

**SEGUIMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE
(1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE 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 julio a septiembre de vigencia del mencionado programa, y aquellos compromisos con fecha de vencimiento posterior sobre los que la empresa manifestó dar cumplimiento durante el tercer 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 el radicado 20185290790392, 20185290790422 del 26 de Julio de 2018, y de los radicados 20185291262402 del 1 de noviembre 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.	<p>La empresa manifestó, frente a los resultados que viene adelantando con respecto 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%”.</p> <p>Tal como se evidencia en la siguiente imagen:</p>

<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, esta manifestó:</p> <p><i>“que realizó encuestas en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria”.</i></p> <p>De lo anterior, y conforme a los soportes enviados por la empresa, se puede establecer que la prestadora cumplió con las encuestas del 30% de los usuarios atendidos en todas las oficinas.</p> <p>Nota: La empresa debe seguir enviando a esta SSPD, los resultados de las encuestas y evaluaciones trimestrales, 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 esta dio cumplimiento al 100%, tal como se evidencia en el informe enviado por la empresa y como se constató en la reunión de</p>

<p>el usuario: emita número de radicado de la PQR, imprima las facturas (tipo expres).</p>	<p>mediante la página web.</p>	<p>socialización del 25 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 es de 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>Comenta 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 esta 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. DISPAC S.A. ESP., adjunta una relación con la gestión realizada.</p> <p>De las 48 peticiones recibidas vía telefónica, indica la empresa que dio cumplimiento al 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p>

<p>telefónica del área comercial</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 cumplió 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 derechos, conocimiento</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 la importancia de fortalecer el esquema de ahorro de energía e identificar riesgos eléctricos y la 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 la información suministrada por la empresa, 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, la realización de 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 internas, importancia del pago oportuno, entre otras; se observa el soporte de los</p>

<p>de la factura, trámite administrativo,</p>		<p>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 cumplió 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>d) Medir tiempo promedio de respuesta a</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 septiembre 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 data-bbox="873 1318 1367 1486" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">TIEMPOS PROMEDIO DE RESOLUCION AÑO 2018</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>MONICPIO</th> <th>2018</th> <th>Sept</th> <th>Agosto</th> <th>Julio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MONICPIO</td> <td>8</td> <td>8</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 en las imágenes de los avances descritos en el programa de gestión del tiempo promedio de</p>	MONICPIO	2018	Sept	Agosto	Julio	MONICPIO	8	8	8	8
MONICPIO	2018	Sept	Agosto	Julio								
MONICPIO	8	8	8	8								



	<p>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, cambio de dirección, cambio de</p>	<p>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 "...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).</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 respectivos indicadores establecidos en el programa de gestión, establecido para el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p>
--	---	--



	estrato, traslado de pagos, etc.	
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 observa 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 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>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</i></p>

		<p><i>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 466/466.</p> <p>De lo anterior, en la documentación soporte se observa el cumplimiento del 100% del objetivo señalado en el programa de gestión.</p>
Realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.	<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>
Formular y ejecutar un proyecto de adecuación de las oficinas de atención al usuario, para garantizar la debida atención dentro de los parámetros de	<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 	<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>

calidad y confort.	<p>acondicionados en la sede de Istmina.</p> <p>3. 8 tándem de 3 sillas) y 9 ventiladores de acuerdo a las necesidades establecidas en resto de las oficinas.</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.
--------------------	---	---

2. COMERCIAL Y TÉCNICO.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
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>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 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> <p><i>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.</i></p>
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.	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”.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
		<p>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><i>Nota: La empresa debe remitir concepto de la CREG a esta SSPD una vez sea emitido.</i></p>
	Publicación del CCU	<p>La empresa informa, que una vez emitido concepto de legalidad por parte de la CREG al CCU se procederá a su publicación.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> <p><i>Nota: La empresa deberá informar a esta SSPD, una vez emitido el concepto de legalidad por parte de la CREG al CCU, su publicación. Teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</i></p>
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	<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"> -Generalidades de la atención integral a usuarios. - Trámite Administrativo de Recursos. - Reliquidación de consumos. <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>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	desviaciones significativas.	<p>De lo anterior se establece que la prestadora ha dado cumplimiento a esta actividad.</p> <p>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.</p>
Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.	Capacitación a una muestra de usuarios con desviación significativa en uso racional del servicio.	<p>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>En el informe correspondiente al cumplimiento del objetivo y de la actividad respectiva para el tercer trimestre, DISPAC remitió información de capacitación a usuarios a una muestra de 74 usuarios, por lo cual registra un avance de superior al 80% de la meta y de esa manera cumple con el objetivo.</p> <p>En consideración a que la meta del 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>
Satisfacción del derecho de petición por altos consumos.	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	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.



OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	<p>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>Al respecto, faltó 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. En el informe correspondiente al tercer trimestre DISPAC adjuntó una muestra de expedientes, 3 por cada mes, para un total de 9 expedientes.</p> <p>Así mismo, informó que los derechos de petición tramitados vs los recibidos, son 2.142. Sin embargo, no remitió evidencia del cumplimiento de dicha actividad.</p> <p>Nota: Se reitera la observación realizada para el informe del segundo y tercer trimestre, por cuanto no se trata de una actividad estadística, el objetivo es dar trámite adecuado a las peticiones, y que la Superintendencia pueda verificar dicho trámite.</p> <p>En consecuencia, la empresa debe remitir una base de datos con <u>la relación de radicados de las peticiones o expedientes de cada solicitud por alto consumo</u>, para que posteriormente la Superintendencia puede realizar la respectiva verificación aleatoria del trámite realizado.</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</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 publicado. De igual manera ha realizado la crítica de la facturación de</p>



OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
	establecidas en el artículo 149 de 1994.	<p>acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>De lo anterior se puede establecer que la prestadora dio cumplimiento a esta actividad.</p> <p>Nota: La empresa deberá 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. Teniendo en cuenta que el cumplimiento de este objetivo finaliza el 31 de diciembre de 2018.</p>
Realizar visitas cuando se presenten desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 49 de la Ley 142 de 1994.	Realizar visitas técnicas a todos los casos identificados con desviación significativa.	<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. En los archivos contenidos en el CD anexo, se observa 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. Así mismo, la empresa informa que 205 visitas no fueron exitosas debido entre otras a: "Orden Público", "predios cerrado" y "Menor en casa".</p> <p>Nota: Conforme a lo anterior, es necesario que DISPAC realice la respectiva aclaración de los casos de usuarios con desviación significativa, versus las visitas realizadas en el tercer trimestre, así como se solicita la remisión de la información completa, es decir con el contenido de todas las casillas.</p> <p>Así mismo, se le reitera a la empresa que debe remitir la información que soporte el</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
		cumplimiento de esta actividad para el primer y segundo trimestre.
<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, es claro que la empresa ha cumplido con más del 100% de las verificaciones programadas.</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 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>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</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 y elabore el Plan que incorpore las acciones correctivas que se diseñen a partir de la</p>

OBJETIVO	ACTIVIDADES	AVANCE
en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.		identificación de las causas identificadas y de esta manera reducir esta forma de facturación. Por lo anterior, esta actividad aún no está cumplida.
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.	Preparar Boletín estadísticos con el análisis de las PQR recibidas por DISPAC para la SSPD. Presentación los 15 de cada mes.	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. Sin embargo, en el informe, solo se observan dos (2) Boletines, correspondientes a los meses de julio y agosto, no se observa el Boletín del mes de septiembre, así como tampoco reposa dicha información en los anexos en medio magnético (CD). Los informes correspondientes a los meses de julio y agosto, cumplieron con el objetivo del programa por cuanto contienen el detalle del total de PQRs reportadas al SUI, con la información del tipo de causal o reclamación y su debido análisis. <i>Nota:</i> Conforme a lo anterior, DISPAC debe remitir a la Superintendencia el Boletín correspondiente al mes de septiembre.

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. Una vez emitido el concepto de legalidad por parte de la CREG, se solicita que DISPAC remita soporte para verificar la publicación del CCU.
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. Una vez programado el proyecto piloto con la UPME, informar oportunamente a la SSPD.
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 para el primer y segundo trimestre, respecto al tercer trimestre, es necesario que DISPAC realice la respectiva aclaración de los casos de usuarios con desviación significativa, versus las visitas realizadas en el tercer trimestre, así como se solicita la remisión de la información completa, es decir con el contenido de todas las casillas.
13. Es necesario que la empresa allegue para el cumplimiento del objetivo de “*satisfacción del derecho de petición por altos consumos*” para el segundo y tercer trimestre, una base de datos con los números de radicados de las solicitudes interpuestas por los usuarios o los números de expedientes, para que la SSPD pueda realizar la respectiva verificación.
14. DISPAC debe remitir el Boletín Estadístico para el mes de septiembre de esta anualidad.
15. 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 sea publicado luego del concepto en la CREG.
16. La SSPD espera que la empresa informe y elabore el Plan que incorpore las acciones correctivas que se diseñen a partir de la identificación de las causas identificadas y de esta manera reducir la facturación por promedio.
17. 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 la mayoría de los objetivos propuestos en el programa de gestión para el III 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)