

A decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One line starts from the top left and goes towards the middle of the largest circle. The other line starts from the top right and goes towards the middle of the smallest circle. The circles are arranged in a roughly triangular pattern.

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICIEMBRE 2012

SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE A.

Jefe Oficina Transporte Aéreo.

Elaboro

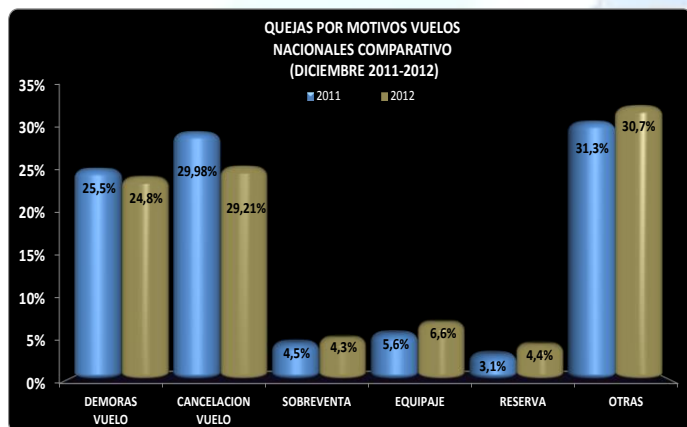
Grupo Estudios Sectoriales.

1.INFORME DE QUEJAS MENSUAL

MOTIVO DE QUEJAS NACIONALES

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de Diciembre de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Demoras de Vuelo 2012 (34%)*, Otros motivos 202 (33%), Cancelación de Vuelo 80 (13%), Equipaje 70 (5%), Sobreventa 28 (5%) y finalmente Reservas 23 (4%).

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



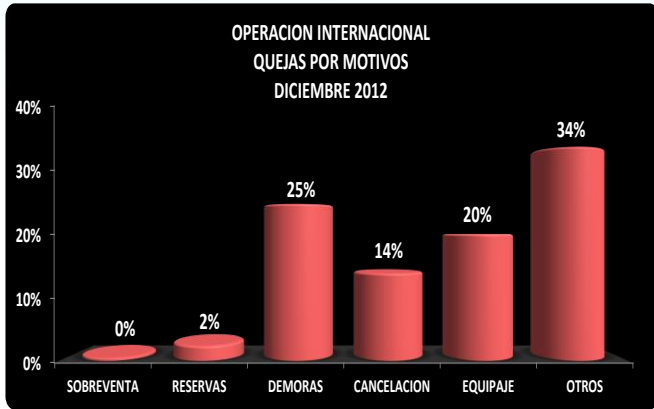
En el gráfico Comparativo de quejas Nacionales se observa que en el mes de Diciembre de 2012 disminuyeron las quejas por Demoras y Cancelación de vuelos con relación al mismo mes del 2011; y aumentaron Sobreventas, Equipaje, Reservas y *Otros.

* 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 Diciembre. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Copa Colombia, Lan Colombia, Viva Colombia, Satena y A. Antioquia.





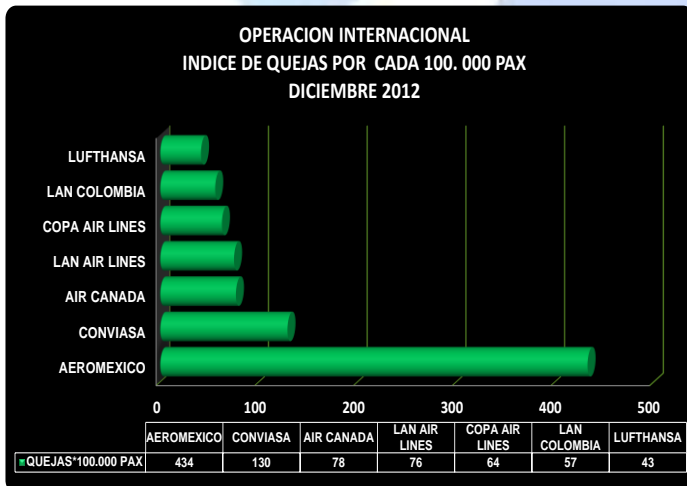
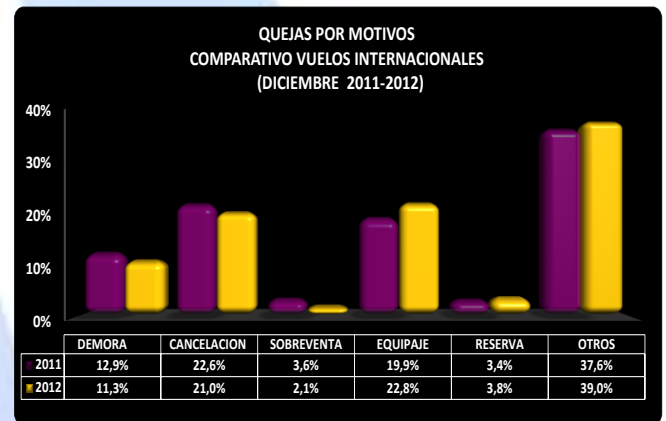
MOTIVOS DE QUEJAS INTERNACIONALES

La insatisfacción de los usuarios en vuelos Internacionales, en el mes de Diciembre, se presentó por: Otros 71 (34%), Demora de Vuelo 52 (25%), Equipaje 42 (20%), Cancelación de Vuelo 29 (14%), Reservas 5 (2%) y Sobreventa 1 (0%).

