

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: Tranvías de Zaragoza (Quejas =Reclamos = Reclamación) (Preguntas= Consultas) (Sugerencia= Sugerencia)

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: En casa (in house)

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

R: Si

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

R: Si

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

R: Personalmente en los puestos de atención al cliente, internet y telefónicamente

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

R:El personal de Atención al cliente consolida todas las PQRS

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:

1. Frecuencias y Horarios
2. Títulos de transporte
3. Intermodalidad
4. Maquina de recarga de títulos
5. Validadora de títulos
6. Accesibilidad

7. Bicicletas
8. Climatización
9. Ruidos y vibraciones
10. Señalización
11. Servicio prestado
12. Otros
13. Sanciones
14. Obetos perdidos
15. Personal tranvía

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

R: Por la vía que elija el pasajero (e mail o carta)

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

R:

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

R: Contamos con 15 días para dar respuesta al pasajero.

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

R: Solo se cuentan y se comparan con registros anteriores

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 dan a conocer a la Administración, en este caso al Ayto de Zaragoza

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: Encuesta de satisfacción del pasajero anual y mensualmente el indicador de atención al cliente IAT-01 donde se evalúan los siguientes ítems

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

R:

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

Mensualmente el indicador de atención al cliente IAT-01 donde se evalúan los siguientes ítems:

R:

PUESTOS ATENCION CLIENTE
Cumplimiento horarios en todos los puestos de AC
Posibilidad de todas las gestiones en todos los puestos
Uniformidad personal
Identificación personal
Trato con el cliente
Saludo cordial, identificación de la persona/empresa.
Información/gestión adecuada y sin errores.
Valoración de la satisfacción de la necesidad del cliente.
Cierre cordial de la conversacion.
LINEA 900
Saludo cordial, identificación de la persona/empresa.
Respuesta rápida al teléfono (4 tonos)
Información adecuada y sin errores.
Cierre cordial de la llamada.
PAGINA WEB
PAGINA WEB
Página web actualizada
Contenido página incluye la información necesaria
Posibilidad trámite reclamaciones/sugerencias a través de web
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, SANCIONES y OBJETOS PERDIDOS
RECLAMACIONES
Cartel visible "Hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten"
Existencia hojas reclamaciones en los dos puestos de atención al cliente
Acuse de recibo en tiempo inferior a 72 horas
Tiempo de resolución de reclamaciones inferior a 15 días
SUGERENCIAS
Recepción sugerencias en los dos puestos de atención al cliente
Acuse de recibo en tiempo inferior a 72 horas
Tiempo de resolución de sugerencias inferior a 15 días
SANCIONES
Abono inmediato de sanciones
OBJETOS PERDIDOS
Listado Objetos perdidos actualizado
Objetos perdidos en oficinas del gestor durante 1 semana.
Traslado semanal de objetos perdidos a Policía Local.

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

R: