

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

MARZO 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 MARZO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 106 (33%), Demoras de Vuelo 79 (25%), Cancelación de Vuelo 77 (24%), Sobreventa 23 (7%), Equipaje 22 (7%) y finalmente Reservas 14 (4%).



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



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de MARZO, se presentó por: Otros 67 (42%), Cancelación de Vuelo 47 (30%), Equipaje 25 (16%), Demora de Vuelo 11 (7%), Reservas 4 (3%) y Sobreventa 4 (3%).



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



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

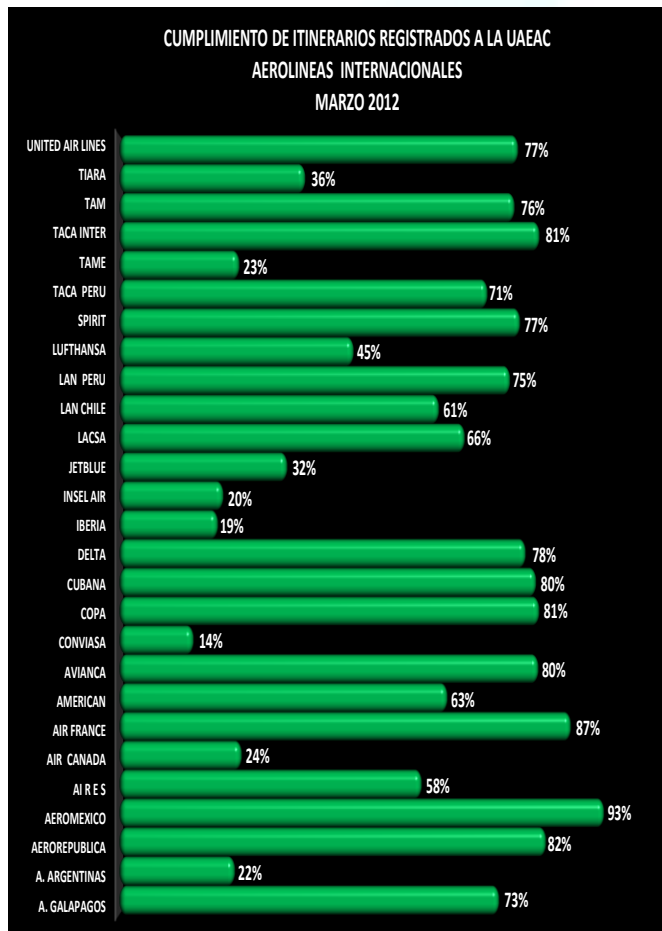
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron las Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de MARZO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Aires, Satena, Easyfly. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Copa, Conviasa, Lan Chile, Iberia, Aires, Spirit y JetBlue.



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 MARZO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Aeromexico 93%, Air France con 87%; en el otro extremo encontramos Conviasa 14%, Iberia 19%.

CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Aerorepublica 89%, Avianca 85%, Aires 81%, Easyfly 70%, A. Antioquia 33% y Satena con 22%.



2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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



En el mercado nacional se realizaron 21.623 vuelos; se cumplieron 12.358 (57%), sufrieron demoras 7.375 (34%) y fueron cancelados 1.890 (9%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 3.130 vuelos, se cumplieron 2.028 (65%), presentaron demoras 860 (27%) y fueron cancelados 242 (8%) de los vuelos.