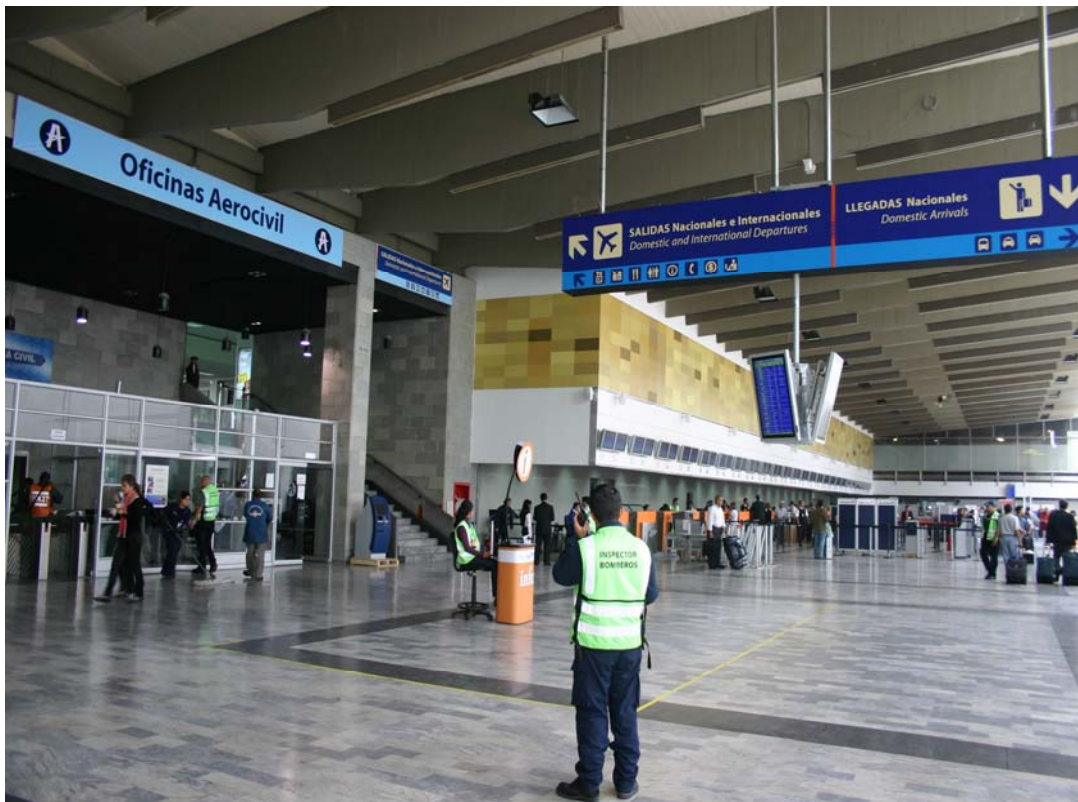




AERONÁUTICA CIVIL

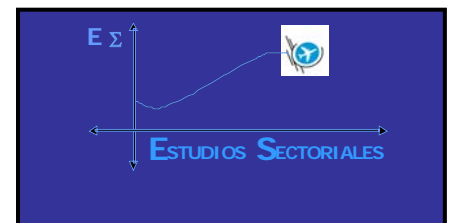
TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO MAYO 2009



FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas

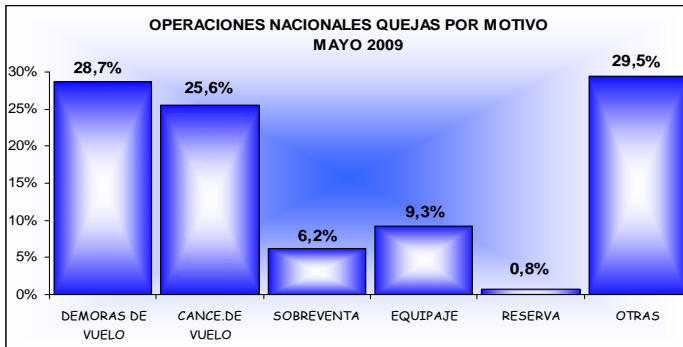




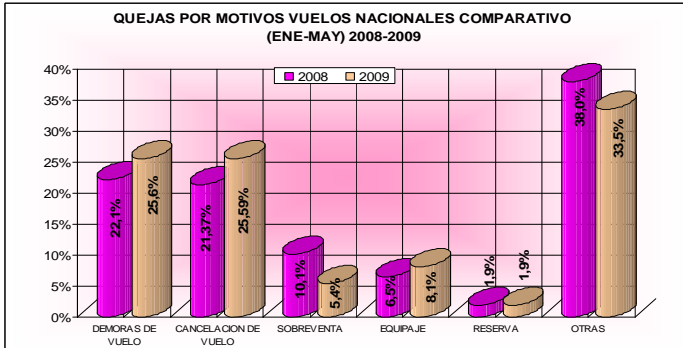
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

