

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE  
(1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE 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 el análisis correspondiente a los compromisos que tenían fecha final dentro de los meses de octubre a diciembre de vigencia del mencionado programa, de trimestres anteriores que presentaban algunas actividades pendientes y la evaluación final del programa en mención. Los resultados incorporados en el presente documento se obtuvieron a partir del informe de cumplimiento enviado por la empresa DISPAC S.A. ESP., mediante el radicado 20195290151572 del 20 de febrero de 2019.

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

**1. ATENCIÓN AL USUARIO**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AVANCE</b>
Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación, que contemple, entre otros, mecanismos que permitan la presentación de PQR a través de	Implementación del Protocolo de atención al cliente.  Los tres primeros meses se realizará la divulgación y evaluación de la aplicación del protocolo al 100% de los FRONT contratados.	La empresa manifiesta que respecto a la meta implementada "Protocolo de Atención al Cliente", ha sido objeto de socialización, reinducción y evaluación a todos los funcionarios que intervienen en este indicador, el cual ha sido evaluado por la SSPD desde la remisión del primer informe del primer trimestre.  En lo "concerniente al porcentaje de satisfacción de los usuarios, registra un 97% - superando el total de la meta establecida del 60%".  Tal como se evidencia en la siguiente imagen:

los diferentes medios tecnológicos (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.




Por otra parte, DISPAC, aporta el indicador final de satisfacción de los usuarios en la aplicación de la encuesta de satisfacción, informe correspondiente al cuarto trimestre, enviado el 20 de febrero de 2019 a la SSPD, el cual se registra un 99%. Superando la meta del indicador establecida (mayor o igual al 80%).

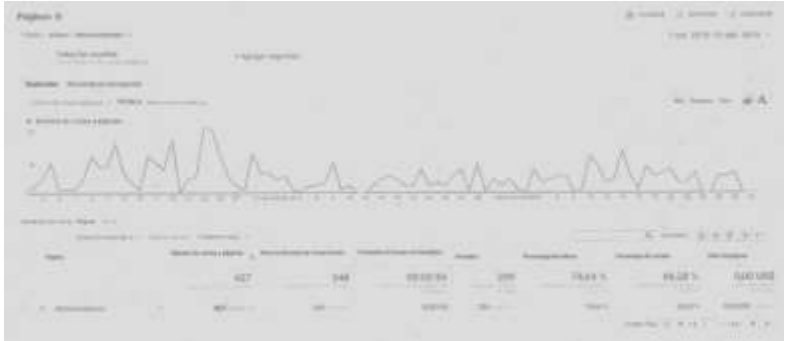
Tal como se indica en el siguiente cuadro:


	Usuarios Evaluados	Usuarios Satisfechos	Resultado Indicador	Meta Final
<b>Total</b>	5290	5226	99%	<=80%

**En consecuencia, se concluye que la empresa dio cumplimiento del 100% de los respectivos indicadores, establecidos para el 31 de diciembre de 2018, como se evidencia en los soportes anexos, en los informes enviados a la SSPD, con los radicados 20185290790422 del 26 de Julio de 2018, 20185291001772 del 10 de septiembre de 2018, 20185291031192 del 13 de septiembre de 2018 y 20195290151572 del 20 de febrero de 2019.**

Elaboración y Al revisar el informe allegado por la Empresa, esta manifestó:

	<p>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><i>“Los Resultados de la aplicación de la Encuesta realizada en los meses de (octubre, noviembre y diciembre de 2018) aplicada a usuarios de asistieron nuestra oficina de Atención”.</i></p>  <p>De la anterior imagen, y conforme a los soportes enviados por la empresa, se puede establecer que, para el cuarto trimestre enviado a la SSPD, los usuarios evaluados supera el porcentaje establecido con las encuestas del 30%, cumpliendo un porcentaje mayor del 49% de los usuarios atendidos y evaluados en todas las oficinas de atención al usuario; el total de los usuarios evaluados corresponde a 5.290/10.890, así mismo, indica la prestadora, que 5.600 de los usuarios que visitaron el Front manifestaron su deseo de no calificar la encuesta.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo establecido para el 31 de diciembre de 2018.</b></p>
	<p>Digiturno tipo caracol para las 3 oficinas de atención al cliente con mayor número</p>	<p>Se evidencian 3 Digiturnos instalados en los municipios de Istmina, Tadó y Quibdó, verificación realizada en la visita de seguimiento del programa de gestión por parte de la SSPD, los días 27,28 de febrero y 1 de marzo de 2019, en los puntos de atención del usuario. El indicador se cumplió en el informe enviado por DISPAC a</p>

	de afluencia de usuarios.	<p>la SSPD con radicado SSPD 20185290459112 de 16/05/2018.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el objetivo establecido para el 31 de diciembre de 2018.</b></p>
	<p>Modificación de la página WEB que sea más funcional para el usuario: emita número de radicado de la PQR, imprima facturas (tipo express)</p>	<p>Según lo verificado en el informe efectuado por la empresa, se concluyó que esta dio cumplimiento al 100% de este objetivo, tal como se constató en la reunión de socialización del 30 de octubre de 2018 en las instalaciones de DISPAC S.A. E.S.P.</p> <p>Así mismo, la empresa indica que, en el periodo del 1 de octubre de 2018 a 31 de diciembre de 2018, recibieron en la página web 24 radicados correspondiente a PQR,s y las mismas fueron atendidas en los términos de oportunidad, y que la utilización de la página web por parte de los usuarios para la impresión de facturas express dentro del periodo del 1 de octubre de 2018 y el 31 de diciembre a 2018, es de un total de 346 visitas.</p>  <p>De la información suministrada por la empresa, <b>se concluye que la empresa cumple con el 100% del objetivo establecido para el 31 de diciembre de 2018.</b></p>
	Ampliar las funcionalidades del Centro de Gestión de Incidencias-CGI	<p>La empresa informa que para el Cuarto Trimestre recibió un total de 2.395 llamadas, las cuales fueron atendidas de forma inmediata. DISPAC S.A. ESP. adjunta una relación con la gestión realizada, la cual se encuentra anexa en CD.</p>

	<p>para que atienda PQR telefónicas del área comercial</p>	<p>De las 2.395 llamadas, recibidas vía telefónica, indica la empresa que dio cumplimiento al 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p>  <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple con el 100% del objetivo establecido en el programa de gestión, establecido para el 31 de diciembre de 2018.</b></p>
	<p>Implementación de la línea de atención 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, por medio de los cuales se realiza la atención integral de usuarios que funciona en móviles Movistar y Claro, así como en las líneas fijas.</p> <p>Se realizaron 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, y de las pruebas de seguimiento por parte de la SSPD, se observa el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumplió con el objetivo establecido en el programa de gestión del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>
	<p>Información permanente a los usuarios sobre temas derivados de la</p>	<p>La empresa relaciona varios temas que fueron puestos en conocimiento y socializados a los usuarios por varios medios de comunicación (Emisora, Televisión, y Prensa), con el fin de poner de dar a conocer a los usuarios de la importancia</p>

