



# AERONÁUTICA CIVIL

## TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO ENERO 2006



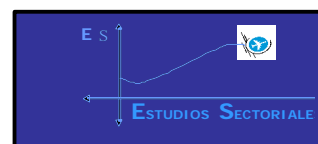
**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General Aerocivil

**JUAN CARLOS SALAZAR GOMEZ**  
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

### EDICIÓN

**JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO**  
Jefe de Estudios Sectoriales

**TATIANA BALLEEN LOZANO**  
Administradora de Aerolíneas



# 1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

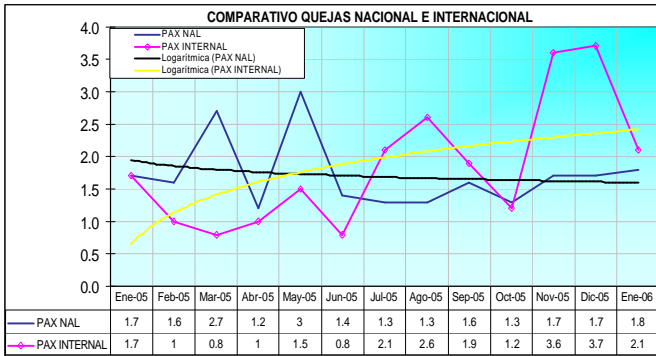
## 1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de enero de 2006, se recibieron 1,91 quejas.

A nivel nacional, se recibieron 1.8 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en ENERO de 2005 se recibieron 1.7 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de ENERO de 2006, se recibieron 2.1 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es superior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 1.7 quejas por 10.000 pasajeros.

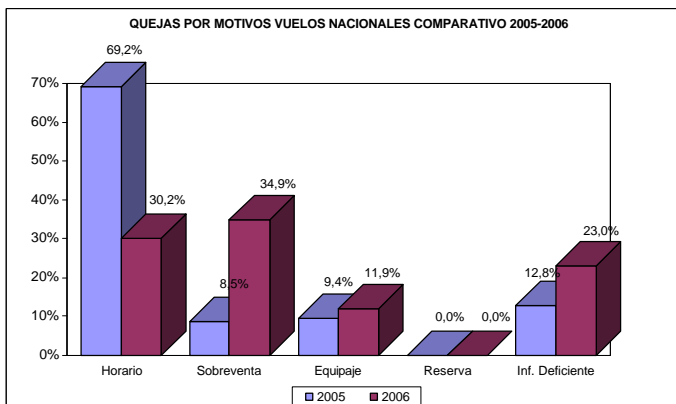
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en Enero de 2006 fue de 215, 126 (58.6%) por el servicio doméstico y 89 (41.4%) por el servicio Internacional.

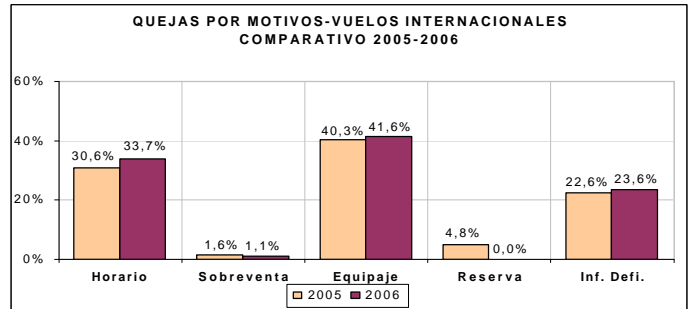
## 1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 38 quejas (30%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 29 (23%), Sobreventa 44 (35%), por Equipaje 15 (12%).



Comparativamente con el mes de enero de 2005, encontramos que el primer mes del presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario, pero se incrementaron por sobreventa, información deficiente y manejo de equipajes.

