

PROGRAMA DE GESTIÓN
Empresa Distribuidora del Pacífico S.A E.S.P.
DISPAC S.A E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte, **DIEGO ALEJANDRO OSSA URREA**, mayor de edad y domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con C.C. No. 75.090.630 de Manizales, en su calidad de Director Técnico de Gestión de Energía (E) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **GERMÁN JAVIER PALOMINO HERNANDEZ** identificado con C.C. No. 91.072.495 en su calidad de Representante Legal de la **EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P - DISPAC S.A. E.S.P.** (en adelante DISPAC S.A. E.S.P.), con NIT 810001629-4 y **ALONSO YUGUEROS IZQUIERDO**, identificado con C.C. No. 16.624.291 de Cali, en calidad de Gerente General y Representante Legal de PROING (Gestor), hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

CONSIDERANDO

Que DISPAC S.A. E.S.P., identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 3226, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Chocó, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que DISPAC S.A. E.S.P. para la administración del establecimiento de comercio, firmó el 03 de julio de 2015 un contrato de gestión con la empresa PROYECTOS DE INGENIERIA S.A. - PROING, para la ejecución de actividades que aseguren la prestación ininterrumpida del servicio de Distribución y Comercialización del servicio de energía eléctrica en el área de influencia, por una vigencia de 3 años, que finalizará en el mes de julio de 2018.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional."



Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

Que por su parte, el artículo 370 ídem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el “Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida” y en el parágrafo del artículo 52 establece que: “Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)”

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País” modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que de conformidad con la Resolución No. SSPD – 20171300104725 del 29 de junio de 2017, en su artículo segundo se establece que: “Artículo segundo. - Delegar en los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

celebración de los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios..."

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre DISPAC S.A. E.S.P. y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que respecto del gestor (PROING), en calidad de administrador del establecimiento de comercio de DISPAC S.A. ESP también será responsable de la ejecución del cumplimiento del plan de gestión a realizar hasta el plazo fijado en el contrato, es decir, julio de 2018 y luego lo será el gestor que asuma el contrato de gestión a partir de agosto de 2018, para lo cual la Gerencia General de DISPAC, firmará el documento correspondiente.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

CONDICIONES

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. La Superservicios realizó visita de inspección a DISPAC S.A. E.S.P. durante los días 1 y 2 de junio de 2017 y durante los días 9 y 10 de agosto de 2017, prestador de los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en el Departamento del Chocó, en las que evidenció que el prestador presenta debilidades en aspectos relacionados con la atención al cliente, y que de continuar podrían poner en riesgo la debida prestación del servicio público de energía eléctrica.

Así mismo mediante requerimiento 20172201447891 del 11 de octubre de 2017 la Superservicios, en ejercicio de sus facultades de inspección, le presentó a la empresa los resultados de los análisis efectuados al estado de la micromedición a la compañía con fundamento en la información cargada de los Formatos 2 y 3 en el SUI entre enero de 2015 y marzo de 2017.



C014/5927



C014/5927

¹ CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y DISPAC S.A. E.S.P. resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la continuidad y calidad de la atención a los usuarios.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar una adecuada y eficiente atención a los usuarios del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Chocó, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte de DISPAC S.A. E.S.P.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de DISPAC S.A. E.S.P., que permitan subsanar las deficiencias de atención al usuario identificadas por la Superservicios.
- 2.3. Permitir un seguimiento más estricto y detallado al cumplimiento de los compromisos por parte de DISPAC S.A. E.S.P., para efectos de evidenciar la mejoría en la atención al usuario, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados y de la normativa vigente.

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir DISPAC S.A. E.S.P. se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en la visita de inspección realizada durante los días 1 y 2 de junio de 2017 y durante los días 9 y 10 de agosto de 2017 que fueron plasmadas en el informe de visita que se anexa al presente programa y hace parte integral del mismo.

CUARTO. Recursos. DISPAC S.A. E.S.P. se compromete a gestionar y obtener los recursos necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos aquí acordados, sin que sea posible alegar como excusa frente a su incumplimiento la ausencia de éstos.

QUINTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir DISPAC S.A. E.S.P. y de que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un cuadro en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos DISPAC S.A. E.S.P. y los documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez DISPAC S.A. E.S.P. cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará el cumplimiento de los objetivos y evaluará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial el informe de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a las cuentas: sspd@superservicios.gov.co y daossa@superservicios.gov.co.

Parágrafo. Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial, y en especial a la Ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994, y a la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

SEXTO. Responsables. Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Energía.

El Representante Legal de DISPAC S.A. E.S.P. y el representante legal de PROING, en lo correspondiente de acuerdo al alcance del contrato de gestión, serán responsables del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable en su calidad de administradores de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de DISPAC S.A. E.S.P.

SÉPTIMO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será de un año contado a partir de la fecha de suscripción. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

OCTAVO. Terminación. El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

- 8.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de DISPAC S.A. E.S.P., previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "acta de cierre".
- 8.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que DISPAC S.A. E.S.P. ha incumplido con uno o más de las metas finales aquí pactadas, situación que dará lugar al inicio de actuaciones de derecho administrativo sancionador.
- 8.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

NOVENO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con DISPAC S.A. E.S.P. a partir de los informes presentados por el prestador, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad a la empresa.

DÉCIMO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe trimestral, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernación, Alcaldía y Ministerio de Minas y Energía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

PARÁGRAFO. Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Acuerdo, deberán coincidir con los reportados por el prestador a la SSPD por los medios establecidos. En caso de



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superintendencia, se preferirá la información contenida en el SUI.

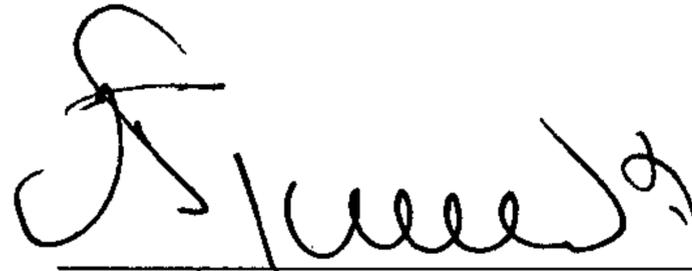
Igualmente, será fuente de información, la contenida en los informes del Auditor Externo de Gestión y resultados, así como la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrollen en vigencia del presente programa.

UNDÉCIMO. Sanciones. La Superintendencia podrá iniciar procedimientos sancionatorios a DISPAC S.A. E.S.P. por el incumplimiento de la normatividad aplicable respecto de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al Gerente o Representante Legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en los incumplimientos.

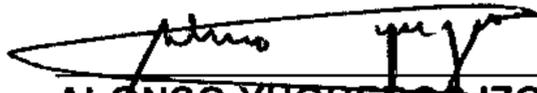
Para constancia de lo anterior se firmó el presente programa de gestión a los veintiún (21) días del mes de diciembre de 2017.



DIÉGO ALEJANDRO OSSA URREA
Director Técnico de Energía
Superintendencia Servicios Públicos
Domiciliarios



GERMÁN JAVIER PALOMINO H.
(Representante Legal
DISPAC S.A. E.S.P.)



ALONSO YUGUEROS IZQUIERDO
Representante Legal
PROING



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

ANEXOS

Anexo 1. Informe de visita realizada al prestador

Se anexan dos (2) documentos de informe de visita realizada a las instalaciones del prestador, los días 1 y 2 de junio de 2017 y durante los días 9 y 10 de agosto de 2017.

Anexo 2. Componentes del Programa de Gestión

A continuación, se señalan los aspectos que, desde el punto de vista de atención al cliente, se ha determinado la necesidad de incluir en el Programa de Gestión:

PROBLEMA	NECESIDAD
<p>Elevada inconformidad de los usuarios con la atención prestada por parte de la Empresa</p>	<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>Establecer indicadores para poder medir los resultados de la atención al cliente.</p> <p>Realizar capacitaciones efectivas a los encargados de la atención al usuario.</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>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.</p> <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>Implementar un plan de descongestión de las peticiones trasladadas por la SSPD como resultado del Plan de Choque</p> <p>Realizar la revisión y actualización del CCU, que incorpore los ajustes que la empresa considere necesarios.</p>
<p>Inconformidad con el consumo medido y facturado</p>	<p>Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.</p> <p>Implementar espacios de participación ciudadana de carácter permanente y reuniones periódicas con las autoridades departamentales y municipales</p>



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Am

737

(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.

Realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa y hacer ajustes al CCU.

Garantizar la satisfacción del derecho de petición por altos consumos.

Efectuar la crítica a los bajos y altos consumos y desviaciones significativas.

Realizar visitas cuando se presenten desviaciones significativas, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

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.

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.

Formular y ejecutar un diagnóstico de las causas por la 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.

Realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.

Instalaciones no aptas para atención a los usuarios

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.

Modernizar los equipos de ofimática.

Revisar y adecuar los horarios de acuerdo con los flujos de usuarios en los centros de atención.

Baja confiabilidad en la información suministrada a la SSPD

Crear un archivo documental centralizado y establecer las herramientas informáticas y operativas para contar con un sistema de gestión documental, 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



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qm

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 –SUI.

Anexo 3. Matriz de seguimiento al programa de gestión

En el presente anexo se señalan las acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre DISPAC S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas periódicas.

OBJETIVO	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	META PARCIAL INDICADOR ²	META INDICADOR	FECHA INICIO ACTIVIDAD	FECHA FINAL ACTIVIDAD	
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.	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	
	Elaboración y aplicación de Encuesta en oficina para calificar la atención del Front. A partir del mes de enero del 2018 se realizarán encuestas en todas las oficinas a un 30% de los usuarios atendidos de forma aleatoria	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
		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



² Se aclara que la meta parcial se evaluará con corte al 1 de julio de 2018.



