

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE
(1 DE ABRIL A 30 DE JUNIO DEL 2018)
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A E.S.P.
ID 3226**

En el presente informe se incorporan los resultados de la revisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa DISPAC S.A. E.S.P. con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del Programa de Gestión suscrito el pasado 21 de diciembre de 2017. Para efectos de lo anterior, se incluye únicamente el análisis correspondiente a los compromisos que tenían fecha final dentro de los meses de abril a junio de vigencia del mencionado programa, y aquellos compromisos con fecha de vencimiento posterior sobre los que la empresa manifestó dar cumplimiento durante el segundo trimestre. Los resultados incorporados en el presente documento se obtuvieron a partir del informe de cumplimiento enviado por la empresa DISPAC S.A. ESP., mediante los radicados 20185290790392, 20185290790422 del 26 de Julio de 2018, y de los radicados 20185291001772 del 10 de septiembre de 2018 y 20185291031192 del 13 de septiembre de 2018.

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

1. ATENCIÓN AL USUARIO

| OBJETIVO | ACTIVIDAD | AVANCE |
|---|---|---|
| Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de | Porcentaje de Satisfacción del usuario vía encuesta mayor o igual al 60% de los usuarios atendidos en las oficinas. | La empresa manifestó, frente a los resultados que viene adelantando frente a la Aplicación de este indicador, en lo “concerniente al porcentaje de satisfacción de los usuarios, registra un 97% del Segundo Trimestre. Superando la meta parcial establecida del 60%”. Tal como se evidencia en la siguiente imagen: |

| | | |
|--|---|---|
| <p>evaluación, que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.</p> | |  <p>La empresa ha dado cumplimiento al objetivo propuesto en el programa de gestión, tal como se observa en el informe enviado el 26 de julio de 2018 a la SSPD, donde se aportaron las evidencias de la instalación de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo y los respectivos indicadores, establecidos para el 31 de diciembre de 2018.</p> |
| | <p>Elaboración y aplicación de Encuesta en oficina para calificar la atención del Front. A partir del mes de enero del 2018 se realizaron encuestas en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria</p> | <p>Al revisar el informe allegado por la Empresa, manifestó:</p> <p><i>“que realizó encuestas en todas las oficinas aun 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria”.</i></p> <p>De lo anterior, y conforme a los soportes enviado por la empresa, se puede establecer que la prestadora cumplió con encuestas del 30% de los usuarios atendidos en todas las oficinas, de la revisión de las evidencias aportadas por la empresa.</p> <p>Nota: La empresa debe seguir enviando a esta SSPD, los resultados de las encuestas y evaluaciones de trimestre, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</p> |
| <p>Modificación de la página WEB que sea más funcional para</p> | <p>Porcentaje de atención PQRs y solicitudes de facturas</p> | <p>Según lo verificado en el informe efectuado por la empresa, se concluyó que dio cumplimiento al 100%, tal como se evidencia en el informe enviado por la empresa y como se constató en la reunión de socialización del 25</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>el usuario: emita número de radicado de la PQR, imprima las facturas (tipo expres).</p> | <p>mediante la página web.</p> | <p>de julio de 2018 en las instalaciones de DISPAC S.A. E.S.P.</p> <p>Así mismo, la empresa indica que la implementación en la página web son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de factura Express que pueden obtener los usuarios en nuestra página de Internet a través del link: http://dispac.com.co/factura-express/. <p>Que la utilización de la página web por parte de los usuarios para la impresión de facturas express un total de 653 facturas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. La radicación de PQR, link: http://186.118.170.74:81/formularioWeb/. <p>Refiere la empresa que recibieron 30 PQR,s y las mismas fueron atendidas en los términos de oportunidad.</p> <p>Del seguimiento realizado por la SSPD a DISPAC S.A. E.S.P., se evidencia que viene avanzando en este objetivo propuesto en el programa de gestión. Tal como se muestra en los documentos adjuntos.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, se observa en los links de copia de facturación y radicación de PQRs el cumplimiento del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo establecido para el 31 de diciembre de 2018.</p> |
| <p>Ampliar las funcionalidades del Centro de Gestión de Incidencias-CGI, para que atiende PQR</p> | <p>Respuestas del Contact – Center sobre solicitudes recibidas del contact Center</p> | <p>La empresa informa que recibió un total de 2943 llamadas, y 48 corresponden a PQR, que fueron atendidas de forma inmediata. Adjunta relación con la gestión realizada.</p> <p>De las 48 peticiones recibida vía telefónica, indica la empresa que dio cumplimiento al 100% del objetivo</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>telefónica del área comercial</p> | | <p>señalado en el programa de gestión, objetivo establecido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo establecido en el programa de gestión.</p> |
| <p>Implementación de la línea de atención de 115</p> | <p>Operadores telefónicos en servicio contratadas para utilización del 115 / Operadores telefónicos ofertados para utilización de 115</p> | <p>La empresa informa que implementaron desde el mes de diciembre de 2017 la línea 115 y 01800051777 para la atención de los usuarios.</p> <p>Se realizó llamadas de pruebas por parte de la SSPD, para validar el funcionamiento de las líneas y verificación de la atención prestada y el tiempo de espera para la atención de las llamadas de los clientes.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, se observan en las imágenes, el cumplimiento del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo establecido en el programa de gestión del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> |
| <p>Información permanente a los usuarios sobre temas derivados de la prestación del servicio: - Difusión de 4 Audios mensuales para informar a través de medios contratados (10 emisoras, un medio televisivo y uno escrito) a los usuarios los deberes y</p> | <p>Información permanente a los usuarios sobre temas derivados de la prestación del servicio.</p> | <p>La empresa señaló que viene avanzando con varios temas de socialización mensual, por varios medios de comunicación (Emisora, Televisión, y Prensa), con el fin de poner en conocimiento a los usuarios en fortalecer el esquema de ahorro de energía e identificar riesgos eléctrico y gestión sobre los derechos y deberes de los usuarios y darles a conocer la importancia de los pagos oportunos de la factura.</p> <p>Se observan en el cuadro los títulos de los programas emitidos a través de los diferentes medios de comunicación.</p> <p>La empresa anexó como soportes de los avances del cumplimiento de este objetivo, realizando diferentes gestiones con la comunidad para la sensibilización y capacitación a usuarios en los temas relacionados al servicio de energía eléctrica, como facturación, ahorro, uso eficiente de la energía, riesgo eléctrico, derechos y deberes de los usuarios, mantenimiento de instalaciones</p> |

