

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

JUNIO

2012



SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE.

Jefe Oficina Transporte Aéreo.

JORGE ALONSO QUINTANA C.

Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

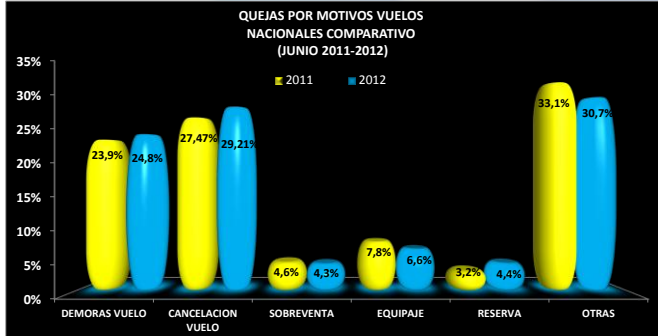
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de JUNIO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 162 (36%), Cancelación de Vuelo 125 (27%), Demoras de Vuelo 104 (23%), Equipaje 27 (6%), Reservas 19 (4%) y finalmente Sobreventa 18 (18%).



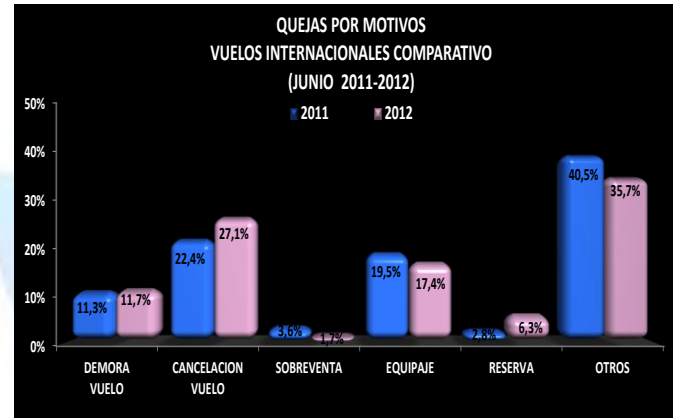
Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de JUNIO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los Sobreventa, Equipaje y otras; aumentaron Demoras, Cancelaciones de vuelos y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de JUNIO, se presentó por: Otros 48 (33%), Cancelación de Vuelo 43 (29%), Equipaje y Demora de Vuelo 25 (17%), Reservas 5 (3%), y Sobreventa 1 (1%).



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



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

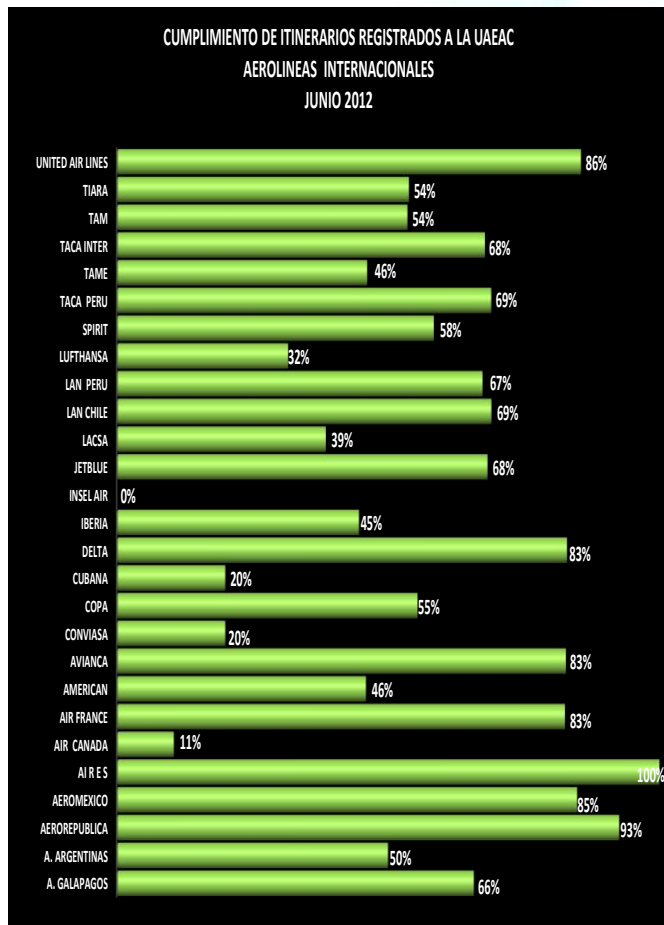
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron las Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de JUNIO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Viva Colombia, Satena, A. Antioquia, Eyfly y Aires. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Copa, American, Conviasa, Lan Chile, Insel, Spirit, y Iberia.



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 JUNIO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Aires 100%, Aerorepublica 93%, United 86%, Aeromexico 85%, Air France, Avianca y Delta 83%; en el otro externo encontramos Air Canada 11%, Conviasa y Cubana 9 un 20%.

CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Aires 91%, Aerorepublica 89%, Easyfly 88%, Avianca 77%, Satena 66% y A. Antioquia con 41%.

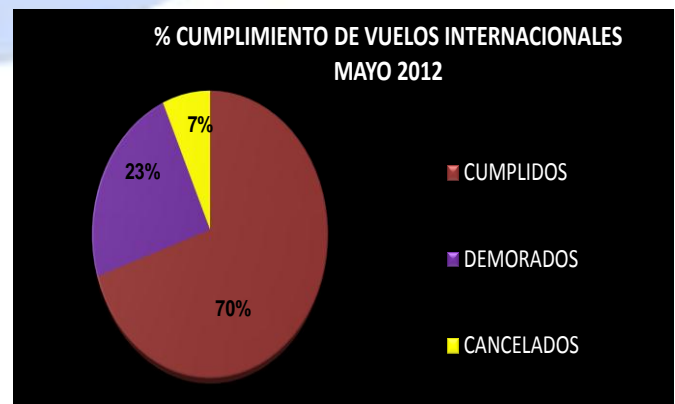


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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



En el mercado nacional se realizaron 20.810 vuelos; se cumplieron 12.030 (58%), sufrieron demoras 7.266 (35%) y fueron cancelados 1.514 (7%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 3.183 vuelos, se cumplieron 2.155 (68%), presentaron demoras 808 (25%) y fueron cancelados 225 (7%) de los vuelos.