

# BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

---

*AGOSTO 2012*

**SANTIAGO CASTRO GOMEZ.**

**Director General Aeronáutica Civil.**

**ADRIANA SANCLEMENTE A.**

**Jefe Oficina Transporte Aéreo.**

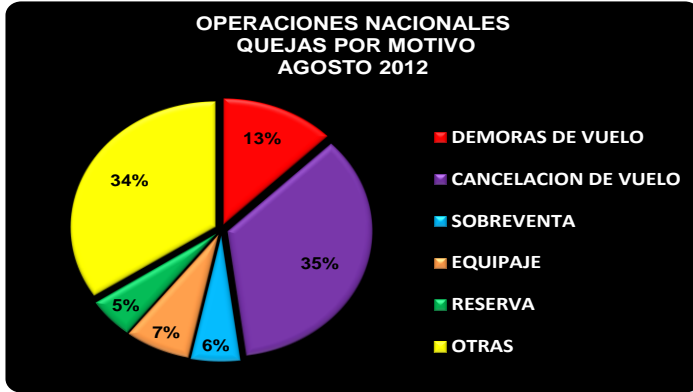
**JORGE ALONSO QUINTANA C.**

**Jefe Grupo Estudios Sectoriales.**

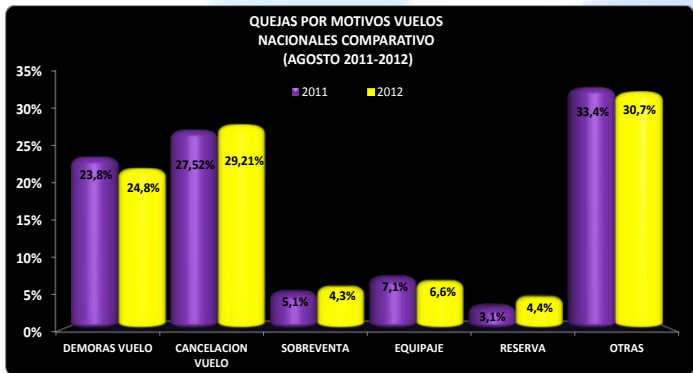
# 1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

## 1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de AGOSTO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Cancelación de Vuelo 170 (35%), Otros motivos 165 (34%), Demoras de Vuelo 61 (13%), Equipaje 35 (7%), Sobreventa 26 (6%), y finalmente Reservas 25 (5%).



Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de AGOSTO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los Demoras, Equipaje y otras; aumentaron Cancelación, Sobreventas y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de AGOSTO, se presentó por: Otros 61 (42%), Equipaje 34 (23%), Cancelación de Vuelo 26 (18%), Demora de Vuelo 9 (6%), Reservas 7 (5%) y Sobreventa 3 (2%).

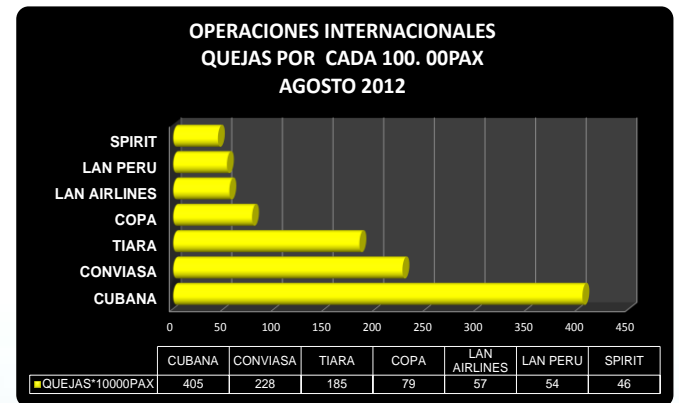


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de AGOSTO de 2011 y 2012, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Equipaje, Reservas y Otros; mientras Demora, Cancelación de Vuelos, Sobreventa disminuyeron.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

