INFORMETRICS S.A.S.

Selección y capacitación del equipo técnico de campo

REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, PARA CONOCER EL ESTADO ACTUAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.

Contenido

I. Presentación de la Superservicios

II. Presentación del proyecto.

III. Funciones y responsabilidades del técnico en campo.

IV. Metodología del trabajo de campo.

- ❑Instrumentos
- ❑Instructivos
- ❑Aplicativo

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

I. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Según el Decreto 1369 de 2020 sus acciones, se orientan a dos frentes de acción:

Supervisar el cumplimiento de la regulación por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos vigilados.

Proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios de estos servicios.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

II. Presentación del proyecto

Mediante el Contrato de Consultoría N.º 470 del 2022 La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de la **Superservicios** contrató a la empresa **INFORMETRICS S.A.S.,** para ***realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para conocer el estado actual en materia de protección al usuario.***

Etapas del trabajo de campo



III. Funciones del técnico en campo

¿Quién es el entrevistador?

Del desempeño de los entrevistadores, compromiso, responsabilidad y cooperaci depende que la información obtenida tenga la calidad y claridad requerida para investigación. En este sentido, los entrevistadores son profesionales responsables de calidad y cobertura de la información recolectada en la fuente primaria, su trabajo primordial. Por tal razón sus labores, sus funciones y sus responsabilidades no s delegables como se muestra a continuación.



En particular los entrevistadores seleccionados tendrán experiencia en recolección información cuantitativa y cualitativa, trabajo en campo, habilidades comunicativas y gestión de imprevistos. Asimismo, se tendrá en cuenta su competencia y rigurosidad en la atención a manuales, instructivos y orientaciones.

Funciones del técnico en campo

- Estudiar los instructivos de los dos instrumentos (entrevista, mystery shopping), con el fin de lograr un completo conocimiento de las actividades a realizar.
- Conocer los conceptos temáticos y operativos expuestos en la capacitación.
- Atender las instrucciones que se den en la capacitación
- Leer las preguntas tal como están en los instrumentos
- Informar al supervisor sobre los problemas que encuentre en la realización de su trabajo.
- No mostrar la información a personas ajenas a su trabajo.
- No discutir con los entrevistados ni hacerle preguntas ajenas a la entrevista.
- Cumplir con los plazos establecidos en el cronograma del proyecto.
- Los casos en los cuales resulte imposible agendar una entrevista (máx. 6 de diciembre) informar al equipo supervisor.
- Contactar de manera telefónica al equipo supervisor en caso de cualquier duda.

Confidencialidad

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.

III. Metodología del trabajo de campo

Diagnosticar 65 empresas de servicios públicos (de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas) priorizados para el estudio que tienen domicilio en los 27 municipios

Fuentes primarias

a. Entrevista

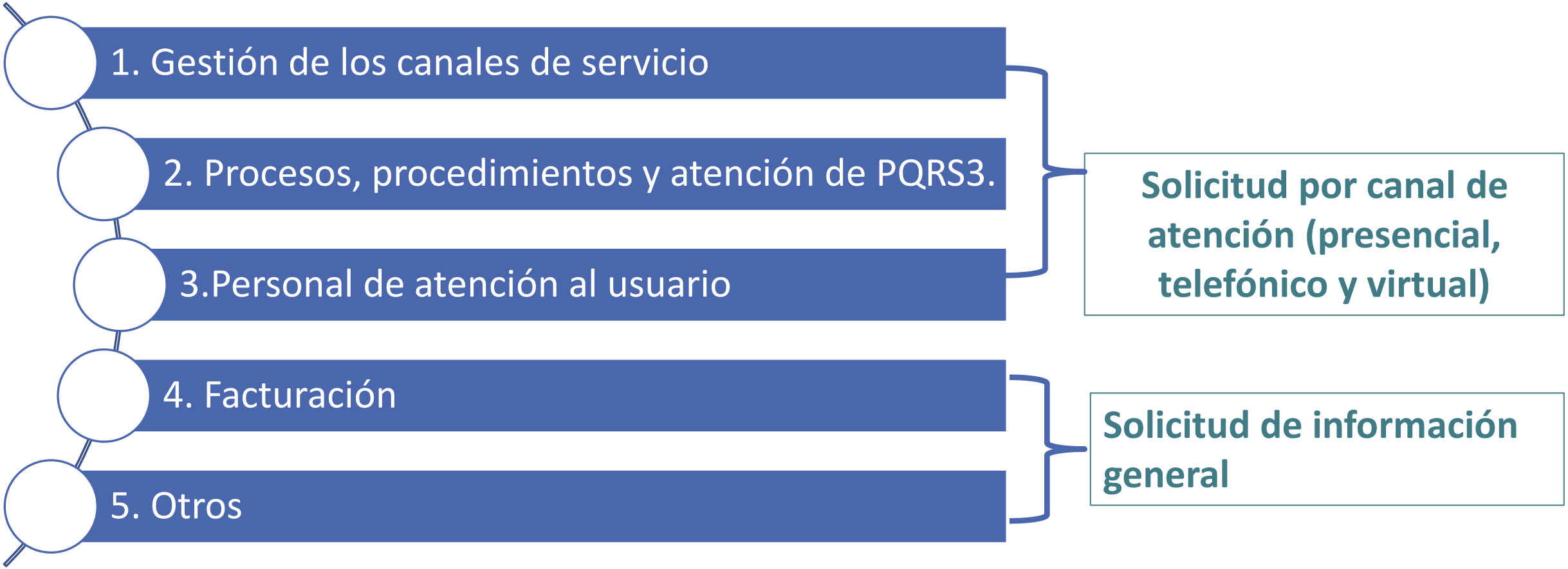
- Presencial en las empresas de servicios públicos asignadas

b. Mystery Shopping (cliente oculto)

