



CALIDAD DEL SERVICIO

NOVIEMBRE

2012

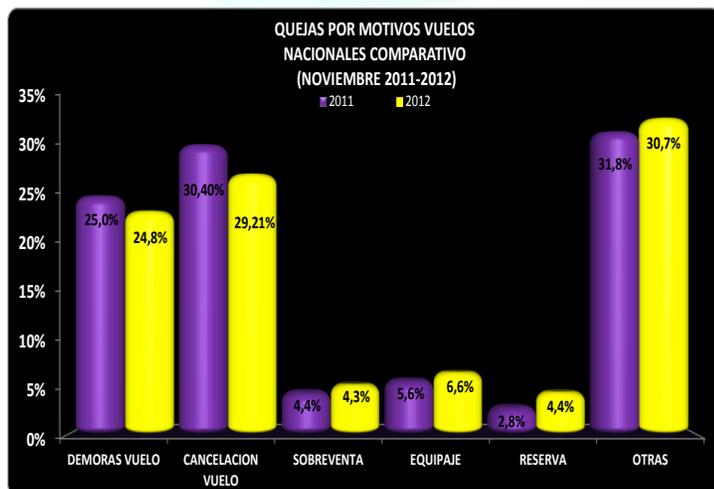
SANTIAGO CASTRO GOMEZ.
Director General Aeronáutica Civil
ADRIANA SANCLEMENTE A.
Jefe Oficina Transporte Aéreo.
JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

1.INFORME DE QUEJAS MENSUAL

MOTIVO DE QUEJAS NACIONALES

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de Noviembre de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Demoras de Vuelo 161 (33%), *Otros motivos 142 (29%), Cancelación de Vuelo 118 (24%), Equipaje 28 (6%), Reservas 26 (5%) y finalmente Sobreventa 14 (3%).

* En otros encontramos (Deficiencia en la prestación del servicio y Información deficiente).



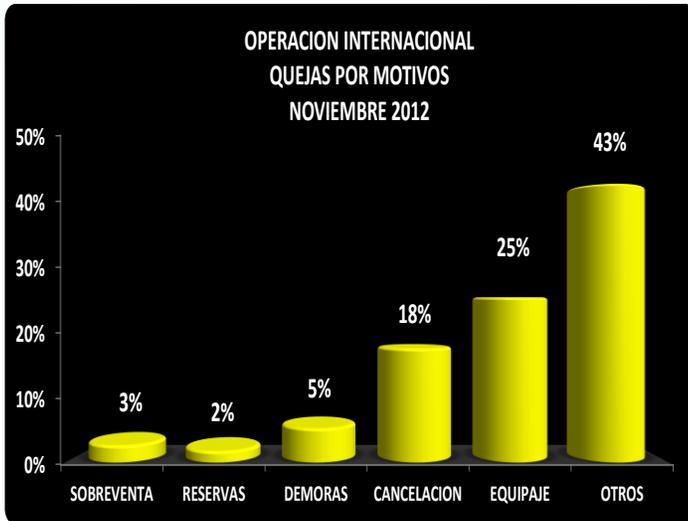
En el gráfico Comparativo de quejas Nacionales se observa que en el mes de Noviembre de 2012 disminuyeron las quejas por Demoras y Cancelación de vuelos con relación al mismo mes del 2011; y aumentaron Sobreventas, Equipaje, Reservas y *Otros.

* En otros encontramos (Deficiencia en la prestación del servicio y Información deficiente).

INDICE DE QUEJAS POR AEROLINEAS NACIONALES

En la siguiente gráfica observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas Nacionales por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de Noviembre. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Viva Colombia, Lan Colombia, Satena y A. Antioquia.





