Agencia Estatal
de Seguridad Aérea

Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2023.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA
AESA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

INFORMACIÓN PÚBLICA

REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	**Fecha de APLICABILIDAD**	**MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO**
01	09/12/2024	Edición Inicial

REFERENCIAS	
CÓDIGO	**TÍTULO**
N/A	N/A

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	**DESCRIPCIÓN**
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
NES	NET EXPECTATION SCORE
NPS	NET PROMOTER SCORE

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

ÍNDICE

ÍNDICE **3**
ÍNDICE DE TABLAS **4**
ÍNDICE DE GRÁFICOS **5**
1. INTRODUCCIÓN **6**
2. RESUMEN EJECUTIVO **7**
3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA **9**
3.1. Objetivos 9
3.2. Metodología 9
3.2.1. Universo *9*
3.2.2. Diseño metodológico *10*
3.2.3. Distribución muestral *10*
3.2.4. Trabajo de campo *11*
4. MOTIVOS DE ACCESO Y CANALES DE CONOCIMIENTO **12**
4.1. Motivos para recurrir a AESA 12
4.2. Canal de conocimiento de la Agencia 12
5. USO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO CON AESA **14**
6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO **16**
6.1. Claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA 16
6.2. Agilidad del proceso de reclamación 17
6.3. Información sobre el estado de la reclamación 17
6.4. Claridad de la respuesta de AESA 18
6.5. Sencillez del proceso de reclamación en general 19
6.6. Atención recibida por parte del personal de AESA 19
6.7. Valoración general de la gestión de la reclamación 20
6.8. Análisis global de la valoración del proceso de reclamación 21
7. VALORACIÓN DEL INFORME DE AESA **25**
7.1. Acuerdo con la resolución de AESA 25
7.2. Penalización de la compañía 27
7.3. Cumplimiento de las compañías con la propuesta de AESA 29
7.3.1. Usuarios que reclamaron por vía ADR *29*
7.3.2. Usuarios que reclamaron por vía informativa *29*
7.4. Alternativas a la negativa de las compañías y utilidad del informe 31
8. PERCEPCIÓN GENERAL DE AESA **31**
8.1. Percepción de la protección de AESA a los pasajeros 31
8.2. Net Promoter Score (NPS) 33
ANEXO I. ASPECTOS CUALITATIVOS DE LA EXPERIENCIA CON AESA **37**
ANEXO I. CUESTIONARIO **47**

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones respondidas por AESA en 2023 según motivo y vía de resolución 10
Tabla 2. Distribución de la muestra por las reclamaciones respondidas por AESA en 2023 según motivo y vía de resolución 11
Tabla 3. ¿Por qué motivo o motivos recurrió a los servicios de AESA? (% sobre total de reclamaciones, 2012-2023) 12
Tabla 4. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación? 13
Tabla 5. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación? Evolución 2012-2023 13
Tabla 6. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para establecer su primer contacto con AESA (n=1.201) 14
Tabla 7. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio en sucesivos contactos con AESA (n=1.201) 14
Tabla 8. Uso de distintos medios en posteriores contactos, por parte de los que utilizaron cada medio en su primer contacto con AESA (n=1.658) 15
Tabla 9. Porcentaje de usuarios que utilizaron cada medio para contactar con AESA (2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 2023) 15
Tabla 10. Valoración de la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA 16
Tabla 11. Valoración de la agilidad del proceso de reclamación en AESA 17
Tabla 12. Valoración de la información al usuario por parte de AESA sobre el estado de su reclamación 18
Tabla 13. Valoración de la claridad de la respuesta de AESA 18
Tabla 14. Valoración de la sencillez del proceso de reclamación en general 19
Tabla 15. Valoración de la atención recibida por parte del personal de AESA 20
Tabla 16. Valoración general de la reclamación por parte de AESA 20
Tabla 17. Valoración media de cada atributo por parte de los usuarios de cada segmento 22
Tabla 18. Distribución de los usuarios por los distintos segmentos, según la vía de reclamación 23
Tabla 19. Evolución de la dimensión de cada segmento (2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) 24
Tabla 20. Grado de acuerdo de los usuarios con el informe de AESA a sus reclamaciones 25
Tabla 21. Valoración media de cada atributo, según si hubo penalización a la compañía 28
Tabla 22. Grado de cumplimiento de la compañía con el informe de AESA 30
Tabla 23. Ante la negativa de la compañía a atender la resolución de AESA o sus peticiones, ¿ha adoptado usted algún tipo de medidas? (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) 31
Tabla 24. A partir de su experiencia, ¿en qué medida cree que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros? 32
Tabla 25. ¿Recomendaría AESA a otra persona con el mismo problema que usted tuvo? Indíquelo en una escala de 0 (seguro que no lo recomendaría) a 10 (seguro que sí lo recomendaría) 34
Tabla 26. Índice NPS según si hubo penalización o no a la compañía en la resolución de AESA 35

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de los usuarios, según la valoración agrupada en cada indicador de calidad 21
Gráfico 2. Segmentos de usuarios según la valoración de la calidad de la Agencia (n=1.201) 23
Gráfico 3. Evolución de la calidad general media (escala de 0 a 10) del servicio de AESA a los pasajeros, (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)..... 24
Gráfico 4. Grado medio de acuerdo con el informe emitido por AESA (escala 1-10), según segmentos de usuarios 26
Gráfico 5. Evolución del grado medio de acuerdo (escala de 0-nada de acuerdo- a 10 –totalmente de acuerdo-) con el informe de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) 26
Gráfico 6. Porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con el informe de AESA..... 27
Gráfico 7. ¿Penalizó la resolución de AESA a la compañía aérea? (n=1.201) 27
Gráfico 8. Porcentaje que afirma que el informe de AESA penalizó a la compañía, según el grado de acuerdo con el informe de AESA 28
Gráfico 9. Grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía ADR (vuelos realizados a partir del 1 de junio de 2023) 29
Gráfico 10. Grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía informativa (vuelos anteriores al 1 de junio de 2023) 30
Gráfico 11. Porcentaje de casos en los que la compañía atiende las peticiones del pasajero. (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)..... 30
Gráfico 12. Grado medio de percepción (escala de 0 a 10) de AESA como entidad defensora de los derechos de los pasajeros (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) 32
Gráfico 13. Porcentaje de usuarios según su grado de percepción de defensa de sus derechos por parte de AESA (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023) 33
Gráfico 14. Índice NPS de AESA, según grupo de reclamación..... 35
Gráfico 15. Índice NPS (Net Promoter Score) de AESA (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)..... 35

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge los resultados de la octava edición del estudio sobre la satisfacción de los pasajeros de vuelos comerciales con los servicios de defensa de sus derechos que presta la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Esta edición recoge la opinión de aquellos usuarios de la Agencia cuyas reclamaciones interpuestas ante cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque u otros aspectos, fueron gestionadas por AESA durante el año 2023, pero también la de aquellos que recurrieron a la Agencia para solicitar información y/o asesoramiento.

En esta ocasión, el análisis recogerá, además de los resultados globales, su segmentación entre aquellos pasajeros cuya reclamación concierne a un vuelo anterior al día 1 de junio de 2023 (proceso de vía informativa, sin carácter vinculante de la resolución de AESA) o partir de esa fecha (proceso por vía ADR -resolución alternativa de litigios- y cuya resolución, sí es vinculante).

Y es que, junto al servicio a profesionales y organizaciones del sector aeronáutico en España, la defensa de los derechos de los pasajeros de vuelos comerciales sigue siendo una función fundamental de la propia Agencia en su objetivo de servir a la sociedad en la defensa y protección de los ciudadanos que utilizan los servicios de transporte aéreo comercial que ofrecen las compañías aéreas.

Sin duda, el buen desempeño en esta tarea permitirá a la Agencia no solo obtener una mayor notoriedad y una buena reputación a nivel sectorial, sino también la confianza ante la sociedad como organización que garantiza la defensa de los ciudadanos en este sector, convirtiéndose esta función en una tarea de especial importancia en el trabajo cotidiano de la entidad.

Con el objeto de medir la evolución en el tiempo de los diferentes indicadores básicos de satisfacción de los usuarios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, se plantea una metodología análoga a la de ediciones anteriores, de manera que se perciba no solo la valoración actual de este servicio en los mismos términos de estudios anteriores, sino también su evolución con respecto a ejercicios anteriores.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

2. RESUMEN EJECUTIVO

El método empleado para la realización de este estudio de satisfacción consistió en la realización de una **encuesta cuantitativa con representatividad estadística** a una muestra de 1.201 casos. Este tamaño muestral, para un target de 32.036 reclamaciones realizadas en el transcurso del año 2023, aporta un **margen de error estadístico del ±2,77%**, con una p=q=0,5 y un **nivel de confianza del 95,5%** (NC>95%).

Se muestran a continuación los principales resultados del estudio. En primer lugar, y respecto a la **vía de conocimiento de AESA** como organismo para la defensa de los derechos de los pasajeros, el medio **online** (Internet, blogs, redes sociales…) es la vía a través de la cual un mayor porcentaje de usuarios recurren a la Agencia (29,3%), por delante de los que lo conocieron por un **contacto privado** (familiares, amigos o compañeros de viaje) o que **ya sabían de la existencia de AESA** con anterioridad (en ambos casos, el 24,1%). (Pág. 13).

Prácticamente, **la totalidad de los usuarios que participaron en la encuesta (98,3%) utilizan el medio online** para contactar con AESA, bien en el primer contacto para presentar la reclamación (93,3%), o bien en contactos sucesivos (89,1%). (Págs. 14 y 15).

Por otra parte, existe una cierta polarización de los usuarios respecto a su valoración de la Agencia:

- Porcentajes significativos de usuarios **valoran de modo positivo o muy positivo** (valores de 7 a 10 en una escala de 1 a 10) los distintos aspectos de calidad: **claridad del proceso para dar de alta la reclamación de AESA** (58,1%), **agilidad del proceso de reclamación** (29,7%), **información sobre el estado de reclamación** (37,8%), **claridad de la respuesta de AESA** (55,0%), **sencillez del proceso** (41,3%), **atención recibida** (48,9%) y la **valoración general de la gestión** (46,2%). (Págs. 16 a 20).
- Aunque también son significativos los porcentajes de usuarios que no aprueban a AESA (valores 1 a 4 de la escala) en estos mismos conceptos: **claridad del proceso para dar de alta la reclamación de AESA** (27,6%), **agilidad del proceso de reclamación** (51,3%), **información sobre el estado de reclamación** (44,3%), **claridad de la respuesta de AESA** (33,9%), **sencillez del proceso** (39,4%), **atención recibida** (35,0%) y la **valoración general de la gestión** (40,0%). (Págs. 16 a 20).

En cuanto a la valoración del **informe emitido por AESA**, un porcentaje mayoritario de usuarios muestran un **alto grado de acuerdo** (el 48,3% en los valores 9 y 10 de la escala), aunque también un 35,9% muestra su desacuerdo (valores 1 a 4 de la escala) (Pág. 25).

Del mismo modo, se detecta cómo los usuarios que reclamaron por vía de resolución alternativa de litigios (ADR) afirman en menor medida (26,4%) (Pág. 28) que los que reclamaron por vía informativa (39,8%), que **la compañía no cumplió con el dictamen de AESA**. (Pág. 29).

Y, por último, respecto a la percepción general de AESA:

- A partir de su experiencia, los usuarios perciben de modo mayoritario que **AESA protege los derechos de los pasajeros**, con un 55,8% que se posiciona en los valores 7 a 10 de la escala, aunque un 36,1% se sitúa en los valores 1 a 4, con una percepción contraria. (Pág. 31)

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

- Cerca de **la mitad de los usuarios (48,2%) recomendarían a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos**, obteniendo la Agencia un índice NPS (valor entre -100 y + 100) positivo de 6,9 puntos. (Pág. 33).

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

3.1. Objetivos

El objetivo principal de estudio es el de conocer, en términos cuantitativos, el grado de satisfacción general de los pasajeros de vuelos comerciales usuarios de AESA, con los servicios de Derechos de los Pasajeros que presta la propia Agencia, diferenciando entre los de vía informativa y vía ADR.

Para ello, se plantean los siguientes contenidos de conocimiento:

- Motivos por los que los pasajeros de vuelos comerciales recurren a AESA.
- Vía de conocimiento de AESA.
- Canales por los que se contacta y se relacionan los usuarios con la Agencia.
- Valoración, por parte de los propios pasajeros, de la calidad del servicio de protección a los usuarios. Este indicador se establece a partir de la propia experiencia de los usuarios respecto a:
  - la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA,
  - la agilidad del proceso de reclamación,
  - la información sobre el estado de reclamación,
  - la claridad de la respuesta de AESA,
  - la sencillez del proceso de reclamación en general,
  - la atención recibida del personal de AESA y
  - La valoración general con la gestión de la reclamación.
- Acuerdo con el informe de la resolución, emitido por AESA.
- Resultados del proceso en cuanto al cumplimiento de las compañías con la resolución de AESA y las alternativas de resolución.
- Grado de satisfacción general con la gestión y recomendación de AESA.

Además, y como se señala en la introducción al informe, se medirá la evolución en el tiempo de los principales indicadores de análisis testados en ediciones anteriores.

3.2. Metodología

3.2.1. Universo

El universo de estudio lo componen el conjunto de pasajeros de vuelos comerciales que recurrieron a la Agencia en defensa de sus derechos y cuyas reclamaciones fueron contestadas por AESA en el transcurso de 2023. En concreto, AESA gestionó durante 2023 un total de 32.036 reclamaciones, distribuidas del siguiente modo según el motivo de las mismas y la vía de resolución:

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones gestionadas por AESA en 2023 según motivo y vía de resolución

Motivo	Vía informativa (hasta el 1 de junio de 2023)	Vía ADR (Desde el 1 de junio de 2023)	Total
Cancelación	10.907	3.297	14.204
Retraso	11.170	4.113	15.283
Denegación de embarque	1.526	439	1.965
Cambio de clase	97	54	97
Otros motivos	335	152	487
Total	24.035	8.055	32.036

3.2.2. Diseño metodológico

Para la realización de este estudio, se diseñó un **método cuantitativo mediante encuesta online** por muestra proyectada a un listado, propiedad de AESA, de pasajeros de vuelos comerciales que, en el transcurso del año 2023, obtuvieron un informe de respuesta a su reclamación por parte de la Agencia, donde se les informaba de sus derechos ante una eventual vulneración de los mismos, y cuyos datos estuvieran disponibles para poder establecer un contacto a través de correo electrónico.

Inicialmente, el tamaño de la muestra mínimo proyectado fue de 625 cuestionarios completados válidos. Este umbral mínimo se sobrepasó ampliamente al obtener un total de 1.412 cuestionarios recibidos. A cada uno de estos cuestionarios se les sometió a los procesos de validación (contener, al menos, un 95% de las preguntas planteadas en el cuestionario) y de depuración (valorar la consistencia en las repuestas), con el objeto de que fueran validados para el estudio. Una vez realizados dichos procesos, se rechazaron 201 cuestionarios (el 14,2% de los recibidos), por lo que el número final de **cuestionarios** que pasó estos controles y que se consideraron **útiles** para el trabajo fueron de **1.201**.

