

USUARIOS DEL AEROPUERTO EL DORADO MANTIENEN LA CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA TERMINAL AÉREA

- *La encuesta sobre la calidad del servicio del Aeropuerto El Dorado, aplicada por la Cámara de Comercio de Bogotá, reveló que se mantiene la percepción del servicio en general, frente a los resultados del año anterior. La calificación de los usuarios pasó de 3.7 en el 2013 a 3.6 en el 2014.*
- *Los usuarios resaltan positivamente los aspectos relacionados con la nueva infraestructura, estado físico de las áreas de emigración, inmigración y salas de abordaje.*
- *Señalan la necesidad de mejorar aspectos como la accesibilidad, los medios de transporte, los servicios en tierra y la seguridad.*
- *Los usuarios manifestaron que, comparado con otros aeropuertos del mundo, no hay diferencias en la calidad del servicio, las instalaciones y las tarifas de El Dorado.*
- *La Cámara de Comercio de Bogotá recomienda ampliar la Terminal de pasajeros con el fin de aumentar la capacidad de posiciones para el parqueo de aviones; así mismo aumentar la capacidad de aterrizajes y despegues de aeronaves con el fin de optimizar la operación del Aeropuerto El Dorado y mejorar la calidad del servicio.*
- *Avanzar en acuerdos que permitan estructurar y construir soluciones viales para la conexión de la principal Terminal aérea del país con la ciudad y la región.*

Bogotá, diciembre 17 de 2014. La Cámara de Comercio de Bogotá presentó los resultados y recomendaciones de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio del Aeropuerto El Dorado, que fue aplicada entre el 19 de agosto y el 15 de octubre de 2014, a 1.520 usuarios, entre pasajeros, funcionarios, empresarios con establecimientos de comercio, gerentes de estación, operadores, intermediarios y transportadores de carga.

Se mantiene la percepción global de la principal terminal aérea del país, la calificación pasó de 3.7 en el 2013 a 3.6 en el 2014. Los aspectos mejor calificados estuvieron relacionados con la nueva Terminal de pasajeros, el estado físico del área de emigración, inmigración, salas de abordaje, áreas de chequeo y entrega de equipaje. Así como la iluminación y amplitud de los pasillos tanto de la Terminal de pasajeros como de carga.

Sin embargo, señalan la necesidad de diseñar estrategias que permitan aumentar la capacidad de posiciones para parqueo de aviones tanto en muelles como en posiciones remotas y mejorar la operación del Aeropuerto El Dorado a través de la operación de las pistas durante las 24 horas e implementación de mejores ayudas de radio y desarrollo del Plan Maestro del Aeropuerto.

Mayor información:

Adriana Alba/Jefe de Prensa
Tel 5941000 ext. 1608
Celular 3203290074
prensa@ccb.org.co

Clara Marín/Prensa
Tel 5941000 ext. 2672
Celular 3165787575
analistaprensa@ccb.org.co

Visítenos en: www.ccb.org.co

Síguenos en:     
Cámara de Comercio de Bogotá

Así mismo, mejorar la calidad del servicio de los medios de transporte (taxi, SITP y Transporte Público Colectivo) desde y hacia el aeropuerto, y otros servicios como la facilidad de acceso a internet, el tiempo de recuperación de las maletas, la cantidad y agilidad de personal que atiende en los módulos de exención de impuestos de salida del país y de la DIAN, la cantidad y agilidad del personal que atiende en el área de envío y recibo de carga, y la cantidad de restaurantes en la Terminal de Carga.

Los usuarios manifestaron que, comparado con otros aeropuertos del mundo, no hay diferencias en la calidad del servicio, las instalaciones y las tarifas de El Dorado.

De acuerdo con los resultados de la encuesta la Cámara de Comercio de Bogotá recomienda:

Para mejorar la accesibilidad, al Gobierno Nacional (ANI) y a la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría de Movilidad e IDU)

- Estructurar y construir soluciones viales que permitan la conexión de la principal Terminal aérea del país con su entorno inmediato (localidades de Fontibón y Engativá) a través de la carrera 103, Avenida del Ferrocarril, Avenida la Esperanza, Avenida José Celestino Mutis, y con la región (Calle 13 y Calle 80).

A la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría de Movilidad) y a la Policía Metropolitana de Bogotá.

- Fortalecer los controles a los vehículos estacionados en las bermas de la Calle 26, los cuales generan congestión en algunas horas del día.

Para mejorar los medios de transporte, a la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría de Movilidad y TransMilenio), a Operadores del SITP, TPC y Empresas de Taxi.

- Avanzar en medidas que contribuyan a mejorar las condiciones de seguridad, frecuencia y calidad del servicio de los medios de transporte.

Para mejorar la seguridad en el entorno, a la Policía Metropolitana de Bogotá, al Concesionario OPAIN y a la DIAN.

Fortalecer las medidas de vigilancia y control en los accesos al aeropuerto y en los parqueaderos para evitar que ingresen o salgan del país mercancías, dinero, sustancias ilegales.

- Mejorar la colaboración, la información y la coordinación entre el personal de la seguridad privada y la policía.

Mayor información:

Adriana Alba/Jefe de Prensa

Tel 5941000 ext. 1608

Celular 3203290074

prensa@ccb.org.co

Clara Marín/Prensa

Tel 5941000 ext. 2672

Celular 3165787575

analistaprensa@ccb.org.co

Visítenos en: www.ccb.org.co

Síguenos en:     
Cámara de Comercio de Bogotá

Para mejorar la infraestructura, a la Aeronáutica Civil y al Concesionario OPAIN:

- Mejorar la capacidad de aterrizajes y despegues de aeronaves, y con ello optimizar la operación del Aeropuerto El Dorado (calidad de ayudas de radio, operación las 24 horas e implementación del Plan Maestro del Aeropuerto).
- Avanzar en acuerdos con el Gobierno Nacional para ampliar la Terminal de pasajeros, y con ello aumentar la capacidad de posiciones para parqueo de aviones tanto en muelles como en posiciones remotas.

A la DIAN:

- Aumentar el número de módulos de la DIAN y mejorar la amabilidad del personal que recibe el formulario de declaración de equipaje y títulos representativos de dinero.

A la Aeronáutica Civil:

- Mejorar la amabilidad del personal que atiende en el módulo de exención de impuestos de salida del país.

Al Concesionario OPAIN:

- Fortalecer las estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio:
 - Aumentar la cantidad de puntos de pago en los parqueaderos del aeropuerto.
 - Mejorar el servicio de acceso a internet.
 - Mejorar la suficiencia de baños, entidades bancarias, teléfonos públicos, casas de cambio, módulos de recarga de baterías y restaurantes.

A las Aerolíneas:

- Mejorar los tiempos de entrega de maletas a los pasajeros.

Al Operador de la Terminal de Carga:

- Mejorar la agilidad del personal que atiende en el proceso de envío y recibo de carga.

Mayor información:

Adriana Alba/Jefe de Prensa

Tel 5941000 ext. 1608

Celular 3203290074

prensa@ccb.org.co

Clara Marín/Prensa

Tel 5941000 ext. 2672

Celular 3165787575

analistaprensa@ccb.org.co

Visítenos en: www.ccb.org.co

Síguenos en:     
Cámara de Comercio de Bogotá