

El consejero de Transportes ha visitado la oficina de gestión del Consorcio Regional en el Aeropuerto Adolfo Suárez-Madrid Barajas

La Comunidad de Madrid atendió el año pasado a casi dos millones de viajeros de manera presencial, telefónica y telemática, un 35% más que en 2020

- El centro ubicado en el aeródromo –uno de los 23 con los que cuenta la región- contabilizó el pasado año 152.670 usuarios de este servicio, el 12% del total
- Las oficinas de Príncipe Pío, Moncloa y Sol fueron otras de las dependencias más utilizadas por los clientes

19 de junio de 2022.- La Comunidad de Madrid atendió en 2021 a casi dos millones de viajeros a través de los diferentes servicios multicanal (presencial, telefónico o telemático), lo que supone un 35,6% más que el ejercicio anterior. El consejero de Transportes e Infraestructuras, David Pérez, ha informado sobre estos datos en su visita a la oficina de gestión que el Consorcio Regional de Transportes tiene instalada en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

Pérez ha destacado que, de los 23 centros de estas características, el aeródromo fue el que mayor volumen de usuarios contabilizó, con 152.670 personas, que representan casi un 12% del total. Le siguen las estaciones de Príncipe Pío -134.359-, Moncloa -127.043- y Sol – más de 121.000-.

El espacio habilitado en el aeropuerto también lidera la atención a clientes los fines de semana y festivos. De todas las personas que se acercaron a sus mostradores, 19.185 (un 12,5%) lo hicieron en sábado y 22.044 (14,4%) en domingo o festivo.

En relación a los diferentes servicios multicanal, el presencial supuso el 66,7% del total de las consultas, con 1.273.847 en los 23 despachos de la Comunidad de Madrid. Vía telemática se atendió a 512.652 (el 26,8%), mientras que el servicio telefónico del 012 ayudó a 170.436 (solo información y cita previa), lo que representa el 8,9%.

El consejero madrileño ha anunciado que durante el 2022 concluirá el proyecto de mejora de imagen y señalización en oficinas situadas en locales de Metro, se acometerán obras para mejorar ubicación y accesibilidad de las oficinas de Parla, Aranjuez y Alcorcón –que reabrirá en otra ubicación–, y se reabrirá una nueva en el intercambiador de Plaza Elíptica.



Medios de Comunicación

“Estamos continuamente mejorando la información a través de formación a los agentes y actualizando y elaborando plantillas de respuestas para los viajeros, y ofrecer también una mayor atención a las personas con discapacidad”, ha asegurado.

Pérez ha finalizado señalando que el Consorcio Regional de Transportes “seguirá modernizando y mejorando todos estos canales de comunicación, haciéndolos aún más eficaces y eficientes, cada vez más personalizados, porque lo que realmente importa es la experiencia del viajero”.