



De publicación inmediata: 09/04/2024

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

**LA GOBERNADORA HOCHUL CELEBRA QUE SE CUMPLE UN AÑO DESDE QUE  
LOS AGENTES DE LAS ESTACIONES DE LA MTA AYUDAN A LOS PASAJEROS  
FUERA DE LAS CABINAS**

*La encuesta revela que los clientes se sienten más seguros y satisfechos con la experiencia del transporte público después de la interacción con los agentes de la estación*

*Centros de atención al cliente ampliarán los servicios y ayudarán en la inscripción para tarifas reducidas*

*Cinco agentes de la estación reciben elogios por su excepcional servicio al cliente*

*Las fotos de la conferencia de prensa están disponibles [aquí](#); el video de la conferencia de prensa se puede ver [aquí](#)*

La gobernadora Kathy Hochul celebró hoy un año desde que los agentes de las estaciones de MTA comenzaron su función mejorada de salir de las cabinas y ayudar a los pasajeros con funciones básicas de servicio al cliente en toda la estación, como brindar información de orientación, ayudar en las máquinas de pago e informar a los nuevos pasajeros sobre el pago de tarifas sin contacto. Este alejamiento del rol centrado en Las cabinas, que data de la era de los tokens, modernizó el rol para atender mejor las necesidades de los clientes en un entorno de estaciones del siglo XXI y mejorar la experiencia del cliente. Tan solo el año pasado, la Autoridad de Tránsito de Nueva York presentó 208 elogios a los agentes de estaciones que recibieron comentarios positivos de los clientes entre marzo de 2023 y febrero de 2024, en comparación con 33 elogios entre marzo de 2022 y febrero de 2023, cuando los agentes comenzaron a salir de las cabinas con frecuencia.

"Tengo el compromiso de hacer que nuestros metros sean más seguros y accesibles para los millones de personas que dependen de ellos cada día", **dijo la gobernadora Hochul**. "Los agentes de las estaciones son el primer punto de contacto para los pasajeros que necesitan ayuda, y su presencia continua en nuestras estaciones está dando buenos resultados a los neoyorquinos".

Como parte de la iniciativa mejorada de servicio al cliente, la Autoridad de Tránsito de Nueva York implementó agentes de estación de manera más eficiente en todo el sistema, lo que generó \$10 millones en ahorros anuales y, al mismo tiempo, mejoró el servicio al cliente y aumentó el pago por hora. Durante las próximas semanas, la Autoridad de Tránsito de Nueva York introducirá gradualmente servicios adicionales a los 15 Centros de Atención al Cliente (CSC, por sus siglas en inglés) del sistema de metro con capacidad para que los clientes puedan solicitar y recibir en el acto una MetroCard de tarifa reducida permanente. En los próximos meses, se irán incorporando gradualmente servicios adicionales, como la posibilidad de completar solicitudes para el Programa de Tarifas Justas (Fair Fares Program) en los CSC.

Desde la transición fuera de las cabinas, la encuesta de recuento de clientes "Customers Count" del otoño de 2023 encontró que las interacciones de los clientes con los agentes de la estación fueron positivas y particularmente altas entre los pasajeros cuyas interacciones habían tenido lugar fuera de las cabinas debido al apoyo más personalizado e individual brindado. Además, los clientes que están satisfechos con la interacción con el agente de su estación tenían más probabilidades de sentirse seguros en las plataformas (52% comparado con 26%) y estar satisfechos con el metro en general (61% comparado con 31%).

**El presidente de la Autoridad de Tránsito de Nueva York, Richard Davey, expresó:** "Esta es una nueva era de servicio al cliente en la Autoridad de Tránsito de Nueva York, y los agentes de la estación son esenciales en ella. Ha pasado un año desde que abandonamos el servicio al cliente que limitaba las cabinas y los resultados fueron impactantes. Los clientes no solo están más satisfechos con el metro, sino que también afirman sentirse más seguros al ver a estos empleados en las estaciones. Si bien reconocimos a los empleados destacados hoy, todos los agentes de las estaciones realmente sumieron el desafío en su nuevo rol. La satisfacción del cliente es nuestra guía principal y hoy destaca nuestro progreso para mejorar la experiencia del cliente y brindar un servicio más rápido, limpio y seguro".

**La directora de Atención al Cliente de la MTA, Shanifah Rieara, sostuvo:** "Los agentes de las estaciones han estado fuera de las cabinas durante un año ayudando a los pasajeros con sus necesidades de transporte y, como resultado, la satisfacción del cliente aumentó. La interacción cara a cara no tiene precio para mejorar la experiencia del pasajero y eso ha tenido un impacto significativo, tanto en los neoyorquinos como en los visitantes. Esperamos aprovechar este progreso en un futuro cercano, cuando los pasajeros puedan solicitar una MetroCard de tarifa reducida en el momento e inscribirse en el Programa de Tarifas Justas".

**El vicepresidente sénior del Departamento de Metro de la Autoridad de Tránsito de la ciudad de Nueva York, Demetrius Crichlow, remarcó:** "Los agentes de las estaciones siempre han desempeñado un rol crucial al ayudar a los clientes a navegar por el sistema de tránsito, pero ahora su asistencia no se limita a una ubicación fija y los resultados son abrumadoramente positivos. Se demuestra cuánto valor se agrega a la experiencia del pasajero al tener agentes fuera de las cabinas, incluida la capacidad

de compartir información valiosa sobre opciones de tarifas reducidas para garantizar que todos los pasajeros tengan acceso a transporte asequible".

Como parte de la celebración, la Autoridad de Tránsito de Nueva York reconoció a cinco agentes de la estación por su excepcional servicio al cliente: Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor y Rashelle McFadden. Todos estos empleados recibieron un pin *North Star* como parte del Programa de Reconocimiento de Empleados (Employee Recognition Program) lanzado recientemente por la Autoridad para fomentar un excelente servicio al cliente.

Los agentes de las estaciones ahora también pueden desempeñar roles de apoyo como lo hicieron el mes pasado para el mayor esfuerzo colectivo de un solo día de la ciudad, reconocido como el [Día de Acción de Tarifas Justas](#), para crear conciencia sobre las opciones de tarifas reducidas disponibles e información sobre la elegibilidad. Además de las tareas previamente descritas, el nuevo rol permitió a los agentes de estación brindar ayuda al cliente a través de:

- Asistencia a clientes con discapacidad y personas mayores
- Servicio al cliente durante interrupciones del servicio y cambios planificados importantes
- Orientación e información de la aplicación OMNY (One Metro New York), incluida la conversión y preguntas sobre el uso
- Orientación e información sobre tarifas reducidas
- Informes oportunos de cualquier problema relacionado con los servicios para el cliente, incluidos ascensores, escaleras mecánicas, señalización digital, puntos de ayuda y torniquetes
- Mantenimiento de un entorno seguro y limpio para el cliente
- Informes de problemas de calidad de vida

El cambio complementó la construcción de Centros de Atención al Cliente en todos los distritos del sistema. Actualmente, hay 15 Centros de Atención al Cliente y se espera que se abran más este año. Para obtener la lista de ubicaciones actuales, consulte [aquí](#). Estas instalaciones cuentan con personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con agentes de estaciones de la Autoridad de Tránsito de la ciudad de Nueva York, y brindan servicios que históricamente solo se brindaban exclusivamente en 3 Stone Street en el Bajo Manhattan.

###

Más noticias disponibles en [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
Regístrese para recibir novedades de la Oficina de la Gobernadora en [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | Envíe NEW YORK  
por mensaje de texto al 81336

[CANCELAR SUSCRIPCIÓN](#)