	prestación del servicio.	<p>de fortalecer el esquema de ahorro de energía y cuidado del medio ambiente, puntos de pago autorizados, riesgos de construir cerca de líneas de distribución, difusión de la línea 115, y la importancia del pago oportuno.</p> <p>Se observa, en la información suministrada por la empresa en el cuarto trimestre, los títulos de los programas emitidos a través de los diferentes medios de comunicación y varios audios anexos en CD que hace parte del cuarto trimestre enviado a la SSPD con radicado 20195290151572 del 20 de febrero de 2019.</p> <table border="1" data-bbox="699 806 1479 1180"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ITEM</th> <th rowspan="2">FECHA</th> <th rowspan="2">TITULO</th> <th colspan="3">MEDIOS POR LOS CUALES SE DIFUNDIÓ</th> </tr> <tr> <th>IMPRESO</th> <th>TELEVISIÓN</th> <th>RAÍO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Del 01 al 07 de octubre de 2018</td> <td>Puntos de pago autorizados</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Del 00 al 14 octubre de 2018</td> <td>Importancia del ahorro de energía y cuidado del Medio Ambiente</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Del 16 al 21 de octubre de 2018</td> <td>Responsabilidad de las alcaldías de mantenimiento e instalación de</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Del 22 al 28 de octubre de 2018</td> <td>Riesgos de construir cerca a líneas de distribución</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Del 29 al 04 de noviembre de 2018</td> <td>Uso nacional del servicio</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Del 01 al 07 de noviembre de 2018</td> <td>Difusión del línea 115</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Del 8 al 10 de noviembre de 2018</td> <td>Importancia del pago oportuno</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Del 16 al 25 de noviembre de 2018</td> <td>Sorteos de Bicicletas</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Del 26 de noviembre al 03 de diciembre de 2018</td> <td>Entrega de juguetería a la población infantil</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Del 04 al 10 de diciembre de 2018</td> <td>Uso nacional del servicio</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Del 10 al 16 de diciembre de 2018</td> <td>Mantenimiento de las instalaciones eléctricas</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Del 17 al 23 de diciembre de 2018</td> <td>Mensaje de navidad</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Del 16 al 23 de diciembre de 2018</td> <td>Sorteos de Bicicletas</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Emisoras contratadas por DISPAC para la difusión de los diferentes temas de socialización a los usuarios tal como se evidencia en la anterior imagen:</p>	ITEM	FECHA	TITULO	MEDIOS POR LOS CUALES SE DIFUNDIÓ			IMPRESO	TELEVISIÓN	RAÍO	1	Del 01 al 07 de octubre de 2018	Puntos de pago autorizados	X	X		2	Del 00 al 14 octubre de 2018	Importancia del ahorro de energía y cuidado del Medio Ambiente	X	X	X	3	Del 16 al 21 de octubre de 2018	Responsabilidad de las alcaldías de mantenimiento e instalación de	X	X		4	Del 22 al 28 de octubre de 2018	Riesgos de construir cerca a líneas de distribución	X	X		5	Del 29 al 04 de noviembre de 2018	Uso nacional del servicio	X	X	X	6	Del 01 al 07 de noviembre de 2018	Difusión del línea 115	X	X	X	7	Del 8 al 10 de noviembre de 2018	Importancia del pago oportuno	X	X		8	Del 16 al 25 de noviembre de 2018	Sorteos de Bicicletas	X	X	X	9	Del 26 de noviembre al 03 de diciembre de 2018	Entrega de juguetería a la población infantil	X	X		10	Del 04 al 10 de diciembre de 2018	Uso nacional del servicio	X	X		11	Del 10 al 16 de diciembre de 2018	Mantenimiento de las instalaciones eléctricas	X	X		12	Del 17 al 23 de diciembre de 2018	Mensaje de navidad	X	X	X	13	Del 16 al 23 de diciembre de 2018	Sorteos de Bicicletas	X	X	
ITEM	FECHA	TITULO				MEDIOS POR LOS CUALES SE DIFUNDIÓ																																																																																			
			IMPRESO	TELEVISIÓN	RAÍO																																																																																				
1	Del 01 al 07 de octubre de 2018	Puntos de pago autorizados	X	X																																																																																					
2	Del 00 al 14 octubre de 2018	Importancia del ahorro de energía y cuidado del Medio Ambiente	X	X	X																																																																																				
3	Del 16 al 21 de octubre de 2018	Responsabilidad de las alcaldías de mantenimiento e instalación de	X	X																																																																																					
4	Del 22 al 28 de octubre de 2018	Riesgos de construir cerca a líneas de distribución	X	X																																																																																					
5	Del 29 al 04 de noviembre de 2018	Uso nacional del servicio	X	X	X																																																																																				
6	Del 01 al 07 de noviembre de 2018	Difusión del línea 115	X	X	X																																																																																				
7	Del 8 al 10 de noviembre de 2018	Importancia del pago oportuno	X	X																																																																																					
8	Del 16 al 25 de noviembre de 2018	Sorteos de Bicicletas	X	X	X																																																																																				
9	Del 26 de noviembre al 03 de diciembre de 2018	Entrega de juguetería a la población infantil	X	X																																																																																					
10	Del 04 al 10 de diciembre de 2018	Uso nacional del servicio	X	X																																																																																					
11	Del 10 al 16 de diciembre de 2018	Mantenimiento de las instalaciones eléctricas	X	X																																																																																					
12	Del 17 al 23 de diciembre de 2018	Mensaje de navidad	X	X	X																																																																																				
13	Del 16 al 23 de diciembre de 2018	Sorteos de Bicicletas	X	X																																																																																					

1. Brisas del San Juan
2. Q radio
3. Caracol radio
4. La Voz del Chocó
5. Ecos del Atrato
6. Cocomasia Estéreo
7. Platino Stereo
8. Lloro estéreo
9. Nativa estéreo
10. Canalete Estéreo
11. Mario en tu radio
12. Emisora Star Radio
13. Chocó Radio
14. Periódico Siglo 21
15. Emisora de yuto
16. Cores comunicación
17. El Opinador chocoano
18. Acord radio

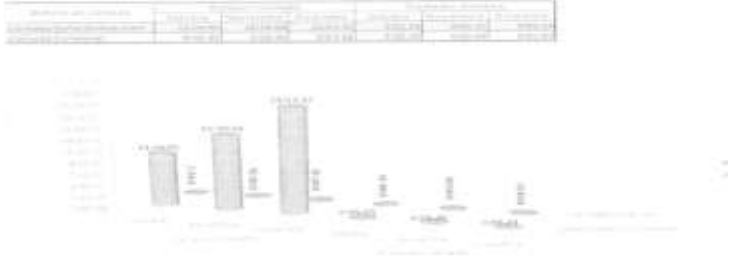
Así mismo, la prestadora señala que dio a conocer a los usuarios, por diferentes medios temas relacionados con la prestación del servicio de energía y otros temas derivados del mismo, programas difundidos a través del Canal Televisivo Estrella televisión y varios audios emitidos por 13 emisoras durante el año 2018, además en los anexos soportes se encuentran evidencias de comunicaciones escritas emitidas por el Seminario Siglo XXI, cumpliendo así el número total solicitado en el programa de gestión, tal como se observa en la siguiente imagen y en los soportes anexos al radicado 20195290151572.

Trimestr es	Número de audios difundidos	Número de Emisoras
Primero	156	13
Segundo	156	13
Tercero	143	13
Cuarto	187	17
<b>Total</b>	<b>642</b>	

Por otra parte, DISPAC informó que emitió 35 programas a través del Canal Televisivo Estrella Televisión y 35 comunicaciones escritas emitidas a través del seminario XXI, tal como se observa en la siguiente imagen:




		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Trimestr es</th> <th>Programas emitidos por Televisión</th> <th>Comunicación escritas (Semanarios)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumplió el 100% del objetivo establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>	Trimestr es	Programas emitidos por Televisión	Comunicación escritas (Semanarios)	Primero	7	7	Segundo	12	12	Tercero	12	12	Cuarto	4	4
Trimestr es	Programas emitidos por Televisión	Comunicación escritas (Semanarios)															
Primero	7	7															
Segundo	12	12															
Tercero	12	12															
Cuarto	4	4															
<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 que el tiempo promedio de espera en sala, para el cuarto trimestre fue en promedio de 14:56 Minutos, indicando así que están por debajo de la meta del indicador establecida en el programa de gestión de 24 minutos.</p> <p>b) La empresa también señala que el indicador de tiempo promedio de atención FRONT es de 06:19 minutos, cumpliendo con la meta del indicador establecida en el programa de gestión de 8 minutos.</p> <p>c) Del análisis de la información obtenida con corte a diciembre de 2018, se puede observar que el tiempo promedio de trámite de PQR,s por DISPAC es de 8 días hábiles. Tal como se describe en la siguiente imagen:</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>TIEMPOS PROMEDIO DE RESOLUCION AÑO 2018</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MUNICIPIO</th> <th>Oct-18</th> <th>Nov-18</th> <th>Dic-18</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total general</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>8</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> <p>d) De la información suministrada por la empresa, se observan tanto en el Excel como en las imágenes</p>	MUNICIPIO	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Total general	9	8	8							
MUNICIPIO	Oct-18	Nov-18	Dic-18														
Total general	9	8	8														






