

## 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:** FERROCARRILES SUBURBANOS, SAPI DE CV

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 contratista?

**R: Se realiza de manera interna, a través del Jefe de comunicación interna y externa y el Analista de comunicación.**

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

**R: Sí, se cuenta con el Procedimiento atención de comentarios**¿Se encuentra documentado a través de sistema de gestión de la calidad?

**R: Sí**

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

**R: Buzón, atención personalizada, atención telefónica, correo electrónico, página de internet, aplicación para teléfonos móviles, redes sociales: Facebook y Twitter.**

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

**R: Se consolida en el Formato para captura de comentarios.**

5. ¿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: Queja, Información, sugerencia y felicitación.**

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

**R: Ferrocarriles Suburbanos proporciona la respuesta a los usuarios de la siguiente manera: atención personalizada cuando es vía telefónica o personalizada; mediante correo electrónico si fue recibido a través del gestor de la página de internet, mediante la aplicación para teléfonos inteligentes o bien, si fue de la misma manera mediante correo electrónico.**

**Si la pregunta fue a través de redes sociales, de igual manera se proporciona la respuesta mediante la red social por la que se solicitó la información, queja o sugerencia, puede ser Twitter o Facebook.**

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

**R:**

- 1. Recolección de los comentarios de usuarios**
- 2. Catalogar y clasificar los comentarios de usuarios**
- 3. Se proporciona la respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles.**
- 4. Sí procedes se canaliza al área correspondiente para que sea atendido.**
- 5. Se realiza el reporte integrador de manera mensual**
- 6. Se resguarda el archivo de documentación.**

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

**R: Sí. Se consideran 3 días hábiles como máximo después de haber sido recibido el comentario del usuario.**

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

**R: Sí. Se cuenta con base en el tipo de clasificación, ya sea por tipo de queja, sugerencia, información.**

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

**R: Mensual**

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

**R: A través de correo electrónico, a los directores de área.**

12. ¿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: Encuesta de satisfacción anual.**

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

**R: Sí**

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

**R: Estadístico, se analiza sobre el período de atención al usuario.**

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

**R: Excel**