

Estudio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por AESA, 2024.

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

REGISTRO DE EDICIONES		
EDICIÓN	Fecha de APLICABILIDAD	MOTIVO DE LA EDICIÓN DEL DOCUMENTO
01	Desde publicación	Edición Inicial

REFERENCIAS	
CÓDIGO	TÍTULO
N/A	N/A

LISTADO DE ACRÓNIMOS	
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
AESA	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA
NPS	NET PROMOTER SCORE
RAL/ ADR	RESOLUCION ALTERNATIVA DE LITIGIOS/ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

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.....	10
3.2.1. Universo	10
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.....	11
4.1. Motivos para recurrir a AESA.....	11
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.....	17
6.1. Claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA	17
6.2. Uso de la plataforma para reclamar y consultar el estado de la reclamación	17
6.3. Agilidad del proceso de reclamación	19
6.4. Información sobre el estado de la reclamación.....	19
6.5. Claridad de la resolución de AESA	20
6.6. Sencillez del proceso de reclamación en general	21
6.7. Atención prestada por el personal de AESA	22
6.8. Análisis global de la valoración del proceso de reclamación.....	22
7. VALORACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE AESA	27
7.1. Acuerdo con la resolución de AESA	27
7.2. Percepción del efecto sancionador de la resolución sobre la compañía	30
7.3. Percepción del sentido de la resolución de AESA.....	33
8. CUMPLIMIENTO DE LAS COMPAÑÍAS CON LA RESOLUCIÓN DE AESA.....	34
8.1. Usuarios que reclamaron por vía ADR.....	34
8.2. Usuarios que reclamaron por vía informativa	35
8.2.1. Atención de las compañías a las demandas de los usuarios	36
8.2.2. Alternativas a la negativa de las compañías y utilidad del informe de AESA.....	37
9. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO POR AESA	38
9.1. Percepción de la protección de AESA a los pasajeros	38
9.2. Net Promoter Score (NPS)	41
9.3. Valoración general de la gestión de la reclamación	43
ANEXO I. CUESTIONARIO	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones gestionadas por AESA en 2024 según motivo y vía de resolución.....	10
Tabla 2. Distribución de la muestra según motivo y vía de resolución	10
Tabla 3. ¿Por qué motivo o motivos recurrió a los servicios de AESA? (% sobre total de reclamaciones, 2012-2024)	11
Tabla 4. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación?.....	12
Tabla 5. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación? Evolución 2012-2024.....	13
Tabla 6. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para establecer su primer contacto con AESA	14
Tabla 7. Porcentaje de ocasiones en que se utiliza cada medio en los diferentes contactos con AESA	14
Tabla 8. Uso de distintos medios en posteriores contactos, según el medio utilizado en el primer contacto con AESA	15
Tabla 9. Porcentaje de usuarios que utilizaron cada medio para contactar con AESA (2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)	16
Tabla 10. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para contactar con AESA.....	16
Tabla 11. Valoración de la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA.....	17
Tabla 12. Valoración del uso de la plataforma de reclamación de AESA.....	18
Tabla 13. Valoración de la agilidad del proceso de reclamación en AESA.....	19
Tabla 14. Valoración de la información sobre el estado del proceso de reclamación	20
Tabla 15. Valoración de la claridad de la resolución de AESA.....	20
Tabla 16. Valoración de la sencillez del proceso de reclamación en general	21
Tabla 17. Valoración de la atención prestada por el personal de AESA	22
Tabla 18. Valoración media de cada atributo por parte de los usuarios de cada segmento	24
Tabla 19. Distribución de los usuarios por los distintos segmentos, según la vía de resolución.....	25
Tabla 20. Evolución de la dimensión de cada segmento (2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024).....	26
Tabla 21. Grado de acuerdo de los usuarios con el informe o la resolución de AESA a sus reclamaciones	28
Tabla 22. Independientemente de tu grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿recogió ésta algún tipo de penalización a la compañía aérea?, según la vía de resolución	32
Tabla 23. Valoración media (0-10) de cada concepto, según si se percibe sanción o no a la compañía	33
Tabla 24. Percepción del sentido de la resolución de AESA.....	33
Tabla 25. Evolución 2012-2024 del grado de cumplimiento de la compañía con el informe de AESA.....	37
Tabla 26. Evolución de la adopción de medidas alternativas ante la negativa de la compañía a atender el informe de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024).....	38
Tabla 27. A partir de tu experiencia, ¿en qué medida crees que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros?.....	38
Tabla 28. ¿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).....	41
Tabla 29. Índice NPS según si hubo sanción o no a la compañía en la resolución de AESA.....	43
Tabla 30. Valoración general de la gestión de la reclamación por parte de AESA	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de los usuarios, según la valoración agrupada en cada indicador de calidad	23
Gráfico 2. Segmentos de usuarios según la valoración de la calidad de la Agencia (n=1.782)	25
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, 2023 y 2024).....	27
Gráfico 4. Grado medio de acuerdo con el informe emitido por AESA (escala 1-10), según segmentos de usuarios	28
Gráfico 5. Evolución del grado medio de acuerdo (escala de 0-nada de acuerdo- a 10 –totalmente de acuerdo-) con el informe o la resolución de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)	29
Gráfico 6. Evolución del porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con el informe o la resolución de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)	30
Gráfico 7. Independientemente de tu grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿recogió ésta algún tipo de sanción a la compañía aérea? (n=1.782)	31
Gráfico 8. Evolución de la percepción de si la resolución de AESA recogió algún tipo de sanción a la compañía aérea, 2023-2024	31
Gráfico 9. Porcentaje que afirma que el informe o la resolución de AESA sancionó a la compañía, según el grado de acuerdo con el informe de AESA.....	32
Gráfico 10. Grado medio de acuerdo (escala 0-10) con la resolución de AESA, según la percepción del sentido de esa misma resolución	34
Gráfico 11. 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)	35
Gráfico 12. Evolución del grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía ADR, 2023-2024.....	35
Gráfico 13. 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)	36
Gráfico 14. Porcentaje de casos en los que la compañía atiende las peticiones del pasajero. (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)	37
Gráfico 15. Evolución del 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).....	39
Gráfico 16. Evolución del porcentaje de usuarios según su grado de percepción de defensa de sus derechos por parte de AESA (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024).....	40
Gráfico 17. Índice NPS de AESA, según grupo de reclamación.....	42
Gráfico 18. Índice NPS (Net Promoter Score) de AESA (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024).....	42
Gráfico 19. Evolución 2023-2024 de la valoración media de la gestión de la reclamación por parte de AESA	44

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento aporta los resultados de la **novena edición del estudio de satisfacción de los usuarios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** en relación con los servicios de información, asesoramiento y gestión de reclamaciones vinculadas a los derechos de los pasajeros de vuelos comerciales.

Esta edición recoge la valoración de aquellas personas que, a lo largo de 2024, han recurrido a la Agencia como consecuencia de incidencias en sus vuelos —tales como cancelaciones, retrasos, denegaciones de embarque, pérdida de equipaje u otros supuestos—, habiendo obtenido una resolución por parte de AESA.

Al igual que en ediciones anteriores, el análisis incorpora una lectura global de los resultados, pero introduce también una **segmentación clave en función del marco procedimental aplicable a cada reclamación**, diferenciando entre los pasajeros cuyo expediente corresponde a vuelos anteriores al **2 de junio de 2023**, tramitados mediante el procedimiento informativo sin carácter vinculante, y aquellos cuya reclamación se encuadra en el procedimiento posterior a dicha fecha, gestionado a través de la **vía de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) o vía ADR**, por sus siglas en inglés, cuyas resoluciones tienen carácter vinculante para la compañía aérea. En adelante, y aunque se pueden utilizar indistintamente ambos términos, principalmente se hará referencia a la vía ADR.

En el estudio en 2023 ya se había incorporado esta segmentación según el procedimiento aplicado por fecha del vuelo en que ocurre el incidente. Sin embargo, este es el primer estudio en el que se tienen resultados de un año completo.

La defensa de los derechos de los pasajeros de transporte aéreo comercial constituye, junto con el servicio a profesionales y organizaciones del sector aeronáutico, uno de los **ejes fundamentales de la actuación de AESA** en su misión de protección y servicio a la ciudadanía. El adecuado desempeño de esta función resulta esencial no solo para garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los usuarios, sino también para reforzar la legitimidad, la credibilidad institucional y la confianza social depositada en la Agencia como organismo garante en este ámbito.

En este contexto, el presente estudio se concibe como una herramienta clave para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con la actuación de AESA, identificar fortalezas y áreas de mejora y consolidar una visión longitudinal de la evolución de los principales indicadores. Para ello, se mantiene una **metodología coherente y comparable con la empleada en ediciones previas**, lo que permite no solo analizar la percepción actual del servicio, sino también observar su evolución en el tiempo y valorar el impacto de los cambios normativos y procedimentales introducidos en los últimos ejercicios.

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 1.782 casos. Este tamaño muestral, para un total de 20.702 reclamaciones realizadas en el transcurso del año 2024, aporta un **margen de error estadístico del $\pm 2,22\%$** , 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 (31,3%), por delante de los que **ya sabían de la existencia de AESA** con anterioridad (el 25,8%) y de los que lo conocieron por un **contacto privado** (familiares, amigos o compañeros de viaje), que representan el 23,0%. ([Pág. 11](#)).

Prácticamente, **la totalidad de los usuarios que participaron en la encuesta (98,7%) utilizan el medio online** para contactar con AESA ([Pág. 14](#)), bien en el primer contacto para presentar la reclamación (el 95,5% de los usuarios accedieron a AESA por esta vía), o bien en contactos sucesivos (el 87,7%). Del resto de medios, apenas destaca el 9,0% que llegó a utilizar el teléfono. ([Pág. 14](#)).

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

- ➔ Porcentajes significativos de usuarios **valoran del modo más positivo** (valores de 9 a 10 en una escala de 1 a 10) los siguientes aspectos de calidad: **claridad para dar de alta la reclamación de AESA** (31,5%) ([Pág. 17](#)), el **uso de la plataforma** para reclamar y consultar el estado de la reclamación (27,1%) ([Pág. 17](#)), la **claridad de la resolución de AESA** (36,0%) ([Pág. 19](#)) y la **atención prestada por el personal de AESA** (31,2%) ([Pág. 21](#)).
- ➔ Aunque también son significativos los porcentajes de usuarios que aportan las **valoraciones más negativas** (valores 0 y 1 de la escala) a AESA en los siguientes conceptos: la **agilidad del proceso de reclamación** (36,4%) ([Pág. 18](#)), la **información sobre el estado de reclamación** (27,3%) ([Pág. 19](#)) y, en menor medida, la **sencillez del proceso de reclamación en general** (23,1%) ([Pág. 20](#)) y la **atención prestada por el personal de AESA** (24,3%). ([Pág. 21](#)).

En cuanto a la valoración de **la resolución de AESA**, un porcentaje mayoritario de usuarios muestran un **alto grado de acuerdo**: el 42,5% se posiciona en el valor 10, de total acuerdo, el más alto de la escala. Además, otro 8,6% se posiciona en el valor 9, lo que supone que más de la mitad de los usuarios (el 51,1%) muestra un muy alto grado de acuerdo con la resolución de AESA. Aunque también es alto el porcentaje de los que muestran un total desacuerdo (28,0%) y otro 2,4% se posiciona en el valor 1, este grupo es claramente menor (un 20,7% menos) del que establece un muy alto grado de acuerdo. ([Pág. 27](#)).

Por último, y en cuanto a la valoración del servicio prestado por AESA en defensa de los derechos de los pasajeros, se obtienen los siguientes resultados:

- ➔ A partir de su experiencia, los usuarios perciben de modo mayoritario que **AESA protege los derechos de los pasajeros**, con un 45,4% que se posiciona en los valores 9 y 10 de la escala, aunque un 26,4% se sitúa en los valores 1 a 2, con una percepción contraria. ([Pág. 38](#)).

- ➔ Algo más de **la mitad de los usuarios (50,6%) 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 11,2 puntos positivos. Este indicador es más favorable entre los usuarios que reclamaron por vía ADR (15,6 puntos positivos), que los que lo hicieron por vía informativa (3,0 puntos positivos). ([Pág. 40](#)).
- ➔ Más de la tercera parte de los usuarios (**el 35,7%**) **valora de modo muy positivo (posiciones 9 y 10 de la escala) la gestión global de la reclamación por parte de AESA**; más aún entre los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la vía ADR (37,1%), que los de la vía informativa (33,2%). Por el contrario, poco más de una cuarta parte (el 27,1%) aporta las valoraciones más bajas de la escala (valores 1 y 2), con una distribución similar entre los que reclamaron por vía informativa (28,0%) y por vía ADR (26,6%). ([Pág. 42](#)).

3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

3.1. Objetivos

El presente estudio tiene como objetivo general **analizar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en la tramitación de reclamaciones relacionadas con los derechos de los pasajeros aéreos**, así como evaluar la percepción de utilidad, eficacia y legitimidad de su actuación ante incidencias ocurridas en vuelos comerciales.

De manera específica, el estudio persigue los siguientes objetivos:

- ➔ **Evaluar la experiencia de los usuarios en el proceso de contacto y tramitación de la reclamación**, analizando aspectos clave como la facilidad de acceso, los canales utilizados, la claridad de la información proporcionada, la usabilidad de la plataforma, la agilidad del procedimiento y la atención recibida por parte del personal de AESA.
- ➔ **Medir el nivel de satisfacción con la gestión de AESA**, a través de una valoración detallada de los distintos hitos del proceso de reclamación, incluyendo la claridad y comprensión de las resoluciones emitidas y la percepción global del servicio recibido.
- ➔ **Analizar el grado de acuerdo de los usuarios** con las resoluciones adoptadas por AESA.
- ➔ **Comparar la valoración de los usuarios en función del procedimiento aplicado**, diferenciando entre:
 - reclamaciones correspondientes a vuelos anteriores al 2 de junio de 2023, tramitadas mediante el procedimiento informativo no vinculante, y
 - reclamaciones correspondientes a vuelos desde el 2 de junio, gestionadas a través del procedimiento de Resolución Alternativa de Litigios (vía ADR), con carácter vinculante para la compañía aérea.
- ➔ **Evaluar el grado de cumplimiento de las resoluciones o informes de AESA por parte de las compañías aéreas**, así como las actuaciones posteriores emprendidas por los usuarios en caso de incumplimiento y la utilidad percibida de la intervención de AESA en instancias judiciales u otras vías de reclamación.
- ➔ **Medir la percepción del impacto de la actuación de AESA en la protección efectiva de los derechos de los pasajeros**, así como el nivel de recomendación de la Agencia a otros usuarios que pudieran encontrarse en situaciones similares.
- ➔ **Recoger aportaciones cualitativas de los usuarios**, con el fin de identificar áreas de mejora, buenas prácticas y aspectos no cubiertos por el cuestionario que resulten relevantes para optimizar el servicio y la experiencia de los pasajeros.

