



MINISTERIO  
DE FOMENTO

Presidencia  
Española

*em*

2010.es



# Nota de prensa

Según la Encuesta de Calidad Percibida elaborada por AENA

## El 79% de los usuarios del Aeropuerto de Madrid-Barajas considera sus instalaciones y servicios como buenos o muy buenos

- El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida, así como la atención del personal de Información o la limpieza y confort de las instalaciones, son algunos de los puntos mejor valorados

18-feb-10.- La gran mayoría de los pasajeros del Aeropuerto de Madrid-Barajas valoran positivamente los servicios e instalaciones ofrecidos en el aeródromo según la encuesta de Calidad Percibida, realizada por AENA a pasajeros y usuarios.

Según esta investigación, el 79% de los pasajeros valora de forma general como buenos o muy buenos los servicios prestados por el Aeropuerto de Madrid-Barajas, frente a un 17% que los estima como normales y un 3% como malos.

Con estos resultados, el Índice General de Calidad del Aeropuerto se sitúa en el 3,72, sobre una puntuación de 5, aumentando en un 2,7% los niveles percibidos por los usuarios desde 2007, que fueron del 3,62.

Estos son los principales datos que se desprenden de la encuesta sobre los Niveles de Calidad Percibida de pasajeros y acompañantes realizada en diciembre de 2009, en la que participaron más de 2.000 usuarios del Aeropuerto.

Además, hay que resaltar también los resultados obtenidos en diversos apartados más específicos como son el Servicio de Asistencia a Personas con

Movilidad Reducida, la disponibilidad y amabilidad del personal de Información, la limpieza y conservación de las instalaciones, la climatización e iluminación de los edificios o los accesos y medios de transporte del Aeropuerto cuya puntuación, en el caso de los pasajeros, se ha situado por encima o en torno al 4 en una valoración sobre 5. De hecho, el 85% de los encuestados considera el Servicio de Asistencia a PMR como bueno o muy bueno y un 81% opina lo mismo de la amabilidad del personal de Información.

---