

INDICADOR DE QUEJA POR MILLÓN DE USUARIOS

Metro de Medellín solicita saber cómo los Metros Alamys manejan los niveles del Indicador de queja por millón de usuarios. Ante lo planteado, aquellos Metros que acudieron al llamado y respondieron son:

1. FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA:

En FGV tenemos el indicador. Únicamente la diferencia es que controlamos el número de reclamaciones por cada 100.000 clientes para cada línea. Éste indicador está incluido en el cuadro de mando. La evolución del indicador se sigue analizando qué epígrafes son los que determinan el mayor número de reclamaciones (retrasos, sistema de peaje, atención de nuestros agentes, etc.)

En relación con la forma de tratar las reclamaciones, depende de cada caso, puede haber una resolución individualizada o puede llevar, si es un asunto recurrente, a una acción de más largo alcance, formación, mantenimiento correctivo, inversión, etc.

Para que tengáis idea del orden de magnitud, los valores medios para 2016 fueron:

Metrovalencia	Reclamaciones por 100.000 clientes
	2016
Metro	2,86
Tranvía	2,79
TRAM Alicante	
Alicante	3,80

Tenemos un segundo indicador que relaciona el % de reclamaciones contestadas en el plazo que FGV se ha impuesto para contestarlas (y teniendo en cuenta que no se permiten contestaciones de puro trámite como 'Agradecemos y estamos estudiando su reclamación en breve...') El nivel de exigencia para la norma UNE 13816 lo tenemos fijado en responder más del 96% de las reclamaciones en el plazo máximo de 18 días.

2. METRO RIO:

Hoje não monitoramos este indicador, apenas o total de reclamações por tipo e período, entretanto conseguimos fazer o cálculo por ter as duas informações disponíveis, tanto as reclamações como os passageiros transportados.

Para tentar ajudar de alguma forma, as reclamações são registradas por vários canais de comunicação: contato telefônico, formulário nas estações e através dos stands de atendimento nas estações. Embora também monitorem as redes sociais, estas são contabilizadas separadamente.

- Total de reclamações 2016: 7.182
- Passageiros Transportados 2016: 250.353.356
- Reclamações por Milhão de Passageiro Transportado: 28,69

3. METRO MADRID:

El “Total de Reclamaciones” es un valor que nos proporciona de forma directa el número de reclamaciones que se reciben sobre los diferentes aspectos del servicio.

Mientras que el “Índice de Reclamaciones por millón de viajes” se utiliza para poner en perspectiva el número de las reclamaciones que se reciben, frente al total de viajeros que utilizan la Red. El resultado indica el número de reclamaciones por millón de viajes realizados. Un ascenso del indicador, en condiciones estables en cuanto al número de viajes, solo se explicaría con un aumento del número de reclamaciones.

El cálculo del indicador de “Reclamaciones por millón de viajes” se realiza con el número total de reclamaciones mensuales y la demanda global mensual, teniendo siempre en cuenta que se trata de un índice por millón de viajes.

4. TRENSURB:

Dispone información en PDF.

5. METRO DE SANTIAGO:

Todos los reclamos son gestionados por los ejecutivos de atención a clientes, quienes entregan con máximo de 5 días hábiles una respuesta al cliente, el reclamo se envía al área en cuestión, ya sea mantenimiento, operaciones de

servicios o tráfico de trenes, etc. Con el cliente se toma contacto para que sepa que su reclamo está siendo analizado, y si el motivo del reclamo requiere respuesta se le comenta lo que explique el área en cuestión, dando explicaciones del quiebre en su servicio, o lo que sea el caso.

Se adjuntan las tasas.

6. TRANVÍA DE MURCIA:

Tranvía de Murcia se rige, para sus estándares de calidad, por la Norma UNE-EN 13816. En ella no se solicita el dato de Indicador de quejas por millón de usuarios sino que se registra el cumplimiento en un tiempo máximo en la contestación a cualquier queja o reclamación. No obstante, y dado que tenemos registradas todas las quejas y reclamaciones que se realizaron durante el año 2016, detallamos lo siguiente:

En Tranvía de Murcia separamos las quejas por un lado y las reclamaciones oficiales (presentadas ante la Administración) por otro. A su vez, tanto quejas como reclamaciones se clasifican en “fundadas” o “no fundadas”, dependiendo de cómo se consideren las mismas. Esta clasificación la realiza el personal de Tranvía de Murcia cualificado para ello.

