Instructivo de solicitud de información (entrevista) para realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

La empresa **INFORMETRICS S.A.S.** es la empresa responsable de realizar el diagnóstico del servicio al ciudadano de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para conocer el estado actual en materia de protección al usuario. A través del contrato No. 470 DE 2022, suscrito con La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de la **Superservicios**.

Por lo anterior, es importante precisar que toda la información que sea proporcionada por las empresas de servicios públicos domiciliarios será de carácter estrictamente confidencial. La información que se consolide a través de este formulario, así como los soportes entregados por las empresas será de carácter confidencial de acuerdo con las carpetas creadas en el drive por cada empresa de servicio público domiciliario.

Etapas del trabajo de campo

El trabajo deberá llevarse a cabo en el siguiente orden:

1. Mystery Shopping presencial
2. Mystery Shopping telefónico
3. Agendamiento de la entrevista con la empresa de servicio público asignada (Solo se puede programar la entrevista una vez se han realizado los puntos 1 y 2, también puede ser después del numeral 4).
4. Mystery Shopping virtual

I. Agendamiento de empresas

Se suministrará una base de datos de contacto para que se proceda a llamar a las empresas asignadas teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Contactar la empresa, presentarse con su respectivo nombre y apellido diciendo que es la persona encargada desde la empresa INFORMETRICS S.A.S y Superservicios para realizar una entrevista (solo entrevista no mencionar el otro instrumento) de acuerdo con el contrato 470 de 2022 cuyo objeto es el diagnóstico del servicio al ciudadano en la empresa prestadora **XXXX** (***es importante reiterar la empresa y el municipio sobre el cual deberá ser reportada la información***).
2. Preguntar si la información fue recibida de acuerdo con el correo electrónico remitido el día 2 de noviembre o según corresponda por parte de la empresa INFORMETRICS S.A.S responsable del diagnóstico. Tener en cuenta si la empresa pregunta que la solicitud se realizó desde el correo sspd.diagnostico@gmail.com.
3. Agendar la cita de entrevista
4. Colocar un correo dirigido a sspd.diagnostico@gmail.com indicando agendamiento de entrevista con los siguientes datos: nombre de la empresa, municipio, fecha y hora.

II. Recomendaciones generales previo a la entrevista

1. Es importante que se confirme la visite antes de asistir y se llegue con anticipación para evitar incumplimientos en la hora programada.

2. Debe haber una adecuada presentación personal en el momento de realizar la entrevista en el lugar y hora fijada.
3. Haberse leído la entrevista y haber practicado al menos unas 5 veces su realización y tener claro todos los requerimientos.
4. Haber participado de la capacitación realizada por la empresa.
5. Haber realizado pruebas en el aplicativo que se dispuso en el siguiente enlace https://questionpro.com/t/AQjM4Zvuh6 para recopilar la información.
6. Aclarar todas las dudas que se tengan con el personal profesional que coordina el trabajo de campo previo a la visita.
7. Haber ingresado a la carpeta que fue compartida en el drive, verificar como mecanismo de prueba que se puede hacer el cargue de información (carpeta ESP).
8. Llevar impreso el instrumento de la entrevista con las preguntas, así como el oficio remitido por la Superservicios previo a la entrevista disponible en la carpeta del municipio.
9. Llevar una memoria USB para aquellos casos en los que la empresa lo vea más pertinente por temas de tamaño de los archivos.
10. Llevar celular o cámara que les permita tomar fotografías garantizando que los dispositivos cuenten con espacio suficiente.
11. Llevar celular o grabadora que les permita tomar grabar la entrevista garantizando que los dispositivos cuenten con espacio suficiente.
12. En caso de que la empresa pida un correo electrónico para enviar la evidencia se debe suministrar el correo sspd.diagnostico@gmail.com **"obligatoriamente"** y como segunda opción el correo de quien hace la entrevista.