| <p>derechos, conocimiento de la factura, trámite administrativo,</p> | | <p>internas, importancia del pago oportuno, entre otras; se observa el soporte de los nombres de los diferentes medios de socialización con la información mensual de los usuarios.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, se observan en las imágenes el cumplimiento descrito en el objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple dicho objetivo establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------|--------|--------|--------|---------------|---|---|---|
| <p>Establecer indicadores para poder medir los resultados de la atención al cliente.</p> | <p>a) Medir tiempo de atención en sala.</p> <p>b) Medir tiempo promedio de Atención Front a todos los usuarios en la oficina.</p> <p>c) Medir tiempo promedio de respuesta PQR escrita.</p> | <p>a) La empresa informa el avance parcial del indicador con el promedio de espera en sala, señala la empresa que para este trimestre el promedio es de 26:10 minutos., indicando así, que están por debajo de la meta parcial establecida en el programa de gestión de 28 minutos.</p> <p>b) La empresa también señala que el indicador de tiempo promedio de atención FRONT es de 06:54 minutos. Manifestando, que están por debajo de la meta parcial establecida en el programa de gestión de 8 minutos.</p> <p>c) Del análisis de la información obtenida para el corte a junio de 2018, se puede observar que el tiempo promedio de trámite de PQR,s por Dispac es de 7 días hábiles. Tal como se describe en la siguiente imagen:</p> <div data-bbox="828 1323 1396 1543" style="text-align: center;"> <p>TIEMPOS PROMEDIO DE RESOLUCION AÑO 2018</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>MUNICIPIO</th> <th>Abr-18</th> <th>May-18</th> <th>Jun-18</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total general</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Dispac S.A. ESP, manifiesta que cumplió con el indicador, reportando un promedio por debajo de 15 días hábiles establecidos en el programa de gestión.</p> | MUNICIPIO | Abr-18 | May-18 | Jun-18 | Total general | 7 | 9 | 6 |
| MUNICIPIO | Abr-18 | May-18 | Jun-18 | | | | | | | |
| Total general | 7 | 9 | 6 | | | | | | | |