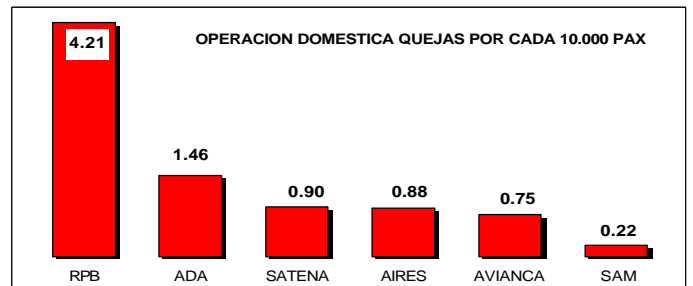
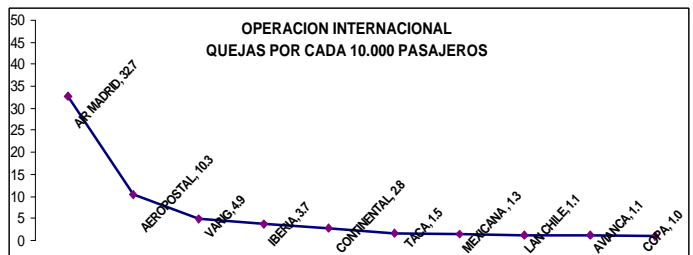
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de ENERO se presentó por: Horario 30 quejas (33.7%), Equipaje 37 quejas (41.6%), Deficiencias en la Información 21 quejas (23.6%) y Sobreventas 1 (1.1%).



En cuanto al comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ENERO de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario, información deficiente y manejo de equipaje, incrementaron las quejas, sobreventa y reservas disminuyeron las quejas en el presente año.

## 1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

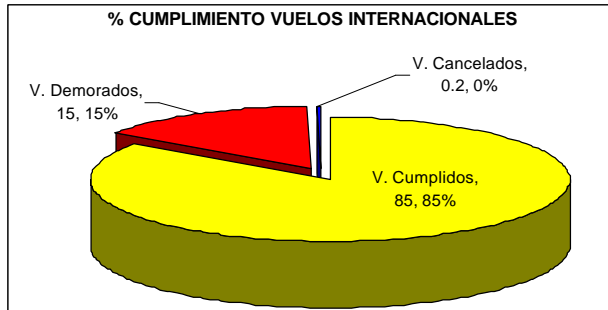
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en ENERO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Madrid y Aeropostal y en el doméstico Aerorepública y ADA.



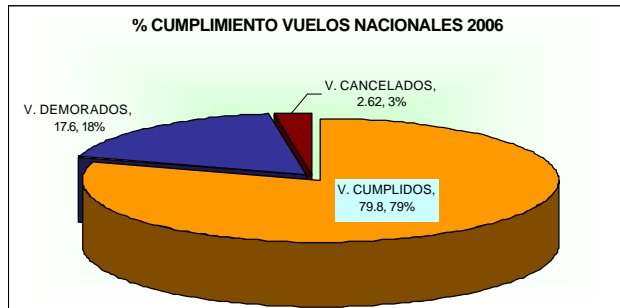
## 2. INFOME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

### 2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

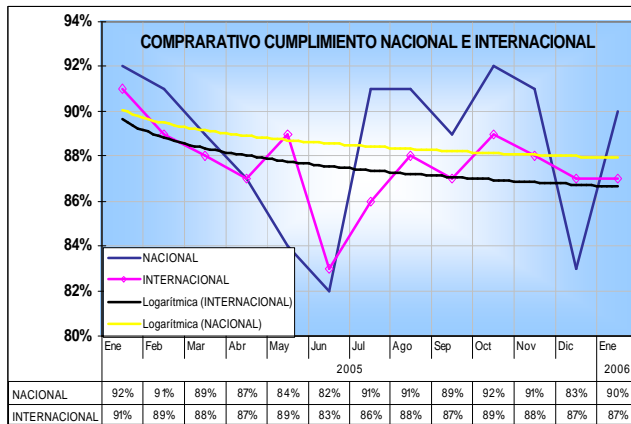
A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de ENERO de 2006, basado en la información remitida por 22 Aerolíneas regulares Internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica, de 2.814 vuelos, 2.381 cumplieron (85%), 427 presentaron demoras (15%) y 6 fueron cancelados (0.2 %).



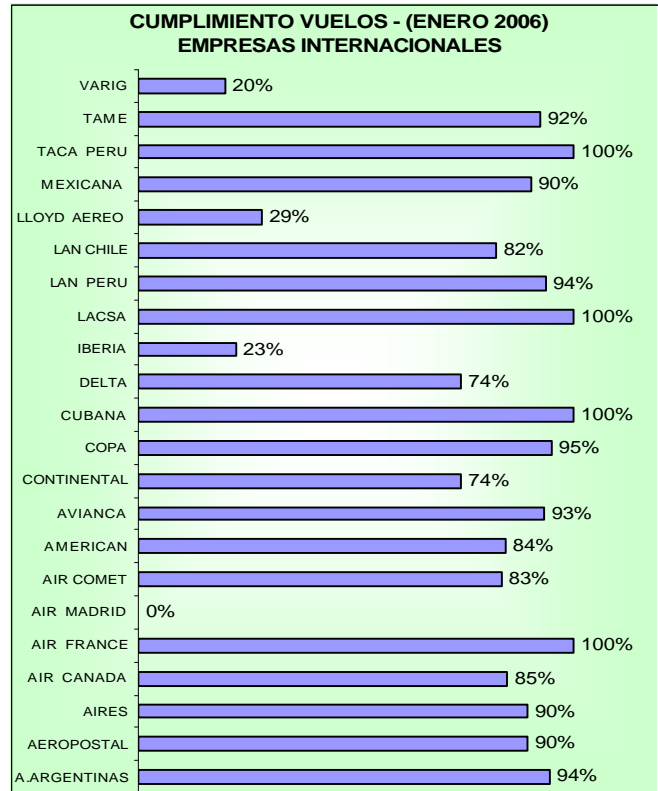
En el mercado nacional se realizaron 13.661 vuelos, 10.898 cumplieron (79.8%), 2.405 sufrieron demoras (17.6%) y 358 fueron cancelados (2.62%)



El cumplimiento de los vuelos internacionales bajo cuatro puntos porcentuales –del 91% al 87%- y el nacional bajo 2 puntos –del 92% al 90%. La tendencia, en ambos casos, es a estabilizarse.

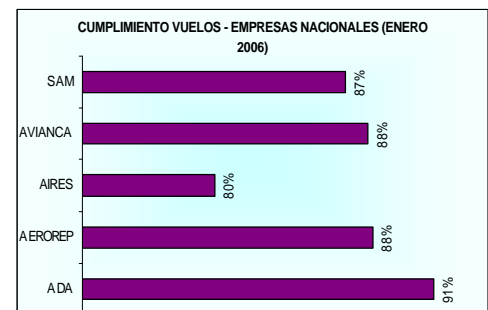
### 2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

Este indicador, 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.



Air France, Cubana, Lacs y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; al otro extremo encontramos a Air Madrid (0%), Iberia (23%) y Lloyd (29%)

Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue ADA - 91%- y la de menor cumplimiento fue AIRES -80%- .



El promedio de demora en la operación doméstica en ENERO fue de 65 minutos, oscilando por empresa, entre 58 y 70 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 62 minutos, oscilando entre 15 y 330 minutos.