Este conjunto de objetivos permitirá disponer de una **visión integral, comparativa y basada en la experiencia real de los usuarios**, aportando evidencias empíricas para la evaluación del funcionamiento de AESA y para la mejora continua de sus procedimientos de atención y resolución de reclamaciones.

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 2024. Según datos de la propia Agencia, se gestionaron en 2024 un total de **32.510 reclamaciones**, distribuidas del siguiente modo según el motivo de estas y la vía de resolución:

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones gestionadas por AESA en 2024 según motivo y vía de resolución

Motivo	Vía informativa (hasta el 1 de junio de 2023)	Vía ADR (Desde el 2 de junio de 2023)	Total
Cancelación	9.864	4.390	14.254
Retraso	9.653	5.720	15.373
Denegación de embarque	1.372	671	2.043
Cambio de clase	59	108	167
Personas Movilidad Reducida	8	13	21
Otros motivos	317	335	1.608
Total	21.273	11.237	32.510

3.2.2. Diseño metodológico

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 2024, obtuvieron un informe de respuesta a su reclamación por parte de la Agencia. Se obtuvieron un total de 1.782 cuestionarios válidos, lo que aporta, para el universo de estudio, **un margen de error estadístico del $\pm 2,22\%$, 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.

Tabla 2. Distribución de la muestra según motivo y vía de resolución

Motivo	Vía informativa (hasta el 1 de junio de 2023)	Vía ADR (Desde el 2 de junio de 2023)	Total
Cancelación	257	464	721
Retraso	365	725	1.090
Denegación de embarque	52	41	93
Cambio de clase	1	4	5
Otros motivos	19	25	44
Total	694	1.259	1.953

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.

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 16 y 22 de diciembre de 2025.

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 más de la mitad de las reclamaciones tienen su motivo en los retrasos (55,8%) y más de la tercera parte en las cancelaciones de vuelos (36,9%), mientras que el resto de los motivos apenas representan el 7,4% de las reclamaciones presentadas ante la Agencia, sobre todo por denegación de embarque (4,8%).

Tabla 3. ¿Por qué motivo o motivos recurrió a los servicios de AESA? (% sobre total de reclamaciones, 2012-2024)

Motivo	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cancelación	27,9	29,0	26,5	39,8	72,1	89,0	62,8	45,4	36,9
Retraso	41,6	57,2	62,1	49,3	25,3	8,1	30,4	46,5	55,8
Denegación de embarque	13,5	10,1	4,7	3,8	2,3	2,6	6,6	6,3	4,8
Otros motivos	17,0	3,7	6,7	7,1	0,3	0,3	0,2	1,8	2,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A partir de los datos recogidos en la **Tabla 3**, se observa una evolución clara de los **motivos de reclamación ante AESA** a lo largo del período 2012-2024, marcada por tres grandes fases: una etapa pre-pandemia relativamente estable, el fuerte impacto disruptivo de la COVID-19 y una fase reciente de normalización que apunta ya a **niveles muy próximos a los registrados en 2018**.

Así, antes de la pandemia, el **retraso** constituía de forma consistente el principal motivo de reclamación, con porcentajes elevados y crecientes (41,6% en 2012, 57,2% en 2014 y 62,1% en 2018), seguido de la **cancelación**, que se mantenía en una horquilla más moderada (entre el 26% y el 40% de 2019, con los primeros impactos de la pandemia nivel internacional a finales de aquel año).

La irrupción de la pandemia supuso una **ruptura drástica de esta dinámica**. La **cancelación** pasa a concentrar el 72,1% de los casos, frente a un desplome del retraso hasta el 25,3%. Esta tendencia se intensifica aún más en 2021, año en el que las cancelaciones alcanzan un **máximo histórico del 89,0 %**, mientras que los retrasos prácticamente desaparecen como motivo relevante (8,1%).

A partir de 2022 se aprecia con claridad un **proceso de retorno progresivo a la normalidad operativa**. El peso de las cancelaciones desciende de forma continuada (62,8% en 2022, 45,4% en 2023 y 36,9% en 2024), mientras que los **retrasos vuelven a ganar protagonismo** (30,4%, 46,5% y 55,8%, respectivamente). En 2024, el patrón de reclamaciones muestra una **estructura muy similar a la existente en 2018**, con el retraso nuevamente como principal motivo y la cancelación en niveles comparables a los previos a la pandemia.

Por tanto, los datos evidencian que la COVID-19 tuvo un **impacto excepcional y transitorio** en los motivos de reclamación ante AESA, alterando de forma profunda pero temporal el comportamiento del mercado y su impacto en los usuarios.

4.2. Canal de conocimiento de la Agencia

Los resultados de la **Tabla 4** permiten analizar en detalle **los canales a través de los cuales los pasajeros conocen la necesidad de acudir a AESA para tramitar sus reclamaciones**, así como identificar diferencias relevantes entre el procedimiento informativo y la vía ADR.

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...)	30,5	31,7	31,3
Acudí directamente porque ya lo conocía	20,0	29,0	25,8
Por un contacto privado (familiar, amigo, compañero de viaje...)	27,1	20,7	23,0
Por una autoridad u organización de consumo	14,3	9,2	11,0
A través de los servicios de información del aeropuerto	4,3	3,6	3,8
Me informaron en la propia compañía aérea	1,1	3,0	2,3
Por medios de comunicación offline (prensa, radio, tv...)	1,0	1,1	1,1
A través de otra vía	1,7	1,7	1,7
Total	100,0	100,0	100,0
Base	(630)	(1.152)	(1.782)

Se percibe un predominio de los canales digitales, de manera que, con carácter general, los **medios online** (Internet, blogs y redes sociales) constituyen la principal vía de conocimiento de AESA, concentrando el **31,3% de los casos**. Este liderazgo es consistente tanto en la vía informativa (30,5%) como en la vía ADR (31,7%). Junto a los canales digitales, destaca el peso del **conocimiento previo de la propia Agencia**, con un 25,8% del total de reclamaciones. Este resultado refleja un **grado elevado de notoriedad y consolidación de AESA**, especialmente en el caso de las reclamaciones por vía vinculante (29,0%), más que en los casos de la vía informativa (20,0%).

Por otra parte, la importancia del entorno personal y de consumo se manifiesta en que el **contacto privado** (familiares, amigos o compañeros de viaje) representa el 23,0% de los casos, situándose como el tercer canal en importancia. Por su parte, las **organizaciones de consumidores** aportan el 11,0 % del total, con un peso mayor en la vía informativa (14,3%) que en la ADR (9,2%).

Las **autoridades o servicios de información del aeropuerto** (3,8%) y la **propia compañía aérea** (2,3%) presentan un peso claramente minoritario. No obstante, se aprecia un ligero aumento de la información proporcionada por las aerolíneas en la vía ADR (3,0% frente a 1,1% en la vía informativa), lo que podría reflejar, quizás, un mayor grado de formalización y obligación informativa en el nuevo marco de resolución alternativa de litigios.

Las **otras vías** (1,7 % del total) agrupan un conjunto heterogéneo de canales, entre los que destacan las **agencias de viajes**, las **empresas de representación legal**, algunas de las cuales despliegan

personal en los aeropuertos -incluidas las salas de recogida de equipajes- para captar reclamaciones de manera directa, o las **herramientas basadas en inteligencia artificial**.

El análisis de la **evolución de las vías de conocimiento de AESA entre 2012 y 2024** permite situar los patrones actuales en una **perspectiva temporal de largo plazo**.

Tabla 5. ¿Cómo supo que tenía que acudir a AESA para tramitar/realizar su reclamación? Evolución 2012-2024

Canal	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Medios online	11,4	14,3	33,8	28,8	31,5	31,6	28,8	29,3	31,3
Ya lo conocía	4,8	7,9	12,6	12,3	16,4	15,0	19,0	24,1	25,8
Contacto privado	17,4	14,0	23,1	28,3	22,1	21,2	24,9	24,1	23,0
Entidad de consumo	40,4	36,2	16,0	14,8	14,2	20,4	17,1	10,9	11,0
Servicios del aeropuerto	14,7	12,2	10,1	5,8	1,7	1,4	3,8	4,7	3,8
La propia compañía	3,3	3,3	2,2	2,0	0,7	0,5	1,7	4,0	2,3
Medios offline	--	--	--	1,6	9,2	6,0	2,4	0,4	1,1
Otros	6,3	11,9	3,0	6,4	4,3	3,9	2,3	2,5	1,7
Total	100,0	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)	(1.782)

En los primeros años de la serie (2012-2014), el conocimiento de AESA estaba **fuertemente intermediado por actores institucionales**, especialmente las **entidades de consumo**, que concentraban el 40,4% de las reclamaciones en 2012 y el 36,2% en 2014. En ese mismo período, los **medios online** y el **conocimiento previo** de la Agencia tenían un peso claramente secundario.

A partir de 2018 los medios online experimentan un crecimiento muy significativo (33,8% en 2018), que se consolida y amplía en los años posteriores, hasta situarse en torno al 30% del total en el período 2019-2024. De forma paralela, el porcentaje de usuarios que declara que **“ya conocía” AESA** crece de manera sostenida a lo largo de la serie, pasando de apenas el 4,8% en 2012 al 25,8% en 2024.

El **contacto privado** (familiares, amigos o compañeros de viaje) mantiene una presencia relativamente estable, alcanzando el 23,0 % en 2024. En contraste, las **entidades de consumo** muestran una **pérdida progresiva de protagonismo**, especialmente acusada a partir de 2018. Y algo similar ocurre con los **servicios del aeropuerto** y la **propia compañía aérea**, cuya contribución se mantiene siempre en niveles bajos y con una tendencia general descendente.

Durante los años 2020 y 2021, coincidiendo con la pandemia, se aprecia una **aceleración de las tendencias ya existentes**: aumento del peso de los medios online, refuerzo del conocimiento previo y estabilización del contacto privado. La crisis sanitaria actuó como **catalizador del uso de canales digitales**, en un contexto de restricciones de movilidad y elevada conflictividad en el transporte aéreo, contribuyendo a consolidar un modelo de acceso más directo y con menor intermediación.

La categoría de **“otros”**, aunque minoritaria, refleja de forma creciente la aparición de **nuevos agentes y soluciones**, como agencias de viajes, empresas de representación legal y, más recientemente, herramientas basadas en inteligencia artificial.

Así pues, la evolución 2012-2024 muestra un **desplazamiento claro desde un modelo de acceso institucional e intermediado hacia un modelo digital, directo y apoyado en la experiencia del propio usuario y su entorno**.

5. USO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO CON AESA

A continuación, se estudia 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.

Tabla 6. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para establecer su primer contacto con AESA

Medio de contacto	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Online	93,5%	96,5%	95,5%
Teléfono	4,3%	2,5%	3,1%
Correo postal	1,1%	0,7%	0,8%
Otros medios	1,1%	0,3%	0,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base (n)	(630)	(1.152)	(1.782)

El **canal online** se consolida como la vía prácticamente hegemónica de acceso inicial a AESA, siendo utilizado por el **95,5% del total de reclamantes**. Este predominio es aún más intenso entre los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía ADR** (96,5%), aunque también es claramente el mayoritario en la **vía informativa** (93,5%).

De este modo, el uso de los canales tradicionales para este primer contacto es residual. Así, frente al dominio del canal online, el **teléfono** presenta un uso claramente minoritario (3,1% del total), con un mayor peso relativo en la vía informativa (4,3%) que en la vía ADR (2,2%). Por su parte, el **correo postal** y los **otros medios** muestran una presencia testimonial, con porcentajes inferiores al 1% en el conjunto de reclamaciones.

El análisis de la **Tabla 7**, referida a los **medios utilizados por los usuarios en los sucesivos contactos con AESA**, debe enmarcarse, en primer lugar, en un dato clave: **en el 99,8% de las reclamaciones se produjo más de un contacto con la Agencia**, lo que pone de manifiesto el carácter **iterativo** del proceso de reclamación, más allá del primer acceso.

Tabla 7. Porcentaje de ocasiones en que se utiliza cada medio en los diferentes contactos con AESA

Medio de contacto	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Online	82,2%	92,3%	87,7%
Teléfono	13,6%	5,2%	9,0%
Correo postal	2,8%	1,7%	2,2%
Otros medios	1,4%	0,8%	1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base (n)	(699)	(1.206)	(1.912)

Y los datos reflejan cómo se mantiene el predominio del canal online. Al igual que en el primer contacto, el **canal online** sigue siendo el medio claramente dominante en los contactos posteriores, siendo utilizado en el **87,7% del total de las reclamaciones**. No obstante, se observa una ligera

reducción respecto al primer contacto (92,3%), lo que indica una **mínima diversificación de canales a medida que avanza el proceso**.

Esta pauta es especialmente marcada en la **vía ADR**, donde el uso del canal online alcanza el 92,3%, frente al 82,2% en la vía informativa. De nuevo, esta diferencia refuerza la idea de un procedimiento ADR todavía **más estandarizado, digitalizado y guiado**, en el que la interacción se canaliza mayoritariamente a través de plataformas electrónicas.

Pero, a diferencia del primer contacto, el **teléfono** adquiere un mayor protagonismo en los contactos sucesivos, alcanzando el **9,0% del total**, frente al 3,1% observado inicialmente. Este incremento es especialmente notable en la **vía informativa** (13,6%), mientras que en la vía ADR su uso se mantiene en niveles más contenidos (5,2%).

El **correo postal** y los **otros medios** siguen teniendo un peso reducido, aunque algo superior al observado en el primer contacto.