Qu

FF

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
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
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
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



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

	<p>Información permanente a los usuarios sobre temas derivados de la prestación del Servicio:</p> <p>- 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, 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 derivadas del servicio. Se considera contar con la SSPD</u></p>	<p>Audios difundidos por los medios / audios programados por la empresa</p>	<p>NA</p>	<p>528 anuales.</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
	<p>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.</p>	<p>36 Talleres realizados</p>	<p>18 Talleres realizados</p>	<p>36 Talleres realizados en un año.</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
		<p>1080 Usuarios socializados</p>	<p>540 usuarios socializados</p>	<p>1080 usuarios socializados en un año.</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qu

277

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
	Medir tiempo promedio de atención Front a todos los usuarios en la oficina	Minutos promedio de atención en Front	8 minutos	8 minutos		
	Medir tiempo promedio de respuesta PQR escritas	Días promedio de respuesta a PQR escritas	15 días hábiles	15 días hábiles		
	Medir tiempo promedio de respuesta a los usuarios vía telefónica	Minutos promedio de respuesta vía telefónica	8 minutos	8 minutos		
	Medir el número de quejas recibidas	%IQU (número total de Quejas /Usuarios atendidos)	2%	2%		
	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%		
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
	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					
	Revisar el procedimiento de suspensión del servicio por no pago y adoptar	Implementación de ajustes al procedimiento	NA	Procedimiento o ajustado	1/01/2018	30/06/2018



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

	los más altos estándares de garantía del 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
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
	Enviar a la SSPD y a la CREG nuevo CCU para concepto				01/04/2018	30/06/2018
	Publicación del CCU				1/07/2018	31/12/2018
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
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.	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.	6 Reinducciones realizadas	3	6	1/01/2018	31/12/2018



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qun

JFJ

<p>Realizar capacitaciones a los empleados encargados de atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p>	<p>Estructurar cronograma de capacitación al personal a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas Evaluar al personal que recibió la capacitación a cargo de la atención al usuario en altos consumos y desviaciones significativas.</p>	<p>Personal que superó evaluaciones de capacitación / personal capacitado</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</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>4 reuniones realizadas de participación ciudadana</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>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.</p>						



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Gen

<p>Elaborar listado de casos identificados de quejas por alto consumo y desviación significativa.</p>	<p>Identificar mensualmente los usuarios con desviación significativa.</p>	<p>Base de datos implementada</p>	<p>NA</p>	<p>1</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>30/03/2018</p>
<p>Realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa.</p>	<p>Capacitación a una muestra de usuarios con desviación significativa en uso racional del servicio.</p>	<p>220 Capacitaciones a los usuarios realizadas</p>	<p>120</p>	<p>220</p>	<p>01/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Realizar un estudio para determinar la razonabilidad de los límites para el porcentaje de desviación significativa.</p>	<p>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</p>	<p>Documento técnico de estudio de desviaciones significativas</p>	<p>NA</p>	<p>1</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>30/03/2018</p>
<p>Satisfacción del derecho de petición por altos consumos.</p>	<p>Realizar análisis de escritorio de fondo sobre el caso teniendo en cuenta censo de carga contratada, 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.</p>	<p>Derechos de petición adecuadamente tramitados / Total derechos de petición recibidos</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>
<p>Efectuar la crítica 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>Facturación ajustada / Usuarios con desviación significativa</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>1/01/2018</p>	<p>31/12/2018</p>



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qui

777

	establecidas en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994					
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
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
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.	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 del Minhacienda.	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 diagnóstico y las decisiones asumidas frente al tema por ambos órganos societarios	1/01/2018	30/06/2018
Formular y ejecutar un diagnóstico de las causas por la cuales se realiza facturación por promedio de algunos usuarios y diseñar un plan para reducir esta forma de facturación de acuerdo con lo	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



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

exigido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.						
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/ adecuaciones propuestas	NA	100%	01/01/2018	30/06/2018
Modernizar los de equipos ofimática.	Realizar un diagnóstico de las necesidades reales de equipos para las oficinas	Oficinas analizadas / Oficinas totales	NA	100%	1/01/2018	31/03/2017
	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	
	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	
Revisar y adecuar los horarios de acuerdo 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 atención por oficina publicados / Número de oficinas	100%	100%	1/01/2018	31/01/2018



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
 www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Qm

777

	horarios de las oficinas					
Crear un archivo documental centralizado y establecer las herramientas informáticas y operativas para contar con un sistema de gestión documental, para dar Cumplimiento a la Ley 594 de 2000.	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
Formular y ejecutar un proyecto para mejorar y optimizar el sistema de información comercial donde se identifique la trazabilidad de las PQR.		Expedientes completos digitalizados / Expedientes existentes	50%	100%	1/01/2018	31/12/2018
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 -SUI.	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

Am



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT: 800.250.984.6
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co