



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO ABRIL 2006

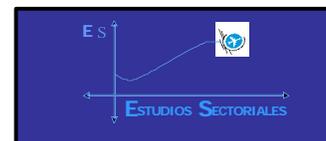


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

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 ABRIL de 2006, se recibieron 1.1 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se registraron 0.73 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en ABRIL de 2005 se recibieron 1.2 quejas por cada 10.000 pasajeros.

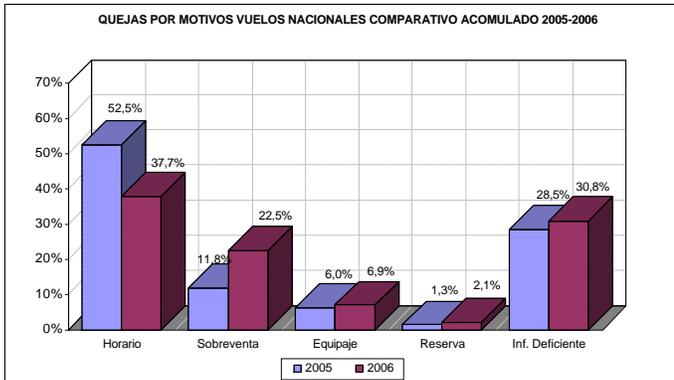
Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de ABRIL de 2006 se recibieron 1.9 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es superior a la del mismo mes del año anterior, cuando se acumularon 1.0 quejas por 10.000 pasajeros.



El número de quejas recibidas en ABRIL de 2006 fue de 46 (41.8%) por el servicio doméstico y 64 (58.2%) por el servicio Internacional.

1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

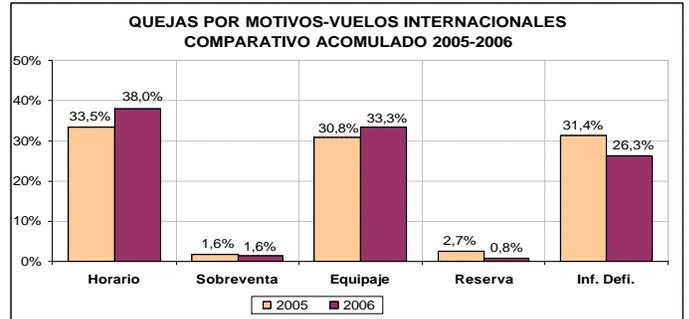
La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 12 quejas (26.1%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 18 (39.1%), Sobreventa 12 (26.1%), por Equipaje 2 (4.3%) y finalmente por reservas 2 (1.3%)



Comparativamente como se observa en el gráfico en el mes de ABRIL de 2005 con el de este año, encontramos que en

el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario; pero, se incrementaron por sobreventa, manejo de equipajes, reservas y finalmente información y atención de las aerolíneas.

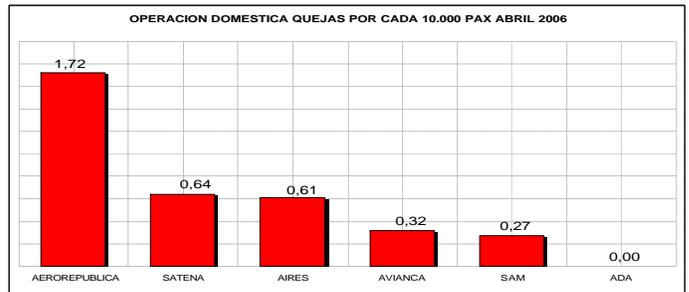
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de ABRIL se presentó por: Horario 39 quejas (60.9%), Equipaje 10 quejas (15.6%), Deficiencias en la Información 13 quejas (20.3%), Sobreventa 2 con un (3.1%).



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

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en ABRIL. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron A. Argentinas, Air Madrid y Air Canadá y en el doméstico Aerorepublica y Satena.