## CUADROS ANEXOS

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO**  
**EMPRESAS INTERNACIONALES**  
**MES : ENERO 2006**

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AIRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	LLOYD AEREO	MEXICANA	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	18	115	192	13	31	14	14	154	1,690	62	217	4	31	31	31	31	31	21	31	31	13	20	2,795	
2	VUELOS ADICIONALES			10				4					2					3						19	
3	VUELOS CHARTERS			86					68,967													2,544		71,597	
4	POR FALTA DE TRAFICO																							0	
5	POR INCONTROLABLES																							0	
6	POR DAÑOS TECNICOS			2					1			1					1		1					6	
7	POR OPERACIONALES																							0	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS						1		1														2	
		MINUTOS						105		258															363
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	23	19	11	18		15	6	19				16		1	4			5		1		138	
		MINUTOS	436	1,345	339	483		344	197	546				283		15	77			65		40		4,170	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	1	1	17	2		2	7	30		4												65	
		MINUTOS	330	48	1,345	133		113	1,503	2,838		492									35				6,837
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	11	2			14		16	85	16	6		8	24		1	6	14	2		1	16	222	
		MINUTOS	248	165			1,363		1,078	6,498	341	213		222	1,578		36	356	1,609	62		25	1,497	15,291	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	1	35	38	13	18	14	18	29	135	16	10	24	24	1	1	10	14	8	0	2	16	427	
		MINUTOS	330	732	2,855	472	483	1,363	562	2,778	10,140	341	705	0	505	1,578	15	36	433	1,609	162	0	65	1,497	26,661
16	TOTAL VUELOS	18	115	202	13	31	14	18	154	1,690	62	217	6	31	31	31	31	34	21	31	31	13	20	2,814	
17	VUELOS VENDIDOS	18	115	202	13	31	14	18	154	1,690	62	217	6	31	31	31	31	34	21	31	31	13	20	2,814	
18	VUELOS CUMPLIDOS	17	80	162	0	13	0	0	124	1,555	46	206	6	7	7	30	29	24	6	23	31	11	4	2,381	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	94%	90%	90%	85%	100%	0%	83%	84%	93%	74%	95%	100%	74%	23%	100%	94%	82%	29%	90%	100%	92%	20%	90%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	94%	70%	80%	0%	42%	0%	0%	81%	92%	74%	95%	100%	23%	97%	97%	94%	71%	29%	74%	100%	85%	20%	85%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	330	21	75	36	27	97	31	96	75	21	71	#DIV/0!	21	66	15	36	43	115	20	#DIV/0!	33	94	62

Fuente: Empresas Aéreas

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO**  
**EMPRESAS NACIONALES**  
**MES : ENERO 2006**

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	AIRES	AVIANCA	SAM	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	2,192	2,772	2,491	4,457	1,663	13,575	
2	VUELOS ADICIONALES			59	13	14	86	
3	VUELOS CHARTERS				1,053		1,053	
4	POR FALTA DE TRAFICO	96				2	98	
5	POR INCONTROLABLES	9	22	22			53	
6	POR DAÑOS TECNICOS	2	50	35	12	7	106	
7	POR OPERACIONALES		6	3	65	27	101	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	105	22	22	2	0	151	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	2	56	38	77	34	207	
10	VUELOS CANCELADOS	107	78	60	79	34	358	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					0	
		MINUTOS					0	
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	241	311	295	16	2	865
		MINUTOS	18,537	20,121	21,383	390	42	60,473
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	60	155	435	95	38	783
		MINUTOS	3,772	12,120	30,060	6,936	2,724	55,612
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	120	118	11	363	145	757
		MINUTOS	5,633	5,121	261	20,058	9,912	40,985
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	421	584	741	474	185	2,405
		MINUTOS	27,942	37,362	51,704	27,384	12,678	157,070
16	TOTAL VUELOS	2,192	2,831	2,504	4,471	1,663	13,661	
17	VUELOS VENDIDOS	2,087	2,809	2,482	4,469	1,663	13,510	
18	VUELOS CUMPLIDOS	1,664	2,169	1,703	3,918	1,444	10,898	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	91%	88%	80%	88%	87%	87%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	76%	77%	68%	88%	87%	80%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	66	64	70	58	69	