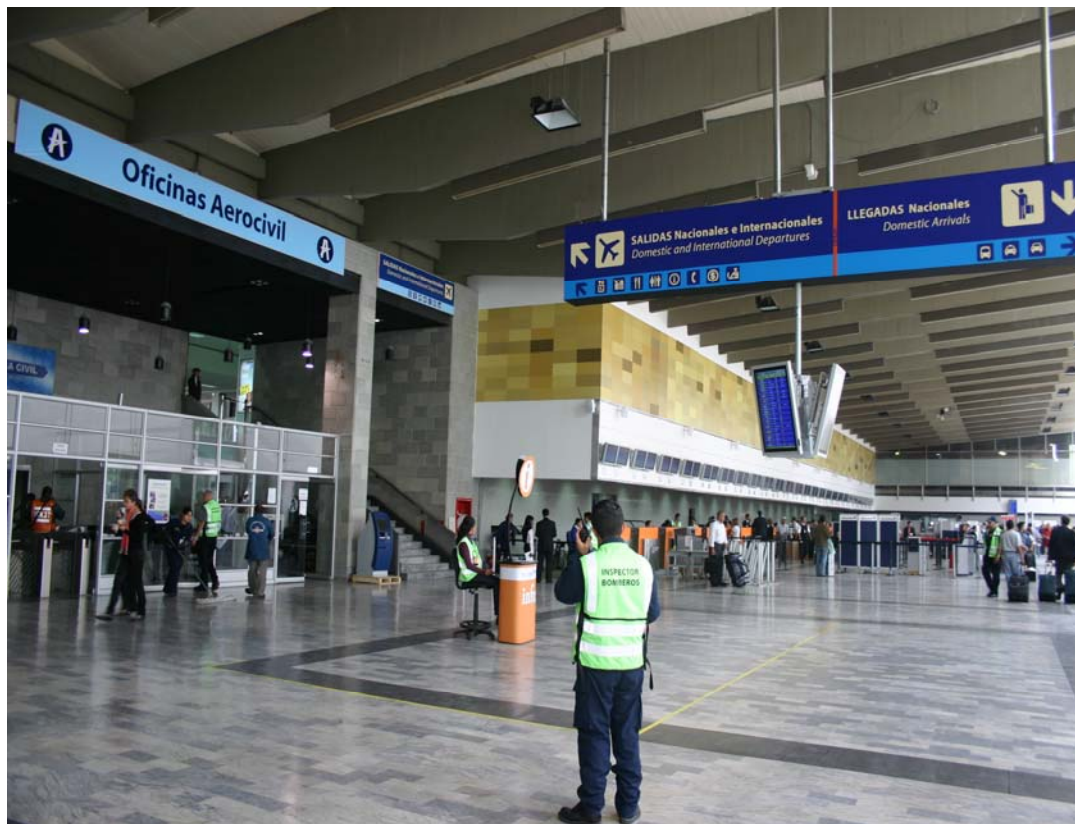




AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO DICIEMBRE 2009

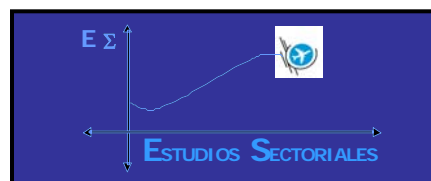


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Sectoriales

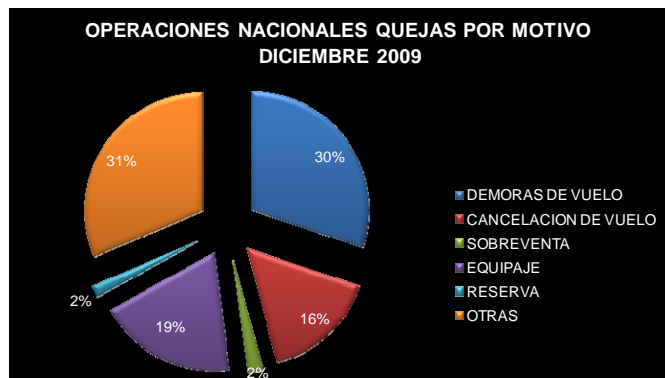
EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



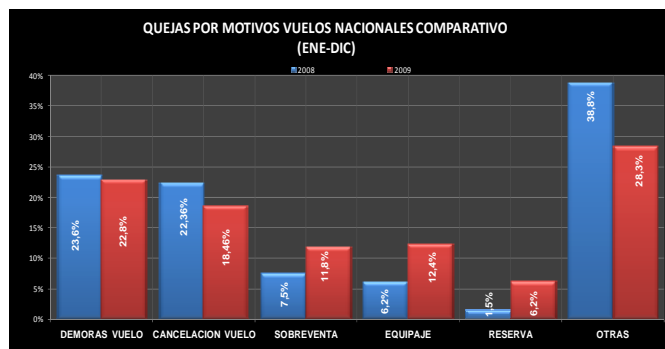
INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

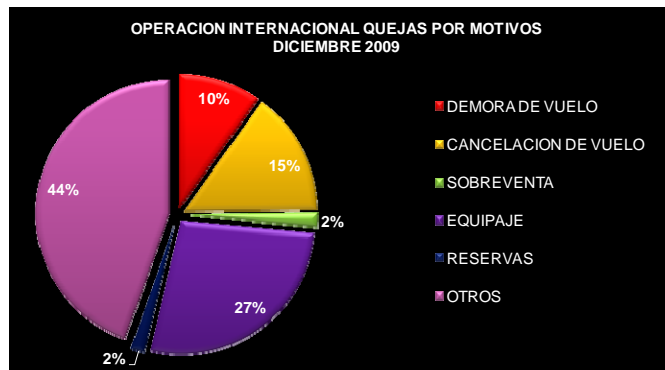
La insatisfacción de los usuarios en el mes de DICIEMBRE de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 73 (30.2%), Cancelación de Vuelo 38 (15.7%), Sobreventa 5 (2.1%), Equipaje 46 (19%) Otros 76 (31.4%) y finalmente Reservas 1 (1.7%) quejas.



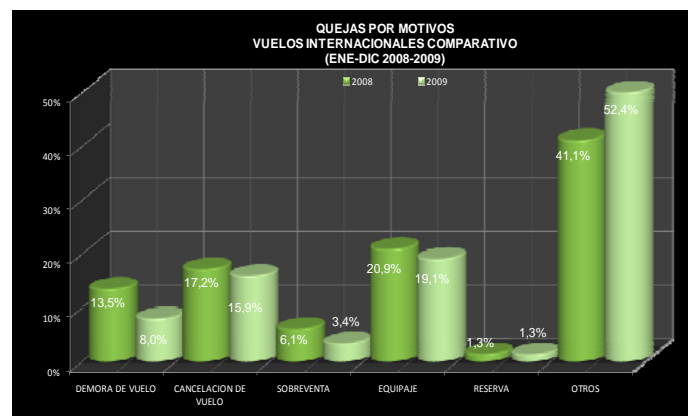
Comparativamente como se observa en el gráfico siguiente en el mes de DICIEMBRE de 2008 con el 2009, encontramos que en el 2009 disminuyeron Demoras de Vuelo, Cancelación de Vuelo y otras; aumentaron Sobreventas, Equipaje y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de DICIEMBRE se presentó por: Demora de Vuelo 12 (9.9%), Cancelación de Vuelo 18 (14.9%), Sobreventa 2 (1.7%), Equipaje 33 (27.3%), Otros 54 (44.6%) y Reserva 2 (1.7%) quejas.



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de DICIEMBRE de 2008 y 2009, el motivo que mas aumento fue el de Otros, en el presente año, mientras que, Demora de vuelo, Cancelación de Vuelo, Sobreventa, Reserva y Equipaje disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

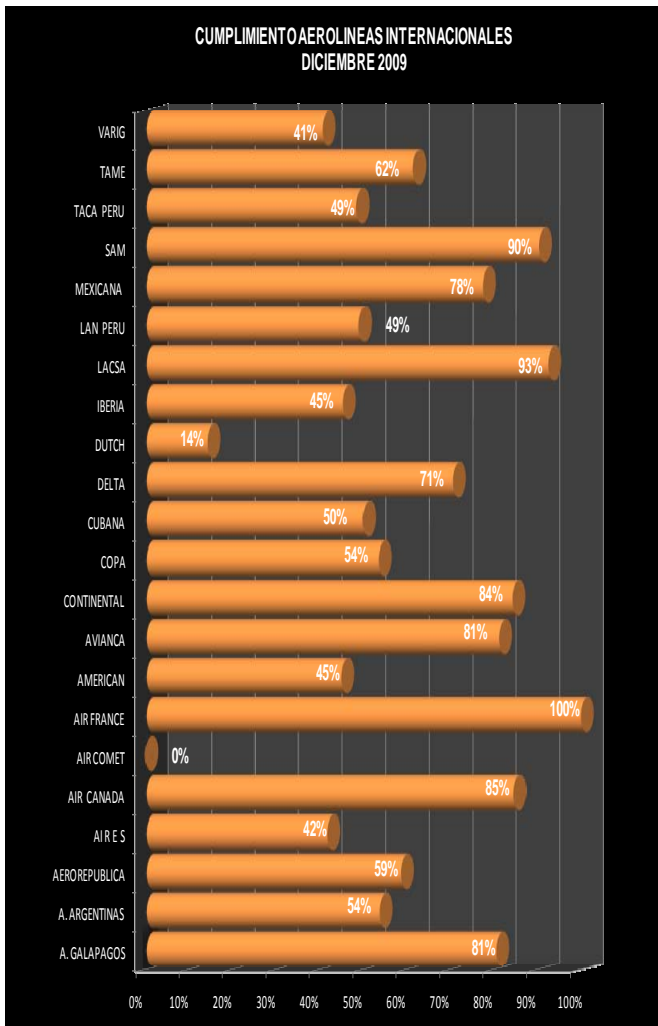
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de DICIEMBRE. **En el mercado internacional las 8 Aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet, Dutch, Lan Chile, Aires, A. Argentinas, Iberia, Spirit y Air France. En las nacionales las 4 Aerolíneas más denunciadas. Aires, Satena, ADA, Easyfly**



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS INTERNACIONALES

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



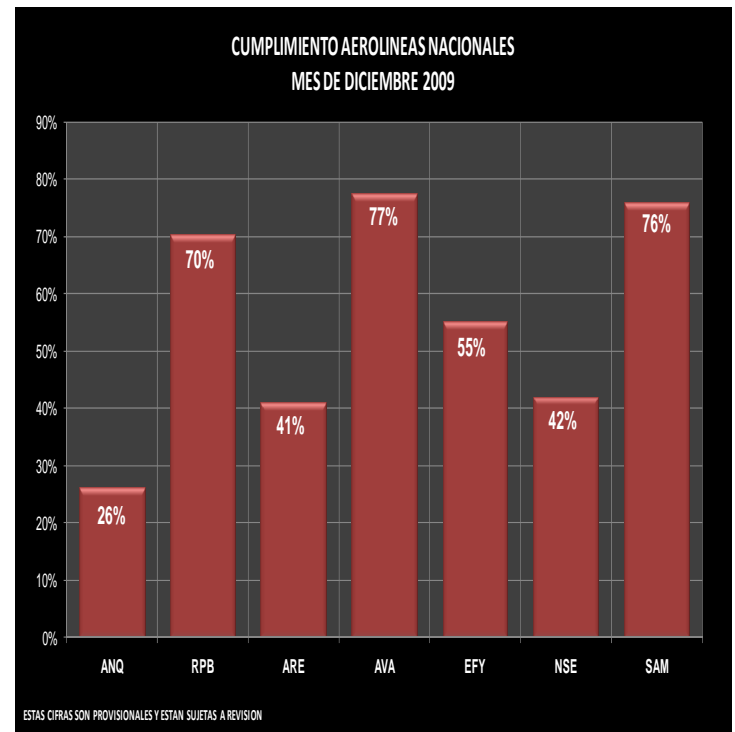
En el mes de DICIEMBRE las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Air France 100% LacsA 93% y SAM con el 90%; en el otro extremo encontramos a Air Comet 0% y DUTCH 14%.

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

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 mercado nacional la empresa más cumplida fue Avianca con el 77%, SAM con 76% y Aerorepublica con el 70% y la de menor cumplimiento fue A. de Antioquia (ADA) con un 26%.

El promedio de demora en la operación doméstica en DICIEMBRE fue de 46 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 109 minutos.



CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : DICIEMBRE 2009

No.	CONCEPTO	ANQ	FPB	ARE	AVA	EFY	NSE	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.728	2.504	4.948	5.532	1.284	2.727	2.734	21.457
2	VUELOS ADICIONALES	11		24	8		220	1	264
3	VUELOS CHARTERS								0
4	CANCELADO POR FALTA DE TRAFICO	28	1	5		2	10		46
5	POR INCONTROLABLES	2	5	99	49		12	9	176
6	POR DAÑOS TECNICOS	7		83	17		11	11	129
7	POR OPERACIONALES	0	1	5	2			2	10
8	NO ESPECIFICOS	768	286	380	368	251	513	309	2.875
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	30	6	104	49	2	22	9	222
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	7	1	88	19	0	11	13	139
11	VUELOS CANCELADOS	805	293	572	436	253	546	331	3.236
12	DEMORADOS	POR FALTA DE TRAFICO							4
		No. VUELOS							4
		MINUTOS							155
13	DEMORADOS	POR INCONTROLABLES							3.720
		No. VUELOS	317	187	929	1.005	355	407	520
		MINUTOS	16.630	8.159	64.080	49.320	15.598	44.880	225.427
14	DEMORADOS	POR DAÑOS TECNICOS							1.547
		No. VUELOS	345	52	535	167	70	252	126
		MINUTOS	28.660	2.922	27.480	12.360	4.101	26.602	111.785
15	DEMORADOS	POR OPERACIONALES							722
		No. VUELOS	66	50	76	217	29	224	60
		MINUTOS	2.290	1.871	2.460	9.360	1.899	16.860	37.380
16	DEMORADOS	NO ESPECIFICOS	-158	296	1.201	210	66	454	15
17	DEMORADOS	VUELOS DEMORADOS	570	585	2.741	1.599	520	1.337	721
		MINUTOS	47.580	13.107	94.020	71.040	21.598	88.342	39.060
18	TOTAL VUELOS	1.739	2.504	4.972	5.540	1.284	2.947	2.735	21.721
19	VUELOS VENDIDOS	1.711	2.503	4.967	5.540	1.282	2.937	2.735	21.675
20	VUELOS CUMPLIDOS	364	1.626	1.659	3.505	511	1.064	1.683	10.412
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	26%	70%	41%	77%	55%	42%	76%	58%
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	21%	65%	33%	63%	40%	36%	62%	48%
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	83	22	34	44	42	66	54

FUENTE TORRE DE CONTROL
ESTA CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : DICIEMBRE 2009

No.	CONCEPTO	A. GALAPAGOS	A. ARGENTINAS	AEROREPUBLICA	AIR S	AIR CANADA	AIR COMET	AIR FRANCE	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPIA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	31	13	297	164	13	9	31	155	919	93	220	4	62	9	47	27	107	71	128	102	13	27	2.542	
2	VUELOS ADICIONALES				5																				5
3	VUELOS CHARTERS																								0
4	CANCELADO POR FALTA DE TRAFICO																			11					11
5	POR INCONTROLABLES									2	1														3
6	POR DAÑOS TECNICOS				1									1											2
7	POR OPERACIONALES											3													3
8	NO ESPECIFICOS	1	0	93	31	0	3	0	0	14	-1	31	0	11	3	9	2	32	-1	4	8	0	0	0	240
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	14
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
11	VUELOS CANCELADOS	1	0	93	32	0	3	0	0	16	0	34	0	12	3	9	2	32	10	4	8	0	0	0	259
12	DEMORADOS	POR FALTA DE TRAFICO			2															3					5
			MINUTOS			67														2.040					
13	DEMORADOS	POR INCONTROLABLES			25	16		16	2	111	16			21	2	36			1	11	13	1			271
			MINUTOS			988	960		1.140	60	6.480	393		1.743	173	2.136			60	33.060	9.030	171			
14	DEMORADOS	POR DAÑOS TECNICOS		1	6	17	1		1	29		4	1						2	1	2	1	1		67
			MINUTOS		360	224	1.380	60		86	3.000		360	90					116	600	63	60	71		
15	DEMORADOS	POR OPERACIONALES			38	14	3		31	44	14								1	12	3	2	2		164
			MINUTOS			1.439	420	60		1.761	1.740	60							60	13.140	63	196	60		
16	DEMORADOS	NO ESPECIFICOS	5	5	-25	26	-2	6	0	52	62	-2	64	1	0	3	-3	0	19	-1	2	41	2	16	271
17	DEMORADOS	VUELOS DEMORADOS	5	6	44	73	2	6	16	86	246	28	68	2	21	5	33	0	23	23	20	45	5	16	773
		MINUTOS	0	360	2.718	2.760	120	0	1.140	1.907	11.220	453	360	90	1.743	173	2.136	0	236	48.840	9.156	427	131	0	83.970
18	TOTAL VUELOS	31	13	297	169	13	9	31	155	919	93	220	4	62	9	47	27	107	71	128	102	13	27	2.547	
19	VUELOS VENDIDOS	31	13	297	169	13	9	31	155	919	93	220	4	62	9	47	27	107	60	128	102	13	27	2.536	
20	VUELOS CUMPLIDOS	25	7	160	64	11	0	15	69	657	65	118	2	29	1	5	25	52	38	104	49	8	11	1.515	
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	81%	54%	59%	42%	85%	0%	100%	45%	81%	84%	54%	50%	71%	14%	45%	93%	49%	78%	90%	49%	62%	41%	67%	
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	81%	54%	54%	38%	85%	0%	48%	45%	71%	70%	54%	50%	47%	11%	11%	93%	49%	63%	81%	48%	62%	41%	60%	
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	0	60	62	38	60	0	71	22	46	16	5	45	83	35	65	0	10	2.123	458	9	26	0	109

FUENTE TORRE DE CONTROL
ESTA CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

DICIEMBRE
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	DICIEMBRE DE 2009								QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS DIC-2009	
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	DICIEMBRE DE 2009	DICIEMBRE DE 2008	ACUM. ENE-DIC. DE 2009		ACUM. ENE-DIC. DE 2008
AEROREPUBLICA	RPB	0	2	2	3	1	6	14	5,79%	7,47	13,81	9,80	13,07	187.421
AIRES	ARE	60	16	0	33	3	43	155	64,05%	79,47	64,85	61,96	25,40	195.040
AVIANCA	AVA	7	11	2	5	0	13	38	15,70%	10,63	15,03	16,13	12,61	357.550
SAM	SAM	1	0	0	0	0	1	2	0,83%	1,12	1,32	1,25	1,13	179.048
SATENA	NSE	4	7	1	2	0	7	21	8,68%	26,26	37,77	32,63	29,41	79.969
EASYFLY	EFY	0	0	0	0	0	4	4	1,65%	14,66	96,91	15,70	14,60	27.279
ADA	ANQ	0	0	0	3	0	0	3	1,24%	17,87	7,38	15,70	14,60	16.787
OTRA	OTR	1	2	0	0	0	2	5	2,07%	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOTAL DICIEMBRE DE 2009		73	38	5	46	4	76	242	100,00%	23,20	21,27	21,22	13,89	1.043.094
PART. DICIEMBRE DE 2009		30,17%	15,70%	2,07%	19,01%	1,65%	31,40%	100,00%						
TOTAL DICIEMBRE DE 2008		46	31	8	13	4	67	169						
PART. DICIEMBRE DE 2008		27,22%	18,34%	4,73%	7,69%	2,37%	39,64%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-DIC)		491	396	254	268	135	610	2154						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-DIC)		22,79%	18,38%	11,79%	12,44%	6,27%	28,32%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-DIC)		295	279	94	77	19	484	1248						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-DIC)		23,64%	22,36%	7,53%	6,17%	1,52%	38,78%	100,00%						

DICIEMBRE
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	DICIEMBRE DE 2009								QUEJAS*100.000PAX				PAX DIC-2009	
	SIGLA	DEMORA DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	DIC DE 2009	DIC DE 2008	ENE-DIC 2009		ENE-DIC 2008
A.ARGENTINAS	ARG	1	0	0	1	0	0	2	1,65%	81,3	0,00	68,3	220,16	2.460
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	36,50	5,7	11,18	2.477
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	0	4	0	0	4	3,31%	10,2	12,96	8,8	17,00	39.031
AIRES	ARE	0	2	1	3	0	8	14	11,57%	97,4	200,62	76,5	50,67	14.372
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	3,81	15,2	15,26	4.569
AIR FRANCE	AFR	1	1	0	0	0	2	4	3,31%	28,1	0,00	10,3	6,33	14.237
AIR COMET	MPD	0	8	0	3	0	5	16	13,22%	634,9	109,12	277,0	192,73	2.520
AMERICAN	AAL	0	0	0	1	0	2	3	2,48%	6,8	4,45	9,6	13,10	43.824
AVIANCA	AVA	5	2	1	9	0	11	28	23,14%	13,8	17,65	15,2	16,48	202.442
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	31,52	6,4	16,63	19.685
COPA	CMP	0	0	0	4	0	3	7	5,79%	20,0	27,98	11,4	11,98	35.041
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	366,30	88,3	137,81	1.224
DELTA	DAL	1	0	0	0	0	1	2	1,65%	13,6	47,74	20,7	25,03	14.725
DUTCH	DNL	0	1	0	0	0	3	4	3,31%	492,0	105,60	74,2	58,91	813
IBERIA	IBE	0	0	0	4	0	7	11	9,09%	53,4	71,36	35,3	30,36	20.603
JETBLUE	JBU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	# DIV/0!	14,9	# DIV/0!	8.342
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	3,3	2,54	5.264
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	8,93	9,6	2,07	20.528
LAN CHILE	LAN	2	1	0	1	2	4	10	8,26%	114,9	10,26	40,5	16,65	8.703
MEXICANA	MXA	1	0	0	0	0	1	2	1,65%	16,1	8,58	17,6	9,44	12.460
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	17.262
SPIRIT AIRLINES	NKS	1	2	0	0	0	3	6	4,96%	28,1	38,36	29,2	36,64	21.321
TACA PERU	TPU	0	0	0	1	0	0	1	0,83%	5,9	0,00	3,1	20,93	17.018
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	1.156
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	1	1	0,83%	18,3	23,80	10,3	8,63	5.470
OTROS	OTRA	0	1	0	2	0	3	6	4,96%					
TOTAL DICIEMBRE DE 2009		12	18	2	33	2	54	121	100,00%	22,6	22,70	18,3	19,98	535.547
PART. DICIEMBRE DE 2009		9,92%	14,88%	1,65%	27,27%	1,65%	44,63%	100,00%						
TOTAL DICIEMBRE DE 2008		14	11	3	49	2	44	123						
PART. DICIEMBRE DE 2008		11,38%	8,94%	2,44%	39,84%	1,63%	35,77%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-DIC)		81	161	34	192	13	530	1011						
PART ACUM. 2009 (ENE-DIC)		8,01%	15,92%	3,36%	18,99%	1,29%	52,42%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-DIC)		142	181	64	220	14	433	1054						
PART ACUM. 2008 (ENE-DIC)		13,47%	17,17%	6,07%	20,87%	1,33%	41,08%	100,00%						