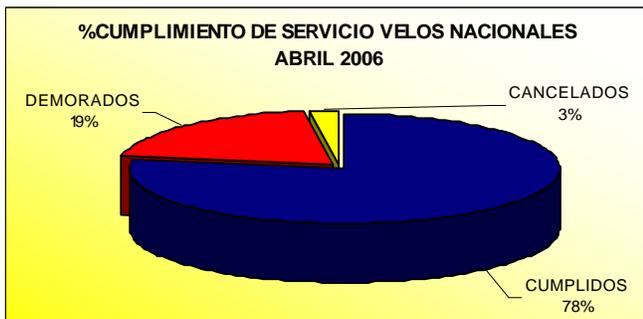
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de ABRIL de 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 2698 vuelos, 2352 cumplieron (87%), 332 presentaron demoras (12%) y 14 fueron cancelados (0.5 %).



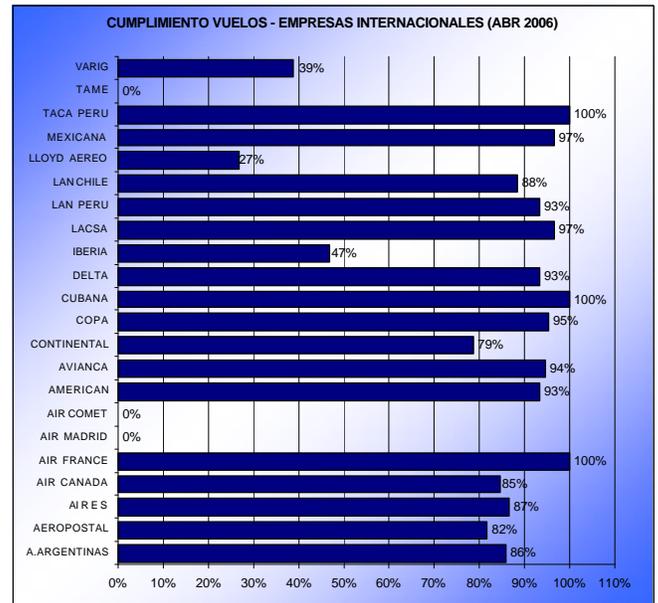
En el mercado nacional se realizaron 12324 vuelos; 9564 cumplieron (78%), 2473 sufrieron demoras (20%) y 287 fueron cancelados (2%).



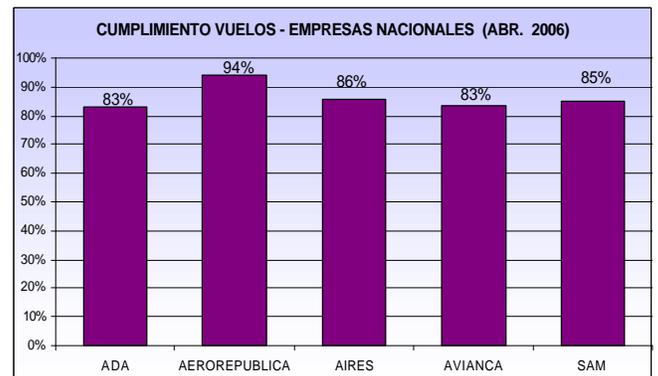
El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en el 87% y el nacional bajo 11 puntos –del 87% al 78%–.

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, Cubana y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid y Air Comet con un (0%).



La empresa más cumplida fue Aerorepublica 92.4% y la de menor cumplimiento fue Avianca y Ada con un 83%.

El promedio de demora en la operación doméstica en ABRIL fue de 58 minutos, oscilando por empresa, entre 50 y 68 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 66 minutos, oscilando entre 14 y 180 minutos.