| | | |
|--|--|--|
| | <p>d) Medir tiempo promedio de respuesta a los usuarios vía telefónica.</p> <p>e) Medir el número de quejas recibidas.</p> <p>f) Medir la resolución de la petición en el primer contacto con el usuario. Causales cambio de nombre,</p> | <p>d) De la información suministrada por la empresa, se observan en las imágenes de los avances descritos en el programa de gestión del tiempo promedio de atención vía telefónica es de 04:09 minutos, tal y como lo muestra el informe de avance enviado por la empresa.</p> <p>e) Dispac con radicado 20185290987852 del 6 de septiembre de 2018 dio alcance al radicado 20182201231911 del 30 de agosto de 2018, en el cual Dispac comenta que las quejas reportadas hacen <i>“...mención a las inconformidades de los usuarios en el tema referente a los instrumentos (personas e inmuebles) utilizados en la prestación de servicios que causan insatisfacción y no a las reclamaciones presentadas. La ecuación respecto de los resultados obtenidos sería, número total de (Quejas)3/90.590 total (usuarios atendidos).</i></p> <p>Teniendo en cuenta que este objetivo tiene fecha de finalización el 31 de diciembre de 2018, en este momento no daría para incumplimiento, no obstante, de la información analizada se encontraron inconsistencias en el cálculo del indicador que la empresa deberá ajustar a lo establecido en esta actividad.</p> <p>Por lo anterior, el cumplimiento de esta actividad se encuentra en desarrollo.</p> <p>f) En este indicador la empresa señala que para este trimestre recibieron 155 peticiones y resolvieron 155 cumpliendo con el indicador el 100%, según documento anexo.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, se observan en las imágenes, el cumplimiento del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con cada uno de los objetivos y los</p> |
|--|--|--|



| | | |
|--|---|--|
| | cambio de dirección, cambio de estrato, traslado de pagos, etc. | respectivos indicadores establecidos en el programa de gestión, establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. |
| Diseñar y ejecutar un plan de mejora del debido proceso en: notificaciones; suspensión del servicio por no pago, y recuperación de energía consumida no facturada. | <p>a) Integrar el envío por mensajería especializada de la citación y notificación por aviso.</p> <p>b) Al momento de radicación de la PQR, indicar lo concerniente a la fecha de notificación a través de correo para mayor gestión.</p> <p>c) Revisar el procedimiento de suspensión del servicio por no pago y adoptar los más altos estándares de garantía del derecho del debido proceso.</p> <p>d) Procesos administrativos por energía consumida no facturada.</p> | <p>a) La empresa informa que, respecto a la entrega de las Citaciones y las Notificaciones por aviso, se están realizando a través de Mensajería especializada (Deprisa), lo cual ha logrado reducir los tiempos de entrega de las citaciones y avisos a los usuarios.</p> <p>De lo anterior, en la documentación soporte, se observan el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>b) Dispac, señala que ha dado cumplimiento a esta actividad, garantizando el debido proceso de notificación, así mismo, indica la empresa, que se encuentran a disposición los formatos en las casillas de atención del usuario, además, manifiesta la empresa que la nota informativa viene adherida al mismo.</p> <p>De lo anterior, en la documentación soporte, se observa el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p>c). en la información anexa por la empresa, indica que modificó el procedimiento P20-25-02, Suspensión y reconexión del servicio, dando cumplimiento de esta manera a esta actividad, establecida en el programa de gestión.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% del objetivo y los respectivos indicadores establecidos para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>d) La empresa manifiesta que esta actividad tiene como características la medición de las notificaciones personales por mensajería especializada, característica similar al literal anterior.</p> |



| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Adicionalmente, verificando el indicador de cumplimiento de la actividad “<i>Traslados de material probatorio y notificaciones personales por mensajería especial/ Total de procesos administrativos</i>”. La empresa informa que, respecto a la entrega de las Citaciones y las Notificaciones por aviso, se están realizando a través de Mensajería especializada (Deprisa), lo cual ha logrado reducir los tiempos de entrega de las citaciones y avisos a los usuarios (literal a).</p> <p>De lo anterior, en la documentación soporte, se observan el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p><i>Nota: La empresa debe seguir enviando a esta SSPD, el procedimiento para los traslados de material probatorio y notificaciones personales por mensajería especial/ Total de procesos administrativos, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</i></p> |
| <p>Realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.</p> | <p>Se estructurará un cronograma de capacitación al cliente (cronograma, evaluación) que contemple entre otros temas: aplicación de la ley. Resoluciones y circulares sobre la materia y atención del usuario y/o comunicación efectiva y asertiva. Se realizará en compañía de la SSPD.</p> | <p>La empresa informa que de acuerdo a lo establecido en el cronograma de capacitación diseñado se han realizado capacitaciones cuyos temas se desarrollan en las actas que soportan su realización al personal que dentro de sus funciones desarrolla la atención al usuario, el cumplimiento de este objetivo para el segundo trimestre es del 100%.</p> <p>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% del objetivo y el indicador establecido en el programa de gestión.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Formular y ejecutar un proyecto de adecuación de las oficinas de atención al usuario, para garantizar la debida atención dentro de los parámetros de calidad y confort.</p> | <p>De acuerdo al análisis realizado a las oficinas a los 14 municipios se establece las necesidades de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar puerta de vidrio en la sede de Istmina. 2. Instalación de dos aires acondicionados en la sede de Istmina. 3. 8 tándem de 3 sillas) y 9 ventiladores de acuerdo a las necesidades establecidas en resto de las oficinas. | <p>En el informe anexo y los registros fotográficos, se logra evidenciar el cumplimiento del 100% de las adecuaciones efectuadas por la empresa en cada municipio tales como: "ANDAGOYA, ISTMINA, TADÓ, ÁNIMAS, LLORO, CONDOTO Y CERTEGUI", soporte allegado mediante el radicado SSPD 20185290987852 el 6 de septiembre de 2018.</p> <p>Así mismo, el prestador detalla por municipio las acciones emprendidas en cada punto de atención, las cuales dan fe del cumplimiento de lo acordado en el programa de gestión.</p> <p>De lo anterior, en las fotos soporte, se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento del 100% con este objetivo establecido para el día 30 de junio de 2018</p> |
|--|---|---|

