

NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 28 de Enero de 2014

A lo largo de 2013, se consolida la tendencia de aumento de consultas y el descenso de quejas y reclamaciones



CRECE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMT VALENCIA COMO PUNTO DE VENTA

Destaca la mejora de los tiempos de respuesta de escritos a los usuarios con un plazo medio de 5,8 días dentro del margen estipulado por la entidad de dar contestación en 20 días laborables

Unos de los principales activos de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia (EMT) son sus Oficinas de Atención al Cliente (OAC) dado que su actividad va estrictamente ligada a facilitar el día a día de los usuarios y las necesidades que éstos puedan tener en relación con el servicio que presta la entidad.

Lo más habitual en los tres puntos de Atención al Cliente, que EMT tiene ubicadas en la Plaza Correo Viejo, en las instalaciones de Metrovalencia en la calle Colón, y la recién inaugurada de la Universidad Politécnica, es atender consultas puesto que dicha acción ha representado en 2013 el 90,6% de la actividad de las oficinas, siendo los títulos de transporte, itinerarios, objetos perdidos y la recarga online, los temas sobre que demandan mayor información.

No obstante, a lo largo del año destacan diversos aspectos más de las múltiples tareas que realiza este departamento. Desde que en junio de 2010, las OAC se convirtieron en puntos de venta de los títulos propios de la entidad (Bonobús Plus, EMTJove y Bono Oro), su actividad a este respecto ha ido creciendo hasta que en este 2013 se ha registrado un aumento del 91%, realizándose un total de 10.319 gestiones entre venta de tarjetas y recargas de títulos, frente a las 5.400 de 2012.

Y es que la implantación del nuevo abono mensual joven ha supuesto un éxito, dado que supone el 39% de las ventas totales, teniendo en cuenta que fue implantado a principios de noviembre y que en apenas 2 meses se han registrado el alta de más de 1.900 clientes.

A su vez, la gestión de títulos ha traído consigo un notable incremento del número de visitas recibidas en las tres oficinas del 31%, siendo la oficina situada en las instalaciones de Metrovalencia de la calle Colón la que registra una mayor afluencia de usuarios dada su céntrica ubicación.

Otra de las funciones importantes que se gestiona a través de las Oficinas de Atención al Cliente de EMT, es la de contestar por escrito a los usuarios, habiendo mejorado considerablemente los tiempos de respuesta en este 2013.

A este respecto, el compromiso de calidad de EMT con sus clientes es darles una respuesta en un plazo máximo de 20 días laborables, tras haber recabado toda la información correspondiente sobre el tema tratado.

Desde el año 2008, la progresión de escritos contestados ha ido en aumento, mientras que el plazo medio de respuesta ha ido disminuyendo. En 2011, el plazo se situaba en los 13,08 días,

NOTA INFORMATIVA

en 2012 en 9,08 días, mientras que en este 2013, el plazo medio de respuesta ha sido de 5,8 días, contestando además un número similar de escritos, 3.472 en 2013 frente a los 3.462 de 2012, lo que significa que se responden más escritos en menos tiempo. Con esto, se mantiene el compromiso de la Oficina de Atención al Cliente en cuanto a agilizar los trámites y optimizar el uso de herramientas y recursos a su disposición repercutiendo en un mayor beneficio para los usuarios.



A lo largo de 2013 el conjunto de las tres OAC ha gestionado 81.080 contactos entre llamadas telefónicas, visitas y escritos recibidos, donde se ha constatado la tendencia de crecimiento del número de consultas, en detrimento de las quejas y reclamaciones que han disminuido.

En este sentido, las quejas y reclamaciones experimentan un descenso de más del 5% respecto al año 2012, en especial aquellas relacionadas con el personal, mientras que las felicitaciones han aumentado un 11%, siendo en su mayoría destinadas al colectivo de conductores de EMT, lo que refleja a su vez el esfuerzo que tanto la empresa como sus trabajadores realizan diariamente por ofrecer un mejor servicio.

Además de realizar todas estas actividades, gestionar las llamadas telefónicas y tramitar los objetos perdidos y su devolución, la Oficina de Atención de Cliente de EMT, en pro de contribuir a ajustar y perfeccionar al máximo posible el servicio que se presta en la calle a las necesidades de los ciudadanos, también participa de forma activa en la elaboración de planos guía y folletos informativos, así como en actualizar en tiempo real la información en página web y redes sociales relativas a modificaciones, incidencias y desvíos del servicio.