



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO AGOSTO 2009



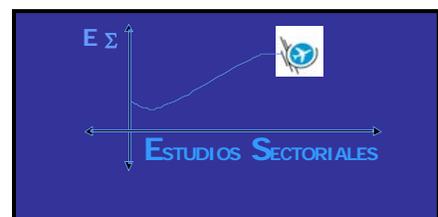
Con el fin de mejorar la calidad de este boletín, a partir de la fecha, hemos introducidos nuevas fuentes de información que permiten la estandarización de las cifras estadísticas relacionadas con la medición del cumplimiento de los vuelos. Del registro de itinerarios se toman los vuelos programados y de las “fajas de progreso” de las torres de control los vuelos realizados; de la comparación de las anteriores bases de datos, se establecen los vuelos cancelados y los vuelos demorados. Las series históricas se afectan y para algunas aerolíneas los cambios son sensibles, considerando que la única fuente que existía era ella misma y la medición presentaba diferencias.

FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

JORGE ALONSO QUINTANA C
Jefe Grupo Sectoriales

EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



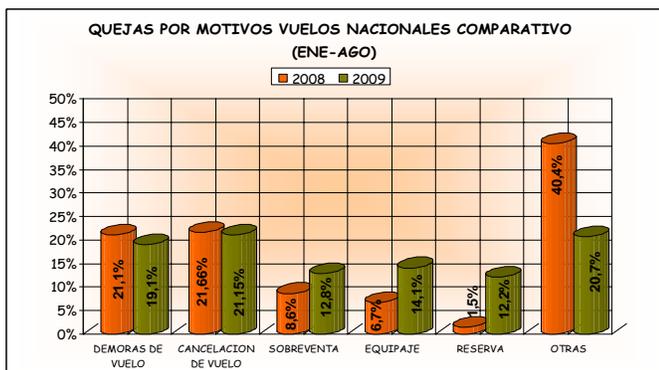
INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios en el mes de AGOSTO de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 86 (31.6%), Cancelación de Vuelo 101 (36.7%), Sobreventa 7 (2.5%), Equipaje 12 (4.4%) Otros 65 (236.6%) y finalmente Reservas 4 (1.5%) quejas.



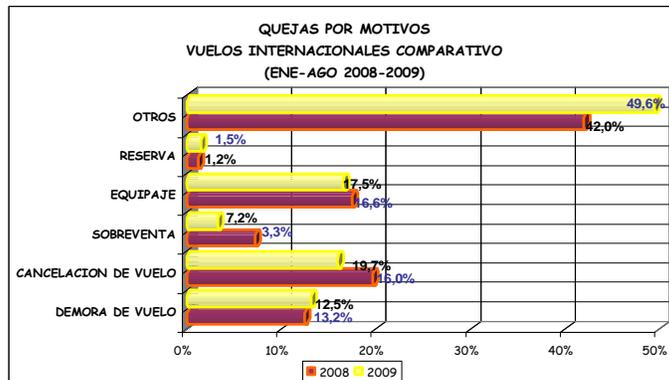
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de AGOSTO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Demoras de Vuelos, Cancelación de Vuelos y Otros, aumentaron Sobreventa, Equipaje y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de AGOSTO se presentó por: Demora de Vuelo 14 (13.3%), Cancelación de Vuelo 20 (19%), Sobreventa 3 (2.9%), Equipaje 18 (17.1%), Otros 50 (47.6%) y Reserva no tuvo.

