

The page features a decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One line runs diagonally from the top left towards the center, and another runs diagonally from the top right towards the center. The circles are positioned at the intersections and in the spaces between these lines.

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO ENERO 2012

SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE.

Jefe Oficina de Transporte Aéreo.

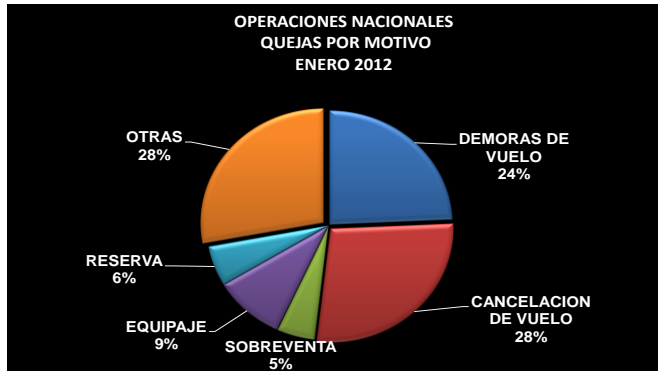
JORGE ALONSO QUINTANA C.

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 ENERO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 138 (28%), Cancelación de Vuelo 136 (28%), Demoras de Vuelo 120 (24%), Equipaje 47 (9%), Sobreventa 25 (5%) y finalmente Reservas 28 (6%)



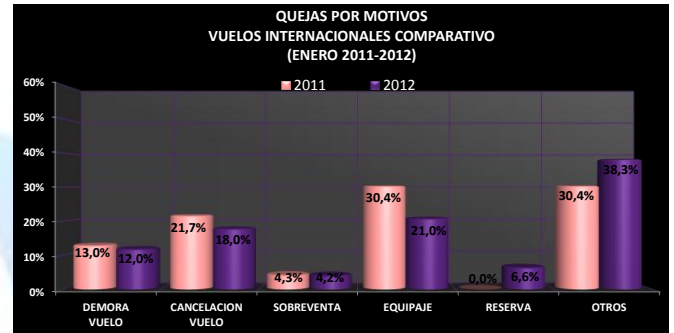
Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de ENERO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los motivos de demoras de vuelos, equipaje y otros; aumentaron cancelaciones de vuelo, sobreventas y reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de ENERO, se presentó por: Otros 64 (38%), Equipaje 35 (21%), Cancelación de Vuelo 30 (18%), Demora de Vuelo 20 (12%), Reservas 11 (7%) y Sobreventa 7 (4%).

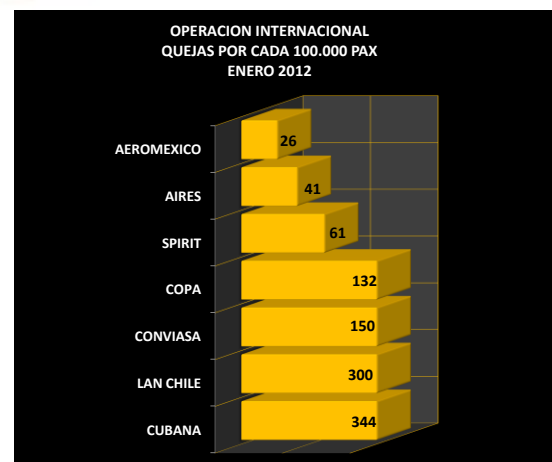


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ENERO de 2010 y 2011, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Reserva y Otros Motivos; mientras Demora, Cancelacion, Equipaje y Sobreventa disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