	<p>d) Medir tiempo promedio de respuesta a los usuarios vía telefónica.</p> <p>e) Medir el número de quejas recibidas.</p>	<p>anexas, el tiempo promedio de atención vía telefónica es de 01:17 minutos, tal y como lo muestra el informe del cuarto trimestre enviado por la empresa y la siguiente imagen:</p> <p style="text-align: center;"><b>CENTRO DE GESTION DE INCIDENCIA MODULO CONTAC CENTER Periodo Octubre a Diciembre 2018</b></p>  <p>e) DISPAC en el informe enviado a la SSPD, indica que para el cuarto trimestre entre octubre a diciembre de 2018, el número de Quejas recibidas fue de 1.678.</p> <p>La ecuación respecto de los resultados sería (Número Total de Quejas) 1.673/92.964 (Total usuarios atendidos)</p> <p>De la anterior ecuación se observa que la empresa indica que el porcentaje es de 0,17% el cual está por debajo del resultado establecido en el objetivo del programa de gestión que es del 2%.</p> <table border="1" data-bbox="699 1360 1419 1528"> <thead> <tr> <th>Trimestres</th> <th>Número Total de Quejas</th> <th>Total usuarios atendidos</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>2.308</td> <td>90.014</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>2.280</td> <td>90.236</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>2.148</td> <td>90.593</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>1.673</td> <td>92.964</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Por lo anterior, el cumplimiento de esta actividad se encuentra cumplida.</b></p> <p>f) En este indicador la empresa señala que se cuenta con (peticiones resueltas en el primer contacto/Peticiones de cambio de nombre, dirección, estrato y traslado de</p>	Trimestres	Número Total de Quejas	Total usuarios atendidos	Indicador	Primero	2.308	90.014	2%	Segundo	2.280	90.236	2%	Tercero	2.148	90.593	2%	Cuarto	1.673	92.964	2%
Trimestres	Número Total de Quejas	Total usuarios atendidos	Indicador																			
Primero	2.308	90.014	2%																			
Segundo	2.280	90.236	2%																			
Tercero	2.148	90.593	2%																			
Cuarto	1.673	92.964	2%																			

	<p>f) Medir la resolución de la petición en el primer contacto con el usuario. Causales cambio de nombre, cambio de dirección, cambio de estrato, traslado de pagos, etc.</p>	<p>pago) para este trimestre recibieron 170 peticiones y resolvieron 170 cumpliendo con el indicador el 100%, según documento anexo.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, en las imágenes anexa se observa el cumplimiento, así mismo, se verificó en sede de DISPAC, los días 27, 28 de febrero y el 1 de marzo de 2019, el cumplimiento del objetivo señalado en el programa de gestión.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% de cada uno de los objetivos y los respectivos indicadores establecidos en el programa de gestión, establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>
<p>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>	<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>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 aprecia 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) 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>c) En la información aportada por la empresa, esta 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><b>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.</b></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 “citaciones y Notificaciones por aviso en función de trata el material <i>probatorio entregado por mensajería especializada</i>” “<i>Total de procesos administrativos</i>”. La empresa informa que, de acuerdo a las citaciones y notificaciones por aviso realizadas por mensajería especializada dio un total de 24/24, para este cuarto trimestre.</p> <p><b>De lo anterior, en la documentación soporte se observa el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</b></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.</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 es del 100%, tal como se evidencia en la siguiente imagen:</p>

	<p>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>DISPAC S.A ESP, cumple con la meta Anual del Indicador en un 100%. Con la Realización con corte al Tercer Trimestre del año de 9 Capacitación, discriminados así: (3 Reportadas en el Primer Trimestre, 3 Reportadas en el Segundo Trimestre y 3 Reportadas en el Actual Trimestre). Meta Anual: 4.</p> <table border="1" data-bbox="857 415 1239 520"> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Número Total de Capacitaciones</th> <th>Meta Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>3</td> <td rowspan="3">4</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>9</b></td> <td><b>4</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumple el 100% del objetivo y el indicador establecido en el programa de gestión.</b></p>	Trimestre	Número Total de Capacitaciones	Meta Anual	Primero	3	4	Segundo	3	Tercero	3	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>								
Trimestre	Número Total de Capacitaciones	Meta Anual																					
Primero	3	4																					
Segundo	3																						
Tercero	3																						
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>																					
<p>Implementar una estrategia para atención de SAP, que determine metas de reducción, mecanismos para reconocer y gestionar los efectos de SAP causados y para evitar que se configuren nuevos.</p>	<p>Reinducción a funcionarias de Atención al Cliente en la cual puedan realizar la aplicación taxativa de los postulados legales en lo concerniente a oportunidad, fondo y trámite para la notificación.</p>	<p>La empresa manifestó en este punto, el cumplimiento de cada uno de los objetivos establecidos en el programa de gestión, tal como se evidenció en el anexo de registro de capacitación al funcionario encargado de atención a los usuarios. La empresa remitió como soportes 12 actas de socialización durante el año 2018 inclusive febrero 22 de 2019, de capacitaciones realizadas a funcionarios sobre los temas de: desviaciones significativas, alto consumo, autorización de pago parcial, entre otros.</p> <table border="1" data-bbox="711 1077 1458 1161"> <tr> <td></td> <td>ASISTENCIA A CAPACITACIONES</td> <td>Código</td> <td>F10-10-03</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Versión</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Fecha</td> <td>19/01/2017</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="711 1192 1458 1297"> <tr> <td>Acta No.</td> <td>Fecha: 23/01/2018</td> <td>Página No.</td> </tr> <tr> <td>Hora de inicio: 1:30</td> <td></td> <td>Hora de terminación: 6:30 p.m.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Título de la capacitación: Reinducción al personal para la utilización de todo tipo de formatos y trámite en atención de pago.</td> <td>Nombre del instructor: Eddy Cecilia Tronzo V.</td> </tr> </table> <p><b>TEMAS TRATADOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Consumo Alto</li> <li>2- Desviación Significativa</li> <li>3- Autorización de Pago Parcial</li> <li>4- Trámite en la utilización de todo tipo de formatos de notificación "FEONT"</li> </ol> <p>Conclusiones, Compromisos u Observaciones: Comprometerse a utilizar a los usuarios de firmas recibidas en los formatos correspondientes para cada caso.</p>		ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Código	F10-10-03			Versión	03			Fecha	19/01/2017	Acta No.	Fecha: 23/01/2018	Página No.	Hora de inicio: 1:30		Hora de terminación: 6:30 p.m.	Título de la capacitación: Reinducción al personal para la utilización de todo tipo de formatos y trámite en atención de pago.		Nombre del instructor: Eddy Cecilia Tronzo V.
	ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Código	F10-10-03																				
		Versión	03																				
		Fecha	19/01/2017																				
Acta No.	Fecha: 23/01/2018	Página No.																					
Hora de inicio: 1:30		Hora de terminación: 6:30 p.m.																					
Título de la capacitación: Reinducción al personal para la utilización de todo tipo de formatos y trámite en atención de pago.		Nombre del instructor: Eddy Cecilia Tronzo V.																					

