



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO JULIO 2006

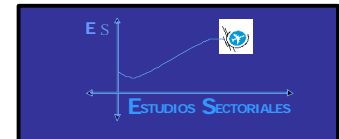


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO
Jefe de Estudios Sectoriales

TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

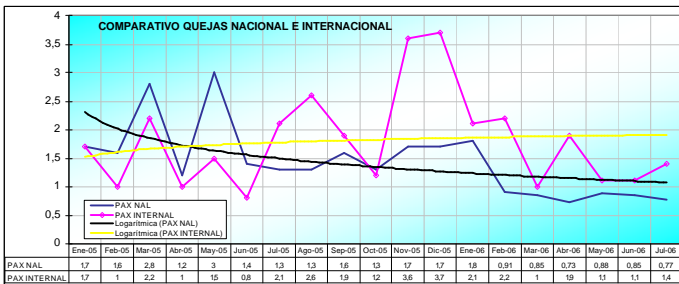
1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de JULIO de 2006, se recibieron 1.08 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 0.77 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en JULIO de 2005 se recibieron 1.3 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de JULIO de 2006 se recibieron 1.4 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es inferior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 2.1 quejas por 10.000 pasajeros.

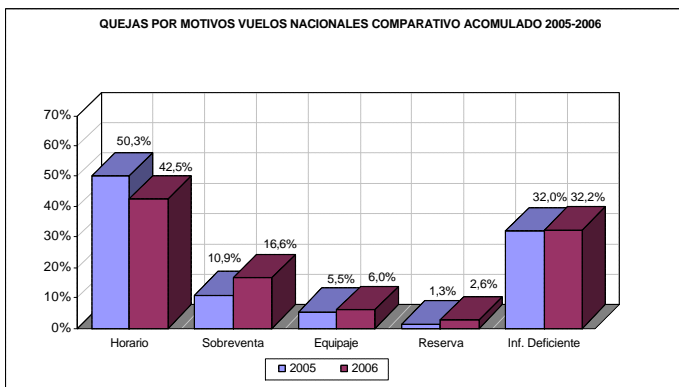
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional tiende a cero; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en JULIO de 2006 fue de 58 (47.2%) por el servicio doméstico y 65 (52.8%) por el servicio Internacional.

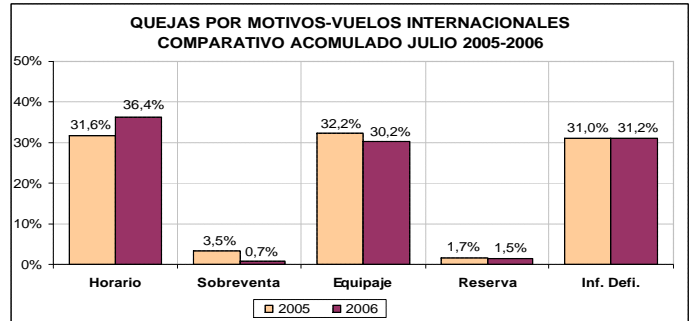
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 28 quejas (48.3%), deficiencias en la información y atención de las aerolíneas 20 (34.5%), sobreventa 4 (6.9%), por equipaje 2 (3.4%) y finalmente por reservas 4 (6.9%)



Comparativamente, como se observa en el gráfico, el mes de JULIO de 2005 con respecto al de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario y se incrementaron en sobreventa, manejo de equipajes, reservas y se mantuvo un nivel en deficiencias en la información.

