



AERONÁUTICA CIVIL

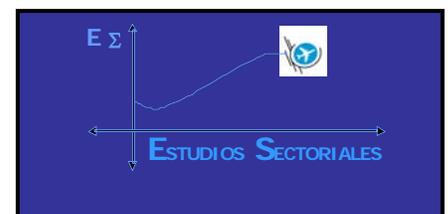
TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO JUNIO 2009



FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

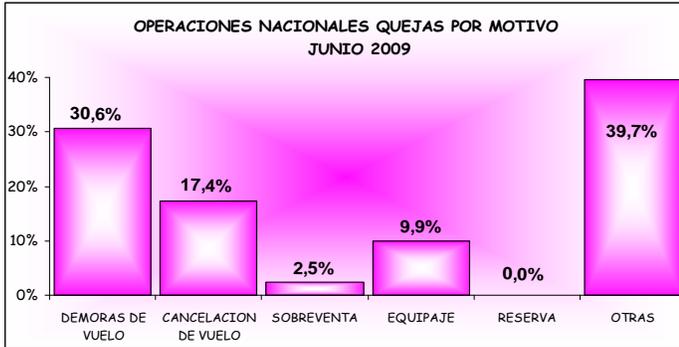
EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



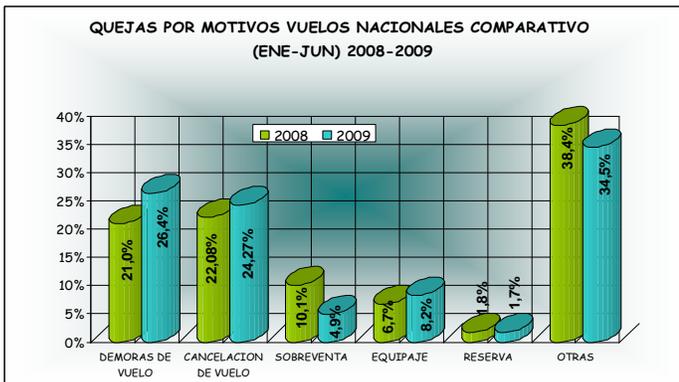
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios en el mes de JUNIO de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 37 (30.6%), Cancelación de Vuelo 21 (17.4%), Sobreventa 3 (2.5%), Equipaje 12 (9.9%) Otros 48 (39.7%) y finalmente Reservas 0 quejas.



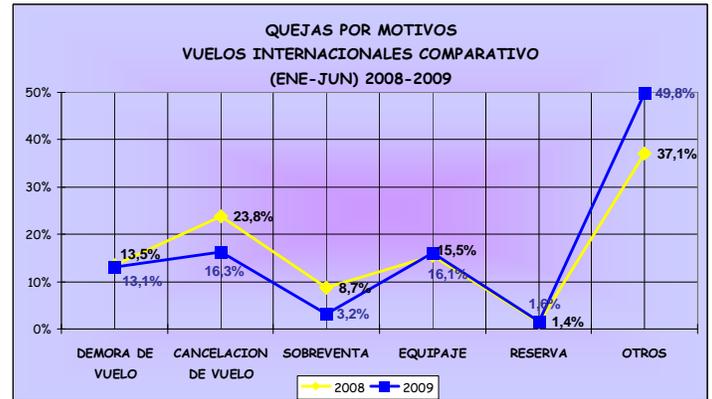
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de JUNIO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Sobreventa, Reservas y Otros, aumentaron Demoras de Vuelos, Cancelación de Vuelos y Equipaje.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de JUNIO se presentó por: Demora de Vuelo 19 (27.1%), Cancelación de Vuelo 7 (10.0%), Sobreventa 1 (1.4%), Equipaje 5 (7.1%), Reserva no tuvo quejas (0.0%) y Otros 38 (54.3%).