III. Pasos para llevar a cabo durante la entrevista

1. Saludar de manera cordial y presentarse en representación de la empresa Informetrics quien es la encargada de realizar el diagnóstico del servicio al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. (tener disponible el oficio remitido por la Superservicios en caso de que sea solicitado, así como aclarar la empresa que será objeto de análisis ***"es importante reiterar la empresa y el municipio sobre el cual deberá ser reportada la información"***.).

2. Pedir permiso para la grabación antes de iniciar y leer lo siguiente:

Autorización de grabación

Para el desarrollo del proyecto es de suma importancia poder grabar el audio de la entrevista con el fin de sistematizar y analizar la información. Por lo anterior, requerimos contar con su autorización expresa; de no autorizar la grabación esta no se hará y se procederá únicamente a tomar nota de sus respuestas.
De esta manera solicitamos nos responda expresamente si autoriza la grabación de esta. Podría indicar si su respuesta es SI o NO. Sí ___ No___

3. Iniciar la entrevista siguiendo el orden establecido en el formulario de entrevista

4. Ir documentando y guardando la información o las evidencias de cada uno de los puntos de la entrevista.
5. En los casos en los que no se logre obtener la información dejar las observaciones al respecto en el formulario impreso de entrevista. Si la empresa manifiesta que será enviada luego se sugiere indicarle, que esta se remita máximo en el trascurso del día al correo sspd.diagnostico@gmail.com.
6. Si la información no llega al finalizar el día, o en la fecha acordada proceder a llamar al otro día nuevamente a solicitarla.
7. Cerrar la entrevista con lo siguiente: “En este momento hemos terminado con la entrevista agradecemos la participación, disponibilidad y la entrega de la información”.

IV. Organización de la información solicitada a las empresas

La información deberá estar organizada teniendo en cuenta el orden de las preguntas y las dimensiones temáticas definidas en el formulario como lo son:

1. Gestión de los canales de servicio

2. Procesos, procedimientos y atención de PQRS

3. Personal de atención al usuario

4. Facturación

5. Otros

Tenga en cuenta que en las dimensiones temáticas 1, 2 y 3 se debe hacer la pregunta por cada canal de atención (presencial, telefónico y virtual), mientras que la dimensión de facturación y otros corresponde a información que se solicita a la empresa de carácter general y no requiere tener en cuenta el canal de atención.

Se han creado dos carpetas por cada municipio y serán asignadas de manera individual según el municipio asignado.

Carpeta 1. ESP. En esta carpeta se deben depositar todas las evidencias suministradas por cada uno de los municipios durante la entrevista. Tipos de evidencias: fotos, audios, grabaciones, videos, formatos en pdf, Excel, Word, etc., vínculos de acceso y todos los demás que se consideren pertinentes.

Carpeta 2. Mystery Shopping. Esta carpeta corresponde a la aplicación del ejercicio de cliente oculto.

Teniendo en cuenta las dimensiones la información debe nombrarse de la siguiente manera:

D1_P1_CP_Nombre representativo

Ej. D1_P11_CP_Horario

D: Dimensión: 1. Gestión de los canales de servicio, 2. Procesos, procedimientos y atención de PQRS, 3. Personal de atención al usuario, 4. Facturación, 5. Otros

P: Numeral de la Pregunta por dimensión.

C: Tipo de Canal: CP (canal presencial), CT (canal telefónico), CV (canal virtual).

Nombre representativo: nombre corto que identifique y se relacione con la evidencia entregada por la empresa de servicio público.

V. Reporte de información en la herramienta “questionpro”

1. Una vez se realiza completamente la entrevista se procede a ingresar al vinculo https://questionpro.com/t/AQjM4Zvuh6 y diligenciar todos los campos del formulario.
2. En caso de tener asignada más de una empresa, se debe realizar esta actividad para una empresa y después continuar con la siguiente empresa, para evitar confusiones en el diligenciamiento de la información.