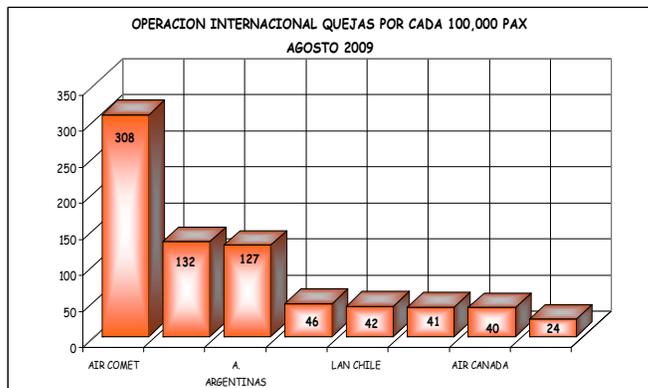
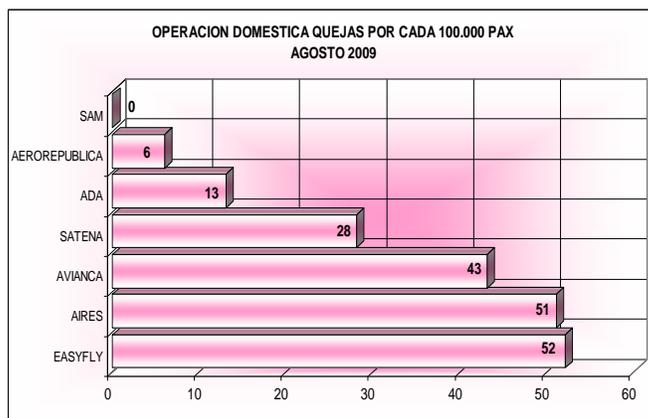


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de AGOSTO de 2008 y 2009, los motivos de Otros, Reserva y Demora de vuelo aumentaron en el presente año, mientras que Equipaje, Sobreventa y Cancelacion de Vuelo.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizadas en el mes de AGOSTO. **En el mercado internacional las 8 Aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet, Dicht, A.Argentinas, Aires, Lan Chile, Spirit, Air Canada y Iberia. En las nacionales las 4 Aerolíneas mas denunciadas. Easyfly, Aires, Avianca 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 AGOSTO de 2009, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 7 nacionales.



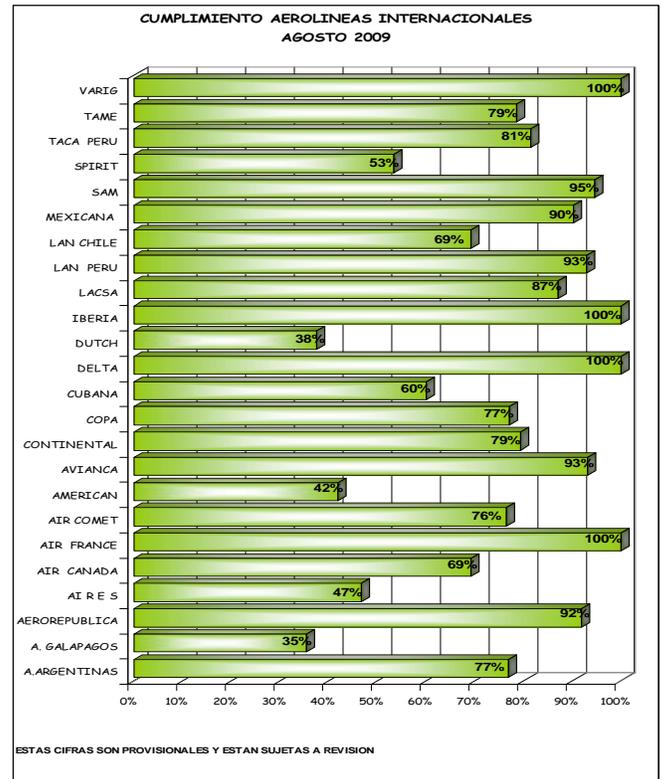
En el mercado nacional en AGOSTO se realizaron 20.712 vuelos; 13.135 cumplieron (52%), 7.178 sufrieron demoras (29%) y 3.073 fueron cancelados (19%).



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2.639 vuelos, 1.893 cumplieron (55%), 734 presentaron demoras (29%) y 158 fueron cancelados (16%).