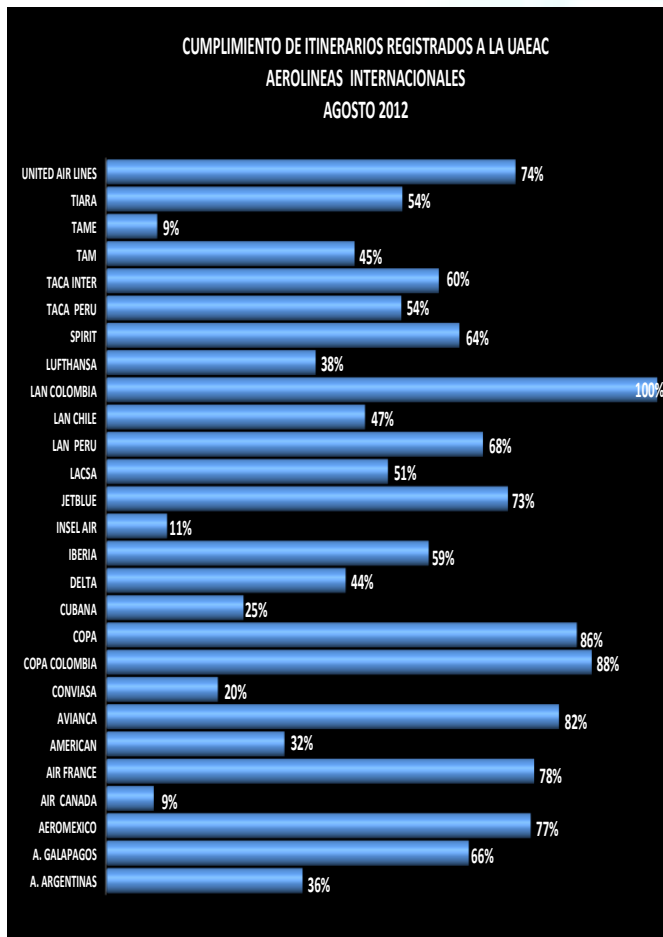
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de AGOSTO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Viva Colombia, Lan Colombia, Satena, Easyfly, A. Antioquia, Avianca y Copa Colombia. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Cubana, Conviasa, Tiara, Copa Airlines, Lan Air Lines, Lan Peru y Spirit.



## 2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

### 2.1 CUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS REGISTRADOS AEROLINEAS INTERNACIONALES

Este indicador, se obtiene relacionando los itinerarios registrados en la Aeronáutica Civil con la información de operación de las torres de control excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de AGOSTO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Lan Colombia 100%, Copa Colombia 88%, Copa Air Lines 86%, Avianca 82%; en el otro extremo encontramos Cubana 25%, Conviasa 20%, Insel Air 11%, Tame y Air Canada con 9%.

### CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Avianca 83%, Copa Colombia 81%, Lan Colombia 81%, Satena 80%, Easyfly 75%, Viva Colombia 70% y A. Antioquia 62%.

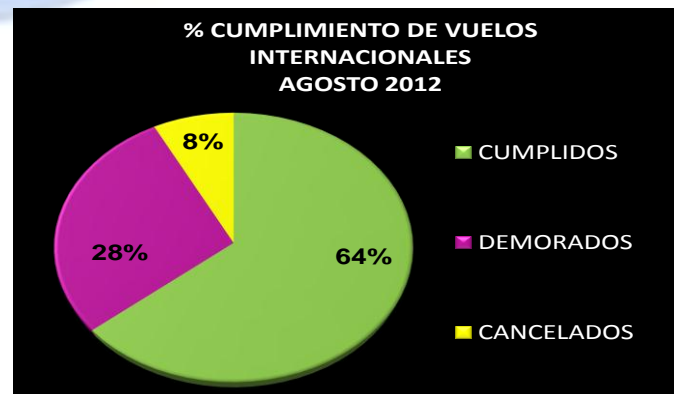


### 2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de AGOSTO de 2012, basado en la información remitida por 27 aerolíneas regulares internacionales y 7 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 22.601 vuelos; se cumplieron 13.821 (61%), sufrieron demoras 7.563 (33%) y fueron cancelados 1.217 (5%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 3.490 vuelos, se cumplieron 2.235 (64%), presentaron demoras 992 (28%) y fueron cancelados 263 (8%) de los vuelos.