



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO JULIO 2009



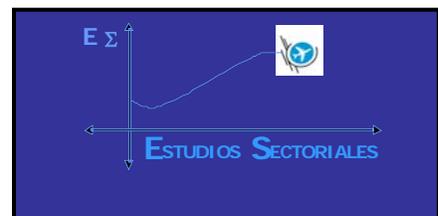
Con el fin de mejorar la calidad de este boletín, a partir de la fecha, hemos introducidos nuevas fuentes de información que permiten la estandarización de las cifras estadísticas relacionadas con la medición del cumplimiento de los vuelos. Del registro de itinerarios se toman los vuelos programados y de las “fajas de progreso” de las torres de control los vuelos realizados; de la comparación de las anteriores bases de datos, se establecen los vuelos cancelados y los vuelos demorados. Las series históricas se afectan y para algunas aerolíneas los cambios son sensibles, considerando que la única fuente que existía era ella misma y la medición presentaba diferencias.

FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

JORGE ALONSO QUINTANA C
Jefe Grupo Sectoriales

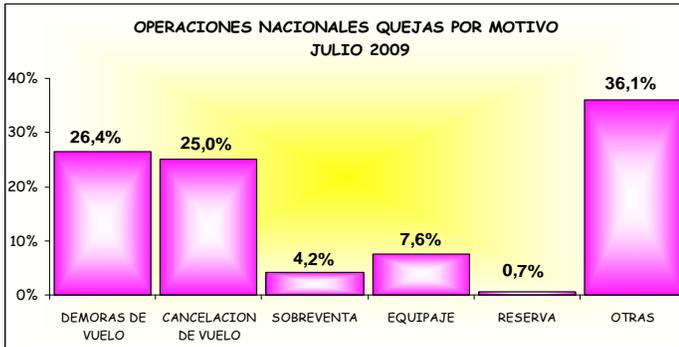
EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



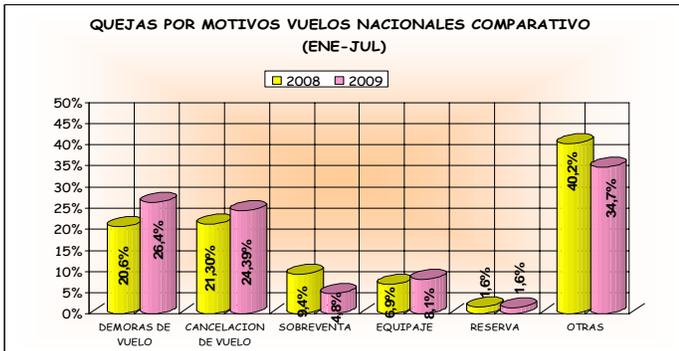
INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

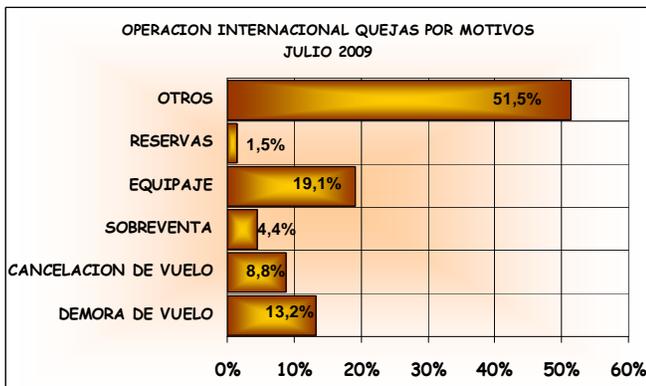
La insatisfacción de los usuarios en el mes de JULIO de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras de Vuelo 38 (26.4%), Cancelación de Vuelo 36 (25.0%), Sobreventa 6 (4.2%), Equipaje 11 (7.6%) Otros 52 (36.1%) y finalmente Reservas 1 (0.7%) quejas.