CUADROS ANEXOS

ABRIL QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	ABRIL DE 2006								QUEJAS * 10.000 PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	ABR. DE 2006	ABR. DE 2005	ENE-ABR 2006	ENE-ABR 2005
AMERICAN	AAL	0	1	0	0	0	1	1,56%	0,0	# DIV/0!	0,7	0,33
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	15,0	0,95	0,7	0,78
AIR COMET	MPD	5	0	1	0	2	8	12,50%	0,7	0,00	24,3	13,67
AIR FRANCE	AFR	1	0	0	0	0	1	1,56%	0,7	0,95	0,7	0,78
AIR MADRID	DRD	8	0	1	0	3	12	18,75%	26,4	8,47	7,0	5,68
AEROPOSTAL	ALV	0	0	0	0	1	1	1,56%	1,3	8,47	7,0	5,68
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	18	0	0	0	0	18	28,13%	45,4	0,00	0,9	5,43
AIRES	ARE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,9	5,43
AVIANCA	AVA	2	0	2	0	1	5	7,81%	0,4	0,70	0,8	1,10
COPA	CMP	0	0	0	0	2	2	3,13%	0,5	0,81	0,6	0,86
CONTINENTAL	COA	0	0	2	0	0	2	3,13%	1,3	0,00	1,5	1,26
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	2,28
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,7	0,32
IBERIA	IBE	2	0	2	0	0	4	6,25%	2,7	0,00	3,0	0,94
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	2	2	3,13%	3,1	2,20	1,5	3,59
LAN PERU	LPE	1	0	0	0	0	1	1,56%	0,0	7,04	9,3	2,44
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	7,04	9,3	2,44
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	1,08
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	2,6	0,00
TACA - PERU	TPU	0	1	0	0	0	1	1,56%	1,6	1,96	1,1	2,03
VARIG	VRG	0	0	2	0	0	2	3,13%	6,3	0,00	3,8	0,00
OTROS	OTR	2	0	0	0	2	4	6,25%	4,6	6,31	4,5	9,91
TOTAL ABRIL DE 2006		39	2	10	0	13	64	100,00%	1,9	0,97	1,9	1,57
PART. ABRIL DE 2006		60,94%	3,13%	15,63%	0,00%	20,31%	100,00%					
TOTAL ABRIL DE 2005		7	0	10	1	7	25					
PART. ABRIL DE 2005		28,00%	0,00%	40,00%	4,00%	28,00%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-ABR)		97	4	85	2	67	255					
PART ACUM. 2006 (ENE-ABR)		38,04%	1,57%	33,33%	0,78%	26,27%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-ABR)		62	3	57	5	58	185					
PART ACUM. 2005 (ENE-ABR)		33,51%	1,62%	30,81%	2,70%	31,35%	100,00%					

ABRIL QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	ABRIL DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF. DEFICIENTE	TOTAL	PART.	ABR. DE 2006	ABR. DE 2005	ACUM. ENE-ABR. DE 2006	ACUM. ENE-ABR. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	5	7	1	2	12	27	58,70%	1,72	1,59	2,31	3,02
AIRES	ARE	1	2	0	0	0	3	6,52%	0,61	0,79	1,06	1,36
AVIANCA	AVA	4	1	1	0	3	9	19,57%	0,32	1,49	0,76	1,15
SAM	SAM	1	0	0	0	1	2	4,35%	0,27	0,49	0,18	0,34
SATENA	NSE	1	2	0	0	1	4	8,70%	0,64	0,20	0,58	2,01
ADA	ANQ	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,00	0,89	0,25
OTRA	OTR	0	0	0	0	1	1	2,17%	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ABRIL DE 2006		12	12	2	2	18	46	100,00%	0,73	1,20	1,13	1,89
PART. ABRIL DE 2006		26,09%	26,09%	4,35%	4,35%	39,13%	100,00%					
TOTAL ABRIL DE 2005		32	12	4	2	19	69					
PART. ABRIL DE 2005		46,38%	17,39%	5,80%	2,90%	27,54%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-ABR)		109	65	20	6	89	289					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-ABR)		37,72%	22,49%	6,92%	2,08%	30,80%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-ABR)		245	55	28	6	133	467					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-ABR)		52,46%	11,78%	6,00%	1,28%	28,48%	100,00%					

