



Casi 11.000 pasajeros más que el año anterior

Madrid-Barajas atendió a cerca de 270.000 personas con movilidad reducida en 2011

- La asistencia es gratuita y puede ser solicitada con 48 horas de antelación en el teléfono 902 404 704, en la web de Aena Aeropuertos o a través de la compañía aérea
- ‘Sin Barreras’ es uno de los servicios prestados por el Aeropuerto mejor valorados por pasajeros y acompañantes

06 de febrero de 2012

Cerca de 270.000 pasajeros con movilidad reducida utilizaron en 2011 el servicio gratuito ‘Sin Barreras’ del Aeropuerto de Madrid-Barajas, lo que supone un incremento de más del 3,85% respecto al año anterior.

En concreto, el personal aeroportuario atendió a 269.258 personas con discapacidad en 2011, siendo septiembre y junio, con 27.675 y 26.211 solicitudes respectivamente, los meses con mayor demanda.

Los pasajeros que requieran esta atención personalizada disponen de 26 puntos de encuentro ‘Sin Barreras’, siete de ellos equipados con todos los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios, distribuidos por el recinto aeroportuario, tanto dentro como fuera de las terminales (aparcamientos, aceras de Llegadas, zona de facturación, etc).

Este servicio, prestado en todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos, ha recibido el ‘Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos’, otorgado por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, dentro de los ‘Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010’. También ha recibido, anteriormente el premio

‘Telefónica Ability Award’, en la modalidad de ‘Mejor Institución Pública en la Integración de la Discapacidad’, y el premio ‘Cermi.es 2010’, en la categoría de ‘Accesibilidad Universal’ por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

En el caso de Madrid-Barajas, la asistencia a pasajeros con movilidad reducida es, además, uno de los servicios mejor valorados. Según la última Encuesta de Calidad Percibida, realizada por Aena Aeropuertos entre pasajeros y acompañantes, el 93 por ciento de los usuarios calificaron el servicio ‘Sin Barreras’ del aeropuerto madrileño de “bueno” o “muy bueno”. La valoración general de esta atención –según el Índice General de Calidad del Servicio- recibió una nota de 4,3 sobre 5.

La asistencia a personas con movilidad reducida es un servicio gratuito que ofrece el Aeropuerto de Madrid-Barajas. Se puede solicitar con 48 horas de antelación en el teléfono 902 404 704, en la web de Aena Aeropuertos (www.aena-aeropuertos.es) o a través de la compañía aérea con la que se vaya a viajar.

Sin embargo, una gran parte de los pasajeros que requirieron esta atención el año pasado, casi el 50%, lo hicieron una vez llegados al Aeropuerto, sin utilizar los canales de reserva previa puestos a su disposición. Un dato que refleja la excelente respuesta ante imprevistos y el nivel de calidad del servicio ‘Sin Barreras’.