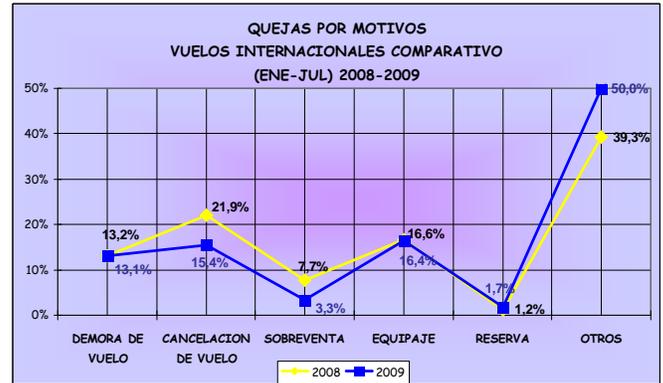
Comparativamente como se observa en el gráfico siguiente en el mes de JULIO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Sobreventa y Otros, aumentaron Demoras de Vuelos, Cancelación de Vuelos y Equipaje, Reservas se mantuvo.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de JULIO se presentó por: Demora de Vuelo 9 (13.2%), Cancelación de Vuelo 6 (8.8%), Sobreventa 3 (4.4%), Equipaje 13 (19.1%), Reserva 1 (1.5%) y Otros 35 (51.5%).

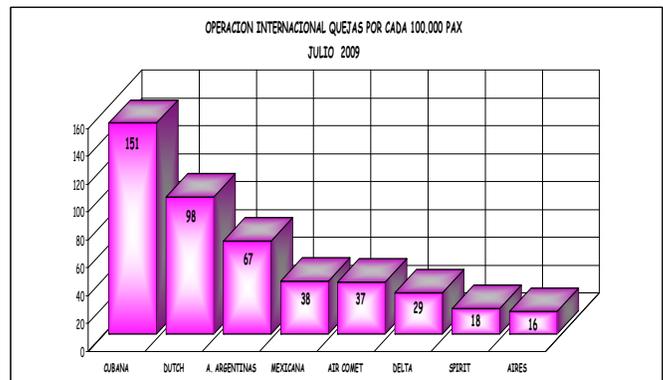
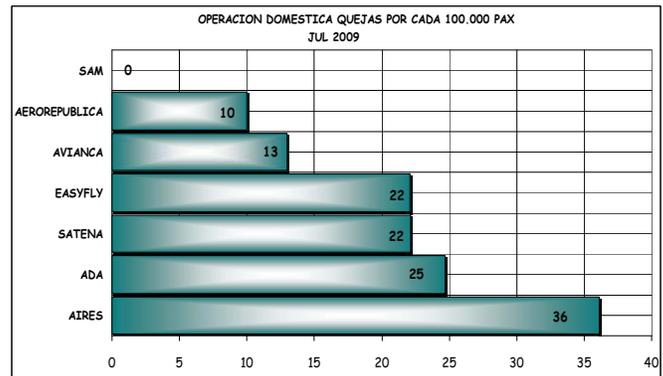


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de JULIO de 2008 y 2009, los motivos de Equipaje Reservas y Otros aumentaron en el presente año, mientras que Demora de Vuelo, Cancelación de Vuelo y Sobreventa disminuyeron notablemente.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

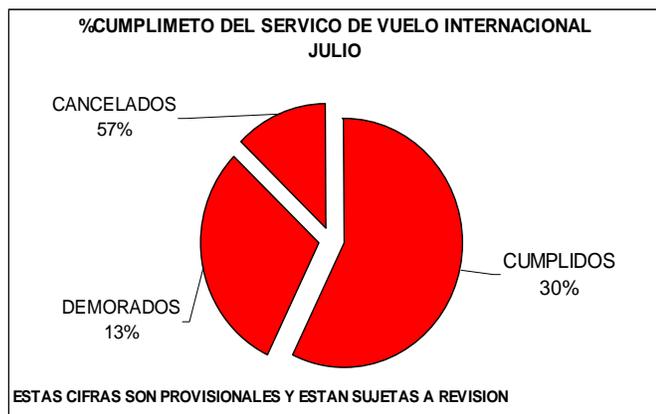
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de JULIO. **En el mercado internacional las 8 Aerolíneas más denunciadas fueron Cubana, Dutch, A. Argentinas, Mexicana, Air Comet, Delta, Spirit, y Aires. En las nacionales las 4 Aerolíneas más denunciadas. Aires, A. Antioquia, Satena y Easyfly..**



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de JULIO de 2009, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 7 nacionales.



