



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO MARZO 2009



FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

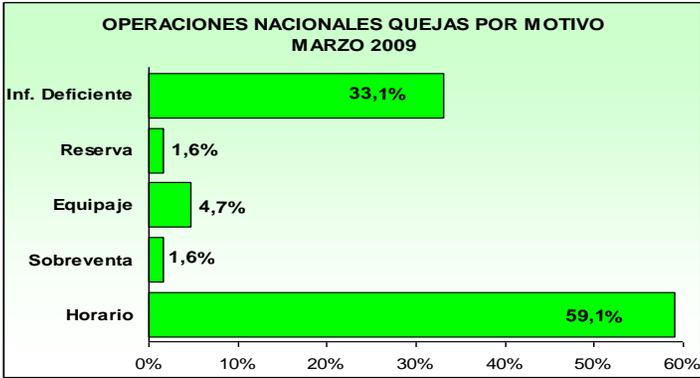
EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



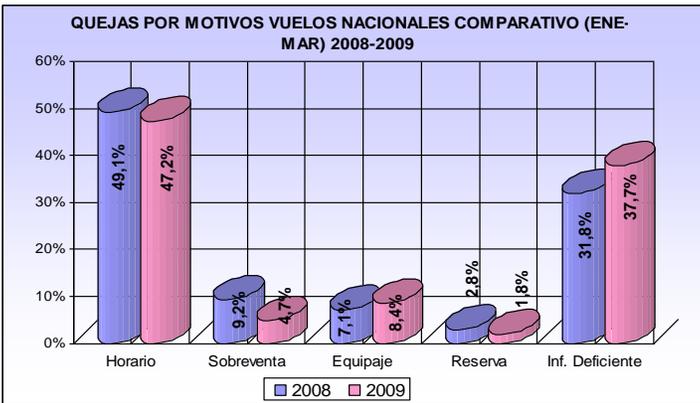
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

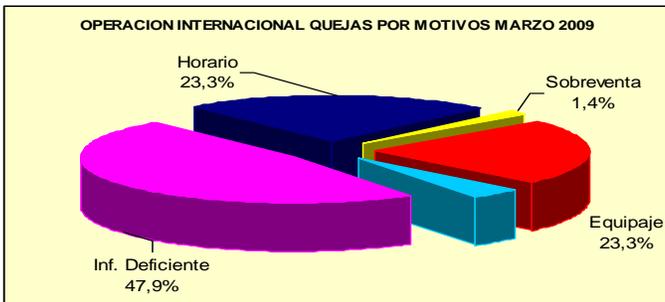
La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 75 quejas (59.1%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 42 (33.1%), Sobreventa 2 (1.6%), por Equipaje 6 (4.7%) y finalmente por Reservas 2 (1.6%).



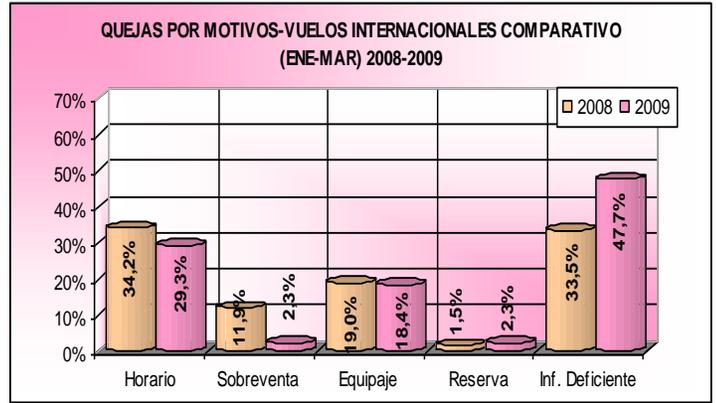
Comparativamente como se observa en el gráfico anterior en el mes de MARZO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento Horario, Sobreventa y Reservas, aumentaron Equipaje y Información deficiente.



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%).

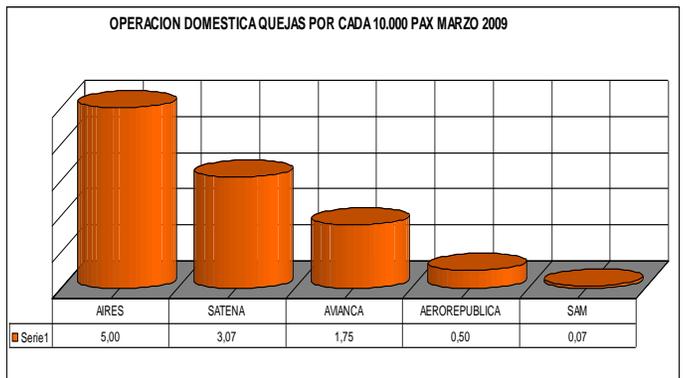


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de MARZO de 2008 y 2009, los motivos de incumplimiento de reservas y información deficiente aumentaron en el presente año, mientras que equipaje, reservas y sobreventa disminuyó notablemente.



