

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; 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).