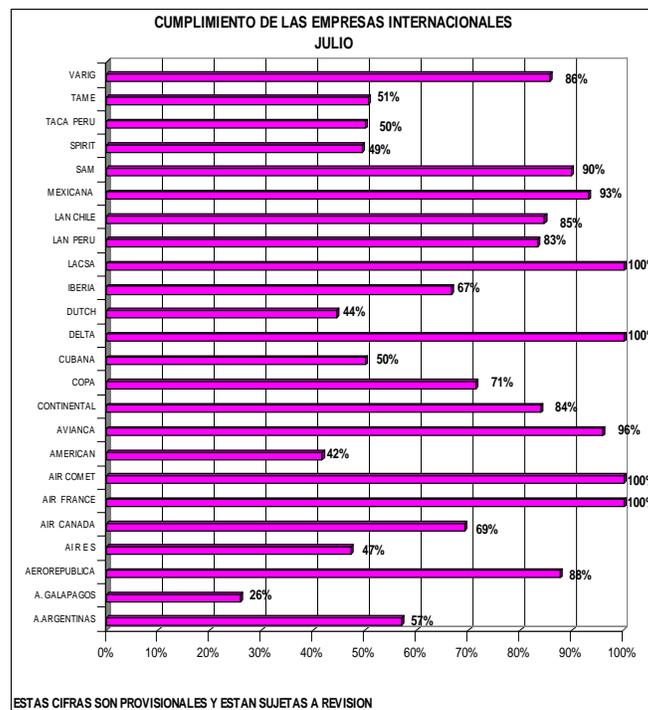
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2642 vuelos, 1.097 cumplieron (30%), 731 presentaron demoras (13%) y 908 fueron cancelados (57%).



En el mercado nacional en JULIO se realizaron 20.571 vuelos; 13.721 cumplieron (60%), 6.583 sufrieron demoras (28%) y 2.832 fueron cancelados (12%).

2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

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



En el mes de JULIO las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Lacsá, Delta, Air Comet, Air France las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a A. Galapagos con 26%, American 42% y Dutch 44% y Spirit 49%.

En el mercado nacional ha tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 88%, SAM 87% y Aerorepublica 85% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 70%.

El promedio de demora en la operación doméstica en JULIO fue de 38 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 33 minutos.





CUADROS ANEXOS

JULIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	JULIO DE 2009								QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS JUL - 2009	
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	JULIO DE 2009	JULIO DE 2008	ACUM. ENE-JUL DE 2009		ACUM. ENE-JUL DE 2008
AEROREPUBLICA	RPB	1	2	1	1	0	13	18	12,50%	10,51	14,80	9,25	15,84	126.084
AIRES	ARE	23	10	2	4	0	17	56	38,89%	36,12	16,76	37,26	24,38	74.755
AVIANCA	AVA	4	21	0	3	1	13	42	29,17%	13,54	13,98	15,43	13,49	260.053
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,00	2,05	0,10	157.898
SATENA	NSE	7	3	1	0	0	6	17	11,81%	22,12	35,52	32,56	26,64	70.438
EASYFLY	EFY	2	0	2	1	0	0	5	3,47%	22,07	20,08	20,43	21,81	21.382
ADA	ANQ	1	0	0	0	0	3	4	2,78%	24,67	7,37	20,43	21,81	13.404
OTRA	OTR	0	0	0	2	0	0	2	1,39%					
TOTAL JULIO DE 2009		38	36	6	11	1	52	144	100,00%	15,57	14,13	16,71	14,27	724.014
PART. JULIO DE 2009		26,39%	25,00%	4,17%	7,64%	0,69%	36,11%	100,00%						
TOTAL JULIO DE 2008		21	19	6	9	1	56	112						
PART. JULIO DE 2008		18,75%	16,96%	5,36%	8,04%	0,89%	50,00%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-JUL)		237	219	43	73	14	312	898						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-JUL)		26,39%	24,39%	4,79%	8,13%	1,56%	34,74%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-JUL)		152	157	69	51	12	296	737						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-JUL)		20,62%	21,30%	9,36%	6,92%	1,63%	40,16%	100,00%						

