



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO AGOSTO 2006

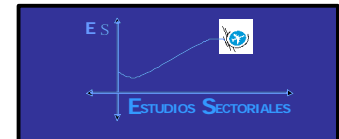


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO
Jefe de Estudios Sectoriales

TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

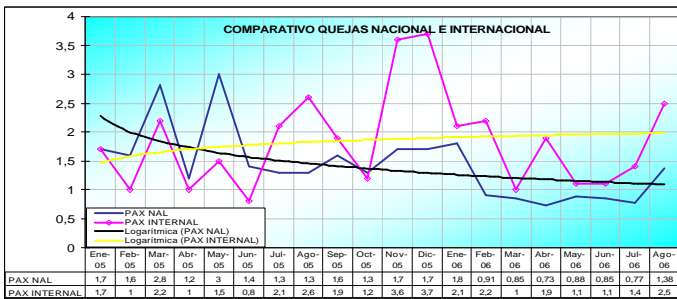
1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de AGOSTO de 2006, se recibieron 1.77 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 1.38 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en AGOSTO de 2005 se recibieron 1,39 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de AGOSTO de 2006 se recibieron 2.5 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es inferior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 2.78 quejas por 10.000 pasajeros.

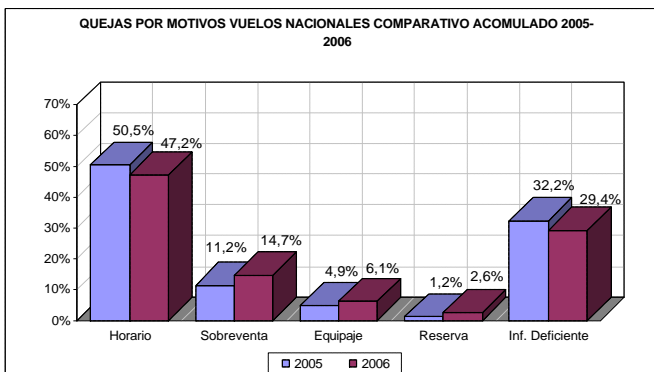
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en AGOSTO de 2006 fue de 107 (51%) por el servicio doméstico y 103 (49%) por el servicio Internacional.

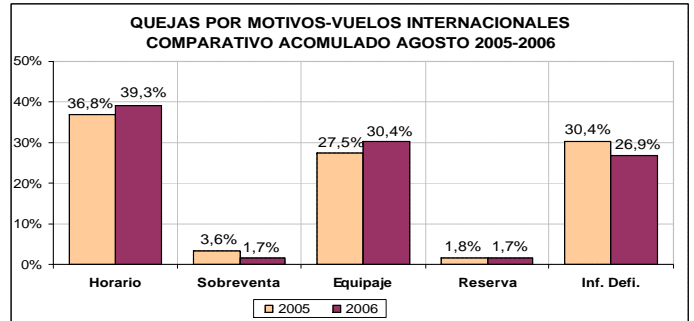
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 71 quejas (66.4%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 19 (17.8%), Sobreventa 7 (6.5%), por Equipaje 7 (6.5%) y finalmente por reservas 3 (2.8%)



Comparativamente, como se observa en el gráfico en el acumulado Enero-Agosto de 2005 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario y deficiencias en la información, se incrementaron en sobreventa, manejo de equipajes, reservas.