Los datos de la siguiente **Tabla 8** profundizan en la **dinámica de uso de los distintos medios de contacto con AESA a lo largo del proceso de reclamación**, poniendo el foco en cómo evolucionan los comportamientos de los usuarios en función del **medio utilizado en el primer contacto**. Este enfoque aporta una lectura complementaria, al mostrar no solo qué canales se usan, sino **cómo se combinan** a lo largo del tiempo.

Tabla 8. Uso de distintos medios en posteriores contactos, según el medio utilizado en el primer contacto con AESA

Medios utilizados en sucesivos contactos con AESA	Medio utilizado en el primer contacto con AESA			
	Online	Teléfono	Correo postal	Otros medios
Online	89,3%	70,5%	66,7%	40,0%
Teléfono	8,5%	18,0%	0,0%	10,0%
Correo postal	1,6%	8,2%	33,3%	0,0%
Otros medios	0,1%	3,3%	0,0%	50,0%
Total (*)	106,8%	108,9%	100,0%	100,0%
Base (n)	(1.817)	(61)	(15)	(10)

(*) datos >100% es porque hay pasajeros que utilizan más de un medio en contactos sucesivos

Los resultados reflejan una alta persistencia del canal online como eje del proceso. Así, los usuarios que realizaron su **primer contacto online**, utilizan este canal en el **89,3%** de las ocasiones en que volvieron a contactar con AESA. Este dato confirma que el canal online no solo actúa como puerta de entrada al sistema, sino que se mantiene como el **eje vertebrador de la relación con AESA** durante todo el ciclo de la reclamación.

No obstante, se observa que en el **8,5%** de los casos se recurre también al **teléfono** en fases posteriores, lo que indica que incluso entre los perfiles más digitalizados existe una **necesidad puntual de interacción directa**, seguramente en búsqueda de seguimiento o aclaración de cuestiones específicas. El recurso a otros medios (0,1%) y al correo postal (1,6%) es marginal.

Esta dinámica evidencia una **alta capacidad de adaptación de los usuarios al entorno digital**, sin renunciar a otros medios. De hecho, el análisis de la **Tabla 9**, que recoge la **evolución del uso de los distintos medios de contacto con AESA entre 2014 y 2024**, permite **cerrar y consolidar** el relato construido en los apartados anteriores, aportando una perspectiva longitudinal que explica y refuerza los patrones observados tanto en el primer contacto como en los contactos sucesivos.

Tabla 9. Porcentaje de usuarios que utilizaron cada medio para contactar con AESA (2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)

Medio de contacto	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Online	40,1	89,4	88,8	89,9	89,6	89,4	98,3	98,7
Teléfono	26,4	16,4	17,1	16,4	15,6	12,3	11,7	12,2
Correo postal	73,3	9,1	4,7	5,1	2,8	4,1	3,3	2,9
Otras vías	--	5,1	2,6	1,1	1,5	1,2	1,6	1,4
Nº de medios utilizados por usuario	1,40	1,20	1,13	1,12	1,10	1,07	1,15	1,15
Base	(382)	(451)	(1.529)	(1.658)	(1.966)	(1.376)	(1.201)	(1.782)

La serie temporal muestra una **transformación estructural muy clara** en el modelo de relación entre los usuarios y AESA. En 2014, el uso del canal online no era aún dominante (40,1%), coexistiendo con un uso muy elevado del **correo postal** (73,3%) y un peso relevante del **teléfono** (26,4%).

A partir de 2018 se produce un **salto cualitativo definitivo**: el canal online pasa a ser utilizado por cerca del 90% de los usuarios, nivel que se mantiene de forma estable hasta 2022 y que se intensifica aún más en 2023 y 2024, alcanzando valores casi universales (98,3% y 98,7%, respectivamente).

De forma paralela, el **correo postal** experimenta un descenso muy acusado, pasando del 73,3% en 2014 a apenas el 2,9 % en la actualidad. Este dato confirma el **abandono casi total de los canales físicos** como vía habitual de contacto, en favor de soluciones digitales más ágiles y rápidas.

Parece, por tanto, que la evolución 2014-2024 del uso de medios para contactar con AESA confirma que la Agencia está culminado con éxito la **transición hacia un modelo de atención y reclamación eminentemente digital**, altamente consolidado y aceptado por los usuarios.

Así, los datos de la Tabla 10 refuerzan esta idea de que la transición hacia un modelo eminentemente digital no solo está consolidada, sino que parece cómo el marco de la vía ADR **contribuye activamente a simplificar la experiencia de usuario**.

Tabla 10. Porcentaje de usuarios que utilizó cada medio para contactar con AESA

Medio de contacto	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Online	97,9%	99,0%	98,7%
Teléfono	17,6%	9,3%	12,2%
Correo postal	3,7%	2,5%	2,9%
Otros medios	2,4%	0,9%	1,4%
Total	121,6%	111,7%	115,2%
Base (n)	(630)	(1.152)	(1.782)

En efecto, se produce una **mayor digitalización y menor multicanalidad en la vía ADR**. Los datos muestran que esta vía presenta un **uso aún más intensivo del canal online** que la vía informativa: el **99,0%** de los usuarios de ADR ha utilizado este medio para contactar con AESA, frente al **97,9%** en la vía informativa. Esta diferencia, aunque aparentemente reducida, resulta significativa en un contexto de niveles ya muy elevados de digitalización, y confirma que la vía ADR se apoya de forma **casi exclusiva** en el canal de la sede electrónica.

De forma coherente, los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la vía ADR recurren **en menor medida a los canales alternativos**.

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, en este apartado se analizan los resultados correspondientes a la **valoración de la gestión realizada por AESA a lo largo del proceso de resolución**.

Los indicadores analizados abarcan las principales fases del proceso -desde el inicio de la reclamación y el uso de la plataforma, hasta el seguimiento del expediente, la claridad de la resolución y la atención recibida-, permitiendo obtener una **visión detallada y multidimensional de la experiencia del usuario**.

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

La valoración de los usuarios respecto a la **claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA** se refleja en la siguiente **Tabla 11**.

Tabla 11. Valoración de la claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativo	9,5%	12,2%	11,2%
1.	2,9%	3,5%	3,3%
2	4,1%	4,9%	4,6%
3	3,8%	3,2%	3,4%
4	3,7%	4,6%	4,3%
5	9,2%	6,2%	7,2%
6	6,8%	8,9%	8,2%
7	10,6%	11,5%	11,2%
8	15,9%	14,6%	15,0%
9	15,2%	10,4%	12,1%
10. Muy positivo	18,3%	20,1%	19,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	6,45	6,17	6,27

En términos agregados, la valoración media se sitúa en **6,27 puntos**, lo que indica una **percepción mayoritariamente positiva**, aunque aún alejada de niveles de excelencia. Cerca de **la mitad de los usuarios (46,5%)** otorgan puntuaciones altas (8, 9 o 10), y dentro de este grupo destaca el **19,4 %** que valora este aspecto de forma muy positiva (10). No obstante, también se observa un **bloque relevante de valoraciones bajas**: el **22,5%** puntúa este aspecto entre 0 y 3.

El análisis por vía de resolución muestra que los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa** presentan una valoración superior (**6,45**) a la registrada en la **vía ADR (6,17)**.

6.2. Uso de la plataforma para reclamar y consultar el estado de la reclamación

A partir de los resultados corregidos de la Tabla 12, se analiza la valoración de los usuarios sobre el **uso de la plataforma para reclamar y consultar el estado de la reclamación**.

Tabla 12. Valoración del uso de la plataforma de reclamación de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy complejo	10,5%	11,4%	11,1%
1.	4,6%	4,4%	4,5%
2	4,4%	4,9%	4,8%
3	3,2%	4,5%	4,0%
4	5,6%	4,9%	5,1%
5	10,6%	7,6%	8,6%
6	7,5%	10,3%	9,3%
7	11,3%	12,8%	12,3%
8	14,0%	12,8%	13,2%
9	11,9%	10,6%	11,1%
10. Muy sencillo	16,5%	15,8%	16,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	6,06	5,92	5,97

El uso de la plataforma de reclamación de AESA obtiene, en el conjunto de usuarios, una **valoración media de 5,97 puntos**, lo que indica una percepción **ligeramente positiva en términos de sencillez**, aunque todavía en un rango moderado.

La distribución de las respuestas muestra una **concentración relevante en los valores altos de la escala**. En total, un **40,3% de los usuarios** otorga puntuaciones de **8, 9 o 10**, asociadas a una percepción de plataforma sencilla o muy sencilla. En el extremo positivo, destaca el **16,0%** que califica el uso de la plataforma como “muy sencillo” (10). Frente a ello, las valoraciones claramente negativas (entre 0 y 2) suman un **20,4%**, lo que pone de manifiesto que existe todavía un segmento significativo de usuarios que experimenta dificultades en el uso de la herramienta.

El análisis por vía de resolución vuelve a mostrar cómo los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa** registran una valoración media de **6,06**, ligeramente superior a los **5,92 puntos** de la **vía ADR**, lo que indica que la plataforma es percibida como algo **más sencilla en la vía informativa**.

6.3. 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, representando uno de los **principales puntos de fricción** en la experiencia de reclamación ante AESA.

Tabla 13. Valoración de la agilidad del proceso de reclamación en AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy lento	31,1%	25,4%	27,4%
1.	9,2%	8,9%	9,0%
2	8,1%	6,9%	7,3%
3	6,7%	5,8%	6,1%
4	3,7%	6,3%	5,4%
5	8,9%	8,2%	8,4%
6	5,6%	7,6%	6,9%
7	6,0%	9,0%	8,0%
8	7,6%	7,7%	7,7%
9	4,8%	4,6%	4,7%
10. Muy rápido	8,4%	9,5%	9,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	3,68	4,13	3,97

En el conjunto de reclamaciones, la **valoración media se sitúa en 3,97 puntos**, lo que indica una percepción claramente **tendente a la lentitud del proceso**. La distribución de las respuestas refuerza esta lectura: más de **cuatro de cada diez usuarios (43,7%)** puntúan la agilidad del proceso entre **0 y 2**, y solo un **21,5%** otorga puntuaciones altas (8, 9 o 10), asociadas a una percepción de proceso rápido o muy rápido. De hecho, el valor más frecuente es el **0 (“muy lento”)**, que concentra por sí solo el **27,4%** del total de reclamaciones.

El análisis por vía de resolución muestra diferencias limitadas, pero consistentes. Los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía ADR** registran una valoración media ligeramente superior (**4,13**) a la de la **vía informativa (3,68)**, lo que refleja una percepción más favorable de la agilidad en el primero.

6.4. Información sobre el estado de la reclamación

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

Tabla 14. Valoración de la información sobre el estado del proceso de reclamación

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativa	23,0%	18,5%	20,1%
1.	6,7%	7,6%	7,2%
2	8,9%	5,9%	7,0%
3	5,4%	4,3%	4,7%
4	4,9%	4,8%	4,8%
5	10,0%	9,5%	9,7%
6	6,2%	9,2%	8,1%
7	6,7%	9,6%	8,6%
8	9,0%	9,7%	9,5%
9	7,3%	7,2%	7,2%
10. Muy positiva	11,9%	13,8%	13,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	4,51	5,02	4,84

En el conjunto de reclamaciones, la **valoración media se sitúa en 4,84 puntos**, lo que refleja una percepción **intermedia**, lejos de niveles altos de satisfacción. Las valoraciones bajas (0 a 2) concentran el **34,3%** del total, mientras que las valoraciones altas (8, 9 y 10) alcanzan el **29,8%**. La **vía ADR** obtiene una valoración media de **5,02**, superior a los **4,51 puntos** de la **vía informativa**.

Estos resultados, junto a los de la agilidad del proceso indican que existe un **amplio margen de mejora**, particularmente en términos de regularidad, claridad y proactividad de las comunicaciones.

6.5. Claridad de la resolución de AESA

El análisis de la **Tabla 15**, relativa a la **valoración de la claridad de la resolución emitida por AESA**, muestra un resultado sensiblemente más favorable que el observado en otros aspectos del proceso, situando este aspecto entre los **mejor valorados de la gestión de la reclamación**.

Tabla 15. Valoración de la claridad de la resolución de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativa	15,6%	15,5%	15,5%
1.	4,6%	5,0%	4,9%
2	4,4%	4,9%	4,7%
3	4,3%	2,3%	3,0%
4	3,5%	4,2%	3,9%
5	6,5%	6,3%	6,3%
6	5,7%	5,4%	5,5%
7	6,8%	8,9%	8,1%
8	12,1%	12,0%	12,0%
9	13,2%	12,1%	12,5%
10. Muy positiva	23,3%	23,6%	23,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	6,03	6,04	6,04

En el conjunto de reclamaciones, la **valoración media alcanza los 6,04 puntos**, lo que indica una percepción **positiva** de la claridad con la que AESA comunica sus resoluciones. La distribución de las respuestas refuerza esta lectura: el **48,0% de los usuarios** otorga puntuaciones altas (8, 9 o 10), y

casi uno de cada cuatro (**23,5%**) califica la resolución como “muy positiva” en términos de claridad. Frente a ello, las valoraciones bajas (0 a 2) se sitúan en el **25,1%**, lo que muestra que, aunque existe un segmento crítico, la percepción favorable es mayoritaria.

El análisis por vía de resolución apenas revela diferencias. Los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa** presentan una valoración media de **6,03**, casi idéntica a los **6,04 puntos** registrados en la **vía ADR**.

En conjunto, la claridad de la resolución aparece como un **punto fuerte del proceso de reclamación ante AESA** en comparación con aspectos como la agilidad o la información durante la tramitación.

6.6. Sencillez del proceso de reclamación en general

El análisis relativo a la **valoración de la sencillez del proceso de reclamación en general** aporta una visión sintética e integradora de la experiencia del usuario, al recoger su percepción global sobre la facilidad o complejidad del itinerario seguido con AESA. Los resultados a este respecto reflejan cómo la sencillez del proceso de reclamación en general se sitúa en un **nivel aceptable, aunque con un claro recorrido de mejora**.