En base a esto, en 2016 recibimos 73 quejas fundadas. El número total de usuarios en dicho periodo fue de 4.817.065.

Por tanto, el indicador de quejas por millón de usuarios, para Tranvía de Murcia, es de un 15,15.

7. METRO BILBAO:

El dato mensualizado del año 2016 completo. RQS se refiere a Reclamaciones, Quejas y Sugerencias. Los viajes son el total de viajes realizados ese mes.

2016				
Mes	RQS	VIAJES	% SOBRE VIAJES	POR MILLON
Ene	398	7.532.945	0,0053%	53
Feb	442	7.453.611	0,0059%	59
Mar	394	7.101.980	0,0055%	55
Abr	458	7.618.685	0,0060%	60
May	393	7.803.608	0,0050%	50
Jun	398	7.414.307	0,0054%	54
Jul	357	6.169.630	0,0058%	58
Ago	406	5.664.437	0,0072%	72
Sep	395	7.186.005	0,0055%	55
Oct	352	7.530.779	0,0047%	47
Nov	386	7.823.941	0,0049%	49
Dic	370	7.805.360	0,0047%	47
Total	4.749	87.105.288	0,0055%	55

Respecto a los niveles de los indicadores, en nuestro caso, la gestión de las RQS está basada en tiempos de respuesta.

8. FGC:

Año 2016:

- Total reclamaciones: 2901
- Viajeros transportados 2016: 81.430.626

El resultado es de 35,62 reclamaciones por millón de viajeros.

Año 2017 (primer trimestre):

- Total reclamaciones primer trimestre 2017: 640
- Viajeros transportados 2017: 22.512.324

El resultado es de 28,40 reclamaciones por millón de viajeros

9. METRO DE CARACAS:

Dentro de la organización la Unidad responsable de atender las sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y peticiones efectuadas por los Ciudadanos se denomina Oficina de Atención al ciudadano (adscrita directamente a presidencia).

Esta oficina también tiene a su cargo la notificación de los objetos extraviados en los Sistemas de Transporte Metro, Transporte Superficial, Sistema Metrocable o cualquier otra modalidad de Transporte Público.

Dentro de la norma que rige su actuación están algunas de interés.

- La Oficina de Atención al Ciudadano, será la responsable de tramitar, valorar, decidir o resolver todas las sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y peticiones formuladas por los Ciudadanos y remitirlas según el caso a la dependencia de la Compañía o al ente u Organismo que tenga competencia, así como la notificación de los objetos extraviados o encontrados en los Sistemas de Transporte Metro, Transporte Superficial, Sistema Metrocable o cualquier otra modalidad de transporte público, y que estén debidamente formulados por los Ciudadanos o personal de la Empresa.
- La Oficina de Atención al Ciudadano determinará, según el planteamiento formulado, que Unidades de la Empresa tienen competencia para atenderlo, caso contrario deberá enviarlo al Organismo o Entidad del Estado correspondiente. Así mismo, suministrará información al Ciudadano a través de correo electrónico, de manera verbal o mediante comunicación conformada por el nivel de autorización correspondiente.
- La Oficina de Atención al Ciudadano y el personal operativo adscrito a las Gerencias de Operación de Transporte Metro, Transporte Superficial, Sistema Metrocable o cualquier otra modalidad de transporte público, deberán recibir

todos los planteamientos formulados por los Ciudadanos y atenderlos de manera oportuna. Así mismo deberán suministrar información u orientación de los medios que dispone la Empresa para gestionar los planteamientos.

- Los planteamientos recibidos en la Oficina de Atención al Ciudadano en forma escrita, verbal o a través de medios electrónicos por parte de los Ciudadanos, deberán tener la identificación del presentante, la narración de los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares, el señalamiento de quienes lo han cometido, fecha de ocurrencia, ente u organismo donde ocurrieron y todo cuanto le constare al Ciudadano.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, no procesará planteamientos anónimos y aquellos que resultaren falsos, infundados o relacionados con actos, hechos u omisiones que no ameriten averiguación alguna por la Empresa, organismo o entidad del Estado.
- Las Unidades de la Empresa, deberán enviar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano, en relación a los planteamientos formulados por los Ciudadanos, en forma escrita o vía correo electrónico, en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que fue recibido el planteamiento.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, será la responsable de hacer llegar a los Ciudadanos las respuestas de los planteamientos formulados, en un lapso no mayor de tres (3) días hábiles, una vez recibida de las unidades competentes e instituciones u organismos del Estado correspondiente .