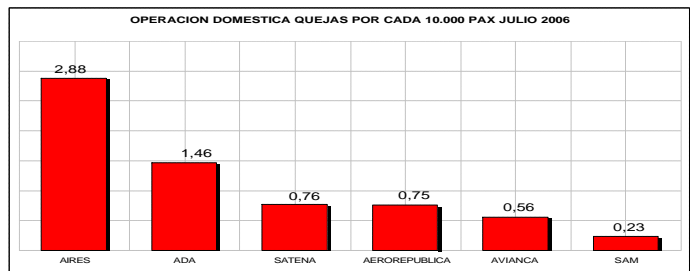
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de JULIO se presentó por: Horario 20 quejas (30.8%), Equipaje 19 quejas (29.2%), Deficiencias en la Información 25 quejas (38.5%), y finalmente sobreventas un 1% (1.5%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de JULIO de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario aumentaron en el presente año, mientras reservas e información y atención al cliente disminuyeron notablemente.

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

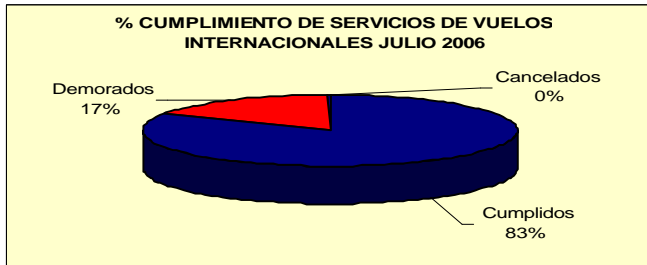
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en JULIO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron. Air Madrid, aerpostal, Aer. Argentinas, Aires, Air Canadá, y Continental. En las nacionales Aires y ADA



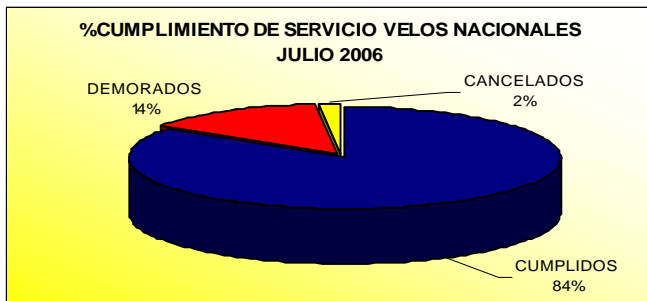
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

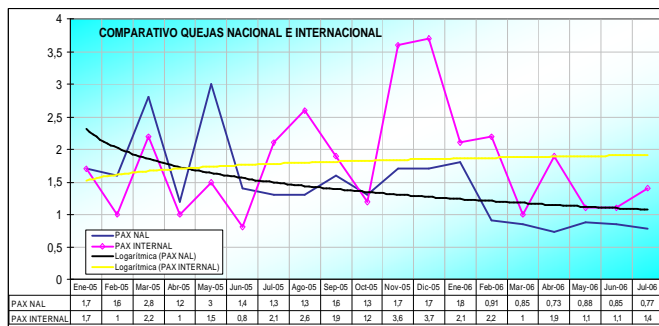
A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de JULIO de 2006, basado en la información remitida por 21 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 1.876 vuelos, 1550 cumplieron (83%), 320 presentaron demoras (17%) y 6 fueron cancelados (0.3 %).



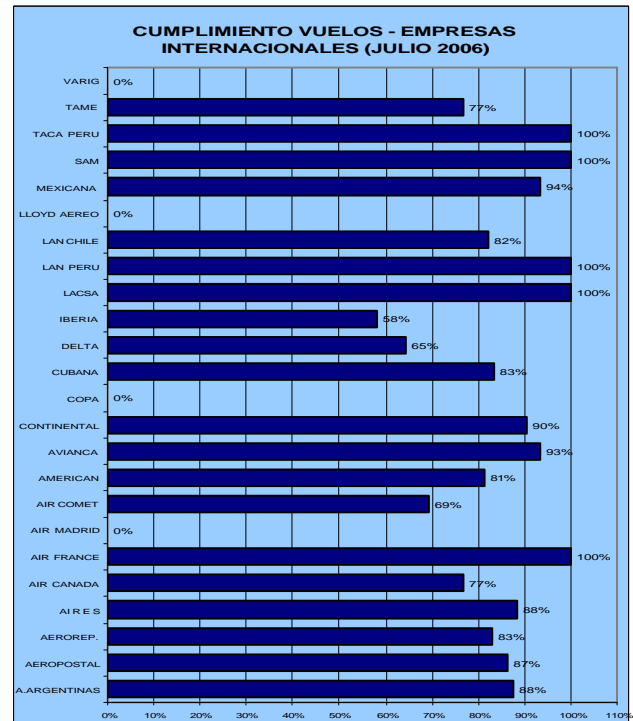
En el mercado nacional se realizaron 13.366 vuelos; 11.754 cumplieron (85%), 1.888 sufrieron demoras (14%) y 242 fueron cancelados (2%).



