

**ANEXO
PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DISPAC - SSPD**

No.	Objetivo del programa de gestión	Motivante	Indicadores parciales	Fórmula indicadores parciales	Meta indicadores parciales	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores parciales	Responsable actividad	Indicador de resultado
1	Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC	Por medio de información suministrada a esta Superintendencia por parte de DISPAC S.A., se evidenció que la empresa cuenta con un alto número de suscriptores sin medidor (11%) en su mercado de comercialización, superando así el límite de 5%, permitido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	1) Realizar gestiones orientadas a la instalación de equipos de medida individual en el 100% de un universo de 6.205 usuarios que se encuentran actualmente sin medidor en el mercado de comercialización de DISPAC, con corte a julio de 2021. 2) Realizar gestiones orientadas a la instalación de medición individual para el 100% de los usuarios que ingresen al mercado de DISPAC, a partir del mes de agosto de 2021, con el objetivo de mantener el 5% de usuarios sin medidor establecido en la Ley. 3) Ejecución de proyectos de normalización de la medición en 11 barrios subnormales.	1) $\frac{Usuarios_{con\ medidor\ instalado}}{Usuarios_{sin\ equipo\ de\ medida}} * 100$ El denominador llamado Usuarios sin medidor, corresponde al universo de 6.205 usuarios identificados, de los que habla el numeral 1) de los indicadores parciales de la actual matriz 2) $\frac{Usuarios\ nuevos_{con\ medidor\ instalado}}{Usuarios_{nuevos\ del\ mercado}} * 100$ 3) $\frac{Barrios\ normalizados}{Barrios\ subnormales_{seleccionados}} * 100$ Para el seguimiento de este tercer indicador parcial, en el denominador, se tendrá en consideración el universo de 11 barrios subnormales mencionados	1) a 3) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 80% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses. <u>Se permite un margen de 5% en la ejecución de los dos primeros trimestres</u>	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Trimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 31 de diciembre de 2021	Gerente	1) Lograr una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización
		En el diagnóstico de medición elaborado por la SSPD para el año 2020, se detectó que la empresa DISPAC cuenta con un total de 9.2% de suscriptores con medición estimada (4.723 usuarios del mercado de comercialización de DISPAC), lo que impacta negativamente el principio de que los usuarios tienen derecho a que los consumos se midan y a que este sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura, tal como se establece en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	4) Realizar gestiones orientadas a garantizar el debido proceso en los usuarios que presenten facturación estimada en el mercado de comercialización del prestador en virtud del artículo 146 de la ley 142 de 1994. Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	4) $\left(\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución\ Programada}\right) * 100$	4) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 80% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Trimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 31 de diciembre de 2021	Gerente	2) Incrementar las gestiones orientadas a obtener una facturación basada en el consumo para el 100% de los usuarios del mercado de comercialización de Dispac.
2	Mejorar la atención a las peticiones y recursos presentados por los usuarios buscando que las respuestas y el tipo de fallo que da el prestador, en su mayoría resulten en confirmación del fallo.	Por medio de información suministrada a esta Superintendencia por parte de DISPAC S.A., se evidenció que, al comparar la información con lo recibido por la entidad, en relación a la gestión de fallos, se presentó una diferencia de los RAP reportados ante la SSPD en el año 2021	5) Realizar un diagnóstico identificando las causas por las cuales no se confirman los fallos emitidos por la empresa. 6) Realizar las gestiones orientadas a la confirmación de los fallos de los recursos presentados por los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	5) La empresa debe remitir a esta Superintendencia un documento que contenga el diagnóstico del que habla el indicador parcial 5 6) $\left(\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución\ Programada}\right) * 100$	5) Realizar entrega del diagnóstico en el primer período de evaluación 6) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los segundos tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 80% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Trimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 31 de diciembre de 2021	Gerente	3) Lograr una confirmación de los fallos del 70%
		La Superservicios expidió las Circulares Externas SSPD 003 y 008 de 2004, en las que se indica que, en virtud de la facultad constitucional y legal a ella atribuida, y en pro de la defensa de los usuarios, los prestadores de servicios públicos deben enviar los expedientes para el trámite del recurso de apelación, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se les notifique la decisión del recurso de reposición, en aplicación del derecho fundamental al debido proceso.	7) Consolidar un informe estadístico bimensual con las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten en la empresa prestadora. Nota: Esta información debe coincidir con la reportada por la empresa en el SUI	7) La empresa debe remitir a esta Superintendencia un informe bimensual que contenga lo mencionado en el indicador parcial 7	7) Realizar entrega del informe en cada bimestre	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Bimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 30 de noviembre de 2021	Gerente	5) Los PQR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%
		De acuerdo a la información remitida por DISPAC, se pudo realizar un análisis de la capacidad de atención de los asesores dispuestos en las oficinas de atención al usuario, donde se contempló tiempo promedio de atención, asesores disponibles y afluencia promedio en cada oficina, determinando que únicamente se emplea el 10% del tiempo disponible en la atención a los usuarios. Por lo anterior, se requiere fomentar el uso de las oficinas presenciales para la atención al usuario, maximizando la capacidad instalada del prestador. Para la atención de las PQR si bien no existe una norma que establezca que los agentes del prestador que atienden usuarios deban contar con alguna certificación o que obligue al prestador a capacitar a los agentes con alguna periodicidad, se deben propender por la materialización efectiva de derechos fundamentales, tales como el debido proceso, de petición, contradicción, entre otros	8) Realizar las gestiones orientadas a la participación de los usuarios en todos los canales de atención dispuestos por la empresa. Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	8) $\left(\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución\ Programada}\right) * 100$	8) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los segundos tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022	Trimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 31 de diciembre de 2021	Gerente	6) Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.