Tabla 16. Valoración de la sencillez del proceso de reclamación en general

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativa	17,3%	17,5%	17,5%
1.	4,9%	6,0%	5,6%
2	8,1%	6,6%	7,1%
3	5,2%	3,7%	4,3%
4	4,4%	5,4%	5,1%
5	9,2%	10,6%	10,1%
6	6,8%	8,7%	8,0%
7	6,7%	10,1%	8,9%
8	12,7%	11,1%	11,7%
9	9,5%	7,7%	8,4%
10. Muy positiva	15,1%	12,6%	13,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	5,26	5,12	5,17

En el total de reclamaciones, la **valoración media es 5,17**, situándose en torno al punto medio de la escala. Este dato refleja que los usuarios tienden a valorar el proceso como **razonablemente sencillo**, pero sin alcanzar niveles altos de satisfacción y con un margen de mejora evidente.

La distribución de las puntuaciones confirma que no existe una percepción uniforme. Por un lado, las valoraciones bajas (0 a 2) suman el **30,2%** de los usuarios. En el extremo negativo, destaca el **17,5 %** que califica este aspecto con un **0 (muy negativa)**. En el otro extremo, las valoraciones altas (8 a 10) alcanzan el **34,6%**, y un **13,5%** otorga la máxima puntuación (10, “muy positiva”). Este reparto evidencia un sistema que funciona bien para una parte importante de los usuarios, pero que aún genera dificultades relevantes para otro segmento significativo.

El análisis por vía de resolución vuelve a mostrar diferencias muy leves. Los usuarios cuyas resoluciones se resuelven por la **vía informativa** registran una valoración media de **5,26**, algo

superior a los **5,12 puntos** de la **vía ADR**, lo que indica que el proceso se percibe como algo **más sencillo** en la vía informativa.

6.7. Atención prestada por el personal de AESA

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

Tabla 17. Valoración de la atención prestada por el personal de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativa	19,4%	19,7%	19,6%
1.	5,1%	4,5%	4,7%
2	4,3%	3,3%	3,6%
3	3,5%	2,7%	3,0%
4	4,0%	4,4%	4,3%
5	8,7%	10,7%	10,0%
6	4,0%	4,9%	4,6%
7	7,9%	8,6%	8,4%
8	9,5%	11,4%	10,7%
9	11,9%	8,4%	9,7%
10. Muy positiva	21,7%	21,4%	21,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Valor medio	5,64	5,60	5,62

En el conjunto de reclamaciones, la **valoración media alcanza los 5,62 puntos**, lo que indica una percepción con **tendencia ligeramente positiva** de la atención prestada por el personal de la Agencia. La distribución de las respuestas refuerza esta lectura: el **41,9% de los usuarios** otorga puntuaciones altas (8, 9 o 10), y más de uno de cada cinco (**21,5%**) califica la atención recibida como “muy positiva”. Frente a ello, las valoraciones bajas (0 a 2) se sitúan en el **27,9%**, con un **19,6%** que manifiesta una experiencia muy negativa, lo que apunta a una cierta **polarización de experiencias**.

El análisis por vía de resolución, de nuevo, apenas muestra diferencias. Los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa** registran una valoración media de **5,64**, muy similar, casi idéntica, a los **5,60 puntos** de la **vía ADR**. Esta escasa diferencia se prolonga en los porcentajes muy similares de ambas vías en los valores más bajos y más altos de la escala.

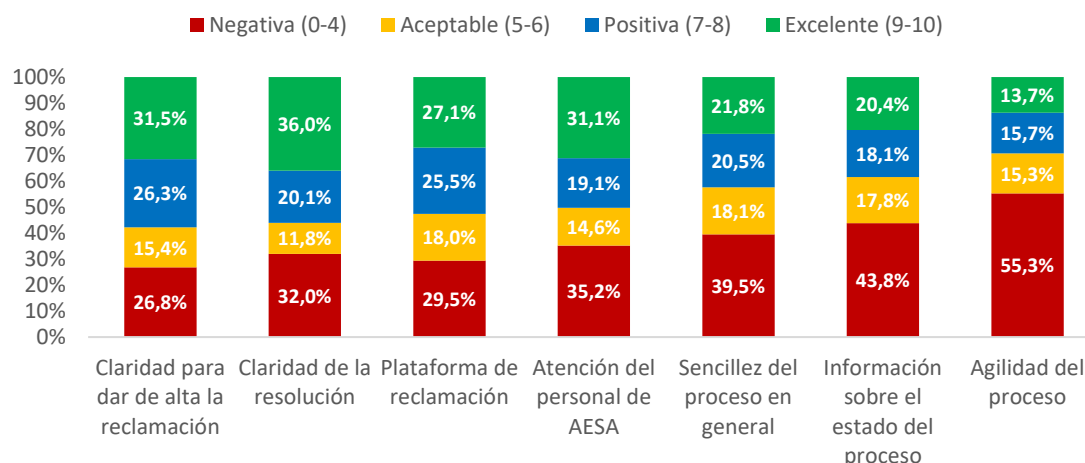
6.8. Análisis global de la valoración del proceso de reclamación

A partir de los datos de las tablas anteriores, y con el objeto de facilitar una perspectiva global del análisis, agrupamos a los usuarios según las siguientes valoraciones en cada indicador:

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 del proceso**, en general, es el aspecto mejor valorado por los usuarios; así, la **claridad para dar de alta la reclamación** es el indicador más sólido, con una diferencia favorable de 4,7 puntos porcentuales entre los que lo valoran de modo excelente (el 31,5% entre 9 y 10), frente a los que aportan valoraciones negativas (el 26,8%, entre 0 y 4). Y, también, la **claridad de la resolución** alcanza un balance positivo de 4 puntos porcentuales: el 36,0% de los usuarios la valora como excelente y solo un 32,0% la sitúa en niveles negativos.

El resto de los indicadores presenta un porcentaje mayor de valoraciones negativas (de 0 a 4), que excelentes (9 y 10). Así, la **plataforma de reclamación** se sitúa en una posición intermedia, con uno de los porcentajes más bajos de valoración negativa (29,5%), pero, a su vez, con un porcentaje moderado de los que aportan valoraciones excelentes (27,1%), situándose en una **zona intermedia**, con un desempeño razonablemente bueno, pero todavía mejorable.

La **sencillez del proceso de reclamación en general** ocupa una posición algo más comprometida. Aunque más de un 40% de los usuarios ofrece valoraciones positivas o excelentes (entre 7 y 10), el 39,5% expresa una percepción negativa. Este reparto refleja con claridad la **heterogeneidad de la experiencia**, y confirma que, si bien el sistema funciona adecuadamente para muchos usuarios, existe otro segmento amplio que vive el proceso como complejo o poco intuitivo.

También se refleja de forma contundente el **principal punto débil del proceso**: la **agilidad de este**. Más de la mitad de los usuarios (55,3%) valora este aspecto de forma negativa, y solo un 13,7% lo califica como excelente. Ningún otro indicador presenta un desequilibrio tan acusado hacia las valoraciones negativas. La **información sobre el estado del proceso**, aunque con un perfil algo menos extremo, muestra también un resultado preocupante, con un 43,8% de valoraciones negativas, confirmando que **los tiempos de tramitación y el seguimiento del expediente son los factores que más erosionan la experiencia del usuario**.

Para profundizar en este análisis, **agrupamos a los usuarios de AESA en diferentes segmentos, según la valoración que aportan en 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 obtienen los siguientes valores medios en cada atributo:

Tabla 18. Valoración media de cada atributo por parte de los usuarios de cada segmento

Atributos	Segmentos			
	Muy satisfechos	Conformes	Descontentos	Muy insatisfechos
Claridad para dar de alta la reclamación	9,25	7,31	5,62	1,14
Uso de la plataforma de reclamación	9,08	6,78	5,14	1,15
Agilidad del proceso de reclamación	8,06	3,93	1,72	0,25
Información sobre el estado de la reclamación	8,74	5,46	2,31	0,72
Claridad de la resolución de AESA	9,37	7,66	3,82	1,05
Sencillez del proceso de reclamación en general	8,87	6,04	3,15	0,51
La atención recibida por el personal de AESA	9,30	7,11	2,99	0,68
% de usuarios	30,1%	29,3%	19,6%	20,9%
Base	(537)	(523)	(349)	(373)

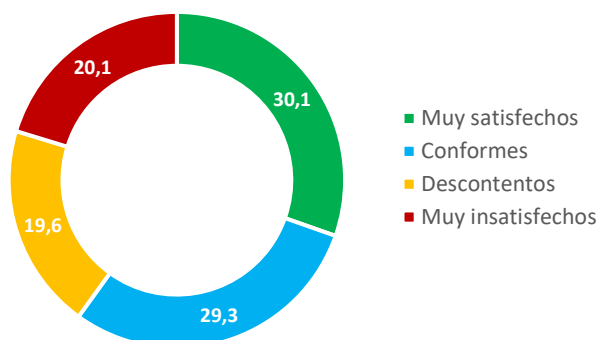
Cada segmento presenta un patrón claro y coherente de percepciones.

- ➔ **Usuarios muy satisfechos (30,1%).** Este segmento muestra valoraciones **muy elevadas y homogéneas** en todos los atributos, siempre por encima de 8 puntos. Destacan especialmente la **claridad de la resolución de AESA (9,37)**, la **claridad para dar de alta la reclamación (9,25)**, el **uso de la plataforma (9,08)** y la **atención del personal (9,30)**, lo que indica una experiencia fluida y bien resuelta en todas las fases del proceso. Aunque la **agilidad del proceso** es el atributo relativamente peor valorado dentro del segmento (8,06), sigue situándose en niveles claramente positivos.
- ➔ **Usuarios conformes (29,3%).** Los usuarios de este grupo aportan valores **moderadamente positivos**, entorno a 6 - 7 puntos. Valoran especialmente la **claridad de la resolución (7,66)**, la **claridad en el alta de la reclamación (7,31)** y la **atención del personal (7,11)**, lo que indica que reconocen el buen desempeño de AESA en los momentos clave del proceso. Sin embargo, aparecen ya **tensiones claras** en la percepción de la **agilidad del proceso (3,93)** y, en menor medida, en la **información sobre el estado de la reclamación (5,46)**.
- ➔ **Usuarios descontentos (19,6%).** En este grupo se observa una **caída acusada de las valoraciones**. El principal foco de insatisfacción es la **agilidad del proceso (1,72)**, claramente percibida como muy deficiente, seguida de la **información sobre el estado de la reclamación (2,31)** y la **sencillez del proceso (3,15)**. Aunque la **claridad de la resolución (3,82)** y la **atención del personal (2,99)** reciben valoraciones algo mejores, siguen siendo insuficientes para compensar una experiencia marcada por la lentitud y la falta de seguimiento.
- ➔ **Usuarios muy insatisfechos (20,9%).** Este segmento presenta una **valoración extremadamente negativa y generalizada**, con puntuaciones cercanas a cero en prácticamente todos los atributos. La **agilidad del proceso (0,25)** y la **información sobre el estado de la reclamación (0,72)** aparecen como los elementos más críticos, pero también la **claridad de la resolución (1,05)** y la **claridad en el alta de la reclamación (1,14)** reciben valoraciones muy bajas. Incluso la **atención del personal (0,68)**, que es uno de los puntos fuertes en otros segmentos, queda severamente penalizada.

Este análisis confirma que la **satisfacción global no depende de un único atributo**, sino del equilibrio entre claridad, atención y, sobre todo, **gestión del tiempo y del seguimiento del expediente**. La

transición desde la satisfacción a la insatisfacción está claramente mediada por la percepción de **lentitud y falta de información**, que actúan como detonantes principales del deterioro de la experiencia del usuario.

Gráfico 2. Segmentos de usuarios según la valoración de la calidad de la Agencia (n=1.782)



Por tanto, **seis de cada diez usuarios de la Agencia (el 59,4%) 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 se muestra disconforme con el servicio recibido, algunos de ellos (el 20,1%) especialmente defraudados.

Por otra parte, en vía informativa y en vía ADR existe una distribución muy similar por los distintos segmentos, tal y como reflejan los resultados de la siguiente Tabla 19.

Tabla 19. Distribución de los usuarios por los distintos segmentos, según la vía de resolución

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Muy satisfechos	30,5%	29,9%	30,1%
Conformes	27,5%	30,4%	29,3%
Descontentos	22,4%	18,1%	19,6%
Muy insatisfecho	19,7%	21,6%	20,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)

En la **vía informativa**, hay una **menor proporción de insatisfechos** (19,7%, por el 21,6% de los que reclamaron por vía ADR), aunque si contemplamos conjuntamente **el porcentaje de satisfechos y conformes**, la proporción es ligeramente más alta entre los que reclamaron por la **vía ADR (60,3%)**, que los que lo hicieron por vía informativa (58,0%).

Seguidamente, y aunque la medición de los resultados no sea estrictamente comparable con ediciones anteriores porque se utilizaron menos indicadores, 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**.

Tabla 20. Evolución de la dimensión de cada segmento (2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)

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%
Año 2024	30,1%	29,3%	19,6%	20,1%	100,0%

En 2018 la distribución es mayoritariamente positiva, con un **36,7% de muy satisfechos** y un **28,9% de conformes**, frente a un **17,4% de descontentos** y un **16,9% de muy insatisfechos**. El año 2019 supone un salto notable hacia los segmentos de mayor satisfacción: el **55,7%** se sitúa en “muy satisfechos” y el porcentaje de “muy insatisfechos” baja al **10,1%**, configurando uno de los perfiles más favorables de toda la serie. En 2020 y 2021 se observa un ajuste respecto a 2019, con un descenso del peso de “muy satisfechos” (41,6% en 2020 y 48,2% en 2021) y un ligero incremento del segmento más crítico (12,0% y 13,6%, respectivamente).

El **punto más favorable de la serie se produce en el año 2022**, cuando se alcanza el **mayor porcentaje conjunto de usuarios en segmentos positivos: 50,3% de muy satisfechos y 27,9% de conformes** (en total, **78,2%**). Paralelamente, se registran los **mínimos** en los segmentos críticos, con solo **11,7% de descontentos** y **10,1% de muy insatisfechos** (en total, **21,8 %**).