2. COMERCIAL Y TÉCNICO.

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|--|--|---|
| <p>Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación, que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de los diferentes medios tecnológicos</p> | <p>Estructurar con la UPME un proyecto piloto de USO RACIONAL de Energía - URE.</p> <p>Dirigido a usuarios reiterativos con alto consumo, Vocales de control, Líderes comunitarios y personal de Atención al</p> | <p>Teniendo en cuenta lo informado por la empresa mediante radicado No. 20185290987852 y lo anexado mediante radicado 20185291001772, se pudo evidenciar que la empresa DISPAC ha venido dando cumplimiento a la actividad para la realización del plan piloto con la UPME para el USO RACIONAL de Energía - URE.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|---|
| (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado. | cliente. También folleto de URE. | Nota: La empresa debe enviar a esta SSPD, el cronograma del proyecto piloto que determinen con la UPME, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018. |
| Realizar la revisión y actualización del CCU, que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios. | Enviar a la SSPD y a la CREG nuevo CCU para concepto. | <p>La empresa manifestó que “solicitó ante la SSPD un plazo hasta el 26 de septiembre del año en curso, fecha en la cual requiere audiencia para ser presentado a la SSPD y posterior envío a la CREG”.</p> <p>De lo anterior, la empresa mediante radicado SSPD No. 20185291031192 del 13 de septiembre de 2018, remitió a esta Entidad el nuevo contrato de condiciones uniformes.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> <p>Nota: La empresa debe remitir concepto de la CREG a esta SSPD una vez sea emitido.</p> |
| | Publicación del CCU | <p>La empresa informa, que una vez realizada la aprobación de la CREG se procede a su publicación.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> <p>Nota: La empresa debe informar a esta SSPD, una vez aprobado el CCU por la CREG, el tramite que va a realizar para su publicación, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</p> |
| | | La empresa manifestó que se realizaron capacitaciones de personal de acuerdo al |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|---|
| <p>Realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p> | <p>Estructurar cronograma de capacitación al personal a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas. Evaluar al personal que recibió la capacitación a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p> | <p>cronograma establecido, en los siguientes ítems: -Generalidades de la atención integral a usuarios. - Trámite Administrativo de Recursos. - Reliquidación de consumos.</p> <p>En consecuencia, la empresa remite copia de las actas de asistencia a las capacitaciones realizadas al personal, así como, el informe de la capacitación realizada en Istmina.</p> <p>De lo anterior se establece que la prestadora ha dado cumplimiento a esta actividad.</p> <p><i>Nota: La empresa debe seguir enviando a esta SSPD, el cronograma de capacitaciones, actas de asistencia e informe de evaluación al personal de la empresa, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</i></p> |
| <p>Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.</p> | <p>Capacitación a una muestra de usuarios con desviación significativa en uso racional del servicio.</p> | <p>La empresa manifestó en el punto 10, literal b que anexaba registro de capacitaciones a una muestra de 64 usuarios en el segundo trimestre, por lo cual señaló que, dado que en el primer trimestre remitió los soportes de capacitaciones realizadas a 64 usuarios del tema de desviaciones significativas, cumplió con la actividad de capacitación a 120 usuarios.</p> <p>Sin embargo, en el informe correspondiente al segundo trimestre no se encontró el soporte para el cumplimiento del numeral 10 literal b. Por lo cual se señaló a DISPAC que se debía aclarar cuáles eran los soportes del compromiso contenido en el numeral 10, literal b para analizar su adecuado cumplimiento.</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|--|
| | | <p>En atención a la anterior observación, DISPAC adjuntó los soportes de las capacitaciones realizadas a usuarios por desviación significativa en el primer y segundo trimestre de esta anualidad en un total superior a 120 usuarios capacitados.</p> <p>No obstante, en consideración a que la meta de indicador es de 220 capacitaciones hasta el 31 de diciembre de 2018, DISPAC debe seguir enviando a esta SSPD los soportes de las capacitaciones restantes hasta cumplir con el indicador antes señalado.</p> |
| <p>Satisfacción del derecho de petición por altos consumos.</p> | <p>Realizar análisis de escritorio de fondo sobre el caso teniendo en cuenta censo de carga contratada, reversiones previas, uso y frecuencia. Responder de forma clara, coherente y en término cada una de la Peticiones elevadas por los usuarios, con la plena observancia de los postulados legales establecidos en la Ley 142 de 1994 y el CPACA Ley 1437 de 2011. La SSPD realizará verificación aleatoria de las respuestas.</p> | <p>La empresa manifestó en el numeral 12, literal a del informe, que cumplía con la normatividad legal establecida para cada caso, y en dicha medida señaló que se habían tramitado adecuadamente 2102 derechos de petición del total de 2102 por lo cual cumplía con el 100% del indicador.</p> <p>Sin embargo, no se identificó en el informe del primer trimestre ni del segundo evidencia del trámite de las peticiones realizado por DISPAC; en el material anexo tampoco se hizo mención al soporte del cumplimiento del compromiso dispuesto en el numeral 12, literal a. Además, el objetivo establece que la SSPD realizará verificación aleatoria de las respuestas, sin embargo, con la información obrante remitida por la empresa no fue posible realizar la respectiva verificación.</p> <p>En atención a la anterior observación, DISPAC remitió copia de tres expedientes en los cuales se observa el trámite realizado por la empresa a tres solicitudes de usuarios relacionadas a altos consumos e informó que se había dado respuesta según la normatividad vigente y el material probatorio pertinente.</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|--|