- Por canales de atención: presencial, telefónico y virtual

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

a. Instrumento solicitud de información (Entrevista)



Instructivo solicitud de información (entrevista)

Pasos a tener en cuenta para aplicar el instrumento:

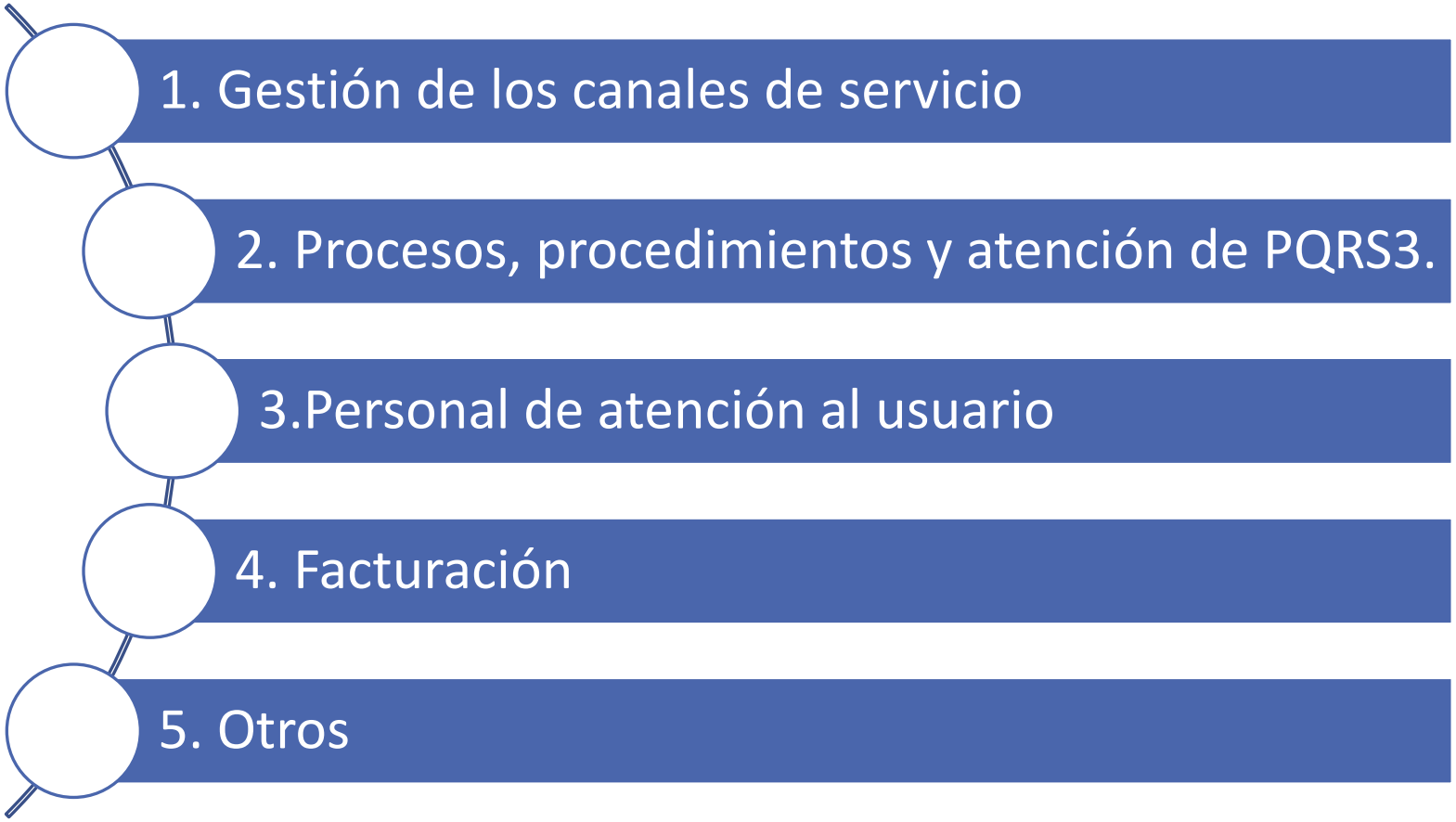
I. Agendamiento de empresas
II. Recomendaciones generales previo a la entrevista
III. Pasos para llevar a cabo durante la entrevista
IV. Organización de la información solicitada a las empresas
V. Reporte de información en la herramienta “questionpro”

Aplicativo reporte de información

https://questionpro.com/t/AQjM4Zvuh6

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

b. Instrumento Mystery Shopping (cliente oculto)



Verificación por canal de atención (presencial, telefónico y virtual según corresponda)

Instructivo Mystery Shopping (cliente oculto)

Pasos a tener en cuenta para aplicar el instrumento:

I. Programación de actividades
II. Recomendaciones generales previo a la aplicación del instrumento por cada canal de atención
III. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping presencial
IV. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping telefónico
V. Pasos para llevar a cabo durante el Mystery Shopping virtual
VI. Organización de la información solicitada a las empresas
VII. Reporte de información en la herramienta “questionpro”

Aplicativo reporte de información

https://questionpro.com/t/AQjM4Zvvdw

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Organización de la información

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 deberá guardarse la información por canal (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.

¡ Muchas gracias!