

Empresa Distribuidora del Pacífico  
DISPAC S.A. - E.S.P.

## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

---

**PRESENTACIÓN INFORME  
INDICADORES PEC 2019 vs 2018**



EVALUACIÓN ANUAL DE INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018 – 2019

1. Gestión integral, eficiente y sostenible.

Objetivo: Optimizar la utilización de los recursos y generación de oportunidades financieras, que garanticen la rentabilidad a la empresa

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018	
1.1 Incrementar las utilidades con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa en el largo plazo.	1.1.1 Vincular a nuevos usuarios al servicio interconectado de energía eléctrica	Cobertura del servicio de energía eléctrica	Usuarios Atendidos	89397 / Usuarios atendidos <b>89.397</b>	Usuarios (89397+*1,03) <b>92.079</b>	Usuarios (92079*1,03) <b>94.841</b>	93.211	95.998	<b>2.887 usuarios 3,0%</b>	
	1.1.2. Normalizar – legalizar a usuarios de redes rurales y urbanas	Medición de usuarios Normalizados al servicio de energía eléctrica	Usuarios con Contador / Usuarios Medibles * 100	Usuarios bded 89.397 Usuarios con medida 79.563 <b>89%</b>	Se incluye al total de usuarios medidos en base de datos + 6,000 usuarios a los que se instalará medidor y nos resultan 82.563 que quedan con medidor instalado en 2018. crecimiento usuarios medidos 8% <b>90%</b>	A los 82.563 medidos, de 2018, se suman 3000 del programa de pérdidas + 1.600 usuarios a medir con macro medida + 3.927 de los nuevos proyectos para un total de 91.090 <b>96%</b>	El número de usuarios con medición 82.878 de un total de 93.211 usuarios <b>92,52</b>	El número de usuarios con medición 86.242 de un total de 95.998 usuarios <b>89,84</b>	3.364 <b>-2,9%</b>	
	1.1.3 Mejorar la gestión en la comercialización de energía eléctrica	(Venta de energía en MWh del ejercicio / venta de energía en MWh del ejercicio anterior - 1)*100	Venta 2016 172.677 Mwh Venta 2017 182.316 Mwh	Venta 182.631	venta 191.134	Venta 196.444	Venta 190.720	(*) Ventas 180.892,17 (*) Cifra Provisional	-	9.828
			<b>5,60%</b>	<b>0,17%</b>	<b>4,66%</b>	<b>2,78%</b>	<b>2,69%</b>	<b>-4,63%</b>	<b>-7,32%</b>	
		Reducción de Pérdidas de energía,	((Energía Comprada - Energía Vendida) / Energía Comprada) *100	Compras 227.438 Venta 182.316	Compras 228.854 Venta 182.631	Compras 230.838 Venta 191.134	Compras 231.613,78 Ventas 190.720	Compras 215.735,52 (*) Ventas 180.892.17	<b>Compras - 15.878,26 Mwh. Ventas - 9.827 Mwh Indicador - 1,51%</b>	
			<b>19,84%</b>	<b>20,20%</b>	<b>17,20%</b>	<b>17,66%</b>	<b>16,15%</b>			

Objetivo: : Optimizar la utilización de los recursos y generación de oportunidades financieras, que garanticen la rentabilidad a la empresa

