

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 tiquete
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.