Las bases de datos suministrada por la empresa como evidencia acerca de las actividades realizadas.

**Análisis de la SSPD:**

**Indicador 2. Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC.**

Sobre la información remitida por el prestador, es importante señalar tres grupos de información; primero, el comportamiento de las lecturas exitosas; segundo, el comportamiento de los impedimentos de lectura por causal de orden público; y tercero, los medidores que se han revisado para garantizar la correcta medición del consumo de los usuarios.

De manera adicional, es importante señalar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 señala lo siguiente:

*“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.*

En línea con lo anterior, en el PGA esta Superintendencia señala de manera puntual que el Indicador de Resultado 2 considera existen excepciones regulatorias en las que no se pueda hacer la medición real; es decir, el prestador debe demostrar un avance en los consumos estimados por una causal que cuenta con acción u omisión de la empresa, y argumentar el impedimento para los casos en que la estimación surge de un caso que es ajeno a la acción u omisión de la empresa.

Dicho lo anterior, en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se muestra la gestión reportada por DISPAC para lograr una facturación basada en el consumo, así como los impedimentos señalados anteriormente.

A partir de la información remitida por el prestador se observa que se ha reducido el número de lecturas exitosas; sin embargo, no se esclarece si el número de consumos estimados, por motivos ajenos a los que no incluyen acción y omisión del prestador, se han disminuido. La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**<sup>1</sup> también muestra el incremento en los impedimentos de lecturas por situaciones de orden público, y la gestión de DISPAC para revisar los medidores, medida que se espera conduzca a una reducción en los niveles de estimación.

Para realizar el análisis de la información, DISPAC no remite información sobre los usuarios que se estimaban por motivos distintos a la acción u omisión de la empresa, y que luego se redujeron en el período de análisis; por lo tanto, no es posible realizar un análisis sobre lo señalado previamente.

**Indicador 2. Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC.**

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Tabla 16. Medidores instalados – Corte 28 de febrero de 2022**

Evolución de las lecturas exitosas	
Mes <sup>6</sup>	Número de usuarios
Noviembre de 2021	71.164
Diciembre de 2021	70.885
Enero de 2022	68.344
Impedimento de lecturas por causal de orden público	
Mes	Número de usuarios
Noviembre de 2021	9.288
Diciembre de 2021	10.011
Enero de 2022	14.738
Cantidad de órdenes de revisión de medidores	
Noviembre de 2021	594
Diciembre de 2021	426
Enero de 2022	332
Febrero de 2022	369

Fuente: DISPAC – Elaboración: DTGE

**4.2.2 Objetivo 2. Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.**

**Indicador 3. Lograr una confirmación de los fallos del 70%.**

**Objetivo del Indicador:**

Confirmar los fallos de la SSPD

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Fallos confirmados}}{\text{Recursos presentados}} * 100$$

<sup>6</sup> Se considera el mes de facturación que se liquida un mes después.

**Indicador 3. Lograr una confirmación de los fallos del 70%.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
63%	43%	NO CUMPLE

**Beneficios asociados.**

Defender los derechos del ciudadano con debido trámite de sus reclamaciones en el área de influencia donde Dispac presta el servicio de energía eléctrica.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Anexo 3.- REPORTE RECURSOS NOV\_DIC\_21 Y ENE\_FEB-22  
Reporte de fallos Superservicios – DTO

**Análisis de la SSPD:**

El anexo 3 aportado por el prestador, muestra 98 radicados sobre los cuales se emitió una Resolución por parte de la SSPD donde se evidencian 58 confirmaciones, 33 modificaciones y 7 rechazos a las decisiones de DISPAC.

Sin embargo, para el período de evaluación (18 de noviembre 2021 al 28 de febrero 2022) las cifras con las que cuenta esta Superintendencia son las siguientes:

**Tabla 17. Fallos reportados**

Fallos	Cantidad
Confirmados	27 (43%)
Modificados	16 (25%)
Revocada	20 (32%)
<b>Total</b>	<b>63 (100%)</b>

Fuente: SSPD

Como se observa, solo el 43% de las decisiones empresariales son confirmadas por la Superintendencia, lejano a lo requerido en el indicador de resultado que requiere alcanzar al menos el 63% de confirmaciones para la evaluación de este período quinquimestral. Vale la pena indicar que no se tuvieron en cuenta aquellos recursos que fueron rechazados y los no procedentes.

