



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO ENERO 2009



FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



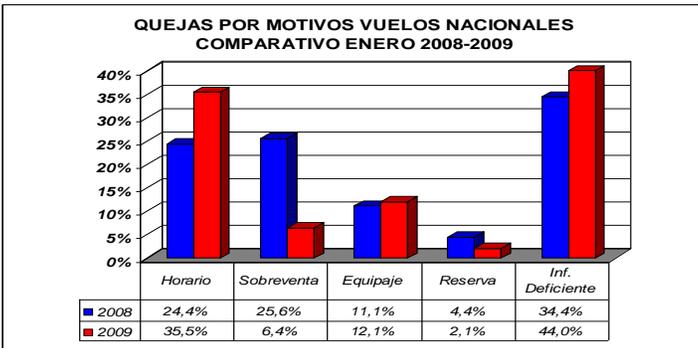
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

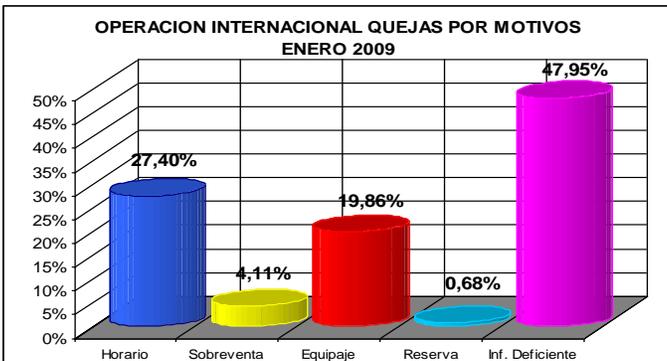
La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 50 quejas (35.5%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 462 (44.0%), Sobreventa 9 (6.4%), por Equipaje 17 (12.1%) y finalmente por Reservas 3 (2.1%).



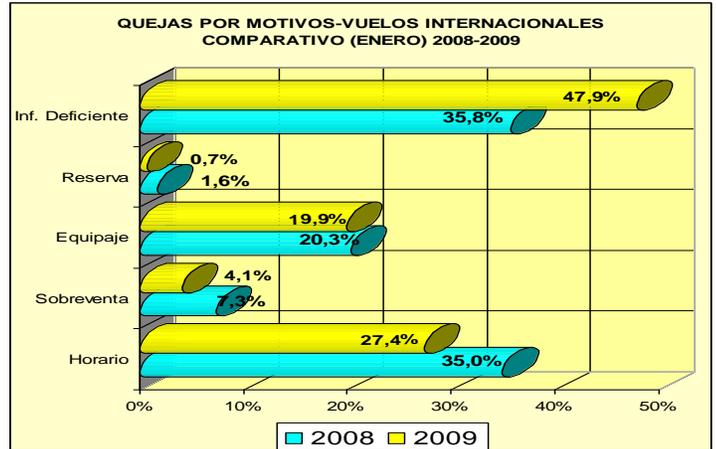
Comparativamente como se observa en el grafico anterior en el mes de ENERO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento Sobreventa y Reservas, las demás aumentaron.



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%).

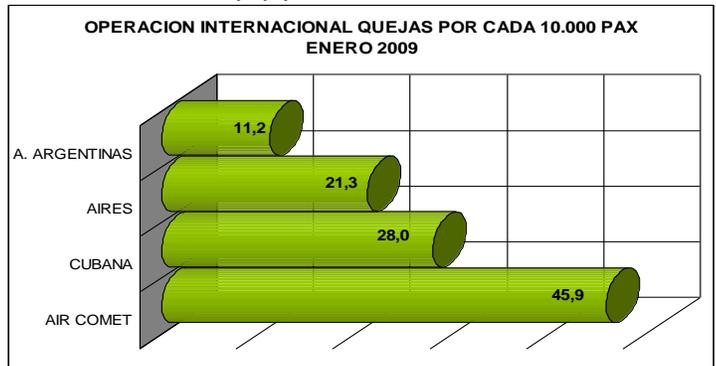


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ENERO de 2008 y 2009, los motivos de incumplimiento de información deficiente aumento en el presente año, mientras las demás disminuyeron notablemente.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

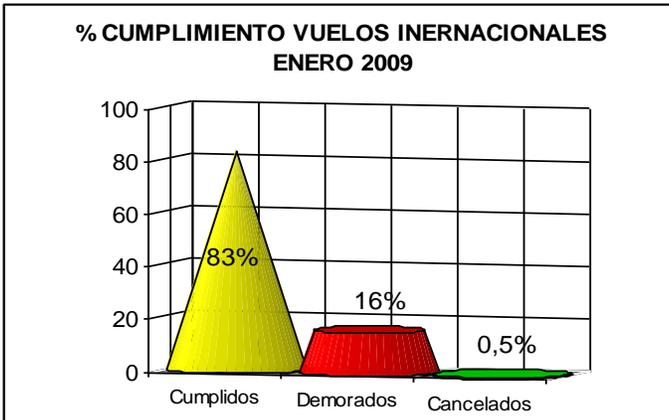
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en ENERO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet y Cubana. En las nacionales las aerolíneas Easyfly y Satena.