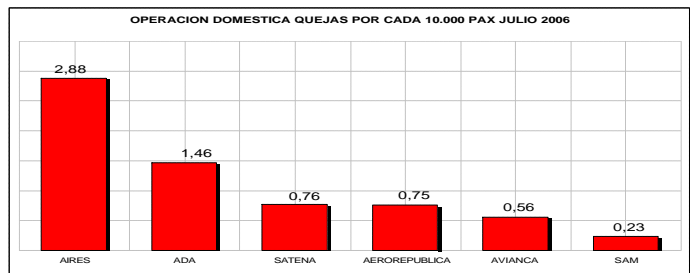
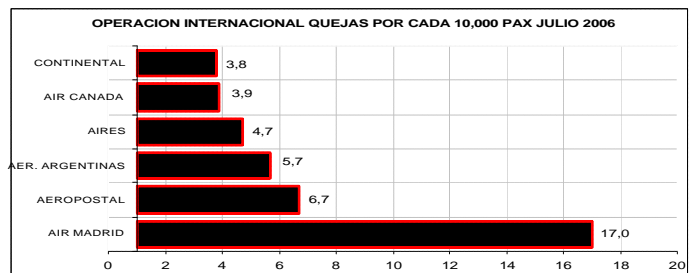
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de AGOSTO se presentó por: Horario 46 quejas (44.7%), Equipaje 36 quejas (35%), Deficiencias en la Información 13 quejas (12.6%), reservas 4 (3.9%) y finalmente sobreventas un 4 (3.9%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos acumulados Enero Agosto de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario, equipaje, reservas e información y atención al cliente aumentaron en el presente año mientras sobreventa disminuyó.

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

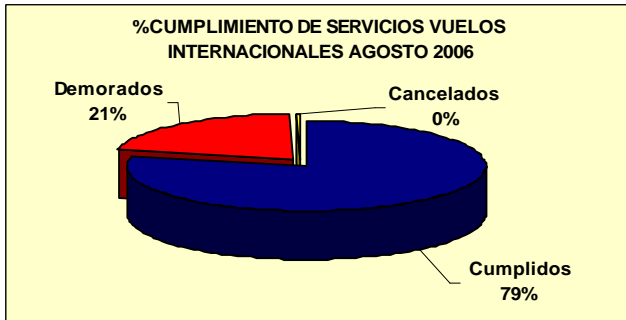
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en AGOSTO. En el mercado internacional la aerolínea más denunciada fue Air Madrid. En las nacionales Aerorepublica y ADA



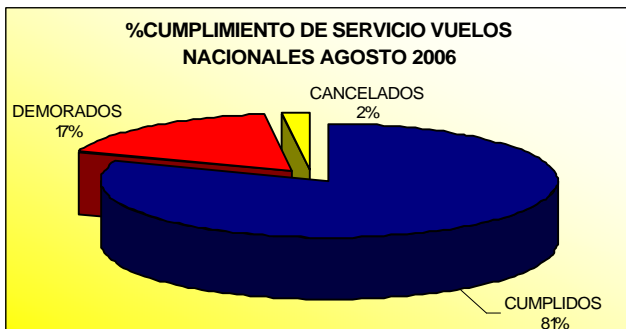
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de AGOSTO de 2006, basado en la información remitida por 22 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.