Teniendo en cuenta las diferencias que existen entre la información aportada por el prestador y la que reposa en esta Entidad frente a las cifras de los fallos, se deberán realizar las validaciones correspondientes que permitan esclarecer los datos.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No hay actividades reportadas por el prestador

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

**Indicador 3. Lograr una confirmación de los fallos del 70%.**

DISPAC expresa que, para el periodo de reporte, solo ha sido notificada de 3 resoluciones de los recursos remitidos a SSPD (2 confirmadas y 1 rechazado), lo cual limita la evaluación del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

(Evidencias fotográficas u otras imágenes)

**Indicador 4. Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones.**

**Objetivo del Indicador:**

Garantizar el cumplimiento del debido proceso a todos los usuarios de DISPAC

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Expedientes enviados}}{\text{Total expedientes creados}} * 100$$

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
80%	81%	CUMPLE

**Beneficios asociados.**

Defender los derechos del ciudadano con debido trámite de sus reclamaciones en el área de influencia donde Dispac presta el servicio de energía eléctrica.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Primer informe para evaluación de los indicadores de resultados del programa de gestión, con corte al 28 de febrero de 2022.pdf

**Análisis de la SSPD:**

DISPAC adelanta las gestiones pertinentes al indicador de resultado, de la siguiente manera:

Del total de expedientes tramitados en el periodo de evaluación de este indicador de resultados, se tiene un total de 97 recursos de reposición en subsidio el de apelación, de los cuales, 58 han sido confirmados para su remisión oportuna a la SSPD. A la fecha de presentación de este informe, se han enviado 47 expedientes, que corresponde al 81% de la meta establecida para cumplir con el objetivo del indicador asociado al envío de los expedientes.

**Indicador 4. Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones.**

Es de anotar, que la empresa prestadora no muestra el dato de cumplimiento del envío oportuno de estos expedientes, lo cual se deberá ajustar para los subsiguientes informes de avance.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No hay actividades reportadas por el prestador

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No hay dificultades reportadas por el prestador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

Con respecto a la remisión oportuna y con calidad del 100% de los expedientes a la SSPD para que se surta la segunda instancia, en resumen, presentamos la siguiente tabla:

**Ilustración 27. Información de expedientes remitidos por Dispac**

ESTADO	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	Total general
DESISTIDO	9	7	4	3	23
ENVIADO	22	9	7	9	47
PENDIENTE DE ENVIO	0	0	2	9	11
RECHAZADO	1	8	3	4	16
Total general	32	24	16	25	97

Fuente: DISPAC

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

**Objetivo del Indicador:**

Demostrar la eficacia de DISPAC para hacer el reporte de sus PQR en el SUI

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{PQR's \text{ reportados en SUI}}{PQR's \text{ reportados por el prestador}} * 100$$

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
95%	80,13%	NO CUMPLE

**Beneficios.**

El beneficio que se espera obtener de este indicador es que a través de los datos estadísticos se conozcan y prioricen las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios de los municipios del área de influencia del departamento de Chocó donde DISPAC presta el servicio de energía eléctrica en relación con las condiciones de prestación del servicio, así como de la facturación. Así mismo se espera que el indicador revele la congruencia entre las PQR que reporta el prestador en SUI frente a las que efectivamente recibe.

**Información utilizada para el seguimiento:**

- informe Bimestre 1 radicado DISPAC 2022000606141.
- Radicado SSPD No. 20225290771802

**Análisis de la SSPD:**

El periodo bajo análisis corresponde del 18 al 30 de noviembre de 2021. Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 196 radicados, no presenta los datos cargados en el Sistema Único de Información (SUI), como lo requiere la nota del indicador parcial, sin embargo, desde la SSPD se revisó la información disponible en SUI donde se evidencia lo siguiente:

**Tabla 18. Reporte PQR al SUI**

DISPAC			SSPD		
Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación
57	124	15		147	19
<b>Total</b>			<b>Total</b>		
<b>196</b>			<b>166</b>		

Fuente: DISPAC

Debido a que el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 19. Consolidado**

NOVIEMBRE	
DISPAC	SSPD-SUI
139	166

Fuente: SSPD

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

Según el detalle de la información reportada por el prestador, se evidencia una diferencia de 27 radicados. Dado que el prestador informó que en el archivo Excel de consulta y soporte al informe remitido, se excluyen las peticiones, que para el periodo corresponden a 57, la diferencia entre lo reportado por el DISPAC y la información que reposa en la SSPD persiste.

Conforme a la información analizada la diferencia de 27 trámites corresponde a: i) 23 reclamaciones que tiene adicionales la SSPD, ii) 4 Recursos de Apelación adicionales de la SSPD.

Para el segundo periodo bajo análisis corresponde del 1 de diciembre de 2021 al 31 de enero de 2022.

Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 643 radicados, no presenta los datos cargados en el Sistema Único de Información (SUI), como lo requiere la nota del indicador parcial. Es importante señalar que, los datos reportados por el prestador en el informe presentado ante la entidad, difiere del archivo de consulta remitido por DISPAC.

Una vez realizado el análisis por parte de la SSPD se revisó la información evidenció lo siguiente:

**Tabla 20. Reporte PQR al SUI**

Diciembre							
DISPAC				SSPD			
Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación		Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	
80	169	24			206	28	
<b>Total</b>			<b>273</b>	<b>Total</b>			<b>234</b>

Enero							
DISPAC				SSPD			
Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	Recursos de Reposición	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	Recursos de Reposición
113	236	16	5		253	17	4
<b>Total</b>			<b>370</b>	<b>Total</b>			<b>274</b>

Fuente: DISPAC



**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

Debido a que el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 21. Consolidado**

DICIEMBRE		ENERO	
DISPAC	SSPD-SUI	DISPAC	SSPD-SUI
193	234	257	274

Fuente: SSPD

Para el mes de diciembre de 2021 se presentó una diferencia de 41 trámites. Conforme a la información analizada estas diferencias corresponden a: i) 37 reclamaciones que tiene adicionales la SSPD, ii) 4 Recursos de Apelación adicionales de la SSPD.

