

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: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

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: Toda la tramitación es interna excepto las peticiones de información telefónicas que se gestionan a través del teléfono de información de la Generalitat de Catalunya.

Sí que está externalizada la gestión de los carnets de pensionista.

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

R: Sí, hay un procedimiento que regula la gestión de las reclamaciones y que periódicamente se revisa.

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

R: Se encuentra documentado y se puede consultar internamente a través del portal del personal.

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

R: Los libros de reclamaciones, el teléfono (gratuito en el caso de las quejas y reclamaciones), formularios de la página web, redes sociales (facebook i twitter) y correo postal.

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

R: A través de un programa específico.

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: Reclamaciones, sugerencias, agradecimientos y peticiones de información.

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?
R: Preferentemente por correo electrónico menos las peticiones de información telefónicas que se contestan por esta misma vía.

Las comunicaciones que llegan a través de facebook y twitter que no son reclamaciones se contestan a través de este mismo canal.

8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?
R: Registro, petición al área implicada si es necesario y respuesta.

9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?
R: El único plazo definido es el de respuesta a las reclamaciones. El compromiso es contestarlas antes de 11 días hábiles.

Sí que está recogido en los indicadores de empresa.

10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?
R: No está recogido como indicador.

11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS
R: Informes trimestrales y un anual.

12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?
R: En el Comité de área y en el Comité de Dirección.

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: Encuestas de Índice de satisfacción al cliente.

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

R: Redes sociales y correo electrónico.

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

R: Operadora tenía indicadores del porcentaje de reclamaciones contestadas en tiempo y valoraba el volumen comparándolo con períodos anteriores.

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

R: Programas específicos que facilitan el registro, la gestión, la respuesta y las estadísticas.