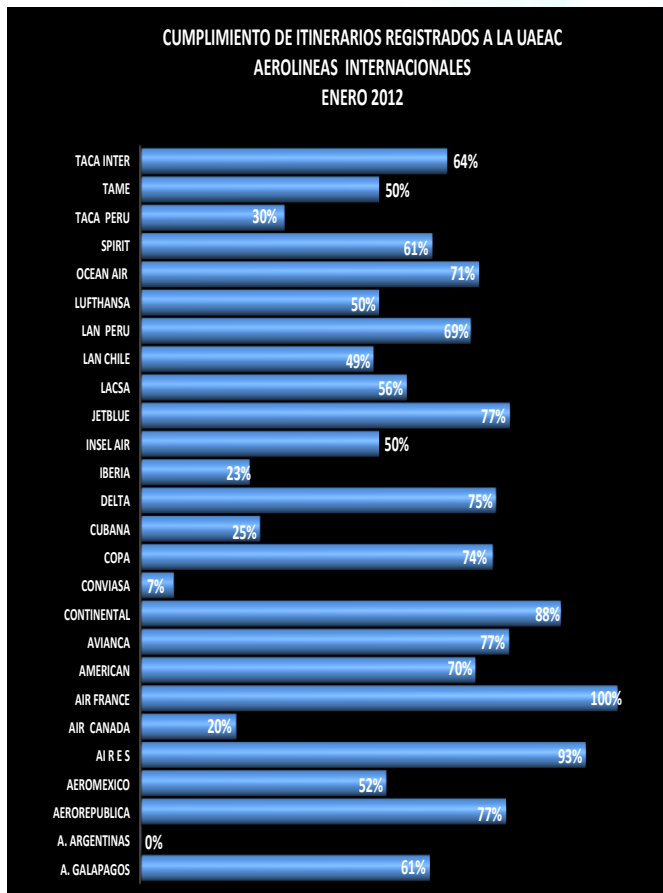
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizadas en el mes de ENERO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** A. Antioquia, Satena y Aires. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Cubana, Lan Chile, Conviasa, Copa, Spirit, Aires y Aeromexico.



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 ENERO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fue: Air France 100%, Aires 93% y Continental 88%; en el otro extremo encontramos A. Argentinas 0% Conviasa 7% .

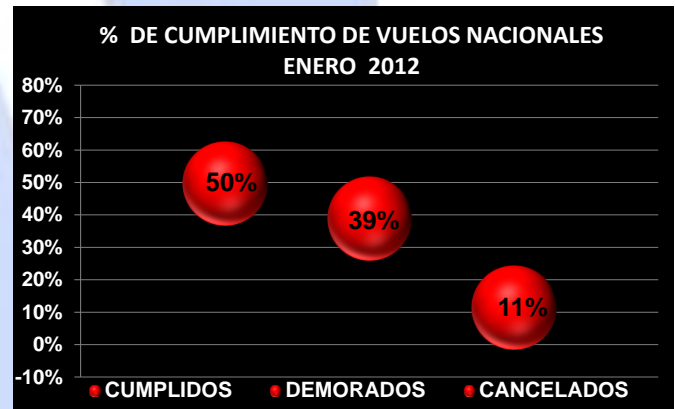
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Easyfly 85%, Avianca 74%, Aerorepublica 66%, Satena con 48%, Aires 43% y A. Antioquia 29%.

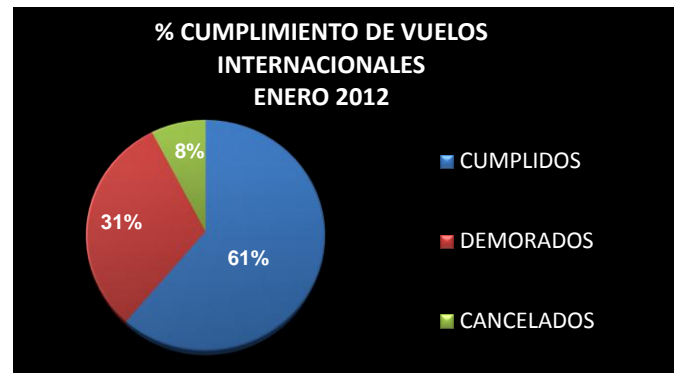


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de ENERO de 2012, basado en la información remitida por 26 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 20.720 vuelos; se cumplieron 10.313 (50%), sufrieron demoras 8.052 (39%) y fueron cancelados 2.355 (11%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2.927 vuelos, se cumplieron 1.793 (61%), presentaron demoras 911 (31%) y fueron cancelados 224 (8%) de los vuelos.