

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

SEPTIEMBRE 2012

SANTIAGO CASTRO GOMEZ.
Director General Aeronáutica Civil.
ADRIANA SANCLEMENTE A.
Jefe Oficina Transporte Aéreo.
JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

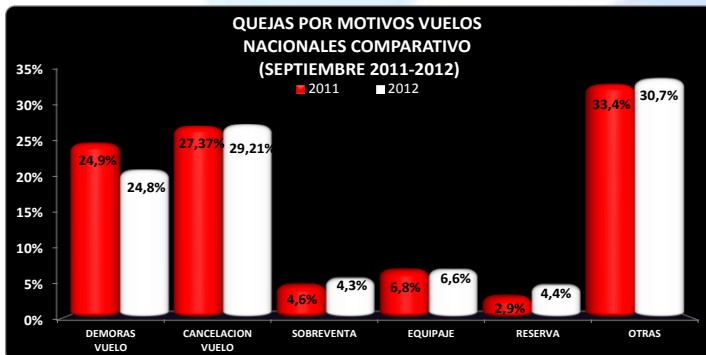
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de SEPTIEMBRE de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 168 (49%), Cancelación de Vuelo 71 (21%), Demoras de Vuelo 34 (10%), Equipaje 33 (10%), Reservas 25 (7%) y finalmente Sobreventa 12 (3%).



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



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de SEPTIEMBRE, se presentó por: Otros 45 (45%), Cancelación de Vuelo 20 (20%), Equipaje 19 (19%), Demora de Vuelo 8 (8%), Reservas 6 (6%) y Sobreventa 2 (2%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de SEPTIEMBRE de 2011 y 2012, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Equipaje, Reservas y Otros; mientras Demoras, Cancelación de Vuelos 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 SEPTIEMBRE. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** A. Antioquia, Viva Colombia, Lan Colombia, Satena. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Conviasa, Copa Air Lines, Aeromexico, Lan Air Lines, Spirit, Air Canada y Air France.



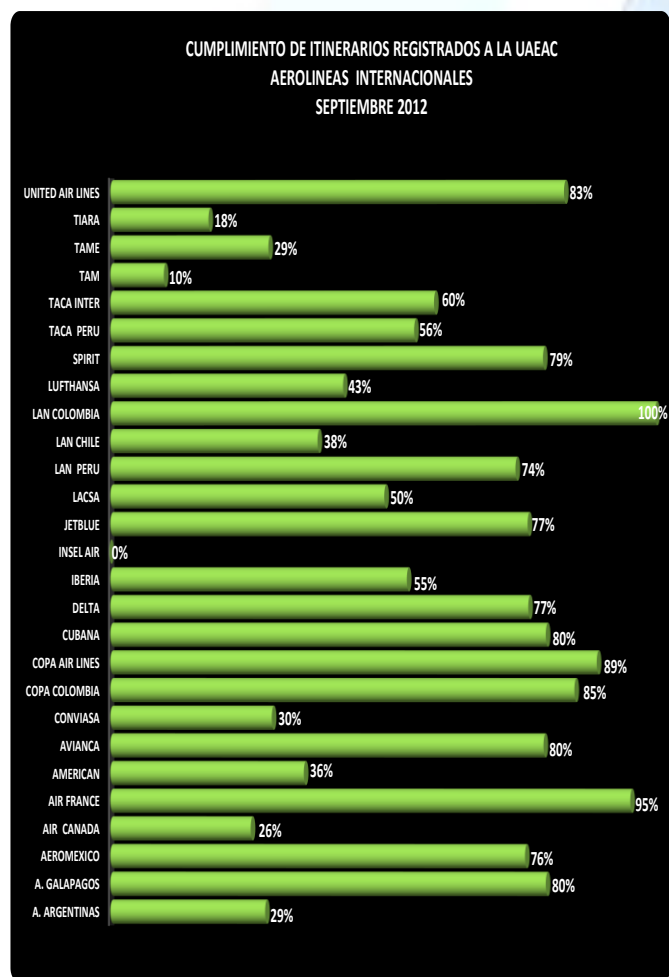
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS REGISTRADOS AEROLINEAS

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.

AEROLINEAS INTERNACIONALES

En el mes de SEPTIEMBRE de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Lan Colombia 100%, Air France 95%, Copa Air Lines 89% y Copa Colombia 85%; en el otro extremo encontramos Air Canada 26%, Tiara 18%, TAM 10% y Insel con un 0%.



AEROLINEAS NACIONALES

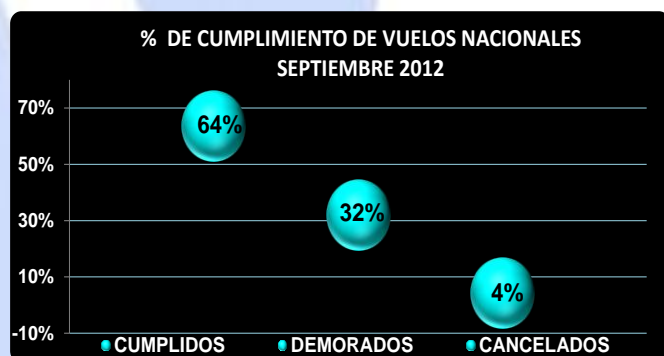
En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Lan Colombia 87%, Avianca 84%, Copa Colombia 82%, Easyfly 80%, Viva Colombia 73%, Satena 72% y A. Antioquia 62%.



2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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

En el mercado nacional se realizaron 21.571 vuelos; se cumplieron 13.707 (64%), sufrieron demoras 6.923 (32%) y fueron cancelados 941 (4%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en el siguiente cuadro, se realizaron 3.347 vuelos, se cumplieron 2.274 (68%), presentaron demoras 777 (23%) y fueron cancelados 296 (9%) de los vuelos.