Se tienen en cada una de las casetas de las estaciones buzones donde pueden depositar sus sugerencias, reclamos, denuncias, quejas, felicitaciones y peticiones

Existen dos (02) oficinas de atención

Indicadores

GESTIÓN SOCIAL

ATENCIÓN A COMUNIDADES ORGANIZADAS

CANTIDAD DE COMUNIDAD ORGANIZADA (CANTIDAD DE COMUNIDADES ATENDIDAS / CANTIDAD DE SOLICITUDES DE COMUNIDADES ORGANIZADAS) x 100

ATENCIÓN AL CIUDADANO

NÚMERO DE CIUDADANO ATENDIDO (CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS / CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS) x 100

10. STC - CDMX:

En el Metro de la Ciudad de México, nuestra área de atención al usuario lleva el registro y estadísticas de quejas recibidas por los diversos medios que tenemos: twitter, facebook, sitio web, en persona y vía telefónica, pero no manejan ningún indicador solo el índice del número de quejas.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones, las clasifican por área de competencia; es decir, relacionadas a cuestiones de seguridad, limpieza, operación, servicio de taquilla (venta y/o recarga de boletos), vendedores, entre otros, y determinan las de mayor porcentaje de quejas. Por otro lado, estas mismas las canalizan a las áreas correspondientes para que sean consideradas.

Anexo el concentrado de quejas anual de 2010 a 2016.

11. METROVÍAS:

Indicador de queja por millón de usuarios

- Subte y Premetro: 33.24 quejas por millón de pasajeros en 2016
- Ferrocarril Urquiza: 31.70 quejas por millón de pasajeros en 2016

12. METRÔ SÃO PAULO:

O Metrô de São Paulo monitora as reclamações dos usuários por meio do indicador de “Número de reclamações por milhão de entradas de passageiros”. Para o ano de 2017, a meta mensal para este indicador é de 7,4 reclamações/milhão de entradas de passageiros.

A operação de nossas linhas possuem Certificação de Qualidade NBR ISO 9001:2015. Assim, possuímos um Sistema de Gestão implantado com um indicador geral de reclamações associado aos Objetivos da Qualidade e indicadores de reclamações específicos para cada um dos Macroprocessos da Qualidade, conforme abaixo:

- O Macroprocesso Prover Atendimento, responsável principalmente pelo atendimento aos usuários, monitora os indicadores de reclamações sobre atendimento (funcionários de estação, da segurança, etc.).
- O Macroprocesso Prover Segurança Operacional, responsável principalmente pela segurança contra acidentes no sistema, monitora os indicadores de reclamações referentes a acidentes (relacionados à limpeza, aos sistemas, ao comportamento do usuário, etc.).

- O Macroprocesso Prover Segurança Pública, responsável principalmente pela repressão ao crime no sistema, monitora os indicadores de reclamações referentes às atuações da segurança.
- O Macroprocesso Prover Direito de Viagem, responsável principalmente pela venda de bilhetes e pelo acesso ao sistema, monitora os indicadores de reclamações referentes ao tempo de espera para compra de bilhetes e tempo de espera para ultrapassagem da linha de bloqueios.
- O Macroprocesso Prover Viagem, responsável pela viagem do usuário, monitora os indicadores de reclamações referentes ao serviço de transporte e trens.

