



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO MARZO 2006



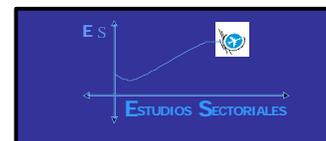
FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

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 MARZO de 2006, se recibieron 0.9 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 0.85 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en MARZO de 2005 se recibieron 2.8 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de MARZO de 2006 se recibieron 1 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es superior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 2.2 quejas por 10.000 pasajeros.

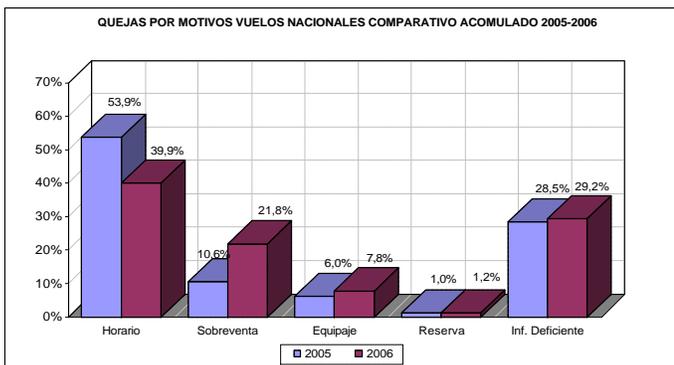
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



El número de quejas recibidas en MARZO de 2006 fue de 55 (62.5%) por el servicio doméstico y 33 (37.5%) por el servicio Internacional.

1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 33 quejas (60%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 15 (27.3%), Sobreventa 5 (9.1%), por Equipaje 1 (1.8%) y finalmente por reservas 1 (1.8%)



Comparativamente como se observa en el gráfico en el mes de MARZO de 2005 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario; pero, se incrementaron por sobreventa, manejo de equipajes, reservas y finalmente información y atención de las aerolíneas.

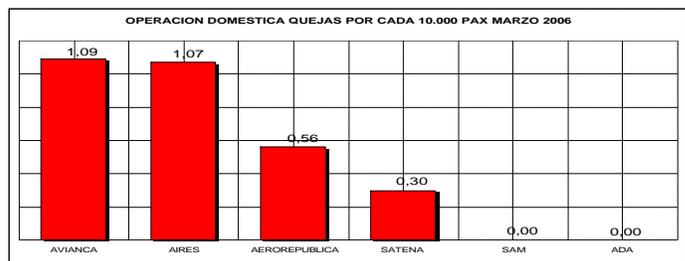
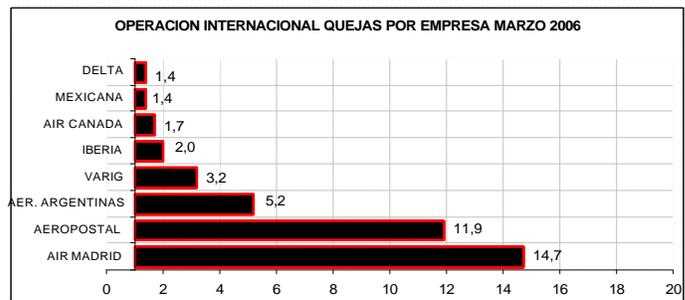
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de MARZO se presentó por: Horario 11 quejas (33.3%), Equipaje 11 quejas (33.3%), Deficiencias en la Información 11 quejas (33.3%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de MARZO de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario, sobreventas, reservas e información deficiente disminuyeron en el presente año, mientras manejo de equipaje se incremento notablemente.

1.3 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 Madrid, Aeropostal y A. Argentinas y en el doméstico Avianca y Aires.



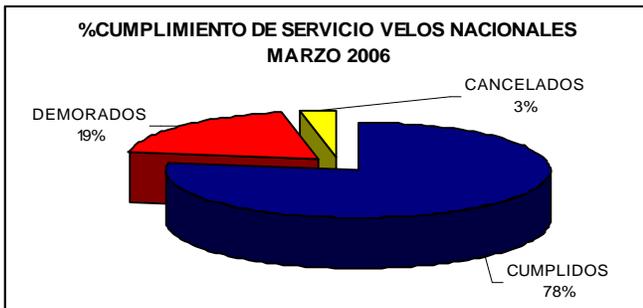
2. INFOME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de MARZO 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, que de 2.729 vuelos, 2391 cumplieron (88%), 329 presentaron demoras (12%) y 9 fueron cancelados (0.3 %).