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

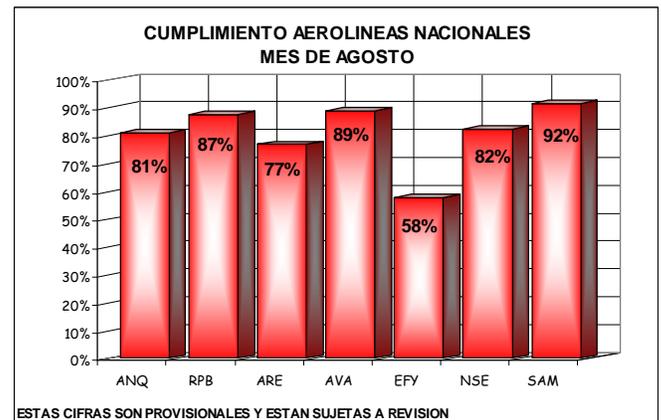
Este indicador, se obtiene excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de AGOSTO las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Air France, Delta, Iberia, Varig las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro externo encontramos a A. Galapagos con 35%, Dutch 38% y Spirit 49%, American 42% y Aires 47%.

En el mercado nacional ha tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Sam 92% y Avianca 89% y Aerorepublica 87% y la de menor cumplimiento fue Easyfly con un 58%.

El promedio de demora en la operación doméstica en AGOSTO fue de 48 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 33 minutos.





CUADROS ANEXOS

AGOSTO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	AGOSTO DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS AGO-2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	AGO. DE 2009	AGO. DE 2008	ACUM. ENE-AGO. DE 2009	ACUM. ENE-AGO. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	1	2	1	3	0	4	11	4,00%	6,11	10,58	6,74	15,20	179.906
AIRES	ARE	37	16	1	4	1	27	86	31,27%	51,81	14,01	79,02	23,02	165.987
AVIANCA	AVA	35	70	3	4	0	25	137	49,82%	43,41	17,50	29,40	14,02	315.616
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	1,27	1,80	0,26	150.182
SATENA	NSE	5	5	2	0	2	7	21	7,64%	28,07	62,62	31,97	31,14	74.819
EASYFLY	EFY	8	2	0	0	0	2	12	4,36%	52,23	6,10	19,31	20,81	22.976
ADA	ANQ	0	1	0	1	0	0	2	0,73%	12,93	14,28	19,31	20,81	15.465
OTRA	OTR	0	5	0	0	1	0	6	2,18%					
TOTAL AGOSTO DE 2009		86	101	7	12	4	65	275	100,00%	29,73	16,86	26,88	14,61	924.951
PART. AGOSTO DE 2009		31,27%	36,73%	2,55%	4,36%	1,45%	23,64%	100,00%						
TOTAL AGOSTO DE 2008		31	31	6	7	1	55	131						
PART. AGOSTO DE 2008		23,66%	23,66%	4,58%	5,34%	0,76%	41,98%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-AGO)		323	358	217	238	206	351	1693						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-AGO)		19,08%	21,15%	12,82%	14,06%	12,17%	20,73%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-AGO)		183	188	75	58	13	351	868						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-AGO)		21,08%	21,66%	8,64%	6,68%	1,50%	40,44%	100,00%						

