Instructivo de 1. Mystery Shopping (cliente oculto) para realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

La empresa **INFORMETRICS S.A.S.** es 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 y/o capturada a través de la aplicación de este instrumento con la empresa de servicio público asignada será de carácter estrictamente confidencial. La información que se consolide a través de este formulario, así como los soportes 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. Programación de actividades

1. Se suministrará una base de datos de contacto de las empresas asignadas para aplicar el instrumento de manera presencial y telefónico. Sin embargo, se debe verificar por medio de la página web de la empresa asignada los números de teléfono, así como las sedes y/o puntos de atención al usuario.

2. Enviar un correo dirigido a sspd.diagnostico@gmail.com indicando la fecha en que fue programada la entrevista, con los siguientes datos: nombre de la empresa, municipio, fecha y hora a realizar el ejercicio). En caso de reprogramación se debe enviar el correo de nuevo. Es importante seguir el orden indicado en el punto anterior siguiendo este orden de las etapas.

II. Recomendaciones generales previo a la aplicación del instrumento por cada canal de atención

1. Tener un cronograma de trabajo definido para el canal presencial donde se tengan plenamente identificadas las sedes y/o puntos de atención al usuario a visitar.
2. Tener una adecuada presentación personal en el momento de realizar el Mystery Shopping presencial.
3. Haberse leído el instrumento y haber practicado al menos unas 5 veces su realización y tener claro todos los requerimientos a realizarse dependiendo del canal.

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/AQjM4Zvvdw 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 Mystery Shopping)
8. Llevar celular o cámara que les permita tomar fotografías garantizando que los dispositivos cuenten con espacio suficiente.
9. Llevar celular o grabadora que les permita tomar o grabar la atención recibida por las personas de los puntos de atención al cliente en los casos que se pueda, verificar que los dispositivos cuenten con espacio suficiente.
10. En caso de que se solicite algún documento o formato hacer uso del correo personal para que se envié la información por parte de la empresa de servicios.

III. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping presencial

1. Haber leído y tener claro el formulario de preguntas que contiene el instrumento y que aplican a la evaluación del canal presencial.
2. Tener claro el tipo de requerimiento a realizar en el momento de la visita a la empresa al asumir el papel de cliente oculto (usuario). Ej. Hacer una reclamación en la factura de acueducto por un incremento exagerado por la medición del consumo.
3. Ir tomando nota de las observaciones de acuerdo con el numeral del formulario sobre el que se está evaluando (*tener cuidado de no mostrar la información de instructivo o instrumento*).
4. Saludar de manera cordial y hacer la solicitud de manera respetuosa.
5. Tomar fotos en los casos en los que se puede, por ejemplo, de: estado de las instalaciones (numeral 15), en el que se evalúan algunos aspectos del punto de atención (publicación del listado de trámites y servicios que ofrece el prestador, equipo que atiene en los puntos, módulos preferenciales, etc.).
6. Revisar en las carteleras de la empresa que se visitan la información que se encuentra publicada en especial el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), carta de trato digno, horarios de atención, etc.).
7. Subir los soportes tomados en la aplicación del instrumento de manera presencial en la capeta Mystery Shopping canal presencial.

IV. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping telefónico

1. Haber leído, practicado y tener claro el formulario de preguntas que contiene el instrumento y que aplican a la evaluación del canal telefónico.
2. Tener claro el tipo de requerimiento a realizar en el momento de la llamada a la empresa y al asumir el papel de cliente oculto (usuario). Ej. Hacer una reclamación en la factura de acueducto por un incremento exagerado por la medición del consumo.
3. Saludar de manera cordial y hacer la solicitud respetuosamente.
4. Tomar nota de las observaciones de acuerdo con el formulario el cual deberá tener impreso a la mano.

5. Hacer grabaciones en caso de ser necesario colocando el altavoz y usando su celular o grabadora.
6. Subir los soportes tomados en la aplicación del instrumento de manera telefónica en la capeta Mystery Shopping Canal telefónico.

V. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping virtual

1. Haber leído y tener claro el formulario de preguntas que contiene el instrumento y que aplican a la evaluación del canal virtual.
2. Tener claro el tipo de requerimiento a realizar en el momento de la llamada a la empresa y al asumir el papel de cliente oculto (usuario). Ej. Hacer una reclamación en la factura de acueducto por un incremento exagerado por la medición del consumo.
3. Saludar de manera cordial y hacer la solicitud respetuosa en caso de usar virtuales de asistencia (chat).
4. Tomar nota de las observaciones de acuerdo con el formulario el cual deberá tener impreso a la mano.
5. Hacer pantallazos de la información validada, así como tomar nota (copiar) los vínculos de consulta a los que se accede como soporte de las evidencias, las cuales deberán alojarse en la capeta Mystery Shopping canal virtual.

VI. 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 a utilizar en este caso. La información de soporte debe estar organizada dependiendo del canal de atención (presencial, telefónico y virtual).

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

D1_P1_CP_Nombre representativo

Ej. D1_P15.10_CP_Listadodetramites

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.

VII. Reporte de información en la herramienta “questionpro”

1. Una vez se realiza completamente el mystery shopping por los tres canales se procede a ingresar al vinculo https://questionpro.com/t/AQjM4Zvvdw 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.