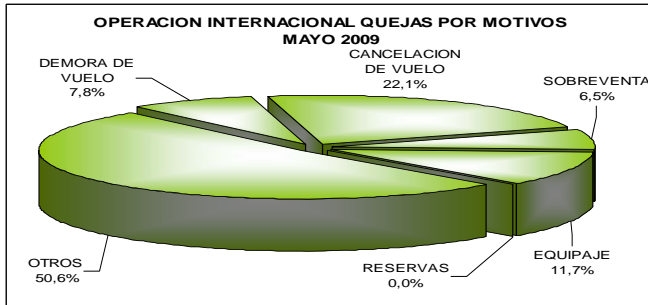
La insatisfacción de los usuarios en el mes de MAYO de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 37 (28.74%), Cancelación de Vuelo 33 (25.6%), Sobreventa 8 (6.2%), Equipaje 12 (9.3%) Reservas 1 (0.8%) y finalmente Otros 38 (29.5%). **Donde Otros están incluidos Información deficiente, Deficiencia en la prestación del servicio.**



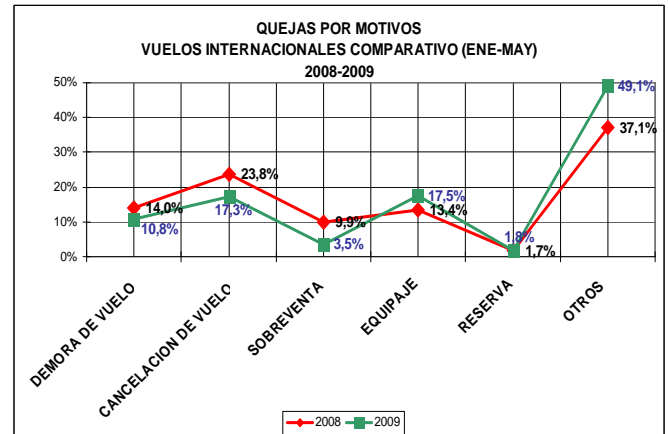
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de MAYO de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Sobreventa y Otros, aumentaron Demoras de Vuelos, Cancelación de Vuelos, Equipaje. Reservas se mantiene igual.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de MAYO se presentó por: Demora de Vuelo 6 (7.8%), Cancelación de Vuelo 17 (22.1%), Sobreventa 5 (6.5%), Equipaje 9 (11.7%), Reserva no tuvo quejas (0.0%) y Otros 39 (50.6%). **Donde Otros están incluidos Información deficiente, Deficiencia en la prestación del servicio.**

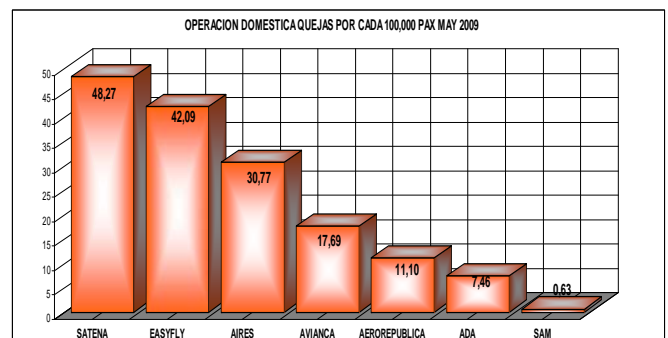
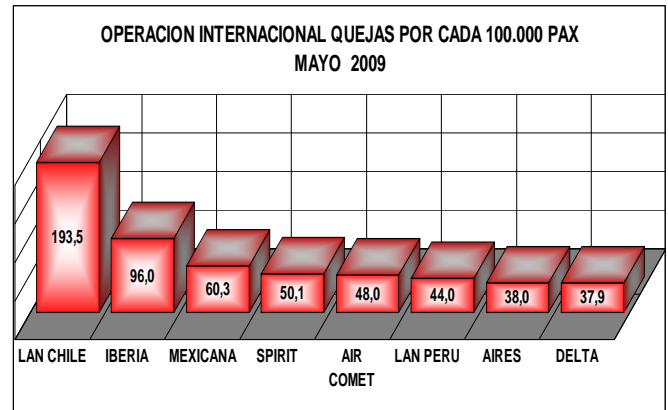


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de MAYO de 2008 y 2009, los motivos de Equipaje y Otros aumentaron en el presente año, mientras que Demora de Vuelo, Cancelación de Vuelo y Sobreventa disminuyo notablemente. Al igual que en los vuelos domésticos Reservas se mantiene igual.



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 MAYO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Lan Chile y Iberia. En las nacionales las aerolíneas Satena y Easyfly.

