## AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO

CALIDAD DE SERVICO

ENERO 2009



**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**

**Director General Aerocivil**

**ILVA RESTREPO ARIAS**

**Jefe Oficina de Transporte Aéreo**



**EDICIÓN**

**TATIANA BALLEN LOZANO**

**Administradora de Aerolíneas**

**1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL**

## MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 50 quejas (35.5%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 462 (44.0%), Sobreventa 9 (6.4%), por Equipaje 17 (12.1%) y finalmente por Reservas 3 (2.1%).



Comparativamente como se observa en el grafico anterior en el mes de ENERO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento Sobreventa y Reservas, las demás aumentaron.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de ENERO se presentó por: Horario 40 quejas (27.4%), Equipaje 29 quejas (19.9%), Sobreventa 6 (4.1%), Deficiencias en la Información 70 quejas (47.9%), y finalmente Reservas en un 1 (0.7%).



En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ENERO de 2008 y 2009, los motivos de incumplimiento de información deficiente aumento en el presente año, mientras las demás disminuyeron notablemente.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en ENERO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet y Cubana. En las nacionales las aerolíneas Easyfly 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 ENERO de 2009, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 3.237 vuelos, 2.697 cumplieron (83%), 522 presentaron demoras (16%) y 17 fueron cancelados (0.5 %).



En el mercado nacional se realizaron 17.171 vuelos; 13.063 cumplieron (76%), 3.499 sufrieron demoras (20%) y 609 fueron cancelados (4%).

* 1. CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

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



A.Argentinas, Air France, Lacsa, Spirit y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extermo encontramos a Tame 62% Cubana 63%, Continental 66%



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue SAM 95% y la de menor cumplimiento fue Easyfly con un 88 y Aires 88%.

El promedio de demora en la operación doméstica en ENERO fue de 49 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 54minutos.

**CUADROS ANEXOS**

|  |
| --- |
|  |
|  |





