

**DUODÉCIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/12)**

(Lima, Perú, 2 al 4 de septiembre de 2003)

**Cuestión 2 del
Orden del Día:**

**Seguimiento sobre la aplicación de la Resolución sobre “Servicio al
cliente y calidad total”**

Tarea Nro. 7 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota presentada por la República de Colombia)

Calidad en la atención al usuario

Antecedentes

1. Durante los últimos cinco años el concepto de la Atención al Usuario del transporte aéreo en Colombia, ha evolucionado de manera notable. El tratamiento que reciben hoy las reclamaciones presentadas ante la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, por deficiencias en el servicio que ofrecen las aerolíneas, y que es a su vez vigilado por la Autoridad Aeronáutica, va más allá del hecho de cumplir con un trámite administrativo, comprende un concepto más amplio e integral, que busca dar soluciones inmediatas a los pasajeros, o en su defecto, investigar las causas de las reclamaciones, determinar la responsabilidad de las compañías y exigir la compensación a que halla lugar. Para acomodar el esquema tradicional de la Entidad, se hizo necesario generar cambios en procedimientos al interior, lo que condujo a una mejor interacción entre pasajero-aerolínea y entre ambos con la autoridad.

2. La expedición de normatividad en materia de procedimientos administrativos, de Derechos y Deberes de los Usuarios y la implementación de los Sistemas de Atención al Usuario, tanto para los aeropuertos (SAU), como para las compañías aéreas, ha permitido la evolución de un esquema de respeto al consumidor y la adopción de una nueva política en materia de Atención al Usuario (**Adjunto 1**).

Adopción del modelo deberes y derechos

3. Si bien no se puede hablar aun de estandarizar un modelo de Derechos y Deberes de los usuarios y de las aerolíneas a nivel mundial, el tema ha venido evolucionando, dado que en diferentes Organismos Multilaterales se viene trabajando sobre la materia, es así como en el seno de la CLAC, Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, se adoptó la Resolución A15-7 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”. Así mismo el texto está siendo objeto de estudio por parte de la Asociación de Estados del Caribe y por el Grupo de Transporte Aéreo del Comité Andino de Autoridades Aeronáuticas, CAAA.

4. El interés por la satisfacción del usuario del transporte aéreo, es día a día un asunto de alta importancia para las aerolíneas, pues atañe directamente con la permanencia y la estabilidad en un mercado competido y afectado en los últimos años por una crisis generalizada del sector. Es así como ante esta necesidad se exige a los estados una mayor protección al usuario. “Las autoridades de los Estados Unidos, a las que siguió la Comisión Europea, han desplegado esfuerzos para aclarar y reforzar los actuales derechos de los pasajeros y también para crear nuevos derechos mediante compromisos voluntarios de las líneas aéreas, de modo que no se necesiten medidas legislativas”. (1) Para el caso de Colombia la tendencia es igual, al exigir a las aerolíneas la conformación de sus Sistemas de Atención al Usuario, bajo el esquema de la conciliación, como primera instancia, para el manejo de las reclamaciones de sus usuarios.

Misión y marco legal

5. La Ley 105 de 1993 y el Decreto 2724 de 1994, que organiza el sector del transporte aéreo y establece las funciones de la Aeronáutica Civil, definen a la Entidad como Autoridad competente para velar por el servicio que prestan las aerolíneas a sus usuarios y desarrollar las normas en materia de protección al usuario. Fiel a este compromiso, expide y vigila el cumplimiento de las normas que detentan no solo los derechos, sino también los deberes del usuario del transporte aéreo contenidos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en particular y en toda la normatividad aeronáutica en general.

6. La AEROCIVIL en materia de Atención al Usuario se relaciona con otras Entidades Gubernamentales, tales como: La Dirección General de Transporte Aéreo del Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Desarrollo Económico, la Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la Nación, de las cuales le son remitidas las reclamaciones por deficiencias en la prestación del servicio aéreo, vigilan los procedimientos y hacen recomendaciones con el fin de agilizar los trámites y garantizar el debido proceso.

