

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 de Santiago

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: La comunicación con los clientes es directa a través de personal interno de la empresa. El canal Call Center es el único medio gestionado por personal externo.

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

R: Existe un manual de procedimiento para el área de Atención al Cliente que define las etapas del proceso y la gestión a realizar.

2. ¿Se encuentra documentado a través de sistema de gestión de la calidad?
R: No, se encuentra documentado a través de un sistema de gestión de calidad, pero se cuenta con un sistema interno (SIE) que permite registrar la información de PQRS.

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

R: (11) Presencial Estaciones, Oficina de Atención a Clientes (OAC), Página Web, Call Center, Sernac, Entidades Gubernamentales, Redes Sociales, Cartas, Gerencia General y Presidencia del Directorio, Medios de Comunicación.

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

R: Se ingresan a un sistema integral de información, separado por tipo de requerimiento: reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas.

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: Se registran de forma separada según tipo de requerimiento: reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas.

6. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?
R: A través de distintos canales: correo electrónico, telefónico, carta.
7. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?
R: Se recepciona el requerimiento, se ingresa en sistema integral de información, se derivada a las áreas respectivas para conocimiento. En los casos de mayor complejidad se realiza una revisión interna, recopilación antecedentes y luego de esto se define una respuesta. En casos puntuales se solicita la validación del área legal de la empresa.
8. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?
R: El tiempo promedio de respuesta es de 5 días hábiles.
9. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?
R: Tasa de reclamos/Millón de pasajeros transportados, la cual está en torno a los 10 reclamos por millón de pasajeros al mes.
10. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS
R: Semanal y Mensual
11. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?
R: Se dan a conocer los resultados mensualmente al equipo directivo y las Gerencias en sus respectivos comités, a través de informes con las aperturas necesarias para realizar gestión con la información (Motivos, canales, líneas, etc.)
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: Tracking de satisfacción de Oficinas de atención al cliente, 2 veces al año
Encuestas de satisfacción presencial con periodicidad mensual.
Encuestas de atención autoadministrables después de cada atención.**

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

R: Se cuenta con niveles de servicio para la atención telefónica (Nivel de atención y Nivel de servicio), No contamos con Chat, en cuanto a las respuestas por correo electrónico, se mide el tiempo de respuesta (5 días hábiles).

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

R: Evolutivo de cantidad de reclamos por motivo, canal de atención, matriz de tipificaciones y tasas por pasajero transportado

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

R: Actualmente se utiliza un sistema interno (SIIE), que permite obtener la reportería del ingreso de reclamos.

Se está evaluando la incorporación de un CRM que permita gestionar de manera integrada los PQRS con perfilamiento de clientes