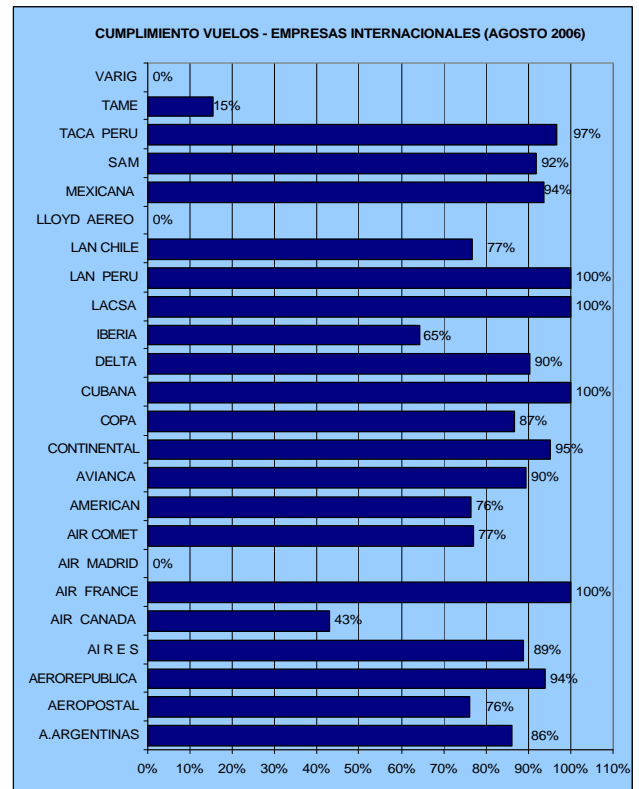


A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 1.974 vuelos, 1.549 cumplieron (78%), 414 presentaron demoras (21%) y 8 fueron cancelados (0.8 %).

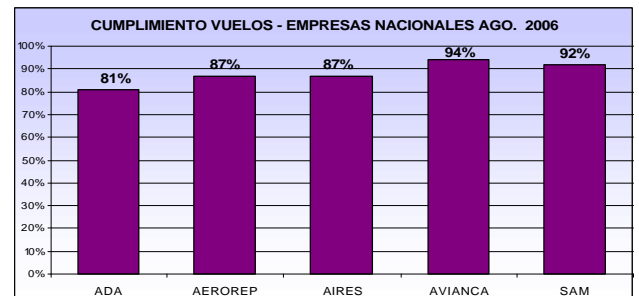


En el mercado nacional se realizaron 13.950 vuelos; 11.245 cumplieron (81%), 2.426 sufrieron demoras (17%) y 279 fueron cancelados (2%).

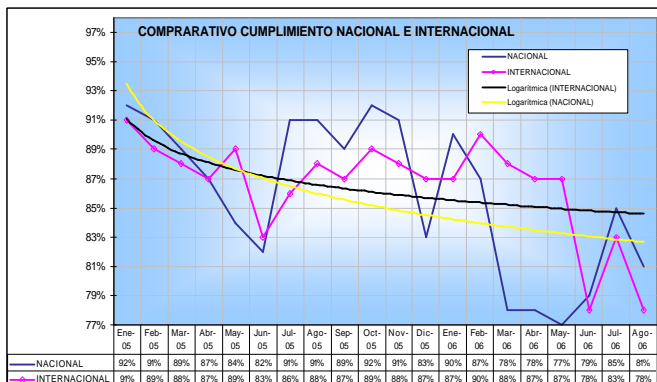
cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



Air France, Cubana, Lacsca y Lan Peru presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid 0% y Tame 15%.



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 94% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 81%.



2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

Este indicador, cumplimiento de las empresas, se obtiene excluyendo los vuelos demorados o

El promedio de demora en la operación doméstica en AGOSTO fue de 62 minutos, oscilando por empresa, entre 52 y 84 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 71 minutos, oscilando entre 7 y 1200 minutos.

CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : AGOSTO 2006

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AEROREPUBLICA	A I R E S	A I R CANADA	A I R FRANCE	A I R MADRID	A I R COMET	AMERICAN	A VIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	29	181	130	198	14	31	14	13	124	846	62	30	4	31	31	31	31	28	31	62	31	13	1.965		
2	VUELOS ADICIONALES							4		1	1								3					9		
3	VUELOS CHARTERS																							0		
4	POR FALTA DE TRAFICO																							0		
5	POR INCONTROLABLES									2	1									1		1		5		
6	POR DAÑOS TECNICOS									2										1				3		
7	POR OPERACIONALES																					3		3		
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	6		
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	8		
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																				2	2		
		MINUTOS																			100	100				
12	D E M O R A D O S	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		6	13	1	17		9		5		61	3		15		1	2	1	4	11	1	150	
			MINUTOS	132	236	17	609		189		143		4.201	336				294		1.200	133	27	95	302	171	8.085
13	D E M O R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		1	7	4	15				4	57		4		2						2	3	99	
			MINUTOS	56	804	578	2.049						493	3.608		2.102		105						309	309	10.413
14	D E M O R A D O S	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		3	36	4	7	8		18	1	23	31	3		1	11			6	2		1	163	
			MINUTOS	93	2.403	83	126	54		3.064	55	1.695	1.089	63				20	75			419	50		1.200	466
15	D E M O R A D O S	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		10	56	9	39	8	9	18	8	27	149	6	4	0	18	11	1	2	7	6	13	1	414
			MINUTOS	281	3.443	678	2.784	54	189	3.064	298	2.188	8.898	399	2.102	0	419	75	1.200	133	446	145	611	1.200	946	29.553
16	TOTAL VUELOS	29	181	130	198	14	31	18	13	125	847	62	30	4	31	31	31	31	31	31	62	31	13	1.974		
17	VUELOS VENDIDOS	29	181	130	198	14	31	18	13	123	846	62	30	4	31	31	31	31	30	31	61	31	13	1.969		
18	VUELOS CUMPLIDOS	19	125	121	159	6	22	0	5	94	697	56	26	4	13	20	30	29	22	25	45	30	1	1.549		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	76%	94%	89%	43%	100%	0%	77%	76%	90%	95%	87%	100%	90%	65%	100%	100%	77%	94%	92%	97%	15%	86%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	66%	69%	93%	80%	43%	71%	0%	38%	75%	82%	90%	87%	100%	42%	65%	97%	94%	71%	81%	73%	97%	8%	78%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		28	61	75	71	7	21	170	37	81	60	67	526	#DIV/0!	23	7	1.200	67	64	24	47	1.200	79	71

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : AGOSTO 2006

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	A I R E S	A M A N C A	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.550	2.456	3.128	4.794	2.001	13.929
2	VUELOS ADICIONALES	6		3	3	9	21
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	1	1	1			3
5	POR INCONTROLABLES	9	16	28	33	12	98
6	POR DAÑOS TECNICOS	1	51	60	25	23	160
7	POR OPERACIONALES		1	2	6	9	18
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	10	17	29	33	12	101
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	1	52	62	31	32	178
10	VUELOS CANCELADOS	11	69	91	64	44	279
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS				1
		MINUTOS					33
12	D E M O R A D O S	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		236	89	315
			MINUTOS	22.494	3.054	19.509	18.308
13	D E M O R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		251	210	296
			MINUTOS	20.040	14.364	18.248	11.107
14	D E M O R A D O S	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		40	63	44
			MINUTOS	1.812	1.269	2.408	3.249
15	D E M O R A D O S	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		527	363	655
			MINUTOS	44.346	18.720	40.165	32.664
16	TOTAL VUELOS	1.556	2.456	3.131	4.797	2.010	13.950
17	VUELOS VENDIDOS	1.546	2.439	3.102	4.764	1.998	13.849
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.018	2.024	2.385	4.143	1.675	11.245
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	81%	87%	87%	94%	92%	89%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	65%	82%	76%	86%	83%	81%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		84	52	61	55