		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">   <small>La empresa del Ciudadano</small> </td> <td colspan="2" style="text-align: center;">ASISTENCIA A CAPACITACIONES</td> <td style="text-align: right;">Código</td> <td>F10-10-03</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;">Versión</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;">Fecha</td> <td>18/01/2017</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Acta No.</td> <td>Fecha: 24/02/2018</td> <td>Página No.</td> </tr> <tr> <td>Hora de inicio: 8:00</td> <td>Hora de terminación: 12:30 am</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">         Título de la capacitación: Re-inducción para la utilización de todo tipo de formato y trámite en Atención Front       </td> <td>Nombre del instructor: Gaby Cecilia Moreno V.</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">TEMAS TRATADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Consumo alto</td> </tr> <tr> <td>2. Desviación Significativa.</td> </tr> <tr> <td>3. Autorización de pago parcial</td> </tr> <tr> <td>4. Trámite en Atención Front</td> </tr> <tr> <td>5. Utilización de todo tipo de formato en Ventanilla. Front</td> </tr> <tr> <td>Se les indica con claridad cada caso en que formato debe notificar.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Conforme a lo anterior, y como se observa en los documentos anexos al informe remitido por DISPAC a esta Superintendencia para el cuarto trimestre, respecto del cumplimiento del numeral 6, se evidencian copias de documentos titulados “ASISTENCIAS A CAPACITACIONES” que tienen como TEMA A TRATAR: “Re-inducción al personal para utilización de todo tipo de formato y trámite en atención de Front ”1. Consumo Alto” 2. “Desviación Significativa” 3. “reinducción proceso Notificación”. 4 “Ingreso a Orfeo de PQRs”, 5. “se les indica con claridad cada caso en que formato debe notificar”.</p> <p>De la información suministrada por la empresa, y de las pruebas de seguimiento por parte de la SSPD, <b>se observa el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión, establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>	 <small>La empresa del Ciudadano</small>	ASISTENCIA A CAPACITACIONES		Código	F10-10-03			Versión	03			Fecha	18/01/2017	Acta No.	Fecha: 24/02/2018	Página No.	Hora de inicio: 8:00	Hora de terminación: 12:30 am		Título de la capacitación: Re-inducción para la utilización de todo tipo de formato y trámite en Atención Front		Nombre del instructor: Gaby Cecilia Moreno V.	TEMAS TRATADOS	1. Consumo alto	2. Desviación Significativa.	3. Autorización de pago parcial	4. Trámite en Atención Front	5. Utilización de todo tipo de formato en Ventanilla. Front	Se les indica con claridad cada caso en que formato debe notificar.
 <small>La empresa del Ciudadano</small>	ASISTENCIA A CAPACITACIONES			Código	F10-10-03																										
				Versión	03																										
			Fecha	18/01/2017																											
Acta No.	Fecha: 24/02/2018	Página No.																													
Hora de inicio: 8:00	Hora de terminación: 12:30 am																														
Título de la capacitación: Re-inducción para la utilización de todo tipo de formato y trámite en Atención Front		Nombre del instructor: Gaby Cecilia Moreno V.																													
TEMAS TRATADOS																															
1. Consumo alto																															
2. Desviación Significativa.																															
3. Autorización de pago parcial																															
4. Trámite en Atención Front																															
5. Utilización de todo tipo de formato en Ventanilla. Front																															
Se les indica con claridad cada caso en que formato debe notificar.																															
<p>Implementar espacios de participación ciudadana de carácter permanente y reuniones periódicas con las autoridades departamentales</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 30 de octubre de 2018 en las instalaciones de DISPAC S.A. E.S.P.</p> <p>En la reunión fueron socializados los siguientes temas y de igual forma se absolvieron preguntas frente a la prestación del servicio:</p>																													

<p>y municipales (personería, procuraduría, vocales de control), con la participación de la SSPD para socializar las estadísticas de reclamación ante el prestador, especialmente aquellas relacionadas con los planes de normalización ejecutados y buscar soluciones en el marco de la regulación aplicable.</p>	<p>Programar reuniones trimestrales con los actores citados en el objetivo, para presentar estadísticas de reclamaciones al igual que su resolución final</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores de Atención I y II Trimestre de 2018</li> <li>2. Tipografía de las PQR,s ingresadas en el I y II Trimestre de 2018</li> <li>3. Resolución Final de las PQRs</li> <li>4. Aspectos generales sobre la prestación del servicio.</li> </ol> <p>A la fecha se han realizado 3 socializaciones (las asociadas a los trimestres i, ii y iii de 2018) ya que la correspondiente al cuarto trimestre se desarrollará una vez aprobado el informe, una vez desarrollada la socialización la Empresa reportará a la SSPD para su respectivo control.</p> <p>Así mismo, en la reunión de socialización de estadísticas en sede de DISPAC SA E.S.P., la SSPD realizó acompañamiento, evidenciando la asistencia de Personeros, Vocal de Control, Defensoría del Pueblo, etc.</p> <p>De lo anterior, y conforme a los soportes enviado por la empresa, <b>se puede establecer que la prestadora cumplió con esta actividad el 31 de diciembre de 2018.</b></p>
<p>Realizar actividades de empoderamiento ciudadano: vocales de control, acciones de pedagogía ciudadana, mesas de trabajo con diferentes actores incluir autoridades locales.</p>	<p>Programar reuniones trimestrales con los actores citados en el objetivo, para presentar estadísticas de reclamaciones al igual que su resolución final</p>	<p>Al revisar el informe allegado por la Empresa, donde manifestó:</p> <p><i>“Durante el Tercer Trimestre de 2018 se realizaron mesas de Trabajo en los siguientes sitios de las Zonas Atrato y San Juan.”</i></p> <p><i>Así mismo, indica que para este trimestre se realizaron Total de 38 Actividades de empoderamiento, tal como se evidencia en el siguiente anexo:</i></p>