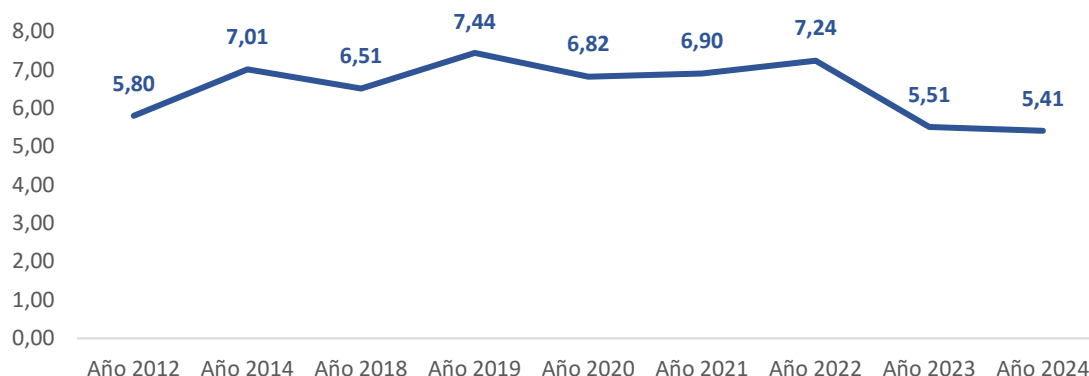
Pero a partir de 2023 se produce un deterioro acusado del patrón: el segmento de “muy satisfechos” cae al **30,5%** y el de “muy insatisfechos” alcanza su **máximo de la serie (25,1%)**, a lo que se suma un 20,8% de descontentos. En 2024 se aprecia una mejora parcial respecto a 2023: el segmento de “muy insatisfechos” desciende al **20,1%** y aumenta el peso de “conformes” (**29,3%**). Sin embargo, el porcentaje de “muy satisfechos” se mantiene en **30,1**.

Desde una perspectiva interpretativa, estos resultados indican que la vía ADR, aun suponiendo un **avance indiscutible en términos de seguridad jurídica y efectividad de las resoluciones**, ha elevado de forma notable las **expectativas de los usuarios**. Cuando una resolución es vinculante, el reclamante no solo espera una decisión justa, sino también un proceso **más ágil, más claro, mejor informado y más previsible**.

Por otra parte, y para medir la **evolución de la valoración global de calidad de los servicios de AESA en un solo indicador**, 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 diferentes indicadores de análisis, como ya se ha señalado.

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 **5,41 puntos en la escala de valores de 0 a 10**.

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, 2023 y 2024)



En una primera fase, entre **2012 y 2019**, se observa una **tendencia ascendente**, con oscilaciones alternantes pero un balance positivo. La satisfacción global pasa de **5,80 en 2012** a **7,44 en 2019**, que constituye el **máximo de toda la serie**. Este período refleja una mejora progresiva de la percepción del servicio. A partir de **2020 y hasta 2022**, el indicador se mantiene en **niveles elevados y relativamente estables**, siempre por encima de 6,8 puntos. Tras el descenso puntual de 2020 (**6,82**), se produce una recuperación en 2021 (**6,90**) y un nuevo máximo relativo en **2022 (7,24)**. La tercera fase se inicia en **2023**, coincidiendo con la implantación de la **vía ADR con resoluciones vinculantes**, y se caracteriza por un **descenso acusado del indicador global**. La satisfacción media cae hasta **5,51 en 2023** y se reduce ligeramente más en **2024 (5,41)**, situándose en el nivel más bajo desde 2012.

7. VALORACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE AESA

En este apartado se analizan los resultados correspondientes a las preguntas del cuestionario centradas en la valoración que realizan los usuarios sobre la **resolución emitida por AESA** y sus efectos prácticos frente a la compañía aérea reclamada.

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). En el conjunto de reclamaciones, el **grado medio de acuerdo se sitúa en 6,20 puntos**, lo que indica una valoración **positiva** de las resoluciones emitidas por AESA.

La distribución de las respuestas muestra una **polarización significativa**. Como se muestra en la tabla 21, por un lado, un **42,5% de los usuarios** declara un **acuerdo total** con la resolución (valor 10), pero en el extremo opuesto, un **26,5%** manifiesta un **total desacuerdo** (valor 0).

Tabla 21. Grado de acuerdo de los usuarios con el informe o la resolución de AESA a sus reclamaciones

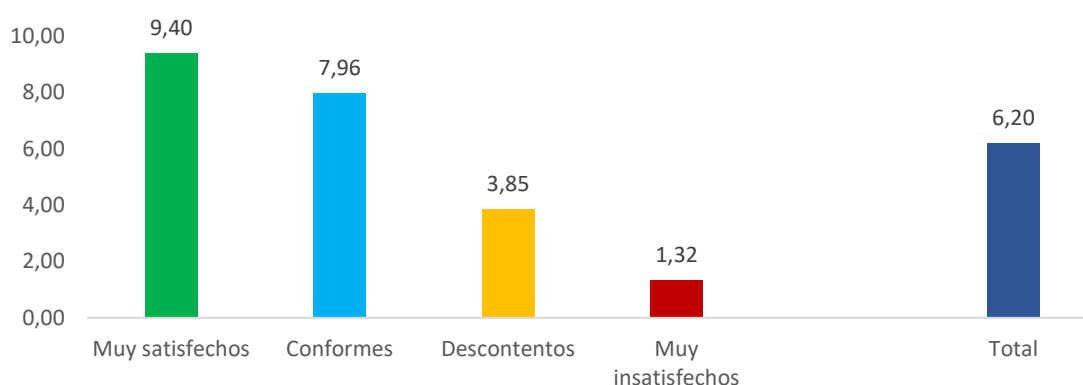
Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Total desacuerdo	23,8%	28,0%	26,5%
1.	3,3%	2,4%	2,7%
2	1,9%	2,3%	2,2%
3	1,4%	1,1%	1,2%
4	1,4%	1,2%	1,3%
5	4,1%	3,0%	3,4%
6	2,1%	2,1%	2,1%
7	3,2%	3,6%	3,4%
8	6,7%	5,6%	6,0%
9	9,8%	8,0%	8,6%
10. Total acuerdo	42,2%	42,6%	42,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Grado medio de acuerdo (escala 0-10)	6,37	6,11	6,20
Ratio acuerdo (9-10) / Desacuerdo (1-4)	1,63	1,44	1,50

El análisis por vía de resolución revela cómo los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa** muestran un grado de acuerdo ligeramente mayor, con una media de **6,37 puntos**, frente a los **6,11 puntos** registrados en la **vía ADR**.

En la misma línea, la **ratio acuerdo/desacuerdo** (definido como la proporción de valoraciones altas, 9-10, frente a valoraciones bajas, 1-4) refuerza esta lectura. En el conjunto de reclamaciones, la ratio es de **1,50**, lo que indica que los acuerdos superan claramente a los desacuerdos. Sin embargo, esta ratio asciende a **1,63** en la vía informativa y se reduce a **1,44** en la vía ADR, confirmando que el procedimiento ADR genera, levemente, una **menor proporción relativa al acuerdo**.

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

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



Entre los **usuarios muy satisfechos**, el grado medio de acuerdo alcanza un valor muy elevado (**9,40**), lo que indica una **adhesión prácticamente plena** al contenido del informe de AESA. Los **usuarios conformes** presentan también un nivel de acuerdo claramente alto, con una media de **7,96 puntos**. En los **usuarios descontentos**, el grado medio de acuerdo desciende de forma notable hasta **3,85**

puntos. Y el caso de los **usuarios muy insatisfechos** es especialmente ilustrativo: el grado medio de acuerdo se sitúa en **1,32 puntos**, lo que indica un **rechazo casi total de la resolución de AESA**.

La comparación entre segmentos pone de manifiesto una **relación muy estrecha entre experiencia procesual y aceptación del resultado final**. A medida que empeora la percepción del proceso de reclamación, el grado de acuerdo con la resolución cae de forma abrupta, hasta niveles de rechazo casi absoluto en el segmento más crítico.

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 (6,20), 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 o la resolución de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



En la primera parte de la serie, entre **2012 y 2019**, se observa una **tendencia claramente ascendente**. El grado medio de acuerdo pasa de **5,54 en 2012** a **7,53 en 2014**, desciende en 2018 (**6,97**) y alcanza su **máximo histórico en 2019 (8,21)**.

Durante el período **2020-2022**, el indicador se mantiene en un **nivel alto y relativamente estable**, siempre en torno a los 7,9 puntos. A pesar del contexto extraordinario derivado de la pandemia y del aumento de las reclamaciones por cancelación de vuelos, los usuarios continúan mostrando un **alto grado de acuerdo con las resoluciones**.

El punto de ruptura se produce en **2023**; ese año, aun siendo positivo, el grado medio de acuerdo desciende de forma significativa hasta **6,38 puntos**, rompiendo la estabilidad de los años anteriores. En **2024**, el indicador vuelve a descender ligeramente hasta **6,20**, situándose en niveles similares a los observados antes del período de mayor consolidación.

Agrupamos a continuación a los usuarios según su grado de acuerdo del siguiente modo, con el objeto de medir la evolución a lo largo de la serie del porcentaje de usuarios en cada uno de los grupos de valoración:

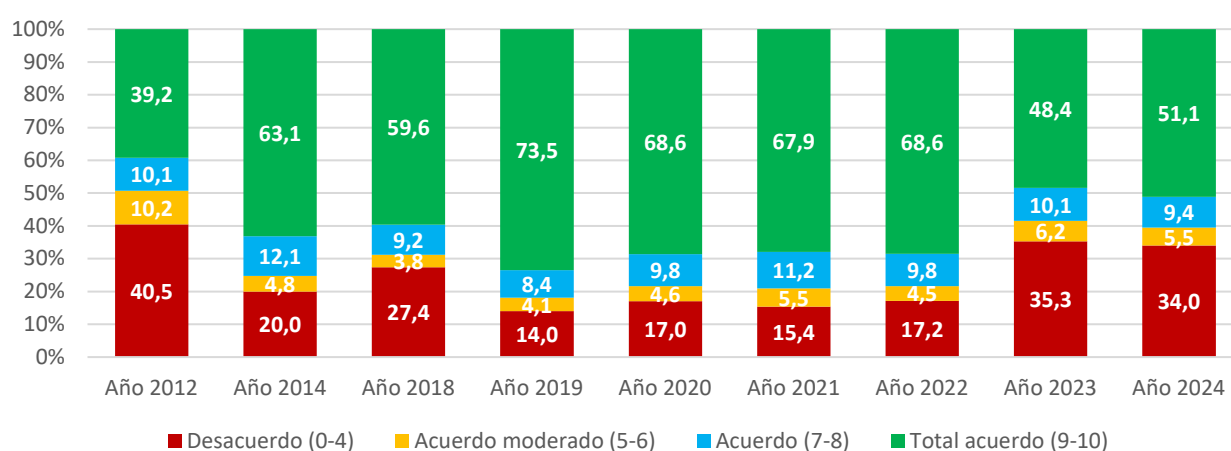
Valores de 0 a 4	Desacuerdo
Valores 5 y 6	Acuerdo moderado
Valores 7 y 8	Acuerdo
Valores 9 y 10	Total acuerdo

Esta lectura porcentual complementa el análisis del grado medio de acuerdo y ayuda a entender mejor los **cambios estructurales** que se producen en la percepción de los usuarios.

En los primeros años de la serie, especialmente en **2012**, la distribución aparece claramente **polarizada**. El **40,5%** de los usuarios se sitúa en el grupo de **desacuerdo (0-4)**, mientras que el **39,2%** manifiesta **total acuerdo (9-10)**.

A partir de **2014** se produce un **cambio muy significativo**. El porcentaje de usuarios en **total acuerdo** aumenta de forma intensa hasta el **63,1%**, mientras que el desacuerdo se reduce al **20,0%**. Esta mejora se consolida en los años siguientes, alcanzando su punto más favorable en **2019**, cuando el **73,5%** de los usuarios se sitúa en total acuerdo y solo el **14,0%** manifiesta desacuerdo.

Gráfico 6. Evolución del porcentaje de usuarios según su grado de acuerdo con el informe o la resolución de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



Durante los años **2020 a 2022**, el patrón se mantiene estable. El total acuerdo se sitúa de forma recurrente en torno al **68-69%**, y el desacuerdo permanece contenido entre el **15% y el 17%**. Incluso en un contexto marcado por la pandemia y el incremento de la complejidad de las reclamaciones, la aceptación de las resoluciones de AESA sigue siendo mayoritariamente elevada.

Pero en **2023**, el porcentaje de usuarios en **total acuerdo** desciende de forma brusca hasta el **48,4%**, mientras que el **desacuerdo** se dispara hasta el **35,3%**. Este cambio va acompañado de un ligero aumento de los grupos intermedios, lo que indica una **mayor fragmentación de las percepciones**.

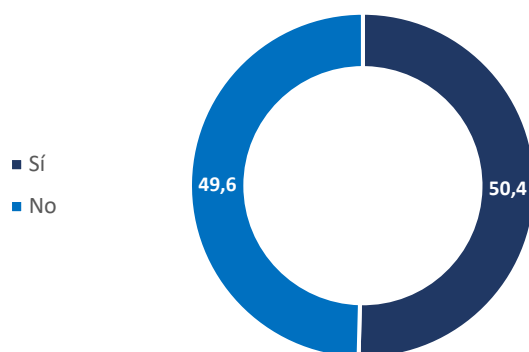
En **2024** se aprecia una **corrección parcial** del patrón observado en 2023. De hecho, y pese a reducirse en este año el grado medio de acuerdo (6,20) con respecto a 2023 (6,38), el porcentaje de usuarios en total acuerdo se recupera hasta el **51,1%**, y el desacuerdo desciende al **34,0%**.

7.2. Percepción del efecto sancionador de la resolución sobre la compañía

Este apartado analiza la percepción de los usuarios acerca de si la resolución emitida por AESA tuvo un efecto sancionador o penalizador sobre la compañía aérea reclamada. Más allá del grado de acuerdo con el contenido de la resolución, esta dimensión permite **explorar hasta qué punto los pasajeros interpretan que la actuación de la Agencia trasciende la mera emisión de un informe y genera consecuencias efectivas para la aerolínea**.

El **Gráfico 7** muestra cómo prácticamente la mitad de los usuarios considera que la resolución o informe **sí recogió algún tipo de sanción (49,6%)**, mientras que una proporción muy similar entiende que **no la hubo (50,4%)**.