Para el mes de enero de 2022 se presentó una diferencia de 17 tramites. Conforme a la información analizada estas diferencias corresponden a: i) 17 reclamaciones que tiene adicionales la SSPD, ii) 1 Recursos de Apelación adicional de la SSPD y iii) 1 Recurso de Reposición adicional para el prestador.

El tercer periodo bajo análisis corresponde del 1 de febrero al 31 de marzo de 2022.

Si bien DISPAC presenta el informe consolidado de 869 radicados, no presenta los datos cargados en el Sistema Único de Información (SUI), como lo requiere la nota del indicador parcial. Es importante señalar que, los datos reportados por el prestador en el informe presentado ante la entidad, difiere del archivo de consulta remitido por DISPAC.

Una vez realizado el análisis por parte de la SSPD se revisó la información evidenció lo siguiente:

**Tabla 22. Reporte PQR al SUI**

Febrero							
DISPAC				SSPD			
Recursos	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de Apelación	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	Recursos de Reposición
1	144	236	25		263	24	1
<b>Total</b>			<b>406</b>	<b>Total</b>			<b>288</b>
Marzo							
DISPAC				SSPD			
Recursos	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de Apelación	Peticiones	Reclamaciones	Recursos de reposición en subsidio el de Apelación	Recursos de Reposición
1	161	272	29		592	60	2
<b>Total</b>			<b>463</b>	<b>Total</b>			<b>654</b>

Fuente: DISPAC

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

Debido a que el prestador informó que en el archivo de soporte no incluyó las peticiones, el consolidado de la información se presenta a continuación:

**Tabla 23. Consolidado**

FEBRERO		MARZO	
DISPAC	SSPD-SUI	DISPAC	SSPD-SUI
262	288	302	654

Fuente: SSPD

Para el mes de febrero de 2022 se presentó una diferencia de 26 trámites. Conforme a la información analizada estas diferencias corresponden a: i) 27 reclamaciones que tiene adicionales la SSPD, ii) 1 Recurso de Apelación adicional del Prestador.

Para el mes de marzo de 2022 se presentó una diferencia de 352 trámites. Conforme a la información analizada estas diferencias corresponden a: i) 320 reclamaciones que tiene adicionales la SSPD, ii) 31 Recursos de Apelación que tiene adicionales la SSPD y iii) Recurso de Reposición adicional que tiene la SSPD.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

El prestador informó que, a través de un archivo en Excel, remitió la información detallada de las quejas, reclamos y recursos, aclarando que las peticiones no fueron incluidas en dicho archivo, debido a que el formato establecido en SUI difiere de la periodicidad en que se debe reportar respecto a los otros tipos de trámites.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

La empresa no reporta dificultades para el cumplimiento del indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 28. Consulta SUI – Reporte SUI 18-30 de noviembre 2021**

Cuenta de CAUSAL_DETALLE	Etiquetas de columna		Total general
Etiquetas de fila	RECLAMACIÓN	RECURSO DE PETICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN	
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2		2
Cobro multiple y/o acumulado	2		2
Cobro por servicios no prestados	34	4	38
Cobros por promedio	13		13
Estrato incorrecto	3		3
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2		2
Inconformidad con el Aforo	3		3
Inconformidad con el consumo o producción facturado	87	14	101
Subsidios y contribuciones	1		1
Supensión o corte del servicio		1	1
<b>Total general</b>	<b>147</b>	<b>19</b>	<b>166</b>

Fuente: SSPD

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

**Ilustración 29. Información remitida por DISPAC 18-30 de noviembre 2021**

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y RECURSOS DE NOVIEMBRE				
Cuenta de Solicitud	Etiquetas de columna			Total general
	Noviembre			
Etiquetas de fila	P	R	S	
Atrato	2	2		4
Condoto		1		1
Istmina	6	7		13
Llbró		2		2
Medio San Juan		1		1
Quibdó	41	104	15	160
Río Quito	2			2
Tadó	5	3		8
Unión Panamericana	1	4		5
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>124</b>	<b>15</b>	<b>196</b>

Fuente: DISPAC

**Ilustración 30. Consulta SUI – Reporte SUI diciembre 2021**

CAUSAL_DETALLE	RECLAMACIÓN	RECURSO DE PETICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN	Total general
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1		1
Cobro multiple y/o acumulado	1		1
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	1		1
Cobro por servicios no prestados	59	2	61
Cobros por promedio	13		13
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	3		3
Estrato incorrecto	4		4
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1		1
Inconformidad con el Aforo	8		8
Inconformidad con el consumo o producción facturado	109	24	133
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	3		3
Inconformidad por desviación significativa	2		2
Subsidios y contribuciones		1	1
Suspensión o corte del servicio	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>206</b>	<b>28</b>	<b>234</b>

Fuente: SSPD

**Ilustración 31. Consulta SUI – Reporte SUI enero 2022**

CAUSAL_DETALLE	RECLAMACIÓN	RECURSO DE PETICIÓN Y SUBSIDIO DE APELACIÓN	RECURSOS DE REPORSIÓN	Total general
Clase de uso incorrecto	2			2
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1			1
Cobro multiple y/o acumulado	1			1
Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	1			1
Cobro por servicios no prestados	62	5		67
Cobros inoportunos	1			1
Cobros por promedio	17			17
Estrato incorrecto	2			2
Falla en la prestación del servicio por calidad	1			1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	14			14
Inconformidad con el Aforo	7	1		8
Inconformidad con el consumo o producción facturado	137	11	4	152
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	3			3
Inconformidad por desviación significativa	2			2
Suspensión o corte del servicio	1			1
Terminación del contrato	1			1
<b>Total general</b>	<b>253</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>274</b>

Fuente: SSPD

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

**Ilustración 32. Información remitida por DISPAC diciembre 2021**

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSO DE DICIEMBRE 2021				
Cuenta de Solicitud	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	P	R	S	Total general
Atrato		3		3
Bagadó	1			1
Condoto	3	3		6
Istmina	12	3	2	17
Lbró	3			3
Medio San Juan	2	1		3
Novita	1	3		4
Quibdó	51	153	21	225
Tadó	6	3		9
Unión Panamericana	1		1	2
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>169</b>	<b>24</b>	<b>273</b>

Fuente: DISPAC

**Ilustración 33. Información remitida por DISPAC enero 2022**

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSO DE ENERO 2022					
Cuenta de Solicitud	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	M	P	R	S	Total general
Atrato		1	3	1	5
Condoto		5			5
Istmina		11	4	1	16
Lbró		5	2		7
Medio Baudó			2		2
Medio San Juan		1	1		2
Novita			2		2
Quibdó	5	76	214	14	309
Rio Quito		2			2
Tadó		12	5		17
Unión Panamericana			3		3
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>113</b>	<b>236</b>	<b>16</b>	<b>370</b>

Fuente: DISPAC

**Ilustración 34. Consulta SUI (O3) por tipo trámite - Causal febrero y marzo 2022**

SERVICIO	CAUSAL	RECLAMACIÓN		RECURSO DE REPOSICIÓN		RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACION	
		02 / 2022	03 / 2022	02 / 2022	03 / 2022	02 / 2022	03 / 2022
ENERGIA ELECTRICA	FACTURACION	241	546		2	24	58
	PRESTACIÓN	22	46	1			2
		<b>263</b>	<b>592</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>60</b>

Fuente: SSPD

**Indicador 5. Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.**

**Ilustración 35. Información remitida por DISPAC febrero 2022**

MUNICIPIOS	RECURSOS	PETICIONES	RECLAMACIONES	REC. APELACION	Total general
Atrato		1	5		6
Bagadó		1			1
Cantón de San Pablo		1	1		2
Certegui		1			1
Condoto		7	1		8
Istrmina		17	16		33
Lloró		3			3
Medio San Juan		1	3		4
Novita		4	1		5
Quibdó	1	99	199	23	322
Río Iró		1			1
Río Quito		1			1
Tadó		4	9	2	15
Unión Panamericana		3	1		4
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>144</b>	<b>236</b>	<b>25</b>	<b>406</b>

Fuente: DISPAC

**Ilustración 36. Información remitida por DISPAC marzo 2022**

MUNICIPIOS	RECURSOS	PETICIONES	RECLAMACIONES	REC. APELACION	Total general
Atrato		2	5	1	8
Bagadó		3			3
Cantón de San Pablo		1	3		4
Certegui		1			1
Condoto		2	4		6
Istrmina		26	11		37
Lloró			3		3
Medio Baudó		2	1		3
Medio San Juan		2	1		3
Novita		1	1		2
Quibdó	1	113	227	28	369
Río Quito		1	2		3
Tadó		7	5		12
Unión Panamericana			9		9
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>161</b>	<b>272</b>	<b>29</b>	<b>463</b>

Fuente: DISPAC

\*Se reitera que, de acuerdo con el informe presentado por el prestador, las peticiones (P) no fueron incluidas en el archivo de Excel anexo debido a que dichas peticiones son reportadas de forma anual en el formato TC4.

