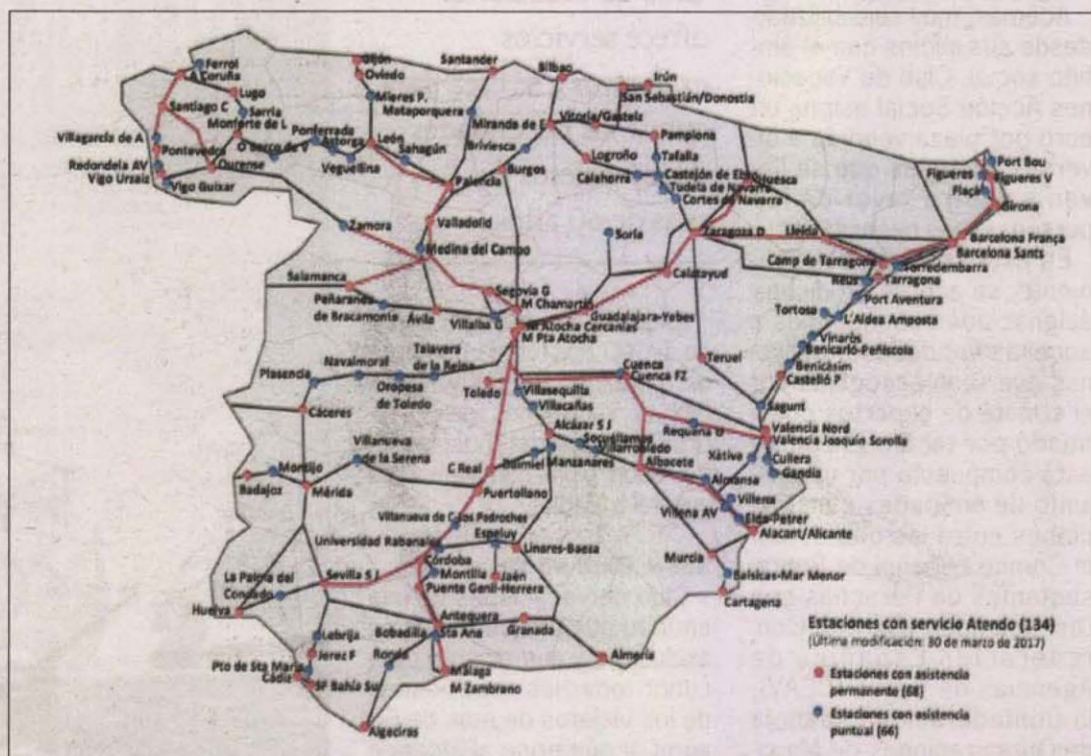


Renfe asiste a 4,2 millones de personas en sus diez años de Atendo

Atendo es un servicio personalizado que orienta e informa al viajero. La valoración del mismo por parte de los clientes se ha mantenido entre el 8 y el 9 sobre 10 en esta década



Redacción / EM

Renfe ha superado las 4,2 millones de asistencias a personas con discapacidad o problemas de desplazamiento cuando se cumple el décimo aniversario del servicio Atendo, que la empresa implantó en julio de 2007 para facilitar el uso de sus servicios a todos los ciudadanos. Atendo es un servicio personalizado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones y le asiste en la subida y bajada de los trenes. Desde que se puso en marcha, ha ido am-

pliando las prestaciones, cobertura y facilidades de la mano de un equipo de profesionales con formación específica sobre personas con discapacidad –física, visual, auditiva, cognitiva, etcétera–.

El crecimiento del servicio ha sido constante, así como la valoración de los usuarios, que se ha mantenido siempre entre el 8 y el 9 sobre 10. Más del 45% de los clientes, además, afirma que, de no ser por el servicio Atendo, no habrían optado por utilizar los servicios de Renfe, dato que pone de manifiesto la importancia de este servicio para

facilitar el uso del ferrocarril en España.

El buen trato y la atención del personal de Atendo hacia los clientes son los aspectos mejor valorados, según la última encuesta de satisfacción, junto con la rapidez y comodidad y la tranquilidad que produce el servicio a la hora de coger un tren para estos colectivos. Más de 350 profesionales de atención especializada a personas con discapacidad o problemas de desplazamiento forman parte del equipo Atendo de Renfe, que también atiende a personas mayores, mujeres embarazadas

y personas con carrito de bebé y equipaje.

A este reconocimiento se suma el de colectivos y asociaciones de la discapacidad con los que Renfe ha trabajado estrechamente, así como el de organismos de certificación de calidad como Aenor (Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, norma UNE 17001-2).

Diez años después de su lanzamiento, el servicio cubre el 88% de los servicios de Larga y Media Distancia de Renfe en un mapa de 68 estaciones con asistencia permanente y 66 estaciones con asistencia puntual.

Atendo en el móvil

Además, Atendo cuenta también con su aplicación móvil, presentada el pasado año. Desarrollada en colaboración con ILUNION, el grupo empresarial de la ONCE y su Fundación, la app supone un nuevo medio sencillo y cómodo para solicitar la asistencia y acceder a toda la información asociada al servicio desde terminales móviles.

La app permite, además de solicitar el servicio, consultar la Guía del Servicio Atendo, elaborada con criterios de Lectura Fácil en PDF accesible con el listado de estaciones y trenes y el resto de información clave.

Puede ampliar la información de este servicio se puede consultar "www.renfe.com".