



Según las encuestas realizadas en 2011

## **El Aeropuerto de Palma de Mallorca recibe la mejor puntuación de los últimos cuatro años a la calidad de los servicios prestados**

- El índice de calidad percibida alcanza los 3,80 puntos sobre 5
- El 80,8% de los usuarios califica al aeródromo mallorquín como “Muy Bueno - Bueno”
- Las áreas mejor valoradas son la conexión entre vuelos así como accesos y medios de transporte

2 de marzo de 2012

Los usuarios han valorado al Aeropuerto de Palma de Mallorca con la mejor puntuación de los últimos cuatro 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 3,80 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 las instalaciones y los servicios. De hecho, el 80,8% de los usuarios ha calificado al aeródromo mallorquín como “Muy bueno - Bueno”.

De esta manera, los aspectos mejor valorados son la conexión entre vuelos, a lo que ha contribuido la puesta en marcha del nuevo dique del módulo C, afianzándose el modelo de funcionamiento hub, así como los accesos al recinto aeroportuario y medios de transporte. Además, los

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](http://www.aena-aeropuertos.es)

pasajeros evalúan muy positivamente el proceso de facturación, el confort, la limpieza y la información del aeropuerto.

Durante 2011 el Aeropuerto de Palma de Mallorca ha mejorado la puntuación en todos los aspectos de análisis de las encuestas de calidad. Cabe destacar el incremento que han experimentado las áreas vinculadas a las zonas de embarque y desembarque, así como la recogida de equipajes.

En total se han realizado 5.294 encuestas. De esta muestra se observa que el perfil del pasajero del Aeropuerto de Palma de Mallorca corresponde el 52% a hombres y 48% 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.

## Nota de prensa