



# AERONÁUTICA CIVIL

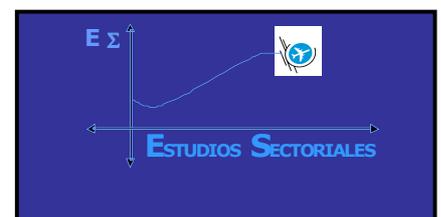
## TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO ABRIL 2009



**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General Aerocivil

**ILVA RESTREPO ARIAS**  
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

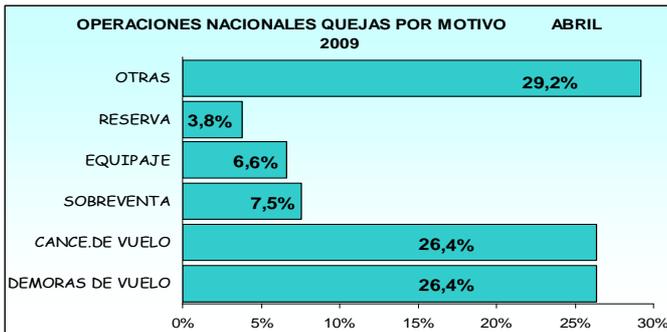
**EDICIÓN**  
**TATIANA BALLEEN LOZANO**  
Administradora de Aerolíneas



# 1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

## 1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

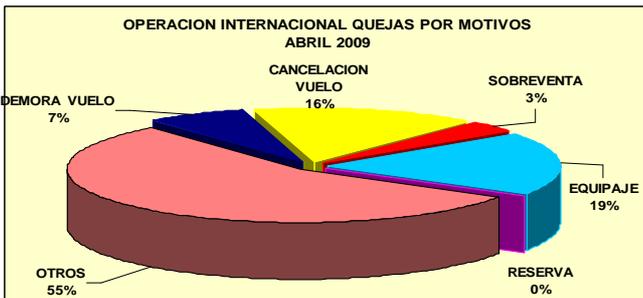
La insatisfacción de los usuarios en el mes de ABRIL de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 28 (26.4%), Cancelación de Vuelo 28 (26.4%), Sobreventa 8 (7.5%), Equipaje 7 (6.6%) Reservas 4 (3.8%) y finalmente Otros 31 (29.2%). Donde Otros están incluidos Información deficiente, Deficiencia en la prestación del servicio.



Comparativamente como se observa en el gráfico siguiente en el mes de ABRIL de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Cancelación de Vuelos, Sobreventa y Reservas, aumentaron Demoras de Vuelos, Equipaje y Otros.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de ABRIL se presentó por: Demora de Vuelo 4 (7%), Cancelación de Vuelo 9 (16%), Sobreventa 2 (3%), Equipaje 11 (19%), Reserva no tuvo quejas (0.0%) y Otros 32 (55%). Donde Otros están incluidos Información deficiente, Deficiencia en la prestación del servicio.

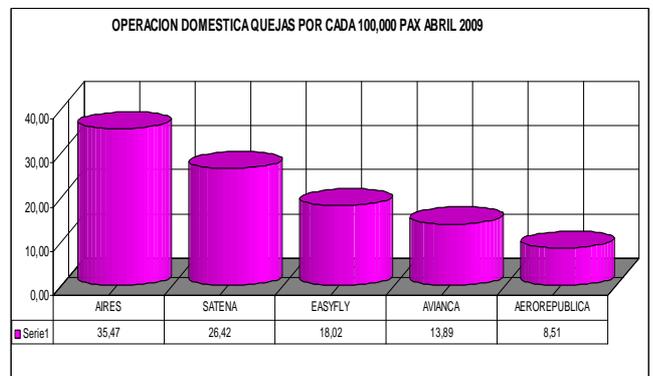


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ABRIL de 2008 y 2009, los motivos de Equipaje, Reservas y Otros aumentaron en el presente año, mientras que Demora de Vuelo, Cancelación de Vuelo y Sobreventa disminuyeron notablemente.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

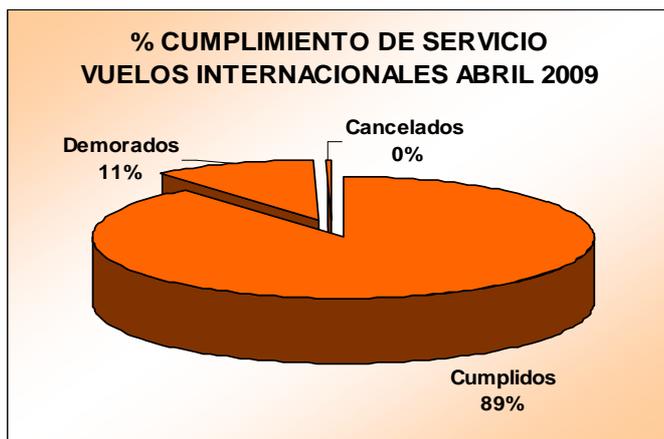
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de ABRIL. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet y Air Canada. En las nacionales las aerolíneas Aires y Satena.



## 2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

### 2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de ABRIL de 2009, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



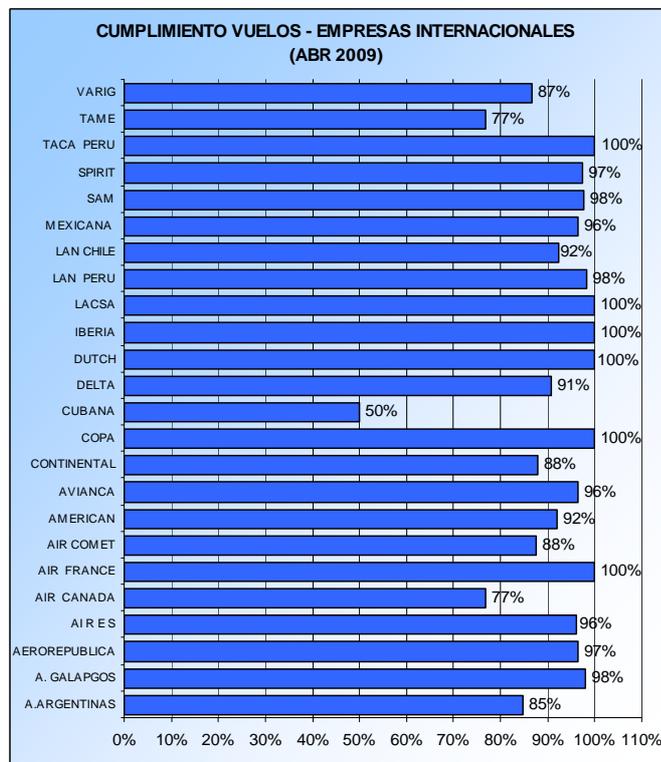
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 3.010 vuelos, 2.681 cumplieron (89%), 319 presentaron demoras (11%) y 10 fueron cancelados (0.3%).



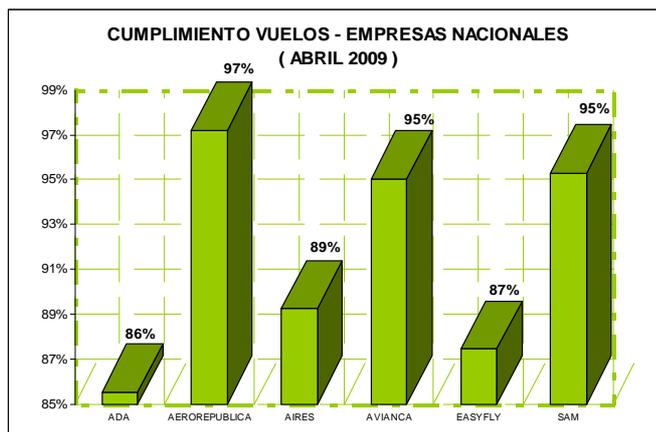
En el mercado nacional se realizaron 15.536 vuelos; 12.120 cumplieron (78%), 3.142 sufrieron demoras (20%) y 274 fueron cancelados (2%).

### 2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

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



Air France, Copa, Dutch, Iberia, Lacsas y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Cubana 50%, Air Canada 77% y TAME con 77%.



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica con 97% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 86%.

El promedio de demora en la operación doméstica en ABRIL fue de 50 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 57 minutos.

## CUADROS ANEXOS

**ABRIL**  
**CUADRO 3.1**  
**QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES**

AEROLINEA	ABRIL DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS ABR- 2009
	SIGLA	DEIMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	ABRIL DE 2009	ABRIL DE 2008	ACUM ENE-ABR. DE 2009	ACUM. ENE-ABR. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	2	1	1	8	12	11,32%	8,51	16,23	9,14	12,77	140.956
AIRES	ARE	9	9	1	3	2	7	31	29,25%	35,47	41,37	41,20	27,00	87.390
AVIANCA	AVA	8	13	5	1	0	10	37	34,91%	13,89	15,87	16,10	15,37	266.368
SAM	SAM	1	1	0	0	0	0	2	1,89%	1,27	0,00	1,03	0,00	157.784
SATENA	NSE	9	4	0	1	1	3	18	16,98%	26,42	27,40	38,12	20,98	68.141
EASYFLY	EFY	0	1	0	0	0	3	4	3,77%	18,02	8,04	24,59	18,15	22.192
ADA	ANQ	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	8,04	24,59	18,15	12.840
OTRA	OTR	1	0	0	1	0	0	2	1,89%	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	
<b>TOTAL ABRIL DE 2009</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,40</b>	<b>1,64</b>	<b>1,74</b>	<b>1,39</b>	<b>755.671</b>
PART. ABRIL DE 2009		26,42%	26,42%	7,55%	6,60%	3,77%	29,25%	100,00%						
TOTAL ABRIL DE 2008		24	28	6	7	2	47	114						
PART. ABRIL DE 2008		21,05%	24,56%	5,26%	6,14%	1,75%	41,23%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-ABR)		125	129	26	39	11	174	504						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-ABR)		24,80%	25,60%	5,16%	7,74%	2,18%	34,52%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-ABR)		83	112	32	27	10	137	401						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-ABR)		20,70%	27,93%	7,98%	6,73%	2,49%	34,16%	100,00%						

**ABRIL**  
**CUADRO 3.2**  
**QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES**

AEROLINEA	ABRIL DE 2009									QUEJAS*100.000PAX				PAX ABR-2009
	SIGLA	DEIMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	ABR DE 2009	ABR DE 2008	ENE-ABR2009	ENE-ABR 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	306,04	66,3	374,90	1.362
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	28,29	7,3	10,71	3.957
AEROREPUBLICA	RPB	0	2	0	2	0	2	6	10,34%	17,1	30,71	12,6	35,86	35.042
AIR E S	ARE	0	0	0	0	0	2	2	3,45%	35,0	19,40	97,1	44,95	5.709
AIR CANADA	ACA	1	0	0	1	0	1	3	5,17%	71,9	0,00	29,4	11,57	4.172
AIR FRANCE	AFR	0	4	1	0	0	0	5	8,62%	37,9	7,28	17,2	10,65	13.743
AIR COMET	MPD	0	0	0	1	0	1	2	3,45%	77,5	849,08	366,1	262,15	2.580
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	0	2	2	3,45%	5,8	9,62	9,0	13,41	34.444
AVIANCA	AVA	3	0	0	1	0	17	21	36,21%	13,6	16,53	18,5	14,26	153.877
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	14,77	7,6	20,18	16.579
COPA	CMP	0	2	0	0	0	0	2	3,45%	6,5	0,00	10,7	5,07	30.851
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	134,6	228,22	974
DELTA	DAL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	22,0	31,29	11.782
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	403,23	0,0	88,03	658
IBERIA	IBE	0	1	1	2	0	2	6	10,34%	31,9	104,46	40,7	41,45	18.782
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	7,17	4.437
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	12,6	0,00	9.267
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	15,97	14,9	24,47	6.198
MEXICANA	MXA	0	0	0	1	0	0	1	1,72%	13,3	0,00	8,6	13,60	7.511
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,4	0,00	17.365
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	0	3	0	2	5	8,62%	29,6	#jDIV/0!	23,6	0,00	16.894
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	294,67	8,3	66,35	11.388
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	1.196
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	10,8	15,75	2.938
OTROS	OTRA	0	0	0	0	0	3	3	5,17%			#jDIV/0!	#jDIV/0!	
<b>TOTAL ABRIL DE 2009</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,4</b>	<b>3,44</b>	<b>21,2</b>	<b>23,74</b>	<b>411.706</b>
PART. ABRIL DE 2009		6,90%	15,52%	3,45%	18,97%	0,00%	55,17%	100,00%						
TOTAL ABRIL DE 2008		11	45	11	11	1	44	123						
PART. ABRIL DE 2008		8,94%	36,59%	8,94%	8,94%	0,81%	35,77%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-ABR)		41	58	10	67	7	176	359						
PART ACUM. 2009 (ENE-ABR)		11,42%	16,16%	2,79%	18,66%	1,95%	49,03%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-ABR)		55	91	43	62	5	134	390						
PART ACUM. 2008 (ENE-ABR)		14,10%	23,33%	11,03%	15,90%	1,28%	34,36%	100,00%						

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS NACIONALES  
MES : ABRIL 2009**

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRBUS	AMANA	EFISFLY	SPM	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.459	1.995	3.801	4.298	1.295	2.671	15.519		
2	VUELOS ADICIONALES			7	9		1	17		
3	VUELOS CHARTERS							0		
4	POR FALTA DE TRAFICO	125		12				137		
5	POR INCONTROLABLES	5	2	17	25	3	17	69		
6	POR DAÑOS TECNICOS	2	3	22	19	8	7	61		
7	POR OPERACIONALES			3	3		1	7		
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	130	2	29	25	3	17	206		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	2	3	25	22	8	8	68		
10	VUELOS CANCELADOS	132	5	54	47	11	25	274		
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS						0		
		MINUTOS						0		
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		223	119	535	530	345	305	2.057
		MINUTOS		12.100	3.434	20.640	23.765	17.545	14.106	91.590
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		120	26	287	127	78	85	723
		MINUTOS		9.470	1.485	18.360	8.827	6.610	6.180	50.932
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		70	27	94	63	76	32	362
		MINUTOS		1.980	1.015	2.760	3.308	2.631	1.983	13.677
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		413	172	916	720	499	422	3.142
		MINUTOS		23.550	5.934	41.760	35.900	26.786	22.269	156.199
16	TOTAL VUELOS	1.459	1.995	3.808	4.307	1.295	2.672	15.536		
17	VUELOS VENDIDOS	1.329	1.993	3.779	4.282	1.292	2.655	15.330		
18	VUELOS CUMPLIDOS	914	1.818	2.838	3.540	785	2.225	12.120		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	97%	89%	95%	87%	95%	92%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	63%	91%	75%	82%	61%	83%	78%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	57	35	46	50	54	53	50		

Fuente: Torre de Control

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS INTERNACIONALES  
MES : ABRIL 2009**

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPGOS	AEROREPUBLICA	AIRBUS	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SPM	SPIRIT	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	52	608	154	13	30	8	150	1.098	90	210	4	53	7	39	30	61	26	60	122	73	65	13	30	3.009		
2	VUELOS ADICIONALES				1																					1		
3	VUELOS CHARTERS																									0		
4	POR FALTA DE TRAFICO																			5						5		
5	POR INCONTROLABLES									1																1		
6	POR DAÑOS TECNICOS			1																						1		
7	POR OPERACIONALES																								3	3		
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	6		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4		
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	3	10		
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																								0		
		MINUTOS																								0		
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		6	18	3	16	2		50	25			10		35		1		1	4	28		3	1	203		
		MINUTOS		288	952	120	534	60		2.826	430			100		1.286		60		20	123	245		93	24	7.161		
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		1	1	6	5	1		1	19							1	1		2	2			1	43		
		MINUTOS		325	66	703	360	60		39	964			2.370				60	1.380		120	60			71	6.578		
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		1	14	1	2		1	11	20	11							1	2	1				3	73		
		MINUTOS		1.380	715	60	60		60	746	606	160		301					60	35	60				101	4.344		
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		2	7	38	9	3	16	3	12	89	36	0	2	15	0	35	0	2	3	7	30	0	6	2	319	
		MINUTOS		1.705	354	2.370	540	120	534	120	785	4.396	590	0	2.370	401	0	1.286	0	120	1.440	55	303	305	0	194	95	18.083
16	TOTAL VUELOS	13	52	608	155	13	30	8	150	1.098	90	210	4	53	7	39	30	61	26	60	122	73	65	13	30	3.010		
17	VUELOS VENDIDOS	13	52	608	155	13	30	8	150	1.097	90	210	4	53	7	39	30	61	26	55	122	73	65	13	30	3.004		
18	VUELOS CUMPLIDOS	11	45	569	146	10	14	5	138	1.008	54	210	2	38	7	4	30	59	24	52	115	43	65	7	25	2.681		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	85%	98%	97%	96%	77%	100%	88%	92%	96%	88%	100%	50%	91%	100%	100%	100%	98%	92%	96%	98%	97%	100%	77%	87%	96%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	85%	87%	94%	94%	77%	47%	63%	92%	92%	60%	100%	50%	72%	100%	10%	100%	97%	92%	87%	94%	59%	100%	54%	83%	89%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	853	51	62	60	40	33	40	65	49	16	0	1.185	27	0	37	0	0	720	18	43	10	0	32	48	57		

Fuente: Torre de Control