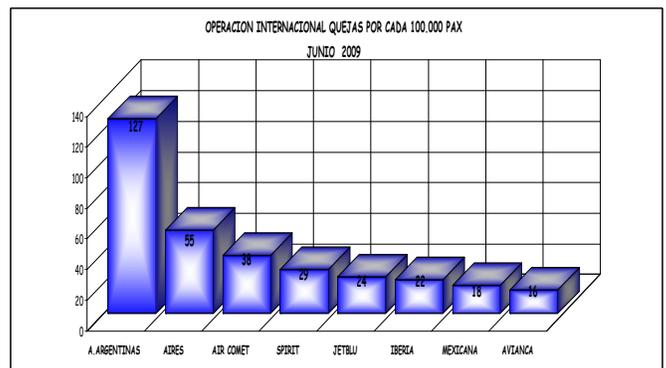
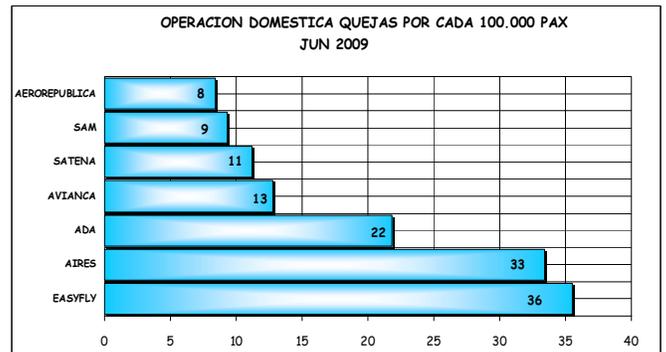


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de JUNIO de 2008 y 2009, los motivos de Equipaje Reservas y Otros aumentaron en el presente año, mientras que Demora de Vuelo, Cancelación de Vuelo y Sobreventa disminuyeron notablemente.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

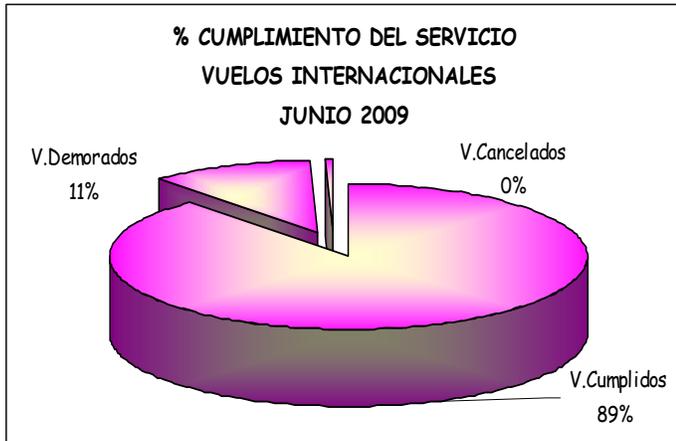
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de JUNIO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron A. Argentinas, Aires y Air Comet. En las nacionales las aerolíneas Easyfly, Aires y Ada.



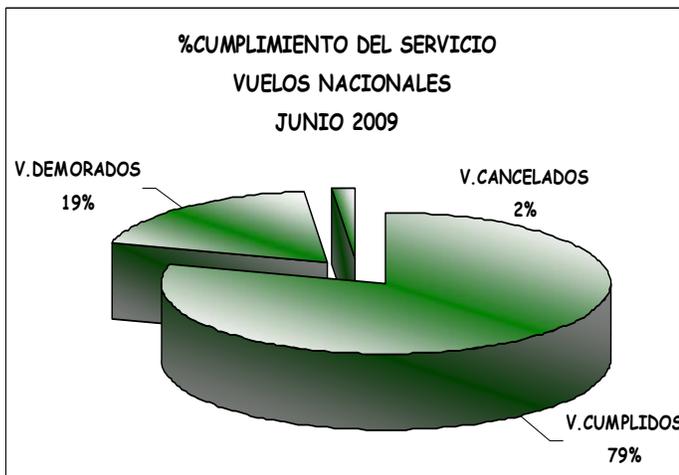
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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