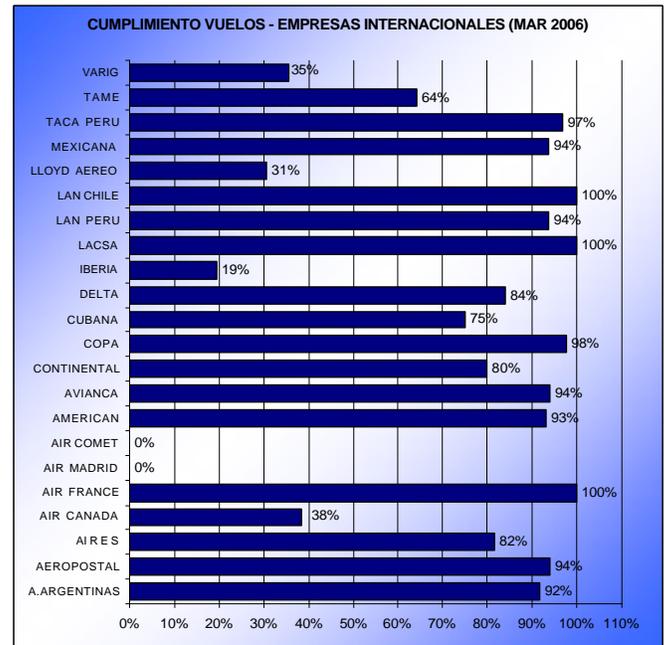
En el mercado nacional se realizaron 12.826 vuelos; 9.943 cumplieron (78%), 2.498 sufrieron demoras (19%) y 385 fueron cancelados (3%).



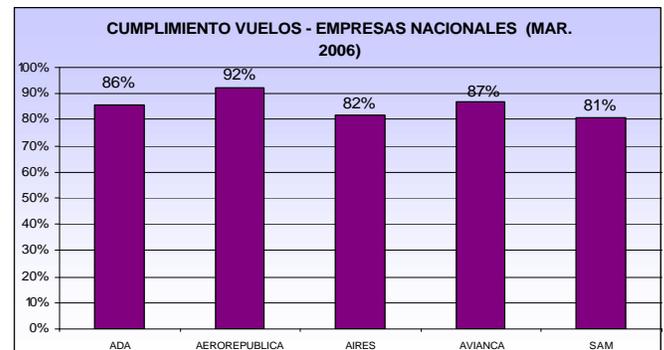
El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en un porcentual –del 88% y el nacional bajo 11 puntos –del 89% al 78%. La tendencia, en ambos casos, es a estabilizarse.

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, Lacs y Air France presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid y Air Comet con un (0%), Iberia (19%).



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica 92% y la de menor cumplimiento fue SAM con -81%- .

El promedio de demora en la operación doméstica en MARZO fue de 63 minutos, oscilando por empresa, entre 51 y 76 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 58 minutos, oscilando entre 9 y 162 minutos.

CUADROS ANEXOS

MARZO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	MARZO DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	MAR. DE 2006	MAR. DE 2005	ENE-MAR 2006	ENE-MAR 2005
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	#;DIV/0!	0,8	0,41
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	1,7	0,00	0,7	0,72
AIR COMET	MPD	0	0	0	0	1	1	3,03%	0,8	54,01	23,7	17,01
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	1	1	3,03%	0,8	0,00	0,7	0,72
AIR MADRID	DRD	7	0	1	0	0	8	24,24%	14,7	2,59	9,3	5,12
AEROPOSTAL	ALV	0	0	3	0	3	6	18,18%	11,9	2,59	9,3	5,12
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	2	0	0	0	0	2	6,06%	5,2	6,08	1,1	6,67
AIRES	ARE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	6,08	1,1	6,67
AVIANCA	AVA	2	0	2	0	4	8	24,24%	0,6	1,52	0,9	1,19
COPA	CMP	0	0	1	0	0	1	3,03%	0,3	0,36	0,6	0,84
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,36	1,7	1,63
GUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	2,63
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	1	0	0	1	3,03%	1,4	0,00	0,9	0,42
IBERIA	IBE	0	0	2	0	1	3	9,09%	2,0	1,61	3,1	1,19
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	6,50	1,4	3,89
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	4,23	11,4	1,38
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	4,23	11,4	1,38
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,25	0,5	0,36
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	1	1	3,03%	1,4	0,00	0,9	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	0	0	0	0	0,00%	0,0	6,73	1,0	2,05
VARIG	VRG	0	0	1	0	0	1	3,03%	3,2	0,00	3,0	0,00
OTROS	OTR	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,50	2,7	8,86
TOTAL MARZO DE 2006		11	0	11	0	11	33	100,00%	1,0	2,15	1,8	1,69
PART. MARZO DE 2006		33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	100,00%					
TOTAL MARZO DE 2005		34	1	12	1	17	65					
PART. MARZO DE 2005		52,31%	1,54%	18,46%	1,54%	26,15%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-MAR)		58	2	74	3	54	190					
PART ACUM. 2006 (ENE-MAR)		30,53%	1,05%	38,95%	1,58%	28,42%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-MAR)		55	3	47	5	49	159					
PART ACUM. 2005 (ENE-MAR)		34,59%	1,89%	29,56%	3,14%	30,82%	100,00%					