JULIO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	JULIO DE 2009								QUEJAS*100.000PAX				PAX JUL - 2009	
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	JUL DE 2009	JUL DE 2008	ENE JUL 2009		ENE JUL 2008
A.ARGENTINAS	ARG	1	0	0	0	0	0	1	1,47%	66,4	231,66	68,7	292,23	1.568
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	4,5	5,73	2.808
AEROREPUBLICA	RPB	0	1	0	0	0	4	5	7,35%	12,0	8,17	10,5	22,49	34.755
AIRES	ARE	0	0	0	0	0	1	1	1,47%	16,1	0,00	71,4	40,34	5.459
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	18,86	15,9	12,78	4.743
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	19,88	10,6	9,97	14.395
AIR COMET	MPD	1	0	1	0	0	0	2	2,94%	37,4	246,84	219,4	255,65	5.256
AMERICAN	AAL	1	0	0	0	0	2	3	4,41%	6,3	25,47	8,0	15,64	44.890
AVIANCA	AVA	5	1	0	3	1	8	18	26,47%	9,0	14,47	15,5	15,95	179.454
CONTINENTAL	COA	0	1	0	0	0	0	1	1,47%	4,5	9,60	4,8	10,53	20.616
COPA	CMP	0	0	1	1	0	3	5	7,35%	14,7	17,82	10,8	9,18	31.500
CUBANA	CUB	0	1	0	1	0	0	2	2,94%	151,4	0,00	104,9	131,15	1.179
DELTA	DAL	0	0	0	3	0	2	5	7,35%	29,4	27,53	24,0	26,02	14.562
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	1	1	1,47%	98,3	0,00	20,5	50,71	905
IBERIA	IBE	0	0	0	2	0	2	4	5,88%	15,5	8,32	39,5	34,20	26.981
JETBLUE	JBU	0	0	0	0	0	1	1	1,47%	11,4	#DIV/0!	7,5	#DIV/0!	8.221
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	1	1	1,47%	15,8	0,00	2,7	4,16	6.052
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	11,70	14,2	2,16	17.018
LAN CHILE	LAN	0	0	0	1	0	0	1	1,47%	14,0	11,07	36,0	22,99	7.527
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	3	3	4,41%	38,2	15,36	17,5	11,31	5.444
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,8	0,00	17.284
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	0	1	0	3	4	5,88%	18,2	78,96	27,8	42,27	20.584
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	4,6	37,32	14.179
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	0
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	15,1	8,50	1.878
OTROS	OTRA	1	2	1	1	1	4	10	14,71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
TOTAL JULIO DE 2009		9	6	3	13	1	35	68	100,00%	12,9	19,54	18,3	21,82	487.258
PART. JULIO DE 2009		13,24%	8,82%	4,41%	19,12%	1,47%	51,47%	100,00%						
TOTAL JULIO DE 2008		12	11	2	25	0	51	101						
PART. JULIO DE 2008		11,88%	10,89%	1,98%	24,75%	0,00%	50,50%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-JUL)		75	88	19	94	10	286	572						
PART ACUM. 2009 (ENE-JUL)		13,11%	15,38%	3,32%	16,43%	1,75%	50,00%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-JUL)		87	145	51	110	8	260	661						
PART ACUM. 2008 (ENE-JUL)		13,16%	21,94%	7,72%	16,64%	1,21%	39,33%	100,00%						



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

No.	CONCEPTO	ANQ	FFB	AFE	AIA	EFY	NSE	SPM	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.740	2.432	4.449	4.995	1.133	2.888	2.793	20.430		
2	VUELOS ADICIONALES	13		9	3	8	107	1	141		
3	VUELOS CHARTERS								0		
4	CANCELADOS	POR FALTA DE TRAFICO	41			2	2	2	47		
5		POR INCONTROLABLES	8	4	37	20	4	13	14	100	
6		POR DAÑOS TECNICOS	12	3	47	9		12	14	97	
7		POR OPERACIONALES	4		10	4			5	23	
8		SIN ESPECIFICAR	668	185	277	212	397	302	148	1.887	
9		TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	49	4	37	20	6	15	16	147	
10		TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	16	3	57	13	0	12	19	120	
11		VUELOS CANCELADOS	733	192	371	245	403	705	183	2.832	
12		DEMORADOS	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		2				2	
				MINUTOS		191					191
13			POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	104	205	678	594	232	520	325
	MINUTOS			670	8.622	31.800	32.100	9.106	29.300	16.207	127.805
14	POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS	334	64	395	134	33	234	132	1.326
			MINUTOS	25.260	3.529	24.000	8.764	1.113	17.588	8.223	88.477
15	POR OPERACIONALES		No. VUELOS	27	45	199	70	52	236	48	677
			MINUTOS	670	1.742	6.660	3.902	1.132	19.882	2.765	36.753
16	SIN ESPECIFICAR		140	245	602	398	188	663	168	1.741	
17	VUELOS DEMORADOS		NUMERO	605	561	1.874	1.196	505	1.169	673	6.583
		MINUTOS	26.600	14.084	62.460	44.766	11.351	66.770	27.195	253.226	
18	TOTAL VUELOS	1.753	2.432	4.458	4.998	1.141	2.995	2.794	20.571		
19	VUELOS VENDIDOS	1.704	2.428	4.421	4.978	1.135	2.980	2.778	20.424		
20	VUELOS CUMPLIDOS	1.083	1.864	2.490	3.769	630	1.799	2.086	13.721		
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	70%	85%	72%	88%	76%	78%	87%	80%		
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	62%	77%	56%	75%	55%	60%	75%	67%		
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	44	25	33	37	22	57	40	38	