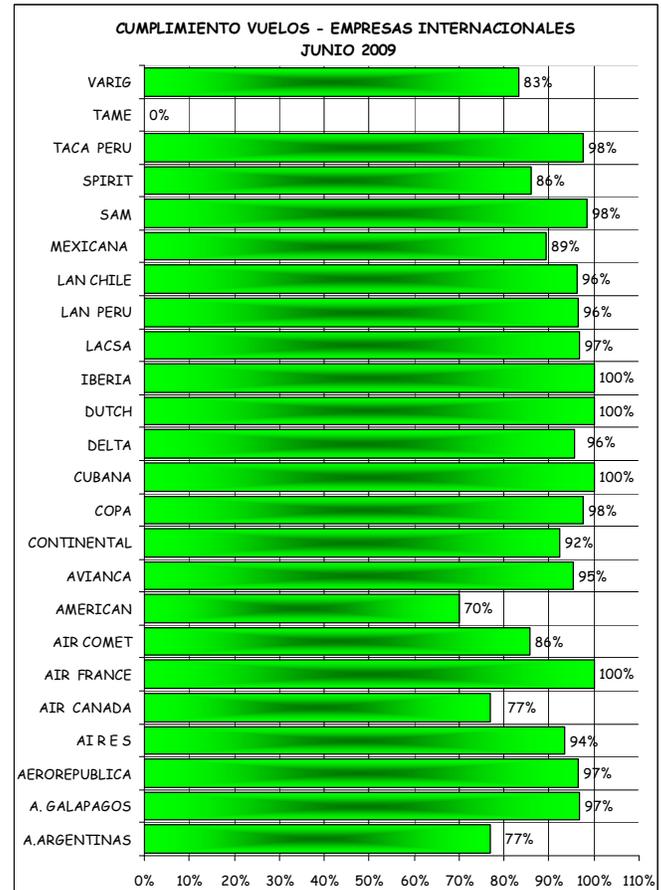
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2.887 vuelos, 2.549 cumplieron (88%), 325 presentaron demoras (11%) y 13 fueron cancelados (0.5%).



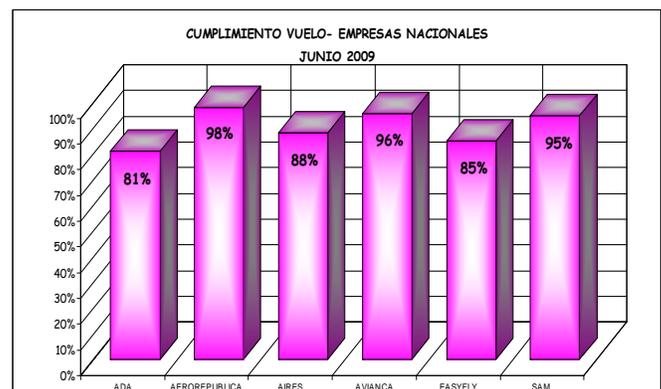
En el mercado nacional en JUNIO se realizaron 16.181 vuelos; 12.863 cumplieron (79%), 3.034 sufrieron demoras (19%) y 284 fueron cancelados (2%).

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 JUNIO las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Air France, Cubana, Dutch, Iberia, las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a American con un 70%.



En el mercado nacional ha tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica con un 98% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 81%.

El promedio de demora en la operación doméstica en JUNIO fue de 52 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 64 minutos.



CUADROS ANEXOS

JUNIO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	JUNIO DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS JUN.- 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	JUNIO DE 2009	JUNIO DE 2008	ACUM. ENE-JUN. DE 2009	ACUM. ENE-JUN. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	2	0	0	4	0	4	10	8,26%	8,39	16,74	9,35	16,00	119,125
AIRES	ARE	18	7	2	5	0	9	41	33,88%	33,41	31,01	37,63	25,88	122,721
AVIANCA	AVA	9	8	0	1	0	18	36	29,75%	12,78	13,83	15,79	13,40	281,686
SAM	SAM	3	4	0	0	0	8	15	12,40%	9,32	0,69	2,44	0,12	160,869
SATENA	NSE	4	0	1	0	0	3	8	6,61%	11,22	16,90	35,22	24,98	71,280
EASYFLY	EFY	1	1	0	1	0	5	8	6,61%	35,51	17,76	19,48	24,32	22,531
ADA	ANQ	0	1	0	1	0	1	3	2,48%	21,83	17,76	19,48	24,32	13,745
OTRA	OTR	0	0	0	0	0	0	0	0,00%					
TOTAL JUNIO DE 2009		37	21	3	12	0	48	121	100,00%	15,28	13,69	17,07	14,29	791,957
PART. JUNIO DE 2009		30,58%	17,36%	2,48%	9,92%	0,00%	39,67%	100,00%						
TOTAL JUNIO DE 2008		15	26	10	8	1	41	101						
PART. JUNIO DE 2008		14,85%	25,74%	9,90%	7,92%	0,99%	40,59%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-JUN)		199	183	37	62	13	260	754						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-JUN)		26,39%	24,27%	4,91%	8,22%	1,72%	34,48%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-JUN)		131	138	63	42	11	240	625						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-JUN)		20,96%	22,08%	10,08%	6,72%	1,76%	38,40%	100,00%						

JUNIO
CUADRO 3.2
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	JUNIO DE 2009									QUEJAS*100.000PAX				PAX JUN 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	JUN DE 2009	JUN DE 2008	ENE-JUN 2009	ENE-JUN 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	2	2	2,86%	127,6	143,82	69,1	309,51	1,568
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	5,1	7,06	2,808
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	0	0	0	3	3	4,29%	8,6	3,11	10,7	26,10	34,755
AIR E S	ARE	0	2	0	1	0	0	3	4,29%	55,0	104,38	81,4	47,42	5,459
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	19,3	11,54	4,743
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	1	1	1,43%	6,9	6,63	12,6	8,27	14,395
AIR COMET	MPD	0	1	0	0	0	1	2	2,86%	38,1	320,06	261,9	257,58	5,256
AMERICAN	AAL	0	1	0	2	0	2	5	7,14%	11,1	7,92	8,4	13,42	44,890
AVIANCA	AVA	17	2	1	0	0	8	28	40,00%	15,6	21,53	16,9	16,24	179,454
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	4,8	12,88	20,616
COPA	CMP	0	0	0	0	0	2	2	2,86%	6,3	5,69	10,0	7,57	31,500
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	77,94	95,2	162,25	1,179
DELTA	DAL	0	0	0	0	0	2	2	2,86%	13,7	9,79	22,7	25,69	14,562
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	60,42	905
IBERIA	IBE	0	0	0	1	0	5	6	8,57%	22,2	51,40	44,8	39,42	26,981
JETBLUE	JBU	0	0	0	0	0	2	2	2,86%	24,3	0,00	6,4	0,00	8,221
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	4,93	6,052
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	16,5	0,00	17,018
LAN CHILE	LAN	0	0	0	1	0	0	1	1,43%	13,3	11,43	39,9	25,49	7,527
MEXICANA	MXA	0	1	0	0	0	0	1	1,43%	18,4	0,00	13,8	10,39	5,444
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,9	0,00	17,284
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	0	0	0	6	6	8,57%	29,1	32,17	30,2	17,66	20,584
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	5,5	44,87	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	17,71	17,2	10,52	1,878
OTROS	OTRA	2	0	0	0	0	4	6	8,57%	0,0	0,00	0,0	0,00	
TOTAL JUNIO DE 2009		19	7	1	5	0	38	70	100,00%	14,4	21,48	19,5	22,42	487,258
PART. JUNIO DE 2009		27,14%	10,00%	1,43%	7,14%	0,00%	54,29%	100,00%						
TOTAL JUNIO DE 2008		11	24	3	25	0	37	100						
PART. JUNIO DE 2008		11,00%	24,00%	3,00%	25,00%	0,00%	37,00%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-JUN)		66	82	16	81	8	251	504						
PART ACUM. 2009 (ENE-JUN)		13,10%	16,27%	3,17%	16,07%	1,59%	49,80%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-JUN)		76	134	49	87	8	209	563						
PART ACUM. 2008 (ENE-JUN)		13,50%	23,80%	8,70%	15,45%	1,42%	37,12%	100,00%						



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

No.	CONCEPTO	LADE	AEROREPUBLICA	AFES	AVIANCA	EBASFLY	SAAM	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.506	2.117	4.146	4.372	1.322	2.682	16.145	
2	VUELOS ADICIONALES	28		3	5			36	
3	VUELOS CHARTERS							0	
4	POR FALTA DE TRAFICO	68		3				71	
5	POR INCONTROLABLES	5	4	52	33	4	19	117	
6	POR DAÑOS TECNICOS	7	3	39	9	13	12	83	
7	POR OPERACIONALES	6		2	2		3	13	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	73	4	55	33	4	19	188	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	13	3	41	11	13	15	96	
10	VUELOS CANCELADOS	86	7	96	44	17	34	284	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		1				1	
		MINUTOS		54				54	
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	283	56	531	374	373	183	1.800
		MINUTOS	18.546	1.851	25.320	18.582	19.146	8.328	91.773
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	192	25	304	121	157	105	904
		MINUTOS	12.810	1.535	12.900	8.347	9.102	7.632	52.326
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	74	11	142	55	28	19	329
		MINUTOS	2.610	269	4.740	2.850	438	1.668	12.575
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	549	93	977	550	558	307	3.034
		MINUTOS	33.966	3.709	42.960	29.779	28.686	17.628	156.728
16	TOTAL VUELOS	1.534	2.117	4.149	4.377	1.322	2.682	16.181	
17	VUELOS VENDIDOS	1.461	2.113	4.094	4.344	1.318	2.663	15.993	
18	VUELOS CUMPLIDOS	899	2.017	3.076	3.783	747	2.341	12.863	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	81%	98%	88%	96%	85%	95%	92%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	59%	95%	74%	86%	57%	87%	79%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	62	40	44	54	51	57	

Fuente: Empresas Aereas

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

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	AIR ES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	SPIRIT	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	30	524	124	13	30	14	150	1.098	90	210	4	45	9	48	30	90	26	31	125	85	84		12	2.885	
2	VUELOS ADICIONALES												2														2
3	VUELOS CHARTERS																										0
4	POR FALTA DE TRAFICO																	7		3							10
5	POR INCONTROLABLES																										0
6	POR DAÑOS TECNICOS								2																		2
7	POR OPERACIONALES			1																							1
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	3	0	0	0	0	0	0	10
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	3	0	0	0	0	0	0	13
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																									0
		MINUTOS																									
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	1	2	15	9		11	3	1	29	7	4		17		35	1		2	9	1			10		157
		MINUTOS	10	136	618	240		22	40	51	1.512	285	1.500		354		1.720	23		55	744	101			421		7.832
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	3	1	6	3				5	32		3					2		1	1	2	1				60
		MINUTOS	185	15	367	120				619	3.072		1.200						511		15	120	71	24			6.319
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS			11	5	3		2	38	19	7	2		2			1	1	1	2	1	10	1		2	108
		MINUTOS			260	180	95		55	3.695	1.236	102	60		271				102	99	33	35	18	208	52	114	6.615
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	4	3	32	17	3	11	5	44	80	14	9	0	19	0	35	2	3	1	5	11	13	2	0	12	325
		MINUTOS	195	151	1.245	540	95	22	95	4.365	5.820	387	2.760	0	625	0	1.720	125	610	33	105	882	380	76	0	535	20.766
16	TOTAL VUELOS	13	30	524	124	13	30	14	150	1.098	90	210	6	45	9	48	30	90	26	31	125	85	84	0	12	2.887	
17	VUELOS VENDIDOS	13	30	524	124	13	30	14	150	1.098	90	210	6	45	9	48	30	83	26	28	125	85	84	0	12	2.877	
18	VUELOS CUMPLIDOS	9	27	491	107	10	19	9	104	1.018	76	201	6	26	9	13	28	80	25	23	114	72	82	0	0	2.549	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	77%	97%	97%	94%	77%	100%	86%	70%	95%	92%	98%	100%	96%	100%	100%	97%	96%	96%	89%	98%	86%	98%	0%	83%	94%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	69%	90%	94%	86%	77%	63%	64%	69%	93%	84%	96%	100%	58%	100%	27%	93%	89%	96%	74%	91%	85%	98%	0%	0%	88%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	49	50	39	32	32	2	19	99	73	28	307	0	33	0	49	63	203	33	21	80	29	38	0	45	64

Fuente: Empresas Aereas