| | | <p>Al respecto, falta la evidencia del trámite realizado por la empresa a las 2.099 solicitudes restantes, para que la SSPD pueda realizar la verificación aleatoria de las respuestas, por lo cual, es necesario que la empresa allegue una base de datos de los números de radicados de las solicitudes interpuestas por los usuarios y los números de radicados de las respectivas respuestas emitidas por DISPAC, para que la SSPD pueda adelantar la respectiva verificación.</p> |
| <p>Efectuar la crítica de los bajos y altos consumos y desviaciones significativas.</p> | <p>Generar la facturación a los usuarios cuando se presenta desviación significativa, de acuerdo con las posibilidades establecidas en el artículo 149 de 1994.</p> | <p>DISPAC señaló que no podía incorporar al análisis actual, la propuesta realizada ante el organismo regulador de energía por cuanto la misma no ha entrado en vigencia ya que no ha sido aprobado y publicado.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> <p>Nota: La empresa debe informar a esta SSPD, una vez aprobado el CCU por la CREG, la incorporación del análisis de los bajos y altos consumos y desviaciones significativas, teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</p> |
| <p>Realizar visitas cuando se presenten desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 49 de la Ley 142 de 1994.</p> | <p>Realizar visitas técnicas a todos los casos identificados con desviación significativa.</p> | <p>La empresa manifestó en el informe de cumplimiento del programa correspondiente al primer trimestre de 2018, el detalle de la programación de las visitas y/o realizadas y señaló que fueron realizadas 466 visitas de 647, por lo cual adujo que cumplió con el indicador del 72%.</p> <p>En el numeral 14, literal a del informe del cumplimiento del programa correspondiente al segundo trimestre indicó que había efectuado las revisiones programadas en el</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|---|
| | | <p>segundo trimestre del 2018 por desviaciones significativas, en dicha medida mostró que los casos de desviación fueron de un total de 633 y las visitas técnicas realizadas correspondieron al mismo número.</p> <p>Sin embargo, en dichos informes y su material anexo no se observó evidencia de las visitas técnicas realizadas por lo cual no fue posible evidenciar a qué usuarios fueron realizadas las visitas técnicas.</p> <p>En atención a la anterior observación, DISPAC señaló que adjuntaba un CD con información de cuentas de los usuarios que presentaron desviación significativa, del primer y segundo trimestre, sin embargo, no se remitió el CD descrito con anterioridad.</p> <p>Conforme a lo anterior, es necesario que DISPAC remita el CD con la información que soporte el cumplimiento del objetivo de realizar visitas a usuarios con desviaciones significativas.</p> |
| <p>Formular y ejecutar un plan de verificación de la calibración de los equipos de media instalados en una muestra representativa por estrato y uso, realizando la reposición de los equipos de medida para los cuales se determine que no brindan una medida confiable al usuario final.</p> | <p>Identificar muestra representativa de medidores por verificar de acuerdo con el tipo de uso de cada usuario. (Residencial y No Residencial) y Programar las actividades de verificación.</p> | <p>La empresa ha realizado 2.259 revisiones, las cuales han generado el cambio o reposición de 304 equipos de medida, con estas cifras está mostrando que está dando cumplimiento al objetivo.</p> <p>Se espera verificar en terreno, los soportes de estas visitas y de las verificaciones realizadas a los equipos de medida.</p> |
| <p>Formular y ejecutar un diagnóstico del</p> | <p>Elaborar diagnóstico que cuantifique las</p> | <p>La empresa informa de la autorización realizada en la reunión de Junta Directiva en</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|---|
| <p>porcentaje de la medición individual del total de los usuarios de acuerdo con lo exigido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y diseñar un plan de gestión para la consecución de los recursos necesarios para lograr el total de cobertura en la medición individual exigido por la ley.</p> | <p>necesidades de los recursos de inversión y distintas alternativas para presentar a los accionistas de la empresa, junta directiva y dirección general de participaciones estatales de Minhacienda.</p> | <p>la cual se decide comprar 3.700 medidores y el restante para completar los 6.200 necesarios para la vigencia de 2019.</p> <p>Luego de la adquisición de los medidores, se espera que la empresa de a conocer los soportes de la instalación de dichos equipos.</p> <p>De esta manera se da cumplimiento al objetivo establecido.</p> |
| <p>Formular y ejecutar un diagnóstico de las causas por las cuales se realizar facturación por promedio de algunos usuarios y diseñar un plan para reducir esta forma de facturación de acuerdo con lo exigido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.</p> | <p>Elaborar diagnóstico de las causas por las cuales se realiza la facturación por promedio y diseñar un plan para reducir esta forma de facturación.</p> | <p>La empresa remite los resultados del diagnóstico en los que se identifican las principales causas de la facturación por promedio, como son: “Orden Público”, “Medidor Encerrado” y “Medidor con Inconsistencias”.</p> <p>Esta SSPD espera que la empresa informe de las acciones correctivas que se diseñen a partir de la identificación de las causas identificadas.</p> <p>De esta manera se da cumplimiento al objetivo establecido.</p> |
| <p>Diseñar e implementar un boletín mensual de reporte de estadísticas, de reclamación dirigida a la SSPD, en el cual se detalle las reclamaciones por causal, así como los recursos interpuestos, trasladados a la SSPD y resueltos, garantizando su consistencia con la información cargada por el prestador al Sistema</p> | <p>Preparar Boletín estadísticos con el análisis de las PQR recibidas por DISPAC para la SSPD. Presentación los 15 de cada mes.</p> | <p>La empresa manifestó en el numeral 22, literal b del informe que anexaba evidencia física de los tres boletines emitidos con el cargue realizado por la empresa en el Formato 15 del SUI, en consecuencia, se aprecia en los anexos aportados, tres documentos titulados “BOLETÍN INFORMATIVO” correspondientes a los meses de mayo, abril y junio del 2018, de igual manera se observan los boletines correspondientes al primer trimestre de esta anualidad remitidos por DISPAC en el primer informe.</p> <p>En los boletines se presenta un “REPORTE ESTADISTICO RECLAMACIONES” en dicho</p> |