Fuente: Torre de Control
ESTAS CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

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

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	A I R E S	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	SPRIT	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	14	31	274	131	13	31	18	156	908	93	217	4	62	9	48	31	102	26	62	128	89	90	91	14	2.642	
2	VUELOS ADICIONALES																									0	
3	VUELOS CHARTERS																									0	
4	CANCELADOS	POR FALTA DE TRAFICO																			3					3	
5		POR INCONTROLABLES																									0
6		POR DAÑOS TECNICOS																									0
7		POR OPERACIONALES														1											1
8		NO ESPECIFICOS	5	0	12	2	0	0	5	5	4	1	3	0	10	0	0	0	0	27	0	28	0	4	4	4	114
9		TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
10		TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11		VUELOS CANCELADOS	5	0	12	2	0	0	5	5	4	1	3	0	10	1	0	0	0	27	0	31	0	4	4	4	118
12		POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																								0
			MINUTOS																								
13		POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	1	13	8	1	1	5	7	111	6	2		14							6	9			9	193
	MINUTOS		105	403	360	60	62	60	373	4.800	134	120		571							160	247			379	7.834	
14	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		1	9	9			6	41		3							1	1	6	7	7	7		98	
		MINUTOS		60	551	720			715	3.187		1.380							60	30	480	359	359	359		8.260	
15	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	4	15	18	9		2	34	23	5	2		9	1	35				3	6	10	10	10	5	201	
		MINUTOS	345	625	720	235		67	2.096	909	448	60		551	240	964				265	243	108	108	108	152	8.244	
16	NO ESPECIFICOS	2	22	10	42	-5	1	-2	51	-27	10	57	2	-9	3	-19	0	16	4	0	1	28	45	44	-3	265	
17	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	7	23	47	77	5	1	5	98	148	21	64	2	14	4	16	0	17	4	10	22	45	45	45	11	731
		MINUTOS	450	60	1.579	1.800	295	62	127	3.184	8.896	582	1.560	0	1.122	240	964	0	60	0	455	970	467	467	467	531	24.338
18	TOTAL VUELOS	14	31	274	131	13	31	18	156	908	93	217	4	62	9	48	31	102	26	62	128	89	90	91	14	2.642	
19	VUELOS VENDIDOS	14	31	274	131	13	31	18	156	908	93	217	4	62	9	48	31	102	26	59	128	89	90	91	14	2.639	
20	VUELOS CUMPLIDOS	7	8	227	54	8	30	13	58	760	72	153	2	48	4	32	31	85	22	49	106	44	45	46	3	1.907	
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	57%	26%	88%	47%	69%	100%	100%	42%	96%	84%	71%	50%	100%	44%	67%	100%	83%	85%	93%	90%	49%	50%	51%	86%	80%	
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	50%	26%	83%	41%	62%	97%	72%	37%	84%	77%	71%	50%	77%	44%	67%	100%	83%	85%	79%	83%	49%	50%	51%	86%	72%	
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	64	3	34	23	59	62	25	32	60	28	24	0	80	60	60	0	4	0	46	44	10	10	10	48	33

Fuente: Torre de Control
ESTAS CIFRAS SON PROVISIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION