



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

ACTA  
PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO  
SSPD – DISPAC SA ESP

Acta No. 01	Fecha: Bogotá, 17 de septiembre de 2024	
Lugar: Virtual: meet.google.com/rdr-cuto-vfc	Hora inicio: 10:00 am.	Hora final: 11:00 a.m.

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
Omar Camilo López López	Director Técnico DTGE	
Elmer Felipe Duran Carrón	Superintendente Delegado SDPUGT	
Olga Lucia Triviño Rosado	Asesor Dirección DTGE	
Jairo Andrés Blandón Hemández	Profesional Especializado DTGE	
Darío Fernando Obando Batallas	Profesional Especializado DTGE	
Tulía Capella	Directora Comercial	
Edwin Chaverra	Jefe Control de Pérdidas	
Óscar Ortiz	Director Operativo	
Luis Olea	Coordinador Administrativo	
Andrés Horta	Secretario General	
Yuritza Jordán	Coordinadora de Atención al Cliente	
Deissy Ximena Medina	Jurídica Interventoría	

ORDEN DEL DIA:

- 1°. Verificación de Quórum.
- 2°. Lectura de los motivantes del acta de cierre del programa de gestión acordado suscrito entre las partes.
- 3°. Firma del acta

DESARROLLO:

- 1°. Se efectuó la verificación de quórum dando inicio a la reunión.
- 2°. Se procedió con la lectura de los motivantes del acta de cierre en los siguientes términos:

Motivantes:

Contexto y antecedentes

Durante el 2021 se realizaron 15 actividades de participación ciudadana en 14 municipios del departamento del Chocó, en las cuales se pudo identificar la inconformidad general de

la comunidad, no solo frente al tema de la prestación del servicio sino también frente a la atención al usuario, los tiempos de respuesta y facturación.

Por otra parte, por medio de los trámites que ingresaron a la Dirección Territorial Occidente se evidenció que DISPAC SA ESP, no enviaba los expedientes de los recursos interpuestos ante la empresa, y cuando los remitía a la entidad, en ocasiones éstos no tenían la información completa o en concordancia con el proceso, razón por la cual, los días 30 y 31 de agosto de 2021 se realizó visita a la empresa donde se evidenciaron las falencias en cuanto a atención y protección al usuario.

Adicionalmente, según los análisis de la DTGE de esta Superintendencia, para el año 2019 la empresa DISPAC tenía el 11% de sus usuarios sin equipo de medida y al 5,7% de sus usuarios se les facturó con estimación; a su vez, para el año 2020 la empresa no mejoró el promedio de usuarios sin medidor (11% de usuarios sin equipo de medida) y además incrementó al 8,6% sus usuarios a los que se les realizó estimación en la lectura.

Al respecto, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), la cual tiene la función principal de elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE), a través de las facultades de inspección y vigilancia otorgadas mediante Decreto 1369 de 2020 han evidenciado que DISPAC SA ESP no ha logrado alcanzar el nivel de macro y micromedición al que se hace mención en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como tampoco ha logrado mejorar las falencias en cuanto a atención y protección al usuario evidenciadas por la SDPUGT.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia se reunió con la empresa DISPAC SA ESP en instalaciones de la misma, donde se acordó la revisión y posterior ejecución de un Plan de Gestión Acordado de corto plazo, con el objetivo de atender los requerimientos en materia de medición individual y mejorar los indicadores de macro y micromedición en su mercado, disminuir los usuarios que son facturados con estimación por promedio y realizar gestión con los usuarios en temas asociados a los procesos de medición y facturación, así como mejorar las falencias en cuanto a atención y protección al usuario.

#### **Objetivos del PGA**

Los objetivos específicos sobre los cuales se realizó el seguimiento y análisis por parte de la Superintendencia fueron los siguientes:

1. Cumplir con el literal h) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, alcanzando una cobertura mínima de macromedición y micromedición de 95% en el 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.

3. 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.
4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y del conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.

### Estado de cumplimiento

La Tabla 1, refleja el estado de cumplimiento de los indicadores de resultado concertados en el Programa de Gestión Acordado con el prestador.

