

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO JULIO 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 JULIO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 209 (43%), Demoras de Vuelo 84 (17%), Cancelación de Vuelo 79 (16%), Sobreventa 69 (14%), Equipaje 27 (6%) y finalmente Reservas 17 (4%).



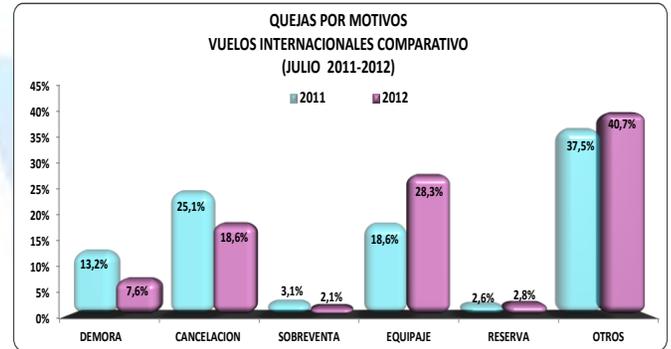
Comparativamente, como se observa en el grafico siguiente, en el mes de JULIO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los Cancelación, Equipaje y otras; aumentaron Demoras, Sobreventas y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de JULIO, se presentó por: Otros 59 (41%), Equipaje 40 (28%), Cancelación de Vuelo 27 (19%), Demora de Vuelo 11 (8%), Reservas 4 (3%) y Sobreventa 3 (2%).



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



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

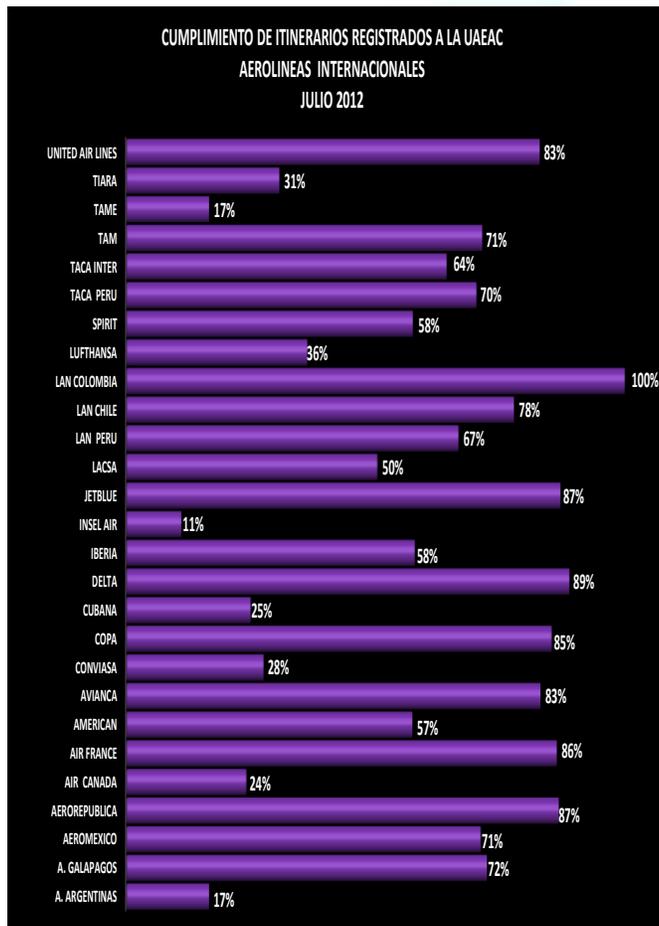
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de JULIO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Viva Colombia, Satena, Easyfly, Lan Colombia y A. Antioquia. **En el mercado internacional las Aerolíneas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



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS REGISTRADOS AEROLINEAS INTERNACIONALES

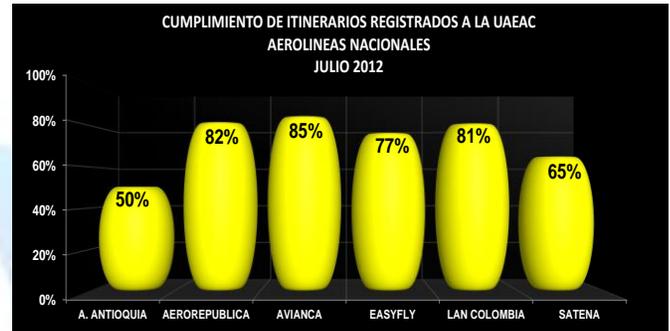
Este indicador, se obtiene relacionando los itinerarios registrados en la Aeronáutica Civil con la información de operación de las torres de control excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de JULIO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Lan Colombia 100%, Delta 89%, Aerorepublica y Jetblue 87%, Air France 86%, Copa 85%, United y Avianca 83%; en el otro extremo encontramos Insel Air 11%, Tame y A.Argentinas un 17%.

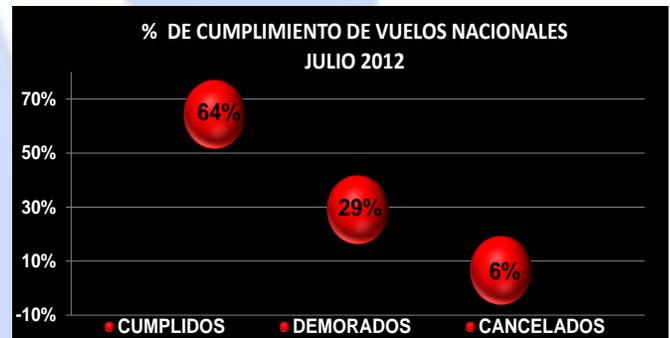
CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Avianca 85%, Aerorepublica 82%, Lan Colombia 81%, Easyfly 77%, Satena 65% y A. Antioquia 50%.

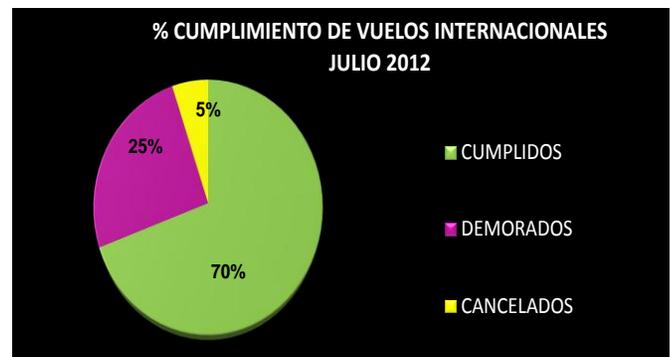


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de JULIO de 2012, basado en la información remitida por 28 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 21.682 vuelos; se cumplieron 13.973 (64%), sufrieron demoras 6.311 (29%) y fueron cancelados 1.398 (6%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 3.295 vuelos, se cumplieron 2.287 (70%), presentaron demoras 835 (25%) y fueron cancelados 173 (5%) de los vuelos.