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018	
1.2 Mantener una solidez financiera de la empresa	1.2.1 Realizar análisis al comportamiento de los resultados en la gestión integral de la empresa	Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo corriente	Activo Cte 74.986.161 / Pasivo Cte 47.607.353	Activo Cte 62.772.095 / Pasivo Cte 41.277.816	Activo Cte 63.778.662 / Pasivo Cte 34.881.019	Activo Cte \$101.068.827.197 / Pasivo Cte \$75.422.668.801	Activo Cte \$89.467.826.915 / Pasivo Cte \$62.096.135.414	2019 cifras provisionales activo cte - \$11.601 millones Pasivo cte - \$13.326,54	
				<b>1,58</b>	<b>1,52</b>	<b>1,83</b>	<b>1,34</b>	<b>1,44</b>	<b>10,08%</b>	
		Porcentaje de Ejecución del presupuesto de inversión	Presupuesto de inversión ejecutado / Presupuesto de inversión aprobado)*100	30.180.640 Presupuesto Ejecutado / 31.273.493 Presupuesto Programado	24.258.125 Presupuesto Ejecutado / 25.008.376 Presupuesto Programado	10.863,92 / 10,883,52 Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado	\$15.881.174.764 / \$16.617.458.839 Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado	\$14.554.695,891 / \$14.895.212,809 Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Programado		<b>2,24%</b>
				<b>98,85%</b>	<b>99,18%</b>	<b>99,82%</b>	<b>95,57%</b>	<b>97,71%</b>		
			Presupuesto de compra energía ejecutado / presupuesto compra de energía aprobado	63.809.958	66.086.757	71.990.227	\$66.095.041.430 / \$67.210.147.253 Presupuesto Aprobado	\$62.814.445.796 / \$68.623.784.373 Presupuesto Aprobado		<b>-6,92%</b>
				<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,3%</b>	<b>91,5%</b>		
		Presupuesto en gastos de inversión incluye programa de pérdidas /presupuesto de inversión incluido programa de pérdidas aprobado	95.083.451,49	91.095.133,15	79.062.401,17	\$93.532.373.816 / \$95.594.557.574 Presupuesto Programado	\$87.546.893.512 / \$94.013.883.414 Presupuesto Programado		<b>-4,8%</b>	
			<b>96,51%</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,00%</b>	<b>97,8%</b>	<b>93,1%</b>			
		Beneficios antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización	EBITDA	15.718.990,61	18.013.474,96	22.613.714,93	18.210.607.794	20.941.350.473	<b>\$2.730.742.679 (15.0%)</b>	
		Margen operacional	EBITDA / Ingresos operacionales	EBITDA 15.718.990 / Ingresos Operacionales 110.973.983	EBITDA 18.013.474,96 / Ingresos Operacionales 116.736.237,48	EBITDA 22.613.714,93 / Ingresos Operacionales 125.881.296,59	EBITDA 18.210.607.794 / Ingresos Operacionales \$119.090.314.497	EBITDA \$20.941.350.473 / Ingresos Operacionales \$122,834,122,686		<b>1,76%</b>
				<b>14,16%</b>	<b>15,43%</b>	<b>17,96%</b>	<b>15,29%</b>	<b>17,05%</b>		
		Cubrimiento de Gastos Financieros (veces)	EBITDA / Gastos Financieros	Ebitda 15.718.990 / Gastos financieros 2.044.700	Ebitda 18.013.474,96 / Gastos financieros 1.727.373	Ebitda 22.613.714,92 / Gastos financieros 1.495.084	EBITDA 18.210.607.794 / Gastos financieros \$1.595.656.580	EBITDA \$20.941.350.473 / Gastos financieros \$1.689.396.735		<b>0,99</b>
				<b>7,69</b>	<b>10,43</b>	<b>15,13</b>	<b>11,41</b>	<b>12,4</b>		
		Capacidad de Pago - Endeudamiento	Deuda Total/EBITDA	Deuda Total 19.487.014 / Ebitda 15.718.990	Deuda Total 17.875.000 / Ebitda 18.013.474,96	Deuda Total 15.875.000 / Ebitda 22.613.714,92	Deuda Total \$17.862.013.882 / Ebitda \$18.210.607.794	Deuda Total \$17.388.995.999 / Ebitda \$20.941.350.473		<b>-0,15</b>
				<b>1,24</b>	<b>0,99</b>	<b>0,7</b>	<b>0,98</b>	<b>0,83</b>		
Rotación de Cuentas por Pagar (Días)	(Cuentas por Pagar / Costo de Ventas) * 360	CxP 27.809.747 / Costo 88.767.823	CxP 27.809.747 / Costo 98.574.999	CxP 25.626.051 / Costo 105.818.950	CxP \$ 25.580.313.882 / Costo \$94.876.392.758	CxP \$ 20.838.597.994 / Costo \$95.442.406.883		<b>-18,46</b>		
		<b>90,71</b>	<b>101,56</b>	<b>87,18</b>	<b>97,06</b>	<b>78,6</b>				

**1. Gestión integral, eficiente y sostenible.**

**Objetivo: : Optimizar la utilización de los recursos y generación de oportunidades financieras, que garanticen la rentabilidad a la empresa**

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Proyeccion				
					Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018
1.3 Mantener una solidez financiera de la empresa	1.3.1 Optimizar los medios de recaudo	Recaudo Total	Recaudo Total/ Facturación Total	\$ 59.370,16	\$ 65.286,91	\$ 74.230,72	\$ 65.301,28	\$ 72.165,04	\$ 6.863,76
				\$ 65.704,33	\$ 69.110,50	\$ 77.462,05	\$ 70.611,00	\$ 75.524,83	\$ 4.913,83
				<b>90,36%</b>	<b>94,47%</b>	<b>95,83%</b>	<b>92,48%</b>	<b>95,55%</b>	<b>3,32%</b>
		Porcentaje de recaudo corriente en el periodo	(Valor recaudado corriente en el periodo / Valor Facturado en el periodo)*100	\$ 51.208,03	\$ 56.042,43	\$ 64.494,89	\$ 56.615,30	\$ 61.231,54	\$ 4.616,25
				\$ 65.704,33	\$ 69.110,50	\$ 77.462,05	\$ 70.611,00	\$ 75.356,98	\$ 4.745,98
				<b>77,94%</b>	<b>81,09%</b>	<b>83,26%</b>	<b>80,18%</b>	<b>81,26%</b>	<b>1,34%</b>
		Porcentaje de recaudo cartera en el periodo	Recaudo > 360 días / Cartera > 360 días en el periodo	\$ 1.205,60	\$ 1.384,38	\$ 2.538,25	\$ 1.197,26	\$ 1.572,18	\$ 374,91
				\$ 13.074,26	\$ 16.782,52	\$ 15.537,52	\$ 12.785,61	\$ 17.714,80	\$ 4.929,19
				<b>9,22%</b>	<b>8,25%</b>	<b>16,34%</b>	<b>9,36%</b>	<b>8,87%</b>	<b>-5,22%</b>
			Recaudo < 360 días / Cartera < 360 días en el periodo	\$ 6.956,47	\$ 7.860,10	\$ 7.197,58	\$ 7.488,72	\$ 9.361,32	\$ 1.872,60
				\$ 9.746,90	\$ 10.887,48	\$ 8.918,90	\$ 8.111,92	\$ 7.267,06	-\$ 844,86
				<b>71,37%</b>	<b>72,19%</b>	<b>80,70%</b>	<b>92,32%</b>	<b>128,82%</b>	<b>39,54%</b>



## 2. SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

**Objetivo:** Generar y conservar de forma sostenible las condiciones técnicas para la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica.

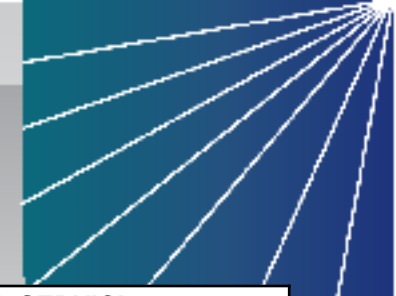
Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo*	2019 Definitivo*	Variación 2019 / 2018
2.1 Garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios.	2.1.1 Realizar las inversiones y prácticas de operación y mantenimiento necesarias.	Continuidad Promedio del Servicio de energía eléctrica a los usuarios	Indicador de calidad SAIFI (Veces Usuario / Año)	64	59	54	31,63	21,28	-32,7%
			Indicador de calidad SAIDI (Horas Usuario / Año)	75	69	63	57,42	30,57	-46,8%

\* Con metodología de la resolución CREG 015 de 2018

### 3. COMUNICACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS USUARIOS PARA EL USO SOSTENIBLE Y SEGURO DEL SERVICIO.

Objetivo: Comunicación eficiente con los usuarios para el uso óptimo, racional y seguro del servicio de energía y lograr su satisfacción

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018
3.1 Mejora del modelo de atención al cliente	3.1.1. Promocionar y Sensibilizar a los usuarios acerca de una Cultura de Uso Racional de Energía y acceso legal a las redes	Usuarios internos y externos sensibilizados acerca del Uso Racional de Energía y acceso legal a las redes	Número de usuarios internos y externos sensibilizados acerca del Uso Racional de Energía / Número total de Usuarios internos y externos de la empresa	Actividades mes 6 Usuarios por Actividad 100	Actividades mes 8 Usuarios por Actividad 120	Actividades mes 8 Usuarios por Actividad 130	Actividades mes 8 Usuarios por Actividad 120	Actividades mes 10 Promedio de Usuarios por Actividad 129	33,8%
				7.200	11.520	12.480	11.520	15.416	3.896
	3.1.2 Evaluar la calidad del servicio a los usuarios de la empresa a través de la Encuesta de Satisfacción del Usuario NSU	% de satisfacción de los usuarios frente a la calidad del servicio ofrecido por la empresa.	(Número de usuarios satisfechos frente a la calidad del servicio / Número de usuarios encuestados frente a la calidad del servicio)*100	Usuarios encuestados 2.160 satisfacción frente a calidad 1328	Independiente del número de encuestados el NSU debe aumentar al menos el 5%	Independiente del número de encuestados el NSU debe aumentar al menos el 5%	Independiente del número de encuestados el NSU debe aumentar al menos el 5%	En Proceso de Elaboración plazo marzo 2020	
				61,50%	64,60%	67,80%	67,80%		
	3.1.3 Difundir y promocionar el uso Atención y orientación a los ciudadanos a través de las líneas de atención al usuario y medios de comunicación disponibles en redes sociales y web.	Ciudadanos que reciben respuestas integrales y satisfactorias a través de las líneas de atención al usuario y medios disponibles en redes sociales y web medidos a través de la Encuesta de Satisfacción del Usuario NSU .	Número de ciudadanos que reciben respuestas integrales y oportunas a través de las líneas de atención al usuario. / Número de ciudadanos que se comunican a las líneas de atención al usuario y evalúan el servicio.	1531 Usuarios satisfechos con atención en Oficina y otros medios del universo de 2.160	Independiente del número de encuestados el NSU debe aumentar al menos el 5%	Independiente del número de encuestados el NSU debe aumentar al menos el 5%	16990 Usuarios satisfechos con atención en Oficina y otros medios	21810 Usuarios satisfechos con atención en Oficina y otros medios	Aumento de Usuarios satisfechos atendidos en las oficinas: 4.820 28,4%
				70,90%	74,40%	78,10%	98,20%	99,40%	1,20%



### 3. COMUNICACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS USUARIOS PARA EL USO SOSTENIBLE Y SEGURO DEL SERVICIO.

Objetivo: Comunicación eficiente con los usuarios para el uso óptimo, racional y seguro del servicio de energía y lograr su satisfacción

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018
3.2 Mejora del modelo de atención al cliente	3.2.1. Reducir los tiempos de atención al usuario	Reducción de tiempos atención front	Tiempo de Atención de todos los turnos / Cantidad de Turnos Generados)	24 Min	22 Min	20 Min	5:27 Min	3:46 Min	-1:41 min
		Reducción de tiempos de atención de PQR's	$\sum$ ( % de los días de respuesta del total de las PQR's ingresadas en el mes)	10 días	10 días	10 días	8 días	9 días	1
	3.2.2 Promocionar la mejora de la imagen de la Empresa y desarrollar e implementar un Plan de publicidad y medios de comunicaciones orientado al posicionamiento de la marca y la imagen corporativa	Recordación de la marca y de los valores promovidos por la empresa en su marca e imagen corporativa, medido a través de la Encuesta de Satisfacción del Usuario NSU	Número de personas que recuerdan la marca y de los valores promovidos por la empresa / Número de personas encuestadas por la marca y los valores empresariales	Según NSU 561 usuarios del universo encuestado la marca Dispac es buena	Según esta base debe hacerse un esfuerzo máximo para aumentar la percepción demarca favorable de la Empresa. Incremento Propuesto 5%	Según esta base debe hacerse un esfuerzo máximo para aumentar la percepción de marca favorable de la Empresa. Incremento Propuesto 5%	Según NSU 31% de usuarios del universo encuestado la marca Dispac es Positiva	En Proceso de Elaboración plazo marzo 2020	
				26,00%	27,30%	28,60%	31,00%		

### 3. COMUNICACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS USUARIOS PARA EL USO SOSTENIBLE Y SEGURO DEL SERVICIO.

**Objetivo:** Comunicación eficiente con los usuarios para el uso óptimo, racional y seguro del servicio de energía y lograr su satisfacción