Este volumen, para el universo de estudio de **32.036 usuarios**, aporta un margen de error estadístico del ±2,77%, con una p=q=0,5 y un **grado de confianza del 95,5%**, por lo que los resultados del estudio son altamente representativos y en línea con los de años anteriores.

3.2.3. Distribución muestral

La muestra se distribuye del siguiente modo según el motivo de la reclamación y teniendo en cuenta que un mismo pasajero puede haber realizado reclamaciones ante la Agencia por más de un motivo. De hecho, cada pasajero que acudió a AESA para reclamar sus derechos en vuelos anteriores al 1 de junio de 2023, lo hizo por 1,08 motivos distintos; y los que lo hicieron a partir de esa fecha, lo hicieron por 1,09 motivos distintos.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 2. Distribución de la muestra por las reclamaciones respondidas por AESA en 2023 según motivo y vía de resolución

Motivo	Vía informativa (hasta el 1 de junio de 2023)	Vía ADR (Desde el 1 de junio de 2023)	Total
Cancelación	336	174	510
Retraso	415	226	641
Denegación de embarque	59	44	103
Cambio de clase	6	3	9
Otros motivos	20	19	39
Total	836	466	1.302

Esta distribución muestral según el tipo de reclamación resulta muy similar en los principales motivos de reclamación a la del conjunto de reclamaciones gestionadas, tanto para la vía informativa, como para la vía de resolución alternativa de litigios, tal y como muestran las siguientes tablas, por lo que se dispone de una muestra bastante bien proporcionada a la realidad de los motivos de reclamación, y no se aplican factores de ponderación que reequilibren el peso de la muestra al del universo.

3.2.4. Trabajo de campo

El trabajo de campo de distribución y cumplimentación del cuestionario se llevó a cabo mediante un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, auto cumplimentado online, en los idiomas de castellano e inglés entre los días 14 y 26 de noviembre de 2024.

El cuestionario de consulta se adjunta como anexo al final de este informe.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

4. MOTIVOS DE ACCESO Y CANALES DE CONOCIMIENTO

4.1. Motivos para recurrir a AESA

Los datos facilitados por AESA y los resultados que aporta la encuesta reflejan cómo nueve de cada diez reclamaciones tienen su motivo en la cancelación (el 45,4%) o el retraso del vuelo (46,5%). Las denegaciones de embarque (6,3%) y el resto de los motivos (1,8%), tienen un peso bastante menor en las reclamaciones dirigidas a AESA.

Esta realidad ha cambiado bastante con respecto al año pasado y ha evolucionado de modo diferente con el paso del tiempo, principalmente por el impacto de la pandemia por COVID-19 en la cancelación de vuelos. Así, se percibe un incremento significativo del peso de las reclamaciones por este motivo en 2020 (72,1%) y en 2021 (89,0%) que encuentra un descenso significativo en 2022 (62,8%) y mayor aún en este último 2023 (45,4%), aunque aún por encima de los niveles registrados hasta 2019, año en el que ya se detectó un ligero incremento de las reclamaciones por cancelación, posiblemente, por los primeros efectos de la pandemia al final de aquel año.

En relación con este hecho, las reclamaciones por retraso vuelven a adquirir mayor peso, cuando apenas supusieron el 25,3% de las reclamaciones en 2020 y el 8,1% en 2021, para volver a situarse ya como la primera razón de reclamaciones a AESA, aunque aún por debajo del peso que tenían estas reclamaciones por retraso en 2014 (57,2%) o 2028 (62,1%).

Por tanto, y tras el específico escenario de cancelaciones provocado por la pandemia, el impacto de los principales motivos para recurrir a la Agencia vuelve a situarse en una realidad más similar a los años prepandemia, comprobando también cómo se recuperan las reclamaciones de los pasajeros por denegación de embarque.

Tabla 3. ¿Por qué motivo o motivos recurrió a los servicios de AESA? (% sobre total de reclamaciones, 2012-2023)

Motivo	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cancelación	27,9	29,0	26,5	39,8	72,1	89,0	62,8	45,4
Retraso	41,6	57,2	62,1	49,3	25,3	8,1	30,4	46,5
Denegación de embarque	13,5	10,1	4,7	3,8	2,3	2,6	6,6	6,3
Otros motivos	17,0	3,7	6,7	7,1	0,3	0,3	0,2	1,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En este sentido, se detecta cómo en los otros motivos, comienzan a desaparecer aspectos relacionados con incidencias en la pandemia (aunque algún caso aún se detecta) y cómo, principalmente, se mencionan desvíos de vuelos y cambios de aeropuerto de destino o, en menor medida, problemas con los equipajes.

4.2. Canal de conocimiento de la Agencia

Los medios online como blogs, redes sociales o, en general, Internet, representan la vía de conocimiento de AESA más común para los usuarios (29,3%). Este medio tiene aún mayor impacto entre aquellos que reclamaron por vía informativa (31,0%), que entre los que lo hicieron por vía ADR a partir del 1 de junio de 2023 (26,2%).

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Los contactos privados de familiares o amigos e, incluso, de compañeros de vuelo, también tienen un impacto significativo en el conocimiento de la Agencia (24,1%), con similar incidencia en ambos grupos. Y cabe destacar el 24,1% de usuarios que ya tenían conocimiento previo de AESA como entidad a la que recurrir para defender sus derechos, lo que representa un alto índice de notoriedad de la Agencia en la población o, al menos, entre los pasajeros de vuelos comerciales en nuestro país.

Por su parte, entre las vías con menor impacto se detectan algunas diferencias significativas entre los usuarios de uno y otro grupo, posiblemente relacionadas con el carácter vinculante de la vía de resolución alternativa de litigios. De este modo, hay un mayor acceso a AESA a través de las autoridades u organizaciones de consumo entre los de la vía ADR (14,1%) que entre los de la vía informativa (9,2%) y, al contrario, el impacto de las propias compañías aéreas es mayor en estos últimos (5,3%), que en los primeros (1,6%).

La siguiente tabla refleja el porcentaje de usuarios de cada grupo y total que menciona cada una de las distintas vías por las que tuvo conocimiento de AESA.

Tabla 4. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?

Vía de conocimiento de AESA	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Por medios online (Internet, blogs, redes sociales…)	31,0	26,2	29,3
Por un contacto privado (familiar, amigo, compañero de viaje…)	23,5	25,1	24,1
Acudí directamente porque ya lo conocía	22,7	26,5	24,1
Por una autoridad u organización de consumo	9,2	14,1	10,9
A través de los servicios de información del aeropuerto	5,6	3,3	4,7
Por medios de comunicación offline (prensa, radio, tv…)	0,4	0,5	0,4
Me informaron en la propia compañía aérea	5,3	1,6	4,0
A través de otra vía	2,3	2,8	2,5
Total	100,0	100,0	100,0
Base	(774)	(427)	(1.201)

Las otras vías sin especificar, generalmente, hacen referencia a abogados y servicios jurídicos privados, aunque también a aseguradoras o las propias agencias de viaje a través de las cuales contrataron el vuelo.

Resulta interesante comprobar la evolución en el tiempo de la importancia de cada uno de estos medios en el conocimiento y acceso a la Agencia, realidad que expresa la siguiente tabla:

Tabla 5. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación? Evolución 2012-2023

Canal	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Medios online	11,4	14,3	33,8	28,8	31,5	31,6	28,8	29,3
Contacto privado	17,4	14,0	23,1	28,3	22,1	21,2	24,9	24,1
Ya lo conocía	4,8	7,9	12,6	12,3	16,4	15,0	19,0	24,1
Entidad de consumo	40,4	36,2	16,0	14,8	14,2	20,4	17,1	10,9
Servicios del aeropuerto	14,7	12,2	10,1	5,8	1,7	1,4	3,8	4,7
Medios offline	--	--	--	1,6	9,2	6,0	2,4	0,4
La propia compañía	3,3	3,3	2,2	2,0	0,7	0,5	1,7	4,0
Otros	6,3	11,9	3,0	6,4	4,3	3,9	2,3	2,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(334)	(393)	(506)	(1.529)	(1.727)	(1.966)	(1.376)	(1.201)

Aunque los medios online siguen siendo el canal de conocimiento de mayor impacto, en torno al 30% desde 2018, cuando en 2012 y 2014 no alcanzaba el 15%, y los contactos privados se mantienen en el 24%, cabe destacar, sobre todo, la continua evolución de la notoriedad de la Agencia. En

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

efecto, y salvo en el periodo 2020-21 cuando el conocimiento directo de AESA se estancó e, incluso, disminuyó ligeramente, el porcentaje de los que recurren a la Agencia porque ya lo conocían con anterioridad sigue incrementándose continuamente, hasta alcanzar en 2023 el 24,1% de sus usuarios y situándose, por tanto, como la segunda opción de acceso, junto a los contactos privados.

El resto de los canales tienen una incidencia menor en el conocimiento de la Agencia, reduciéndose la importancia de las autoridades u organizaciones de consumo y percibiendo un ligero repunte de los servicios del aeropuerto e, incluso, de las mismas compañías, aunque, como se ha detectado anteriormente, su impacto disminuye a partir de la entrada en vigor de la vía ADR.

5. USO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO CON AESA

Para avanzar en el conocimiento de la forma de acceder a AESA, seguidamente se analiza el uso de los distintos medios de contacto con la Agencia, tanto en el primero de ellos, como en los posibles contactos sucesivos que pudieron surgir.

Y los resultados de la encuesta reflejan cómo el medio online se consolida como la vía principal para contactar con AESA, tanto en el primer contacto para presentar la reclamación, como en contactos sucesivos.

Tabla 6. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para establecer su primer contacto con AESA (n=1.201)

Medio de contacto	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Online	95,3%	89,5%	93,3%
Teléfono	0,5%	1,4%	0,8%
Correo postal	0,3%	3,3%	1,3%
Otros medios	3,9%	5,9%	4,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

En efecto, la inmensa mayoría de los usuarios que responden a la encuesta (93,3%) utilizaron la vía online para contactar por primera vez con AESA, siendo este porcentaje algo superior entre los que reclamaron por la vía informativa (95,3%), que entre los que reclamaron por vía ADR (89,5%). En este último grupo, aunque muy minoritarios, son mayores los porcentajes de los que utilizan otras vías como el teléfono, el correo postal u otras vías (principalmente, intermediarios como abogados o asociaciones de consumidores).

Tabla 7. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio en sucesivos contactos con AESA (n=1.201)

Medio de contacto	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Online	91,7%	84,3%	89,1%
Teléfono	1,0%	0,9%	1,0%
Correo postal	2,1%	2,8%	2,3%
Otros medios	5,2%	11,9%	7,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Y se mantiene la misma tendencia respecto a sucesivos contactos, de manera que el medio online es, sin duda, el preferido para relacionarse con AESA, especialmente entre los que recurrieron por vía informativa (91,7%). De hecho, entre los que recurrieron por vía ADR, es significativo el

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

porcentaje (11,9%) de los que en contactos sucesivos recurren a otras vías, como se ha indicado, principalmente intermediarios como abogados y asociaciones de usuarios.

De todos modos, se detecta cómo aquellos que utilizaron el medio online en el primer contacto, aunque en los sucesivos sigue siendo el más utilizado, también se recurre a otros medios.

Tabla 8. Uso de distintos medios en posteriores contactos, por parte de los que utilizaron cada medio en su primer contacto con AESA (n=1.658)

Medios utilizados en sucesivos contactos con AESA	Medio utilizado en el primer contacto con AESA			
	Online	Teléfono	Correo postal	Otros medios
Online	90,2%	85,5%	50,0%	50,0%
Teléfono	7,1%	10,9%	25,0%	20,0%
Correo postal	2,0%	3,6%	25,0%	--
Otros medios	0,8%	--	--	30,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base (n)	(1.120)	(55)	(16)	(10)

Incluso, y aunque la base de casos que utilizaron otros medios en el primer contacto es muy baja, se detecta la tendencia de que el medio online es el más utilizado también en contactos sucesivos por aquellos que utilizaron otros medios en su primer contacto con la Agencia:

- el 90,2% de los usuarios que contactaron por primera vez con la Agencia a través de medios online, utilizaron este mismo medio para contactos posteriores; además, un 7,1% de ellos utilizó el teléfono;
- el 85,5% de los que contactaron por primera vez con AESA a través del teléfono, en contactos posteriores utilizaron el medio online, mientras que otro 10,9% volvió a utilizar el teléfono;
- la mitad de los que usaron el correo postal en el primer contacto con la Agencia, también recurrieron en mayor medida al medio online para posteriores contactos y el 25% de ellos volvió a dirigirse a la Agencia a través del correo postal y a través del teléfono;
- y entre los que contactaron por primera vez con AESA a través de otros medios, el 50,0% utilizó la vía online para contactos posteriores.

De hecho, prácticamente la totalidad de los usuarios que han contestado a la encuesta (98,3%) utilizó el medio online para conectar con AESA. Esto refleja un incremento de los usuarios de este medio con respecto a ediciones anteriores. A su vez, el porcentaje de usuarios de los demás medios se reduce continuamente.

Tabla 9. Porcentaje de usuarios que utilizaron cada medio para contactar con AESA (2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 2023)

Medio de contacto	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Online	40,1	89,4	88,8	89,9	89,6	89,4	98,3
Teléfono	26,4	16,4	17,1	16,4	15,6	12,3	11,7
Correo postal	73,3	9,1	4,7	5,1	2,8	4,1	3,3
Otras vías	--	5,1	2,6	1,1	1,5	1,2	1,6
Nº de medios utilizados por usuario	1,40	1,20	1,13	1,12	1,10	1,07	1,15
Base	(382)	(451)	(1.529)	(1.658)	(1.966)	(1.376)	(1.201)

El hecho de que prácticamente la totalidad de los usuarios utilicen el medio online, hace que el número medio de canales utilizados por cada usuario se haya incrementado hasta los 1,15 en este último año, aunque sin alcanzar los niveles de 2014 y 2018.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

6. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tras comprobar y medir la evolución tanto de los principales motivos de reclamación, como de las vías más comunes de acceso a AESA, seguidamente se analiza la percepción de calidad del servicio de la Agencia en las reclamaciones de los pasajeros.

Para ello, se mantienen algunos indicadores testados en ediciones anteriores (la sencillez del proceso, la agilidad y la atención por parte del personal de AESA), se elimina el de la claridad con que AESA gestionó la reclamación, y se incorporan cuatro nuevos indicadores: la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA, la información sobre el estado de la reclamación, la claridad de la respuesta de AESA y una valoración general de la gestión de la reclamación.

Seguidamente se analiza la valoración de los usuarios por cada uno de estos siete indicadores de análisis.

6.1. Claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA

La valoración de los usuarios respecto a lo claro que les resultó dar de alta la reclamación en AESA se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 10. Valoración de la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	11,7%	13,7%	13,0%
2	3,3%	4,5%	4,1%
3	4,7%	6,2%	5,7%
4	4,9%	4,8%	4,8%
5	7,5%	7,5%	7,5%
6	6,6%	7,1%	6,9%
7	9,6%	13,4%	12,1%
8	18,5%	17,2%	17,7%
9	16,4%	10,5%	12,6%
10. Muy positivo	16,9%	15,1%	15,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	6,60	6,17	6,33

El 28,3% de los usuarios valoran de modo muy positivo (valores 9 y 10 de la escala) la claridad del proceso para dar de alta la reclamación ante la Agencia; además, otro 29,8% aporta una valoración de este proceso en las posiciones 7 y 8 de la escala. Por tanto, seis de cada diez usuarios (el 58,1%) tienen una percepción bastante favorable.

No obstante, un 14,4% establece una valoración aceptable (posiciones 5 y 6) y un 27,6% no considera que el proceso sea claro, con casi la mitad de ellos (13,0%) en la posición más baja de la escala.

Aunque esta tendencia es común a los dos grupos de usuarios, los que reclamaron por vía informativa establecen una valoración más positiva (el 33,3% en las posiciones más altas de la escala, para una valoración media de 6,60 puntos), que los que lo hicieron por vía ADR (el 25,6% y 6,17, respectivamente).

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

De hecho, entre los que reclamaron por vía informativa, el porcentaje de los que se posicionan en los valores más altos de la escala (33,3%) es superior al de los que establecen valoraciones entre 1 y 4 (24,6%), mientras que entre los que reclamaron por vía ADR, son más los que aportan estas valoraciones negativas (29,2%), que los que aportan los valores 9 y 10 de la escala (25,6%).

6.2. Agilidad del proceso de reclamación

En cuanto a la agilidad del proceso de reclamación, y a la vista de los resultados obtenidos, los usuarios perciben un proceso lento de reclamación.

Tabla 11. Valoración de la agilidad del proceso de reclamación en AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	32,3%	25,7%	28,1%
2	7,5%	10,3%	9,3%
3	7,0%	8,1%	7,7%
4	4,2%	7,4%	6,2%
5	9,8%	10,6%	10,3%
6	7,3%	9,3%	8,6%
7	7,3%	6,7%	6,9%
8	8,7%	10,7%	10,0%
9	7,0%	4,5%	5,4%
10. Muy positivo	8,9%	6,6%	7,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	4,50	4,48	4,49

Apenas uno de cada ocho usuarios (el 12,8%) valora de modo muy positivo la agilidad del proceso de reclamación, frente al 51,4% que lo valora de modo negativo (con un 28,1% en el valor más bajo de la escala). Es decir, por cada usuario que percibe un proceso ágil y rápido, hay cuatro que lo valoran como bastante lento.

Así, la valoración media se sitúa en el valor 4,49, siendo casi igual en ambos grupos (4,50 por vía informativa y 4,48 por vía ADR), si bien entre los de la vía informativa un tercio de los usuarios (32,3%) posiciona a AESA, en este concepto, en el valor más bajo de la escala, por el 25,7% de los que reclamaron por vía informativa. Aunque también, entre usuarios por vía informativa hay un porcentaje mayor en las posiciones más altas de la escala, que entre los usuarios de vía ADR (el 15,9%, por el 11,1%).

6.3. Información sobre el estado de la reclamación

Respecto a la información reclamada a AESA del estado de la reclamación, los resultados obtenidos se expresan en la siguiente tabla.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 12. Valoración de la información al usuario por parte de AESA sobre el estado de su reclamación

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	26,2%	21,6%	23,2%
2	5,6%	7,0%	6,5%
3	8,0%	8,0%	8,0%
4	6,1%	6,8%	6,6%
5	9,4%	10,5%	10,1%
6	7,3%	8,0%	7,7%
7	7,7%	8,5%	8,2%
8	10,3%	11,4%	11,0%
9	8,9%	6,6%	7,4%
10. Muy positivo	10,5%	11,6%	11,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	4,98	5,14	5,08

En esta ocasión, un 18,6% de los usuarios se sitúan en los valores 9 y 10 de la escala, con una distribución muy similar entre los que reclamaron por vía informativa (19,4%) y por vía ADR (18,2%). Y la mayor parte de los usuarios (44,3%) tiene una percepción negativa (valores 1 a 4) de la información facilitada por AESA del estado del proceso de reclamación; de hecho, el valor en que se posiciona un mayor porcentaje de usuarios es en el valor más bajo de la escala (el 23,2%; un 21,6% en los de vía ADR y un 26,2% en los de vía informativa).

Con estos resultados, la valoración media de la información del estado de la reclamación se sitúa en 5,08 puntos, siendo algo más favorable entre los que reclamaron por resolución alternativa de litigios (5,14) que los que lo hicieron por vía informativa (4,98).

6.4. Claridad de la respuesta de AESA

Estos resultados anteriores, con mayor cantidad de usuarios en las posiciones menos favorables de la escala, se invierten al analizar la claridad de la respuesta de AESA respecto a la reclamación, de manera que la mayor parte de los usuarios posicionan a la Agencia en los valores positivos de la escala, tal y como reflejan los resultados de la siguiente tabla.

Tabla 13. Valoración de la claridad de la respuesta de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	16,4%	18,9%	18,0%
2	6,1%	4,9%	5,3%
3	4,9%	6,6%	6,0%
4	4,9%	4,4%	4,6%
5	5,2%	6,1%	5,7%
6	5,6%	5,3%	5,4%
7	7,5%	9,6%	8,8%
8	13,3%	14,5%	14,1%
9	16,9%	11,9%	13,7%
10. Muy positivo	19,2%	18,0%	18,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	6,26	5,97	6,07

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Un tercio de los usuarios (32,1%) se sitúa en los valores 9 y 10, los más altos de la escala, siendo este porcentaje más elevado aún entre los que reclamaron por vía informativa (36,1%), que los que lo hicieron por resolución alternativa de litigios (29,9%).

En cambio, otro tercio de los usuarios (33,9%) se posiciona en los valores negativos 1 a 4 de la escala, con un porcentaje similar, en esta ocasión, entre los que reclamaron por vía informativa (32,3%) y por vía ADR (34,8%%).

Con estos datos, el valor medio de la claridad en la respuesta de AESA se sitúa en 6,07 puntos, con una valoración aún más favorable entre los que reclamaron por vía informativa (6,26), que entre los que reclamaron por vía ADR (5,97).

6.5. Sencillez del proceso de reclamación en general

Tampoco entre los usuarios se detecta una percepción clara de que el proceso de reclamación sea sencillo, en función de los resultados obtenidos.

Tabla 14. Valoración de la sencillez del proceso de reclamación en general

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	15,7%	20,0%	18,5%
2	6,8%	5,7%	6,1%
3	6,8%	9,2%	8,3%
4	5,2%	7,4%	6,6%
5	10,3%	8,9%	9,4%
6	9,6%	8,4%	8,8%
7	11,0%	10,6%	10,7%
8	11,5%	12,1%	11,9%
9	10,3%	6,7%	8,0%
10. Muy positivo	12,9%	11,0%	11,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	5,70	5,25	5,41

Uno de cada cinco usuarios (el 19,7%) se posicionan en los dos valores más altos de la escala, teniendo los usuarios que reclamaron por vía informativa una percepción más favorable de la sencillez del proceso (el 23,2% aporta los valores 9 y 10), que los usuarios de la vía ADR (el 17,7%).

Por el contrario, cuatro de cada diez usuarios (el 39,5%) valora negativamente (1 a 4) la sencillez del proceso de reclamación, siendo este porcentaje aún más elevado entre los que reclamaron por ADR (42,2%) y algo más moderado en los de la vía informativa (34,4%).

Con estos resultados, la valoración media de la sencillez del proceso se sitúa en 5,41 puntos, siendo algo más favorable entre los que reclamaron por vía informativa (5,70), que entre los que lo hicieron por vía ADR (5,25).

6.6. Atención recibida por parte del personal de AESA

En cuanto a la valoración de la atención recibida por parte del personal de AESA, los resultados se expresan en la siguiente tabla.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 15. Valoración de la atención recibida por parte del personal de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	22,2%	22,4%	22,3%
2	5,2%	5,2%	5,2%
3	2,8%	4,4%	3,8%
4	3,0%	4,0%	3,7%
5	10,3%	10,3%	10,3%
6	6,1%	5,8%	5,9%
7	7,5%	9,0%	8,5%
8	12,4%	10,5%	11,2%
9	11,7%	9,9%	10,6%
10. Muy positivo	18,7%	18,5%	18,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	5,86	5,70	5,75

Tres de cada diez usuarios (29,2%) valora la atención recibida en los valores 9 y 10, más altos de la escala, siendo esta proporción muy similar en ambos grupos: el 28,4% de los que reclamaron por vía ADR y el 30,4% de los que lo hicieron por vía informativa.

En el polo opuesto, un 35% lo valora de modo negativo (posiciones 1 a 4) con la mayor parte de ellos en el valor más bajo de la escala (22,3%), lo que da idea de la polarización en las opiniones a este respecto.

No existen grandes diferencias entre las opiniones de los que reclamaron por una u otra vía, con una valoración media global de 5,75, algo más elevada en los que reclamaron por vía informativa (5,86), que los que lo hicieron por vía ADR (5,86).

6.7. Valoración general de la gestión de la reclamación

Por último, se pregunta a los usuarios por la valoración general que establecen del proceso de reclamación. Los resultados, en la línea de los indicadores anteriores, expresan una dispersión amplia según su experiencia.

Tabla 16. Valoración general de la reclamación por parte de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativo	23,7%	23,8%	23,7%
2	7,3%	6,2%	6,6%
3	5,6%	5,2%	5,3%
4	4,7%	4,3%	4,4%
5	8,2%	6,5%	7,1%
6	5,2%	7,6%	6,7%
7	8,4%	10,2%	9,6%
8	10,3%	11,4%	11,0%
9	12,9%	12,4%	12,6%
10. Muy positivo	13,8%	12,5%	13,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(427)	(774)	(1.201)
Valor medio	5,41	5,46	5,44

De este modo, el 46,2% se sitúan en valores positivos (con un 25,6% en las puntuaciones 9 y 10, y otro 20,6% en las puntuaciones 7 y 8), frente a un 40% que lo valora con las puntuaciones de 1 a 4,

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

y con un 23,7% en el valor más bajo de la escala. Todo ello genera una valoración media general de 5,44 puntos.

Entre los usuarios que reclamaron por la vía ADR, hay un porcentaje ligeramente más elevado de los que se posicionan en los dos valores más altos de la escala (el 26,7%, por el 24,9% de los que reclamaron por vía informativa), aunque también en el grupo de los que reclamaron por vía informativa es superior el porcentaje de los que aportan valoraciones negativas de 1 a 4 (el 41,2%, por el 39,4% de los de la vía ADR). De este modo, la valoración general media de la gestión de la reclamación es muy similar en uno y otro grupo: 5,41 en los de vía informativa y 5,46 en los de vía ADR.

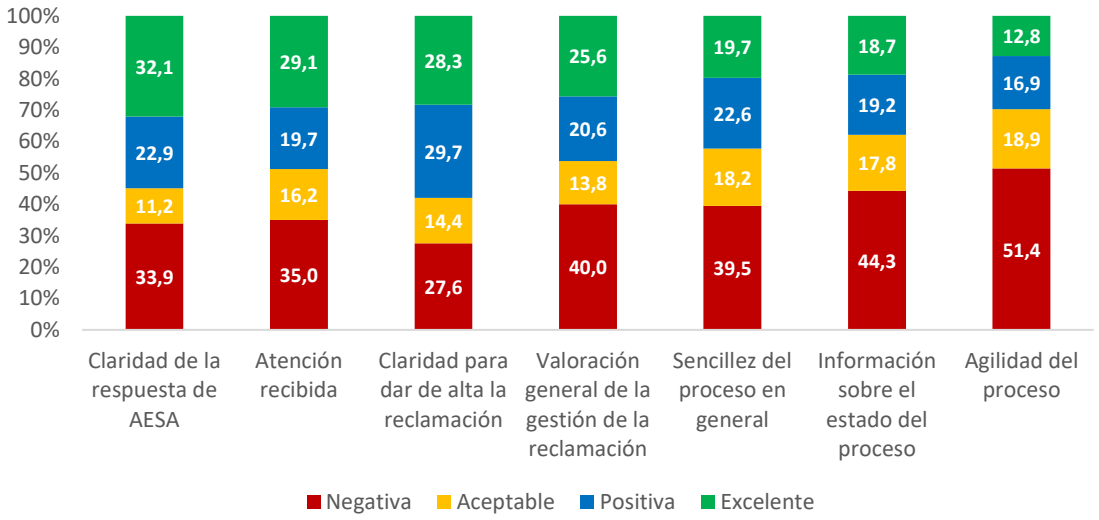
6.8. Análisis global de la valoración del proceso de reclamación

A partir de los datos de las tablas anteriores, y con el objeto de facilitar el análisis, agrupamos a los usuarios según las siguientes valoraciones:

Valores de 1 a 4	Valoración negativa
Valores 5 y 6	Valoración aceptable
Valores 7 y 8	Valoración positiva
Valores 9 y 10	Valoración muy positiva

El siguiente gráfico refleja la distribución de los usuarios de AESA por cada uno de estos grupos de valoración en cada uno de los siete indicadores utilizados.

Gráfico 1. Distribución de los usuarios, según la valoración agrupada en cada indicador de calidad



La claridad de la respuesta de AESA y la atención recibida por parte del personal de la Agencia son los atributos con un mayor porcentaje de usuarios que aportan valoraciones muy positivas (9 y 10). No obstante, el único indicador en el que el porcentaje de los que aportan valoraciones excelentes es superior al de los que aportan valoraciones negativas (1 a 4) es la claridad para dar de alta la reclamación.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Por su parte, la agilidad del proceso es el atributo más débil de la Agencia en la gestión de las reclamaciones de los usuarios. Como se ha señalado anteriormente, por cada usuario que considera que el proceso tiene una agilidad excelente, hay cuatro que lo perciben de modo contrario.