Gráfico 7. Independientemente de tu grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿recogió ésta algún tipo de sanción a la compañía aérea? (n=1.782)

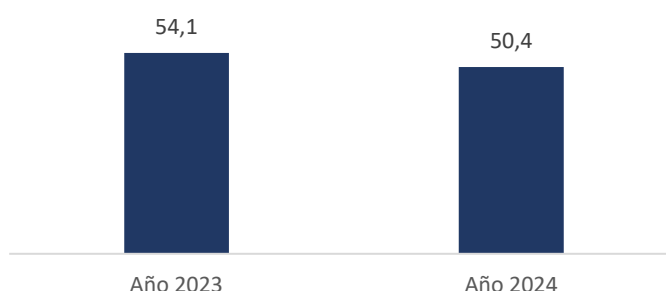


Este reparto casi equilibrado indica que, desde la perspectiva de los pasajeros, **no existe una percepción generalizada, pero tampoco escasa, del efecto sancionador** de la actuación de AESA sobre las compañías aéreas.

Para una parte significativa de los reclamantes, la resolución se percibe fundamentalmente como un pronunciamiento administrativo sobre su caso concreto, sin un impacto claro sobre la conducta de la compañía aérea. Esta percepción puede debilitar la sensación de **efectividad y capacidad disuasoria** del sistema, especialmente en un contexto en el que los usuarios esperan que la reclamación no solo repare su situación individual, sino que también contribuya a evitar incumplimientos futuros. Al mismo tiempo, el hecho de que casi la mitad de los usuarios sí perciba la sanción indica que **la actuación de AESA tiene efectos reconocibles**, aunque estos no siempre sean comprendidos o identificados como tales. Esto indica que parte del problema puede residir menos en la inexistencia de consecuencias y más en la **comunicación y comprensión de las mismas** por parte de los usuarios.

A continuación, se analiza la **evolución reciente de la percepción de sanción a la compañía aérea**, que permite completar la lectura realizada hasta ahora y poner el foco en los **cambios más recientes asociados al nuevo marco de resolución**.

Gráfico 8. Evolución de la percepción de si la resolución de AESA recogió algún tipo de sanción a la compañía aérea, 2023-2024



En **2023**, primer año de aplicación de la vía ADR, el **54,1%** de los usuarios afirmaba que la resolución sí sancionó a la compañía. En **2024**, este porcentaje desciende hasta el **50,4%**, lo que supone una reducción de casi **cuatro puntos porcentuales**. Aunque la percepción de penalización sigue afectando a aproximadamente **la mitad de los usuarios**, el descenso indica que esta sensación **no se ha consolidado**, sino que muestra signos de estancamiento.

Los usuarios que han tramitado su reclamación a través de la **vía ADR** perciben en mayor medida que la resolución de AESA **sí recogió algún tipo de sanción a la compañía aérea**: el **52,3%** así lo afirma, frente al **47,0%** de los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía informativa**, tal y como arrojan los datos de la siguiente Tabla 22.

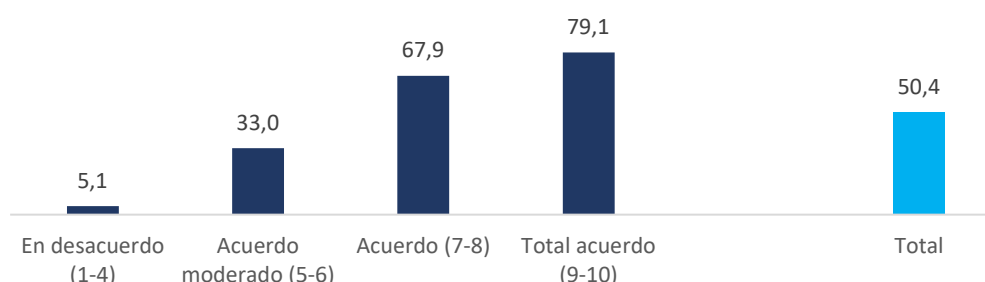
Tabla 22. Independientemente de tu grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿recogió ésta algún tipo de penalización a la compañía aérea?, según la vía de resolución

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
Sí	47,0%	52,3%	50,4%
No	53,0%	47,7%	49,6%
Total Base	100,0% (630)	100,0% (1.152)	100,0% (1.782)

Aunque las diferencias no son muy amplias, resultan **significativas desde el punto de vista interpretativo**. La vía ADR parece reforzar la percepción de que la actuación de AESA tiene **consecuencias más claras o efectivas para las compañías aéreas**, lo que supone que el nuevo procedimiento contribuye a **visibilizar en mayor medida el efecto correctivo de la intervención de la Agencia**.

Sin embargo, sí se detecta una **relación directa entre la mayor percepción de sanción a la compañía y el mayor grado de acuerdo con el informe o la resolución emitida por AESA**.

Gráfico 9. Porcentaje que afirma que el informe o la resolución de AESA sancionó a la compañía, según el grado de acuerdo con el informe de AESA



Entre los usuarios **en desacuerdo con la resolución** (valores 1-4), solo un **5,1%** considera que el informe o la resolución incluyó algún tipo de penalización a la compañía. En los niveles intermedios de acuerdo, la percepción de penalización aumenta de forma significativa: entre quienes muestran un **acuerdo moderado** (5-6), el porcentaje asciende ya al **33,0%**, y entre quienes expresan un **acuerdo alto** (7-8) se eleva hasta el **67,9%**. La relación alcanza su máxima intensidad (71,9%) entre los usuarios que manifiestan **total acuerdo con la resolución** (9-10).

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

Tabla 23. Valoración media (0-10) de cada concepto, según si se percibe sanción o no a la compañía

Concepto	Percepción de sanción a la compañía		Valor medio total
	No	Sí	
Claridad del proceso para dar de alta la reclamación en AESA	4,70	7,82	6,27
Sencillez de uso de la plataforma de reclamación y consulta	4,45	7,47	5,97
Agilidad del proceso de reclamación	2,38	5,53	3,97
Información sobre el estado de la reclamación	3,14	6,52	4,84
Claridad de la respuesta de AESA	3,99	8,06	6,04
Sencillez del proceso de reclamación en general	3,41	6,90	5,17
Atención recibida por parte del personal de AESA	3,59	7,61	5,62
Base	(884)	(898)	(1.782)

En todos los conceptos analizados, los usuarios que consideran que **sí hubo penalización a la compañía** otorgan valoraciones **muy superiores** a las de quienes entienden que **no la hubo**, con diferencias que oscilan entre **más de 2 y hasta más de 3 puntos** en la escala de 0 a 10.

Las diferencias son especialmente acusadas en los aspectos más vinculados al **resultado y a la eficiencia del proceso**. La **agilidad del proceso de reclamación** pasa de una valoración media de **2,38** cuando no se percibe penalización, a **5,53** cuando sí se percibe, lo que supone un salto de más de **tres puntos**. Algo muy similar ocurre con la **información sobre el estado de la reclamación**, que pasa de **3,14** a **6,52**, evidenciando que la sensación de que “el proceso funciona” está altamente ligada a la idea de que la compañía ha tenido consecuencias reales.

También en los elementos estructurales del sistema se observa este efecto amplificador. La **claridad para dar de alta la reclamación** se valora con **7,82** entre quienes perciben penalización, frente a **4,70** entre quienes no la perciben, y la **sencillez del uso de la plataforma** pasa de **4,45** a **7,47**. Incluso atributos tradicionalmente mejor valorados, como la **atención recibida por parte del personal de AESA**, muestran diferencias muy relevantes (de **3,59** a **7,61**).

7.3. Percepción del sentido de la resolución de AESA

En este apartado se analizan los resultados orientados a conocer **cómo perciben los usuarios el sentido de la resolución emitida por AESA**; es decir, si consideran que ha sido favorable a la compañía aérea o al propio reclamante. La lectura de este indicador resulta relevante en el contexto de la implantación de la **vía ADR con carácter vinculante**, ya que permite evaluar si el nuevo procedimiento influye en la percepción de a quién beneficia finalmente la resolución.

Tabla 24. Percepción del sentido de la resolución de AESA

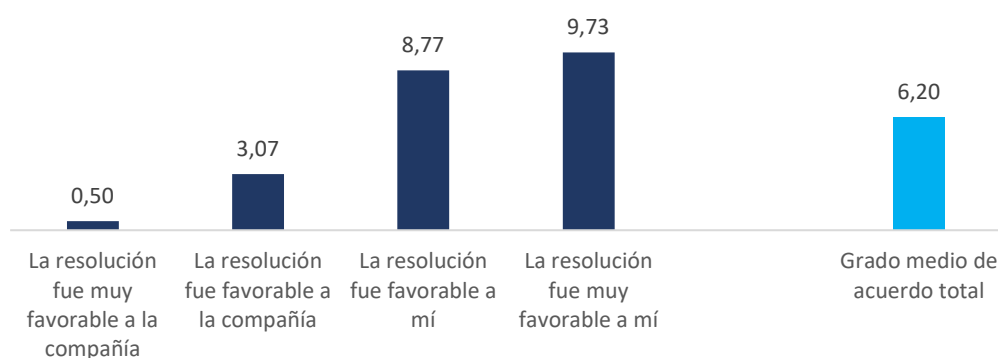
Percepción	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
La resolución fue muy favorable a la compañía	21,4%	28,9%	26,3%
La resolución fue favorable a la compañía	10,8%	9,3%	9,8%
La resolución fue favorable a mí	50,2%	45,4%	47,1%
La resolución fue muy favorable a mí	17,6%	16,4%	16,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)

En el **total de reclamaciones**, la percepción se inclina de forma clara **a favor del usuario**. Un **63,9%** considera que la resolución le fue **favorable (47,1%) o muy favorable (16,8%)**, mientras que un **36,1%** la percibe **favorable (9,8%) o muy favorable (26,3%) a la compañía**.

En la **vía informativa**, el sesgo favorable al usuario es especialmente marcado: el **67,8%** percibe una resolución favorable o muy favorable a sí mismo (52,2% y 17,9 % respectivamente), frente al **32,2%** que la interpreta favorable a la compañía. En la **vía ADR**, aunque predomina la percepción favorable al usuario, el reparto es más equilibrado: el **61,8%** considera que la resolución fue favorable o muy favorable a sí mismo, mientras que el **38,2%** la percibe favorable a la compañía.

Esta percepción del sentido de la resolución de AESA tiene relación directa con el grado de acuerdo con la resolución, tal como reflejan los resultados del siguiente gráfico.

Gráfico 10. Grado medio de acuerdo (escala 0-10) con la resolución de AESA, según la percepción del sentido de esa misma resolución



Cuando la resolución se percibe como **muy favorable a la compañía aérea**, el grado medio de acuerdo es prácticamente inexistente (**0,50 puntos**), y apenas mejora cuando se considera simplemente **favorable a la compañía (3,07 puntos)**. Por el contrario, el grado de acuerdo aumenta de forma muy intensa cuando la resolución se percibe como **favorable al propio reclamante (8,77)** y alcanza su máximo (**9,73**) cuando la resolución se considera **muy favorable al usuario**.

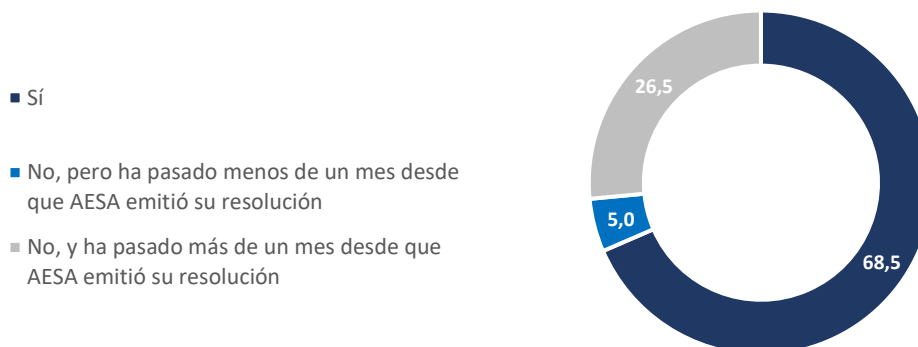
8. CUMPLIMIENTO DE LAS COMPAÑÍAS CON LA RESOLUCIÓN DE AESA

En este capítulo se analizan los resultados relativos al **grado de cumplimiento por parte de las compañías aéreas de las resoluciones o informes emitidos por AESA**. Se analizan por separado las reclamaciones tramitadas por la **vía informativa** y las reclamaciones gestionadas a través de la **vía de Resolución Alternativa de Litigios (o vía ADR)**, donde las resoluciones tienen **carácter vinculante para la compañía aérea**.

8.1. 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 (68,5%), si bien aún queda un margen de cumplimiento.

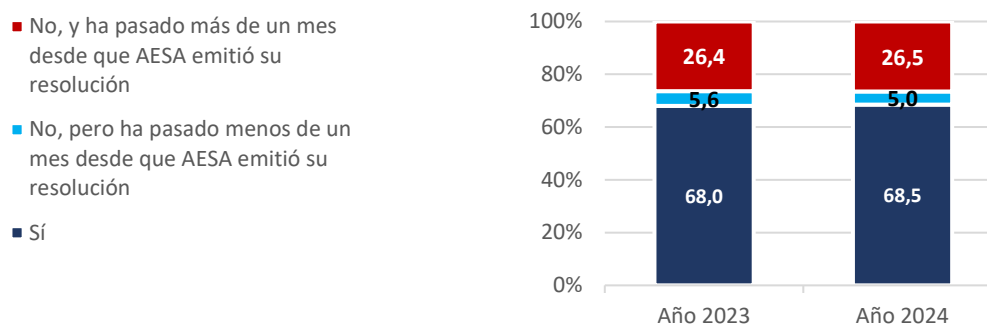
Gráfico 11. Grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía ADR (vuelos realizados a partir del 2 de junio de 2023)



Los resultados muestran que, en una **amplia mayoría de los casos**, la resolución de AESA **sí ha sido cumplida por la compañía aérea**: el **68,5%** de los usuarios afirma que la compañía ha cumplido con lo establecido en la resolución. Además, un **5,0%** de los usuarios señala que la compañía **todavía no ha cumplido**, pero que **ha transcurrido menos de un mes** desde que AESA emitió su resolución. Por su parte, un **26,5 %** de los usuarios indica que la compañía **no ha cumplido con la resolución**, pese a haber transcurrido **más de un mes** desde su emisión.

