

NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 27 de Julio de 2013

Por su parte se incrementan las visitas a las Oficinas de Atención al Cliente de la entidad

DISMINUYEN MÁS DEL 20 POR CIENTO LAS QUEJAS EN EMT VALENCIA

Aumentan de manera notable las felicitaciones dirigidas a los conductores

Uno de los principales objetivos de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia (EMT) es hacer que el usuario se sienta escuchado, único y atendido. Es importante que se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas. Por este motivo, la atención al cliente es un pilar importante de la entidad que contribuye, en gran medida, a ofrecer un servicio de calidad, especialmente accesible en todo lo que respecta a una información actualizada, completa y personal del servicio que presta.

Con esta finalidad, las Oficinas de Atención al Cliente de EMT (OAC) trabajan diariamente de lunes a sábado, e incluso con horario ininterrumpido, como es el caso de la oficina ubicada en la Plaza Correo Viejo, para optimizar este servicio de información personalizada.

Durante este primer semestre de 2013 destaca el descenso generalizado del 20,76% de quejas frente al mismo período del año anterior. En concreto, se reducen en un 40% las quejas motivadas por temas de 'educación y trato' y en un 31% las relacionadas con la prestación del servicio.

Por su parte, las felicitaciones recibidas se han incrementado más del 10% respecto a los seis primeros meses de 2012. En este sentido, destaca la excelente evolución de las felicitaciones dirigidas a los conductores, las cuales concentran el 71,87% de los escritos recibidos al respecto. Le siguen felicitaciones motivadas por la gestión llevada a cabo en las Oficinas de Atención al Cliente de la entidad, así como de mejoras en el servicio.

Los usuarios se sienten bien atendidos cuando acuden a las oficinas de EMT, y prueba de ello es el aumento de visitas que se han registrado en ambas oficinas, aún cuando muchas gestiones se pueden realizar online o por teléfono, con una media de crecimiento del 6,54%, especialmente en la oficina ubicada en las instalaciones de Metrovalencia en la calle Colón, donde las visitas se han incrementado alrededor del 10%, solicitando principalmente información y gestión de títulos.

Precisamente, porque la OAC de la calle Colón se ha convertido en un punto de referencia para los usuarios, recientemente ha sido ampliada y renovada y, junto al punto informativo que también ofrece la Conselleria de Transportes, se han trasladado a una oficina mucho más grande y luminosa, y fácilmente localizable desde las escaleras de acceso, donde siguen ofreciendo información personalizada a cada ciudadano sobre el servicio público de transporte. Y es que la cercanía de esta oficina informativa con los usuarios ha hecho que EMT Valencia pueda aumentar notablemente el contacto directo con sus usuarios, por lo que la intención de ampliar las dotaciones destinadas es la de reforzar la gestión diaria que EMT ofrece a sus clientes.



NOTA INFORMATIVA

RESPUESTA A LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS EN POCO MÁS DE 8 DÍAS



Uno de los compromisos de EMT con los ciudadanos es, a través de la OAC, responder a sus escritos en un período inferior a 20 días hábiles. En el primer semestre de 2012, la media de respuesta se situaba en 11,83 días, mientras que en el mismo período del presente año, el plazo medio de respuesta a los escritos se ha conseguido reducir hasta los 8,6 días hábiles, hecho que tiene una grata acogida entre los usuarios al sentirse escuchados y parte activa del día a día de EMT Valencia.