MARZO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	MARZO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF.DEFICIENTE	TOTAL	PART.	MAR. DE 2006	MAR. DE 2005	ACUM ENE-MAR. DE 2006	ACUM. ENE-MAR. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	3	0	0	1	4	8	14,55%	0,56	4,83	2,48	3,44
AIRES	ARE	6	0	0	0	0	6	10,91%	1,07	2,05	1,22	1,57
AVIANCA	AVA	20	5	0	0	8	33	60,00%	1,09	1,89	0,89	1,03
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,29	0,14	0,29
SATENA	NSE	2	0	0	0	0	2	3,64%	0,30	3,45	0,57	2,61
ADA	ANQ	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,91	1,17	0,34
OTRA	OTR	2	0	1	0	3	6	10,91%	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL MARZO DE 2006		33	5	1	1	15	55	100,00%	0,85	2,82	1,26	2,22
PART. MARZO DE 2006		60,00%	9,09%	1,82%	1,82%	27,27%	100,00%					
TOTAL MARZO DE 2005		107	19	4	4	36	170					
PART. MARZO DE 2005		62,94%	11,18%	2,35%	2,35%	21,18%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-MAR)		97	53	19	3	71	243					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-MAR)		39,92%	21,81%	7,82%	1,23%	29,22%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-MAR)		214	42	24	4	113	397					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-MAR)		53,90%	10,58%	6,05%	1,01%	28,46%	100,00%					

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : MARZO 2006

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	36	116	186	13	31	14	13	128	1.620	80	217	4	31	31		31	26	13	31		14	31	2.728		
2	VUELOS ADICIONALES																								1	
3	VUELOS CHARTERS																								0	
4	POR FALTA DE TRAFICO																								0	
5	POR INCONTROLABLES																								0	
6	POR DAÑOS TECNICOS			3					1													1			5	
7	POR OPERACIONALES											1											3		4	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	9	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	9	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																						0		
		MINUTOS																						0		
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		1	26	17	6	1	11						8						2				72	
		MINUTOS		10	1.573	572	230	16	120						47						30				2.598	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		1	1	29			1	40				1	2										75	
		MINUTOS		60	76	2.188			1.003	3.721				90	64										7.202	
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		2	6	2	8		12	2	7	60	16	4	3	25		2		9	2		2	20	182	
		MINUTOS		60	356	240	101		1.024	215	436	2.525	336	128	12	1.832		60		365	280		46	1.422	9.438	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		3	8	57	8	17	12	8	9	111	16	4	13	25	0	2	0	9	4	0	2	20	329	
		MINUTOS		120	442	4.001	101	572	1.024	445	1.455	6.366	336	128	90	123	1.832	0	60	0	365	310	0	46	1.422	19.238
16	TOTAL VUELOS	36	116	186	13	31	14	13	128	1.620	80	217	4	31	31		31	26	13	31		14	31	2.729		
17	VUELOS VENDIDOS	36	116	186	13	31	0	0	128	1.620	80	217	4	31	31		31	26	13	31		32	14	31	2.729	
18	VUELOS CUMPLIDOS	33	108	126	5	14	0	0	118	1.509	64	212	3	18	6	31	29	26	4	27		31	9	11	2.391	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	92%	94%	82%	38%	100%	0%	0%	93%	94%	80%	98%	75%	84%	19%	100%	94%	100%	31%	94%	97%	64%	35%	90%		
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	92%	93%	68%	38%	45%	0%	0%	92%	93%	80%	98%	75%	58%	19%	100%	94%	100%	31%	87%	97%	64%	35%	88%		
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	40	55	70	13	34	85	56	162	57	21	32	90	9	73	#DIV/0!	30	#DIV/0!	41	78	#DIV/0!	23	71	58		

Fuente: Torre de Control

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : MARZO 2006

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRES	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.681	2.536	2.753	4.562	1.263	12.795
2	VUELOS ADICIONALES	6	8	8	7	2	31
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	139	10				149
5	POR INCONTROLABLES	28	23	22			73
6	POR DAÑOS TECNICOS	5	48	35	20	1	109
7	POR OPERACIONALES		1		36	17	54
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	167	33	22	0	0	222
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	5	49	35	56	18	163
10	VUELOS CANCELADOS	172	82	57	56	18	385
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					0
		MINUTOS					0
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		270	148	495	7
		MINUTOS		24.421	6.281	35.960	422
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		69	111	424	117
		MINUTOS		5.281	5.869	29.678	7.980
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		141	33	36	417
		MINUTOS		6.962	1.614	1.637	18.969
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		480	292	955	541
		MINUTOS		36.664	13.764	67.275	27.371
16	TOTAL VUELOS	1.687	2.544	2.761	4.569	1.265	12.826
17	VUELOS VENDIDOS	1.520	2.511	2.739	4.569	1.265	12.604
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.035	2.170	1.749	3.972	1.017	9.943
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	86%	92%	82%	87%	81%	86%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	61%	85%	63%	87%	80%	78%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMO MINUTOS	76	47	70	51	55	63

Fuente: Torre de Control