El siguiente **Gráfico 12** muestra la **evolución del grado de cumplimiento por parte de las compañías con las resoluciones de AESA en las reclamaciones tramitadas por la vía ADR entre 2023 y 2024**.

Gráfico 12. Evolución del grado de cumplimiento de las compañías aéreas con el informe de AESA en las reclamaciones por vía ADR, 2023-2024



Los resultados ponen de manifiesto una **estabilidad clara del patrón de cumplimiento** entre ambos años. En **2023**, el **68,0%** de los usuarios afirma que la compañía aérea **sí ha cumplido** con la resolución de AESA, porcentaje que se mantiene prácticamente idéntico en **2024**, con un **68,5%**. Esta mínima variación refleja un nivel de cumplimiento efectivo **consolidado** tras el primer año de aplicación del nuevo modelo ADR.

8.2. Usuarios que reclamaron por vía informativa

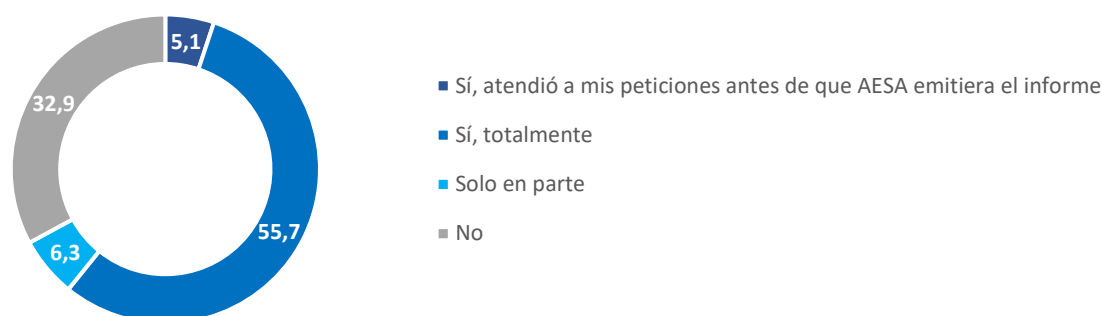
El análisis para estos usuarios se estructura en dos subapartados: en primer lugar, se aborda la **atención de las compañías aéreas a las demandas de los usuarios** tras la emisión del informe de

AESA y, a continuación, se analizan las **alternativas a que se recurre caso de respuesta negativa por parte de las compañías**, así como la **utilidad percibida del informe de AESA** en este contexto.

8.2.1. Atención de las compañías a las demandas de los usuarios

Los resultados reflejan que, en estos casos, **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 (vía ADR).

Gráfico 13. 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)

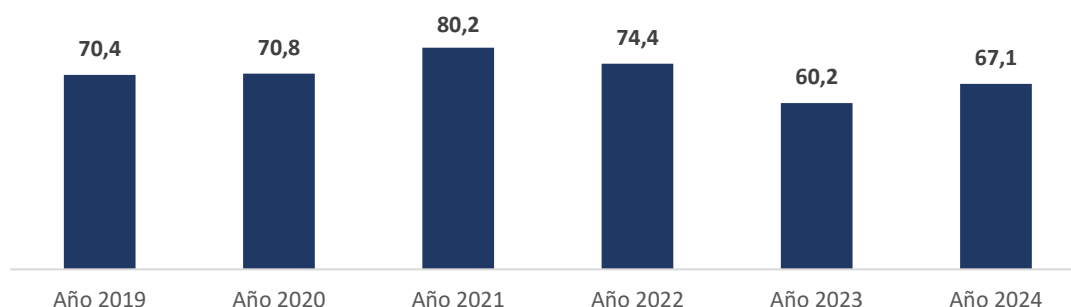


Una tercera parte de las reclamaciones realizadas por la vía informativa (32,9%) no encontraron cumplimiento a la propuesta de AESA por parte de las compañías aéreas. Por el contrario, en un **5,1%** de los casos la compañía aérea **atendió las peticiones del usuario antes incluso de que AESA emitiera su informe**, lo que indica que una pequeña parte de las reclamaciones se resolvió de forma anticipada, sin necesidad de culminar la intervención de la Agencia.

Tras la emisión del informe de AESA, un **55,7%** de los usuarios afirma que la compañía **sí atendió totalmente** sus peticiones, mientras que un **6,3%** señala que lo hizo **solo en parte**. En conjunto, esto supone que en **seis de cada diez reclamaciones (62,0%)** la actuación de AESA por vía informativa se traduce en algún grado de respuesta positiva por parte de la compañía aérea. Sin embargo, un **32,9%** de los usuarios indica que la compañía **no atendió sus peticiones**, lo que pone de manifiesto los límites del procedimiento, al no ser vinculante.

Con respecto a años anteriores, los resultados del **Gráfico 14** permiten **poner en perspectiva temporal** el análisis realizado sobre el grado de atención de las compañías aéreas a las reclamaciones tramitadas por la **vía informativa**, incorporando tanto los casos de **cumplimiento total como parcial** tras la emisión del informe de AESA.

Gráfico 14. Porcentaje de casos en los que la compañía atiende las peticiones del pasajero. (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



Entre **2019 y 2022**, el porcentaje de casos en los que la compañía atiende -total o parcialmente- las peticiones del pasajero se sitúa en **niveles elevados**, siempre por encima del **70%**, alcanzando su máximo en **2021 (80,2%)**. En **2023** se produce un **descenso acusado**, hasta el **60,2%**, coincidiendo con un contexto de transición marcado por la implantación de la vía ADR y en **2024** se observa una **recuperación parcial**, hasta el **67,1%**.

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 25. Evolución 2012-2024 del 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	Año 2024
Sí, totalmente	38,2	50,6	53,0	60,6	57,2	69,1	62,5	48,9	58,7
Sólo en parte	9,8	5,9	8,9	7,4	9,4	8,6	9,9	8,1	6,7
No	52,1	43,5	38,1	32,0	33,2	22,3	27,6	43,0	34,6
Total	100,0	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)	(598)

Entre **2012 y 2019**, el porcentaje de compañías que atienden completamente las peticiones del pasajero pasa del **38,2% en 2012** al **60,6% en 2019**. Durante el período **2020-2022**, el nivel de cumplimiento total se mantiene en **valores elevados**, alcanzando su máximo en **2021 (69,1%)** y situándose todavía en **62,5% en 2022**. Pero a partir de **2023** se produce un **descenso claro del cumplimiento total**, que cae hasta el **48,9%**, acompañado de un aumento significativo del **incumplimiento** (43,0%). En **2024** se aprecia una **recuperación parcial**, con un **58,7%** de cumplimiento total, aunque sin alcanzar todavía los niveles previos a 2023.

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

Sobre una base de 247 casos, las reacciones ante la negativa de la compañía a cumplir con la resolución de AESA entre los usuarios cuya reclamación se gestionó por vía informativa, son las siguientes:

-  el 68,0% no toma medidas alternativas para resolver su reclamación;
-  un 21,5% acude a un juzgado, y
-  el 10,5% restante toma otro tipo de medidas.

Estos resultados reflejan que, para una parte muy significativa de los reclamantes, la negativa de la compañía supone en la práctica el **cierre del proceso**, incluso cuando cuentan con un informe favorable de la Agencia. Y, aunque existe un grupo relevante dispuesto a continuar el conflicto por canales más exigentes, el recurso a la vía judicial sigue siendo **minoritario**, probablemente debido a los costes económicos, el esfuerzo requerido y la incertidumbre asociada a este tipo de procedimientos. El grupo menos habitual se decanta por **otras medidas alternativas**, que pueden incluir nuevas reclamaciones, mediaciones privadas o actuaciones informales frente a la compañía.

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 26. Evolución de la adopción de medidas alternativas ante la negativa de la compañía a atender el informe de AESA (2012, 2014, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)

Medidas alternativas	2012	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
No, ninguna	49,8	42,9	42,7	43,6	48,8	47,4	48,6	68,3	68,0
Sí, ante un tribunal de justicia	28,8	38,2	34,6	28,4	23,6	22,3	23,4	21,8	21,5
Sí, otras medidas	12,3	18,8	22,7	28,0	27,6	30,4	28,0	9,9	10,5
Total	100,0	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)	(247)

A lo largo de toda la serie, se observa que la opción mayoritaria ha sido siempre la de **no adoptar ninguna medida adicional**, aunque con una evolución significativa. Entre **2012 y 2022**, este porcentaje se mantiene en una horquilla relativamente estable, entre el **43% y el 49%**. Sin embargo, a partir de **2023** se produce un **salto muy acusado**, alcanzando el **68,3%** en 2023 y el **68,0%** en 2024.

9. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO POR AESA

En este último capítulo de análisis cuantitativo del estudio se analizan los resultados orientados a medir la **valoración general de AESA por parte de los usuarios**, una vez finalizado el proceso de reclamación. A diferencia de los bloques anteriores, centrados en aspectos específicos del proceso, del resultado o del comportamiento de las compañías aéreas, estas preguntas permiten recoger una **evaluación sintética y transversal del servicio** prestado por la Agencia.

9.1. Percepción de la protección de AESA a los pasajeros

Con el primero de estos indicadores, los usuarios perciben a la Agencia de modo polarizado, tal y como reflejan los resultados de la tabla 27.

En el conjunto de reclamaciones, la valoración media se sitúa en **6,04 puntos**, lo que indica una percepción **moderadamente positiva** del papel protector de AESA. En el extremo positivo, un **34,9%** de los usuarios considera que AESA **ayuda completamente** a proteger los derechos de los pasajeros (valor 10), mientras que un **22,2%** afirma que **no ayuda nada** (valor 0).

Tabla 27. A partir de tu experiencia, ¿en qué medida crees que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros?

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. No ayuda nada	22,7%	21,9%	22,2%
1.	6,3%	3,0%	4,2%
2	4,4%	4,1%	4,2%
3	3,2%	2,8%	2,9%
4	2,7%	1,5%	1,9%
5	3,3%	3,6%	3,5%
6	3,3%	2,8%	3,0%
7	5,7%	5,0%	5,3%
8	6,5%	7,9%	7,4%
9	10,2%	10,8%	10,5%
10. Ayuda completamente	31,6%	36,7%	34,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Grado medio de acuerdo (escala 0-10)	5,72	6,22	6,04
Ratio acuerdo (9-10) / Desacuerdo (1-4)	1,06	1,43	1,28

El análisis por vía de resolución aporta matices importantes. Los usuarios cuyas reclamaciones se resuelven por la **vía ADR** presentan una valoración media claramente superior (**6,22**) a la de la **vía informativa** (**5,72**), lo que indica que el procedimiento vinculante refuerza la percepción de AESA como **garante efectivo de los derechos del pasajero**.

La ratio **acuerdo/desacuerdo** refuerza esta lectura. En el conjunto de usuarios, esta ratio se sitúa en **1,28**, lo que indica que las valoraciones muy positivas (9-10) superan a las negativas (1-4) claramente. Sin embargo, este equilibrio es más favorable en la vía ADR (**1,43**) que en la vía informativa (**1,06**).

En cuanto a la evolución de este indicador en el tiempo, se detecta una percepción menos favorable que la obtenida en ejercicios anteriores, tal y como reflejan los resultados del siguiente gráfico.

Gráfico 15. Evolución del grado medio de percepción (escala de 0 a 10) de AESA como entidad defensora de los derechos de los pasajeros (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



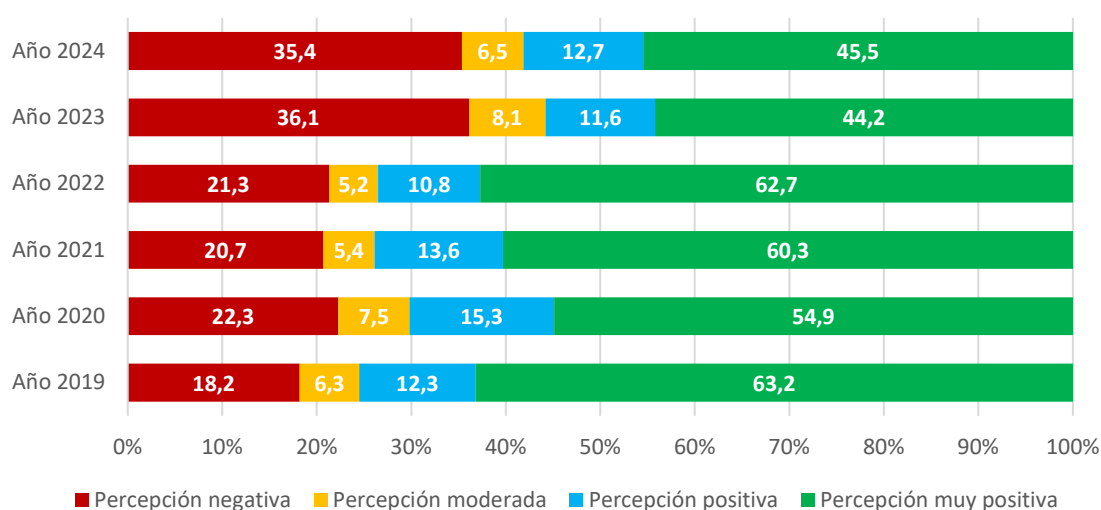
Entre **2019 y 2022** se observa un **nivel elevado y notablemente estable** de esta percepción. El valor medio se sitúa en **7,63 en 2019**, desciende ligeramente en **2020 (7,18)** y vuelve a incrementarse en **2021 (7,44)** y **2022 (7,45)**. Este período refleja una **etapa de alta confianza** de los usuarios en el papel de AESA como garante de los derechos del pasajero, en un contexto complejo como el de la pandemia. El **punto de inflexión se produce en 2023**, cuando el indicador desciende de forma

intensa hasta **6,20 puntos**, rompiendo la estabilidad de los años anteriores. En **2024**, la valoración se reduce ligeramente hasta **6,04**, situándose en el nivel más bajo de la serie analizada.

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 16. Evolución del porcentaje de usuarios según su grado de percepción de defensa de sus derechos por parte de AESA (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



Estos resultados permiten matizar la lectura basada exclusivamente en el valor medio. En el período **2019-2022** se observa una tendencia favorable, con un peso elevado de las **percepciones muy positivas** (valores 9-10), que se sitúan de forma consistente por encima del **60%**. En estos años, las percepciones negativas se mantienen en niveles relativamente contenidos, en torno al **18-22%**.

