Propuesta actualización de la información de la base de datos de los usuarios casa a casa de la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. Dispac en el Departamento del Chocó.

Distribuidora del Pacífico- Dispac

ACCIÓN INTEGRAL
HSSEQ

Bogotá D.C.
Mayo 2024

www.accionintegral.com.co

Bogotá D.C., 10 de mayo de 2024

DISTRIBUIDORA DEL PACÍFICO- DISPAC
Dra. Tania Benítez
Gerente Financiero
Quibdó, Chocó

Referencia. Propuesta actualización de la información de la base de datos de los usuarios casa a casa de la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. Dispac en el Departamento del Chocó.

Cordial saludo, estimada Dra. Tania Benitez, de acuerdo con los requerimientos presentados de su parte, tengo como objeto poner a consideración de Dispac una propuesta para actualizar la base de datos de los usuarios en la el departamento del Chocó.

Acción Integral HSSEQ, es una Organización creada con el objetivo de brindar soluciones integrales innovadoras a todo tipo de empresas, buscando el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de su organización.

Agradecemos su amable interés

Cordialmente,

Ing. Stephany Garzón
Máster Sistemas Integrados de Gestión
Representante Legal Acción Integral

www.accionintegral.com.co

1. Presentación

La base de datos de clientes es fundamental para la gestión administrativa, financiera y operativa en todo tipo de empresas, principalmente las empresas de servicios públicos domiciliarios, por lo tanto mantener esta base de datos actualizada es de suma importancia, entre las siguientes razones:

- ✓ **Mejora de la comunicación**: Contar con información actualizada de los clientes permite una comunicación más efectiva. Se pueden enviar comunicaciones relevantes, como avisos de cortes de servicio, cambios en tarifas, promociones especiales, etc. Una base de datos actualizada garantiza que la información llegue al cliente de manera oportuna y eficaz.
- ✓ **Eficacia en la prestación de los servicios**: Tener información precisa y actualizada de los clientes facilita la gestión de los servicios. Por ejemplo, al conocer la ubicación exacta de cada cliente y los servicios contratados, la empresa puede planificar de manera más eficiente las rutas de mantenimiento y reparación, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la calidad del servicio.
- ✓ **Facturación precisa:** Una base de datos desactualizada puede llevar a errores en la facturación, como enviar facturas a direcciones incorrectas o cobrar por servicios que el cliente ya no utiliza. Mantener la base de datos actualizada garantiza que las facturas sean precisas y que los clientes paguen solo por los servicios que están recibiendo.
- ✓ **Cumplimiento normativo**: En Colombia, las empresas prestadoras de servicios públicos están obligadas por ley a mantener actualizada la información de sus clientes. Esto se hace con el fin de garantizar la seguridad, la transparencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de las regulaciones vigentes. No cumplir con estas

www.accionintegral.com.co

normativas puede resultar en sanciones legales y financieras para la empresa.

- ✓ **Conocimiento del cliente:** Una base de datos actualizada permite a la empresa conocer mejor a sus clientes. Esto incluye información demográfica, patrones de consumo, preferencias, etc. Con este conocimiento, la empresa puede personalizar sus servicios y ofrecer promociones y ofertas que se ajusten mejor a las necesidades de cada cliente, lo que a su vez aumenta la satisfacción del cliente y fortalece la lealtad a la marca.

En resumen, mantener actualizada la base de datos de clientes es fundamental para garantizar una comunicación efectiva, mejorar la calidad del servicio, asegurar una facturación precisa, cumplir con las regulaciones normativas y conocer mejor a los clientes. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también beneficia a la empresa en términos de eficiencia operativa, requisitos legales y rentabilidad.

ACCIÓN INTEGRAL HSSEQ

2. Propuesta comercial

La propuesta comercial consiste en realizar una encuesta casa a casa a los usuarios de Dispac en el departamento del Chocó, con las siguientes características:

Experiencia, es de anotar que nuestra organización cuenta con una experiencia mayor a cuatro (4) años aplicando encuestas a la población en el choco.

1. **Esta actualización de datos se realizará Casa a Casa:** Para desarrollar esta actividad, se solicita a Dispac disponibilidad de la base de datos actual.
2. **Contratación de Personal de la Zona**. El compromiso de Acción Integral HSSEQ está enfocado en la Responsabilidad Social, por lo tanto para desarrollar las encuestas se contratara personal de la Zona, los cuales serán

www.accionintegral.com.co

capacitados en servicio al cliente y ejecución efectiva de encuestas. Contaremos con 30 encuestadores, 1 coordinador y 3 digitadores.