(1) CONFERENCIA MUNDIAL DE TRANSPORTE AÉREO- MONTREAL 24-29 DE MARZO DE 2003 / NOTA DE ESTUDIO CUESTIÓN 2 ORDEN DEL DÍA 2.4 INTERESES DE LOS CONSUMIDORES, PRESENTADA POR LA SECRETARÍA DE LA OACI.

Panorama actual

7. El desarrollo de Programas como el Plan de Atención al Usuarios del Transporte Aéreo (PAUTA), busca que las aerolíneas resuelvan de inmediato los inconvenientes presentados a sus usuarios. Si el consumidor no consigue solución, acude ante la Autoridad Aeronáutica, para que en una acción conjunta con la aerolínea y a la luz de la norma, se defina una conciliación entre las partes, quedando registrado en un acta de acuerdo. Este programa de intermediación logró durante el primer semestre de 2.003, disminuir el volumen de reclamaciones enviadas a la Entidad, frente al mismo período de 2.002, en un 27%, alcanzando mayores grados de satisfacción en el usuario en cuanto a la atención de sus inconvenientes, a través de soluciones inmediatas y compensaciones, como se confirma con la disminución de los casos que van a investigación pasando del 48% al 33% en el mismo periodo.

8. De otro lado, la continuidad en la difusión de las normas permite que los usuarios conozcan tanto sus derechos como sus deberes para una mejor utilización del servicio aéreo. Por esta razón, la AEROCIVIL difunde la Guía del Pasajero como herramienta de información y consulta, a la vez que busca generar una cultura en el uso del servicio aéreo, obligación que compete igualmente a las aerolíneas. La Guía del Pasajero está publicada en la página web de la Entidad, en dónde se tiene adoptado además un sistema electrónico de recepción de quejas por deficiencias en la prestación del servicio por parte de las aerolíneas (**Adjunto 2**).

Visión – nuevas acciones

9. Hacer de la Atención al Usuario, un mecanismo eficiente que permita al usuario del transporte aéreo altos grados de satisfacción en la utilización de este servicio público, dentro de lo que establece la norma, protegiendo sus deberes y generando en la industria la cultura de la excelencia en la calidad del servicio que debe ofrecer a sus clientes.

10. Las acciones comprenden:

- * Programar y realizar nuevas jornadas de trabajo con los departamentos de servicio al cliente de las aerolíneas.
- * Difundir y Posicionar una política nacional de atención al usuario al interior de la U.A.E. de Aeronáutica Civil
- * Facilitar la conformación de centros de conciliación.
- * Implementar la notificación electrónica de la apertura de investigación y cargos que se tengan que hacer por deficiencias en la prestación del servicio de transporte aéreo, entre la Autoridad Aeronáutica y las aerolíneas
- * Continuar con los sistemas de difusión de la normas (Deberes y derechos de los usuarios)

- * Publicar mensual un boletín sobre comportamiento de las quejas por aerolínea.
- * Adoptar sistemas más ágiles para el trámite de las reclamaciones.

Conclusión y propuestas

11. Por medio de las acciones desarrolladas en los últimos dos años, especialmente con la expedición de la Resolución 4498 de 2001, se ha conseguido trabajar de la mano con la industria para beneficio del sector, sin embargo y pese al nuevo enfoque, el volumen de quejas remitidas a la Entidad es alto, lo que hace necesario fortalecer cada día más el trabajo para que la tendencia en el número de quejas continúe disminuyendo hasta desaparecer.

12. La propuesta es continuar trabajando para ofrecer a los viajeros comodidad, seguridad, información, amabilidad y cumplimiento, en la utilización del servicio, evitando las molestias y ofreciendo los correctivos inmediatos o las compensaciones para resarcir los daños, dentro de la mayor brevedad, entendiéndose que si bien es responsabilidad de las aerolíneas la prestación del servicio, la Aerocivil está atenta a diseñar conjuntamente mecanismos para que la industria crezca gracias a la satisfacción en el servicio.

13. Otras propuestas:

- * Diseñar y realizar una encuesta electrónica de calificación del servicio, que genere copia a la Entidad (Investigación de Mercado)
- * Revisar las sanciones administrativas, en el transporte aéreo intencional.
- * Revisar las sanciones administrativas en los casos de reincidencia y no aplicación de correctivos.
- * Establecer Sistemas de Información adecuados y verificables, para dar a conocer condiciones y restricciones de las tarifas aéreas, considerando las agencias de viaje.
- * Definir la afectación de los permisos y las autorizaciones por incumplimiento en los estándares de calidad en la prestación del servicio. (Según estadísticas de quejas)

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

14. Se invita al Grupo de Expertos a tomar conocimiento de la presente nota de estudio.

NORMATIVIDAD ADOPTADA CON RELACIÓN AL USUARIO Y EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS

1. NORMATIVIDAD

1.1. MODIFICACIONES A LOS R.A.C.

1.1.1. Parte Tercera

Resolución 4498 de 2001 (establece los derechos y deberes del pasajero y las aerolíneas, determina compensaciones y ordena la conformación de un sistema de atención al usuario por parte de las aerolíneas)

1.1.2. Parte Séptima

- **Resolución 2853 de 1.999** (la modifica totalmente)
- **Resolución 4034 de 1.999** (precisa el derecho de defensa y la tipificación de sanciones)
- **Resolución 3313 de 2.000** (simplifica el proceso sancionatorio y otorga competencias sancionatorias a otras dependencias)
- **Resolución 3513 de 2.002** (incrementa el monto de las sanciones considerando las causas de las deficiencias en la prestación del servicio de transporte aéreo)

1.2. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

1.2.1 Decreto 2724 de 1.993 (estructura orgánica de la entidad)

1.2.2. Resolución 001 de 1994 (conformación de las divisiones y grupos de trabajo. establece la función de trámite de quejas del los usuarios de servicio de transporte aéreo)

1.2.3. Resolución 3316 de 1.995 (delega funciones sancionatorias a la oficina de transporte aéreo)

1.2.4. Resolución 1025 de 1997 (crea el grupo de quejas y reclamos dependiendo de la dirección administrativa)

1.2.5. Resolución 1531 de 2.001 (reorganiza el grupo de quejas y reclamos bajo la dependencia de la dirección de supervisión aeroportuaria y reglamenta la creación de los centros de atención al usuario en los aeropuertos)

1.2.6. Resolución 4599 de 2002 (establece el servicio de atención e información al usuario en el aeropuerto el dorado)

2. EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS

AÑO	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Operaciones Nacionales	118	113	319	318	480	517	823	1580
Participación	77%	78%	77%	73%	72%	73%	73%	75%
Operaciones Internacionales	36	31	94	118	190	195	309	536
Participación	23%	22%	23%	27%	28%	27%	27%	25%
TOTAL	154	144	413	436	670	712	1132	2116
INCREMENTO		-6%	187%	6%	54%	6%	59%	87%

Fuente: Informes de quejas

APLICACIÓN QUEJAS VUELOS

Las acciones que se pueden realizar desde la página “web” se resumen así:

- Recepción y Registro de datos
 - Por internet desde los aeropuertos habilitados
 - Desde cualquier equipo conectado a Internet en el mundo

- Envío de correo electrónico a:
 - Cuenta quejasvuelos@aerocivil.gov.co
 - Aerolínea implicada
 - Correo electrónico del usuario

- Gestión de la queja por Fiscalización
 - Actualización del estado de la queja según el avance del proceso
 - Generación de reportes de la base de datos
 - Elaboración del informe de quejas
 - Publicación en internet

- Consulta de información por el usuario
 - Consulta del estado de su queja
 - Solicitud de información por correo electrónico

- Gestión de la queja por la aerolínea
 - Consulta de quejas por periodos
 - Elaboración de reportes según estados
 - Solicitud de información por correo electrónico