



Según las encuestas realizadas en 2011

## **El Aeropuerto de Ibiza recibe la mejor puntuación de los últimos tres años a la calidad de los servicios prestados**

- **El índice de calidad percibida alcanza los 3,83 puntos sobre 5**
- **Los usuarios destacan la amabilidad y disponibilidad del personal de información**
- **El servicio de asistencia a personas con movilidad reducida es uno de los mejor valorados**

2 de marzo de 2012

Los usuarios han valorado al Aeropuerto de Ibiza con la mejor puntuación de los últimos tres años en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos a los pasajeros. Así se desprende del informe de Calidad Percibida que recoge los datos de las encuestas realizadas durante 2011 por Aena Aeropuertos y cuyo principal indicador, el índice de calidad percibida, ha alcanzado los 3,83 puntos sobre 5.

A través de estas encuestas periódicas los pasajeros de llegada y/o salida y sus acompañantes han podido realizar sus valoraciones sobre instalaciones y servicios. Los aspectos mejor valorados son el servicio a las personas con movilidad reducida (PMR) así como la disponibilidad y la amabilidad del personal de información.

Los pasajeros evalúan muy positivamente tanto el confort del aeropuerto (limpieza, climatización...), como los accesos al mismo (señalización, aparcamientos...). Los procesos de facturación, desembarque y recogida

de equipajes también han recibido una alta puntuación por parte de los usuarios.

Los aspectos en los que más ha mejorado el Aeropuerto de Ibiza durante 2011 han sido disponibilidad y amabilidad del personal de restauración, los tiempos de espera de recogida de equipajes y la frecuencia del servicio del transporte público.

En total se realizaron 1.751 encuestas. De esta muestra se observa que el perfil del pasajero del Aeropuerto de Ibiza corresponde a hombres y mujeres prácticamente en igual proporción, españoles, de entre 20 y 39 años, trabajadores por cuenta ajena, con estudios (Bachiller, BUP, Formación profesional) que viajan por vacaciones u ocio y que en el último año han realizado entre 1 y 5 viajes.

Los informes de calidad percibida son una herramienta de gestión que permite a Aena Aeropuertos evaluar las acciones emprendidas para la mejora del servicio y definir las actuaciones futuras que deben acometerse para garantizar la prestación de un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios.

## Nota de prensa