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.



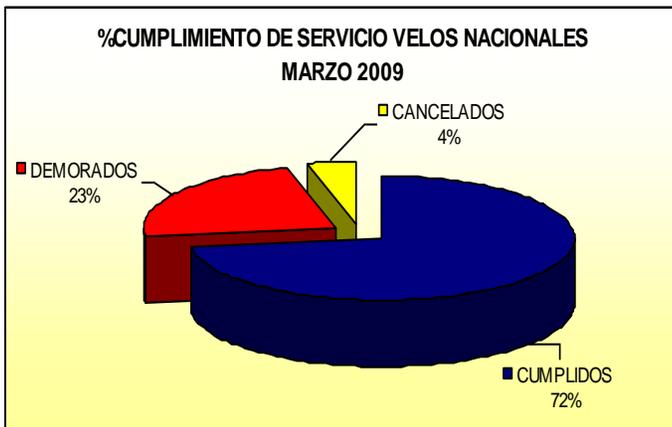
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

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.



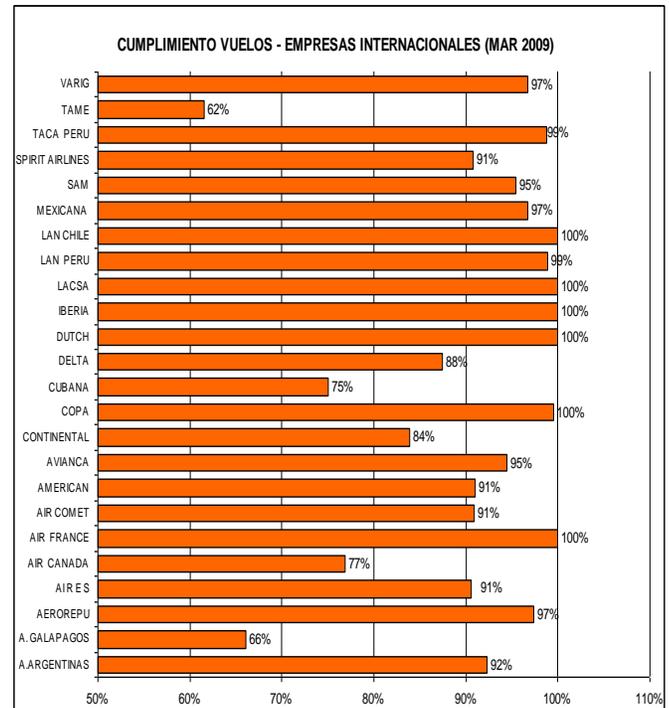
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 3.156 vuelos, 2.756 cumplieron (87%), 372 presentaron demoras (12%) y 28 fueron cancelados (1 %).



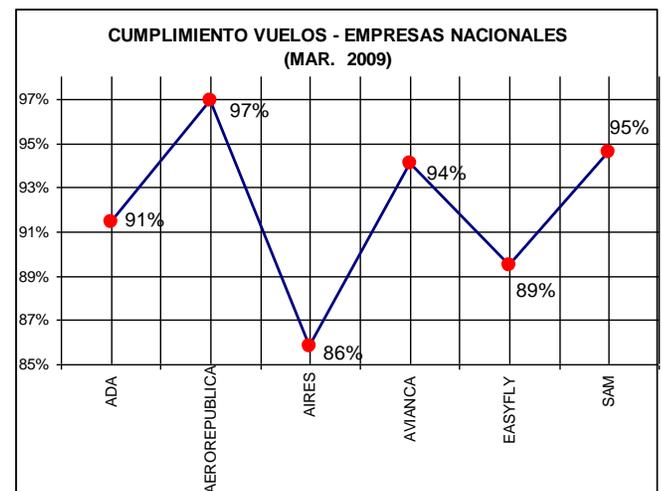
En el mercado nacional se realizaron 17.054 vuelos; 12.353 cumplieron (72%), 3.972 sufrieron demoras (23%) y 729 fueron cancelados (4%).

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.



