## AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO

CALIDAD DE SERVICO

MARZO 2009



**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**

**Director General Aerocivil**

**ILVA RESTREPO ARIAS**

**Jefe Oficina de Transporte Aéreo**



**EDICIÓN**

**TATIANA BALLEN LOZANO**

**Administradora de Aerolíneas**

**1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL**

## MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 75 quejas (59.1%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 42 (33.1%), Sobreventa 2 (1.6%), por Equipaje 6 (4.7%) y finalmente por Reservas 2 (1.6%).



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



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de MARZO se presentó por: Horario 17 quejas (23.0%), Equipaje 17 quejas (23.0%), Sobreventa 1 (1.4%), Deficiencias en la Información 35 quejas (47.3%), y finalmente Reservas en un 3 (4.1%).



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



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en MARZO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet y Aires. En las nacionales las aerolíneas Aires 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 MARZO 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 3.156 vuelos, 2.756 cumplieron (87%), 372 presentaron demoras (12%) y 28 fueron cancelados (1 %).



En el mercado nacional se realizaron 17.054 vuelos; 12.353 cumplieron (72%), 3.972 sufrieron demoras (23%) y 729 fueron cancelados (4%).

* 1. 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 metereológicas y obstrucción de pistas.



Lan Chile, Lacsa, Iberia, Dutch, Copa y Air France presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extermo encontramos a A. Galapagos 66% y Tame 62%.



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica con 97% y la de menor cumplimiento fue Aires con un 86%.

El promedio de demora en la operación doméstica en MARZO fue de 57 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 56 minutos.

**CUADROS ANEXOS**

|  |
| --- |
|  |
|  |