		<table border="1" data-bbox="711 344 1117 1024"> <thead> <tr> <th>Municipio</th> <th>Comunidad/Barrio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Istmina</td><td>Barrio Cubis - Sector Divino niño</td></tr> <tr><td>Unión</td><td></td></tr> <tr><td>Panamericana</td><td>Comunidad Guatavita</td></tr> <tr><td>Tado</td><td>Comunidad Corcobado</td></tr> <tr><td>Unión</td><td></td></tr> <tr><td>Panamericana</td><td>Comunidad Guatavita</td></tr> <tr><td>Tado</td><td>Barrio Reinaldo Perea</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Barrio Camellón</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Chambacú</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio San Vicente sector Valencia</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Pandeyuca</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Chamblu Venecia</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Cesar Conto</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Yesquita sector la 22</td></tr> <tr><td>Medio San Juan</td><td>Comunidad Palmado</td></tr> <tr><td>Medio San Juan</td><td>Comunidad Dipundu</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Comunidad La Pepe sector Agua Clara</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Barrio la Independencia</td></tr> <tr><td>Cantón de San Pablo</td><td></td></tr> <tr><td>Tado</td><td>Comunidad Managru</td></tr> <tr><td>Tado</td><td>Comunidad Tabor</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Los Alamos</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio San Martin sector Santa Helena</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Vista Hermosa parte baja</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Jardín sector las Dalias</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Roma</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Alameda Reyes</td></tr> <tr><td>Lloro</td><td>Comunidad de Villa Claret</td></tr> <tr><td>Atrato</td><td>Comunidad de Doña Josefa</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Los Conquistadores</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Mis Esfuerzo</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Santa Ana parte baja</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1154 716 1468 1024"> <thead> <tr> <th>Municipio</th> <th>Comunidad/Barrio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Monserrate</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Caraña Piñal</td></tr> <tr><td>Quibdó</td><td>Barrio Virgen del Carmen</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Comunidad Suruco Santa Mónica</td></tr> <tr><td>Cantón de San Pablo</td><td></td></tr> <tr><td>Pablo</td><td>Comunidad de Opopodo</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Barrio Cubis - Sector Mabilia</td></tr> <tr><td>Istmina</td><td>Barrio San Francisco</td></tr> <tr><td>Unión</td><td></td></tr> <tr><td>Panamericana</td><td>Animas sector San Pedro</td></tr> <tr><td>Cantón de San Pablo</td><td></td></tr> <tr><td>Pablo</td><td>Puerto Nuevo sector los Olivos</td></tr> </tbody> </table> <p data-bbox="699 1062 1495 1157">De lo anterior, y conforme a los soportes enviado por la empresa, <b>se puede establecer que la prestadora cumplió con esta actividad.</b></p>	Municipio	Comunidad/Barrio	Istmina	Barrio Cubis - Sector Divino niño	Unión		Panamericana	Comunidad Guatavita	Tado	Comunidad Corcobado	Unión		Panamericana	Comunidad Guatavita	Tado	Barrio Reinaldo Perea	Istmina	Barrio Camellón	Quibdó	Barrio Chambacú	Quibdó	Barrio San Vicente sector Valencia	Quibdó	Barrio Pandeyuca	Quibdó	Barrio Chamblu Venecia	Quibdó	Barrio Cesar Conto	Quibdó	Barrio Yesquita sector la 22	Medio San Juan	Comunidad Palmado	Medio San Juan	Comunidad Dipundu	Istmina	Comunidad La Pepe sector Agua Clara	Istmina	Barrio la Independencia	Cantón de San Pablo		Tado	Comunidad Managru	Tado	Comunidad Tabor	Quibdó	Barrio Los Alamos	Quibdó	Barrio San Martin sector Santa Helena	Quibdó	Barrio Vista Hermosa parte baja	Quibdó	Barrio Jardín sector las Dalias	Quibdó	Barrio Roma	Quibdó	Barrio Alameda Reyes	Lloro	Comunidad de Villa Claret	Atrato	Comunidad de Doña Josefa	Quibdó	Barrio Los Conquistadores	Quibdó	Barrio Mis Esfuerzo	Quibdó	Barrio Santa Ana parte baja	Municipio	Comunidad/Barrio	Quibdó	Barrio Monserrate	Quibdó	Barrio Caraña Piñal	Quibdó	Barrio Virgen del Carmen	Istmina	Comunidad Suruco Santa Mónica	Cantón de San Pablo		Pablo	Comunidad de Opopodo	Istmina	Barrio Cubis - Sector Mabilia	Istmina	Barrio San Francisco	Unión		Panamericana	Animas sector San Pedro	Cantón de San Pablo		Pablo	Puerto Nuevo sector los Olivos
Municipio	Comunidad/Barrio																																																																																													
Istmina	Barrio Cubis - Sector Divino niño																																																																																													
Unión																																																																																														
Panamericana	Comunidad Guatavita																																																																																													
Tado	Comunidad Corcobado																																																																																													
Unión																																																																																														
Panamericana	Comunidad Guatavita																																																																																													
Tado	Barrio Reinaldo Perea																																																																																													
Istmina	Barrio Camellón																																																																																													
Quibdó	Barrio Chambacú																																																																																													
Quibdó	Barrio San Vicente sector Valencia																																																																																													
Quibdó	Barrio Pandeyuca																																																																																													
Quibdó	Barrio Chamblu Venecia																																																																																													
Quibdó	Barrio Cesar Conto																																																																																													
Quibdó	Barrio Yesquita sector la 22																																																																																													
Medio San Juan	Comunidad Palmado																																																																																													
Medio San Juan	Comunidad Dipundu																																																																																													
Istmina	Comunidad La Pepe sector Agua Clara																																																																																													
Istmina	Barrio la Independencia																																																																																													
Cantón de San Pablo																																																																																														
Tado	Comunidad Managru																																																																																													
Tado	Comunidad Tabor																																																																																													
Quibdó	Barrio Los Alamos																																																																																													
Quibdó	Barrio San Martin sector Santa Helena																																																																																													
Quibdó	Barrio Vista Hermosa parte baja																																																																																													
Quibdó	Barrio Jardín sector las Dalias																																																																																													
Quibdó	Barrio Roma																																																																																													
Quibdó	Barrio Alameda Reyes																																																																																													
Lloro	Comunidad de Villa Claret																																																																																													
Atrato	Comunidad de Doña Josefa																																																																																													
Quibdó	Barrio Los Conquistadores																																																																																													
Quibdó	Barrio Mis Esfuerzo																																																																																													
Quibdó	Barrio Santa Ana parte baja																																																																																													
Municipio	Comunidad/Barrio																																																																																													
Quibdó	Barrio Monserrate																																																																																													
Quibdó	Barrio Caraña Piñal																																																																																													
Quibdó	Barrio Virgen del Carmen																																																																																													
Istmina	Comunidad Suruco Santa Mónica																																																																																													
Cantón de San Pablo																																																																																														
Pablo	Comunidad de Opopodo																																																																																													
Istmina	Barrio Cubis - Sector Mabilia																																																																																													
Istmina	Barrio San Francisco																																																																																													
Unión																																																																																														
Panamericana	Animas sector San Pedro																																																																																													
Cantón de San Pablo																																																																																														
Pablo	Puerto Nuevo sector los Olivos																																																																																													
<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"> <li>1. Instalar puerta de vidrio en la sede de Istmina.</li> <li>2. Instalación de dos aires acondicionados en la sede de Istmina.</li> </ol>	<p><b>La prestadora dio cumplimiento del 100% con este objetivo establecido para el día 30 de junio de 2018.</b></p>																																																																																												

	<p>3. 8 tándem de 3 sillas) y 9 ventiladores de acuerdo a las necesidades establecidas en resto de las oficinas.</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 (página Web, aplicaciones móviles, etc.), garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.</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 cliente. También folleto de URE.</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 <b>ha venido dando cumplimiento a la actividad para la realización del plan piloto con la UPME para el USO RACIONAL de Energía - URE.</b></p> <p>Así también, se observa que en las comunicaciones allegadas por DISPAC en los documentos adjuntos de los correos electrónicos de la UPME en los cuales ha dado respuesta positiva para adelantar el proyecto con la empresa; <b>sin embargo, hasta la fecha, no se remitió a la SSPD el cronograma del proyecto que soporte el cumplimiento total del objetivo.</b></p> <p>Además, se avizora que la última comunicación realizada por la empresa para dar trámite a esta actividad es del mes de junio del 2018, concluyendo que la empresa gestionó con la UPME hasta el mes de junio las actividades o acciones correspondientes para dar cumplimiento a la actividad.</p> <p>Por último, la empresa informa que lidera las</p>



OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
		<p>actividades de capacitación dirigidas a usuarios con las condiciones dispuestas en el objetivo del proyecto y que una vez se programe el proyecto con la UPME será informado a la SSPD.</p> <p>Si bien es claro que para dar cumplimiento total al objetivo es necesario que la UPME desarrolle de manera conjunta la actividad, lo cierto es que de los soportes remitidos por la empresa solo se observa gestión de la empresa con la UPME hasta el mes de junio del 2018.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumplió el objetivo en un porcentaje del 60% puesto que realizó gestiones con la UPME a fin de cumplir con la actividad hasta el mes de junio de 2018, y no remitió a la SSPD el cronograma del proyecto que soporte el cumplimiento total de la actividad.</b></p>
<p>Realizar la revisión y actualización del CCU, que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios.</p>	<p>Revisar el CCU por parte de DISPAC S. A. ESP</p> <p>Enviar a la SSPD y a la CREG nuevo CCU para concepto.</p>	<p>La empresa adjunta el concepto de legalidad emitido por la CREG de fecha 25 de octubre de 2018 con radicado de la Comisión No. S-2018-004917.</p> <p><b>En consecuencia, se concluye que la empresa cumplió con el 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018</b></p>
		<p>La empresa informa, que realizó la publicación del CCU en la página web y en el Registro Único de Prestadores – RUPS.</p> <p>Al respecto esta Dirección pudo realizar la respectiva verificación de la publicación del CCU en la página web de DISPAC S.A</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	Publicación del CCU	<p>E.S.P. y en el RUPS.</p> <p><b>Según lo anterior se concluye que la empresa dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>
Realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.	<p>Estructurar cronograma de capacitación al personal a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p> <p>Evaluar al personal que recibió la capacitación a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p>	<p>La empresa manifestó que se realizaron capacitaciones de personal de acuerdo al cronograma establecido, en los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Generalidades de la atención integral a usuarios.</li> <li>- Trámite Administrativo de Recursos.</li> <li>- Reliquidación de consumos.</li> </ul> <p>En consecuencia, la empresa remite información del cronograma de capacitación ejecutado con la información de las capacitaciones realizadas al personal.</p> <p><b>De lo anterior se establece que la prestadora dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>
Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.	Identificar mensualmente los usuarios con desviación significativa.	<p>Se recibió reporte de la empresa respecto a la identificación de los usuarios con desviación significativa y el reporte de las acciones implementadas por la empresa para verificar la situación particular de cada usuario.</p> <p><b>De lo anterior se establece que la prestadora dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>
		En el informe del primer y segundo trimestre