Cumplir con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 y contar con la capacidad instalada para la atención oportuna de las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios, en términos de agentes dispuestos para la atención y los espacios físicos destinados para la atención presencial conforme a la cantidad de suscriptores en los municipios de cobertura.	9) Realizar las gestiones orientadas a la capacitación del personal de atención a los usuarios Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	9) $\left(\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución\ Programada}\right) * 100$	9) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los segundos tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022	Trimestral Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 31 de diciembre de 2021	Gerente	7) Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados		
4	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.	La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio por medio de las diferentes actividades que se realizan en la región y los PAS (Puntos de Atención Superservicios) identificó que los usuarios se quejan recurrentemente, además de la prestación del servicio; sobre la atención al cliente en los diferentes puntos de atención y sobre el desconocimiento sobre temas de facturación, medición, cambio de medidores, etc. Por lo anterior y teniendo en cuenta que los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen como derecho a tener un trato digno, a obtener información completa, precisa y oportuna es necesario implementar acciones por parte de la empresa en pro de garantizar la atención y la protección al usuario.	10) Realizar gestiones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción del usuario en todas las dimensiones evaluadas. Para el cumplimiento de lo anterior, se debe remitir un informe semestral con los siguientes requisitos: a) Realizar encuestas NSU cada seis meses durante el desarrollo del PGA. b) Identificar aquellos puntos susceptibles de mejora y plantear acciones de mejora 11) Realizar inversiones y/o gestiones para ejecutar las acciones de mejora identificadas de las encuestas del nivel de satisfacción del usuario Nota: Para ambos indicadores, la empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).	10) y 11) $\left(\frac{Ejecución_{real}}{Ejecución\ Programada}\right) * 100$	10) y 11) Mayor o igual a 20% en los primeros dos (2) meses, mayor o igual a 40% en los segundos tres (3) meses, mayor o igual a 60% en los siguientes tres (3) meses, mayor o igual a 80% en los siguientes tres (3) meses y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	8) Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas
										9) Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos

**ANEXO
PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO
DISPAC - SSPD**

No.	Fórmula indicador de resultado	Fecha inicio de actividad	Fecha final de actividad	Periodicidad de evaluación de los indicadores de resultado	Responsable actividad	Meta de indicadores de resultado	Observaciones	Beneficios del plan de gestión
1	1) $\frac{Usuarios_{sin\ medidor}}{Usuarios_{Totales}} * 100$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	1) En los primeros cuatro (4) meses debe lograrse una cobertura del 91% en el mercado de comercialización de DISPAC, para los segundos cinco (5) meses debe lograrse una cobertura de 93%, y en los últimos cinco (5) meses debe alcanzarse por lo menos un 95% de cobertura de medición	Con información disponible con corte a julio de 2021, hay 11.357 usuarios sin medidor, representando un porcentaje total de 11% del total de usuarios en el mercado de comercialización de DISPAC. Partiendo del número de usuarios reportados con corte a julio de 2021, la meta inicial será instalar por lo menos 2.048 medidores en los primeros cinco (5) meses, con un margen permitido de ± 102 medidores; en los segundos cinco (5) meses, deben haberse instalado un total de 4.095 medidores, con un margen permitido de ± 205 medidores; finalmente, en los terceros (5) meses, deben haberse instalados los 6.205 medidores requeridos, con el objetivo de lograr una cobertura mínima de 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización de DISPAC. No obstante lo anterior, se debe considerar que los nuevos usuarios que ingresen al mercado de comercialización de DISPAC deben contar con medición individual, para así lograr totalmente el cumplimiento del indicador en la totalidad de los usuarios para cualquier instante de evaluación. Adicionalmente, debe realizarse la ejecución de proyectos para lograr la normalización de 11 barrios subnormales identificados por esta Superintendencia. Con el objetivo de contribuir con la reducción de los usuarios sin medidor.	Permitir que los usuarios del mercado de comercialización de DISPAC, se les acobijen sus derechos, en virtud de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, sobre el derecho a que sus consumos se midan, y que la eficaz lectura del medidor sea el elemento principal del precio que se cobra en la factura.
