

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: VLT Carioca

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: Los canales de comunicación son todos manejados in-house.

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

R: Sí. Las PQRS en Brasil son concentras en un sector llamado *Ouvidoria*. En VLT Carioca, hay un procedimiento escrito específico para este sector, aprobado por la presidencia.

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

R: Sí. Todos los procedimientos, después de aprobados son mantenidos en el sistema interno de administración electrónica de documentos.

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

R: Además de la *Ouvidoria*, que recibe llamados por teléfono y correo electrónico, reclamos, dudas y sugerencias son recibidos en el sitio web, en la aplicación oficial de VLT y en los medios sociales (Twitter y Facebook)

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

R: Los requerimientos que llegan por teléfono, correo electrónico o web son direccionados a un sistema de consolidación de datos, que son almacenadas como datos las informaciones y ayuda a mantener plazos de respuesta.

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: Hay clasificación por el tipo de requerimiento (reclamo, duda, alabanza etc) y también por sujeto (operación, facturación, obras etc)

7. ¿Cómo la empresa da respuesta a los requerimientos de los clientes?
R: Si es un tema con respuesta inmediata, los clientes son respondidos prontamente, sea por teléfono, correo electrónico o medios sociales. Si es necesario investigar con otras áreas, hay un plazo para respuesta al cliente.

8. ¿Cómo es el ciclo de atención de las PQRS? desde que se recibe hasta que se cierra?
R: La cuestión es recibida y, si hay solución inmediata, respondida. Cuando no, hay plazo de 7 días para retornar al cliente y ocurre la apuración con los sectores responsables.

En todos los casos, hay un requerimiento con número de protocolo para que el cliente pueda seguir el proceso.

9. ¿Se cuenta con tiempos definidos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y son considerados un indicador del proceso?
R: Si. El plazo máximo de respuesta es de 7 días, y el tiempo de respuesta es un componente del indicador de calidad de la operación.

10. ¿Cuentan con un indicador sobre el número de quejas recibidas con respecto al número de usuarios movilizados en el Sistema?
R: Si. (Número de reclamos/Número de Pasajeros transportados) x100

11. ¿Cuál es la periodicidad de la entrega de reportes sobre los resultados obtenidos el ingreso de PQRS
R: A cada 15 días.

12. ¿Cómo se le dan a conocer los resultados, cada cuánto y cuáles son los grupos objetivos?
R: Los resultados son presentados a junta directiva de operación.

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: Hay una pesquisa anual que mide la satisfacción con el servicio incluyendo también cuestiones sobre los canales de atendimento, esta es una obligación contractual que tenemos con el gobierno.

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

R: No. El nivel de atención es el mismo a todos los canales, con equipos dedicados.

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

R: Los reportes a cada 15 días muestran como el servicio es percibido por los clientes. La separación por temas revela cuales son los puntos fuertes, debéis y ayuda a realizar acciones que puedan hacer con que le modelo de servicio sea mejor.

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

R: En la *Ouvidoria*, específicamente, hay un sistema de gestión de procesos que recibe y mantiene los requerimientos, además de ayudar en la administración de plazos directamente con los sectores y también con los clientes.