AGOSTO
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	AGOSTO DE 2009									QUEJAS*100.000PAX				PAX AGO-2009
	SIGLA	DEMORA DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	AGO. DE 2009	AGO. DE 2008	ENE-AGO. 2009	ENE-AGO. 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	1	0	0	0	1	2	1,90%	126,3	99,26	76,5	271,00	1.584
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	1	1	0,95%	26,5	28,67	3,8	9,56	3.773
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	0	1	0	1	2	1,90%	4,9	27,78	9,8	23,43	41.091
AIR E S	ARE	0	0	0	1	0	2	3	2,86%	46,5	0,00	65,4	36,11	6.448
AIR CANADA	ACA	0	0	1	1	0	0	2	1,90%	40,4	0,00	19,3	11,01	4.952
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	1	1	0,95%	6,6	6,55	10,0	9,52	15.084
AIR COMET	MPD	4	5	0	3	0	4	16	15,24%	308,4	250,33	233,2	254,80	5.188
AMERICAN	AAL	3	0	0	2	0	5	10	9,52%	22,6	21,26	10,1	16,48	44.248
AVIANCA	AVA	7	8	2	2	0	17	36	34,29%	18,6	18,71	15,9	16,32	193.231
CONTINENTAL	COA	0	0	0	2	0	1	3	2,86%	14,3	46,38	6,1	15,74	21.042
COPA	CMP	0	1	0	0	0	1	2	1,90%	5,6	19,09	10,0	10,44	35.740
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	91,5	114,11	1.119
DELTA	DAL	0	0	0	1	0	2	3	2,86%	19,4	18,88	23,3	24,97	15.489
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	1	1	0,95%	132,3	0,00	35,5	64,77	756
IBERIA	IBE	0	3	0	2	0	1	6	5,71%	24,3	52,98	37,3	30,74	24.700
JETBLUE	JBU	0	0	0	1	0	1	2	1,90%	23,6	#iDIV/0!	10,3	#iDIV/0!	8.491
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	2,4	3,66	5.028
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	2	2	1,90%	11,0	0,00	13,6	1,77	18.132
LAN CHILE	LAN	0	1	0	0	0	2	3	2,86%	42,0	0,00	36,8	20,00	7.139
MEXICANA	MXA	0	0	0	1	0	0	1	0,95%	10,8	7,67	16,5	10,74	9.265
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,7	0,00	18.640
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	1	0	1	0	7	9	8,57%	41,4	52,89	30,1	46,64	21.736
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	4,0	32,20	14.286
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	1.286
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	13,6	7,40	2.282
OTROS	OTRA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
TOTAL AGOSTO DE 2009		14	20	3	18	0	50	105	100,00%	20,2	25,03	18,5	22,04	520.730
PART. AGOSTO DE 2009		13,33%	19,05%	2,86%	17,14%	0,00%	47,62%	100,00%						
TOTAL AGOSTO DE 2008		10	7	6	26	1	76	126						
PART. AGOSTO DE 2008		7,94%	5,56%	4,76%	20,63%	0,79%	60,32%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-AGO)		89	108	22	112	10	335	676						
PART ACUM. 2009 (ENE-AGO)		13,17%	15,98%	3,25%	16,57%	1,48%	49,56%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-AGO)		97	153	56	136	9	327	778						
PART ACUM. 2008 (ENE-AGO)		12,47%	19,67%	7,20%	17,48%	1,16%	42,03%	100,00%						



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

No.	CONCEPTO	AVG	FFB	AFE	AVA	EFY	NBE	SPM	TOTL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.708	2.446	4.671	5.116	1.173	2.843	2.602	20.559
2	VUELOS ADICIONALES	7		19	5		118	4	153
3	VUELOS CHARTERS								0
4	POR FALTA DE TRAFICO	38		7			9		54
5	POR INCONTROLABLES	2		44	61	2	40	42	191
6	POR DAÑOS TECNICOS			2	53	33	23	20	133
7	POR OPERACIONALES			11	6		2	2	21
8	NO ESPECIFICOS	686	253	392	227	260	-716	140	1.242
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	40	0	51	61	2	49	42	245
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACION	0	2	64	39	2	25	22	154
11	VUELOS CANCELADOS	726	255	507	327	264	790	204	3.073
12	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		5			5		10
MINUTOS				133			60		193
13	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	234	241	1.244	1.003	529	580	3.831
MINUTOS		13.630	8.965	76.260	62.400		34.672	36.000	231.927
14	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	142	30	440	111	56	186	60
MINUTOS		8.620	2.489	22.560	8.943	3.684	13.366	4.447	64.109
15	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	119	41	282	60	21	241	15
MINUTOS		6.950	1.189	10.980	3.423	451	21.646	605	45.244
16	NO ESPECIFICOS	61	229	293	353	418	-60	119	1.413
17	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	556	546	2.259	1.527	495	1.021	774
MINUTOS		29.200	12.776	109.800	74.766	4.135	69.744	41.052	341.473
18	TOTAL VUELOS	1.715	2.446	4.690	5.121	1.173	2.961	2.606	20.712
19	VUELOS VENDIDOS	1.675	2.446	4.639	5.060	1.171	2.912	2.564	20.467
20	VUELOS CUMPLIDOS	1.119	1.898	2.316	3.494	674	1.866	1.768	13.135
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	81%	87%	77%	89%	58%	82%	92%	83%
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	65%	78%	49%	68%	57%	63%	68%	63%
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEM	MINUTOS	53	23	49	49	8	68	53

