



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO SEPTIEMBRE 2006

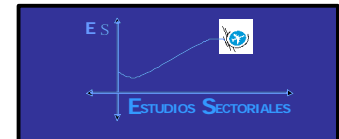


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ENRIQUE JOSE NATES GUERRA
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

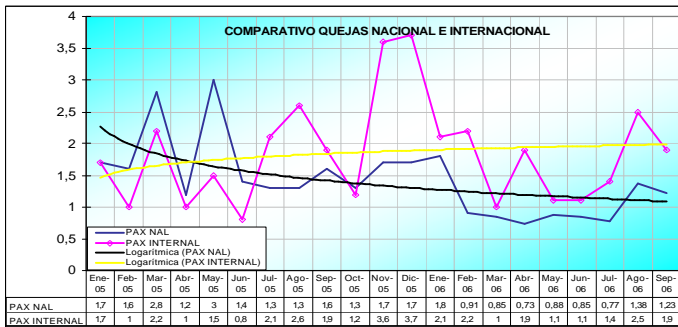
1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de SEPTIEMBRE de 2006, se recibieron 1.44 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 1.23 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en SEPTIEMBRE de 2005 se recibieron 1.6 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de SEPTIEMBRE de 2006 se recibieron 1.9 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Este indicador es igual al de este mes en el 2005.

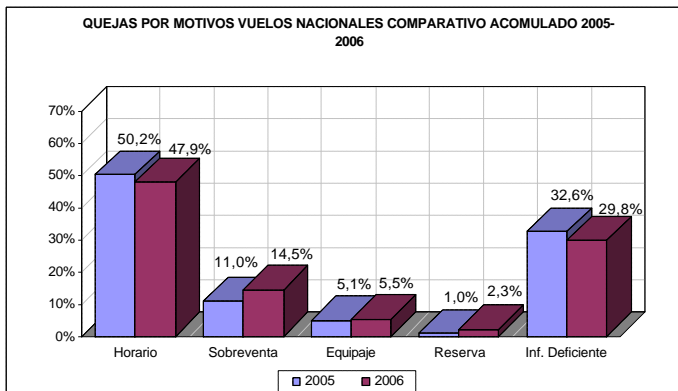
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional se mantiene; y en el servicio doméstico, aparece un leve crecimiento de las quejas.



El número de quejas recibidas en SEPTIEMBRE de 2006 fue de 87 (57.6%) por el servicio doméstico y 64 (42.4%) por el servicio Internacional.

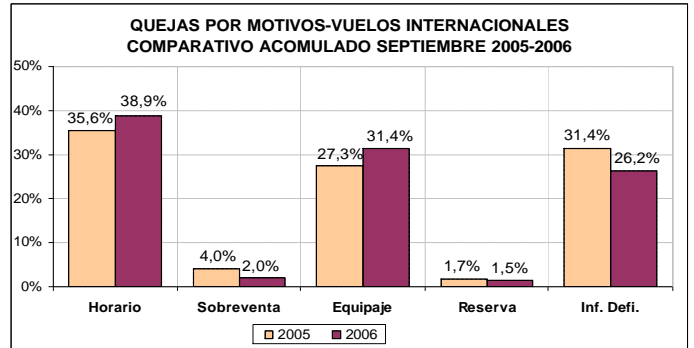
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 45 quejas (51.7%), deficiencias en la Información y atención de los pasajeros por parte de las aerolíneas 29 (33.3%), Sobreventa 12 (13.8%), por Equipaje 1 (1.1%).



Comparativamente, como se observa en el gráfico en el mes de SEPTIEMBRE de 2006 con el mismo mes del año anterior, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario y deficiencias en la información y se incrementaron en sobreventa, manejo de equipajes, reservas.

