

## NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 19 de Enero de 2013

A lo largo de 2012, la Oficina de Atención al Cliente de la entidad ha recibido un 10 por ciento menos de quejas



### **DISMINUYEN LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EMT VALENCIA**

**Durante 2012, la entidad ha gestionado más de 83.000 llamadas, escritos y visitas**

Las Oficinas de Atención al Cliente (OAC) de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia (EMT) es uno de los departamentos de la entidad que está de forma constante y permanente en contacto con los usuarios, pues es su trabajo diario recabar todas sus dudas, sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, para trasladarlo al resto de la empresa y así poder perfeccionar y ajustar el servicio que se presta en la calle a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

A este respecto conviene recordar que la red de EMT está formada por 43 líneas regulares, 12 nocturnas, 2 de verano y un servicio especial para personas con discapacidad que en su conjunto recorren más de 21 millones de kilómetros al año y realizan más de 3.065.327 viajes, lo que equivaldría a que uno de los autobuses de la entidad recorriera 27,3 veces la distancia entre la Tierra y la Luna.

En concreto, a lo largo de 2012 la OAC ha gestionado 83.307 contactos entre llamadas telefónicas, visitas y escritos recibidos, lo que supone más de un 3% más respecto al año 2011.

En concreto, la actividad más habitual en la OAC es atender consultas, la mayoría de ellas relacionadas con las rutas de líneas, horarios, títulos y tarifas principalmente. De hecho, las consultas representan el 91% de la actividad de la Oficina y en su evolución con respecto al año 2011 han aumentado un 4 %.

Por su parte, el aumento de consultas de los usuarios ha ido en detrimento de las quejas y reclamaciones recibidas, las cuales han experimentado un descenso del 10,18 % con respecto al año 2011. Además, de suponer sólo un 1,6% del total de los contactos gestionados desde la OAC en 2012, se debe tener en cuenta también que representa una cifra muy baja respecto al número de viajeros que en 2012 se movieron con EMT (86,5 millones) pues representa 1 queja cada 65.000 usuarios, lo que refleja a su vez el esfuerzo que tanto la empresa como sus trabajadores realizan diariamente por ofrecer un mejor servicio.

Las visitas a las Oficinas de Atención al Cliente que la entidad tiene a disposición de los usuarios en la Plaza de Correo Viejo, 5, y en las instalaciones de Metrovalencia en la calle Colón, se han incrementado un 21% respecto a 2011, destacando especialmente la oficina ubicada en la calle Colón, abierta desde febrero de 2010. Los principales motivos de visita de los usuarios se centran en la adquisición y gestión de títulos y tarjetas.

Las felicitaciones también son motivo de comunicación por parte de los clientes hacia la entidad. En concreto, a lo largo de 2012 se han recibido alrededor de 60 felicitaciones, la mayoría de ellas destinadas al colectivo de conductores, a quienes se les hace llegar de manera personal. También las felicitaciones se han incrementado respecto a 2011, en concreto un 20% más.

## **NOTA INFORMATIVA**

Conviene recordar, que a través de la OAC, EMT Valencia tiene un compromiso de calidad de responder a todos sus clientes en un máximo de 20 días hábiles siguientes a la recepción del contacto escrito con la finalidad de agilizar los trámites y dar un servicio eficaz y eficiente a los valencianos.

Así pues, durante el año 2012 el plazo medio de respuesta de la OAC a los usuarios ha sido de 9 días, mientras que en 2011 fue de 13 días, lo que se traduce en una mayor agilidad y eficiencia en la respuesta pese a tener un mayor número de escritos en 2012, alrededor de 3.500, frente a los 3.093 de 2011.

Y es que la progresión de escritos contestados va en aumento cada año. Los datos son: 2.498 en 2008, 2.552 en 2009, 2.729 en 2010, 3.093 en 2011, y 3.462 en 2012, lo que significa que con respecto al año pasado se han contestado un 12% más de escritos.