Para profundizar en este análisis, agrupamos a los usuarios de AESA en diferentes segmentos definidos en función de la valoración que aportan sus componentes a cada uno de estos siete atributos. Para ello, se realiza un análisis estadístico de conglomerados, cuyos resultados definen los siguientes cuatro segmentos de usuarios en los que se aportan los siguientes valores medios en cada atributo:

Tabla 17. Valoración media de cada atributo por parte de los usuarios de cada segmento

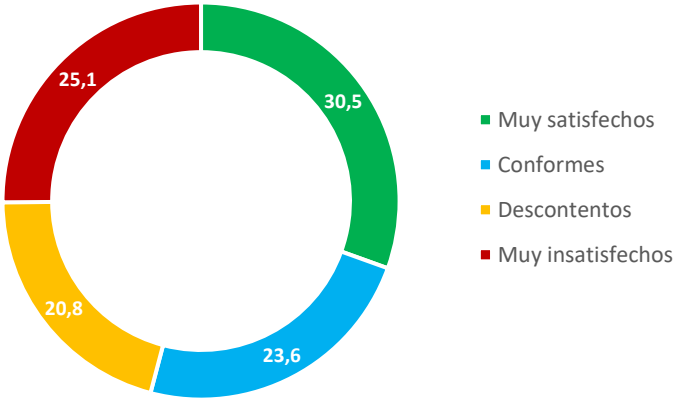
Atributos	Segmentos			
	Conformes	Muy insatisfechos	Muy satisfechos	Descontentos
Claridad para dar de alta la reclamación	7,43	2,26	9,07	5,98
Agilidad del proceso	4,53	1,33	8,04	3,07
Información sobre el estado	5,63	1,58	8,61	3,51
Claridad de la respuesta	7,70	1,91	9,18	4,72
Sencillez del proceso	6,35	1,59	8,58	4,31
Atención recibida	7,12	1,69	9,18	4,10
Valoración global	6,84	1,36	9,14	3,39
% de usuarios	23,6%	25,1%	30,5%	20,8%
Base	(283)	(302)	(366)	(250)

Así pues, los grupos de usuarios detectados en función de la percepción de calidad de los servicios de AESA se caracterizan por los siguiente:

- **Conformes**. Cerca de la cuarta parte de los usuarios de la Agencia en 2023 (el 23,6%) forman este segmento claramente satisfecho con la claridad para dar de alta la reclamación, la claridad de la respuesta de AESA y la atención recibida; sin embargo, este grupo de usuarios percibe que el proceso no es ágil y que la información recibida sobre el estado del proceso presenta un claro margen de mejora.
- **Muy insatisfechos**. Uno de cada cuatro usuarios de AESA en 2023 (el 25,1%) se muestra claramente insatisfecho con el servicio recibido, valorando todos los conceptos de modo muy negativo.
- **Muy satisfechos**. El grupo de mayor dimensión, en el que se agrupa el 30,5% de los usuarios aporta una valoración media muy elevada en cada uno de los siete conceptos.
- **Descontentos**. Uno de cada cinco usuarios de la Agencia (20,8%) conforman este segmento de riesgo, aportando valoraciones bastante comprometidas (tan solo la claridad para dar de alta la reclamación consigue superar el valor medio de 5 puntos) y con una clara insatisfacción en la agilidad del proceso y la información sobre el estado de la reclamación, lo que origina una valoración media global, también, bastante baja.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Gráfico 2. Segmentos de usuarios según la valoración de la calidad de la Agencia (n=1.201)



Por tanto, podemos concluir que algo más de la mitad de los usuarios de la Agencia en 2023 (el 54,1%) se sintieron satisfechos (muy satisfechos y conformes) con el servicio recibido de AESA en la reclamación planteada. Sin embargo, también se detecta un grupo amplio que representa al 45,9% de los usuarios de la Agencia en 2023, que se muestra disconforme con el servicio recibido, algunos de ellos (el 25,1%) especialmente defraudados.

Por otra parte, y aunque no existen grandes desviaciones en la distribución de los usuarios por estos segmentos respecto a la vía de reclamación, sí parece que los que reclamaron por resolución alternativa de litigios tienen una mayor tendencia a posicionarse en el segmento más crítico, mientras que los que lo hicieron por vía informativa, se posicionan algo más en el segmento de mejor valoración del servicio de AESA.

Tabla 18. Distribución de los usuarios por los distintos segmentos, según la vía de reclamación

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Muy satisfechos	32,6%	29,3%	30,5%
Conformes	22,0%	24,4%	23,6%
Descontentos	21,5%	20,4%	20,8%
Muy insatisfecho	23,9%	25,8%	25,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(774)	(427)	(1.201)

Seguidamente, y aunque la medición de los resultados no sea estrictamente comparable con ediciones anteriores porque se utilizaron menos indicadores y, como se ha señalado al comienzo del apartado, alguno de ellos diferente a los utilizados en esta ocasión, se establece una comparación tanto de la dimensión de los distintos segmentos de usuarios, como de la valoración general media del servicio recibido, con respecto a resultados de años anteriores.

En primer lugar, se aporta la evolución de la dimensión de estos segmentos en el tiempo, a partir de los resultados de ediciones anteriores.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 19. Evolución de la dimensión de cada segmento (2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)

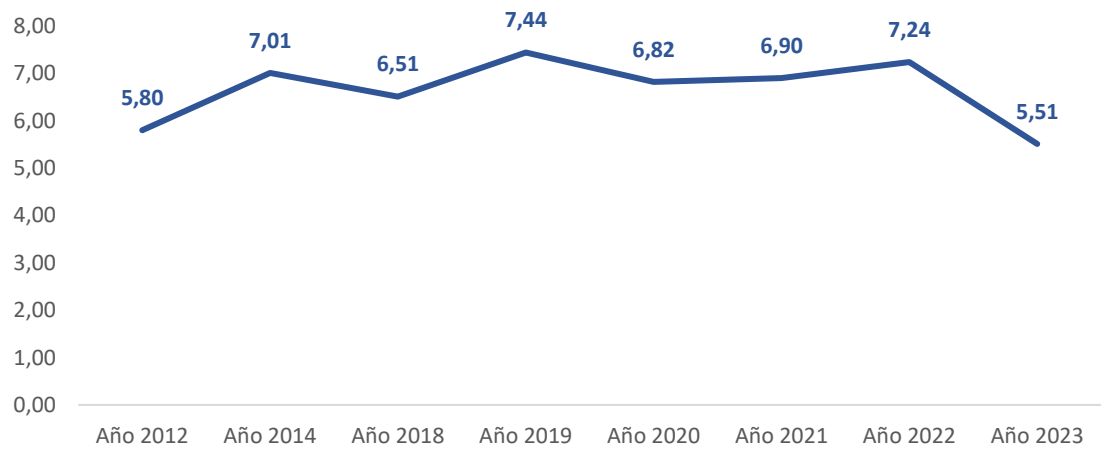
Año	Segmentos				Total
	Muy satisfechos	Conformes	Descontentos	Muy insatisfechos	
Año 2018	36,7%	28,9%	17,4%	16,9%	100,0%
Año 2019	55,7%	19,4%	14,9%	10,1%	100,0%
Año 2020	41,6%	30,5%	15,9%	12,0%	100,0%
Año 2021	48,2%	23,6%	14,6%	13,6%	100,0%
Año 2022	50,3%	27,9%	11,7%	10,1%	100,0%
Año 2023	30,5%	23,6%	20,8%	25,1%	100,0%

Se detecta un claro incremento del segmento de los muy insatisfechos y de los descontentos, en detrimento de los grupos de usuarios muy satisfechos y, no tanto, del grupo de los conformes. Por tanto, quizás este nuevo método de medición refleje una realidad distinta a la analizada en ediciones anteriores.

Por otra parte, y para medir la valoración global de calidad de los servicios de AESA, se tratan conjuntamente las valoraciones de los siete atributos de análisis y se calcula el valor medio aritmético de calidad general (considerando, por tanto, y desde una perspectiva cualitativa, que cada uno de estos atributos tiene la misma importancia que los demás en la determinación de la calidad del servicio), sumando los valores medios de los siete atributos y dividiéndolos entre 7. Se trata del mismo proceso que se realizó en ediciones anteriores, si bien en aquellas ocasiones se utilizaron los cuatro indicadores de análisis utilizados entonces.

Realizando este proceso, la valoración general media de la calidad del servicio de derechos de los pasajeros que presta AESA a los usuarios es de 5,51 puntos en la escala de valores de 0 a 10, con una ligera mejor valoración entre los usuarios que reclamaron por vía informativa (5,62), que aquellos que lo hicieron por vía ADR (5,45).

Gráfico 3. Evolución de la calidad general media (escala de 0 a 10) del servicio de AESA a los pasajeros, (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)



Esta valoración, en consonancia con la evolución de la dimensión de los distintos segmentos de valoración, refleja una caída de la percepción de AESA con respecto a las valoraciones obtenidas en ediciones anteriores y, debido, como indicamos, al nuevo modelo de medición.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

7. VALORACIÓN DEL INFORME DE AESA

Como paso previo al análisis de la satisfacción general del usuario con los servicios que presta AESA, se analiza la eficacia percibida de la Agencia. Para ello, se recoge la opinión de los usuarios respecto a la valoración que aportan del informe emitido por la propia agencia. Además, se profundiza en este aspecto abordando el grado de cumplimiento de las compañías con el informe de AESA y su utilidad, ante una eventual reclamación ante otras instancias.

Este análisis se realizará diferenciando a los usuarios que presentaron su reclamación por vía informativa, de los que la presentaron por resolución alternativa de litigios.

7.1. Acuerdo con la resolución de AESA

El grado de acuerdo de los usuarios de AESA con el informe emitido por la Agencia a su reclamación se mide en una escala de valores entre 0 (nada de acuerdo) y 10 (completamente de acuerdo).

Tabla 20. Grado de acuerdo de los usuarios con el informe de AESA a sus reclamaciones

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Total desacuerdo	23,2%	27,4%	25,9%
2	3,0%	5,3%	4,5%
3	3,5%	2,1%	2,6%
4	2,6%	2,2%	2,3%
5	4,4%	4,4%	4,4%
6	2,6%	1,4%	1,8%
7	3,7%	1,7%	2,4%
8	9,8%	6,5%	7,7%
9	10,5%	8,5%	9,2%
10. Total acuerdo	36,5%	40,6%	39,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(774)	(427)	(1.201)
Grado de acuerdo medio (escala 1-10)	6,53	6,29	6,38
Ratio acuerdo (9-10) / Desacuerdo (1-4)	1,46	1,33	1,37

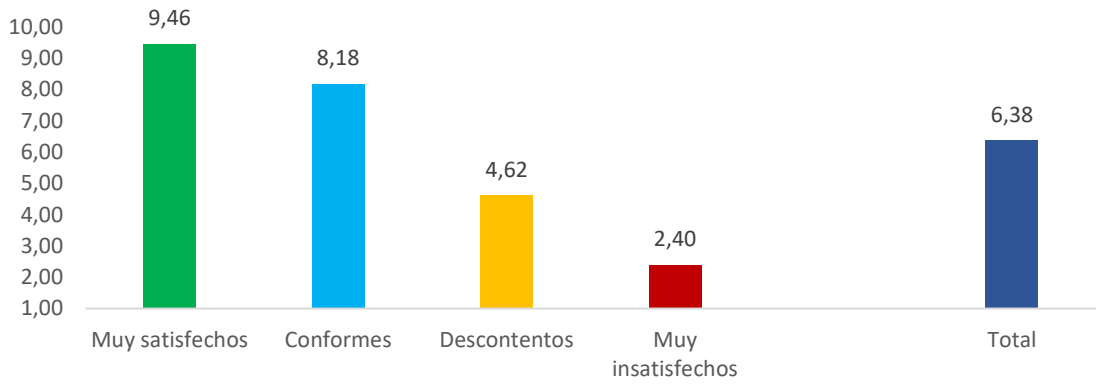
Los resultados a este respecto reflejan cómo la mayor parte de los usuarios, cercana a la mitad de ellos (el 48,3%) muestran un acuerdo amplio con el informe emitido por AESA. No obstante, más de una tercera parte de los usuarios (el 35,9%) muestra su desacuerdo (posiciones 1 a 4) con el contenido del informe, de los que la mayor parte (el 25,9%) muestra un rechazo frontal al mismo.

El grado de acuerdo medio se sitúa en 6,38, siendo algo más elevado entre los que reclamaron por vía informativa (6,53), que los que lo hicieron por vía ADR (6,29).

También se detecta una relación directa entre este acuerdo con la resolución e AESA y el grado de valoración de la Agencia en los diferentes segmentos de usuarios.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

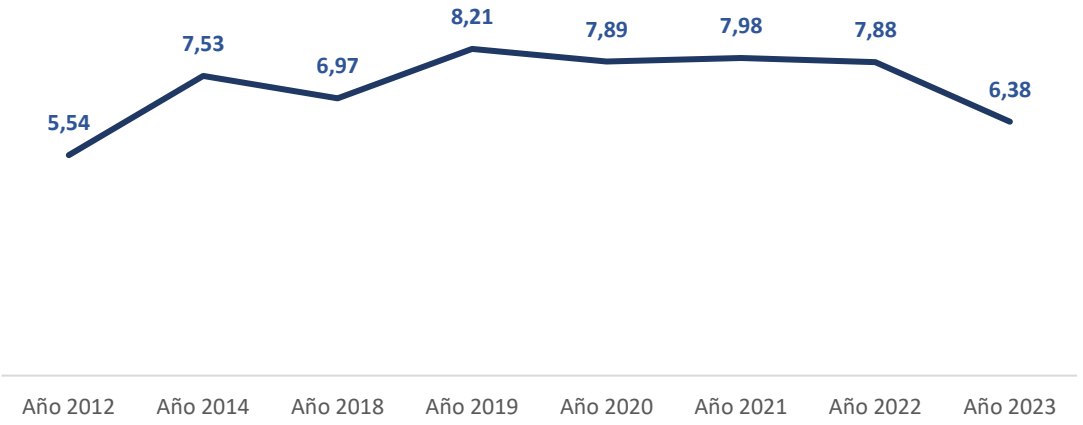
Gráfico 4. Grado medio de acuerdo con el informe emitido por AESA (escala 1-10), según segmentos de usuarios



En efecto, los conformes y, sobre todo, los muy satisfechos expresan un grado de acuerdo claramente satisfactorio con el informe de AESA, mientras que los descontentos y, especialmente, los muy insatisfechos muestran un grado de desacuerdo amplio.

En coherencia con los resultados anteriores, se detecta un descenso en el grado medio de acuerdo con el contenido del informe emitido por AESA, pues, aunque favorable (6,38), se sitúa por debajo de las mediciones realizadas en ejercicios anteriores, tal y como reflejan los resultados del siguiente gráfico.

Gráfico 5. Evolución del grado medio de acuerdo (escala de 0-nada de acuerdo- a 10 –totalmente de acuerdo-) con el informe de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)



En efecto, y tras la estabilidad de los años anteriores en torno al 7,9 de valoración media, actualmente se obtiene una valoración superior a la del inicio de la serie en 2012, pero por debajo, incluso, de la obtenida en 2018.