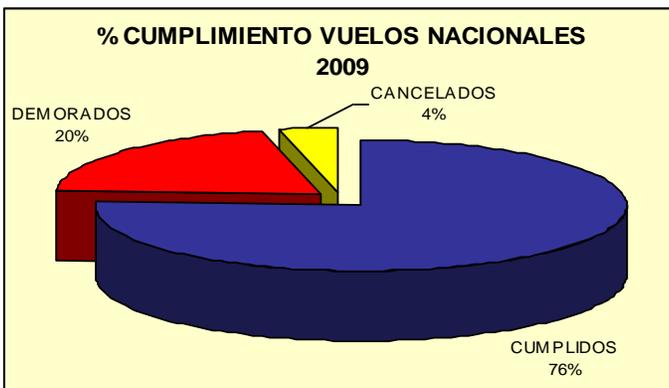
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

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.



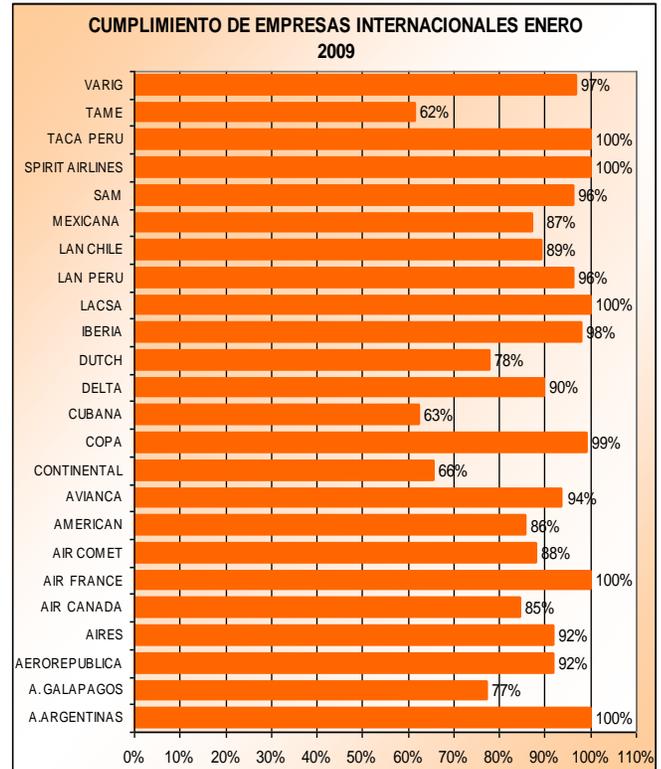
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 3.237 vuelos, 2.697 cumplieron (83%), 522 presentaron demoras (16%) y 17 fueron cancelados (0.5 %).



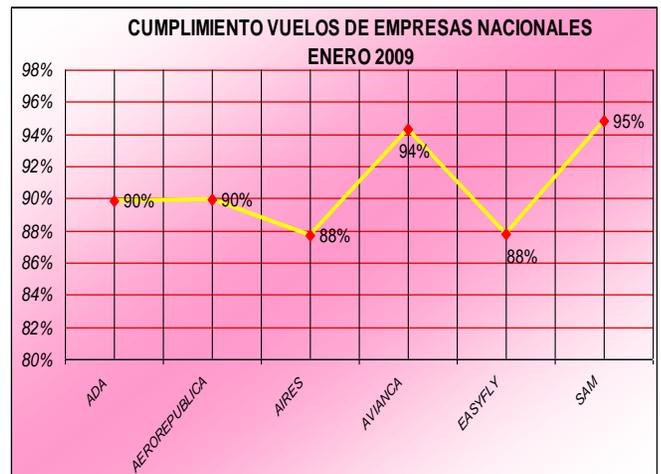
En el mercado nacional se realizaron 17.171 vuelos; 13.063 cumplieron (76%), 3.499 sufrieron demoras (20%) y 609 fueron cancelados (4%).

2.2 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 meteorológicas y obstrucción de pistas.



A.Argentinas, Air France, Lacsas, Spirit y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo 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 54 minutos.

CUADROS ANEXOS

ENERO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	ENERO DE 2009								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	ENE. DE 2009	ENE. DE 2008	ACUM. ENE-ENE. DE 2009	ACUM. ENE-ENE. DE 2008
AEROREPUBLICA	RPB	1	1	3	0	6	11	7,80%	0,76	1,74	0,76	1,74
AIRES	ARE	13	1	0	0	7	21	14,89%	3,74	1,27	3,74	1,27
AVIANCA	AVA	12	4	4	2	21	43	30,50%	1,50	0,82	1,50	0,82
SAM	SAM	0	1	0	0	0	1	0,71%	0,07	0,00	0,07	0,00
SATENA	NSE	12	2	9	0	18	41	29,08%	5,90	2,62	5,90	2,62
EASYFLY	EFY	9	0	1	1	3	14	9,93%	6,30	0,95	6,30	0,95
ADA	ANQ	2	0	0	0	3	5	3,55%	4,51	2,57	4,51	2,57
OTRA	OTR	1	0	0	0	4	5	3,55%	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ENERO DE 2009		50	9	17	3	62	141	100,00%	1,92	1,19	1,92	1,19
PART. ENERO DE 2009		35,46%	6,38%	12,06%	2,13%	43,97%	100,00%					
TOTAL ENERO DE 2008		22	23	10	4	31	90					
PART. ENERO DE 2008		24,44%	25,56%	11,11%	4,44%	34,44%	100,00%					
ACUMULADO 2009 (ENE-ENE)		50	9	17	3	62	141					
PART ACUMULADO 2009 (ENE-ENE)		35,46%	6,38%	12,06%	2,13%	43,97%	100,00%					
ACUMULADO 2008 (ENE-ENE)		22	23	10	4	31	90					
PART ACUMULADO 2008 (ENE-ENE)		24,44%	25,56%	11,11%	4,44%	34,44%	100,00%					

ENERO
CUADRO 3.2
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	ENERO DE 2009								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	ENE. DE 2009	ENE. DE 2008	ENE-ENE 2009	ENE-ENE 2008
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	1	0	1	2	1,37%	11,2	13,11	11,2	13,11
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	1	1	0,68%	2,4	1,77	2,4	1,77
AEROREPUBLICA	RPB	4	0	1	0	3	8	5,48%	1,7	2,25	1,7	2,25
AIR E S	ARE	2	0	13	0	1	16	10,96%	21,3	9,55	21,3	9,55
AIR CANADA	ACA	0	0	1	0	0	1	0,68%	2,1	2,02	2,1	2,02
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	2	2	1,37%	1,1	2,06	1,1	2,06
AIR COMET	MPD	14	1	0	0	13	28	19,18%	45,9	14,19	45,9	14,19
AMERICAN	AAL	0	0	2	0	5	7	4,79%	1,6	3,00	1,6	3,00
AVIANCA	AVA	8	3	4	1	24	40	27,40%	2,1	1,90	2,1	1,90
CONTINENTAL	COA	0	0	2	0	0	2	1,37%	1,0	0,61	1,0	0,61
COPA	CMP	0	0	0	0	2	2	1,37%	0,6	1,63	0,6	1,63
CUBANA	CUB	2	0	0	0	4	6	4,11%	28,0	49,61	28,0	49,61
DELTA	DAL	1	1	2	0	0	4	2,74%	2,6	6,20	2,6	6,20
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	10,56	0,0	10,56
IBERIA	IBE	5	1	1	0	7	14	9,59%	6,2	1,70	6,2	1,70
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,26	0,0	1,26
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	2	2	1,37%	1,7	0,00	1,7	0,00
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	2	2	1,37%	2,2	3,07	2,2	3,07
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	1	1	0,68%	0,9	1,85	0,9	1,85
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	1	0	0	1	0,68%	0,8	0,00	0,8	0,00
TACA PERU	TPU	1	0	1	0	1	3	2,05%	2,3	0,00	2,3	0,00
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00
OTROS	OTRA	3	0	0	0	1	4	2,74%			0,0	0,00
TOTAL ENERO DE 2009		40	6	29	1	70	146	100,00%	2,9	2,50	2,9	2,50
PART. ENERO DE 2009		27,40%	4,11%	19,86%	0,68%	47,95%	100,00%					
TOTAL ENERO DE 2008		43	9	25	2	44	123					
PART. ENERO DE 2008		34,96%	7,32%	20,33%	1,63%	35,77%	100,00%					
ACUM. 2009 (ENE-ENE)		40	6	29	1	70	146					
PART ACUM. 2009 (ENE-ENE)		27,40%	4,11%	19,86%	0,68%	47,95%	100,00%					
ACUM. 2008 (ENE-ENE)		43	9	25	2	44	123					
PART ACUM. 2008 (ENE-ENE)		34,96%	7,32%	20,33%	1,63%	35,77%	100,00%					

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : ENERO 2009**

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	EASYFLY	SAM	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.499	2.110	4.184	5.107	1.464	2.664	17.028		
2	VUELOS ADICIONALES	124		9	9		1	143		
3	VUELOS CHARTERS							0		
4	POR FALTA DE TRAFICO	198		44				242		
5	POR INCONTROLABLES	10	9	46	89	8	28	190		
6	POR DAÑOS TECNICOS	3	13	52	79	6	13	166		
7	POR OPERACIONALES			2	7		2	11		
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	208	9	90	89	8	28	432		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	3	13	54	86	6	15	177		
10	VUELOS CANCELADOS	211	22	144	175	14	43	609		
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS						0		
		MINUTOS						0		
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		208	259	475	548	442	285	2.217
		MINUTOS		11.390	7.469	24.480	29.586	17.574	15.661	106.160
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		70	99	404	137	120	79	909
		MINUTOS		4.400	843	20.280	9.122	7.675	5.103	47.423
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		70	99	45	64	52	43	373
		MINUTOS		2.490	5.993	1.500	2.882	1.254	2.402	16.521
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		348	457	924	749	614	407	3.499
		MINUTOS		18.280	14.305	46.260	41.590	26.503	23.166	170.104
16	TOTAL VUELOS	1.623	2.110	4.193	5.116	1.464	2.665	17.171		
17	VUELOS VENDIDOS	1.415	2.101	4.103	5.027	1.456	2.637	16.739		
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.064	1.631	3.125	4.192	836	2.215	13.063		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	90%	90%	88%	94%	88%	95%	91%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	66%	77%	75%	82%	57%	83%	76%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	53	31	50	56	43	57	49	

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : ENERO 2009**

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	AIRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	SPIRIT AIRLINES	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	53	669	159	13	31	17	155	1.203	93	217	5	60	9	49	31	52	26	62	137	53	79	13	31	3.230		
2	VUELOS ADICIONALES				2								3						2							7		
3	VUELOS CHARTERS																									0		
4	POR FALTA DE TRAFICO																									1		
5	POR INCONTROLABLES									1																1		
6	POR DAÑOS TECNICOS			1					2		1				1											5		
7	POR OPERACIONALES			11																						11		
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2		
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	11	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16		
10	VUELOS CANCELADOS	0	11	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	18		
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																								0		
		MINUTOS																								0		
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		1	1	41	8	27	10	1	80	27		18		41			2	4	13	11			1	286		
		MINUTOS		60	100	891	840	1.024	239	175	3.782	491		238		5.316			60	85	365	95			122	13.883		
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS				15	8		1	4	40							2	2	2	2				1	79		
		MINUTOS				604	420		60	978	2.946		2.160					61	1.402	105	63			60		8.859		
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS			1	38	5	2		1	16	37	32	1	1	6	2			1	6	3			4	157		
		MINUTOS			60	394	120	60		60	1.276	1.865	286	60	485	147	131			60	140	122			67	24	5.357	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		1	2	94	21	2	27	12	21	157	59	1	3	24	2	41	0	2	5	12	18	11	0	5	2	522
		MINUTOS		60	160	1.889	1.380	60	1.024	359	2.429	8.593	777	60	2.645	385	131	5.316	0	61	1.522	330	550	95	0	127	146	28.099
16	TOTAL VUELOS	13	53	669	161	13	31	17	155	1.203	93	217	8	60	9	49	31	52	28	62	137	53	79	13	31	3.237		
17	VUELOS VENDIDOS	13	53	669	161	13	31	17	155	1.202	93	217	8	60	9	49	31	52	28	62	137	53	78	13	31	3.235		
18	VUELOS CUMPLIDOS	12	40	574	140	11	4	5	132	1.045	34	215	5	36	7	7	31	50	23	50	119	42	78	8	29	2.697		
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	100%	77%	92%	92%	85%	100%	88%	86%	94%	66%	99%	63%	90%	78%	98%	100%	96%	89%	87%	96%	100%	100%	62%	97%	92%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	92%	75%	86%	87%	85%	13%	29%	85%	87%	37%	99%	63%	60%	78%	14%	100%	96%	82%	81%	87%	79%	99%	62%	94%	83%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	60	80	20	66	30	38	30	116	55	13	60	882	16	66	130	0	31	304	28	31	9	0	25	73	54	