



AERONÁUTICA CIVIL

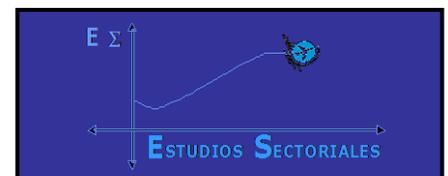
TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO FEBRERO 2009



FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



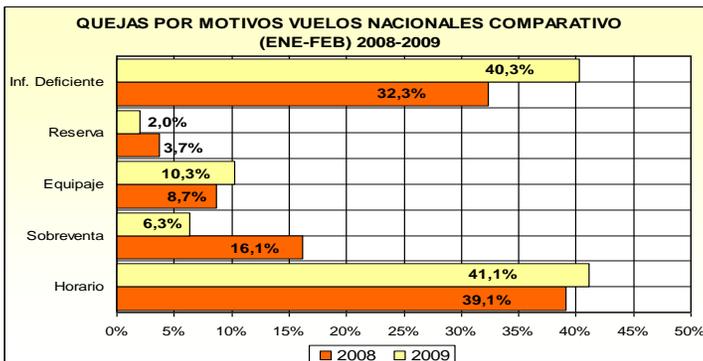
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 54 quejas (48.2%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 40 (35.7%), Sobreventa 7 (6.3%), por Equipaje 9 (8.0%) y finalmente por Reservas 2 (1.8%).



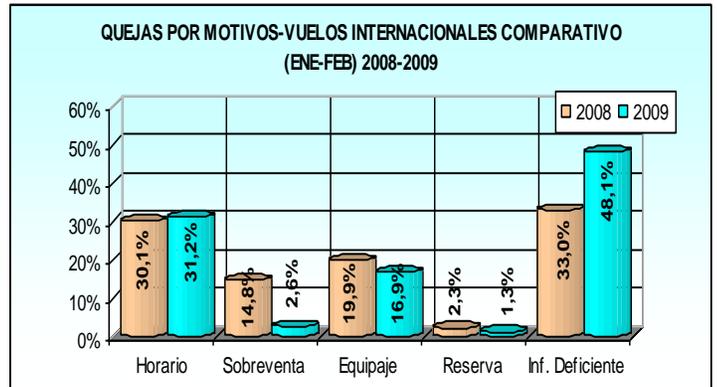
Comparativamente como se observa en el grafico anterior en el mes de FEBRERO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento Sobreventa y Reservas, las demás aumentaron.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de FEBRERO se presentó por: Horario 32 quejas (38.1%), Equipaje 10 quejas (11.9%), Sobreventa 0 (0.0%), Deficiencias en la Información 40 quejas (47.6%), y finalmente Reservas en un 2 (2.4%).

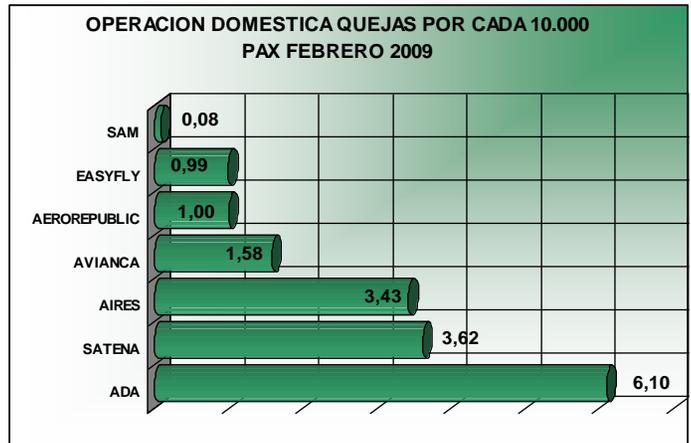


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de FEBRERO de 2008 y 2009, los motivos de incumplimiento de horario y información deficiente aumentaron en el presente año, mientras que equipaje, reservas y sobreventa disminuyeron notablemente.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