Fuente: Torre de Control

AGOSTO
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	AGOSTO DE 2006								QUEJAS*10.000PAX				
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	AGO DE 2006	AGO. DE 2005	ENE-AGO 2006	ENE-AGO 2005	
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	1	0	1	0,97%	0,0	6,35	0,6	0,48
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	10,1	2,72	1,0	1,43
AIR COMET	MPD	0	1	5	0	1	7	7	6,80%	2,6	93,11	26,5	28,51
AIR FRANCE	AFR	1	0	0	0	0	3	4	3,88%	2,6	2,72	1,0	1,43
AIR MADRID	DRD	29	0	9	0	1	39	39	37,86%	49,7	3,45	5,3	5,20
AEROPOSTAL	ALV	0	0	3	0	0	3	3	2,91%	3,7	3,45	5,3	5,20
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	6	0	1	0	0	7	7	6,80%	19,5	0,00	2,8	3,90
AIRES	ARE	0	0	3	0	0	3	3	2,91%	7,4	0,00	2,8	3,90
AVIANCA	AVA	2	0	3	2	2	9	9	8,74%	0,5	1,18	0,7	0,97
COPA	CMP	4	0	3	0	0	7	7	6,80%	1,7	0,48	0,7	0,60
CONTINENTAL	COA	0	1	5	0	0	6	6	5,83%	3,1	1,96	1,9	1,23
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	2,2	1,11
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	1	0	0	1	1	0,97%	1,2	1,05	1,1	0,73
IBERIA	IBE	1	2	1	0	2	6	6	5,83%	3,7	0,00	2,7	1,28
LAN CHILE	LAN	1	0	0	1	1	3	3	2,91%	3,8	3,23	1,7	3,04
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	#jDIV/0!	0,00	10,8	2,65
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	#jDIV/0!	0,00	10,8	2,65
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,4	0,52
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	1	1	0,97%	1,5	0,00	0,7	0,00
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TACA - PERÚ	TPU	0	0	1	0	0	1	1	0,97%	1,2	1,52	0,9	1,66
VARIG	VRG	2	0	0	0	0	2	2	1,94%	#jDIV/0!	0,00	6,9	1,02
OTROS	OTR	0	0	1	0	2	3	3	2,91%	2,8	36,39	4,1	13,14
TOTAL AGOSTO DE 2006		46	4	36	4	13	103	103	100,00%	2,5	2,78	1,8	1,73
PART. AGOSTO DE 2006		44,66%	3,88%	34,95%	3,88%	12,62%	100,00%						
TOTAL AGOSTO DE 2005		50	4	18	1	32	103						
PART. AGOSTO DE 2005		48,54%	3,88%	17,48%	0,97%	31,07%	100,00%						
ACUM. 2006 (ENE-AGO)		207	9	160	9	142	527						
PART ACUM. 2006 (ENE-AGO)		39,28%	1,71%	30,36%	1,71%	26,94%	100,00%						
ACUM. 2005 (ENE-AGO)		165	16	123	8	136	448						
PART ACUM. 2005 (ENE-AGO)		36,83%	3,57%	27,46%	1,79%	30,36%	100,00%						

AGOSTO
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	AGOSTO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF. DEFICIENTE	TOTAL	PART.	AGO. DE 2006	AGO. DE 2005	ACUM. ENE-AGO. DE 2006	ACUM. ENE-AGO. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	58	2	5	0	7	72	67,29%	3,98	2,71	2,24	2,44
AIRES	ARE	2	0	0	0	1	3	2,80%	0,51	0,68	1,13	1,24
AVIANCA	AVA	5	2	1	1	5	14	13,08%	0,45	0,58	0,61	1,22
SAM	SAM	3	3	1	0	1	8	7,48%	1,00	0,13	0,35	0,40
SATENA	NSE	2	0	0	0	2	7	6,54%	1,01	0,57	0,63	1,50
ADA	ANQ	1	0	0	0	1	2	1,87%	1,52	0,00	1,01	0,11
OTRA	OTR	0	0	0	0	1	1	0,93%	1,75	0,00	41,98	12,30
TOTAL AGOSTO DE 2006		71	7	7	3	19	107	100,00%	1,38	1,39	1,06	1,82
PART. AGOSTO DE 2006		66,36%	6,54%	6,54%	2,80%	17,76%	100,00%					
TOTAL AGOSTO DE 2005		52	14	2	0	32	100					
PART. AGOSTO DE 2005		52,00%	14,00%	2,00%	0,00%	32,00%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-AGO)		270	84	35	15	168	572					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-AGO)		47,20%	14,69%	6,12%	2,62%	29,37%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-AGO)		476	106	46	11	304	943					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-AGO)		50,48%	11,24%	4,88%	1,17%	32,24%	100,00%					