

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: Metro Ligero Oeste

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 hace in-house, excepto Redes sociales.

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

R: Sí.

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

R: Sí.

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

R: Puestos de Atención al cliente, teléfono, fax, correo ordinario, web, interfono, libro de reclamaciones oficial, formulario de sugerencias (buzón), plataforma web Consorcio Transportes de Madrid (CRTM), Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn).

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

R: Si necesario, se solicitan informes a las áreas implicadas para averiguar lo sucedido. El análisis y contestación final se realizan en el Departamento de Marketing y Comunicación, pero la respuesta es enviada vía Departamento de Atención al cliente.

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: Se clasifican por motivos:

RECLAMACIONES

MOTIVOS
BILLETAJE
RECARGO
INCIDENCIAS
FRECUENCIAS
POLÍTICA TARIFARIA
MODO DE CONDUCCION/INCIDENTES PUERTAS
DEFICIENCIAS EN LOS VEHÍCULOS
FALTA DE INFORMACIÓN / FALLO SIST. INFORMACIÓN
RUIDOS
OTROS
TRATO RECIBIDO
APLICACIONES WEB / WIFI
ERROR COMPRA
DEFICIENCIA EN LAS INSTALACIONES
FALTA DE PERSONAL
RETRASOS
LOPD

SUGERENCIAS

MOTIVOS
AGRADECIMIENTOS
FRECUENCIAS, HORARIOS MEJORA TIEMPO DE RECORRIDO
MEJORA DE INSTALACIONES Y SERVICIOS
MEJORA APLICACIONES 2.0
OTROS
INFORMACIÓN AL VIAJERO
POLITICA TARIFARIA / NORMATIVA CRTM
COORDINACIÓN CON OTROS TRANSPORTES
DEFICIENCIAS EN LOS VEHÍCULOS
FRÍO EN COLONIA JARDÍN
MEJORA FORMAS DE PAGO Y MÁQUINAS
SOSTENIBILIDAD

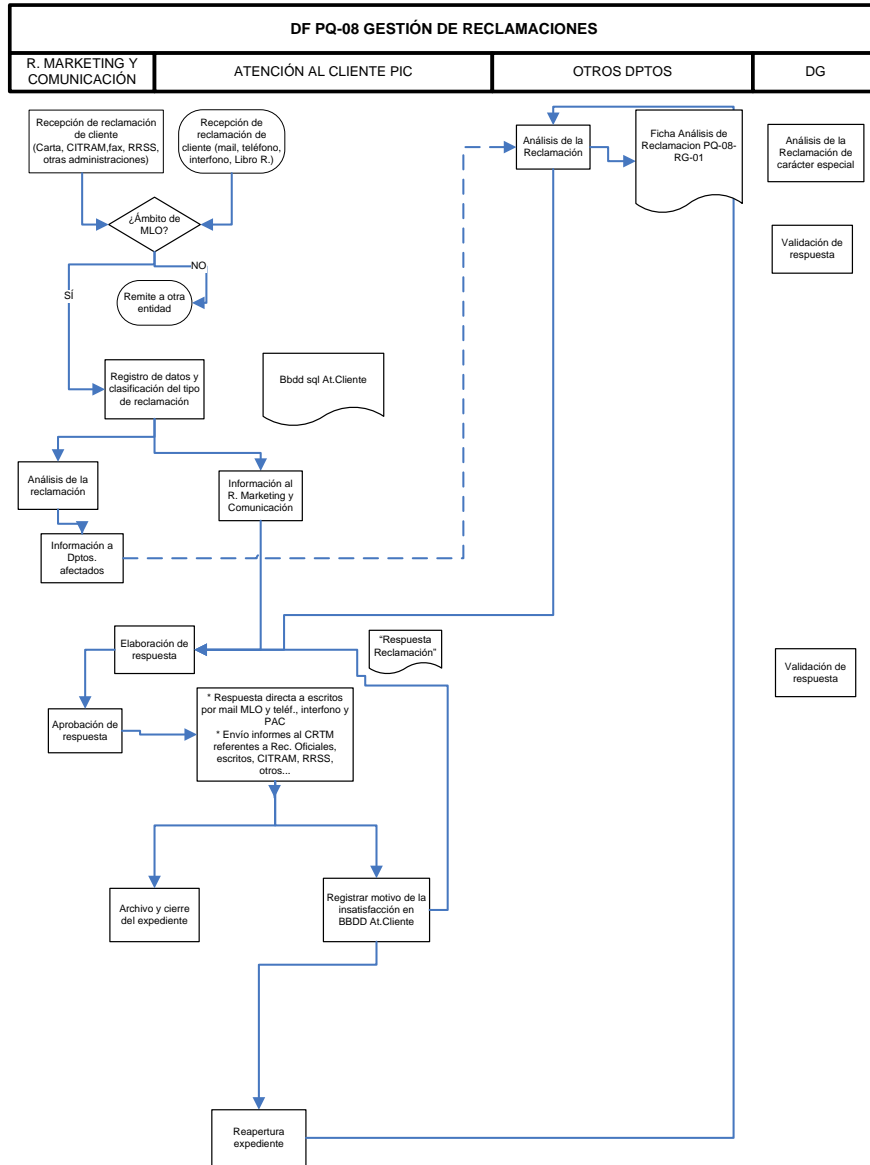
PEDIDOS DE INFORMACIÓN
MOTIVO
TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO
MÁQUINAS DE BILLETAJE
BILLETES - POLÍTICA TARIFARIA
METRO DE MADRID
LÍNEAS-PARADAS ML2
CAMBIO DE BILLETES
OTROS
LÍNEAS-PARADAS ML3
FRECUENCIAS-HORARIOS
PLANOS
BILLETAJE TTP INC
OBJETOS PERDIDOS
CANJE DE BILLETES
SANCIONES
FALLO TORNIQUETES / VALIDADORAS
SIN IDENTIFICAR
RETRASOS / INCIDENCIAS
APP / WIFI / WEB
TELEINDICADORES
INFRAESTRUCTURAS
LOPD
BICICLETAS / MASCOTAS
BOLSA DE TRABAJO
HUELGA
BICICLETAS
ERROR COMPRA

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

R: Depende de la vía de entrada y el grado de complejidad del mismo. Puede ser vía teléfono, interfono, personal de atención al cliente, email, carta, redes sociales.

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

R: Se adjuntan flujogramas del ciclo de atención al cliente:



Información al cliente	
PAC	Departamento de marketing
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Registro de reclamaciones de usuarios, sugerencias...</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Información y respuesta a comunicaciones realizadas por clientes</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Aprobar las comunicaciones que se hacen a los usuarios mediante instalaciones fijas o móviles</p> </div>

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

R: Sí, existe un indicador interno de control de calidad mensual asociado al procedimiento de gestión de reclamaciones oficiales: “Tiempo medio de respuesta al CRTM”, el límite admisible es $\leq 4,5$ días.

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

R: Sí: “Reclamaciones por usuario diferentes de sanción con respecto al nº total de usuarios”

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

R: Mensual

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

R: Mensualmente se comunica al Comité de Dirección y CRTM. Semestralmente a las áreas implicadas.

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: Se realizan estudios independientes (se contrata una empresa) de satisfacción al cliente (anualmente) y Mystery Shopper (cada 2 años).

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

R: No

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

R: Los siguientes:

INDICADOR
Tiempo Medio de Respuesta de las Reclamaciones
Nº Total de Reclamaciones por Millón de Usuarios
Reclamaciones por Otros Motivos entre Total Usuarios

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

R: Plataformas informáticas creadas especialmente para ello (CITRAM, Intranet).