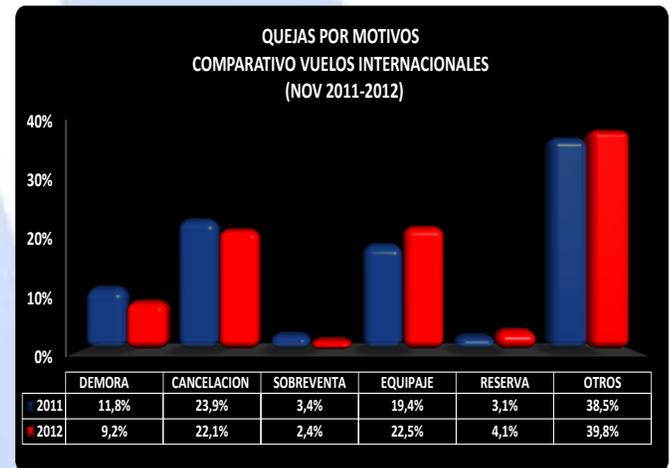
MOTIVOS DE QUEJAS INTERNACIONALES

La insatisfacción de los usuarios en vuelos Internacionales, en el mes de Noviembre, se presentó por: Otros 49 (43%), Equipaje 24 (25%), Cancelación de Vuelo 20 (18%), Demora de Vuelo 6 (5%), Sobreventa 3 (3%) y Reservas 2 (2%).

* En otros encontramos (Deficiencia en la prestación del servicio y Información deficiente).

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

* En otros encontramos (Deficiencia en la prestación del servicio y Información deficiente).



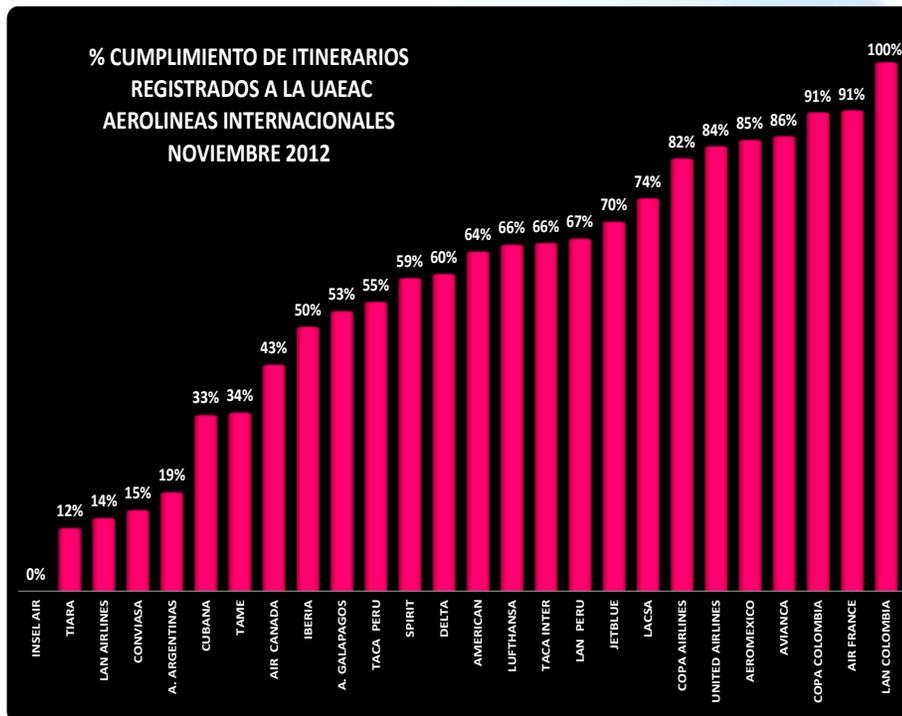
INDICE DE QUEJAS POR AEROLINEAS INTERNACIONALES

En el mercado Internacional en el mes de Noviembre encontramos que las Aerolíneas más denunciadas fueron: Tiara, Lan Airlines, Lan Colombia, ConviaSA, Iberia, Spirit y A. Argentinas. Este índice de quejas recibidas son por cada cien mil pasajeros movilizados.

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 Noviembre de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Lan Colombia 100%, Copa Colombia y Air France 91%, Avianca 86%, Aeromexico 85%, United Airlines 84 y Copa Airlines 82%; en el otro extremo encontramos A. Argentinas 79%, Conviasa 15%, Lan Airlines 14%, tira 12% y Insel.



AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado Nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Lan Colombia 92%, Avianca 87%, Copa Colombia 85%, Easyfly 85%, Viva Colombia 73%, Satena 65% y A. Antioquia 51%.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de Noviembre de 2012, basado en la información remitida por 26 aerolíneas regulares internacionales y 7 nacionales.

En el mercado nacional se realizaron 23.411 vuelos; de los cuales se cumplieron 13.455 (57%), sufrieron demoras 8.781 (38%) y fueron cancelados 1.175 (5%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en el siguiente cuadro, se realizaron 3.344 vuelos, se cumplieron 2.230 (67%), presentaron demoras 962 (29%) y fueron cancelados 152 (5%) de los vuelos.