- 4.2.3 Objetivo 3. Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.**

**Indicador 6. Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.**

**Objetivo del Indicador:**

Con el cumplimiento de este indicador se busca que se mejore la disponibilidad en la atención a los usuarios de DISPAC fomentando la participación de los usuarios en los diferentes canales de atención de DISPAC

**Fórmula del indicador:**

$$Usuarios\ atendidos_p > Usuarios\ atendidos_{p-1}$$

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
La interacción de los usuarios, debe ser siempre mayor que en el período de evaluación anterior.	0%	NO CUMPLE

**Beneficios asociados.**

El beneficio esperado de dicho indicador de resultado es conseguir que la interacción de los usuarios con el prestador aumente en la medida que conozca sus derechos y deberes.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Documento remitido por DISPAC en radicado SSPD 20225291009072 del 16 de marzo de 2022, *PRIMER INFORME INDICADOR DE RESULTADOS - DISPAC*. Se consideró el siguiente anexo: “Anexo 5 – ACTA CAPACITACIONES A USUARIOS”

Radicado SSPD N 20225291928642 de 16/05/2022 Anexo 5

**Análisis de la SSPD:**

El prestador aportó dentro del radicado SSPD No. 20225291928642 de 16/05/2022 informe de afluencia de usuarios en 3 archivos para cada uno de los meses de noviembre de 2021 a febrero de 2022, no obstante, dentro de los mismos no es posible determinar a qué canal corresponde la información aportada, dado que el prestador indica en su informe que se aporta información de las oficinas, atención en la línea 115 y página web. Adicionalmente uno de los archivos que cuenta con título “Radicación- Consulta de Radicación por Correo de NOV-FEB” no incluye la información de febrero de 2022.

Así mismo no fue remitida la información de meses anteriores que permitan hacer una comparación frente al período de evaluación, con el fin de determinar el avance en el tiempo del indicador. En ese sentido no es posible evaluar este indicador para el primer período de análisis.

**Indicador 6. Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.**

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

Vale la pena indicar que el prestador reitera su solicitud de que para este indicador se tenga en cuenta los clientes capacitados, y no incentivar una mayor afluencia de usuarios en oficinas, argumentando la contingencia del COVID, así como el impulso a la utilización de otros canales.

Al respecto tal como se mencionó anteriormente esta superintendencia considera que si bien el uso de canales virtuales amplía la disponibilidad de los medios por los que los usuarios pueden interactuar con la empresa, así mismo debe garantizarse a los usuarios la disponibilidad de los canales presenciales de manera primordial dado que no todos los usuarios cuentan con medios tecnológicos. En este sentido tal como señaló anteriormente el prestador debe continuar remitiendo la información de cuántos usuarios están siendo atendidos por cada canal, para lograr evaluar el indicador.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 37. Información sobre usuarios atendidos**  
**INFORMACIÓN DIARIA POR GRUPO CONSOLIDADA**

---

Desde el 01 de Noviembre del 2021 al 28 de febrero del 2022

---

Sede	Grupo	Generados	Atendidos	Retardados	Abandonados	Promedio de Atención
Quibdó	Atención al Cliente	2.711	2.654	1.414	57	00:09:03
	Atencion Preferencial	151	148	8	3	00:07:41
	Notificaciones	29	28	10	1	00:08:08
	<b>Total</b>	<b>2.891</b>	<b>2.830</b>	<b>1.432</b>	<b>61</b>	<b>00:08:58</b>

Periodo	
ene-22	459
feb-22	606
nov-21	835
dic-21	991
<b>Total general</b>	<b>2891</b>

Fuente: DISPAC

**Indicador 7. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.**

**Objetivo del Indicador:**

Elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas, en donde el prestador debe contar con el personal idóneo para este fin.

**Indicador 7. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.**

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{\text{Agentes capacitados}}{\text{Total agentes}} * 100$$

El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión. Y hasta el 28 de febrero de 2022, y para este período la meta es contar con el 50% de personal capacitado.

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
50%	45,4%	NO CUMPLE

**Beneficios asociados.**

Los usuarios serán atendidos por personal capacitado que dará orientación adecuada a sus necesidades.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Documento remitido por DISPAC en radicado SSPD 20225291009072 del 16 de marzo de 2022, *PRIMER INFORME INDICADOR DE RESULTADOS - DISPAC*. Se consideró el siguiente anexo: *Anexo 6 – ACTAS CAPACITACIONES Y REGISTRO FOTO AGENTES AC*

Radicado SSPD N 20225291928642 de 16/05/2022 Anexo 6. LISTADO DE PERSONAL OFICINAS DISPAC

**Análisis de la SSPD:**

El prestador dentro de su informe frente a este indicador indica lo siguiente:

*“(...) durante el periodo comprendido del 18 de noviembre de 2021 al 28 de febrero de 2022, la empresa DISPAC organizó de manera mensual un programa de capacitación inclusivo, en el que nuestro personal de atención al usuario pudiera enriquecer su conocimiento y de manera ilustrativa y didáctica lograra direccionar a los usuarios a la comprensión de los procedimientos administrativos y comerciales de la empresa (...)*

*“(...) La empresa ha capacitado al 100% del personal de atención al cliente, cumpliendo con el compromiso. No obstante, continuamos capacitando mensualmente a todo el personal, de acuerdo al cronograma establecido.”*



**Indicador 7. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.**

En este sentido esta superintendencia procedió a verificar la cantidad de empleados con que cuenta DISPAC para atención al cliente frente a las evidencias de capacitación.

Al respecto se observa que DISPAC informó en la relación de personal aportada donde se discriminando por cada sede de la empresa que tiene 22 empleados en total de atención al cliente, no obstante, dentro de las planillas de registros de capacitaciones se evidencian diferentes números de empleados en cada jornada de capacitación que no incluyen los 22 empleados como se muestra a continuación:

**Tabla 24. Cronograma de actividades para capacitación**

Fecha	Tema	Cantidad de agentes capacitados
18/11/2021	Procesos administrativos Contrato de Condiciones Uniformes Órganos de control, comisión reguladora. Ley 142 de 1994 Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2011	14
3/12/2021	Instrucción de atención a los usuarios acerca de la facturación	10
24/01/2022	Temas tarifarios	12
3/02/2022	Procedimiento administrativo Resolución y trámite de PQR Ampliación del sistema comercial Órganos de Control Organigrama de atención al cliente	14

Fuente y Elaboración: SDPUGT

En este sentido como quiera que no existe claridad frente a si el total de los empleados de atención del cliente han recibido el total de capacitaciones programadas, el prestador debe aclarar la información respectiva, y por tanto se evaluó el indicador de acuerdo con el mínimo de empleados que asistió a los eventos de capacitación realizados por el prestador, es decir 10 para la capacitación realizada el 03/12/2021.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.


**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Indicador 7. Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 38. Acta de reunión**

		ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Código F10-10-03
			Versión 03
			Fecha 19/01/2017

Acta No. 1	Fecha: 03/12/2021	Página No.
Hora de inicio: 3:00		Hora de terminación: 4:00
Título de la capacitación: Instrucción de orientación a usuarios acerca de la radicación.		Nombre del instructor: Yvonne Jara Jordán / Tsguro

NOMBRE DEL ASISTENTE	DEPENDENCIA	FIRMA
Yvonne Jara Jordán	Atención al cliente	[Firma]
Diana Carolina Palacios	A.T.C.	[Firma]
Nileth Yaneth Palacios	A.T.C.	[Firma]
Juleidy Córdoba Robledo	Atención al cliente	[Firma]
Yvonne Jara Jordán	Atención al cliente	[Firma]
Julio Alejandro Acosta B.	A.T.C.	[Firma]
Yvonne Jara Jordán	A.T.C.	[Firma]
Jessica Palacios	A.T.C.	[Firma]
Yvonne Jara Jordán	A.T.C.	[Firma]
Jharitza Aspillaga	A.T.C.	[Firma]

TEMAS TRATADOS
→ Volantes congreso su proceso
→ Volantes tips de ahorro
→ Volantes guías para utilización de canales de atención y radicación de papeles.

Fuente: DISPAC

**4.2.4 Objetivo 4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.**

**Indicador 8. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.**

**Objetivo del Indicador:**

Mejorar continuamente el proceso del servicio al ciudadano, con el fin de evaluar la atención, la prestación del servicio, la facturación y la infraestructura de la prestadora.

**Fórmula del indicador:**

$$\text{Nivel satisfacción}_p > \text{Nivel satisfacción}_{p-1}$$

Al final del período de evaluación del programa, la empresa debe lograr el porcentaje de 90% del que habla el indicador de resultado de la presente matriz

**Indicador 8. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.**

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
75%	73,1%	NO CUMPLE

**Beneficios asociados.**

La encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU, permite una constante revisión y apropiación de estrategias de mejora para los usuarios de una entidad, así mismo permite tener una retroalimentación directa de parte de los usuarios que toman los servicios del prestador.

**Información utilizada para el seguimiento:**

Informe Medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios- NSU de la empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. "DISPAC" en el Departamento del Chocó 2021 Elaborado por: Acción Integral No. de Nit. 901058492-9

**Análisis de la SSPD:**

A partir de la información remitida por el prestador, en el período de evaluación DISPAC menciona haber realizado la encuesta con corte a enero 2022 con entrega de resultados en febrero 2022.

Las dimensiones de medición y resultados fueron:

1. Energía (Aspectos relacionados con la prestación del servicio en la residencia) **68,50%**.
2. Facturación (temas relacionados con el proceso de facturación y pagos) **71,00%**.
3. Oficinas (Temas del servicio asociado con la infraestructura de la oficina) **76,30%**.
4. Persona (Aspectos asociados con la atención con el contacto con los funcionarios) **76,70%**.

El porcentaje promedio fue el **73,1%** lo cual permite determinar que no se cumple con el indicador debido a que no sobrepasa el 75% en todas las dimensiones evaluadas

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

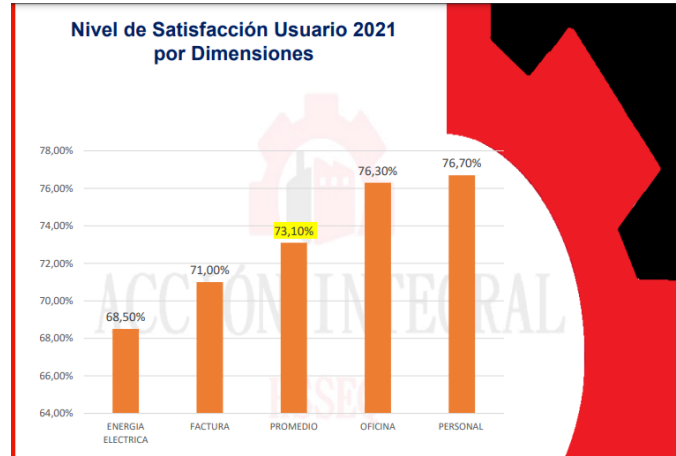
**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Indicador 8. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.**

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 39. Informe NSU**



Fuente: SDPUGT

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.**

**Objetivo del Indicador:**

Establecer si el prestador cumple con el trámite y el debido proceso en referencia a la socialización de los procedimientos, y que éste o se encuentra en el Contrato de Condiciones Uniformes CU

**Fórmula del indicador:**

$$\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución_{programada}} * 100$$

**Resultado del indicador:**

Meta	Evaluación	Resultado
40%	40%	CUMPLE

Mayor o igual a 40% en los primeros cuatro (4) meses

**Beneficios asociados.**

Reducir los niveles de insatisfacción de los usuarios en las dimensiones de medición del NSU aplicado.

**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.**

**Información utilizada para el seguimiento:**

Cronograma de actividades a febrero 2022  
Primer informe de indicador de resultados DISPAC

**Análisis de la SSPD:**

La prestadora realizó varias actividades en pro de mejora a las dimensiones de que tuvieron un porcentaje inferior a la meta acordada, entre ellas: realizó 14 publicaciones sobre la suspensión del servicio de energía desde el mes de noviembre 2021 hasta febrero 2022 como lo señala el cronograma que remite el prestador.

Dispuso pendones en los puntos de atención presencial explicando la correcta lectura de factura.

Realizaron una capacitación por mes dirigida a los funcionarios de la prestadora.

Finalmente, realizaron la encuesta NSU y su respectivo informe. Por lo tanto, este indicador cumple con los requerimientos establecidos.

**Actividades particulares reportadas por la empresa:**

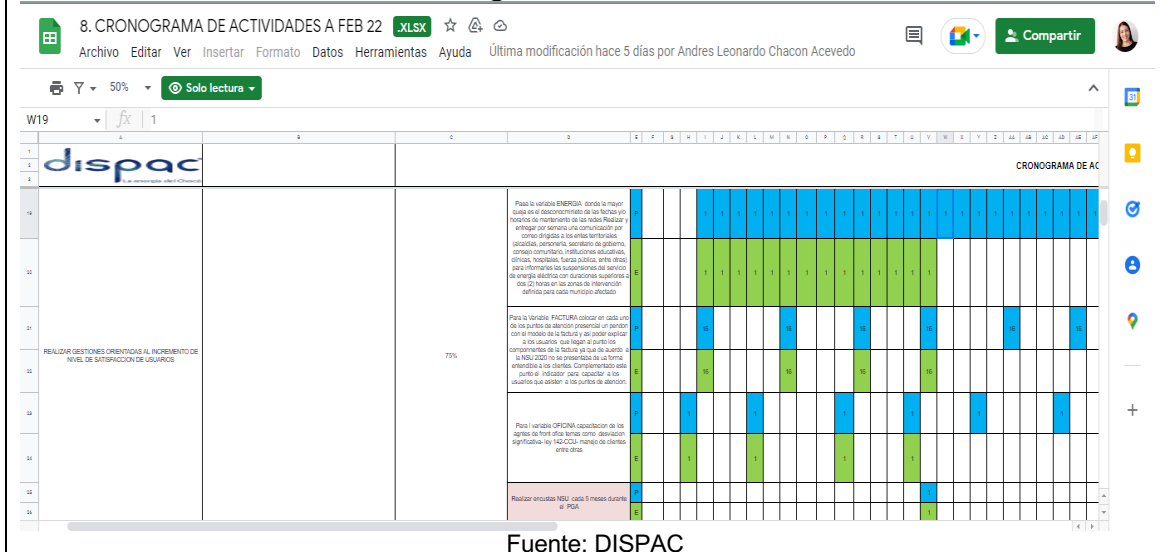
No se reportan actividades particulares por parte de la empresa.

**Dificultades reportadas por la empresa para el cumplimiento del indicador:**

No se reportan dificultades por parte de la empresa.

