

## Encuesta solicitud Metro de Medellín

Metro de Medellín requiere recabar la siguiente información respecto a Las PQRS, es la abreviación que se usa en Colombia para las Preguntas, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

**Empresa: Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (Valencia, España)**

1. ¿El manejo de los canales de comunicación con los clientes se hace In-house o a través de un contratista, de ser a través de contratista, todos los canales de atención los atiende una sola firma contrista?

**R: Se realiza internamente, en el Servicio de Análisis y Apoyo al Cliente**

2. ¿Cuenta con un procedimiento escrito para la atención de los requerimientos de los clientes PQRS?

**R: Si**

3. ¿Se encuentra documentado a través de sistema de gestión de la calidad?

**R: Si**

4. ¿Cuántos y cuáles canales de comunicación o interacción con el cliente tiene y por los cuales se reciban PQRS?

**R: Los canales de comunicación son:**

- Teléfono gratuito de atención al cliente
- Centros de atención al cliente
- Página web
- App
- Hojas de reclamaciones
- Hojas de sugerencias
- Facebook
- Twiter
- Interfonos de estaciones

**Las PQRS se reciben a través de las Hojas de reclamaciones, las hojas de sugerencias, la página web y la App**

5. ¿Cómo se realiza la consolidación de la información (requerimientos PQRS) que ingresa por los diferentes canales?

**R: Se registran en SAP**

6. ¿Cómo se encuentran clasificados los requerimientos de los clientes, se cuenta con la definición de cada uno? Es decir, definición de queja, reclamo, petición, entre otros.

**R: Nosotros únicamente distinguimos entre reclamación y sugerencia**

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?

**R: Las reclamaciones y sugerencias se contestan por escrito y se envían por correo postal o electrónico.**

8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?

- **R: Cuando se reciben se registran en SAP.**
- **Se solicitan a los departamentos correspondientes los informes si es necesario.**
- **Se analizan otros registros, como partes de explotación, de averías, sistema central, registro de las tarjetas sin contacto, etc.**
- **Se elabora la respuesta y se envía.**

9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?

**R: Para las reclamaciones hay un plazo máximo de 18 días desde el día en que se formulan y para las sugerencias no hay plazo.**

10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?

**R: Si, el indicador es número de reclamaciones por millón de viajeros.**

11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS

**R: Se realiza un informe mensual para el indicador de calidad y un informe anual general más extenso.**

12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?

**R: El informe anual se presenta en el Comité de Dirección**

13. ¿Qué herramientas aplican para medir la satisfacción de los canales de atención o interacción con el cliente? ¿De ser así a cuáles canales y con qué periodicidad?

**R:**

- **Mediante el Índice de Satisfacción al Cliente, con el atributo “Amabilidad-atención de empleados”. Es un estudio que se realiza anualmente.**
- **Mediante las auditorías de Cliente Misterioso, también se analiza el parámetro “Atención al Cliente”**
- **Las auditorías de certificación de la norma UNE\_EN 13816 revisan el cumplimiento de los indicadores en relación al servicio de referencia y, asimismo, auditan la calidad de las respuestas**

14. ¿Cuentan con niveles de servicios para la atención de los canales ejemplo: Telefónico, Chat, correo electrónico, etc.

**R: El teléfono gratuito de atención al cliente**

15. ¿Qué indicadores aplican para evaluar el impacto de quejas y reclamos en el modelo de servicio?

**R: La Atención al Cliente es uno de los criterios de calidad que se utilizan para la medición de la calidad de servicio de FGV, basados en la norma UNE-EN 13816. Concretamente, uno de los indicadores que se registran es el plazo de contestación de las reclamaciones.**

**Por otra parte, las reclamaciones repetitivas o que generen no conformidades de acuerdo a los estándares de calidad de las líneas de FGV derivan o pueden derivar en acciones concretas i.e.: modificación del servicio, acciones de mantenimiento o inversiones, acciones formativas o, incluso, acciones disciplinarias.**

16. ¿Qué tipo de herramientas utilizan para la gestión de los PQRS?

**R: SAP**