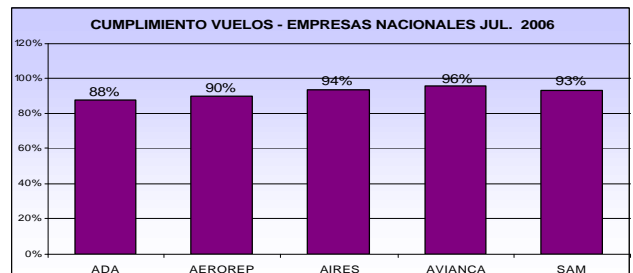
El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en un porcentual –del 78% y el nacional 79%. La tendencia, en ambos casos, es a estabilizarse.

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

Este indicador, cumplimiento de las empresas, se obtiene excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



Air France, Lacsca, Lan Peru SAM y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid 0% y Iberia 58%



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 96% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 88%.

El promedio de demora en la operación doméstica en JULIO fue de 57 minutos, oscilando por empresa, entre 35 y 75 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 64 minutos, oscilando entre 9 y 299 minutos.

NOTA: Las empresas AVIANCA y SAM remitieron nuevamente los reportes de cumplimiento correspondientes al periodo Enero-Mayo 2006, corrigiendo algunas diferencias con relación a los parámetros dados por esta entidad. Para su conocimiento y ajustes en sus bases de datos incluimos la información referida en este documento.

CUADROS ANEXOS

JULIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	JULIO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	JUL. DE 2006	JUL. DE 2005	ACUM. ENE-JUL. DE 2006	ACUM. ENE-JUL. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	4	2	1	2	5	14	24,14%	0,75	1,46	1,98	2,39
AIRES	ARE	12	0	0	1	3	16	27,59%	2,88	0,90	1,21	1,33
AVIANCA	AVA	8	2	0	0	7	17	29,31%	0,56	0,63	0,63	1,33
SAM	SAM	1	0	0	0	1	2	3,45%	0,23	0,34	0,29	0,44
SATENA	NSE	1	0	0	0	4	5	8,62%	0,76	1,06	0,60	1,67
ADA	ANQ	1	0	1	0	0	2	3,45%	1,46	0,00	0,97	0,13
OTRA	OTR	1	0	0	1	0	2	3,45%	1,89	0,00	45,95	11,33
TOTAL JULIO DE 2006		28	4	2	4	20	58	100,00%	0,77	1,32	1,01	1,89
PART. JULIO DE 2006		48,28%	6,90%	3,45%	6,90%	34,48%	100,00%					
TOTAL JULIO DE 2005		54	7	8	1	25	95					
PART. JULIO DE 2005		56,84%	7,37%	8,42%	1,05%	26,32%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-JUL)		197	77	28	12	149	463					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-JUL)		42,55%	16,63%	6,05%	2,59%	32,18%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-JUL)		424	92	46	11	270	843					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-JUL)		50,30%	10,91%	5,46%	1,30%	32,03%	100,00%					

JULIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	JULIO DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	JUL. DE 2006	JUL. DE 2005	ENE-JUL. 2006	ENE-JUL. 2005
AMERICAN	AAL	1	0	0	0	3	4	6,15%	2,1	9,48	0,6	0,52
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	1	1	1,54%	3,9	1,34	0,7	1,18
AIR COMET	MPD	1	0	2	0	0	3	4,62%	0,6	27,28	20,8	15,53
AIR FRANCE	AFR	0	0	1	0	0	1	1,54%	0,6	1,34	0,7	1,18
AIR MADRID	DRD	8	0	1	0	2	11	16,92%	17,0	7,93	5,6	5,47
AEROPOSTAL	ALV	4	0	2	0	1	7	10,77%	6,7	7,93	5,6	5,47
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	0	0	2	0	0	2	3,08%	5,7	0,00	1,9	3,09
AIRES	ARE	1	0	0	0	1	2	3,08%	4,7	0,00	1,9	3,09
AVIANCA	AVA	0	0	3	0	5	8	12,31%	0,4	0,46	0,8	0,94
COPA	CMP	0	0	0	0	2	2	3,08%	0,4	0,49	0,6	0,62
CONTINENTAL	COA	0	0	4	0	4	8	12,31%	3,8	0,00	1,6	1,13
CUBANA	CUB	0	0	0	0	1	1	1,54%	3,3	0,00	2,4	1,23
DELTA AIRLINES	DAL	0	1	1	0	1	3	4,62%	3,5	0,93	1,1	0,68
IBERIA	IBE	0	0	2	0	1	3	4,62%	1,8	3,38	2,5	1,49
LAN CHILE	LAN	0	0	1	0	0	1	1,54%	1,1	4,43	1,4	3,02
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	#¡DIV/0!	0,00	10,8	3,46
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	#¡DIV/0!	0,00	10,8	3,46
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,4	0,60
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	1	1	1,54%	1,3	0,00	0,6	0,00
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
TACA - PERÚ	TPU	1	0	0	0	0	1	1,54%	1,2	4,80	0,8	2,53
VARIG	VRG	3	0	0	0	0	3	4,62%	#¡DIV/0!	0,00	5,2	0,29
OTROS	OTR	1	0	0	0	2	3	4,62%	2,9	36,12	3,8	12,18
TOTAL JULIO DE 2006		20	1	19	0	25	65	100,00%	1,4	2,02	1,6	1,56
PART. JULIO DE 2006		30,77%	1,54%	29,23%	0,00%	38,46%	100,00%					
TOTAL JULIO DE 2005		33	5	30	0	15	83					
PART. JULIO DE 2005		39,76%	6,02%	36,14%	0,00%	18,07%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-JUL)		148	3	123	6	127	407					
PART ACUM. 2006 (ENE-JUL)		36,36%	0,74%	30,22%	1,47%	31,20%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-JUL)		109	12	111	6	107	345					
PART ACUM. 2005 (ENE-JUL)		31,59%	3,48%	32,17%	1,74%	31,01%	100,00%					

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : JULIO 2006**

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	AIFES	AVANCA	SAM	TOTAL			
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.517	2.549	3.100	4.847	1.821	13.834			
2	VUELOS ADICIONALES	4		6	22	18	50			
3	VUELOS CHARTERS						0			
4	C A N C E L A D O S	POR FALTA DE TRAFICO		9	2	5	16			
5		POR INCONTROLABLES		2	13	41	101			
6		POR DAÑOS TECNICOS		2	35	38	108			
7		POR OPERACIONALES			2		7			
8		TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO		11	15	46	117			
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES		2	37	38	125				
10	VUELOS CANCELADOS		13	52	84	60	33	242		
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO			1		1			
12		MINUTOS			5		5			
13		POR INCONTROLABLES		No. VUELOS	147	149	345	289	127	1.057
14		MINUTOS			8.548	4.514	22.206	14.764	7.440	57.472
15		POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS	118	154	131	122	80	605
16	MINUTOS			7.118	7.423	9.480	8.223	8.827	41.071	
17	POR OPERACIONALES		No. VUELOS	65	65	25	46	24	225	
18	MINUTOS			2.598	1.096	845	2.707	965	8.211	
19	VUELOS DEMORADOS		NUMERO	330	369	501	457	231	1.888	
20	MINUTOS			18.264	13.038	32.531	25.694	17.232	106.759	
21	TOTAL VUELOS			1.521	2.549	3.106	4.869	1.839	13.884	
22	VUELOS VENDIDOS			1.510	2.534	3.060	4.836	1.827	13.767	
23	VUELOS CUMPLIDOS			1.178	2.128	2.521	4.352	1.575	11.754	
24	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA			88%	90%	94%	96%	93%	93%	
25	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO			77%	83%	81%	89%	86%	85%	
26	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA		MINUTOS	55	35	65	56	75	57	

Fuente: Torre de Control

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : JULIO 2006**

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AEROREP.	AIFES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	LLOYD AEREO	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	24	52	131	207	13	31	12	13	124	905	93								26		31	34	31	13	1.869		
2	VUELOS ADICIONALES							3			1			1						2						7		
3	VUELOS CHARTERS																									0		
4	C A N C E L A D O S	POR FALTA DE TRAFICO									1															3		
5		MINUTOS										3															263	
6		POR INCONTROLABLES		5	4	7	15	5	5		2	3	47	3		11		1	1	1		4	2		1		117	
7		MINUTOS		45	106	260	481	54	44		41	166	2.161	97		120		155	38	1.560		86	301		23		5.738	
8		POR DAÑOS TECNICOS		1	4	17	1					6	33			1					2						65	
9	POR OPERACIONALES			20	178	3.669	82				290	2.102			31				41							6.413		
10	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES		0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	
12	VUELOS CANCELADOS		0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
13	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO									1															3		
14		MINUTOS				260						3															263	
15		POR INCONTROLABLES		5	4	7	15	5	5		2	3	47	3		11		1	1	1		4	2		1		117	
16		MINUTOS		45	106	260	481	54	44		41	166	2.161	97		120		155	38	1.560		86	301		23		5.738	
17		POR DAÑOS TECNICOS		1	4	17	1					6	33			1					2						65	
18	POR OPERACIONALES			20	178	3.669	82				290	2.102			31				41							6.413		
19	TOTAL VUELOS		24	52	131	207	13	31	15	13	124	906	93	0	6	31	31	31	31	28	0	31	34	31	13	0	1.876	
20	VUELOS VENDIDOS		16	41	102	168	5	26	0	7	98	798	81	0	5	9	18	30	30	22	0	25	32	31	9	0	1.550	
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA		88%	87%	83%	88%	77%	100%	0%	69%	81%	93%	90%	0%	83%	65%	58%	100%	100%	82%	0%	94%	100%	100%	77%	0%	89%	
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO		67%	79%	78%	81%	38%	84%	0%	54%	79%	88%	87%	#DIV/0!	83%	29%	58%	97%	97%	79%	#DIV/0!	81%	94%	100%	69%	#DIV/0!	83%	
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA		MINUTOS	11	46	36	117	19	9	189	20	60	47	36	#DIV/0!	720	33	39	155	38	299	#DIV/0!	27	#DIV/0!	#DIV/0!	17	#DIV/0!	64

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO NACIONAL
AVIANCA ENERO-MAYO 2006**

No.	CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	4.457	4.210	4.562	4.206	4.562	21.997	
2	VUELOS ADICIONALES	14	5	7	4	10	40	
3	VUELOS CHARTERS						0	
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO	2					2	
5	POR INCONTROLABLES	62	61	32	36	46	237	
6	POR DAÑOS TECNICOS	12	25	20	28	29	114	
7	POR OPERACIONALES	3	8	4	11	10	36	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	64	61	32	36	46	239	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	15	33	24	39	39	150	
10	VUELOS CANCELADOS	79	94	56	75	85	389	
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					0	
		MINUTOS					0	
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	341	346	389	379	368	1.823
		MINUTOS	19.202	20.761	17.709	18.482	16.269	92.423
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	95	139	117	194	201	746
		MINUTOS	6.906	9.249	7.980	11.403	11.344	46.882
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	38	34	35	58	75	240
		MINUTOS	1.206	1.381	1.682	2.466	3.609	10.344
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	474	519	541	631	644	2.809
		MINUTOS	27.314	31.391	27.371	32.351	31.222	149.649
16	TOTAL VUELOS	4.471	4.215	4.569	4.210	4.572	22.037	
17	VUELOS VENDIDOS	4.407	4.154	4.537	4.174	4.526	21.798	
18	VUELOS CUMPLIDOS	3.918	3.602	3.972	3.504	3.843	18.839	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	97%	95%	96%	93%	93%	95%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	88%	85%	87%	83%	84%	85%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	58	60	51	51	48	53

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO INTERNACIONAL
AVIANCA ENERO-MAYO 2006**

No.	CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	786	675	748	746	748	3.703	
2	VUELOS ADICIONALES						0	
3	VUELOS CHARTERS						0	
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO						0	
5	POR INCONTROLABLES					1	1	
6	POR DAÑOS TECNICOS						0	
7	POR OPERACIONALES						0	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	1	1	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	0	1	1	
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS	1				1	
		MINUTOS	243					243
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	71	55	53	41	40	260
		MINUTOS	4.503	8.226	2.228	3.122	5.582	23.661
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	30	36	40	32	45	183
		MINUTOS	2.823	2.403	3.721	2.820	3.060	14.827
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	33	14	18	25	19	109
		MINUTOS	2.520	963	606	1.209	907	6.205
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	135	105	111	98	104	553
		MINUTOS	10.089	11.592	6.555	7.151	9.549	44.936
16	TOTAL VUELOS	786	675	748	746	748	3.703	
17	VUELOS VENDIDOS	786	675	748	746	747	3.702	
18	VUELOS CUMPLIDOS	651	570	637	648	643	3.149	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	92%	93%	92%	92%	91%	92%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	83%	84%	85%	87%	86%	85%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	75	110	59	73	92	81

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO NACIONAL
SAM ENERO-MAYO 2006**

No.	CONCEPTO		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS		1.663	1.188	1.263	1.346	1.501	6.961
2	VUELOS ADICIONALES			1	2		16	19
3	VUELOS CHARTERS							0
4	C A N C E L A D O S	POR FALTA DE TRAFICO						0
5		POR INCONTROLABLES				12	6	18
6		POR DAÑOS TECNICOS	7	9	1		14	31
7		POR OPERACIONALES	27	15	17	2	9	70
8		TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	12	6	18
9		TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	34	24	18	2	23	101
10	VUELOS CANCELADOS		34	24	18	14	29	119
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO						0
		No. VUELOS MINUTOS						0
12		POR INCONTROLABLES	143	70	141	141	120	615
		No. VUELOS MINUTOS	9.784	2.948	7.687	8.165	6.367	34.951
13		POR DAÑOS TECNICOS	38	38	55	32	74	237
		No. VUELOS MINUTOS	2.704	1.741	3.065	2.223	5.283	15.016
14	POR OPERACIONALES	4	4	34	18	24	84	
	No. VUELOS MINUTOS	180	189	1.927	843	966	4.105	
15	VUELOS DEMORADOS	185	112	230	191	218	936	
	NUMERO MINUTOS	12.668	4.878	12.679	11.231	12.616	54.072	
16	TOTAL VUELOS		1.663	1.189	1.265	1.346	1.517	6.980
17	VUELOS VENDIDOS		1.663	1.189	1.265	1.334	1.511	6.962
18	VUELOS CUMPLIDOS		1.444	1.053	1.017	1.141	1.270	5.925
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA		95%	94%	92%	96%	92%	94%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO		87%	89%	80%	85%	84%	85%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	68	44	55	59	58	58