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|-----------------------------|-------------|--|
| Único de Información – SUI. | | <p>boletín se informa que se reportaron en SUI el total de PQR, y se esquematiza en una tabla según las “Causales” y “Tipos de Reclamaciones”, así mismo se indica la proporción de las solicitudes en reclamos y recursos, y un análisis de las reclamaciones más representativas, por último, los boletines contienen información del trámite y la resolución de los recursos de apelación interpuestos por los usuarios.</p> <p>De lo anterior se evidencia que hasta la fecha la empresa ha cumplido con el compromiso establecido en el programa de gestión.</p> |

3. CONCLUSIONES

Atención al usuario.

1. La prestadora cumplió con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, de porcentaje de satisfacción del usuario vía encuestas.
2. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, de elaboración y aplicación de encuesta en oficina para calificar la atención del Front.
3. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de atender de manera inmediata las solicitudes recibidas en el Contact Center.
4. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de implementación de la línea de atención de 115.
5. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de difusión de 4 audios mensuales para informar a través de medios contratados (10 emisoras, un medio televisivo y uno escrito)

la de mantener informado a los usuarios sobre temas derivados de la prestación del servicio.

6. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de establecer indicadores para poder medir los resultados de la atención al cliente, con excepción de la actividad de establecer un indicador para medir el número de quejas recibidas que está en desarrollo, y tiene fecha de vencimiento al 31 de diciembre de 2018.
7. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de diseñar y ejecutar un plan de mejora del debido proceso en: notificaciones; suspensión del servicio por no pago.
8. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 1 enero al 31 de diciembre de 2018, la de realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.
9. Considera esta Superintendencia, que la empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha de 30 de junio de 2018 de “adecuación de las oficinas de atención al usuario”, tal como se evidencia en los anexos remitidos por el prestador, tales como: imágenes fotográficas de cada uno de los municipios donde se adecuaron las oficinas de atención al usuario.

Comerciales y Técnicos.

10. La DTGE considera que se cumplió con el objetivo de envío del nuevo CCU a la SSPD y a la CREG.
11. La empresa remitió los soportes en donde se evidenciaron las comunicaciones realizadas a la UPME para dar cumplimiento al proyecto piloto de USO RACIONAL de Energía - URE.
12. Es necesario que DISPAC remita el CD con la información que soporte el cumplimiento del objetivo de realizar visitas a usuarios con desviaciones significativas.
13. Es necesario que la empresa allegue para el cumplimiento del objetivo de “*satisfacción del derecho de petición por altos consumos*” una base de datos de los números de radicados de las solicitudes interpuestas por los usuarios y los números de radicados de las respectivas respuestas emitidas por DISPAC, para que la SSPD pueda realizar la respectiva verificación.

14. Considera esta Superintendencia que el prestador ha cumplido con el objetivo de efectuar la crítica de los bajos y altos consumos y desviaciones significativas, en cuanto a que el CCU actualmente se encuentra en concepto en la CREG.

15. La SSPD realiza el seguimiento del programa de gestión, basado en el informe enviado por la empresa, el cual es soportado con pruebas como: fotos, facturas, circulares, actas de capacitaciones, actas de socialización a la comunidad, entre otras.

Se observa que DISPAC S.A E.S.P cumplió con los objetivos propuestos en el programa de gestión para el II trimestre de 2018. En algunos de los objetivos el prestador deberá allegar a esta Superintendencia los soportes respectivos para poder verificar el avance y cumplimiento de los mismos.

Proyectó: Laura Carolina Cogollo Rodríguez – Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible
Jenny A. Buitrago Medina - Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible
Yessika Vargas Ordoñez– Contratista DTGE
Catherine Bravo Solarte - Contratista DTGE
Luis Carlos Rodríguez Bello – Asesor DTGE

Revisó: Carlos Andrés Merlano Porras – Asesor DTGE
Diego Alejandro Ossa Urrea – Director Técnico de Gestión de Energía (E)