



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO FEBRERO 2006



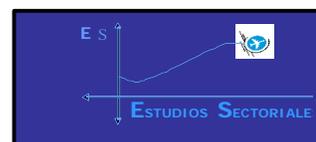
FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

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 FEBRERO de 2006, se recibieron 1,33 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 0.91 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en FEBRERO de 2005 se recibieron 1.6 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de FEBRERO de 2006 se recibieron 2.2 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es superior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 1.0 quejas por 10.000 pasajeros.

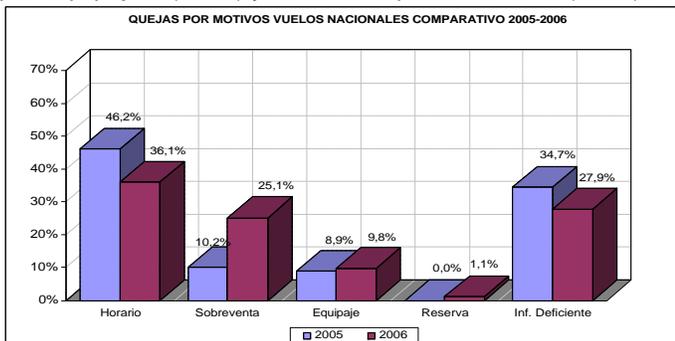
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en FEBRERO de 2006 fue de 53 (45.7%) por el servicio doméstico y 63 (54.3%) por el servicio Internacional.

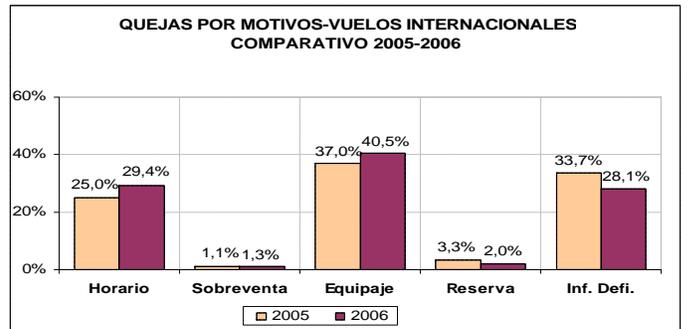
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 27 quejas (50%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 19 (35%), Sobreventa 2 (3.8%), por Equipaje 3 (5.7%) y finalmente por reservas 2 (3.8%)



Comparativamente el mes de FEBRERO de 2005 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario e información deficiente de las aerolíneas; pero, se incrementaron por sobreventa, manejo de equipajes y reservas.

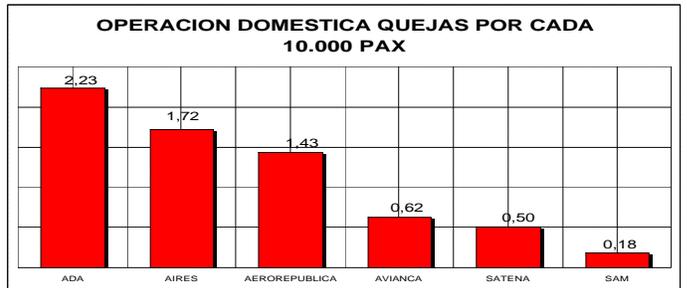
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de FEBRERO se presentó por: Horario 20 quejas (31.7%), Equipaje 21 quejas (33.3%), Deficiencias en la Información 21 quejas (33.3%) y Reservas 1 (1.6%).



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

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

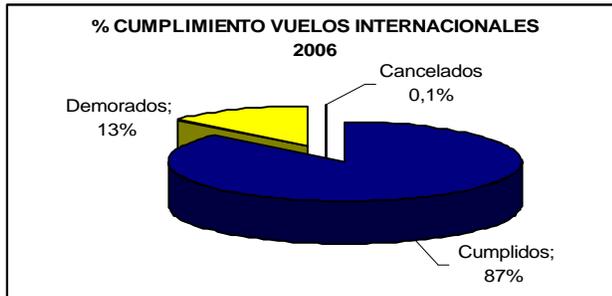
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en FEBRERO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Madrid y A. Argentinas y en el doméstico ADA y Aires.



2. INFOME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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



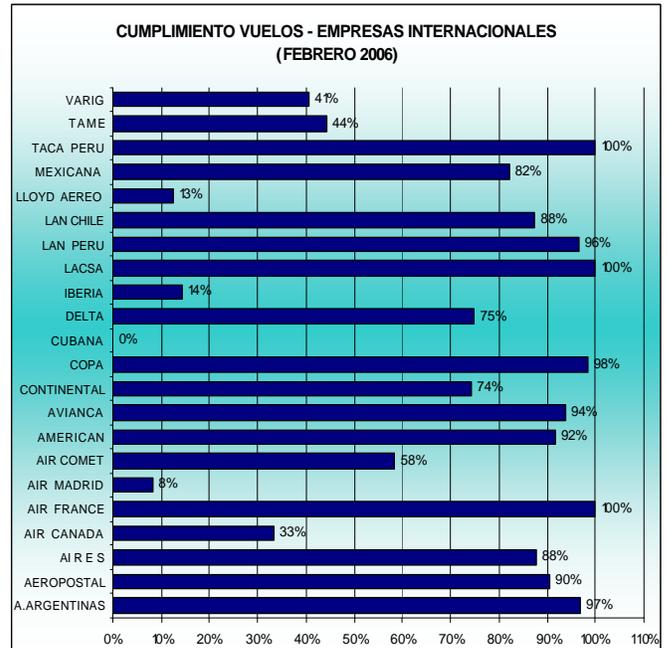
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, de 2.453 vuelos, 2.124 cumplieron (87%), 324 presentaron demoras (13%) y 4 fueron cancelados (0.1 %).



En el mercado nacional se realizaron 11.713 vuelos; 9.270 cumplieron (79%), 2.141 sufrieron demoras (18%) y 302 fueron cancelados (3%)

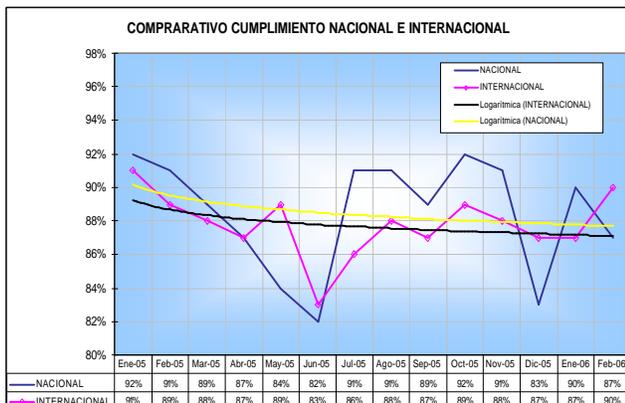
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

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.

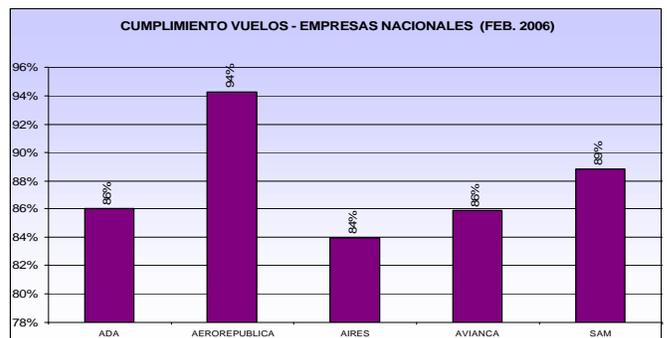


Lacsa presentó un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Cubana (0%), Air Madrid (8%) y Lloyd (13%) .

Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue



El cumplimiento de los vuelos internacionales subió un punto porcentual –del 89% al 90%– y el nacional bajó 4 puntos –del 91% al 87%. La tendencia, en ambos casos, es a estabilizarse.



Aerorepublica 94% y la de aires de menor cumplimiento fue AIRES -84%- . El promedio de demora en la operación doméstica en FEBRERO fue de 59 minutos, oscilando por empresa, entre 44 y 60 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 81 minutos, oscilando entre 18 y 525 minutos.

CUADROS ANEXOS

QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	FEBRERO DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	FEB. DE 2006	FEB. DE 2005	ENE-FEB 2006	ENE-FEB 2005
AMERICAN	AAL	1	0	2	0	1	4	6.35%	1.5	0.00	1.1	0.29
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	0.7	1.07
AIR COMET	MPD	3	0	6	0	0	9	14.29%	1.6	2.71	25.2	1.28
AIR FRANCE	AFR	1	0	0	0	1	2	3.17%	1.6	0.00	0.7	1.07
AIR MADRID	DRD	8	0	0	0	1	9	14.29%	16.5	4.84	8.4	6.20
AEROPOSTAL	ALV	0	0	3	0	0	3	4.76%	5.2	4.84	8.4	6.20
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	0	0	1	0	2	3	4.76%	9.8	0.00	1.6	6.90
AIRES	ARE	0	0	0	0	1	1	1.59%	3.8	0.00	1.6	6.90
AVIANCA	AVA	1	0	1	1	8	11	17.46%	0.9	0.99	1.1	1.05
COPA	CMP	1	0	1	0	0	2	3.17%	0.6	0.42	0.8	1.13
CONTINENTAL	COA	0	0	2	0	0	2	3.17%	1.8	0.00	2.4	1.25
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	0.0	3.67
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	0	0	1	1	1.59%	1.6	0.00	0.6	0.61
IBERIA	IBE	0	0	3	0	1	4	6.35%	2.7	0.75	3.2	1.01
LAN CHILE	LAN	1	0	1	0	0	2	3.17%	3.4	0.00	2.0	2.78
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0.00%	8.8	0.00	17.0	0.00
LLOYD	LLB	4	0	0	0	0	4	6.35%	8.8	0.00	17.0	0.00
LACSA	LRC	0	0	0	0	1	1	1.59%	1.6	0.00	0.0	0.00
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	0.7	0.00
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	0.0	0.00
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	0.0	0.00
TACA - PERÚ	TPU	0	0	1	0	0	1	1.59%	1.6	0.00	1.5	0.00
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.0	0.00	2.9	0.00
OTROS	OTR	0	0	0	0	4	4	6.35%	0.0	0.0	0.0	0.0
TOTAL FEBRERO DE 2006		20	0	21	1	21	63	100.00%	2.2	1.03	2.2	1.51
PART. FEBRERO DE 2006		31.75%	0.00%	33.33%	1.59%	33.33%	100.00%					
TOTAL FEBRERO DE 2005		4	0	5	0	17	26					
PART. FEBRERO DE 2005		15.38%	0.00%	19.23%	0.00%	65.38%	100.00%					
ACUM. 2006 (ENE-FEB)		45	2	62	3	43	153					
PART ACUM. 2006 (ENE-FEB)		29.41%	1.31%	40.52%	1.96%	28.10%	100.00%					
ACUM. 2005 (ENE-FEB)		23	1	34	3	31	92					
PART ACUM. 2005 (ENE-FEB)		25.00%	1.09%	36.96%	3.26%	33.70%	100.00%					

Fuente: Usuarios del Servicio de Transporte Aéreo

QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	FEBRERO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	FEB. DE 2006	FEB. DE 2005	ACUM. ENE-FEB. DE 2006	ACUM. ENE-FEB. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	12	1	0	0	6	19	35.85%	1.43	1.01	3.27	2.66
AIRES	ARE	3	0	2	0	3	8	15.09%	1.72	2.00	1.30	1.32
AVIANCA	AVA	8	1	0	2	6	17	32.08%	0.62	0.51	0.76	0.61
SAM	SAM	0	0	1	0	0	1	1.89%	0.18	0.18	0.21	0.30
SATENA	NSE	2	0	0	0	1	3	5.66%	0.50	3.79	0.71	2.22
ADA	ANQ	1	0	0	0	2	3	5.66%	2.23	0.00	1.84	0.00
OTRA	OTR	1	0	0	0	1	2	3.77%	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL FEBRERO DE 2006		27	2	3	2	19	53	100.00%	0.91	1.72	1.44	1.90
PART. FEBRERO DE 2006		50.94%	3.77%	5.66%	3.77%	35.85%	100.00%					
TOTAL FEBRERO DE 2005		22	11	8	0	52	93					
PART. FEBRERO DE 2005		23.66%	11.83%	8.60%	0.00%	55.91%	100.00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-FE)		66	46	18	2	51	183					
PART ACUMULADO 2006 (E)		36.07%	25.14%	9.84%	1.09%	27.87%	100.00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-FE)		104	23	20	0	78	225					
PART ACUMULADO 2005 (E)		46.22%	10.22%	8.89%	0.00%	34.67%	100.00%					

Fuente: Usuarios del Servicio de Transporte Aéreo

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO - EMPRESAS INTERNACIONALES

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	AEROPOSTAL	AIR ES	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	32	104	174	12	28	12	12	110	1,465	62	196	4	28	28	28	28	24	8	28	28	9	27	2,447	
2	VUELOS ADICIONALES			6																				6	
3	VUELOS CHARTERS																							0	
4	POR FALTA DE TRAFICO																							0	
5	POR INCONTROLABLES											1												1	
6	POR DAÑOS TECNICOS								1															1	
7	POR OPERACIONALES																					3		3	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO		No. VUELOS				2																2	
		MINUTOS						100																100	
12	D E M O R A D O S	POR INCONTROLABLES		No. VUELOS		1		9		24		13		7		2		15		4		3		81	
		MINUTOS		15		84		1,233		418		305		71		487		28		69		0		2,745	
13	D E M O R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS		1		3		22		1		3		3		36		1		3		92	
		MINUTOS		20		102		1,375		109		209		88		2,403		19		37		180		5,766	
14	D E M O R A D O S	POR OPERACIONALES		No. VUELOS		7		7		11		5		54		16		2		4		4		149	
		MINUTOS		310		85		2,325		212		8,701		341		81		2,100		89		1,302		17,697	
15	D E M O R A D O S	VUELOS DEMORADOS		NUMERO		2		19		46		8		13		11		12		10		105		324	
		MINUTOS		35		496		2,608		194		418		2,325		614		371		11,591		341		128	
16	TOTAL VUELOS	32	104	180	12	28	12	12	110	1,465	62	196	4	28	28	28	28	24	8	28	28	9	27	2,453	
17	VUELOS VENDIDOS	32	104	180	12	28	12	12	110	1,465	62	196	4	28	28	28	28	24	8	28	28	9	27	2,452	
18	VUELOS CUMPLIDOS	30	85	134	4	15	1	0	99	1,360	46	188	0	18	4	28	25	21	1	22	28	4	11	2,124	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	97%	90%	88%	33%	100%	8%	58%	92%	94%	74%	98%	0%	75%	14%	100%	96%	88%	13%	82%	100%	44%	41%	90%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	94%	82%	74%	33%	54%	8%	0%	90%	93%	74%	96%	0%	64%	14%	100%	89%	88%	13%	79%	100%	44%	41%	87%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	18	26	57	24	32	211	51	37	110	21	18	525	20	54	#DIV/0!	61	360	85	81	#DIV/0!	21	75	81

Fuente: Torres de Control

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO - EMPRESAS NACIONALES

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1,530	2,344	2,424	4,210	1,188	11,696
2	VUELOS ADICIONALES		2	9	5	1	17
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	75	22				97
5	POR INCONTROLABLES	15	10	21			46
6	POR DAÑOS TECNICOS	4	10	20	25	9	68
7	POR OPERACIONALES		6		69	16	91
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	90	32	21	0	0	143
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	4	16	20	94	25	159
10	VUELOS CANCELADOS	94	48	41	94	25	302
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO		No. VUELOS			
		MINUTOS				0	
12	D E M O R A D O S	POR INCONTROLABLES		No. VUELOS		216	
		MINUTOS		13,805		8,719	
13	D E M O R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS		97	
		MINUTOS		7,291		4,475	
14	D E M O R A D O S	POR OPERACIONALES		No. VUELOS		100	
		MINUTOS		4,575		2,276	
15	D E M O R A D O S	VUELOS DEMORADOS		NUMERO		413	
		MINUTOS		25,671		15,470	
16	TOTAL VUELOS	1,530	2,346	2,433	4,215	1,189	11,713
17	VUELOS VENDIDOS	1,440	2,314	2,412	4,215	1,189	11,570
18	VUELOS CUMPLIDOS	1,023	2,020	1,573	3,602	1,052	9,270
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	94%	84%	86%	89%	87%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	67%	86%	65%	85%	88%	79%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	62	56	60	60	44

Fuente: Torres de Control