Nota: Dependiendo de la necesidad de la actividad, se podrá contar con más personal.

3. Duración del Contrato: Se proyecta una duración de 2 a 3 meses para poder dar cobertura a todo el departamento del Chocó, siempre y cuando se pueda tener acceso a todos los municipios donde se presta el servicio por parte de Dispac, lo cual dependerá del orden público y facilidades de ingreso.

3. Campaña de socialización por parte de Dispac: Para ejecutar de forma efectiva este contrato, se solicita el acompañamiento de Dispac mediante una campaña de socialización de la actividad, para que los clientes tengan conocimiento de la actividad que se está realizando.

4. Disponibilidad de un espacio para una persona en la Oficina de Dispac – Quibdo: Acción Integral HSSEQ SAS, colocara una persona de tiempo completo en las oficinas de Dispac – Quibdo para que se realice la actualización de las bases de datos de todas las personas que lleguen a realizar cualquier tipo de petición, queja, reclamo o solicitud de pago e ir aprovechando el espacio para actualizar los datos en sitio.

3.1 Población.

Está conformada por el total de matrículas en el departamento del Chocó, las cuales asciende a **105.929** y están distribuidas por municipios. Ver tabla 1.

Tabla 1. Población usuarios servicio de energía matrículas departamento de Chocó noviembre 2022

Municipio	Matriculas	Participación
Alto Baudó	410	0.38%
Atrato	1.972	1.86%
Bagadó	1.903	1.79%

www.accionintegral.com.co

Cantón de San Pablo	1.800	1.69%
Certegui	1.439	1.35%
Condoto	4.730	4.36%
Istmina	13.270	12.5%
Lloró	1.938	1.82%
Medio Baudó	2.216	2.09%
Medio San Juan	3.101	2.82%
Novita	2.191	2.06%
Quibdó	57.975	54.7%
Río Iró	1.228	1.15%
Río Quito	1.663	1.46%
Sipí	825	0.78%
Tadó	6.494	6.13%
Unión Panamericana	2.774	2.51%
Total, general	**105.929**	**100%**

Fuente. Dispac, (2022).

3. **Presupuesto**

- ✓ El valor por encuesta será de $2.800 Dos mil Ochocientos pesos.
- ✓ Población Objetivo (Encuesta Casa a Casa) 105.929

Valor del Contrato: **$296.601.200**, Doscientos noventa y seis Millones seiscientos un mil doscientos mil Pesos M/CTE.

El Valor del contrato incluye lo descrito en la Tabla 2.

www.accionintegral.com.co

Tabla 2. Presupuesto

Rubro	Valor
Construcción de los instrumentos	-
Validación del instrumento	-
Aplicación de los instrumentos, transporte y alimentación	-
Sistematización de los datos	-
Entrega de la Base de datos actualizada, resultados e informe final	-
Sub -total	**$296.601.200**
IVA 19%	**$56.354.228**
Total	**$352.955.428**

Fuente. Elaboración propia.

ACCIÓN INTEGRAL
HSSEQ

4. Cronograma

En general son tres fases para el desarrollo del estudio, como se presentan en el siguiente cronograma.

Tabla 4. Cronograma

2024					
Actividades	**Mayo**		**Junio**	**Julio**	
	Semana				
	1-2	**3-4**	**1-4**	**1-2**	**3-4**
Elaboración de la propuesta y legalización del contrato con Dispac, contratación personal desarrollador del proyecto e inicio de recolección de la información					
Recolección de la información por medio de la aplicación presencial de las encuestas casa a casa					
Tabulación, de datos y actualización de la Base de datos. Elaboración del informe de la entrega de los datos actualizados.					

Fuente. Elaboración propia.

www.accionintegral.com.co

5. Equipo de trabajo

- El proyecto contará con la participación de un especialista idóneo, con gran experiencia y manejo del tema, de manera cognoscitiva y práctica.
- Encuestadores en los diferentes municipios del departamento, se proyecta la contratación de 30 personas.
- Un (1) Coordinador en la zona por el tiempo de recolección de la información y 3 digitadores.

6. Forma de pago

Por la logística y recursos a utilizar en este proyecto se solicita un **anticipo** del:

- ✓ **20%** del valor total del contrato antes de IVA, es decir **$59.320.240**
- ✓ **80%** a la entrega del informe y base de datos actualizada, **$237.280.960.**

ACCIÓN INTEGRAL
HSSEQ