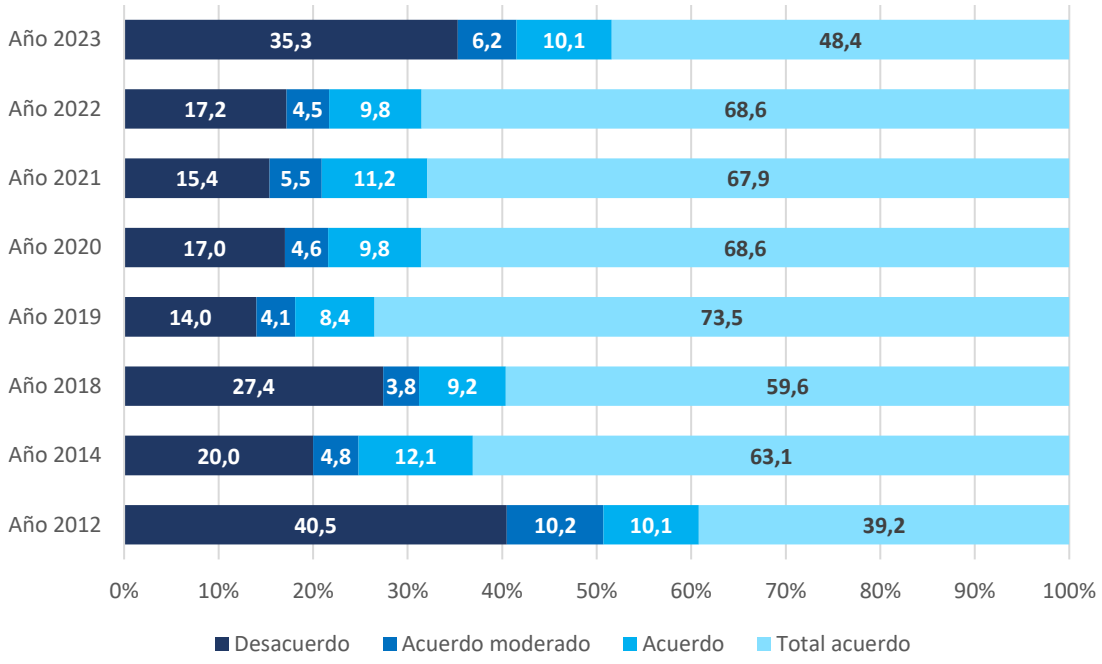
Agrupamos a continuación a los usuarios según su grado de acuerdo del siguiente modo:

Valores de 0 a 4	Desacuerdo
Valores 5 y 6	Acuerdo moderado
Valores 7 y 8	Acuerdo
Valores 9 y 10	Total acuerdo

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

El gráfico refleja en la actualidad un porcentaje mayoritario de usuarios que muestran un alto acuerdo con el informe de AESA (48,4%), superior en más de 13 puntos porcentuales al de los que muestran un claro desacuerdo (35,3%).

Gráfico 6. Porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con el informe de AESA

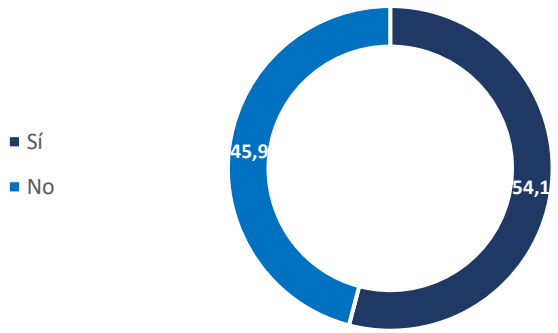


Sin embargo, el descenso detectado anteriormente en el acuerdo con la resolución AESA se sustenta en el incremento con respecto a años anteriores, de los que se muestran en desacuerdo, así como en el descenso de los que muestran un acuerdo total, también con respecto a los resultados obtenidos en ejercicios precedentes.

7.2. Penalización de la compañía

Continuando con el contenido de la resolución de AESA, algo más de la mitad de los usuarios (el 54,1%) asegura que el informe emitido por la Agencia penalizó a la compañía aérea.

Gráfico 7. ¿Penalizó la resolución de AESA a la compañía aérea? (n=1.201)

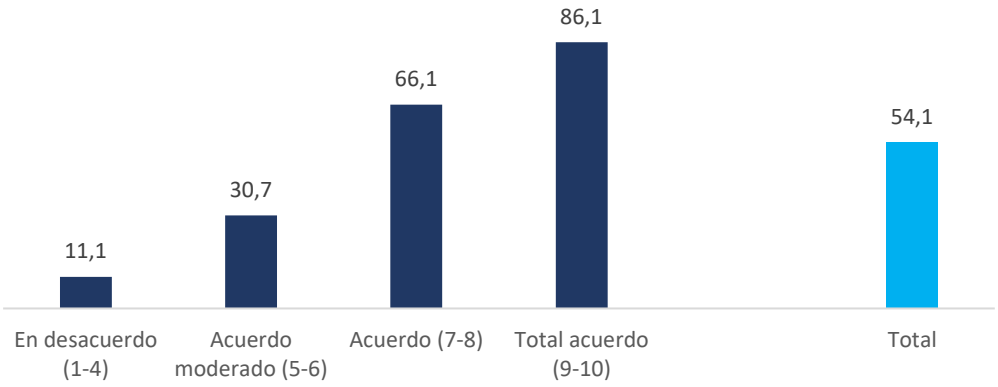


Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Esta opinión es muy similar en ambos grupos, con un 54,8% afirmando que el informe penalizó a la compañía en el caso de los que reclamaron por vía informativa, y un 53,7% de los que reclamaron por resolución alternativa de litigios.

Sin embargo, sí se detecta una relación directa entre el mayor grado de penalización a la compañía y el mayor grado de acuerdo con el informe emitido por AESA.

Gráfico 8. Porcentaje que afirma que el informe de AESA penalizó a la compañía, según el grado de acuerdo con el informe de AESA



De este modo, a medida que aumenta el acuerdo con el informe, se incrementa el porcentaje de los que confirman que el informe de AESA penalizó a la compañía aérea.

También se detecta una relación directa entre la penalización de la compañía y la satisfacción con la Agencia y con los diferentes conceptos de valoración, tal y como refleja la siguiente tabla.

Tabla 21. Valoración media de cada atributo, según si hubo penalización a la compañía

	¿Hubo penalización a la compañía?		Valor medio total
Concepto	No	Sí	
La claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA	4,84	7,58	6,33
La agilidad del proceso de reclamación	3,19	5,59	4,49
Información sobre el estado de la reclamación	3,52	6,41	5,08
Claridad de la respuesta de AESA	4,14	7,72	6,07
La sencillez del proceso de reclamación en general	3,85	6,73	5,41
La atención recibida por parte del personal de AESA	3,93	7,30	5,75
Valoración general con la gestión de la reclamación	3,31	7,25	5,44
Base	(551)	(650)	(1.201)

En términos generales, los usuarios cuya reclamación resultó en una penalización a la compañía aérea muestran valoraciones más altas en todos los conceptos evaluados, lo que sugiere una relación directa entre el resultado favorable de la reclamación y una mejor percepción del proceso y la gestión por parte de AESA.

Los resultados, en efecto, evidencian que el éxito de la reclamación –en forma de penalización a la compañía aérea– tiene un impacto considerable en cómo los usuarios perciben tanto la eficacia del proceso como la atención proporcionada por AESA. Esta tendencia sugiere que, independientemente de las características objetivas del proceso, las expectativas y el resultado final influyen de manera decisiva en la percepción del usuario.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

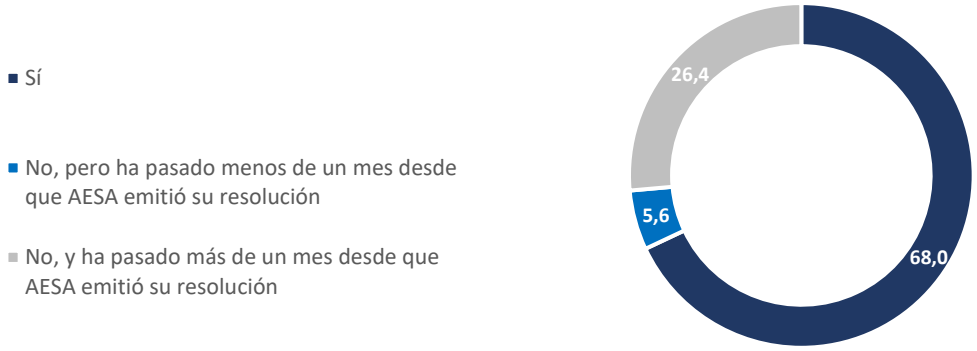
7.3. Cumplimiento de las compañías con la propuesta de AESA

En cuanto al cumplimiento de las compañías con la resolución de AESA, se analiza a continuación por separado entre los usuarios que reclamaron por vía informativa y los que lo hicieron por la vía de resolución alternativa de litigios.

7.3.1. Usuarios que reclamaron por vía ADR

Con respecto a estos últimos, los resultados reflejan cómo en la mayoría de los casos, las compañías asumen la resolución de AESA (68,0%), si bien aún queda un margen de cumplimiento.

Gráfico 9. Grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía ADR (vuelos realizados a partir del 1 de junio de 2023)



De hecho, en un 26,4% de los casos, la compañía no ha cumplido con la resolución propuesta en el informe de AESA, pese a que ha pasado más de un mes desde que la Agencia emitió su resolución.

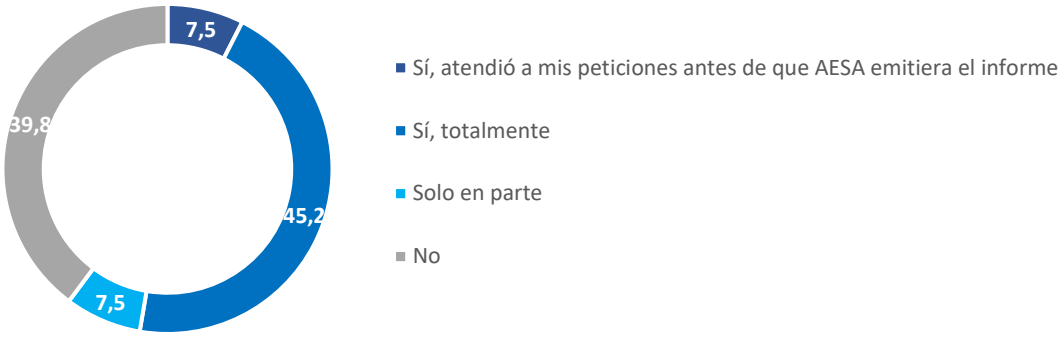
7.3.2. Usuarios que reclamaron por vía informativa

En el caso de estos usuarios que realizaron una reclamación ante la Agencia por un vuelo anterior al 1 de junio de 2023, se comprueba que las compañías cumplen en su mayoría con los informes emitidos por la Agencia, aunque en menor medida que en el caso de los que reclamaron por vuelos realizados a partir de esa fecha.

Como reflejan los resultados del siguiente gráfico, cuatro de cada diez reclamaciones realizadas por la vía informativa no encontraron cumplimiento a la propuesta de AESA por parte de las compañías aéreas.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

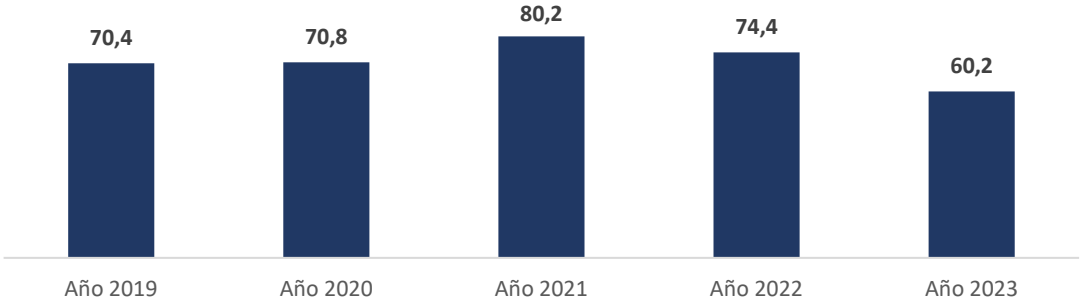
Gráfico 10. Grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía informativa (vuelos anteriores al 1 de junio de 2023)



En efecto, en el 39,8% de los casos, las compañías no responden al informe de AESA y otro 7,5% apenas cumple parcialmente con la propuesta de resolución de la Agencia. Por tanto, el índice de cumplimiento se sitúa en el 52,7%, más de 15 puntos por debajo de las reclamaciones por vía ADR.

Con respecto a años anteriores, y considerando como grado de cumplimiento aquellos casos en los que la compañía atendiera el informe de AESA, aunque solo fuera parcialmente, se detecta un descenso con respecto a los resultados de años anteriores, tal y como reflejan los resultados del siguiente gráfico.

Gráfico 11. Porcentaje de casos en los que la compañía atiende las peticiones del pasajero. (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)



Considerando exclusivamente a aquellos casos en los que se utilizó el informe de AESA para la reclamación ante la compañía, seguidamente se analiza la evolución del nivel de cumplimiento con los informes emitidos por la Agencia.

Tabla 22. Grado de cumplimiento de la compañía con el informe de AESA

Cumplimiento de la compañía	Año 2012	Año 2014	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Sí, totalmente	38,2	50,6	53,0	60,6	57,2	69,1	62,5	48,9
Sólo en parte	9,8	5,9	8,9	7,4	9,4	8,6	9,9	8,1
No	52,1	43,5	38,1	32,0	33,2	22,3	27,6	43,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(317)	(391)	(445)	(1.399)	(1.380)	(1.752)	(1.278)	(427)

Actualmente, y con respecto a los años anteriores, se reduce significativamente el porcentaje de los casos en que la compañía cumplió totalmente con la resolución de AESA, volviendo a niveles de

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

2014. Del mismo modo se recupera la proporción de casos en aquel año 2014 (43,0%) en los que la compañía no cumplía de ningún modo con la propuesta de resolución de la Agencia.

7.4. Alternativas a la negativa de las compañías y utilidad del informe

Las reacciones ante la negativa de la compañía a cumplir con la resolución de AESA entre los usuarios que reclamaron por vía informativa, son las siguientes:

- el 68,3% no toma medidas alternativas para resolver su reclamación;
- un 21,8% acude a un juzgado, y
- el 9,9% restante toma otro tipo de medidas.

La evolución de estas actitudes ante la negativa de las compañías a cumplir con los informes emitidos por parte de AESA, es la siguiente.

Tabla 23. Ante la negativa de la compañía a atender la resolución de AESA o sus peticiones, ¿ha adoptado usted algún tipo de medidas? (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)

Medidas alternativas	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No, ninguna	49,8	42,9	42,7	43,6	48,8	47,4	48,6	68,3
Sí, ante un tribunal de justicia	28,8	38,2	34,6	28,4	23,6	22,3	23,4	21,8
Sí, otras medidas	12,3	18,8	22,7	28,0	27,6	30,4	28,0	9,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base (n)	(195)	(191)	(209)	(551)	(626)	(214)	(479)	(202)

Se incrementa en 20 puntos porcentuales, con respecto a las ediciones anteriores de la serie, el porcentaje de los que no toman medidas alternativas, reduciéndose ligeramente el de los que recurren a un juzgado y bajando bastante el de los que recurren a otras instancias alternativas.

