

## 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:** SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (Metro de la Ciudad de México)

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 realiza in- house**

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

**R: Sí, tenemos documentado el procedimiento “Tramite de quejas y sugerencias”.**

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

**R: No**

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

**R: Tenemos 4 canales de comunicación: vía internet, línea telefónica, presencial y redes sociales.**

Vía internet mediante el Sistema de Atención al Usuario <http://www.metromediamovil.df.gob.mx/SIPRE/faces/pc.xhtml> y al correo electrónico [unidad\\_de\\_orientacion@metro.cdmx.gob.mx](mailto:unidad_de_orientacion@metro.cdmx.gob.mx); vía telefónica al 0155 5709-1133 ext. 5051 y 5009 o 5627.4950 y 5627.4741; de manera presencial en la oficina de atención al usuario ubicada en la estación Juárez Línea 3 y en los módulos de información y orientación ubicados en 8 estaciones de la Red; y a través de la redes sociales facebook, twitter e instagram.

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

**R: El área de atención al usuario a través de su unidad de Orientación e Información, reciben e integran todas las PQRS que se reciben por los diversos medios. Estas son clasificadas conforme al tipo de equipo o servicio, por ejemplo: escaleras y elevadores, atención de conductores, taquilleras, policías, retrasos del servicio, o bien por aspectos de limpieza, iluminación, delincuencia, etc. y son canalizadas al área de competencia del Metro para su verificación, análisis y atención y/o acción que proceda.**

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 se tiene definido los conceptos de queja, reclamo, sugerencia (petición) y solicitud de información pública para aspectos de transparencia.**

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

**R: Por el mismo medio que el cliente realizó su PQRS, conforme a los tiempos definidos y tipo de queja, por ejemplo, mediante las redes sociales la respuesta es en tiempo real ante quejas o preguntas de las condiciones del servicio; pero si es referido al trato de taquilleras, seguridad, limpieza, etc. se canaliza a la jefatura correspondiente para su evaluación y acción, pero no se da respuesta específicamente al cliente**

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

**R: Como se describe en el punto 5, el área de orientación e información capta, recibe y resuelve la procedencia de las quejas, sugerencias presentadas por los pasajeros, además proporciona atención y apoyo a los pasajeros o instituciones que requieran información, emitan quejas y sugerencias. Una vez recibida la PQRS, son clasificadas conforme al tipo de equipo o servicio y se canaliza mediante oficio al área de competencia Metro para su verificación, análisis y atención y/o acción que proceda.**

**Dentro de los siguientes 5 días hábiles el área debe dar respuesta por el mismo medio, señalando expresamente la solución a la PQRS para que el área de atención al cliente emita oficio con la contestación al pasajero, esta se envía normalmente por correo electrónico.**

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

**R: Para la atención de PQRS tenemos un tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles, en caso de redes sociales es inmediato.**

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

**R: Tenemos estadísticas disponibles del número de PQRS, clasificadas, y registros de perfil de los clientes, pero no se aplica algún indicador actualmente.**

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: Se generan estadísticas y gráficos, que se envían directamente al Director General para la toma de decisiones conducente.**

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: Realmente solo llevan el registro de las PQRS recibidas y atendidas, tiempo de respuesta.**

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

**R: No, solo el tiempo de respuesta máximo de 5 días hábiles.**

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

**R: Actualmente solo se lleva el registro y estadística de las PQRS recibidas y atendidas, pero estaríamos interesados en conocer de otros Metros que indicadores aplican.**

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

**R: Es un programa hecho en casa con XHTML (eXtensible HyperText Markup Language).**