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018
3.3 Mejorar la gestión documental de la Empresa	3.3.1 Integración del Sistema de Gestión Documental de todas las sedes de la Empresa	Usuarios integrados al Sistema de Gestión Documental	Usuarios integrados al Sistema de Gestión Documental / Total Usuarios atendidos * 100	Usuarios Incorporados 71.574 Total Usuarios base de datos 89397	Usuarios 75.000 Incorporados Total Usuarios bded 92.179	Usuarios 81.000 Incorporados Total Usuarios bded 94.841	usuarios 67.481 incorporados total usuarios bded 92,964	usuarios 69,463 incorporados total usuarios bded 95,998	1.982
				80%	81%	85%	<b>72,59</b>	<b>72,36</b>	<b>-0,32%</b>
3.4 Responsabilidad Social Empresarial RSE e imagen Corporativa	3.4.1 Plan de gestión la Responsabilidad Social Empresarial RSE acorde con las finalidades y naturaleza de DISPAC	Plan de gestión de Responsabilidad social empresarial aprobado y en implementación.	(Número de actividades Realizadas / Número de actividades del plan de RSE)*100	Actividades programadas 18 Actividades realizadas 18	Actividades programadas 21 Actividades realizadas 21	Actividades programadas 23 Actividades realizadas 23	21	23	2
				100%	100%	100%	100%	100%	



#### 4. DESARROLLO DE CAPACIDADES CORPORATIVAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN MISIONAL.

Objetivo: Desarrollar capacidades organizacionales, orientadas a la generación de valor para la empresa.

Estrategias	Acciones	Indicador	Fórmula	Base 2017	Meta 2018	Meta 2019	2018 Definitivo	2019 Definitivo	Variación 2019 / 2018	
4.1 Sistema de Gestión de la Calidad	4.1.1. Asegurar el mantenimiento del Sistema de Seguridad Industrial para proteger la integridad y la salud de los trabajadores, así como de los demás sistemas del HSEQ	Cumplimiento de la Gestión Ambiental	Actividades en gestión Ambiental Realizadas / Actividades en gestión Ambiental Programadas * 100	Actividades Realizadas 387 / Programadas 392	Programadas 551	Programadas 459	Realizadas 550	Realizadas 458	-92	
				99%	94%	99%	99,8%	99,8%	0,0%	
		Cumplimiento del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades en Seguridad y Salud Realizadas / Actividades en Seguridad y Salud Programadas *100	Actividades Realizadas 270 / Programadas 283	Programadas 305	Programadas 297	Realizadas 277	Realizadas 286	9	
				95%	80%	80%	91%	96%	5%	
		Cumplimiento del Programa de Gestión de la Calidad	Actividades Realizadas en Gestión de la Calidad / Actividades Programadas en Gestión de la Calidad * 100	Actividades Programadas 40 / Realizadas 36	Programadas 72	Programadas 78	Realizadas 69	Realizadas 70	1	
				90%	90%	90%	96%	90%	-6%	
4.2 Sistema de Gestión en seguridad y salud en el Trabajo	4.2.1 Prevenir Enfermedades y Accidentes Laborales	Tasa de Accidentalidad	TA=(# Accidentes año / Promedio Trabajadores año) *100	Accidenes año 11 Promedio trabajadores 285	Accidentes año 8 Promedio trabajadores 300	Accidenes año 8 Promedio trabajadores 275	Accidentes año 8 Promedio trabajadores 300	Accidentes año 8 Promedio trabajadores 275	0	
				3,86%	2,67%	2,90%	2,67%	2,90%	0,23%	
		Tasa de Mortalidad	M=(# Accidentes Laborales Mortales (t) / # Accidentes (t))*100	1 Accidente laboral Mortal.	Accidentes Mortales 0	Accidentes Mortales 0	Accidentes Mortales 0	Accidentes Mortales 0	Accidentes Mortales 0	0
				Total Accidentes 11						
		Cumplimiento del Sistema de Gestión SG-SST	% Cumplimiento=(Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas)*100	Actividades Programadas 20 - Realizadas 19	Actividades Programadas 305 - Realizadas 277	Actividades Programadas 297 - Realizadas 286	Realizadas 277	Realizadas 286	9	
				95%	80%	80%	91%	96%	5%	
4.3 Realizar seguimiento al desempeño de la gestión de la empresa.	4.3.1 Evaluar de acuerdo con la periodicidad de los indicadores definidos en el PEC, su cumplimiento	% cumplimiento de las acciones definidas en el PEC de la empresa.	Número de acciones realizadas del plan estratégico de la empresa (t) / Número de acciones programadas del plan estratégico de la empresa (t).	Actividades Programadas 8 - Realizadas 7	Actividades Programadas 12 - Realizadas 11	Actividades Programadas 12 - Realizadas 11	Actividades Realizadas 11	Actividades Realizadas 12	1	
				88%	95%	97%	92%	100%	8%	