## AERONÁUTICA CIVIL



TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO

CALIDAD DEL SERVICIO

ABRIL 2010



**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**

**Director General Aerocivil**

**ILVA RESTREPO ARIAS**

**Jefe Oficina de Transporte Aéreo**



**JORGE ALONSO QUINTANA C.**

**Jefe Grupo Sectoriales**

**EDICIÓN**

**TATIANA BALLEN LOZANO**

**Administradora de Aerolíneas**

**INFORME DE QUEJAS MENSUAL**

## MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de ABRIL de 2010, en vuelos domésticos generaron quejas por: demoras de los Vuelos 87 (34.5%), cancelación de Vuelos 49 (19.4%), Sobreventa 11 (4.4%), mal manejo de los equipaje 20 (7.9%) Otros motivos 80 (31.7%) y finalmente Reservas 5 (2.0%) quejas.



Comparativamente, como se observa en el grafico siguiente, en el mes de ABRIL de 2009 con relación al mismo mes del 2010, encontramos que en este año disminuyó la participación de los motivos cancelación de vuelo, sobreventa, reservas y otras; aumentó demoras y equipaje.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de ABRIL, se presentó por: Demora de Vuelo 2 (3.0%), Cancelación de Vuelo 14 (20.9%), Sobreventa 5 (7.5%), Equipaje 10 (14.9%) Reservas 2 (3.0%)y Otros 34 (50.7%)



En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ABRIL de 2009 y 2010, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: demoras, cancelaciones y reservas, mientras que, sobreventa, equipaje, y otros disminuyeron.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de ABRIL. **En el mercado internacional las 8 Aerolíneas más denunciadas fueron**: A. Argentinas, Mexicana, Lan Chile, Aerorepublica, Delta, Aires, Spirit, Air Canadá. **En las nacionales las 4 Aerolíneas más denunciadas.** Aires, Satena, Easyfly, Avianca,





**2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL**

* 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 ABRIL de 2010 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron Aerorepublica con 95%, SAM con 92%, Jetblue con 90% ; en el otro extermo encontramos a Lan Peu 41% y Aires con 46 .

* 1. CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas más cumplidas fueron SAM 81% Aerorepublica con un 77% y Avianca con un 77%, y las de menor cumplimiento fueron Easyfly con un 33%, ADA con un 34%.



2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de ABRIL de 2010, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 7 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 20.644 vuelos; 10.666 cumplieron (452%), 7.431 sufrieron demoras (36%) y 2.547 fueron cancelados (12%).



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 2.714 vuelos, 1.841 cumplieron (67.8%), 686 presentaron demoras (25.3%) y 187 fueron cancelados (6.9 %).

**CUADRO ANEXO CUMPLIMIENTO**



|  |
| --- |
| ***FUENTE TORRE DE CONTROL***  ***ESTA CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION*** |
| ***FUENTE TORRE DE CONTROL***  ***ESTA CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION***  **CUADRO ANEXO QUEJAS** |