En **2023** se produce un **cambio relevante**, cuando el porcentaje de usuarios con una percepción **muy positiva** desciende de forma intensa hasta el **44,2%**, mientras que la **percepción negativa** aumenta hasta el **36,1 %**, alcanzando el valor más alto de toda la serie. En **2024** se observa un **ajuste del patrón**, que resulta especialmente significativo cuando se analiza la distribución por grupos. Aunque el valor medio desciende ligeramente respecto a 2023, la estructura interna de las percepciones **mejora**. El porcentaje de usuarios con una percepción **muy positiva** aumenta hasta el **45,5%**, superando el nivel de 2023, mientras que la **percepción negativa** se reduce hasta el **35,4%**. Este doble movimiento indica una **recomposición parcial** de la percepción, con menos usuarios claramente críticos y más usuarios situados en el extremo positivo.

9.2. Net Promoter Score (NPS)

El análisis de la **Tabla 28** permite examinar con detalle la **distribución de la recomendación de AESA en la escala 0-10**, antes de sintetizarla posteriormente mediante el indicador NPS. En el **conjunto de reclamaciones**, la distribución presenta una **polarización clara**, con una elevada concentración tanto en el extremo negativo (22,1%) como, sobre todo, en el extremo positivo (42,0%).

Tabla 28. ¿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
0. Seguro que no lo recomendaría	23,0%	21,5%	22,1%
1.	5,4%	2,7%	3,6%
2	4,6%	3,6%	3,9%
3	1,9%	2,3%	2,2%
4	1,9%	1,4%	1,6%
5	4,3%	4,0%	4,1%
6	2,2%	1,9%	2,0%
7	3,8%	3,6%	3,7%
8	6,5%	5,9%	6,1%
9	8,4%	8,8%	8,6%
10. Lo recomendaría con total seguridad	37,9%	44,3%	42,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Grado medio de acuerdo (escala 0-10)	5,97	6,48	6,30
Ratio acuerdo (9-10) / Desacuerdo (1-4)	1,26	1,68	1,52

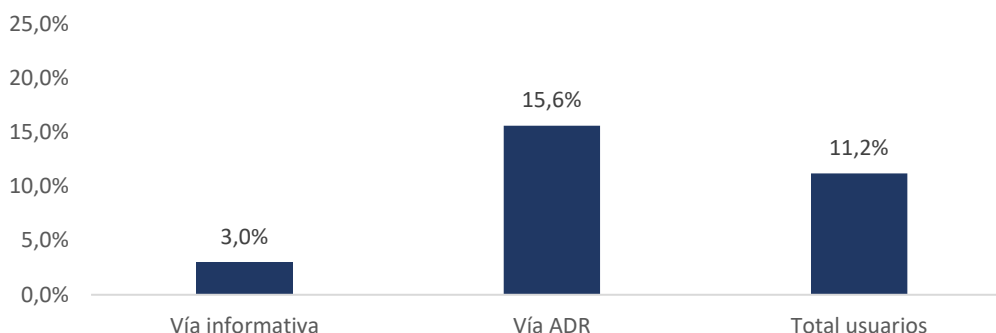
La comparación por vía de resolución muestra diferencias consistentes. En la **vía ADR**, la concentración en el extremo positivo es mayor: el **44,3%** de los usuarios otorga la máxima puntuación (10), frente al **37,9%** en la **vía informativa**. Además, la vía ADR presenta una menor proporción de respuestas en el valor 0 (21,5% frente a 23,0%), lo que indica una **mayor predisposición a la recomendación** entre quienes han utilizado el procedimiento vinculante.

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 (valores 0 a 6):** no recomendaría a otra persona acudir a la Agencia.
- ➔ **Pasivos (valores 7 y 8):** pueden recomendar o no AESA a otros potenciales usuarios.
- ➔ **Promotores (valores 9 y 10):** los que recomiendan AESA de modo inequívoco.

En concreto, el índice NPS se obtiene restando al porcentaje obtenido de promotores, el porcentaje de los detractores. Así, se obtiene un valor entre -100 (todos los usuarios son detractores, situados en los valores 0 a 6 de la escala) y 100 (todos son 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.

Gráfico 17. Índice NPS de AESA, según grupo de reclamación



En el **conjunto de usuarios**, el NPS se sitúa en **+11,2%**, lo que indica un **saldo claramente positivo de promotores frente a detractores**. Este resultado confirma que, pese a la polarización observada en la distribución de la escala de recomendación, AESA logra generar un volumen de usuarios dispuestos a recomendar su servicio, superior al de aquellos que lo desaconsejan.

En la **vía ADR**, el NPS alcanza el **+15,6%**, un nivel **sensiblemente superior** al del total y reflejando una **mayor capacidad de generar prescriptores** entre los usuarios que han pasado por el procedimiento vinculante. En cambio, en la **vía informativa** el NPS, se reduce hasta el **+3,0%**; este valor indica que, aunque AESA también genera promotores en este procedimiento, el peso de los detractores es mayor, lo que limita la capacidad de recomendación neta del servicio.

En cuanto a la **evolución en el tiempo de este indicador**, el siguiente **Gráfico 18** aporta los resultados obtenidos entre 2019 y 2024.

Gráfico 18. Índice NPS (Net Promoter Score) de AESA (2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024)



Entre **2019 y 2022**, el NPS se mantiene en **niveles muy elevados y relativamente estables**, siempre por encima de los **38 puntos**. En **2019** alcanza su valor máximo (**50,2**), desciende en **2020** hasta **38,1**, y vuelve a recuperarse en **2021 (46,4)** y **2022 (48,3)**. De nuevo, el **punto de inflexión se produce en 2023**, cuando el NPS cae de modo acusado hasta **6,9 puntos**. Esta caída supone una **ruptura clara de la tendencia previa** y en **2024** se observa una **recuperación parcial**, con un NPS de **11,3**, claramente superior al de 2023, aunque todavía **por debajo de los niveles previos a 2023**.

Por otra parte, existe una relación directa entre el grado de recomendación de la Agencia y la percepción de sanción de la resolución de AESA a la compañía.

Tabla 29. Índice NPS según si hubo sanción o no a la compañía en la resolución de AESA

Grupo de usuarios	¿Hubo sanción a la compañía?		Total general
	No	Sí	
Detractores (valores 1 a 6)	72,1%	7,5%	39,5%
Pasivos (valores 7-8)	8,7%	10,9%	9,8%
Promotores (valores 9-10)	19,2%	81,6%	50,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(884)	(998)	(1.782)
Índice NPS	-52,8%	74,2%	11,2%

Cuando los usuarios **no perciben que haya habido sanción a la compañía**, la estructura del NPS es claramente desfavorable. En este grupo, el **72,1%** de los usuarios se sitúa entre los **detractores** (valores 1 a 6), frente a un **19,2%** de **promotores**. Como consecuencia, el **NPS alcanza un valor muy negativo (-52,8%)**. La situación es radicalmente opuesta cuando los usuarios **sí perciben que la resolución de AESA ha sancionado a la compañía**: el **81,6%** se sitúa en el grupo de **promotores**, mientras que los **detractores se reducen al 7,5%**. El resultado es un **NPS extraordinariamente alto (+74,2)**, propio de servicios con niveles de recomendación excepcionalmente elevados.

9.3. Valoración general de la gestión de la reclamación

Por último, se pregunta a los usuarios por la **valoración general** que establecen de la **gestión por parte de AESA del proceso de reclamación** y actúa como un **indicador de cierre** del análisis, al sintetizar la experiencia global del usuario más allá de aspectos concretos del proceso.

Tabla 30. Valoración general de la gestión de la reclamación por parte de AESA

Valoración	% reclamaciones vía informativa	% reclamaciones vía ADR	% total de reclamaciones
0. Muy negativa	21,0%	22,4%	21,9%
1.	7,0%	4,2%	5,2%
2	4,6%	3,4%	3,8%
3	3,8%	2,7%	3,1%
4	2,7%	2,6%	2,6%
5	6,5%	4,7%	5,3%
6	4,9%	3,5%	4,0%
7	6,7%	6,8%	6,7%
8	9,7%	12,8%	11,7%
9	10,5%	13,1%	12,2%
10. Muy positiva	22,7%	24,0%	23,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%
Base	(630)	(1.152)	(1.782)
Grado medio de acuerdo (escala 0-10)	5,46	5,80	5,68
Ratio acuerdo (9-10) / Desacuerdo (1-4)	0,85	1,05	0,98

En el **conjunto de reclamaciones**, la valoración media se sitúa en **5,68 puntos**, lo que refleja una percepción **ligeramente positiva**, aunque muy cercana al punto medio de la escala. La distribución de las respuestas vuelve a mostrar una **polarización significativa**: en el extremo positivo, un **23,5%** de los usuarios califica la gestión como **muy positiva** (valor 10), mientras que en el extremo negativo un **21,9%** la valora como **muy negativa** (valor 0).

En la **vía ADR**, la valoración media asciende a **5,80**, frente a **5,46** en la **vía informativa**, lo que indica una **mejor percepción global de la gestión** cuando el procedimiento es vinculante. Este diferencial se observa también en el balance entre valoraciones extremas: en la vía ADR, la ratio **acuerdo/desacuerdo** (9-10 frente a 1-4) es **positivo (1,05)**, mientras que en la vía informativa se sitúa por debajo de la unidad (**0,85**), reflejando un mayor peso relativo de las valoraciones negativas.

Por último, el siguiente **Gráfico 19** muestra la **evolución entre 2023 y 2024 de la valoración media de la gestión de la reclamación por parte de AESA**, diferenciando entre la vía informativa, la vía ADR y el total de usuarios, y permite cerrar el análisis cuantitativo observando los cambios más recientes en la percepción global del servicio.

Gráfico 19. Evolución 2023-2024 de la valoración media de la gestión de la reclamación por parte de AESA



Así, entre **2023 y 2024** se observa una ligera **mejora generalizada** de la valoración media de la gestión de la reclamación, aunque con **intensidades distintas según la vía de resolución**. En el **total de usuarios**, la valoración media pasa de **5,44 a 5,68**, lo que confirma una **evolución positiva**, aunque todavía moderada.

Esta mejora es **más clara en la vía ADR**, donde la valoración media aumenta de **5,46 en 2023 a 5,80 en 2024**, consolidando el procedimiento vinculante como el **principal motor de recuperación de la percepción global** de la gestión de AESA. En la **vía informativa**, la evolución es más limitada y la valoración media apenas varía, pasando de **5,41 a 5,46**, lo que indica una **estabilidad prácticamente plana** y sugiere que los factores estructurales que condicionan la percepción de esta vía siguen presentes.

ANEXO I. CUESTIONARIO

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

Responde al siguiente cuestionario a partir de tu relación como usuario de los servicios de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Te rogamos la máxima sinceridad en tus respuestas, al tiempo que te recordamos que estas respuestas son absolutamente anónimas, confidenciales y que serán tratadas con fines exclusivamente estadísticos. Si en el transcurso de 2024 realizaste más de una reclamación por vuelos distintos, puedes completar tantos cuestionarios como reclamaciones nos plantearas. Si hiciste una sola reclamación, aunque en ella plantearas distintos motivos (por ejemplo, retraso y cambio de clase en el mismo vuelo), entonces, completa sólo un cuestionario.

I. ACCESO Y CONTACTO CON AESA

1. ¿Por qué motivos acudiste a los servicios de AESA durante el año 2024? Indica 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 supiste que tenías que acudir a AESA para tramitar/realizar tu 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 utilizaste para tu primer contacto con AESA en tu 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. ¿Tu reclamación corresponde a un vuelo anterior o posterior al día 1 de junio de 2023?

1. Vuelo hasta el 1 de junio de 2023, incluido (Vía informativa).
2. Vuelo desde el 2 de junio de 2023, incluido (Resolución Alternativa de Litigios).

6. ¿Has recibido respuesta por parte de AESA?

1. Sí

2. No

7. Valora en una escala de 0 (muy negativamente) a 10 (muy positivamente) cada uno de los siguientes aspectos referentes a la gestión de la reclamación por parte de AESA

La claridad para dar de alta la reclamación en AESA (la información sobre la documentación a aportar es clara y fácil de encontrar)

La plataforma para reclamar y consultar el estado de la reclamación es fácil de usar

La agilidad del proceso de reclamación

Información sobre el estado de la reclamación

Claridad de la resolución de AESA

La sencillez del proceso de reclamación en general

La atención recibida por parte del personal de AESA

8. ¿Estás de acuerdo con la resolución emitida por AESA a tu reclamación? Valora entre 0 (total desacuerdo) y 10 (total acuerdo)

9. Independientemente de tu grado de acuerdo con la resolución de AESA, ¿recogió ésta algún tipo de penalización a la compañía aérea?

1. Sí
2. No

10. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se ajusta más a tu percepción sobre la resolución de AESA?

1. La resolución fue muy favorable a la compañía
2. La resolución fue favorable a la compañía
3. La resolución fue favorable a mí
4. La resolución fue muy favorable a mí

Solo P5=1

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

1. Sí, totalmente (Pasar a P15)
2. Atendió a mis peticiones antes de que AESA emitiera el informe (Pasar a P15)
3. Sólo en parte
4. No

A todos

15. A partir de tu experiencia, ¿en qué medida crees que la actuación de AESA ayuda a proteger los derechos de los pasajeros? Valora de 0 (no ayuda nada) a 10 (ayuda completamente).

16. ¿Recomendarías AESA a otra persona con el mismo problema que tuviste? Indica tu grado de recomendación en una escala de 0 (seguro que no lo recomendaría) a 10 (seguro que sí)

17. En una escala de 0 (muy negativo) a 10 (muy positivo, ¿qué valoración general concedes a la gestión de la reclamación por parte de AESA?

18. Por último, señala todo aquello que te parezca importante tener en cuenta en tu proceso de reclamación con la Agencia y que no haya recogido el cuestionario.

12. Ante la negativa de la compañía a atender el informe emitido por AESA o tus peticiones, ¿has adoptado algún tipo de medidas?

1. No, ninguna (Pasar a P15)
2. Sí, en un juzgado
3. Sí, otra instancia. Indique cuál _____

13. ¿Te 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

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

1. Sí, totalmente
2. Atendió a mis peticiones antes de que AESA emitiera el informe
3. Sólo en parte

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

