## Instrumento de solicitud de información para realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Se aclara que toda la información que se proporcione será de carácter estrictamente confidencial. La información que se solicite en este cuestionario se utilizará exclusivamente para los fines del contrato, en ningún caso con fines fiscales y es ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

## Solicitud de información

A continuación, se solicita información para tres canales de atención que maneja la empresa (presencial, telefónico y virtual) en las dimensiones: 1. Gestión de los canales de servicio; 2. Procesos, procedimientos y atención de PQRS; 3. Personal de atención al usuario; en cuanto a las dimensiones 4. Facturación y 5. Otros, la información se solicita de forma general.

**Dimensión 1. Gestión de los canales de servicio (presencial, telefónico y virtual):**

1. ¿Qué herramientas o mecanismos tiene dispuestos la empresa para que sus usuarios accedan a los diferentes servicios?

- Atención en el canal presencial
- Atención en el canal telefónico
- Atención en el canal virtual

2. ¿Podría indicarnos si cuenta con oficinas satélites para la atención a los usuarios en cada uno de los municipios donde presta los servicios? Indique el departamento, municipio y la dirección de cada oficina.
3. ¿Cuántos módulos de atención presencial se encuentran habilitados para la atención a los usuarios en cada una de las oficinas satélites?
4. ¿Cuál es el número de personas disponibles para atender las líneas telefónicas distribuidas por horario de atención al usuario?
5. ¿Cuenta con una línea gratuita de atención al ciudadano?
6. Si cuenta con mecanismos de atención virtual, ¿cuál es el número de personas para atender a través de cada uno de estos mecanismos?
7. ¿Cuáles son las políticas y lineamientos para cumplir con las normas de Bioseguridad frente a una nueva pandemia? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

- Atención en el canal presencial

8. ¿Cuáles son los sistemas de información con los que cuenta la entidad para registrar y gestionar la atención y requerimientos de los usuarios?

- Atención en el canal presencial
- Atención en el canal telefónico
- Atención en el canal virtual

9. ¿Cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en cada canal de atención? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

- Atención en el canal presencial
- Atención en el canal telefónico
- Atención en el canal virtual

10. ¿Dónde se encuentra publicado o disponible el Contrato de Condiciones Uniformes? ¿Cuál es su última fecha de actualización? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

- Atención en el canal presencial
- Atención en el canal telefónico
- Atención en el canal virtual

11. ¿Cuál es el horario de atención dispuesto para los usuarios? ¿Dónde se encuentra publicado? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

- Atención en el canal presencial
- Atención en el canal telefónico
- Atención en el canal virtual

12. Indique la información que orienta a los usuarios en trámites, procedimientos y PQR y demás solicitudes que se encuentren disponibles en:

- Puntos de atención en el canal presencial
- Puntos de atención en el canal telefónico
- Puntos atención en el canal virtual

Si cuenta con soportes que permitan evidenciar el cumplimiento, por favor suministrar la evidencia en medio digital

13. ¿Cuenta con la implementación de una política de lenguaje claro en los diferentes canales de atención? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

14. Mencione que medios de pago maneja para:

- Canal presencial
- Canal telefónico (Suministrar la ruta de acceso)
- Canal virtual (Suministrar la ruta de acceso)

15. ¿Con qué mecanismos cuentan para la atención de la población con enfoque diferencial en cada uno de los canales de atención? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

16. ¿Cuenta con alguna política de tratamiento de datos personales para los usuarios según la Ley 1581 de 2012? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

17. ¿Se mantiene actualizada la carta del trato digno?, si es afirmativa la respuesta ¿con que frecuencia se realiza la actualización? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

**Dimensión 2. Proceso, procedimientos y atención de PQRS**

1. ¿Cuenta con una dependencia de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS formalmente constituida? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
2. ¿Qué mecanismos dispone para llevar el registro de trámites y procedimientos frente a la atención de PQR? . Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