Lan Chile, Lacsá, Iberia, Dutch, Copa y Air France presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo 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

MARZO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	MARZO DE 2009									QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF. DEFICIENTE	TOTAL	PART.	MAR. DE 2009	MAR. DE 2008	ACUM. ENE-MAR. DE 2009	ACUM. ENE-MAR. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	1	0	1	0	4	6	4,72%	0,50	1,10	0,75	1,19	
AIRES	ARE	26	0	0	0	16	42	33,07%	5,00	3,47	4,17	2,20	
AVIANCA	AVA	36	1	1	1	11	50	39,37%	1,75	2,47	1,61	1,52	
SAM	SAM	1	0	0	0	0	1	0,79%	0,07	0,00	0,07	0,00	
SATENA	NSE	9	0	4	1	8	22	17,32%	3,07	0,98	4,20	1,89	
EASYFLY	EFY	2	1	0	0	1	4	3,15%	0,00	3,28	3,45	2,11	
ADA	ANQ	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	3,28	3,45	2,11	
OTRA	OTR	0	0	0	0	2	2	1,57%	0,00	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	
TOTAL MARZO DE 2009		75	2	6	2	42	127	100,00%	1,71	1,70	1,77	1,29	
PART. MARZO DE 2009		59,06%	1,57%	4,72%	1,57%	33,07%	100,00%						
TOTAL MARZO DE 2008		76	0	6	2	38	122						
PART. MARZO DE 2008		62,30%	0,00%	4,92%	1,64%	31,15%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-MAR)		179	18	32	7	143	379						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-MAR)		47,23%	4,75%	8,44%	1,85%	37,73%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-MAR)		139	26	20	8	90	283						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-MAR)		49,12%	9,19%	7,07%	2,83%	31,80%	100,00%						

MARZO
CUADRO 3.2
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	MARZO DE 2009									QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	MAR. DE 2009	MAR. DE 2008	ENE-MAR 2009	ENE-MAR 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	110,02	8,6	38,40	
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,0	0,66	
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	2	0	2	4	5,41%	1,1	0,79	1,3	3,70	
AIR E S	ARE	1	0	1	1	0	3	4,05%	5,9	3,22	11,7	5,18	
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,6	1,51	
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,36	0,8	1,17	
AIR COMET	MPD	2	0	0	0	4	6	8,11%	16,9	19,79	43,1	12,97	
AMERICAN	AAL	0	0	1	0	3	4	5,41%	1,3	0,67	1,0	1,43	
AVIANCA	AVA	11	1	5	2	12	31	41,89%	2,0	0,91	2,0	1,36	
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	3	3	4,05%	1,9	1,87	1,0	2,18	
COPA	CMP	0	0	2	0	1	3	4,05%	1,0	1,64	1,2	0,67	
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	21,10	17,2	29,01	
DELTA	DAL	1	0	4	0	0	5	6,76%	5,0	1,20	3,0	4,14	
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	4,94	
IBERIA	IBE	0	0	0	0	2	2	2,70%	1,2	5,76	4,4	2,33	
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,43	0,0	0,92	
LAN PERU	LPE	0	0	1	0	0	1	1,35%	1,0	0,00	1,6	0,00	
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,9	2,69	
MEXICANA	MXA	0	0	1	0	0	1	1,35%	1,2	3,15	0,7	1,75	
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,2	0,00	
SPIRIT AIRLINES	NKS	2	0	0	0	2	4	5,41%	3,0	0,00	5,3	0,00	
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,60	1,1	0,53	
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	
VARIG	VRG	0	0	0	0	1	1	1,35%	3,1	2,00	2,0	1,43	
OTROS	OTRA	0	0	0	1	5	6	8,11%			0,0	0,00	
TOTAL MARZO DE 2009		17	1	17	3	35	74	100,00%	1,9	2,21	2,4	2,08	
PART. MARZO DE 2009		22,97%	1,35%	22,97%	4,05%	47,30%	100,00%						
TOTAL MARZO DE 2008		39	6	16	0	33	94						
PART. MARZO DE 2008		41,49%	6,38%	17,02%	0,00%	35,11%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-MAR)		89	7	56	7	145	304						
PART ACUM. 2009 (ENE-MAR)		29,28%	2,30%	18,42%	2,30%	47,70%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-MAR)		92	32	51	4	90	269						
PART ACUM. 2008 (ENE-MAR)		34,20%	11,90%	18,96%	1,49%	33,46%	100,00%						