	2) $\%Facturación_{lectura_p} > \%Facturación_{lectura_{p-1}}$ <small>Nota. La base para determinar el % de la facturación por lectura del medidor en cada periodo considera las excepciones regulatorias en las que no se pueda hacer la medición real.</small>	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	2) En los primeros cuatro (4) meses debe lograrse un incremento de 5% en los usuarios con facturación por lectura del medidor, en los periodos siguientes de cinco (5) meses se debe incrementar el 5% con respecto al periodo inmediatamente anterior, hasta que la empresa facture por estimación únicamente aquellos usuarios respecto de los cuales, de acuerdo con la regulación, no se pueda hacer la medición real. Lo anterior, independientemente del porcentaje de usuarios que dicha situación genere.	Este indicador deberá mostrar una mejor gestión de la empresa en la facturación, logrando que el uso de la facturación por estimación se haga únicamente en los casos previstos en la normatividad vigente y en cada caso deberá contarse con el material probatorio que demuestre que lo anterior ocurrió sin la acción u omisión de la empresa.	
2	3) $\frac{Fallos\ confirmados}{Rekursos\ presentados} * 100$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	3) Incrementar: Primer período: 90% Segundo período: 93% Tercer período en adelante: 95%	Las diferencias pueden ser atribuidas a: 1. No se conoce si la información que reporta DISPAC es de la fecha de radicación del recurso de reposición o si es de la fecha del envío del expediente a la Superintendencia. 2. Si de la información que reporta DISPAC es de la fecha de radicación del recurso de reposición, se evidencia que el prestador no hace los envíos de manera oportuna de los expedientes a la Superintendencia para fallar el recurso de apelación. 3. De igual manera sucede, si la información que reporta DISPAC es la fecha de los envíos de los expedientes a la Superintendencia, se evidencia que no se ha hecho el envío de la totalidad de los expedientes.	
	4) $\frac{Expedientes\ enviados}{Total\ expedientes\ creados} * 100$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022.	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	4) Incrementar: Primer período: 80% Segundo período: 90% Tercer período en adelante: 100%	En el evento en que el prestador no de cumplimiento al término aludido, esta Superintendencia podrá sancionar al prestador por omitir el deber de remitir en forma oportuna o completa el respectivo expediente, el cual es concordante con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, y en el artículo 29 de la Constitución Política, por lo que deben interpretarse de forma armónica	
	5) $\frac{PQR's\ reportados\ en\ SUI}{PQR's\ reportados\ por\ el\ prestador} * 100$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	31 de diciembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	5) Incrementar: Primer período: 90% Segundo período: 93% Tercer período en adelante: 95%	Un informe estadístico permanente sin diferencias entre lo reportado ante el SUI y la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario la Gestión en Territorio	
3	6) $Usuarios\ atendidos_p > Usuarios\ atendidos_{p-1}$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	6) Remitir un reporte con la capacidad instalada en las 16 oficinas de atención presencial y los canales virtuales y la interacción de los usuarios en los mismos, debe ser siempre mayor que en el periodo de evaluación anterior.	En cuanto hace referencia a las oficinas de peticiones, quejas y reclamos, esta Superintendencia mediante el concepto unificado SSPD-OJU-2010-15, indicó: En orden a garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben estar abiertas al público todos los días hábiles y las empresas fijarán en el contrato de condiciones uniformes todas las condiciones de funcionamiento de dichas oficinas.	
	7) $\frac{Agentes\ capacitados}{Total\ agentes} * 100$	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	7) Incrementar Primer período: 50% Segundo período: 75% Tercer período en adelante: 100% Informe con evidencias de las capacitaciones y los certificados otorgados a su personal calificado.	Elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas, en donde el prestador debe contar con el personal idóneo para este fin	
4	8) $Nivel\ satisfacción_p > Nivel\ satisfacción_{p-1}$ <small>NOTA: Al final del periodo de evaluación del programa, la empresa debe lograr el porcentaje de 90% del que habla el indicador de resultado de la presente matriz.</small>	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022.	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	8) Se debe remitir un informe para cada período que evidencia el cumplimiento al indicador de resultado, a partir de la fórmula propuesta. Al final de los cinco periodos se debe lograr un porcentaje de 90% del que habla el indicador respectivo	Mejoramiento continuo del proceso del servicio al ciudadano, con el fin de evaluar la atención que ofrece el prestador, para con ello identificar las necesidades de mejora a que haya lugar	
	9) $\frac{Ejecucion\ real}{Ejecucion\ programada} * 100$ <small>Nota: La empresa deberá presentar un cronograma de actividades en el que se establezca las gestiones encaminadas a cumplir el indicador, las actividades deben estar enmarcadas durante el tiempo que abarca el PG. (Cronograma que incluya actividades, plazos y la ponderación).</small>	A partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión.	30 de septiembre de 2022.	Cada cinco (5) meses Nota: El primer período de evaluación será a partir de la fecha de la firma del Programa de Gestión, y hasta el 28 de febrero de 2022	Gerente	9) Mayor o igual a 40% en los primeros cuatro (4) meses, mayor o igual a 60% en los segundos cinco (5) meses, mayor o igual a 80% en los siguientes cinco (5) meses, y 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	Establecer si el prestador está cumpliendo el trámite y el debido proceso en referencia a la socialización de los procedimientos, y que éste o se encuentra en el Contrato de Condiciones Uniformes CU	