Disminuyen más del 20% las quejas en EMT Valencia

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

Las Oficinas de Atención al Cliente de EMT (OAC) trabajan de lunes a sábado para optimizar este servicio. Durante el 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. Le siguen felicitaciones motivadas por la gestión llevada a cabo en las OAC, así como de mejoras en el servicio.

Más información: www.atuc.es/pdf/568.pdf