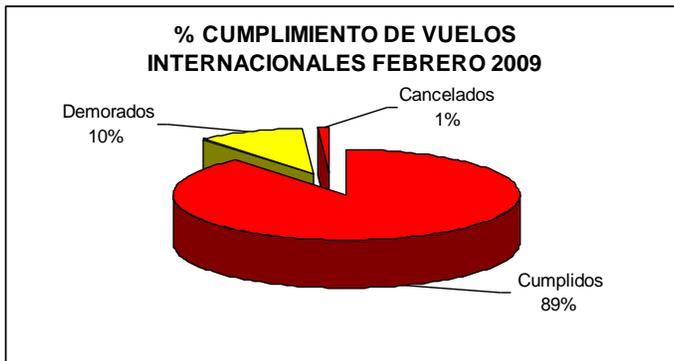
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en FEBRERO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet A.Argentinas. En las nacionales las aerolíneas ADA y Satena.



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de FEBRERO de 2009, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



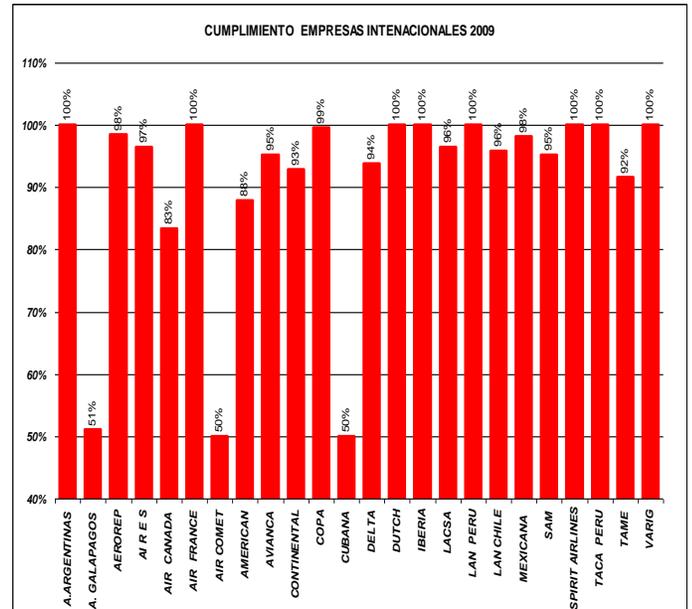
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 2.800 vuelos, 2.488 cumplieron (89%), 282 presentaron demoras (10%) y 30 fueron cancelados (1%).



En el mercado nacional se realizaron 15.389 vuelos; 11.738 cumplieron (79%), 3.092 sufrieron demoras (20%) y 559 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, Iberia, Dutch, Lan Peru Spirit, Taca Peru y Varig presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a A. Galapagos 51%, Air Comet 50%, Cubana 50%.



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 95% y la de menor cumplimiento fue Easyfly con un 85%.

El promedio de demora en la operación doméstica en FEBRERO fue de 53 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 53 minutos.

CUADROS ANEXOS

FEBRERO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	FEBRERO DE 2009									QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	FEB. DE 2009	FEB. DE 2008	ACUM. ENE-FEB. DE 2009	ACUM. ENE-FEB. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	1	1	3	0	6	11	9,82%	1,00	0,37	0,86	1,23	
AIRES	ARE	13	1	0	0	7	21	18,75%	3,43	1,72	3,58	1,58	
AVIANCA	AVA	12	4	4	2	21	43	38,39%	1,58	1,18	1,54	1,03	
SAM	SAM	1	0	0	0	0	1	0,89%	0,08	0,00	0,07	0,00	
SATENA	NSE	18	0	1	0	4	23	20,54%	3,62	1,97	4,81	2,31	
EASYFLY	EFY	1	0	1	0	0	2	1,79%	0,99	1,11	3,76	1,02	
ADA	ANO	5	1	0	0	0	6	5,36%	6,10	0,67	5,26	1,64	
OTRA	OTR	3	0	0	0	2	5	4,46%	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
TOTAL FEBRERO DE 2009		54	7	9	2	40	112	100,00%	1,67	0,92	1,80	1,09	
PART. FEBRERO DE 2009		48,21%	6,25%	8,04%	1,79%	35,71%	100,00%						
TOTAL FEBRERO DE 2008		38	2	4	2	20	66						
PART. FEBRERO DE 2008		57,58%	3,03%	6,06%	3,03%	30,30%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-FEB)		104	16	26	5	102	253						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-FEB)		41,11%	6,32%	10,28%	1,98%	40,32%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-FEB)		63	26	14	6	52	161						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-FEB)		39,13%	16,15%	8,70%	3,73%	32,30%	100,00%						

feb-09
CUADRO 3.2
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	FEBRERO DE 2009									QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	FEB. DE 2009	FEB. DE 2008	ENE-FEB 2009	ENE-FEB 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	2	2	2,38%	13,5	11,19	12,2	12,40	
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,4	0,96	
AEROREPUBLICA	RPB	2	0	1	0	1	4	4,76%	1,2	2,06	1,4	5,14	
AIR E S	ARE	0	0	2	0	0	2	2,38%	3,7	1,73	13,9	6,11	
AIR CANADA	ACA	0	0	1	0	0	1	1,19%	2,6	2,42	2,3	2,20	
AIR FRANCE	AFR	0	0	1	0	0	1	1,19%	0,8	0,00	1,1	1,07	
AIR COMET	MPD	16	0	1	1	4	22	26,19%	66,0	4,17	53,0	9,88	
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,0	1,88	
AVIANCA	AVA	8	0	0	1	19	28	33,33%	1,9	1,18	2,0	1,58	
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,6	2,34	
COPA	CMP	1	0	2	0	3	6	7,14%	2,2	0,33	1,3	0,15	
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	21,3	33,16	
DELTA	DAL	0	0	1	0	0	1	1,19%	1,2	4,87	2,1	5,68	
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	7,65	
IBERIA	IBE	3	0	0	0	5	8	9,52%	4,9	0,52	5,7	0,94	
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,68	
LAN PERU	LPE	0	0	1	0	1	2	2,38%	2,2	0,00	1,9	0,00	
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	2	2	2,38%	3,8	5,18	2,8	3,85	
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,5	1,05	
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,3	0,00	
SPIRIT AIRLINES	NKS	1	0	0	0	2	3	3,57%	3,9	#iDIV/0!	1,5	#iDIV/0!	
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	1	1	1,19%	0,9	0,00	1,6	0,00	
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	
VARIG	VRG	1	0	0	0	0	1	1,19%	3,6	0,00	1,5	1,11	
OTROS	OTRA	0	0	0	0	0	0	0,00%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
TOTAL FEBRERO DE 2009		32	0	10	2	40	84	100,00%	100,00%	2,3	1,01	2,6	2,03
PART. FEBRERO DE 2009		38,10%	0,00%	11,90%	2,38%	47,62%	100,00%						
TOTAL FEBRERO DE 2008		10	1	11	2	14	38						
PART. FEBRERO DE 2008		26,32%	2,63%	28,95%	5,26%	36,84%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-FEB)		72	6	39	3	111	231						
PART ACUM. 2009 (ENE-FEB)		31,17%	2,60%	16,88%	1,30%	48,05%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-FEB)		53	26	35	4	58	176						
PART ACUM. 2008 (ENE-FEB)		30,11%	14,77%	19,89%	2,27%	32,95%	100,00%						

