

MEMORIA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2022

Contenido

1. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas.....	3
2. Proceso para presentar una queja o una sugerencia.....	5
3. Servicio de Atención al Cliente	7
4. Nuestros datos	9
5. Mejora continua	11



1. Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas

Queremos proporcionar a nuestros viajeros el mejor servicio posible y escucharte, por eso, cuidamos cada detalle para que tu viaje sea una experiencia que quieras repetir. Esta realidad se hace posible, aplicando los más altos estándares de calidad que permiten que el cliente pueda disfrutar de un trayecto seguro, sin interrupciones y con alto grado de confort.

Para ofrecer mayor confianza, gestionamos doblemente la calidad. Por una parte, cumplimos con los requisitos establecidos en la norma europea de calidad del transporte público de pasajeros lo que nos permite mejorar el control sobre el servicio prestado, así como, complacer las expectativas y necesidades de los clientes. Por otra parte, también cumplimos con el estándar internacional de gestión de la calidad, lo que permite operar minimizando los errores y orientar nuestros esfuerzos al aumento de la satisfacción de los usuarios.

Pero la experiencia Monbus no concluye en el trayecto. Por eso, brindamos la oportunidad de que, si un cliente no se siente feliz con el servicio recibido, tiene a su disposición diferentes canales para poder comunicar sus inquietudes a la organización y estar informado en todo momento del estado de sus reclamaciones. Garantía de este compromiso mantenemos en vigor la certificación ISO 10002 Gestión de Reclamaciones: Norma Internacional que establece las directrices para gestionar eficazmente las reclamaciones y conseguir la satisfacción del cliente en 24 empresas adheridas a la marca Monbus.

“Escuchamos tus preocupaciones y trabajamos para convertirlas en una oportunidad de mejora continua de los servicios”



AENOR
PROTOCOLO
FRENTE AL COVID-19



2. Proceso para presentar una queja o una sugerencia



Para presentar una queja deberás hacerlo a través del formulario de contacto de la web.

En este, deberás seleccionar que se trata de una queja y cubrir todos los campos requeridos, así como indicar fecha, hora, línea y parada del servicio. Recomendamos también dar la información más completa posible para disminuir el tiempo de resolución.

Si no es posible presentarla a través de la web por circunstancias especiales se podrá presentar a través del teléfono de información desde donde se ayudará con el procedimiento.

Nos comprometemos a confirmar el recibo de la queja en menos de 48 horas salvo casos excepcionales derivados de errores o incidencias puntuales.

Las quejas serán atendidas en un plazo máximo de 15 días, verificando las posibles soluciones, su implantación y la satisfacción del cliente.

Si deseas consultar el estado de tu queja podrás hacerlo siempre a través de los canales de atención al cliente (info@monbus.es o 900 92 91 92).

Si deseas hacer alguna sugerencia al objeto de mejorar alguno de nuestros servicios o simplemente trasladarnos tus necesidades particulares, puedes hacerlo a través del Buzón de Sugerencias habilitado en la Sección de Contacto. Si deseas presentar una reclamación deberás hacerlo a través del libro oficial diligenciado por la Administración.



3. Servicio de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente de Monbus, está conformado por un capital humano especializado en brindar apoyo a todos los clientes, tanto antes de viajar, resolviendo dudas o inquietudes sobre tú trayecto, como posteriormente, para formular aquellas experiencias que quieras compartir con nosotros.

Además, toda la información que ponemos a tú disposición está actualizada diariamente, lo que nos permite realizar un servicio de información de manera eficaz, veraz y rápida, garantizando que el usuario siempre satisfaga sus necesidades.

Este servicio está disponible los 365 días del año de lunes a viernes de 8:00 a 21:00, sábados y domingos de 9:00 a 13:30 y 15:00 a 21:00 y festivos de 10:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00.

Por otra parte, nuestra línea de teléfono 900 929 192 es un servicio de atención al cliente gratuito, que no reviste ningún gasto para el usuario que necesita ser informado o recibir ayuda ante cualquier incidencia.

No obstante, siempre puedes contactarnos a través del formulario web disponible las 24 horas para ayudarte a través de <https://www.monbus.es/es/contacto>. Pero si, aun así, no encuentras lo que buscas, puedes encontrarnos en nuestras redes sociales con soporte 12 horas al día los 365 días del año.



4. Nuestros datos





En el transcurso del año 2022, hemos realizado mejoras significativas en nuestro departamento de atención al cliente mediante la implementación exitosa de la herramienta Jira. Esta solución ha permitido una integración fluida con otros departamentos de nuestra empresa, optimizando así nuestros procesos internos y mejorando la calidad de nuestro servicio.

En relación con los datos de quejas, es importante destacar que, debido a la correcta implantación y estabilización de la herramienta Jira, solo se encuentran disponibles datos a partir del mes de septiembre de 2022. A partir de ese momento, hemos podido recopilar de manera eficiente y confiable la información relacionada con las quejas, garantizando así su exactitud y evitando la presencia de fallos o problemas en los registros derivado del periodo de pruebas.

Desde septiembre de 2022 a diciembre de 2022, se reportan un total de 4676 quejas, consultas o sugerencias, donde la totalidad de las peticiones fueron tratadas. Sin embargo, estos datos se obtienen durante un pico muy grande de viajeros debido a los descuentos ofertados por el gobierno lo que, ocasionó menor disponibilidad de plazas dando lugar a mayor número de interacciones de consultas o quejas.

5. Mejora continua





Toda la experiencia acumulada ha sido la base para el desarrollo de proyectos y estrategias que lograrán aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. Algunas de las propuestas de mejora al servicio de Atención al Cliente son las siguientes:

- Ampliar la implantación de Jira a otras personas que brindan soporte de atención al cliente en otro lugar distinto al call center de sede central.
- Implantación de un chat en directo para información.
- Mejora de la información disponible en página web.
- Formación multidisciplinar de nuestro personal de Atención al Cliente.
- Apertura de nuevos puntos de información al viajero.



 +34 900 92 91 92

 info@monbus.es