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

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	EASFLY	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.465	1.952	4.509	4.980	1.366	2.745	17.017
2	VUELOS ADICIONALES	17		5	13		2	37
3	VUELOS CHARTERS							0
4	POR FALTA DE TRAFICO	205		21		6		232
5	POR INCONTROLABLES	6	11	111	102	2	43	275
6	POR DAÑOS TECNICOS	1	24	59	66	4	18	172
7	POR OPERACIONALES	2		32	4			50
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	211	11	132	102	8	43	507
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	3	24	91	70	4	30	222
10	VUELOS CANCELADOS	214	35	223	172	12	73	729
11	POR FALTA DE TRAFICO							0
	No. VUELOS							0
	MINUTOS							0
12	POR INCONTROLABLES	196	160	1.091	700	338	342	2.827
	No. VUELOS							
	MINUTOS	13.200	6.372	62.280	37.809	19.267	22.086	161.014
13	POR DAÑOS TECNICOS	80	29	444	151	94	92	890
	No. VUELOS							
	MINUTOS	3.960	1.140	23.940	10.326	7.380	8.346	55.092
14	POR OPERACIONALES	26	7	86	67	45	24	255
	No. VUELOS							
	MINUTOS	1.660	280	3.780	2.823	1.272	1.147	10.962
15	VUELOS DEMORADOS	302	196	1.621	918	477	458	3.972
	NUMERO							
	MINUTOS	18.820	7.792	90.000	50.958	27.919	31.579	227.068
16	TOTAL VUELOS	1.482	1.952	4.514	4.993	1.366	2.747	17.054
17	VUELOS VENDIDOS	1.271	1.941	4.382	4.891	1.358	2.704	16.547
18	VUELOS CUMPLIDOS	966	1.721	2.670	3.903	877	2.216	12.353
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	91%	97%	86%	94%	89%	95%	92%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	65%	88%	59%	78%	64%	81%	72%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	62	40	56	56	59	69	57
	MINUTOS							

Fuente: Torre de Control

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

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPU	AIR ES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	SPIRIT AIRLINES	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	53	644	160	13	31	11	155	1.129	93	217	4	48	9	33	31	93	28	62	130	76	79	13	31	3.156	
2	VUELOS ADICIONALES																										0
3	VUELOS CHARTERS																										0
4	POR FALTA DE TRAFICO						3																				3
5	POR INCONTROLABLES																										0
6	POR DAÑOS TECNICOS			5	1				1																		7
7	POR OPERACIONALES			17								1															18
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	17	5	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
10	VUELOS CANCELADOS	0	17	5	1	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
11	POR FALTA DE TRAFICO																										0
	No. VUELOS																										0
	MINUTOS																										0
12	POR INCONTROLABLES	4	3	7	9	1	16	2	1	68	37	2		8	1	31		2		4	8	13	2	1			220
	No. VUELOS																										
	MINUTOS	5	120	403	660	18	952	60	44	6.186	363	360		75	60	1.832		45		160	243	236	187	15			12.024
13	POR DAÑOS TECNICOS			7	12	2			1	2	20							1		160	243	236	187	15			59
	No. VUELOS																										
	MINUTOS			436	840	20		45	416	2.102		100						20		69	433	43	30				4.554
14	POR OPERACIONALES	1	1	5	2	1			11	42	15									2	2						93
	No. VUELOS																										
	MINUTOS	300	33	113	60	4			1.064	2.106	181			154						55	6				88	16	4.180
15	VUELOS DEMORADOS	5	4	19	23	4	16	3	14	130	52	2	1	14	1	31	0	3	0	6	14	20	3	6	1		372
	NUMERO																										
	MINUTOS	305	153	952	1.560	42	952	105	1.524	10.394	544	360	100	229	60	1.832	0	65	0	215	318	669	230	133	16		20.758
16	TOTAL VUELOS	13	53	644	160	13	31	11	155	1.129	93	217	4	48	9	33	31	93	28	62	130	76	79	13	31		3.156
17	VUELOS VENDIDOS	13	53	644	160	13	28	11	155	1.129	93	217	4	48	9	33	31	93	28	62	130	76	79	13	31		3.153
18	VUELOS CUMPLIDOS	8	32	620	136	9	12	8	140	999	41	214	3	34	8	2	31	90	28	56	116	56	76	7	30		2.756
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	92%	66%	97%	91%	77%	100%	91%	95%	84%	100%	75%	88%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	97%	95%	91%	99%	62%	97%		94%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	62%	60%	96%	85%	69%	39%	73%	90%	88%	44%	99%	75%	71%	89%	6%	100%	97%	100%	90%	89%	74%	96%	54%	97%		87%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	61	38	50	68	11	60	35	109	80	10	180	100	16	60	58	#DIV/0!	22	#DIV/0!	36	23	33	77	22	16		56
	MINUTOS																										

Fuente: Torre de Control