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	<p>Capacitación a una muestra de usuarios con desviación significativa en uso racional del servicio.</p>	<p>DISPAC adjuntó los soportes de las capacitaciones realizadas a usuarios por desviación significativa en un total superior a 120 usuarios capacitados.</p> <p>En el informe correspondiente al cumplimiento del objetivo y de la actividad respectiva para el tercer trimestre, DISPAC remitió información de capacitación a usuarios de una muestra de 74 usuarios, por lo cual registró un avance de superior al 80% de la meta.</p> <p>Para el informe del cuarto trimestre DISPAC SA ESP remite información de capacitación a una muestra de 38 usuarios, por lo cual indica que se capacitó una muestra de 232 usuarios.</p> <p><b>En consideración a lo anterior se concluye que la empresa cumplió con el 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></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</p>	<p>En el informe correspondiente al segundo trimestre 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> <p>En el informe correspondiente al tercer trimestre DISPAC adjuntó una muestra de expedientes, 3 por cada mes, para un total de 9 expedientes. Así mismo, informó que los derechos de petición tramitados vs los recibidos, son 2.142.</p> <p>Esta Dirección comunicó que la empresa</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<p>Satisfacción del derecho de petición por altos consumos.</p>	<p>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>debía remitir la base de datos con los radicados de las solicitudes y los radicados de las respuestas, por cuanto no era una actividad estadística, sino que el objetivo era dar trámite adecuado a las peticiones, y que la Superintendencia pudiese verificar dicho trámite.</p> <p>En atención a lo anterior, DISPAC mediante radicado SSPD No. 20195290000562 remitió un archivo en formato Excel con la relación de las solicitudes y los radicados de las respuestas para el tercer trimestre de 2018.</p> <p>En el informe correspondiente al cuarto trimestre la empresa adjuntó un archivo en formato Excel con la relación digital de los radicados de las 1.763 solicitudes y sus respectivas respuestas para los meses de octubre a diciembre de 2018.</p> <p>En visita fue objeto de verificación aleatoria el trámite realizado por DISPAC a los derechos de petición por altos consumos, censo de carga contratada, revisiones previas, uso y frecuencia en el cual se observó que cumplían lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011 – CPACA.</p> <p><b>En consideración a lo anterior se concluye que la empresa cumplió con el 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>
<p>Efectuar la crítica a 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</p>	<p>En el informe correspondiente al tercer trimestre 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 publicado. De</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	<p>establecidas en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994</p>	<p>igual manera ha realizado la crítica de la facturación de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Por lo cual se dispuso que la empresa debería informar a esta SSPD, una vez emitido el concepto de legalidad por parte de la CREG al CCU, la incorporación del análisis de los bajos y altos consumos y desviaciones significativas.</p> <p>En el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018, la empresa informó que la facturación es generada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y en consonancia con lo establecido en las cláusulas 18 y 19 del CCU, por lo cual indicó los rangos de desviación significativa que quedaron incluidos en el contrato.</p> <p><b>Se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>
		<p>En el informe de cumplimiento correspondiente al tercer trimestre, DISPAC informó que realizó visitas a los casos de desviación significativas, en un total de 470.</p> <p>En los archivos contenidos en el CD anexo, se observan tres tablas Excel, una por cada mes, con la información de las visitas realizadas a usuarios, sin embargo, el número no coincide con el informado por la empresa, por cuanto se observa el total de 381 visitas. Además, algunas de las casillas de las visitas efectuadas se encuentran sin información.</p> <p>Conforme a lo anterior, se señaló a la empresa que debía realizar la respectiva</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<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>aclaración de los casos de usuarios con desviación significativa, versus las visitas realizadas en el tercer trimestre, así como remitir la información que soporte el cumplimiento de esta actividad para el primer y segundo trimestre.</p> <p>En atención a lo anterior, mediante radicado SSPD No. 20195290000562 DISPAC remitió un archivo en formato Excel con el detalle de los casos que fueron sometidos al procedimiento de desviación significativa para los tres trimestres del 2018.</p> <p>En el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018 la empresa adjunta en medio magnético (CD) la relación de cuentas de los usuarios que presentaron desviación significativa para dicho trimestre. De igual manera informó que fueron realizadas en su totalidad visitas técnicas para los 218 casos con desviación significativa.</p> <p><b>Se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></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 5.945 revisiones, de las cuales según el informe del 2 trimestre han generado el cambio o reposición de 304 equipos de medida.</p> <p>En el informe del tercer trimestre la empresa remitió la información de las revisiones programadas y las ejecutadas, al respecto se puede observar que las revisiones ejecutadas superan la muestra representativa <b>por lo cual se concluye que DISPAC cumplió con el 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<p>Formular y ejecutar un diagnóstico del 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>Elaborar diagnóstico que cuantifique las 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>Luego de la autorización de la Junta Directiva (informe segundo trimestre) la empresa adquirirá 3.700 medidores este año y 2.500 en el 2019. 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><b>De esta manera se da cumplimiento al objetivo establecido, al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></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>En el informe correspondiente al tercer trimestre de 2018 la empresa remitió los resultados del diagnóstico en los que se identificaron las principales causas de la facturación por promedio, como son: "Orden Público", "Medidor Encerrado" y "Medidor con Inconsistencias".</p> <p>Esta SSPD indicó que para dar cumplimiento a la actividad la empresa debía realizar un informe y un Plan que incorpore las acciones correctivas que se diseñen a partir de la identificación de las causas identificadas y de esta manera reducir esta forma de facturación.</p> <p>En el informe correspondiente al cuarto trimestre la empresa informó las diferentes acciones correctivas que ha desarrollado para solucionar las causas de la facturación por promedio.</p> <p><b>Se concluye que la empresa dio cumplimiento al 100% del objetivo, para</b></p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
<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 Único de Información –SUI.</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><b>los cuatro trimestres del año 2018.</b></p> <p>En el informe de cumplimiento correspondiente al tercer trimestre, DISPAC informó que anexaba evidencia física de tres (3) Boletines correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de esta anualidad.</p> <p>Sin embargo, en el informe, solo se remitió dos (2) Boletines, correspondientes a los meses de julio y agosto.</p> <p>Conforme a lo anterior, la SSPD señaló a DISPAC que debía remitir a la Superintendencia el Boletín correspondiente al mes de septiembre. Se observa que mediante radicado SSPD No. 20185291198782 la empresa remitió el Boletín faltante.</p> <p>En el informe correspondiente al cuarto trimestre la empresa remitió evidencia de dos (2) boletines correspondientes a los meses de octubre, diciembre y mediante radicado SSPD No. 20185291448352 remitió el informe correspondiente al mes de noviembre, dichos Boletines cumplen con la información descrita en el objetivo.</p> <p><b>Se concluye que la empresa dio cumplimiento al 100% del objetivo, para los cuatro trimestres del año 2018.</b></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 del 1 enero al 31 de diciembre de 2018, respecto a la implementación de la línea de atención de 115.
5. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha del 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de difusión mensuales de: (3) audios en octubre, (4) audios en noviembre, (4) audios en diciembre para un total de (11) para informar a través de medios contratados (13 emisoras, un medio televisivo y uno escrito) para mantener informado a los usuarios sobre temas derivados de la prestación del servicio y otros.
6. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión con fecha del 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de establecer indicadores para poder medir los resultados de la atención al cliente, un indicador para medir el número de quejas recibidas.
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 del 1 enero al 31 de diciembre de 2018, de realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.
9. 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, adicionalmente, se evidenció el cumplimiento de las adecuaciones, en sitio, llevándose acabo visita de seguimiento en las instalaciones de DISPAC los días 27, 28 febrero y 1 de marzo de 2019, en Quibdó, Istmina y Tadó.
10. La empresa dio cumplimiento al objetivo propuesto en el programa de gestión respecto a implementar una estrategia para atención de SAP, que fue establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

#### **Comerciales y Técnicos.**

11. La empresa dio cumplimiento en un porcentaje del 60% con la actividad propuesta en el programa de gestión de estructurar con la UPME un proyecto piloto de USO RACIONAL de Energía – URE para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018, dirigido a usuarios reiterativos con alto consumo, vocales de control, líderes comunitarios y personal de atención al cliente. También folleto de URE. Se recomienda a DISPAC S.A. ESP realizar la respectiva gestión con la UPME a fin de estructurar el proyecto y cumplir con la totalidad del objetivo.
12. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de realizar la revisión y actualización del CCU que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios, para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
13. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas, para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
14. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.

15. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de satisfacción del derecho de petición por altos consumos para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. En consonancia con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se recomienda a DISPAC S.A. ESP remitir un archivo en formato Excel con los radicados de las peticiones presentadas por los usuarios o suscriptores y el radicado del trámite de dichas peticiones para el primer y segundo trimestre de 2018.
16. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de efectuar la crítica de los bajos y altos consumos y desviaciones significativas para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
17. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de realizar visitas cuando se presenten desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 49 de la Ley 142 de 1994, para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
18. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de 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 para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
19. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de formular y ejecutar un diagnóstico del 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 para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
20. La empresa dio cumplimiento con el objetivo propuesto en el programa de gestión de formular y ejecutar un diagnóstico de las causas por la cuales se realiza la 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, para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.
21. La empresa dio cumplimiento al objetivo propuesto en el programa de gestión de 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 Único de Información –SUI para el periodo comprendido entre el 1 enero al 31 de diciembre de 2018.

22. 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.

En el siguiente cuadro se observa que el porcentaje de cumplimiento de los objetivos del programa de gestión hasta el cuarto trimestre fue del 99,06%, teniendo en cuenta que se estima que cada una de las actividades que están orientadas a una adecuada atención al usuario, tienen un peso porcentual de un 2,44%:

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
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 (página Web, aplicaciones móviles, etc.).	Implementación del Protocolo de Atención al cliente.  Los tres primeros meses se realizará la divulgación y evaluación de la aplicación del protocolo al 100% de los FRONT contratados.	Porcentaje de Satisfacción del usuario vía encuesta	Mayor o igual al 60% de los usuarios atendidos en las oficinas	Mayor o igual al 80% de los usuarios atendidos en las oficinas	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
	Elaboración y aplicación de Encuesta en oficina para calificar la atención del Front. A partir del mes de enero del	Botones para aplicación de encuesta instalados / Botones para aplicación de encuesta programados	NA	20 Botones (6 para Quibdó, 14 para las oficinas restantes)	1/01/2018	31/01/2018	2,44%

<sup>1</sup> Se aclara que la meta parcial se evaluará con corte al 1 de julio de 2018.

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
garantizando el seguimiento mediante la asignación de número de radicado.	2018 se realizarán encuestas en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria	Encuestas evaluadas / usuarios atendidos en el FRONT	Encuestar en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria	Encuestar el 30% de los usuarios atendidos en el FRONT cada mes	1/01/2018	31/12/2018	
	Digiturno tipo caracol para las 3 oficinas de atención al cliente con mayor número de afluencia de usuarios.	3 Digiturnos instalados	NA	100%	1/01/2018	30/03/2018	2,44%
	Modificación de la página WEB que sea más funcional para el usuario: emita número de radicado de la PQR, imprima facturas (tipo express)	Porcentaje Atención PQRs y solicitudes de facturas mediante la página web	Funcionalidad de la página Web en enero de 2018  1. 100% radicadas las PQR vía web. Posterior a la firma de programa de gestión 2. 100% de las solicitudes de facturas tipo express por web. Posterior a la firma del programa de gestión.	100% Atención PQRs y solicitudes de facturas mediante la página web	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
	Ampliar las funcionalidades del Centro de Gestión de Incidencias-CGI para que atienda PQR telefónicas del área comercial	Respuestas por contact center / Solicitudes recibidas por contact center	100% de la atención de las solicitudes por el CGI	100% de la atención de las solicitudes por el CGI	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	Implementación de la línea de atención de 115	Operadores telefónicos en servicio contratadas para utilización del 115 /Operadores telefónicos ofertados para utilización del 115	50% de los operadores de telefonía con mejor cobertura en el ámbito de actuación en el mes de marzo de 2018	100% de los operadores de telefonía con mejor cobertura en el ámbito de actuación en el mes de marzo de 2018	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
	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 derechos, <u>conocimiento de la factura</u> , trámite administrativo, Uso Racional de Energía - URE, riesgo eléctrico, peligros derivados de la mala utilización del servicio, cultura de pago, conocimiento estructura empresarial, aplicación de subsidios, importancia del fluido eléctrico para mejorar la calidad de vida, facilidades de pago, entre otras novedades	Audios difundidos por los medios / audios programados por la empresa	NA	528 anuales.	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	derivadas del servicio. Se considera contar con la SSPD						
	Estructurar con la UPME un proyecto piloto de USO RACIONAL de Energía-URE. Dirigido a usuarios reiterativos con alto consumo, Vocales de control, Líderes comunitarios y personal de Atención al cliente. También folleto de URE.	36 Talleres realizados	18 Talleres realizados	36 Talleres realizados en un año.	1/01/2018	31/12/2018	1,46%
		1080 Usuarios socializados	540 usuarios socializados	1080 usuarios socializados en un año.	1/01/2018	31/12/2018	
Establecer indicadores para poder medir los resultados de la atención al cliente.	Medir tiempo de atención en sala	Minutos promedio de atención en sala (incluye espera)	Al sexto mes del plan 28 minutos	24 minutos	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
	Medir tiempo promedio de atención Front a todos los usuarios en la oficina	Minutos promedio de atención en Front	8 minutos	8 minutos			2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	Medir tiempo promedio de respuesta a PQR escritas	Días promedio de respuesta a PQR escritas	15 días hábiles	15 días hábiles			2,44%
	Medir tiempo promedio de respuesta a los usuarios vía telefónica	Minutos promedio de respuesta vía telefónica	8 minutos	8 minutos			2,44%
	Medir el número de quejas recibidas	%IQU (número total de Quejas /Usuarios atendidos)	2%	2%			2,44%
	Medir la resolución de la petición en el primer contacto con el usuario. Causales: cambios de nombre, cambio de dirección, cambio de estrato, traslado de pagos, etc.	Peticiones resueltas en el primer contacto / peticiones de cambio de nombre, dirección, estrato y traslado de pagos	50%	100%			2,44%
Diseñar y ejecutar un plan de mejora del debido proceso en: i) notificaciones; ii) suspensión del servicio por no pago, y iii) recuperación de energía consumida no facturada.	Integrar el envío por mensajería especializada de la citación y la notificación por aviso.	Notificaciones personales por mensajería /Total de PQR ingresadas	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
	Al momento de radicación de PQR indicar, mediante nota anexa lo concerniente a la fecha de notificación y autorización para notificación a través de correo electrónico para mayor gestión						2,44%
	Revisar el procedimiento de suspensión del servicio por no pago y adoptar los más altos estándares de garantía del	Implementación de ajustes al procedimiento	NA	Procedimiento ajustado	1/01/2018	30/06/2018	2,44%



OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	derecho al debido proceso						
	Procesos administrativos por energía consumida no facturada	Traslados de material probatorio y notificaciones personales por mensajería especializada/Total de procesos administrativos	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Realizar la revisión y actualización del CCU, que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios.	Revisar el CCU por parte de DISPAC S. A. ESP	Concepto de la CREG sobre el CCU revisado	NA	100% Revisión, actualización y publicación del CCU	1/01/2018	31/03/2018	2,44%
	Enviar a la SSPD y a la CREG nuevo CCU para concepto				01/04/2018	30/06/2018	2,44%
	Publicación del CCU				1/07/2018	31/12/2018	2,44%
Realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.	Se estructurará un programa de capacitación al personal de atención al cliente (cronograma, evaluación) que contemple entre otros temas: aplicación de la Ley, Resoluciones y Circulares sobre la materia y Atención al usuario y/o comunicación efectiva y asertiva. Se realizará en compañía de la SSPD	4 Capacitaciones al personal ejecutadas	2	4	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Implementar una estrategia para atención de SAP, que determine metas de reducción, mecanismos para reconocer y	Reinducción a funcionarias de Atención al Cliente en la cual puedan realizar la aplicación taxativa de los postulados	6 Reinducciones realizadas	3	6	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
gestionar los efectos de SAP causados y para evitar que se configuren nuevos.	legales en lo concerniente a oportunidad, fondo y trámite para la notificación.						
Realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.	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.	Personal que superó evaluaciones de capacitación / personal capacitado	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Realizar actividades de empoderamiento ciudadano: vocales de control, acciones de pedagogía ciudadana, mesas de trabajo con diferentes actores, incluir autoridades locales.	Programar reuniones trimestrales con los actores citados en el objetivo, para presentar estadísticas de reclamaciones al igual que su resolución final.	4 reuniones realizadas de participación ciudadana	2	4	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Implementar espacios de participación ciudadana de carácter permanente y reuniones periódicas con las autoridades departamentales y municipales (personería, procuraduría, vocales de control), con la participación de la SSPD, para socializar las estadísticas de reclamación ante el prestador, especialmente aquellas relacionadas con los planes de normalización ejecutados y buscar soluciones en el marco de la regulación aplicable.							
Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.	Identificar mensualmente los usuarios con desviación significativa.	Base de datos implementada	NA	1	1/01/2018	30/03/2018	2,44%
	Capacitación a una muestra de usuarios con desviación significativa en uso racional del servicio.	220 Capacitaciones a los usuarios realizadas	120	220	01/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa.	Evaluar los consumos promedios por estrato y determinar nuevos rangos de desviaciones significativas. Revisión de la cláusula 18 del CCU de DISPAC S. A. ESP	Documento técnico de estudio de desviaciones significativas	NA	1	1/01/2018	30/03/2018	2,44%
Satisfacción del derecho de petición por altos consumos.	Realizar análisis de escritorio de fondo sobre el caso teniendo en cuenta censo de carga contratada, revisiones previas, uso y frecuencia. Responder de forma clara, coherente y en término cada una de las 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.	Derechos de petición adecuadamente tramitados / Total derechos de petición recibidos	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Efectuar la crítica a los bajos y altos consumos y desviaciones significativas.	Generar la facturación a los usuarios cuando se presenta desviación significativa, de acuerdo con las posibilidades establecidas en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994	Facturación ajustada / Usuarios con desviación significativa	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Realizar visitas cuando se presenten desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.	Realizar visitas técnicas a todos los casos identificados con desviación significativa.	Visitas técnicas realizadas / Casos de desviación significativa identificados	100%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Formular y ejecutar un plan de verificación de la calibración de los equipos de medida 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.	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.	Número de medidores revisados/ total medidores de la muestra	50%	100%	1/01/2018	31/12/2018	2,44%
Formular y ejecutar un diagnóstico del porcentaje de la medición individual del total de los usuarios de acuerdo con lo exigido en el artículo 146 de	Elaborar diagnóstico que cuantifique las necesidades de los recursos de inversión y distintas alternativas para presentar a los accionistas de la empresa, junta	Presentación del diagnóstico ante la SSPD.  Socialización del diagnóstico ante los accionistas, junta directiva y dirección de participaciones estatales	NA	Diagnóstico elaborado  Actas junta directiva y de asamblea de accionistas en donde conste la socialización del	1/01/2018	30/06/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
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.	directiva y dirección general de participaciones estatales del Minhacienda.			diagnóstico y las decisiones asumidas frente al tema por ambos órganos societarios			
Formular y ejecutar un diagnóstico de las causas por las cuales se realiza 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.	Elaborar diagnóstico de las causas por las cuales se realiza la facturación por promedio y diseñar un plan para reducir esta forma de facturación.	Presentación del diagnóstico ante la SSPD  Presentación del plan a la SSPD que contenga los compromisos para reducir la facturación por promedio	NA	Diagnóstico elaborado y presentado ante la SSPD  Plan elaborado y presentado ante la SSPD	1/01/2018	30/06/2018	2,44%
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.	De acuerdo al análisis realizado a las oficinas de los 14 municipios se establece las necesidades de: 1. Instalar puerta de vidrio en la sede de Istmina. 2. Instalación de dos aire acondicionado en la sede de Istmina. 3. 8 tandem de tres sillas y 9 ventiladores de acuerdo a las necesidades establecidas en el resto de las oficinas	Adecuaciones realizadas/adequaciones propuestas	NA	100%	01/01/2018	30/06/2018	2,44%

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Modernizar los equipos de informática.	Realizar un diagnóstico de las necesidades reales de equipos para las oficinas	Oficinas analizadas / Oficinas totales	NA	100%	1/01/2018	31/03/2018	2,44%
	Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio para revisar el espectro de internet.	100% del departamento analizado. Realizar petición formal a la SIC.	NA	100%	1/01/2018		2,44%
	Ejecutar las acciones correctivas de acuerdo al análisis de necesidades y al resultado del estudio del espectro de internet del departamento	Acciones correctivas ejecutadas / Total de acciones correctivas propuestas	NA	100%	1/01/2018		2,44%
Revisar y adecuar los horarios de atención con los flujos de usuarios en los centros de atención.	Se establecen horarios de atención a los usuarios así: Quibdó 8:00 am a 4:00, lunes a viernes jornada continua, el resto de los municipios 7:00 am a 12: m y de 2:00 pm a 6:00 pm Circular que reglamenta e informa los horarios de las oficinas	Horarios de atención por oficina publicados / Número de oficinas	100%	100%	1/01/2018	31/01/2018	2,44%
Crear un archivo documental centralizado y establecer las herramientas informáticas y operativas para contar con un sistema de gestión documental,	Crear área de Archivo de PQR, que se articule con el archivo de la entidad.	Archivo documental Centralizado	NA	100%	1/01/2018	31/03/2018	2,44%
		Expedientes completos digitalizados / Expedientes existentes	50%	100%	1/01/2018	31/12/2018	

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR <sup>1</sup>	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
para dar Cumplimiento a la Ley 594 de 2000.							
Formular y ejecutar un proyecto para mejorar y optimizar el sistema de información comercial donde se identifique la trazabilidad de las PQR.							
Diseñar e implementar un boletín mensual de reporte de estadísticas de reclamación, dirigido 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 Único de Información – SUÍ.	Preparar Boletín estadístico con el análisis de las PQR recibidas por DISPAC para la SSPD Presentación los 15 de cada mes	Boletín informativo de PQR mensuales enviado	6	12	1/01/2018	31/12/2018	2,44%

Como se aprecia en el cuadro anterior el porcentaje de cumplimiento hasta el cuarto trimestre fue de un 99,06%, con un porcentaje de cumplimiento esperado de un 100% para el mismo trimestre.

Respecto al objetivo del componente Comercial y Técnico del Programa de Gestión que no fue cumplido en un 100%, se recomienda a DISPAC S.A. ESP remitir a esta Dirección Técnica de



Gestión de Energía los soportes del desarrollo de la actividad acordada con la SSPD, de igual manera esta DTGE realizará el respectivo seguimiento del cumplimiento de dicho objetivo.

Por lo anterior, esta Dirección Técnica de Gestión de Energía considera que DISPAC S.A. ESP., cumplió con un alto porcentaje los compromisos acordados en el Programa de Gestión suscrito con esta Superintendencia.

Proyectó: Laura Carolina Cogollo Rodríguez – Profesional Grupo de Protección del Usuarios de Energía y Gas Combustible  
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)