**Tabla 1 Evolución de indicadores de resultado**

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL	
1	Alcanzar una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización de DISPAC	1) Lograr una cobertura mínima de 95% de macro medición y micro medición en el mercado de comercialización.	Quinquimestral	1) En los últimos cinco (5) meses debe alcanzarse por lo menos un 95% de cobertura de medición	82,7%
		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.	Quinquimestral	2) 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.	86,5%
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.	3) Lograr una confirmación de los fallos del 70%.	Quinquimestral	3) Incrementar: Tercer periodo en adelante: 95% (del 70% de los fallos).	70%
		4) Realizar el 100% de envío de expedientes en oportunidad y calidad que configure el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto puedan obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones.	Quinquimestral	4) Incrementar: Tercer periodo en adelante: 100%.	100%
		5) Los PCR reportados ante el Sistema Único de Información - SUI, y los reportados por el prestador, deben coincidir mínimo en un 95%.	Quinquimestral	5) Incrementar: Tercer periodo en adelante: 95%.	100%
3	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.	6) Incrementar el uso de todos los canales de atención dispuestos para los usuarios.	Quinquimestral	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.	97%
		7) Contar con el 100% de agentes dispuestos para la atención al público, formados y capacitados.	Quinquimestral	7) Incrementar: Tercer periodo en adelante: 100%. Informe con evidencias de las capacitaciones y los certificados otorgados a su personal calificado.	100%
4	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por DISPAC y el conocimiento de procedimientos en materia sus derechos.	8) Incrementar el nivel de satisfacción del usuario mínimo al 75% en todas las dimensiones evaluadas.	Quinquimestral	8) Se debe remitir un informe para cada periodo que evidencie el cumplimiento al indicador de resultado, a partir de la fórmula propuesta.	80,2%
		9) Realizar las gestiones orientadas a la socialización de procedimientos a los usuarios para reducir conductas que	Quinquimestral	9) 100% a partir de los últimos tres (3) meses.	100%

No.	Objetivo	INDICADORES DE RESULTADO	PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN FINAL
		atención contra los usuarios de los servicios públicos conciliarlos en donde el prestador debe contar con una estrategia de divulgación de los procedimientos.		

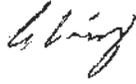
Fuente: SSPD

Teniendo en cuenta que para el objetivo 1, indicadores de resultado 1 y 2, se incumplieron las metas propuestas, es decir se incumplieron 2 de los 9 indicadores de resultado, desde la DTGE se continuará con un seguimiento de dichos objetivos por fuera del PGA; en consecuencia, si bien la empresa muestra resultados positivos en algunos de sus indicadores, todavía se puede evidenciar que existen incumplimientos en las metas del programa de gestión, las cuales pueden llegar a afectar la prestación del servicio de energía en caso de que no se tomen las medidas pertinentes.

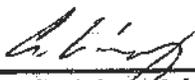
**Conclusión:**

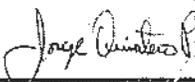
El prestador **CUMPLIÓ** con 7 de los 9 indicadores de resultado establecidos en el PGA, por lo cual el porcentaje de cumplimiento de las metas acordadas es del 77%, por lo tanto, la Superintendencia informa que da por cerrado el Programa de Gestión Acordado suscrito con DISPAC SA ESP.

**COMPROMISOS / ACUERDOS:**

No.	COMPROMISO / ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FIRMA DEL RESPONSABLE
1	La SSPD de acuerdo con el artículo 79 de la ley 142 de 1994 continuará realizando sus funciones de vigilancia, inspección y control sobre el prestador DISPAC SA ESP, teniendo en cuenta aquellos aspectos que no se cumplieron en su totalidad dentro de los objetivos del PGA.	Profesionales de la SSPD	2024	

PRÓXIMA REUNIÓN: No se requiere

  
**Omar Camilo López López**  
 Director Técnico de Gestión de Energía  
 DTGE – SSPD

  
 Firmado digitalmente  
 por JORGE JULIAN  
 QUINTERO POLO  
**Jorge Julián Quintero Polo**  
 Gerente (E)

  
**Elmer Felipe Durán Carrón**  
 Superintendente Delegado  
 SDPUGT – SSPD

  
**Jhovanny Mosquera-Lozano**  
 Gerente Gestor

Anexos: Informe final de seguimiento