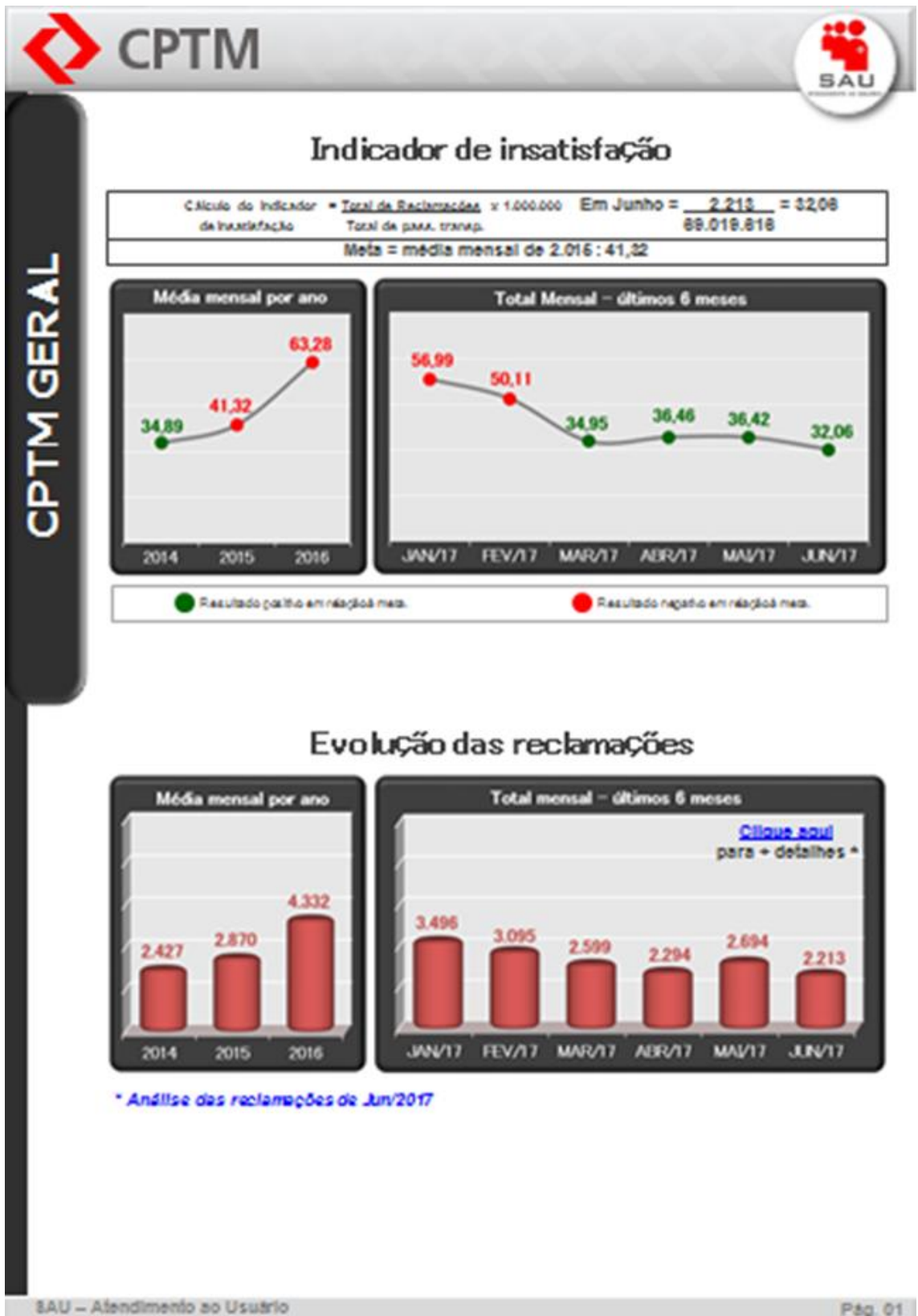
O sistema permite também saber em detalhes as linhas/trechos/estações onde foram feitas as reclamações. O cruzamento das informações de locais e processos críticos possibilita formar planos de ação mais eficazes para o controle do indicador.

Vale ressaltar que o número de reclamações por milhão de entradas de passageiros é apenas uma das métricas para o nível de satisfação do usuário, refletindo geralmente problemas pontuais. Problemas sistemáticos são melhor identificados pelas pesquisas de avaliação de serviço, feitas anualmente com duas tomadas intermediárias.

13. METRORREY:

- Nuestro indicador de quejas por millón de usuarios transportados es de 7.49
- Las quejas se analizan para detectar patrones, tendencias y líneas de acción.

14. CPTM:



15. VIAQUATRO:

Aa ViaQuatro mede mensalmente o indicador relacionando o total de passageiros transportados X o total de reclamações referente aos seguintes temas:

- Falta de rapidez, facilidade ou precisão no acesso à área paga.
- Referente à circulação de trens.
- Referente ao equipamento trem.
- Gerais sobre informação e atendimento ao usuário e comunidade.
- Atendimento à pessoa com deficiência ou pessoas com restrição de mobilidade.

Contratualmente, a ViaQuatro pode registrar até 4,1 reclamações por milhão de passageiros. (IRG = Índice Reclamos Geral).

Anexo planilha com dados mensais deste indicador, e outros.