Instrumento de verificación de información para realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, bajo la metodología de Mystery Shopping.

La información que será requerida a continuación para llevar a cabo el diagnóstico será analizada bajo cinco (5) dimensiones que son: 1. Gestión de los canales de servicio; 2. Procesos, procedimientos y atención de PQRS; 3. Personal de atención al usuario; 4. Facturación y 5. Otros. Para las primeras tres (3) dimensiones se tendrá una clara diferenciación de la información por canales de atención presencial, telefónico y virtual; mientras que, para las dos (2) dimensiones restantes la información se solicita de forma general.

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

Nombre de la Empresa prestadora: _____
Departamento: _____
Municipio. _____

Responsable de la Verificación: _____

A continuación, se verificará 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 la dimensión 4. Facturación se verifica 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. ¿Cuántos módulos de atención presencial se encuentran habilitados para la atención a los usuarios?
3. ¿Las líneas telefónicas de atención al usuario funcionan correctamente en horario de atención al establecido? ¿Cuál es el tiempo que tardan en responder, hasta tener contacto con un asesor?

4. ¿Cuáles mecanismos de atención virtual se encuentran disponibles y son funcionales?

   Para la evaluación de la página web, de los prestadores del servicio de **aseo**, verificar en la página web:

   - Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
   - Tarifas.
   - Contrato de Condiciones Uniformes.
   - Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
   - Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.
   - Números teléfonos para la atención de usuarios.

5. ¿Cuáles son las políticas y lineamientos para cumplir con las normas de Bioseguridad?

- Atención en el canal presencial

6. ¿Ante una reclamación, la entidad entrega un número de radicado único?
7. ¿Cuáles son los sistemas de información o mecanismos 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

8. ¿Dónde se encuentra publicado o disponible el Contrato de Condiciones Uniformes para el canal presencial?
9. ¿Cuál es el horario de atención dispuesto para la atención a los usuarios? ¿Dónde se encuentra publicado? Verificar que se encuentre funcionando en los horarios limite (inicio y final del horario)

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

10. 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

11. ¿Se cuenta con la implementación de una política de lenguaje claro en los diferentes canales de atención? Describa la experiencia de comunicación.

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

12. Mencione que medios de pago tienen disponibles y verifique hasta donde sea posible la funcionalidad, para:

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

13. ¿Con qué mecanismos cuentan para la atención de la población con enfoque diferencial para cada uno de los canales?

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

14. Verifique que se encuentren operativas las oficinas satélites para la atención a los usuarios en cada uno de los municipios donde presta los servicios.

15. ¿Al intentar realizar algún trámite o procedimiento, se evidenció la implementación de una política de tratamiento de datos personales para los usuarios según la Ley 1581 de 2012? Indique como se evidencia el cumplimiento

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

16. En cuanto a las condiciones del punto de atención indique con una X cómo calificaría los siguientes aspectos por cada canal de atención.

Canal presencial

Pregunta	Califique los siguientes aspectos del punto	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
15.1	Facilidades de transporte para acceder al punto de servicio					
15.2	A las áreas a las que se accede por medio de la escalera, también se puede acceder mediante otros sistemas, como rampas o elevadores.					
15.3	Los baños se encuentran abiertos y en buenas condiciones para el uso del público.					

Pregunta	Califique los siguientes aspectos del punto	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
15.4	El punto cuenta con módulos de servicio preferencial.					
15.5	Tiempo de Espera para ser atendido					
15.6	Tiempo de respuesta una vez atendido					
15.7	¿Considera que el punto brinda las condiciones para que las personas con visibilidad reducida puedan llevar a cabo su gestión de forma autónoma (por ejemplo, sirviéndose de herramientas como sistema braille, señalización con contraste visual y admisión de perros guía)?					
15.8	El punto cuenta con un buzón de sugerencias					
15.9	Se hace uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos a través del buzón de sugerencias.					
15.10	Se encuentra publicado el listado de trámites y servicios que ofrece el prestador.					
15.11	Se encuentra publicada la carta de trato digno en el punto de atención.					

Canal telefónico

Pregunta	Califique los siguientes aspectos del punto	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
15.12	Existe un menú de opciones corto y fácil de entender.					
15.13	El colaborador saludó de manera cordial y se identificó con su nombre completo					
15.14	El colaborador se expresó al ciudadano con buena vocalización, tono y velocidad adecuados.					
15.15	El colaborador utilizó un lenguaje preciso.					
15.16	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia).					
15.17	Antes de terminar la llamada, el colaborador preguntó si se encontraba satisfecho con la información entregada o con la respectiva gestión.					
15.18	El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable.					

Pregunta	Califique los siguientes aspectos del punto	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
15.19	Con base en la atención recibida, usted percibió que el colaborador cuenta con todas las herramientas para solucionar su requerimiento.					
15.20	El colaborador informó en qué fecha y por cuál medio el ciudadano obtendrá una respuesta.					

Canal virtual

Pregunta	Califique los siguientes aspectos del punto	1	2	3	4	5
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
15.21	En la página web es fácil encontrar la información básica de contacto de los otros canales de atención (puntos de atención presencial y telefónica).					
15.22	En la página web se encuentran fácilmente los formatos, formularios e instructivos para la gestión de trámites o solicitudes de servicios.					
15.23	Se puede acceder fácilmente a los trámites y servicios habilitados en la página web.					
15.24	Todos los enlaces explorados en la página web se encontraban funcionando adecuadamente (Algún enlace no operativo).					
15.25	El prestador mediante su página web ofrece un espacio para realizar PQRS.					
15.26	El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.					
15.27	El chat fue atendido por un asesor.					
15.28	La información recibida fue clara, precisa y adecuada.					

Dimensión 2. Procesos, procedimientos y atención de PQRS

1. ¿Disponen de mecanismos que permitan constatar que la empresa lleva el registro de trámites y procedimientos frente a la atención de PQR? por:

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

2. ¿Cuenta con formatos para la realización de procesos, procedimientos y trámites de PQR? Suministrar evidencia de los formatos.

- Canal presencial
- Canal telefónico

- Canal virtual

3. ¿La empresa cuenta con protocolos de atención a los usuarios que contengan procedimientos, procesos y PQR por cada canal? Suministrar evidencia si es posible acceder a los protocolos que se manejan.

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

4. ¿Es posible evidenciar que se haya realizado una evaluación de satisfacción del usuario? ¿Se publican los resultados de estas evaluaciones? Suministrar evidencia.

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

5. ¿Existe información pública que permita evidenciar estrategias de mejora implementadas para reducir las PQR por canal de atención?

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

Dimensión 3. Personal de atención al usuario

1. Califique el nivel de conocimiento del personal que trabaja en el área de atención al usuario a través de:

Canal	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Presencial					
Telefónico					
Virtual					

2. ¿Qué mecanismos de evaluación tienen implementados para hacer seguimiento a la atención que se brinda a los usuarios por cada canal de atención?

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

Dimensión 4. Facturación

1. Es posible obtener una copia de la factura a través de los diferentes canales de atención

- Canal presencial
- Canal telefónico
- Canal virtual

2. ¿Cuál es el tiempo (días) establecido entre la emisión de la factura y la fecha de pago? de acuerdo con la información que se observa en la factura