* 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 Diciembre 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).



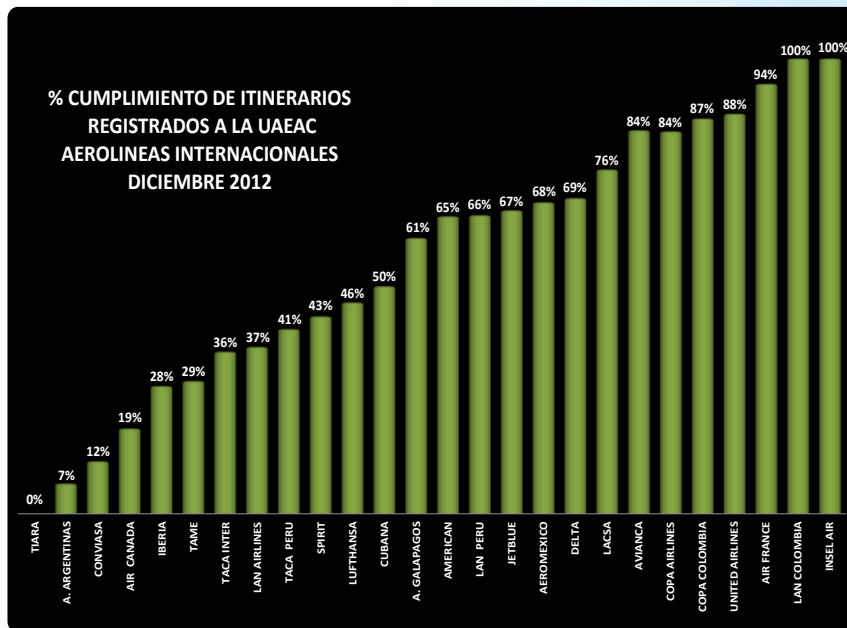
INDICE DE QUEJAS POR AEROLINEAS INTERNACIONALES

En el mercado Internacional en el mes de Diciembre encontramos que las Aerolíneas más denunciadas fueron: Aeromexico; Conviaza, Air Canada, Lan Airlines, Copa Air Lines, Lan Colombia y Lfthansa. Este indice 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 Diciembre de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Insel y Lan Colombia 100%, Air France 94%, United Airlines 88% Copa Colombia 87%, Copa Airlines y Avianca 84%, y en el otro extremo encontramos A. Canda 19%, Conviasa 12%, A. Argentinas 7% y finalmente Tiara.



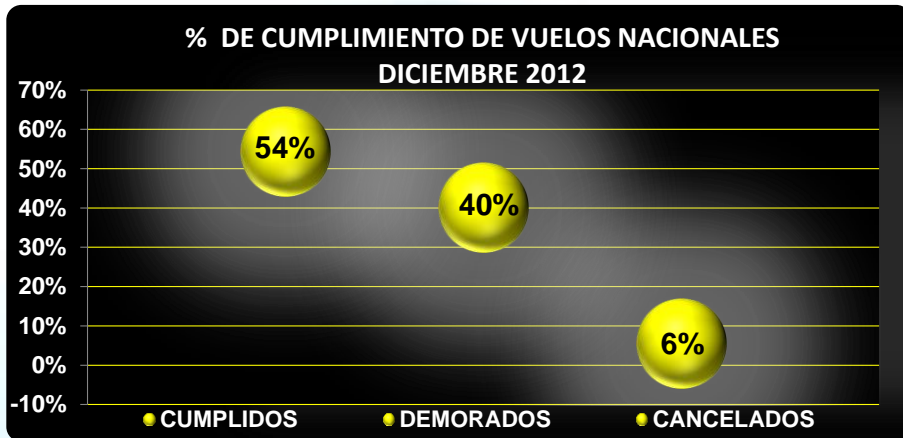
AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado Nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Lan Colombia 88%, Avianca 84%, Copa Colombia 79%, Easyfly 78%, Viva Colombia 77%, Satena 70% y A. Antioquia 45%.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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

En el mercado nacional se realizaron 23.543 vuelos; de los cuales se cumplieron 12.794 (54%), sufrieron demoras 9.453 (40%) y fueron cancelados 1.296 (6%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en el siguiente cuadro, se realizaron 3.605 vuelos, se cumplieron 2.183 (61%), presentaron demoras 1.154 (32%) y fueron cancelados 268 (7%) de los vuelos.