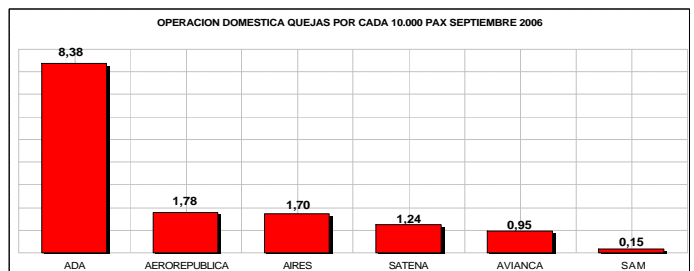
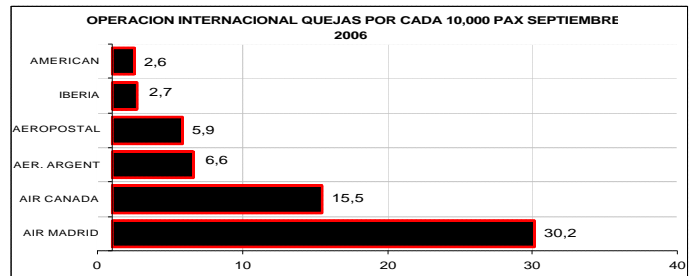
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de SEPTIEMBRE se presentó por: Horario 23 quejas (35.9%), Equipaje 25 quejas (39.1%), Deficiencias en la Información 13 quejas (20.3%), y finalmente sobreventas un 3 (4.7%).



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

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

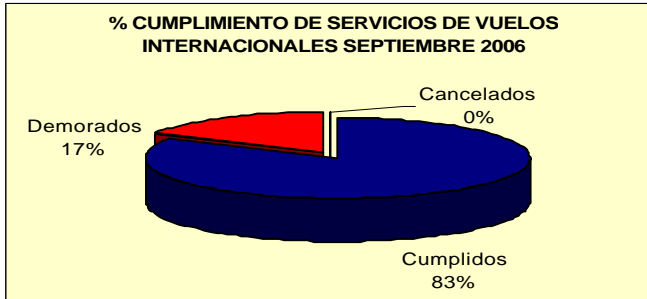
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en SEPTIEMBRE. En el mercado internacional la aerolínea más denunciada fue Air Madrid. En las nacionales la aerolínea ADA



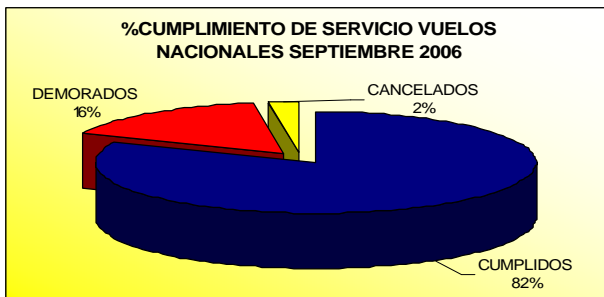
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

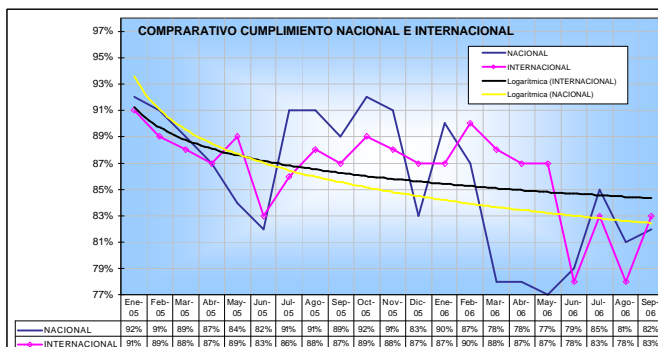
A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de SEPTIEMBRE de 2006, basado en la información remitida por 22 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, de 1.798 vuelos 1.490 cumplieron (83%), 301 presentaron demoras (17%) y 1 fue cancelado (0.1 %).



En el mercado nacional se realizaron 13.585 vuelos; 11.077 cumplieron (82%), 2.216 sufrieron demoras (16%) y 292 fueron cancelados (2%).