**Evidencias que soportan la ejecución:**

**Ilustración 40. Cronograma de actividades a febrero 2022**



Fuente: DISPAC



**Indicador 9. Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.**

**Ilustración 41. Muestra de avisos de suspensiones programadas NOV-FEB**

**ATENCIÓN**

AVISO DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Apreciado usuario, **DISPAC S. A. E.S.P.** Se permite informar que el día **jueves**

09 de diciembre

se realizarán trabajos de reubicación de red de baja tensión por acercamiento a la fachada de una casa ubicada en el barrio San Vicente, para lo cual se suspenderá el servicio a los usuarios **asociados al transformador 215**

desde las 09:00 hasta las 16:30

Los trabajos a realizar son necesarios para garantizar el buen estado de las redes y prestar un servicio de calidad. DISPAC ofrece disculpas a los usuarios que se verán afectados.

**Nota:** Si las condiciones climáticas no son las adecuadas para ejecutar las actividades, éstas podrán ser canceladas y/o aplazadas. Por norma de seguridad, las instalaciones deben considerarse energizadas permanentemente, el suministro podrá ser restablecido sin previo aviso.

#PASALAVOZ dispac

**ATENCIÓN**

AVISO DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Apreciado usuario, **DISPAC S. A. E.S.P.** Se permite informar que el día

Lunes 13 de diciembre

se realizarán trabajos reubicación de red tendida en baja tensión en atención a PQR donde se presenta afectación en una vivienda, para lo cual se suspenderá el servicio a los usuarios asociados al

transformador 396 del barrio Porvenir

desde las 09:00 hasta las 16:00

Los trabajos a realizar son necesarios para garantizar el buen estado de las redes y prestar un servicio de calidad. DISPAC ofrece disculpas a los usuarios que se verán afectados.

**Nota:** Si las condiciones climáticas no son las adecuadas para ejecutar las actividades, éstas podrán ser canceladas y/o aplazadas. Por norma de seguridad, las instalaciones deben considerarse energizadas permanentemente, el suministro podrá ser restablecido sin previo aviso.

#PASALAVOZ dispac

Fuente: DISPAC

**Ilustración 42. Anexo 5 actas de capacitaciones a usuarios sobre facturación**

<b>dispac</b>		ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIONES USUARIOS		Código F20-21-36		
				Versión 0		
				Fecha 21/02/2021		
Semana 45 de 52 de 2021 del 15 de febrero del 2021						
Acta No. 18	Fecha: 11/02/2021	Página No.				
Hora de inicio: 9:00		Hora de terminación: 4:00				
Tema de la Capacitación: Socialización en el uso de facturas		Nombre del responsable: Nilath Palacios D. (C. Quibdó)				
Item	Usuario	Cédula	Teléfono	Cuenta	Correo electrónico	Firma
1	Roberto Gomez	340 666 201	146 20215			X
2	Dani	114536498	3163 85	6284 05114		X
3	María María	10216380	316539100	616041107		X
4	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
5	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
6	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
7	Rita María	1001388	316033158	151600001		X
8	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
9	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
10	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
11	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
12	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
13	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
14	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
15	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
16	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
17	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
18	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
19	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X
20	Yessica Zapata	1001388	316033158	151600001		X

TEMAS TRATADOS

Capacitación en la comprensión de la factura

Socialización en utilización de canales virtuales

Digitalización en relación a PQR

Socialización en PQR de Ahorro

OBSERVACIONES

Se incluye en todos los temas tratados y se entregó valor en

Dirección:  
QUIBDÓ CHOCÓ - Carrera 7ª No. 34 - 76 Tel: (6) 6726172 - 01 8000 617777  
BOGOTÁ - Av. Calle 38 No. 99 D 91 Oficina 307  
PBX: (1) 4872203 - 4872204 - 4872205 - 4872206  
Centro Empresarial Avenida Torre Pastoral  
www.dispac.com.co

Fuente: DISPAC



la medición en 11 barrios subnormales, no han logrado la meta en dos trimestres consecutivos, se recomienda declararlos en estado de ALERTA.

- Se debe tener especial cuidado con el contenido de los soportes y bases de datos que remita DISPAC en los informes de seguimiento, por cuanto debe corresponder a la información que oportunamente reporte al SUI, de manera que se pueda analizar y evaluar el cumplimiento de los indicadores, contrastando la información remitida por la empresa con la información oficial reportada en el SUI.
- Se recomienda a DISPAC organizar y mejorar la información a remitir, evitando fraccionamiento, inconsistencias entre los documentos aportados y mayor claridad en la misma de tal manera que permita una mayor trazabilidad y validación.

Proyectó: Daniel Casas Bautista – Profesional Especializado DTGE  
Darío Fernando Obando – Profesional Especializado DTGE  
María Natalia López Bernal – Profesional Especializado SDPUGT  
Andrés Leonardo Chacón – Profesional Especializado DT Occidente  
Nelson Latorre Arias – Profesional Especializado DT Occidente

Revisó: Mauricio Andrés Palma – Asesor de la DTGE  
Lucía del Pilar Cruz Rodríguez - Asesora SDPUGT  
Nathalia Cervera Hernández – Asesora SDPUGT

Aprobó: Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Energía (E)

Aprobó: Walter Romero – Superintendente Delegado de Protección al Usuario y Gestión del Territorio - SDPUGT