Fuente: Torre de Control

ESTAS CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

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

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	AIRS	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	SPIRIT	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	31	275	133	13	31	17	155	910	93	271	5	62	8	49	31	109	26	62	129	88	97	13	16	2.637	
2	VUELOS ADICIONALES																										2
3	VUELOS CHARTERS																										0
4	POR FALTA DE TRAFICO																		8								8
5	POR INCONTROLABLES										1																1
6	POR DAÑOS TECNICOS				1							1															2
7	POR OPERACIONALES													1													1
8	NO ESPECIFICOS	0	0	11	5	1	0	6	13	2	0	14	0	13	-1	0	3	-8	39	22	0	1	22	2	1	146	
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	9
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACION	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	VUELOS CANCELADOS	No. VUELOS	0	0	11	6	1	0	6	13	2	1	15	0	13	0	0	3	0	39	22	0	1	22	2	1	158
MINUTOS																											0
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	1	16	14	1	5	4	5	135	10	1		18		24		1	1	14	20		1		9	280	
MINUTOS		60	386	600	60	209	140	113	4.205	263	85		452		1.170		60	60	325	1.206		60		476		9.930	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		3	8				5	43		2						1	2	6	7					77	
MINUTOS			183	420					1.086	2.404	584							60	70	309	188					5.304	
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	1	31	16	33	6	1	19	47	10			2	3	35			5	4	2	16	1	2	5	239	
MINUTOS		60	106	386	1.620	98		65	1.259	2.228	530			21	945	964			265	125	181	103	60	60	152	9.228	
15	NO ESPECIFICOS	-3	-21	-38	-84	-5	-5	-8	-95	-196	-29	-62	-2	-18	-4	-24	-4	-8	-9	-20	-27	-41	-19	-3	-9	-734	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	3	21	38	84	5	5	8	95	196	29	62	2	18	4	24	4	8	9	20	27	41	19	3	9	734
MINUTOS		60	166	955	2.640	158	209	205	2.458	8.837	793	669	0	473	945	2.134	0	120	325	520	1.696	291	120	60	628	24.462	
16	TOTAL VUELOS	13	31	275	133	13	31	17	155	910	93	271	5	62	8	49	31	109	26	62	130	88	97	14	16	2.639	
17	VUELOS VENDIDOS	13	31	275	133	13	31	17	155	910	92	271	5	62	8	49	31	101	26	62	130	88	97	14	16	2.630	
18	VUELOS CUMPLIDOS	10	10	237	48	8	26	9	60	714	63	208	3	44	3	25	27	93	17	42	103	47	78	11	7	1.893	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	77%	35%	92%	47%	69%	100%	76%	42%	93%	79%	77%	60%	100%	38%	100%	87%	93%	69%	90%	95%	53%	81%	79%	100%	83%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	77%	32%	86%	36%	62%	84%	53%	39%	78%	68%	77%	60%	71%	38%	51%	87%	85%	65%	68%	79%	53%	80%	79%	44%	72%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEM	MINUTOS	20	8	25	31	32	42	26	26	45	27	11	0	26	236	89	0	15	36	26	63	7	20	70	33	

Fuente: Torre de Control

ESTAS CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION