



Según las encuestas realizadas en 2011

El Aeropuerto de Menorca obtiene un notable alto a la calidad de los servicios prestados

- **El servicio de asistencia a personas con movilidad reducida es uno de los mejor valorados**
- **La señalización de mostradores y cintas de equipajes, entre otros, son evaluados muy positivamente**

2 de marzo de 2012

Los usuarios del Aeropuerto de Menorca han valorado muy positivamente las instalaciones y servicio del aeródromo menorquín. 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 3,99 puntos sobre 5, lo que equivale a un notable alto en la calificación.

A través de estas encuestas periódicas los pasajeros de salida y/o llegada y sus acompañantes han podido realizar sus valoraciones, evaluando como mejor servicio la asistencia a personas con movilidad reducida (PMR). Se destaca el confort (limpieza y climatización) de las instalaciones así como los accesos al recinto aeroportuario y los medios de transporte.

Además, los pasajeros evalúan muy positivamente la señalización de mostradores, cintas de equipajes, zonas de embarque y vehículos de alquiler y los tiempos de cola en los filtros de seguridad. La amabilidad y eficacia del personal de facturación también han recibido una alta puntuación por parte de los usuarios.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 971787450 971787451 971787452 Fax 971789014 pmi_comunicacionbalears@aena.es

www.aena-aeropuertos.es

Entre los aspectos que más ha mejorado el Aeropuerto de Menorca durante 2011 se encuentran, entre otros, la relación calidad precio en el servicio de restauración, la información al pasajero así como la ubicación y cantidad de pantallas y paneles de información.

En total se han realizado 1.517 encuestas, de esta muestra se observa que el perfil del pasajero del Aeropuerto de Menorca corresponde en un 50,4% a hombres y un 49,6% a mujeres, con nacionalidad de países de la Unión Europea (Schengen), de entre 30 y 39 años, trabajadores por cuenta ajena y que viajan por vacaciones u ocio.

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.