Por otra parte, la mitad de los que han recurrido a un tribunal de justicia (el 53%) afirman que aún no ha salido el juicio. Y del resto, (y aunque la base muestral es bastante reducida con apenas 64 casos y, por tanto, no aporta una representatividad estadística de los resultados), la 27% no le ha resultado útil, al 6% le resultó poco útil y al 14% restante le resulto de bastante o mucha utilidad.

8. PERCEPCIÓN GENERAL DE AESA

Se concluye la parte cuantitativa de este informe con el análisis de la percepción general que los usuarios se han creado de la Agencia, a partir de su experiencia. Para ello, se analiza la percepción de la protección que aporta AESA a los usuarios y el grado de recomendación de la Agencia.

8.1. Percepción de la protección de AESA a los pasajeros

Con el primero de estos indicadores, los usuarios perciben a la Agencia de modo polarizado, con una mayoría que la valora como una entidad de alta protección de sus usuarios, aunque también con porcentajes significativos de los que consideran que no defiende los derechos de los pasajeros de vuelos comerciales.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 24. A partir de su experiencia, ¿en qué medida cree que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros?

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. Muy negativa	23,6%	22,3%	22,8%
2	7,5%	6,5%	6,9%
3	3,3%	4,2%	3,9%
4	2,4%	2,6%	2,5%
5	6,4%	4,5%	5,2%
6	3,1%	2,9%	3,0%
7	6,4%	4,1%	4,9%
8	8,3%	5,8%	6,7%
9	11,6%	12,5%	12,2%
10. Muy positiva	27,6%	34,5%	32,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(424)	(757)	(1.181)
Valor medio	5,99	6,31	6,20

Así, cuatro de cada diez usuarios (el 42,2%) opina que AESA protege absolutamente a los pasajeros en la defensa de sus derechos, posicionándose en los dos valores más altos de la escala y considerando a AESA, por tanto, como una entidad que protege los derechos de sus usuarios.

Sin embargo, en el polo opuesto, un 36,1% tiene una percepción negativa (por debajo del valor 5 de esa escala) de AESA a este respecto. Estos resultados aportan una percepción media de protección de los derechos de los pasajeros de 6,20 en la escala de 0 a 10.

Hay una mayor percepción de entidad defensora de los derechos de los pasajeros por parte de los que reclamaron por vía ADR, quienes aportan una valoración media (6,31) superior a la de los que reclamaron por vía informativa (5,99) por un vuelo anterior al 1 de junio de 2023. Ello, debido a que el porcentaje d ellos que se sitúan en el valor más alto de la escala es superior entre los primeros (34,5%) con respecto a los segundos (27,6%) y, del mismo modo, el porcentaje de los que sitúan a AESA a este respecto en el valor más bajo de la escala es ligeramente menor entre los que reclamaron por vía ADR (22,3%), que entre aquellos que reclamaron por vía informativa (23,6%).

En cuanto a la evolución de este indicador en el tiempo, se detecta, como viene sucediendo a lo largo del informe, una percepción menos favorable que la obtenida en ejercicios anteriores, tal y como refleja el siguiente gráfico.

Gráfico 12. Grado medio de percepción (escala de 0 a 10) de AESA como entidad defensora de los derechos de los pasajeros (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)

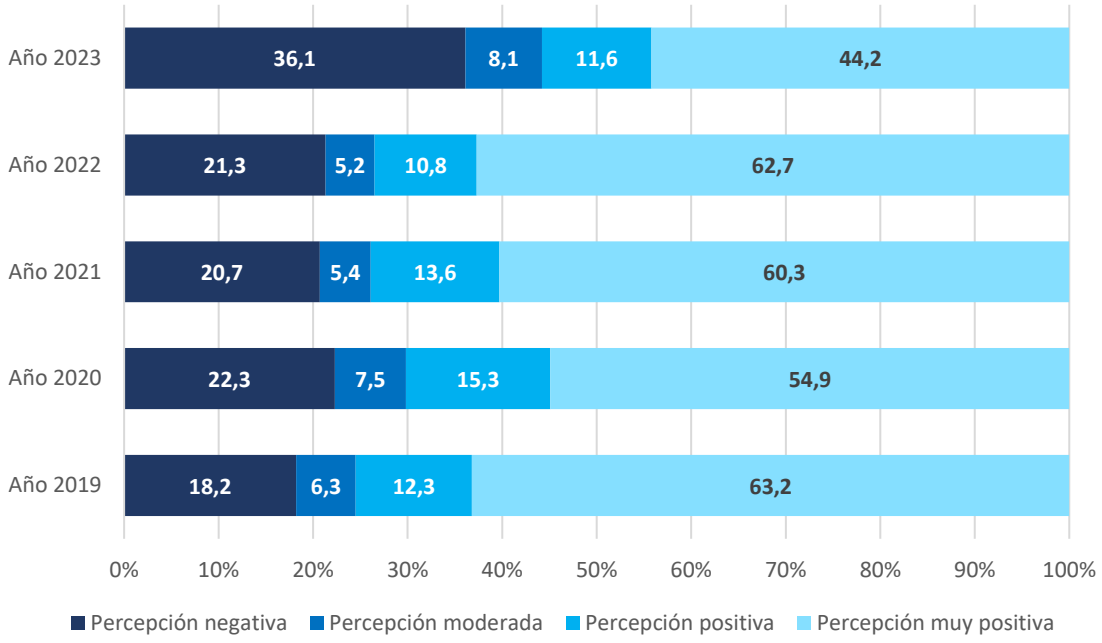
Esta valoración media se sitúa actualmente, como ya se ha indicado, en 6,20 puntos, cuando en los cuatro años previos se situaba por encima del valor 7,00.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

También para este indicador se recurre a la agrupación de usuarios según su valoración, para profundizar en su evolución.

Valores de 0 a 4	No perciben que AESA proteja los derechos de los pasajeros
Valores 5 y 6	Percepción moderada de que AESA defiende los derechos de los pasajeros
Valores 7 y 8	Alta percepción de que AESA defiende los derechos de los pasajeros
Valores 9 y 10	Percepción muy alta de que AESA defiende de los derechos de los

Gráfico 13. Porcentaje de usuarios según su grado de percepción de defensa de sus derechos por parte de AESA (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)



La proporción de usuarios con una percepción muy positiva de AESA como defensora de los derechos de los pasajeros, aunque mayoritaria, se reduce en 18 puntos con respecto a la obtenida en 2022, mientras que la más negativa (en los valores 1 a 4 de la escala) se incrementa en casi 15 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

8.2. Net Promoter Score (NPS)

El último indicador cuantitativo de análisis para este informe de satisfacción de los usuarios de AESA es el Net Promoter Score (NPS). Se trata de un indicador que mide el grado de lealtad del usuario y se calcula mediante agrupaciones de usuarios, en función del nivel de recomendación de la Agencia a otros usuarios, en una escala de 0 a 10. Precisamente, en la siguiente tabla se muestran los resultados globales obtenidos en dicha escala.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Tabla 25. ¿Recomendaría AESA a otra persona con el mismo problema que usted tuvo? Indíquelo en una escala de 0 (seguro que no lo recomendaría) a 10 (seguro que sí lo recomendaría)

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
1. No lo recomendaría con seguridad	24,8%	24,4%	24,6%
2	5,4%	3,8%	4,4%
3	1,9%	3,2%	2,7%
4	2,8%	2,0%	2,3%
5	5,4%	4,4%	4,7%
6	3,1%	2,4%	2,6%
7	4,5%	4,0%	4,1%
8	9,2%	4,8%	6,4%
9	8,0%	10,2%	9,4%
10. Lo recomendaría con total seguridad	34,9%	41,0%	38,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(424)	(757)	(1.181)
Valor medio	6,24	6,52	6,42

Casi la mitad de los usuarios (el 48,2%) recomendaría con total seguridad a otra persona con el mismo problema acudir a AESA para defender sus derechos, por un 41,3% que se sitúa en los valores de 0 a 4 y que, por tanto, no recomendaría acudir a la Agencia. Estos resultados aportan un grado medio de recomendación de 6,42 puntos, algo más moderado entre los que reclamaron por vía informativa por un vuelo anterior al 1 de junio de 2023 (6,24), que aquellos que reclamaron por un vuelo posterior a esa fecha y que lo hicieron por vía de resolución alternativa de litigios (6,52).

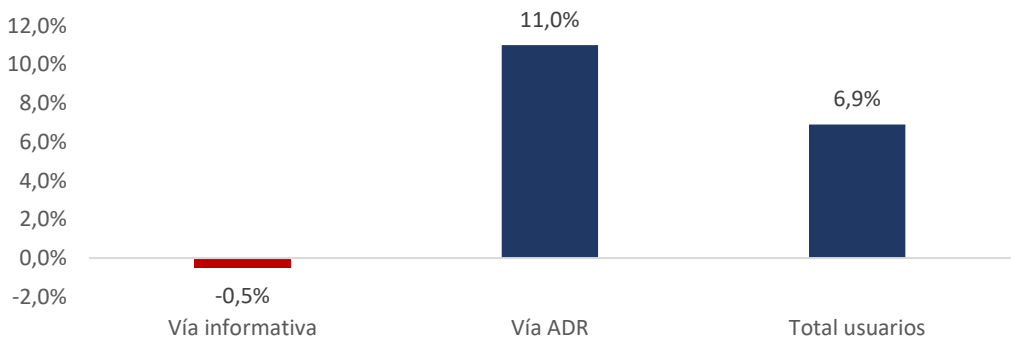
Una vez comprobada la distribución de los usuarios de AESA por la escala de recomendación, establecemos el índice NPS. Para ello, se agrupan los usuarios en función de su grado de recomendación de la Agencia en los tres siguientes grupos:

- **Detractores**: no recomendaría a otra persona acudir a la Agencia; aquellos que se sitúan en los valores 0 a 6 de la escala, que representan el 41,3% de los usuarios encuestados, con un porcentaje más elevado entre los que reclamaron por vía informativa (43,4%) y algo menor entre los que lo hicieron por vía ADR (40,2%).
- **Pasivos**: aquellos que pueden recomendar o no AESA a otros potenciales usuarios; son los que se posicionan en los valores 7 y 8 de la escala, y suponen un 10,5% de los consultados; en concreto, el 13,7% de los que reclamaron por vía informativa y el 8,7% de los que reclamaron por vía ADR.
- **Promotores**: los que recomiendan AESA de modo inequívoco; son los que se posicionan en los valores 9 y 10 de la escala, y que representan el 48,2% de los encuestados, subiendo hasta el 51,1% entre los que reclamaron por vía ADR y bajando hasta el 42,9% entre los que lo hicieron por vía informativa.

En concreto, el índice NPS se obtiene restando al porcentaje de los promotores, el porcentaje de los detractores. De este modo, se obtiene un valor entre -100 (todos serían detractores, situados en los valores 0 a 6 de la escala) y 100 (todos serían promotores de AESA, en los valores 9 y 10). Un valor por encima de 35 se considera excelente, mientras que por debajo de 0 se considera de riesgo.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

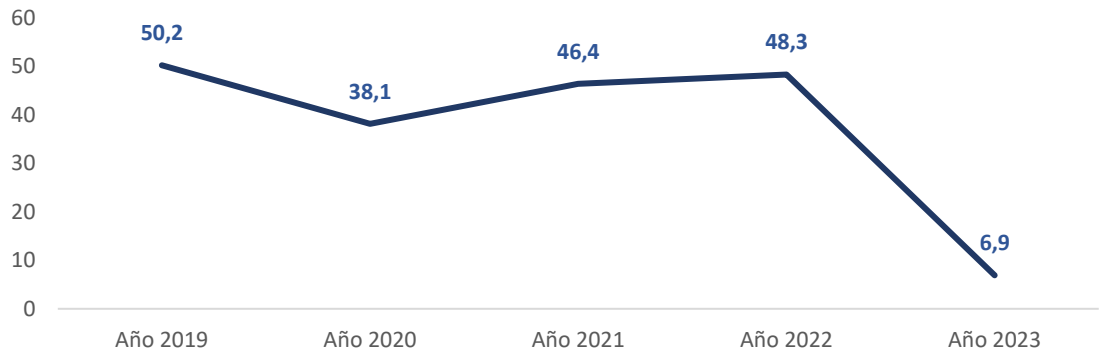
Gráfico 14. Índice NPS de AESA, según grupo de reclamación



AESA obtiene un índice NPS positivo del 6,9%, que se incrementa hasta el 11,0% en el caso de los usuarios que reclamaron por un vuelo a partir del 1 de junio de 2023. En cambio, el NPS es negativo entre aquellos que reclamaron por un vuelo anterior a esa fecha y lo hicieron por vía informativa.

Pese a este NPS positivo global de la Agencia, el dato es claramente inferior a los obtenidos en estudios anteriores para este indicador, que se empezó a medir en 2019, tal y como refleja el siguiente gráfico.

Gráfico 15. Índice NPS (Net Promoter Score) de AESA (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023)



En efecto, y tras los excelentes índices NPS detectados en ediciones anteriores, en la actualidad se reduce significativamente el valor de este indicador, pese a resultar positivo.

Por otra parte, existe una relación directa entre el grado de recomendación de la Agencia y la penalización de la resolución de AESA a la compañía, tal y como expresan los resultados de la siguiente tabla.

Tabla 26. Índice NPS según si hubo penalización o no a la compañía en la resolución de AESA

Grupo de usuarios	¿Hubo penalización a la compañía?		Total general
	No	Sí	
Detractores (valores 1 a 6)	75,5%	13,0%	41,3%
Pasivos (valores 7-8)	9,9%	11,0%	10,5%
Promotores (valores 9-10)	14,6%	76,0%	48,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(551)	(650)	(1.201)
Índice NPS	**-60,9%**	**63,0%**	**6,9%**

De nuevo, la penalización o no a la compañía en la resolución de AESA determina completamente los resultados de valoración de la Agencia, siendo éste el indicador de mayor relevancia en esta valoración.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

En los casos donde la resolución no implicó una penalización a la compañía aérea, el porcentaje de detractores alcanza un preocupante 75,5%, lo que indica una experiencia insatisfactoria para la gran mayoría de estos usuarios y apenas un 14,6% se posiciona como promotores. El índice NPS resultante para este grupo es -60,9%, un valor extremadamente bajo que refleja una insatisfacción generalizada y un predominio de percepciones negativas.

Por el contrario, entre los usuarios cuya reclamación derivó en penalización, la situación se invierte de manera significativa. Aquí, los promotores representan un 76,0%, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva del proceso y la gestión de AESA. Los detractores apenas alcanzan el 13,0%, mientras que los pasivos, que muestran una satisfacción moderada sin llegar a recomendar activamente el servicio, suponen un 11,0%. El índice NPS en este caso se sitúa en un excelente 63,0%, un resultado muy positivo que sugiere un alto nivel de satisfacción y fidelización.

Por tanto, la disparidad en los resultados sugiere que el desenlace de la reclamación tiene un impacto determinante en la percepción global del proceso y en la predisposición de los usuarios a recomendar AESA.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

ANEXO I. ASPECTOS CUALITATIVOS DE LA EXPERIENCIA CON AESA

Una vez analizada desde una perspectiva cuantitativa la satisfacción de los pasajeros de vuelos comerciales usuarios de AESA en 2023 respecto a la defensa y protección de sus derechos, con el objeto de profundizar en esta realidad, este anexo final del informe se dedica a aportar una perspectiva cualitativa de los contenidos tratados a través de las opiniones en abierto que los usuarios aportaron en la última pregunta del cuestionario.

Esta última pregunta permitía a los participantes en la encuesta abordar todos los aspectos en los que quisieran profundizar, o tratar todos aquellos que, a partir de su experiencia en el proceso de reclamación, consideraran importantes o significativos y que no se hubieran contemplado en el cuestionario.

Por tanto, en las próximas páginas se aporta esta perspectiva cualitativa de los usuarios, a través de su propia opinión, con el fin de profundizar y de enriquecer los resultados cuantitativos analizados a lo largo del estudio referentes a la valoración del servicio que presta la Agencia.

Como siempre señalamos, bien es cierto que, por lo general, las experiencias negativas conllevan no solo un mayor número de menciones, sino también explicaciones más concretas y, en ocasiones, con mayor énfasis que aquellas en las que se considera que todo funcionó satisfactoriamente. Este hecho no debe en modo alguno desviar la perspectiva de los resultados cuantitativos obtenidos, pero sí tomarlo como una oportunidad de mejora de los servicios de la Agencia. Al fin y al cabo, esta fase cualitativa pone el acento en estos aspectos de mejora que la Agencia podría atender para implementar un modelo de servicio al más eficaz y eficiente para el usuario.

El análisis parte de un total de 992 comentarios proporcionados por los usuarios y tratará de contenidos relacionados con los aspectos tratados en la fase cuantitativa previa, tales como la sencillez del proceso de reclamación, agilidad del proceso, atención recibida por parte de AESA, acuerdo con la resolución, cumplimiento de las compañías, y opinión sobre el carácter vinculante o no de la resolución de AESA. Además, se diferencia entre las opiniones aportadas por los usuarios que recurrieron por vuelos hasta el 1 de junio de 2023 (vía informativa) y las de los que recurrieron por vuelos a partir de esa fecha (ADR).

Comenzando con la **agilidad del proceso de reclamación**, los comentarios recibidos en relación con la vía ADR destacan consistentemente la lentitud como una de las principales debilidades percibidas en el proceso. A pesar de que algunos usuarios valoran la eficacia final del sistema, el tiempo requerido para completar el trámite genera insatisfacción. Así hablan de la lentitud del proceso y de la duración prolongada hasta la resolución, especialmente cuando el periodo supera los doce meses:

> *"Fue un proceso muy lento."*
>
> *"El proceso ha sido muy lento."*
>
> *"Ha sido un proceso lento que ha durado alrededor de un año desde el inicio hasta el cobro de la indemnización."*

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Expresiones directas que evidencian que la experiencia generalizada es de un retraso significativo en la resolución de los casos, reflejando también una percepción de burocracia excesiva que podría desincentivar a los reclamantes a continuar con el proceso.

> *"Ha sido eficaz pero muy largo y a veces da la impresión de que vuelven a pedir documentación para ver si se desiste."*

Aunque la vía ADR ofrece soluciones eficaces, la lentitud y la percepción de dificultades técnicas son aspectos críticos por mejorar para agilizar el proceso y generar una experiencia más positiva para los usuarios, ya que la complejidad tecnológica para completar los trámites se percibe como un obstáculo adicional:

> *"Hace falta un grado alto de conocimientos informáticos."*

En la **vía informativa**, los usuarios también mencionan la lentitud como una de las principales áreas de insatisfacción, aunque algunos destacan experiencias globalmente positivas. En efecto, los usuarios aceptan el resultado, la velocidad del proceso y la comunicación asociada son señaladas como inadecuadas.

> *"Procedimiento un poco lento."*
>
> *"El proceso fue lento y la comunicación también."*
>
> *"El vuelo cancelado fue en mayo 2022. La reclamación tuvo varias modificaciones y fue admitida en enero 2023... no resolvió hasta septiembre 2024. Muy lento."*
>
> *"Tuve que esperar más de un año para la resolución, al final decidí contratar a una agencia privada para ayudarme más rápido."*

Estos ejemplos reflejan retrasos extremos que llevan a algunos usuarios a buscar alternativas privadas, reduciendo la confianza en el sistema público de AESA, aunque algunos valoran un aspecto importante como la claridad del resultado

> "El proceso fue lento y la comunicación también. Aun así, mi experiencia fue muy positiva."

En síntesis, tanto la vía informativa como la ADR presentan problemas similares de lentitud, con ejemplos extremos de demoras que afectan la percepción del servicio. Aunque algunos usuarios valoran los resultados, es claro que el proceso necesita optimización en términos de plazos y comunicación.

Profundizando en la **sencillez del proceso de reclamación**, la percepción de los usuarios, tanto por vía ADR como por vía informativa refleja una cierta complejidad que representa una barrera importante para la satisfacción con el proceso.

Así, los comentarios recibidos sobre la **vía ADR** indican que el proceso es percibido como complicado y poco accesible, especialmente para usuarios sin conocimientos técnicos o experiencia previa en este tipo de reclamaciones, reflejando algunos comentarios que los usuarios perciben barreras significativas en el diseño y ejecución del proceso de reclamación:

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

"Proceso complicado, lento y sin apoyo real al consumidor pasajero. Si yo no tuviese cierto conocimiento todo hubiese sido peor."

"Proceso complejo y tedioso."

Además, surgen dificultades en la accesibilidad para usuarios sin experiencia en el uso de plataformas digitales que encuentran especialmente difícil navegar y completar los trámites, lo que puede desincentivar las reclamaciones de estos usuarios.

"Importante simplificar el acceso a los modelos de reclamación y su presentación. A veces resulta complicado ver por donde acceder sobre todo a personas que no están acostumbradas."

A ello, habría que añadirle una cierta sensación de desamparo, especialmente cuando los usuarios enfrentan problemas técnicos o necesitan orientación.

"Imposible contactar con AESA para aclarar los estados o mensajes poco claros."

Algo que se relaciona con la información insuficiente por parte de las propias compañías aéreas con sus clientes, lo que indica que los usuarios podrían no estar suficientemente informados sobre sus derechos y opciones para reclamar.

"La compañía ofrece la información sobre la posibilidad de reclamar a AESA en letra muy pequeña. Es fácil pasarla por alto."

Por tanto, el proceso en la vía ADR es percibido como excesivamente complicado y falto de un soporte adecuado, lo que dificulta que los usuarios completen sus reclamaciones con éxito.

En la **vía informativa**, los comentarios reflejan problemas similares en términos de complejidad y accesibilidad, aunque con un enfoque particular en las herramientas digitales utilizadas para realizar las reclamaciones. De este modo, las dificultades en la carga y gestión de documentos a través de las plataformas disponibles son señaladas como un problema importante que dificulta la experiencia del usuario:

"Deberían hacer más sencillo el proceso de subida de documentos en las subsanaciones."

"El sistema de envío y recepción de documentos resulta complicado."

La interfaz de la web también se considera poco amigable incluso para usuarios con formación técnica en informática, que perciben problemas de diseño y funcionalidad en la página web, lo que indica que el sistema no está optimizado.

"Es difícil presentar la información en la web, tarda mucho en cargar y se desconecta intermitentemente."

Por otra parte, algunos comentarios ponen el acento en la carencia de los canales de comunicación con AESA que permitan resolver dudas o problemas de los usuarios de manera eficiente, provocando una clara falta de orientación y respuesta.

"Hice varias preguntas y no me fueron respondidas."

"En ningún momento me pude comunicar por teléfono para aclarar mejor mis dudas."

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Por tanto, surge la necesidad de un diseño general del sistema más simple y accesible:

> *"Debería ser un proceso más sencillo."*

La **vía informativa**, como queda claro, comparte muchas de las dificultades percibidas en la vía ADR en cuanto a la sencillez del proceso de reclamación, pero parece que con una atención particular en los problemas relacionados con la tecnología y la falta de soporte para los usuarios.

En cuanto a la **atención recibida por parte de AESA,** en la **vía ADR** los comentarios reflejan una percepción polarizada. Aunque algunos usuarios valoran aspectos específicos del servicio, la mayoría señala áreas de mejora importantes. Así, se detecta una percepción de ineficacia del servicio que provocan frustración y sensación de abandono, especialmente cuando los usuarios no perciben un respaldo efectivo en la protección de sus derechos como pasajeros.

> *"Servicio inútil."*

> *"Echaron balones fuera y se despreocuparon. Servicio inútil. No protege para nada los derechos del pasajero."*

Además, se menciona falta de claridad en el sistema de reclamaciones ante la ausencia de confirmaciones automáticas que generan incertidumbre entre los usuarios, lo que afecta negativamente su experiencia y percepción de la atención recibida.

> *"El nuevo sistema de reclamación online, posterior al 1 de junio de 2023, no envía confirmación de reclamación creada y eso es muy confuso. Antes enviabais un email."*

A pesar de estas críticas, no obstante, algunos usuarios destacan la utilidad general del organismo y su papel necesario en la gestión de reclamaciones.

> *"Por lo demás sois un organismo necesario y muy útil, muy satisfechos con vosotros."*

Por tanto, los usuarios que reclamaron por vuelos realizados a partir del 1 de junio de 2023 destacan problemas relacionados con la escasa utilidad del servicio y la falta de claridad en los procedimientos, aunque algunos valoran positivamente el papel de AESA como organismo necesario.

En la **vía informativa**, los comentarios reflejan una experiencia más diversa en cuanto a la atención recibida, con opiniones tanto positivas como negativas, apreciando un contraste entre la percepción de escasa utilidad debido al carácter no vinculante del servicio y las valoraciones positivas hacia la atención personal proporcionada.

Así, la falta de obligatoriedad en las resoluciones de AESA bajo esta vía es percibida como una debilidad crítica que disminuye la utilidad percibida del servicio.

> *"No se obliga a la compañía a indemnizar, con lo que hacer este trámite es inútil."*

> *"Que no sea vinculante para la compañía la respuesta de AESA, supone que sea inútil su trabajo."*

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Pero se realiza una valoración positiva del personal de la Agencia por parte de algunos usuarios que elogian el trato recibido por parte del personal, destacando su amabilidad y capacidad para proporcionar información útil.

> *"El personal es súper amable, informan muy bien."*
>
> *"Excelente."*

Un paso más en este análisis cualitativo se avanza a continuación en las opiniones de los usuarios respecto a su **acuerdo con la resolución emitida por AESA**. Los comentarios relacionados con la **vía ADR** reflejan una percepción generalizada de insatisfacción con las resoluciones emitidas por AESA, aunque algunos matices destacan la interacción entre las partes involucradas. Así, se detecta una insatisfacción con las resoluciones, mostrando los usuarios frustración cuando las mismas no cumplen con sus expectativas o no corrigen las situaciones reclamadas.

> *"No estoy de acuerdo con la resolución."*
>
> *"No estaba de acuerdo con la resolución de la compañía, pero no hicieron nada."*

En este sentido, se detecta también cierta ineficacia por parte de los usuarios en casos específicos, como el siguiente, en el que la reclamación no fue gestionada adecuadamente, lo que sugiere falta de precisión.

> *"La reclamación que presenté fue contra los servicios contratados por AENA y no contra la compañía aérea. La compañía aérea sí se comportó de forma correcta conmigo."*

Surgen, de este modo, críticas al proceso de resolución, en concreto cómo la demora en los trámites afecta la percepción de la eficacia del sistema, incluso cuando el resultado final es favorable.

> *"La lentitud en la resolución; aunque la compañía estaba de acuerdo, tardan mucho en tramitar el expediente."*

E, incluso, en algún caso se denuncia no solo la lentitud, sino también una percepción de arbitrariedad o falta de imparcialidad en la resolución.

> *"Es farragosa, lenta e injusta."*

En resumen, en la vía ADR, los usuarios se muestran insatisfechos tanto con las resoluciones como con los procesos que las acompañan. La lentitud y la percepción de falta de apoyo, aspectos analizados anteriormente, refuerzan esta insatisfacción.

En la **vía informativa**, por su parte, los comentarios también indican desacuerdo con las resoluciones de AESA, aunque con un énfasis particular en la percepción de pasividad o falta de análisis crítico. De este modo, los usuarios expresan su insatisfacción general con los resultados, lo que puede estar vinculado a la falta de obligatoriedad de las resoluciones en esta vía.

> *"No estuve de acuerdo con el resultado de la reclamación."*
>
> *"La respuesta a mi solicitud, no estoy de acuerdo con ella."*

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Además, en otros comentarios se detecta la percepción de los usuarios de que AESA no realiza un análisis independiente de las reclamaciones, lo que influye en una disminución de la confianza en el sistema, reflejando así no solo una crítica de la falta de análisis profundo en las respuestas de AESA, sino también en la consecuente falta de impacto de sus resoluciones.

> *"AESA se ha limitado a responder lo mismo que la compañía aérea, sin considerar si la respuesta era o no correcta y verdadera."*

En este sentido, resulta interesante profundizar en este aspecto, analizando la percepción que tienen los usuarios del **cumplimiento de las compañías con la resolución de AESA**.

En la **vía ADR**, la percepción de los usuarios sobre este cumplimiento varía de unos casos a otros, aunque predominan los comentarios que reflejan insatisfacción debido a la falta de aplicación efectiva de las decisiones. Algunos comentarios la percepción de que las aerolíneas no siempre acatan las resoluciones de manera oportuna o completa, y que no hay consecuencias claras por el incumplimiento.

> *"La respuesta de Iberia, inicialmente, no se ajustaba al objetivo de la reclamación; la compañía aérea tampoco cumplió íntegramente con la resolución de la reclamación y no se le penalizó por ello."*

> *"La compañía cumplió con la decisión de la AESA, pero varios meses después de la resolución."*

Se produce en los usuarios una sensación de desprotección frente al incumplimiento, expresando frustración no solo con las compañías aéreas, sino también con AESA, percibiendo que la agencia no actúa de manera efectiva para garantizar el cumplimiento de sus resoluciones.

> *"Ryanair incumplió la ley cobrándome el equipaje de mano y AESA se desentendió y no reclamó nada a la compañía."*

> *"Me he sentido burlado e ignorado por Vueling, primero, y por AESA, después."*

Esto provoca una idea, por parte de los usuarios, de apoyo de AESA a las aerolíneas, con algunos usuarios denunciando un trato de favor de AESA hacia estas compañías, en lugar de proteger los derechos de los pasajeros, lo que agrava la percepción de desamparo.

> *"La aerolínea incumplió la normativa en relación con los derechos de los pasajeros, y AESA le dio la razón."*

De este modo, en la vía ADR los usuarios perciben que las aerolíneas no siempre cumplen con las resoluciones y que AESA no actúa con suficiente firmeza para garantizar su aplicación, lo que genera una sensación de vulnerabilidad y falta de justicia.

En la **vía informativa**, los comentarios reflejan una percepción aún más limitada del cumplimiento por parte de las aerolíneas debido al carácter no vinculante de las resoluciones. El punto principal de esta vía a este respecto es que la falta de obligatoriedad de cumplir con las resoluciones de AESA resalta la ineficacia percibida de AESA, ya que las aerolíneas no están obligadas a cumplirlas, lo que disminuye su impacto y utilidad.

> *"AESA no puede enforzar, así que Iberia puede ignorar lo que AESA declara."*

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Por tanto, la vía informativa se percibe como aún menos efectiva para garantizar el cumplimiento de las resoluciones, debido a la falta de **carácter vinculante** de las mismas.

De hecho, éste es un aspecto crucial en el análisis de la satisfacción de los usuarios con la Agencia y con diferencias significativas, según si el vuelo se produjo antes o a partir del 1 de junio de 2023, de tal manera que en la **vía ADR**, el carácter vinculante de las resoluciones de AESA es percibido como un avance positivo en comparación con la vía informativa. Sin embargo, los usuarios señalan problemas importantes relacionados con la ejecución de estas resoluciones y la falta de mecanismos de seguimiento.

Por ejemplo, sobre la aplicabilidad del carácter vinculante, y aunque las resoluciones de la Agencia ya lleven consigo esta aplicación, los usuarios no perciben una garantía de cumplimiento por parte de las aerolíneas, lo que genera confusión y desconfianza en el sistema.

> *"No entiendo si la decisión es vinculante, porque he tenido que acudir al juzgado, ya que Ryanair no me ha pagado la compensación que resolvió AESA."*
>
> *"Es increíble que una norma europea y siendo una compañía aérea europea (TAROM) adherida a la obligatoriedad del cumplimiento de las resoluciones dejen al pasajero indefenso."*

Junto a ello, se denuncia la falta de seguimiento y continuidad a la resolución por arte de AESA, demandando los usuarios un paso más en la actividad de AESA, debido a que la ausencia de medidas para supervisar y garantizar el cumplimiento de las resoluciones refuerza la percepción de vulnerabilidad de los usuarios.

> *"Se emite una resolución y luego se desentienden del cumplimiento o no de la aerolínea, cosa que no entiendo..."*
>
> *"Sería interesante que AESA hiciese seguimiento del cumplimiento de su resolución. En mi caso me siento desprotegido."*

Pese a ello, se detecta un reconocimiento del valor del carácter vinculante de las resoluciones de la Agencia, siendo percibido este aspecto con un avance importante en la dirección correcta, aunque, como se indica, los usuarios critican la falta de seguimiento y cumplimiento efectivo por parte de las aerolíneas, lo que limita la efectividad de AESA.

> *"A pesar de que el proceso es un poco engorroso... quedé muy satisfecha y me parece importante que la resolución sea vinculante para la compañía aérea."*

En definitiva, se detecta la presencia de usuarios que, valorando positivamente que las resoluciones sean vinculantes, se muestran críticos con la falta de mecanismos efectivos para garantizar su aplicación.

En la **vía informativa**, por su parte, el carácter no vinculante de las resoluciones genera una percepción generalizada de inutilidad del sistema, provocando una clara frustración en los usuarios que acudían a la Agencia.

> *"La resolución debería ser vinculante y la compañía no ha hecho ni caso con lo que me ha tocado reclamar judicialmente."*

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

"Han tardado 2 años y medio en dar una resolución y encima no es vinculante para la compañía."

Los usuarios consideran que la falta de carácter vinculante resta valor a las resoluciones y genera la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales adicionales, prolongando aún más la resolución efectiva del problema.

Surgen, así, críticas al tiempo de espera, combinado con la falta de vinculación.

"Llevábamos más de dos años esperando la resolución, para que más tarde no fuese vinculante y la compañía sigue negando todo."

"Según ley tengo derecho a indemnización; vuestra resolución lo reafirma, pero la compañía no paga."

Por tanto, la combinación de tiempos largos de espera y resoluciones no vinculantes genera desconfianza y desmotivación entre los usuarios, al retroalimentarse aún más la demora del proceso ya analizada previamente.

De hecho, en algunos casos se demandan actitudes aún más contundentes por parte de la Agencia hacia las compañías aéreas, de manera que las resoluciones tengan un impacto directo y obligatorio para las aerolíneas, eliminando la necesidad de recurrir a vías adicionales.

"Debería ser coercitivo y vinculante."

Por tanto, en la **vía informativa**, la falta de carácter vinculante es percibida como una debilidad crítica que compromete la efectividad del sistema y aumenta la frustración de los usuarios, algo superado por la vía ADR.

EN CONCLUSIÓN

Por último, y a modo de resumen, se plantean a continuación algunos aspectos de mejora que la Agencia podría plantearse implementar para mejorar el servicio a sus usuarios, en cada uno de los aspectos de análisis contemplados.

Agilidad del proceso de reclamación

La agilidad del proceso, tanto en la vía ADR como en la vía informativa, es una debilidad crítica señalada por los usuarios. Los plazos largos y las barreras percibidas, tanto burocráticas como tecnológicas, generan frustración y, en algunos casos, disuaden a los usuarios de continuar con el sistema de reclamación a través de AESA, planteándose otras vías de reclamación o, incluso, desistir del proceso.

Por tanto, parece necesario implementar medidas que persigan tres grandes objetivos:

- Reducir los tiempos de resolución.
- Simplificar los trámites.
- Mejorar la comunicación durante el proceso.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Estas mejoras no solo aumentarían la satisfacción de los usuarios, sino que también reforzarían la confianza en los procedimientos gestionados por AESA.

Complejidad del proceso

Por otro lado, la percepción de complejidad en el proceso de reclamación, tanto en la vía ADR como en la informativa, resulta ser un problema significativo. Los usuarios se enfrentan a barreras tecnológicas, falta de apoyo y deficiencias en la comunicación que impactan negativamente en su experiencia. Para superar este aspecto, sería esencial mejorar la sencillez del proceso, pudiendo implementar AESA algunas acciones que caminaran en la siguiente línea:

- Simplificar el diseño de las plataformas digitales, especialmente la gestión de documentos y el acceso a formularios.
- Implementar herramientas de soporte al usuario, como *chatbots*, líneas telefónicas de ayuda y guías paso a paso.
- Asegurar que las compañías aéreas informen claramente sobre los derechos de los pasajeros y las posibilidades de reclamar.
- Optimizar la velocidad y estabilidad de la página web para evitar desconexiones o problemas técnicos.

Estas mejoras podrían mejorar la accesibilidad al sistema y reforzar la confianza de los usuarios en los procesos gestionados por AESA, avanzando así en una percepción más adecuada de la sencillez del proceso.

Atención recibida

La atención recibida por parte de AESA presenta fortalezas y debilidades diferenciadas entre las dos vías. Así, en la vía formativa, la atención personal es altamente valorada por algunos usuarios, quienes destacan la amabilidad y claridad en la información proporcionada. En cambio, la percepción de escasa utilidad de la Agencia es un problema recurrente, precisamente, por la falta del carácter vinculante del informe emitido por AESA.

Por su parte, en la vía ADR, se reconoce, en general, el valor de AESA como organismo de ayuda, pero del mismo modo que en la vía formativa, se considera de poca utilidad a la Agencia, e esta ocasión, por la percepción de desprotección ante las aerolíneas. Además, la falta de confirmaciones y la claridad insuficiente en los procedimientos online afectan a la confianza de los usuarios.

Ante esta realidad, parece importante aplicar algunas acciones de mejora:

- Implementar confirmaciones automáticas en los sistemas online, reforzando la comunicación con los usuarios.
- Mejorar la percepción de utilidad del servicio mediante un seguimiento más claro y activo de las reclamaciones.
- Potenciar las fortalezas de la atención personal, extendiendo estas buenas prácticas a todas las interacciones con los usuarios.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Acuerdo con la resolución de AESA

Sin duda, el acuerdo con las resoluciones de AESA es un área crítica de mejora. De este modo, en la vía ADR, existe una insatisfacción centrada en la percepción de injusticia, la falta de gestión adecuada de casos específicos y la lentitud del proceso, incluso cuando el resultado es favorable. Por su parte, en la vía informativa, la percepción de respuestas automáticas y la falta de análisis crítico refuerzan la desconfianza en la utilidad de las resoluciones.

Para ello, se recomienda:

- Mejorar la personalización y la justificación de las resoluciones, asegurando que los usuarios perciban un análisis detallado y justo.
- Reducir los tiempos de respuesta para evitar que la lentitud genere insatisfacción, especialmente en la vía ADR.
- Implementar mecanismos de revisión independientes para aumentar la percepción de imparcialidad y profundidad en el proceso.

Cumplimiento de las compañías

La percepción del cumplimiento de las compañías aéreas con las resoluciones de AESA varía entre ambas vías, aunque en ambas se identifican problemas importantes.

Sin duda alguna, se valora muy positivamente la obligatoriedad de las resoluciones, pero existe cierta sensación entre los usuarios de que su aplicación efectiva es limitada, debido principalmente a la falta de seguimiento y supervisión por parte de AESA, lo que incide en un debilitamiento de la confianza del usuario en el sistema y en la propia Agencia.

En la vía ADR, los usuarios perciben que las aerolíneas incumplen parcial o totalmente las resoluciones, y que AESA no aplica medidas suficientes para garantizar su cumplimiento. Esta percepción de falta de *enforcement* socava la confianza en el sistema. En la vía formativa, el carácter no vinculante de la resolución refuerza la percepción de inutilidad de esta vía, ya que las compañías pueden ignorarlas sin consecuencias.

Aplicado el carácter vinculante de las resoluciones de AESA como un paso en la dirección correcta, otras medidas de acción que permitieran mejorar la percepción de los usuarios de AESA en el cumplimiento de las aerolíneas son las siguientes:

- Implementar un sistema de penalizaciones para las compañías que incumplan las resoluciones en la vía ADR.
- Mejorar la comunicación con los usuarios para explicar el alcance de las resoluciones y las acciones que AESA puede tomar en caso de incumplimiento.
- Realizar un seguimiento activo de las resoluciones emitidas y su cumplimiento, proporcionando actualizaciones regulares a los usuarios afectados.

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

ANEXO I. CUESTIONARIO

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE LOS USUARIOS DE AESA

Responda al siguiente cuestionario a partir de su relación como usuario de los servicios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Le rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas, al tiempo que le recordamos que sus respuestas son absolutamente anónimas, confidenciales y que serán tratadas con fines exclusivamente estadísticos.

I. ACCESO Y CONTACTO CON AESA

1. ¿Por qué motivos acudió a los servicios de AESA durante el año 2023? Indique todos los que correspondan

1. Cancelación
2. Retraso
3. Denegación de embarque
4. Cambio de clase
5. Incidentes que afecten a los derechos de las personas con movilidad reducida (PMR)
6. Otros motivos. Indicar cuál o cuáles_____

2. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?

1. Acudí directamente porque ya la conocía
2. Me informaron en la propia compañía
3. A través de los servicios de información del aeropuerto
4. Por un contacto privado (familiar, amigo, compañero…)
5. Por una autoridad de consumo u organización de consumidores
6. Por medios de comunicación offline (prensa, radio, tv…)
7. Por medios de comunicación online (páginas web, blogs, redes sociales…)
8. Por otras vías. Indicar cuál o cuáles_____

3. ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para su primer contacto con AESA en su reclamación?

1. Online (página web, mail, twitter…)
2. Por teléfono
3. Por correo postal
4. Otra vía. Indicar cuál_____

4. Y, ¿en sucesivos contactos con la Agencia?

1. Online (página web, mail, twitter…)
2. Por teléfono
3. Por correo postal
4. Otra vía. Indicar cuál_____

II. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DE AESA

5. ¿Su reclamación corresponde a un vuelo anterior o posterior al día 1 de junio de 2023?

1. Vuelo anterior al 1 de junio de 2023 (Vía informativa)
2. Vuelo a partir del 1 de junio de 2023 (ADR)

6. ¿Ha recibido respuesta por parte de AESA?

1. Sí
2. No

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

7. Valore en una escala de 1 (muy negativamente) a 10 (muy positivamente) cada uno de los siguientes aspectos referentes a la gestión del proceso de su reclamación por parte de AESA:

La claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA
La agilidad del proceso de reclamación
Información sobre el estado de la reclamación
Claridad de la respuesta de AESA
La sencillez del proceso de reclamación en general
La atención recibida por parte del personal de AESA
Valoración general con la gestión de la reclamación

8. ¿Se muestra usted de acuerdo con el informe emitido por AESA a su reclamación? Valore entre 0 (total desacuerdo) y 10 (total acuerdo)

9. Independientemente de su grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿penalizó esta resolución a la compañía aérea?

1. Sí
2. No

Solo P5=1

10. ¿Cumplió la compañía con el resultado del informe de AESA?

1. Sí, totalmente — Pasar a P14
2. Atendió a mis peticiones antes de que AESA emitiera el informe — Pasar a P14
3. Sólo en parte
4. No

11. Ante la negativa de la compañía a atender el informe emitido por AESA o sus peticiones, ¿ha adoptado usted algún tipo de medidas?

1. No, ninguna — Pasar a P14
2. Sí, en un juzgado
3. Sí, otra instancia. Indique cuál_____

12. ¿Le fue útil el informe de AESA en el juzgado o en otra instancia?

1. Muy útil
2. Bastante útil
3. Poco útil
4. Nada útil
5. Aún no ha salido el juicio

Solo P5=2

13. ¿Ha cumplido la compañía con la decisión de AESA?

1. Sí
2. No, y ha pasado MÁS de un mes desde que AESA dictó su resolución.
3. No, pero ha pasado MENOS de un mes desde que AESA dictó su resolución.

A todos

14. A partir de su experiencia, ¿en qué medida cree que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros? Valore de 0 (no ayuda nada) a 10 (ayuda completamente)

15. ¿Recomendaría AESA a otra persona con el mismo problema que usted tuvo? Indique su grado de recomendación en una escala de 0 (seguro que no lo recomendaría) a 10 (seguro que sí)

16. Por último, señale todo aquello que le parezca importante en su proceso de reclamación con la Agencia y que no haya recogido el cuestionario.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web

Cualquier copia total o parcial de este documento se considera copia no controlada y siempre deberá ser contrastada con el documento vigente en la Web