

# NOTI USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

## MESAS DE TRABAJO Y CONCERTACIÓN CON AEROLÍNEAS

Desde mayo de 2023, la Superintendencia de Transporte ha creado un espacio de vigilancia preventiva que sirve de puente de comunicación directa entre el supervisor y las aerolíneas de transporte regular de pasajeros. Desde allí hemos buscado:

1. Exponer el panorama de las peticiones, quejas y reclamos en el modo aéreo, de manera trimestral, haciendo énfasis en los motivos de reclamación.
2. Plantear e implementar conjuntamente estrategias para lograr soluciones prontas y efectivas a los usuarios.
3. Conocer el estado actual de la operación, con relación a incremento o disminución de rutas o frecuencias.
4. Establecer enlaces sobre temas coyunturales, como la situación migratoria y el tratamiento de pasajeros con condiciones especiales.



## LOS DATOS



## PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA

Entre el 25 de mayo de 2019 y el 29 de febrero de 2024.

Entre el 1 de enero de 2023 y el 29 de febrero de 2024\*.

Reembolso  
**35,16%**

Cancelación de vuelo  
**37,65%**

Cancelación de vuelo  
**24,29%**

Reembolso  
**29,71%**

Demora de vuelo  
**7,5%**

Cambios en la reserva por la aerolínea  
**5,6%**

Expedición de ticket  
**3,91%**

Demora de vuelo  
**3,19%**

Cambios en la reserva por la aerolínea  
**3,77%**

Negación de embarque  
**2,88%**

\*Durante la vigencia 2023, se presentó la suspensión de operaciones de dos aerolíneas.

## RESULTADOS PRIMER AÑO



Diez aerolíneas de transporte regular de pasajeros han presentado mejoras autónomas en sus procesos sobre temas de:

### 1. EQUIPAJE:

- 1.1. Seguimiento que usuario puede realizar a través de aplicación.
- 1.2. Stock de equipaje para casos de avería.
- 1.3. Personal en tierra exclusivo para equipaje.
- 1.4. Disminución de tiempos de respuesta y compensación.
- 1.5. Mesas de trabajo entre aerolíneas de conexión.

### 2. REEMBOLSO:

- 2.1. Disminución de tiempos de reembolso por el mismo medio de pago.
- 2.2. Formato único de reclamaciones.
- 2.3. Mejora de información sobre condiciones tarifarias en página web.

### 3. ATENCIÓN AL USUARIO:

- 3.1. Reestructuración de áreas internas.
- 3.2. Manejo de información por un solo canal para el usuario.
- 3.3. Apertura de centros de cuidado del consumidor en aeropuerto.

Los invitamos a vincularse a nuestras actividades a través de la información que publicaremos en las redes sociales de la Entidad.