

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: TMB, Transports Metropolitans de Barcelona

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:

TMB tiene implementado un sistema mixto:

Primer nivel de atención:

- **“Call Center”** general + **“Contact Center”** de soporte al canal de venta **“on-line”** (**“e-commerce”**), en la actualidad, a través de dos contratistas externos, empresas especializadas que incorporan en su plantilla profesionales con discapacidad. El primer contratista (SERVITELCO) atiende el **“Call Center”** general y el segundo (GUREAK) atiende el **“e-commerce”** y da soporte puntual a la atención digital.
- **Información y Atención Digital** (Twitter, formularios web, app’s...), a través de especialistas de TMB.
- **Gestión de comunidades** (Facebook, Instagram...), a través de especialistas de TMB.
- **Información y Atención Presencial**, a través de las oficinas comerciales de TMB (Punts TMB), oficinas gestionadas por especialistas de nuestra propia empresa.

Otras fuentes de entrada de comunicaciones de quejas, reclamaciones y sugerencias...

- Cartas y correos electrónicos de clientes dirigidos a la dirección de la empresa.
- Cartas de organismos e instituciones (municipales, supramunicipales, del Defensor del Ciudadano –Síndic de Greuges...).
- Cartas al director de medios de comunicación, básicamente prensa...
- Etc...

Segundo nivel de atención (QRS):

— **Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencia**, procedentes de formularios web comunicaciones directas de administraciones y/o organismos públicos, ..., a través de especialistas de TMB

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: Oficinas comerciales, formularios disponibles a través del personal de estaciones de Metro, formularios web (web de Transports Metropolitans de Barcelona, web del Ayuntamiento de Barcelona, web del Área Metropolitana Barcelona), cartas de organismos, cartas del Defensor del Ciudadano (Síndic de Greuges), cartas al director en medios de comunicación escrita (Prensa), comunicaciones vía redes sociales, a través del Call/Contact Center, etc... ¡Todos los canales disponibles!

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

R: En la actualidad la mayor parte de las quejas, reclamaciones y sugerencias se gestionan a través de la herramienta “**ZenDesk**”. Tenemos proyectos en marcha para integrar el resto de canales en la herramienta citada.

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: Sí, existe una clasificación que forma parte del manual de calidad.

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

R: A través del carta, cuando la respuesta es formal, o a través del canal por el que recibimos la queja (Twitter, Facebook...). La inmensa mayoría se responden a través de carta o mail, si el requerimiento se ha recibido mediante alguno de los formularios online.

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

R: Registro de la Queja, Análisis del problema (con la participación las operaciones de Bus y Metro), preparación de la primera respuesta personalizada (o de tratarse de un caso repetitivo, asignación de una respuesta predefinida), envío de la respuesta (mail, carta, respuesta a la administración). Si la causa que genera la queja no queda resuelta, estudio de la solución –si la hay-, elaboración de una segunda comunicación informando del proyecto que solucionará la queja o explicando las razones de la no solución.

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

R: Sí, contamos con tiempos definidos y son un indicador de proceso, en el caso de las quejas y reclamaciones que se gestionan a través de ZenDesk.

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

R: Sí.

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: A nivel interno, mensualmente, trasladando dicha información como mínimo a todas las área y servicios de la Dirección Ejecutiva de Márquetin, y a las áreas y servicios de las Direcciones de Bus y Metro (Operación y Mantenimiento).

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: Zendesk dispone de la funcionalidad de realizar encuestas de satisfacción online al receptor de cada respuesta enviada por mail. El cliente valora entre satisfecho/no satisfecho y puede añadir comentarios si lo desea. Estos datos se muestran de manera agregada y segregada, de forma que se puede conocer la valoración de cada atención (si el cliente la ha ofrecido). Además de estas

encuestas automatizadas, disponemos de dos encuestas anuales que permiten obtener por un lado el índice de satisfacción del cliente y por otro el nivel de calidad ofrecida (ésta última combina ratios internos con la observación realizada a través de “*Mystery Shopper*”).

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

R: Sí en la mayoría. Estamos desarrollando los que faltan dentro del proyecto de adecuación de nuestra certificación de calidad ISO 9001 a los requerimientos 2015.

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

R: Estamos trabajando en el desarrollo de los mismos, enfocados a visibilizar la queja como motor de cambio organizacional.

Hasta ahora hemos trabajado con indicadores cuantitativos, que hacían referencia a número de QRS recibidas y tiempo de respuesta básicamente, pero el modelo que estamos desarrollando cuantifica la queja en función del área al que hace referencia. A partir de esta cuantificación, realizamos comités de análisis con los departamentos afectados a fin de aportar propuestas de mejora y soluciones, las cuales una vez implementadas son comunicadas al cliente.

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

R: ZenDesk