

**BOLETIN DE CALIDAD DEL
SERVICIO**

OCTUBRE

2012



Foto : Santiago Escobar

SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE A.

Jefe Oficina Transporte Aéreo.

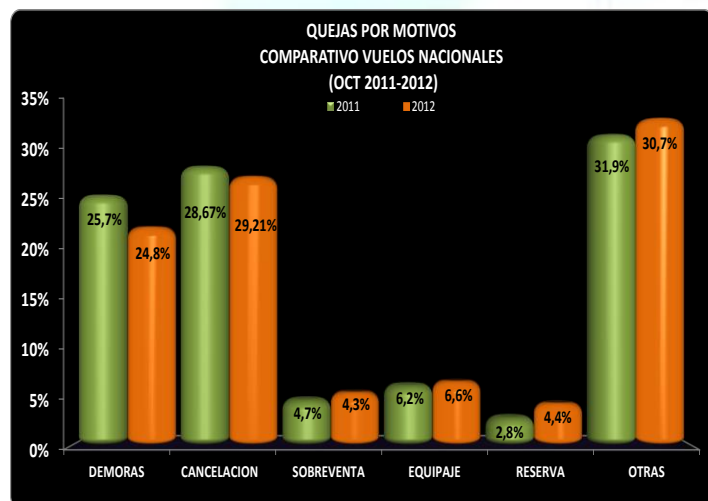
JORGE ALONSO QUINTANA C.

Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

MOTIVO DE LAS QUEJAS NACIONALES

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de OCTUBRE de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Otros motivos 248 (30%), Demoras de Vuelo 234 (29%), Cancelación de Vuelo 225 (28%), Equipaje 42 (5%), Sobreventa 38 (5%) y finalmente Reservas 22 (3%)



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

INDICE DE QUEJAS POR AEROLINEA NACIONALES

En la siguiente gráfica observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de OCTUBRE. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Satena, Viva Colombia, Lan Colombia.

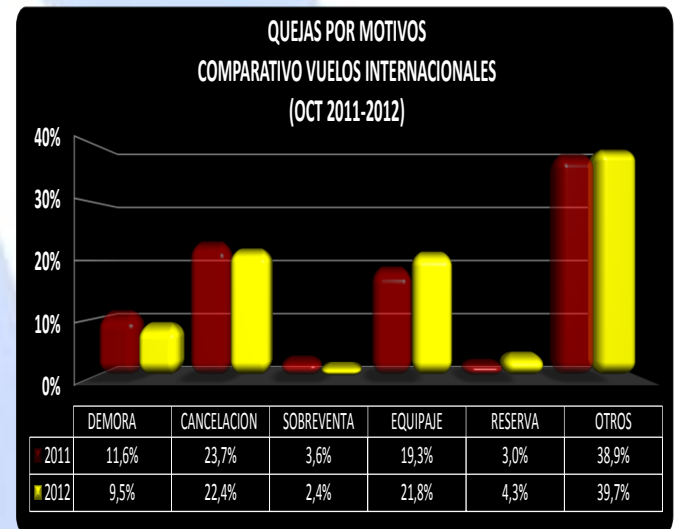




MOTIVO DE LAS QUEJAS INTERNACIONALES

La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de OCTUBRE, se presentó por: Otros 48 (38%), Equipaje 34 (27%), Cancelación de Vuelo 23 (18%), Demora de Vuelo 9 (7%), Sobreventa 7 (5%) y Reservas 4 (3%).

En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de OCTUBRE 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.



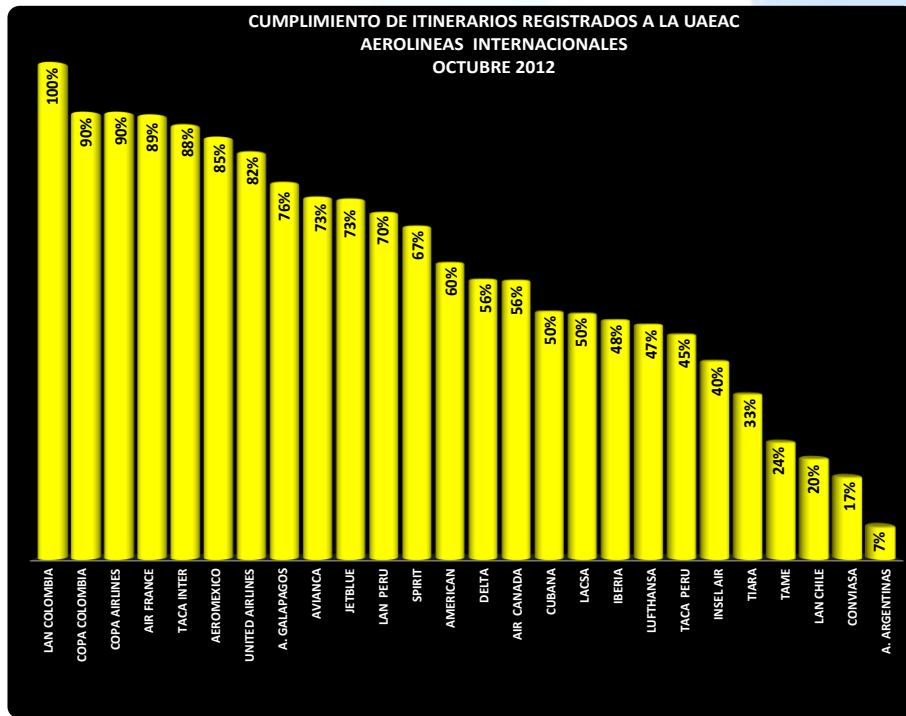
INDICE DE QUEJAS POR AEROLINEA INTERNACIONALES

En la siguiente gráfica observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de OCTUBRE. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron: Tiara, Cubana, Lan Airlines, Conviaza, Insel, A. Argentinas y Lufthansa.**

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 OCTUBRE de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Lan Colombia, Copa Colombia y Copa Airlines con 100%, Air France 89%, Taca International 88%; en el otro extremo encontramos Tame 24%, Lan Chile 20% Conviaasa 17% y A. Argentinas 7%.



AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Lan Colombia 89%, Easyfly 88%, Copa Colombia 82%, Avianca 81%, Satena 79% Viva Colombia 71% y A. Antioquia 59%.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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

En el mercado nacional se realizaron 22.968 vuelos; de los cuales se cumplieron 13.142 (57%), sufrieron demoras 8.343 (36%) y fueron cancelados 1.483 (6%) de los vuelos.

A nivel internacional, como se observa en el siguiente cuadro, se realizaron 3.438 vuelos, se cumplieron 2.198 (64%), presentaron demoras 948 (28%) y fueron cancelados 292 (8%) de los vuelos.