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

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.544	2.548	2.630	4.206	1.346	12.274
2	VUELOS ADICIONALES	26		20	4		50
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	68	6				74
5	POR INCONTROLABLES	9	24	32			65
6	POR DAÑOS TECNICOS	16	11	26	28		81
7	POR OPERACIONALES		1	5	47	14	67
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	77	30	32	0	0	139
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	16	12	31	75	14	148
10	VUELOS CANCELADOS	93	42	63	75	14	287
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					0
		MINUTOS					0
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		302	204	418	6
		MINUTOS		23.942	9.799	24.810	180
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		100	80	285	32
		MINUTOS		7.508	6.093	18.008	11.043
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		142	61	63	433
		MINUTOS		5.642	2.088	2.833	20.589
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		544	345	766	627
		MINUTOS		37.092	17.980	45.651	31.632
16	TOTAL VUELOS	1.570	2.548	2.650	4.210	1.346	12.324
17	VUELOS VENDIDOS	1.493	2.518	2.618	4.210	1.346	12.185
18	VUELOS CUMPLIDOS	933	2.161	1.821	3.508	1.141	9.564
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	83%	94%	86%	83%	85%	86%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	59%	85%	69%	83%	85%	78%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	68	52	60	50	59	58

Fuente: Torre de Control

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

No.	CONCEPTO	A ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AIRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	LLOYD AEREO	MEXICANA	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	35	158	179	13	30	12	13	120	1.590	77	210	5	30	30	30	30	26	13	30	30		31	2.692	
2	VUELOS ADICIONALES			1									2						2		1				6
3	VUELOS CHARTERS																								0
4	POR FALTA DE TRAFICO																				1				1
5	POR INCONTROLABLES			2							2														4
6	POR DAÑOS TECNICOS										4														4
7	POR OPERACIONALES			3	2										0										5
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	3	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
10	VUELOS CANCELADOS	0	3	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	14
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS						1																	1
		MINUTOS						18																	18
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		5	9	21	4	17	2	3	10			8							7	1			87
		MINUTOS		40	250	1.273	22	347	30	242	363			97							190	25			2.879
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		3	2	18			2	2	32			2											64
		MINUTOS		156	152	1.262			1.160	75	2.820			64											5.781
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		2	24	4	2		12	2	6	56	16	4										19	180
		MINUTOS		20	2.011	143	64		1.297	55	260	3.967	368	131		1.208	0	98	341	1.845	45			1.310	13.163
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		10	35	43	6	17	12	7	11	98	16	6	0	10	16	1	2	3	11	8	1	0	19
		MINUTOS		216	2.413	2.678	86	347	1.297	1.263	577	7.150	368	205	0	161	1.208	18	98	341	1.845	235	25	0	1.310
16	TOTAL VUELOS	35	158	180	13	30	12	13	120	1.590	77	210	7	30	30	30	30	26	15	30	31			31	2.698
17	VUELOS VENDIDOS	35	158	178	13	30	0	0	120	1.590	75	210	7	30	30	30	30	26	15	29	31			31	2.693
18	VUELOS CUMPLIDOS	25	120	133	7	13	0	0	109	1.492	59	200	7	20	14	29	28	23	4	21	30	0	0	12	2.352
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	82%	87%	85%	100%	0%	0%	93%	94%	79%	95%	100%	93%	47%	97%	93%	88%	27%	97%	100%	0%	39%	0%	91%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	71%	76%	74%	54%	43%	0%	0%	91%	94%	77%	95%	100%	67%	47%	97%	93%	88%	27%	70%	97%	#DIV/0!	39%	87%	87%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	22	69	62	14	20	108	180	52	73	23	34			16	76	18	49	114	168	29	25		69	66

Fuente: Empresas Aereas