3. ¿Cuenta con formatos para la realización de procesos, procedimientos y trámites de PQR? ¿Cuenta con protocolos de atención para la atención de procedimientos, procesos y PQR por cada canal?
4. ¿Con que frecuencia realizan la evaluación de satisfacción del usuario? ¿Se publican los resultados de estas evaluaciones? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
5. ¿Con que frecuencia se verifica el cumplimiento de estándares de contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos por cada canal de atención? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
6. ¿Qué tipo de estrategias o acciones de mejora han utilizado para reducir las PQR entre el 2018 y 2022? ¿En qué porcentaje se han reducido las PQR como resultado de dichas estrategias? 2018-2019____ 2019-2020____ 2020-2021____ 2021-2022____
7. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta para cada uno de los tipos de trámites que reciben? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
8. ¿Han implementado estrategias para reducir los tiempos de respuesta en cada uno de los trámites que gestionan? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
9. ¿Cuenta con procedimientos de cara al usuario sobre la lectura de medidores, cambio de medidor y corte del servicio?, ¿en dónde los tiene publicados o cómo los da a conocer? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

**Dimensión 3. Personal de atención al usuario**

1. ¿Cuál es el perfil o los perfiles (formación y experiencia requerida) establecidos para las personas que ocupan los cargos en el área de atención al usuario a través de:

- Canal presencial
- Canal telefónico

- Canal virtual

Por favor suministrar la evidencia en medio digital.

2. ¿Cuenta con un programa de capacitación para el personal que realiza atención al usuario para el cada uno de los canales de atención?, ¿En qué temas se realizan estas capacitaciones? ¿Con qué frecuencia son desarrolladas? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
3. ¿Qué mecanismos de evaluación tienen implementados para hacer seguimiento a la atención que se brinda a los usuarios por cada canal de atención? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
4. ¿El prestador lleva a cabo procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia, ventanilla y demás servidores) sobre aspectos y competencias para atender a la ciudadanía?

**Dimensión 4. Facturación**

1. Indíquenos la cantidad de facturas mensuales entregadas física y digitalmente
2. ¿Cuál es la cantidad de autorizaciones de facturas digitales que tiene actualmente la empresa?
3. ¿Cuál es el tiempo (días) establecido entre la emisión de la factura y la fecha de pago?
4. ¿Cuál es la cantidad de facturas pagadas en oportunidad y vencidas?
5. ¿Cuál es el número de facturas mensuales pagadas por medio de pago presencial, telefónico y en línea? Indicar la cantidad por cada uno.
6. ¿Cuándo y en dónde realizó la publicación de los tarifarios en los últimos 5 años?
7. ¿Cuántos puntos de recaudo de la facturación tiene la empresa en el municipio?

**Dimensión 5. Otros**

1. De los municipios donde la empresa presta el servicio público, indique la cantidad de usuarios – suscriptores con los que cuenta actualmente la empresa. Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
2. Cuenta con una caracterización de los suscriptores (geo-referenciación vinculada con la dirección de los predios, estratificación, zona de prestación (urbana – rural) entre otros). Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
3. ¿Cuál ha sido el presupuesto general anual de la empresa durante los últimos 5 años?

   2018_____ 2019_____ 2020_____ 2021_____ 2022_____
4. ¿Cuál ha sido el monto del recurso presupuestado y ejecutado para la atención a los usuarios de la empresa durante en los últimos 5 años?

   2018_____ 2019_____ 2020_____ 2021_____ 2022_____

5. ¿Cuál ha sido el valor total de los ingresos y gastos de los últimos 5 años?

   Ingresos 2018_____ 2019_____ 2020_____ 2021_____ 2022_____

   Gastos 2018_____ 2019_____ 2020_____ 2021_____ 2022_____

6. ¿La empresa lleva un registro actualizado de los Comités de Desarrollo y Control Social que vigilan su prestación? Por favor suministrar la evidencia en medio digital.
7. ¿En la junta directiva de la empresa oficial hay vocales de control, conforme el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995?
8. ¿Se tiene implementado un Comité de Servicio al Cliente al interior de la Compañía, quien lo dirige?, ¿tienen un plan de inversiones para el asunto?