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

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	EASYFLY	SAW	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.412	1.780	3.980	4.550	1.293	2.345	15.360
2	VUELOS ADICIONALES	20		1	5		3	29
3	VUELOS CHARTERS							0
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO	207		11				218
5	POR INCONTROLABLES	3		73	57	9	37	179
6	POR DAÑOS TECNICOS	7	10	59	34	12	14	136
7	POR OPERACIONALES			8	7		11	26
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	210	0	84	57	9	37	397
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	7	10	67	41	12	25	162
10	VUELOS CANCELADOS	217	10	151	98	21	62	559
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO							0
		No. VUELOS						0
		MINUTOS	216	106	595	558	296	2.024
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	14.382	3.228	34.680	24.864	9.666	13.308
		MINUTOS	73	81	413	123	140	80
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	4.134	6.141	19.380	9.444	11.099	7.194
		MINUTOS	12	10	19	53	41	23
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	366	269	660	4.182	1.229	1.158
		MINUTOS	301	197	1.027	734	434	399
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	18.882	9.638	54.720	38.490	21.994	21.660
		MINUTOS	3	3	3	3	3	3
16	TOTAL VUELOS		1.432	1.780	3.981	4.555	1.293	2.348
17	VUELOS VENDIDOS		1.222	1.780	3.897	4.498	1.284	2.311
18	VUELOS CUMPLIDOS		914	1.573	2.803	3.723	838	1.887
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA		92%	94%	87%	95%	85%	94%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO		64%	88%	70%	82%	65%	80%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	63	49	53	52	51	54

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

No.	CONCEPTO	A.ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREP	AIRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAW	SPIRIT AIRLINES	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	12	48	568	144	12	28	10	140	1.053	84	196	4	48	8	29	28	28	24	56	124	43	72	12	28	2.799	
2	VUELOS ADICIONALES		1																							1	
3	VUELOS CHARTERS																									0	
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO				1																1					2	
5	POR INCONTROLABLES									1																1	
6	POR DAÑOS TECNICOS								3																	3	
7	POR OPERACIONALES		24																							24	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	24	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	
10	VUELOS CANCELADOS	0	24	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	30	
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO																									0	
		No. VUELOS																								0	
		MINUTOS	2	9	12		13	2		58	11			5	3	26	2			4	17	8		2		174	
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	34	358	900		613	65		3.402	75			82	355	2.847	182			165	612	52		115		9.857	
		MINUTOS		6	3	1		2	2	26		1	1								4					47	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		466	60	45		40	157	1.224		360	45								180					2.652	
		MINUTOS		3	2	1		3	12	25	6		1	3				1	1	1	2					61	
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		53	60	51		110	1.020	840	46		45	203			30		24	20	54					2.556	
		MINUTOS	0	2	18	17	2	13	7	14	109	17	1	2	8	3	26	3	0	1	5	23	8	0	3	282	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	0	34	877	1.020	96	613	215	1.177	5.466	121	360	90	285	355	2.847	212	0	24	185	846	52	0	190	15.065	
		MINUTOS		17	49	60	48	47	31	84	50	7	360	45	36	118	110	71		24	37	37	7		63	53	
16	TOTAL VUELOS		12	49	568	144	12	28	10	1.053	84	196	4	48	8	29	28	28	24	56	124	43	72	12	28	2.800	
17	VUELOS VENDIDOS		12	49	568	143	12	28	10	1.052	84	196	4	48	8	29	28	28	24	56	123	43	72	12	28	2.797	
18	VUELOS CUMPLIDOS		12	23	550	126	10	15	3	123	943	67	195	2	40	5	3	25	28	23	51	100	35	72	9	2.488	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA		100%	51%	98%	97%	83%	100%	50%	88%	95%	93%	99%	50%	94%	100%	100%	96%	100%	96%	98%	95%	100%	100%	92%	100%	95%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO		100%	47%	97%	88%	83%	54%	30%	88%	90%	80%	99%	50%	83%	63%	10%	89%	100%	96%	91%	81%	81%	100%	75%	100%	89%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		17	49	60	48	47	31	84	50	7	360	45	36	118	110	71		24	37	37	7		63	53	