

BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

MAYO

2012



SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE.

Jefe Oficina Transporte Aéreo.

JORGE ALONSO QUINTANA C.

Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

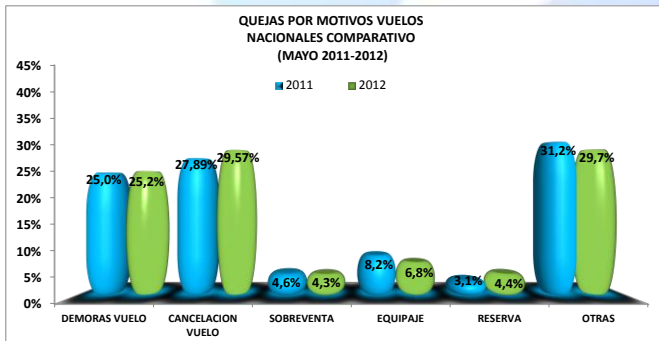
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de MAYO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 132 (32%), Demoras de Vuelo 120 (29%), Cancelación de Vuelo 113 (27%), Reservas 23 (6%), Sobreventa 14 (3%) y finalmente Equipaje 13 (3%).



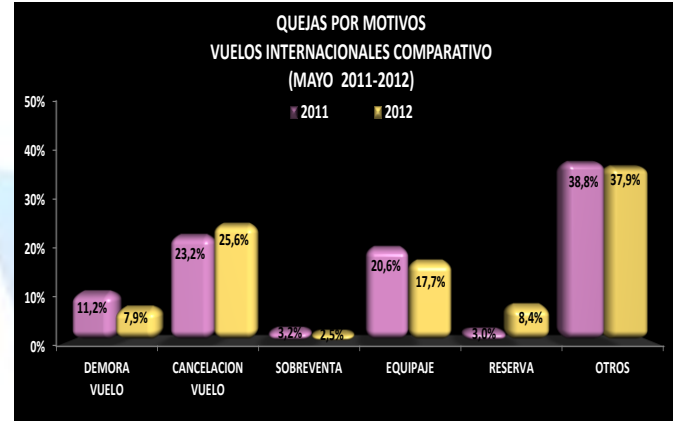
Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de MAYO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los motivos Equipaje y Otros; aumentaron Demoras, Cancelaciones de vuelos, Sobreventas y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de MAYO, se presentó por: Otros 39 (37%), Cancelación de Vuelo 28 (26%), Equipaje 14 (13%), Reservas 11 (10%), Demora de Vuelo 11 (10%), y Sobreventa 3 (3%).

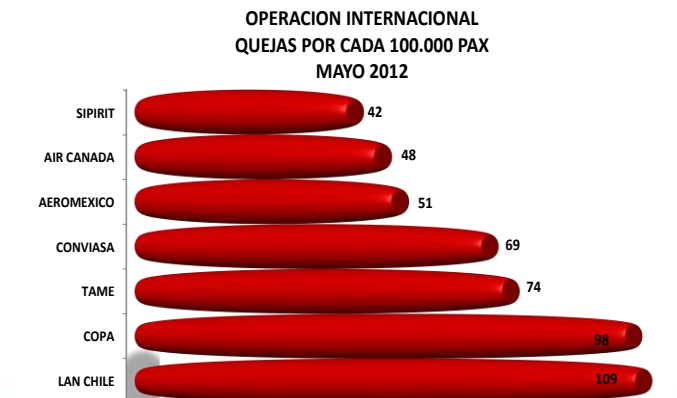


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de MAYO de 2011 y 2012, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Cancelación de Vuelo y Reservas; mientras Equipaje, Demora, Sobreventa y Otros Motivos disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

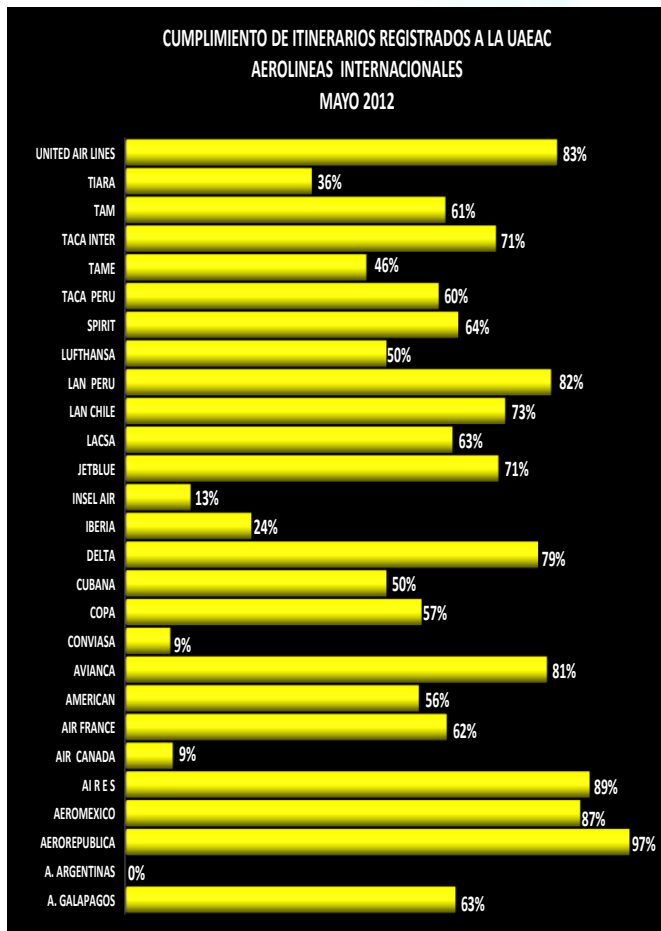
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron las Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de MAYO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Viva Colombia, Satena, Aires y A. Antioquias. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Lan Chile, Copa, Tame, Conviasa, Aeromexico, Air Canada y Spirit.



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 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 MAYO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Aerorepublica 97%, Aires 89%, Aeromexico 87%, United 83%, Lan Peru 82% y Avianca 81%; en el otro extremo encontramos Air Canada y Conviasa 9% y A. Argentinas un 0%.

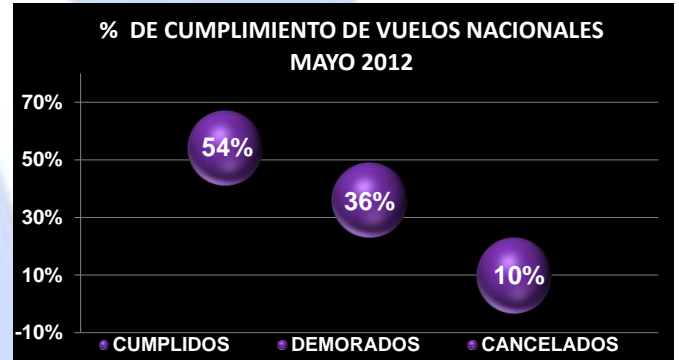
CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Aires 81%, Avianca y Aerorepublica 80%, Easyfly 77%, A. Antioquia con 49% y Satena 36%.

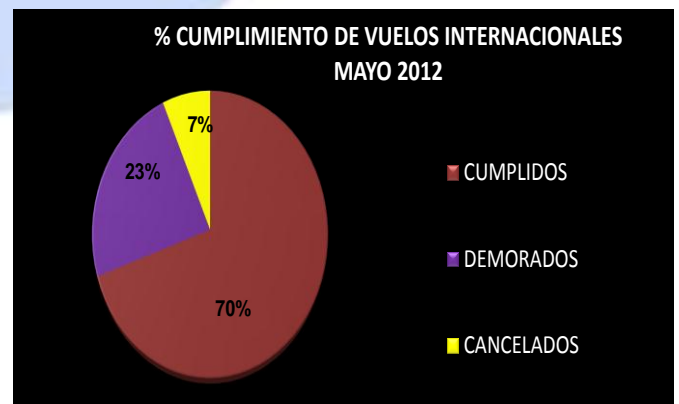


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de MAYO de 2012, basado en la información remitida por 28 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 21.083 vuelos; se cumplieron 11.398 (54%), sufrieron demoras 7.604 (36%) y fueron cancelados 2.081 (10%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 3.092 vuelos, se cumplieron 2.157 (70%), presentaron demoras 726 (23%) y fueron cancelados 209 (7%) de los vuelos.