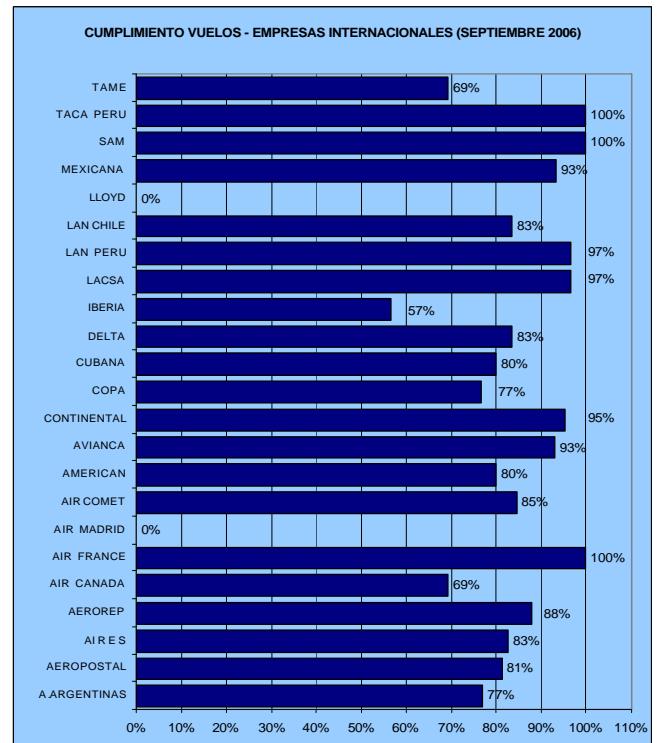


El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en un porcentual –del 83% y el nacional 82%.

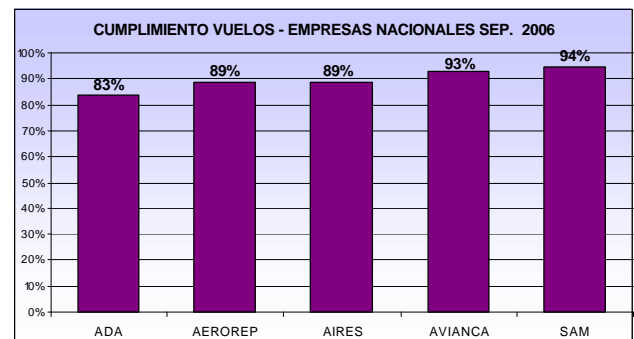
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

Este indicador de 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, Cubana, SAM y Taca Perú presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid 0%.



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue SAM 94% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 83%.

El promedio de demora en la operación doméstica en SEPTIEMBRE fue de 52 minutos, oscilando por empresa, entre 45 y 58 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 76 minutos, oscilando entre 6 y 314 minutos.

CUADROS ANEXOS

SEPTIEMBRE QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	SEPTIEMBRE DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf.Deficiente	TOTAL	PART.	SEP DE 2006	SEP. DE 2005	ENE-SEP-2006	ENE-SEP-2005
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	2,6	9,26	0,5	0,59
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	1	1,56%	15,5	4,74	0,9	1,83
AIR COMET	MPD	0	1	8	0	0	1	15,63%	1,4	20,90	27,1	29,01
AIR FRANCE	AFR	1	0	1	0	0	2	3,13%	1,4	4,74	0,9	1,83
AIR MADRID	DRD	14	0	5	0	2	21	32,81%	30,2	4,29	5,4	5,11
AEROPOSTAL	ALV	2	0	2	0	0	4	6,25%	5,9	4,29	5,4	5,11
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	1	0	1	0	0	2	3,13%	6,6	15,72	2,4	5,20
AIRES	ARE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	15,72	2,4	5,20
AVIANCA	AVA	2	1	2	0	4	9	14,06%	0,7	0,64	0,7	0,94
COPA	CMP	1	0	0	0	0	1	1,56%	0,3	0,27	0,7	0,56
CONTINENTAL	COA	0	0	1	0	0	1	1,56%	0,7	0,89	1,9	1,20
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	14,45	2,0	2,07
DELTA AIRLINES	DAL	1	0	0	0	0	1	1,56%	1,9	0,00	1,2	0,65
IBERIA	IBE	0	1	2	0	1	4	6,25%	2,7	1,33	2,6	1,28
LAN CHILE	LAN	0	0	1	0	0	1	1,56%	2,1	1,95	1,8	2,95
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	10,8	2,29
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	#DIV/0!	0,00	10,8	2,29
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,3	0,00
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,7	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 - PERU	TPU	1	0	0	0	0	1	1,56%	1,3	3,46	0,9	2,51
VARIG	VRG	0	0	0	0	1	1	1,56%	#DIV/0!	2,09	7,5	0,45
OTROS	OTR	0	0	2	0	3	5	7,81%	4,8	1311,48	3,9	17,61
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2006		23	3	25	0	13	64	100,00%	1,9	2,26	1,8	1,82
PART. SEPTIEMBRE DE 2006		35,94%	4,69%	39,06%	0,00%	20,31%	100,00%					
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2005		11	7	22	1	26	67					
PART. SEPTIEMBRE DE 2005		16,42%	10,45%	32,84%	1,49%	38,81%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-SEP)		230	12	186	9	155	592					
PART ACUM. 2006 (ENE-SEP)		38,85%	2,03%	31,42%	1,52%	26,18%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-SEP)		186	21	143	9	164	523					
PART ACUM. 2005 (ENE-SEP)		35,56%	4,02%	27,34%	1,72%	31,36%	100,00%					

SEPTIEMBRE QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	SEPTIEMBRE DE 2006							QUEJAS * 10.00 PAX					
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	SEP. DE 2006	SEP. DE 2005	ACUM. ENE-SEP. DE 2006	ACUM. ENE-SEP. DE 2005	
AEROREPUBLICA	RPB	13	7	0	0	0	7	27	31,03%	1,78	1,98	2,16	2,39
AIRES	ARE	4	0	0	0	0	5	9	10,34%	1,70	3,96	1,20	1,55
AVIANCA	AVA	16	5	1	0	4	26	29,89%	0,95	0,77	0,65	1,17	
SAM	SAM	0	0	0	0	0	1	1	1,15%	0,15	0,92	0,32	0,47
SATENA	NSE	6	0	0	0	2	8	8	9,20%	1,24	2,49	0,70	1,62
ADA	ANQ	4	0	0	0	0	6	10	11,49%	8,38	2,51	1,62	0,38
OTRA	OTR	2	0	0	0	0	4	6	6,90%	73,08	0,00	44,95	12,74
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2006		45	12	1	0	29	87	100,00%	1,23	1,69	1,08	1,81	
PART. SEPTIEMBRE DE 2006		51,72%	13,79%	1,15%	0,00%	33,33%	100,00%						
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2005		53	10	5	0	37	105						
PART. SEPTIEMBRE DE 2005		50,48%	9,52%	4,76%	0,00%	35,24%	100,00%						
ACUMULADO 2006 (ENE-SEP)		316	96	36	15	197	660						
PART ACUMULADO 2006 (ENE-SEP)		47,88%	14,55%	5,45%	2,27%	29,85%	100,00%						
ACUMULADO 2005 (ENE-SEP)		527	116	54	11	342	1050						
PART ACUMULADO 2005 (ENE-SEP)		50,19%	11,05%	5,14%	1,05%	32,57%	100,00%						

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : SEPTIEMBRE 2006

No.	CONCEPTO	A.ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AIR E S	AEROREP	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	26	170	92	123	13	30	16	13	120	818	62	30	5	30	30	30	30	24	30	63	30	13	1.798		
2	VUELOS ADICIONALES																							0		
3	VUELOS CHARTERS																							0		
4	POR FALTA DE TRAFICO																							0		
5	POR INCONTROLABLES					1																		1		
6	POR DAÑOS TECNICOS				2								3		1									6		
7	POR OPERACIONALES																							0		
8	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	1		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																						0		
		MINUTOS																						0		
12	POR INCONTROLABLES	2	9	15	2	2	13		2		32	3			8					2	3			93		
		No. VUELOS		36	215	606	217	91	239		1.148	336			28					239	67			3.302		
		MINUTOS																						75		
13	POR DAÑOS TECNICOS	1	3	11	4	1				5	43		4		2					1				75		
		No. VUELOS		30	133	606	143	20		1.461	4.746		64		30					30				7.263		
		MINUTOS		5	29	5	9	3		16	2	19	15	3	1	2	13	1	1	4	1		4	133		
14	POR OPERACIONALES	507	1.437	68	147	27		5.031	68	1.700	661	63		180	9	652	44	22	1.197	295			183	12.291		
		No. VUELOS		8	41	31	15	6	13	16	4	24	90	6	4	12	13	1	1	4	4	3	0	4	301	
		MINUTOS		573	1.785	1.280	507	138	239	5.031	148	3.161	6.555	399	64	180	67	652	44	22	1.197	564	67	0	183	22.856
15	VUELOS DEMORADOS	8	41	31	15	6	13	16	4	24	90	6	4	1	12	13	1	1	4	4	3	0	4	301		
		NUMERO		573	1.785	1.280	507	138	239	5.031	148	3.161	6.555	399	64	180	67	652	44	22	1.197	564	67	0	183	22.856
		MINUTOS		573	1.785	1.280	507	138	239	5.031	148	3.161	6.555	399	64	180	67	652	44	22	1.197	564	67	0	183	22.856
16	TOTAL VUELOS	26	170	92	123	13	30	16	13	120	818	62	30	5	30	30	30	30	24	30	63	30	13	1.798		
17	VUELOS VENDIDOS	26	170	92	123	13	30	16	13	120	818	62	30	5	30	30	30	30	24	30	63	30	13	1.797		
18	VUELOS CUMPLIDOS	18	129	61	106	7	17	0	9	96	728	56	23	4	17	17	29	29	20	26	60	30	9	1.490		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	77%	81%	83%	88%	69%	100%	0%	85%	80%	93%	95%	77%	80%	83%	57%	97%	97%	83%	93%	100%	100%	69%	88%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	69%	76%	66%	86%	54%	57%	0%	69%	80%	89%	90%	77%	80%	57%	57%	97%	97%	83%	87%	95%	100%	69%	83%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	72	44	41	34	23	18	314	37	132	73	67	16	180	6	50	44	22	299	141	22	#DIV/0!	46	76		
		MINUTOS																								

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : SEPTIEMBRE 2006

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	AIPRES	AVANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.580	2.198	3.099	4.719	1.945	13.541
2	VUELOS ADICIONALES	8		10	13	13	44
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	9		3			12
5	POR INCONTROLABLES	11	2	20	28	13	74
6	POR DAÑOS TECNICOS	6	36	89	44	13	188
7	POR OPERACIONALES	2	1		11	4	18
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	20	2	23	28	13	86
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	8	37	89	55	17	206
10	VUELOS CANCELADOS	28	39	112	83	30	292
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					3
		MINUTOS					57
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		295	108	316	1.127
		MINUTOS		17.332	3.367	16.021	54.668
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		205	159	246	894
		MINUTOS		12.433	10.026	13.385	54.459
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		47	52	17	192
		MINUTOS		1.963	1.160	423	6.374
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		547	322	579	2.216
		MINUTOS		31.728	14.610	29.829	115.558
16	TOTAL VUELOS	1.588	2.198	3.109	4.732	1.958	13.585
17	VUELOS VENDIDOS	1.568	2.196	3.086	4.704	1.945	13.499
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.013	1.837	2.418	4.087	1.722	11.077
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	83%	89%	89%	93%	94%	90%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	64%	84%	78%	86%	88%	82%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		58	45	52	52