

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: SBASE

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 contrista?

R: El manejo de los canales de comunicación con los clientes se realiza In-house.

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

R: Sí, se redactó un procedimiento para la atención de los requerimientos de los clientes.

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

R: El procedimiento se encuentra aprobado y auditado por las autoridades competentes de SBASE.

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

R: Los canales a través de los cuales los usuarios pueden efectuar solicitudes son: sitio web, APP Subte, línea 147, libros de quejas, CGP o dependencias gubernamentales, e-mail, teléfono, notas y redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).

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

R: Los requerimientos PQRS en redes sociales se elevan a través de un informe diario que es enviado a las distintas áreas de la empresa.

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: En redes sociales no se encuentran clasificados.

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?
R: En redes sociales se responde al usuario indicándole que el reclamo ha sido elevado al área correspondiente. En caso de que los usuarios soliciten seguimiento del reclamo, les indicamos que pueden cargar su solicitud a través del sistema SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana).
8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?
R: El usuario se puede contactar con nosotros de dos maneras: arrobando nuestra cuenta (@basubte) o por mensaje privado. En función del requerimiento que realice el usuario, brindamos distintas respuestas. Si son referidas al servicio, la respuesta se brinda de forma inmediata. En caso de que requieran el seguimiento de una queja, son enviados al sistema SUACI o a la línea 147. Los reclamos que conciernen al operador del servicio (Metrovías) son derivados a su cuenta de Twitter o al Centro de Atención al Usuario (CAU).
9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?
R: No existen tiempos definidos para brindar una respuesta pero las inquietudes deben ser respondidas lo más pronto posible.
10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?
R: No contamos con un indicador.
11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS?
R: Los reportes sobre los ingresos de PQRS en redes sociales se realiza diariamente, de lunes a viernes.
12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?
R: Los informes se envían por mail con las capturas de los reclamos, ordenados por temática. El correo electrónico es enviado a las distintas áreas de la empresa y al operador del servicio.

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: El Gobierno de la Ciudad envía encuestas de calidad a los usuarios, los parámetros y encuestas son gestionados por su área.

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

R: Sí, tanto SBASE como el operador del servicio, Metrovías.

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

R: No utilizamos indicadores.

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

R: Utilizamos las plataformas Facebook, Twitter e Instagram.