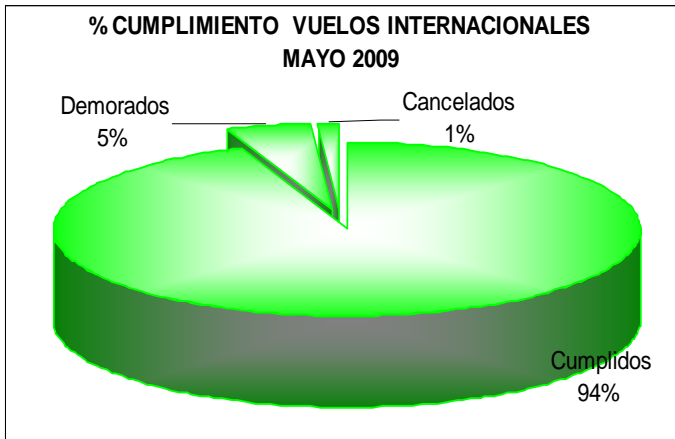




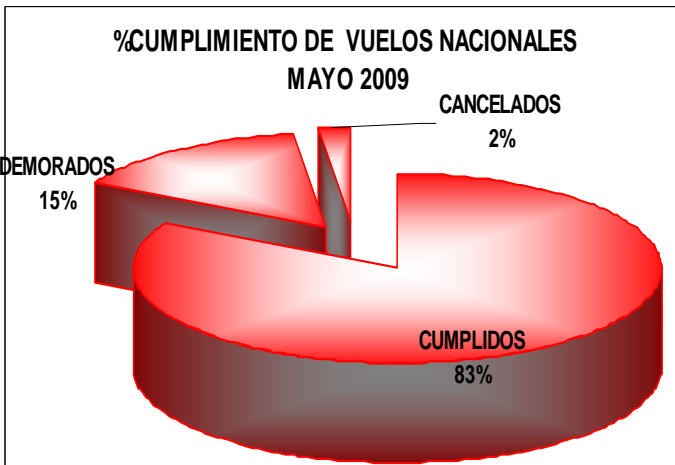
2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

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



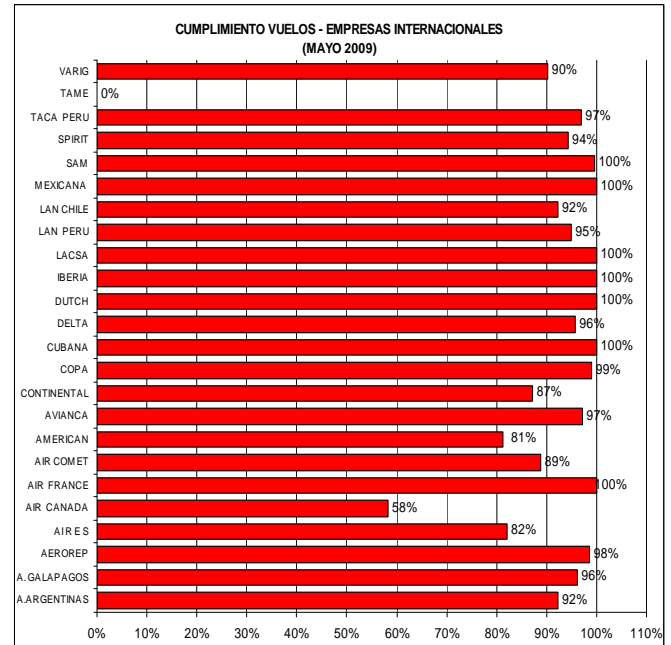
A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 5.568 vuelos, 5.239 cumplieron (94%), 260 presentaron demoras (5%) y 69 fueron cancelados (1%).



En el mercado nacional en Mayo se realizaron 15.909 vuelos; 13.231 cumplieron (82%), 2.355 sufrieron demoras (15%) y 323 fueron cancelados (2%).

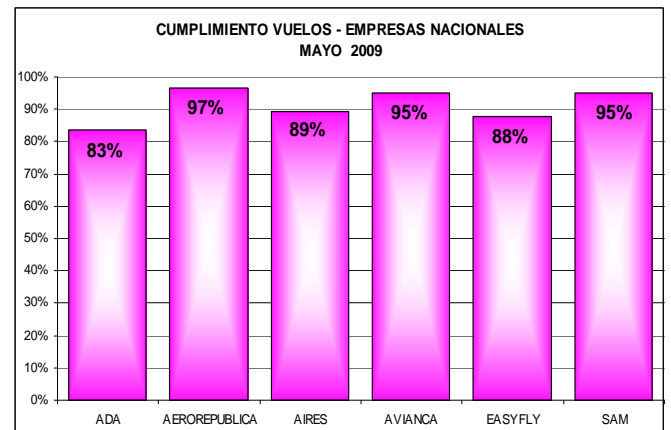
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS

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 mayo las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Air France, Cubana, Dutch, Iberia, Lacsas, Mexicana y SAM, las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Canada con un 58%.

NOTA: La Dirección General de Aviación del Ecuador, como medida de prevención contra el VIRUS AH1N1, suspendió las operaciones aéreas de la aerolínea TAME interfronterizas a partir de mayo por un periodo de 30 días.



En el mercado nacional ha tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica con un 97% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 83%.

El promedio de demora en la operación doméstica en MAYO fue de 50 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 119 minutos.



CUADROS ANEXOS

MAYO
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	MAYO DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS MAY - 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	MAYO. DE 2009	MAYO. DE 2008	ACUM. ENE-MAY. DE 2009	ACUM. ENE-MAY. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	1	6	1	0	0	6	14	10,85%	11,10	29,22	9,52	15,86	126.084
AIRES	ARE	8	6	0	2	0	7	23	17,83%	30,77	25,15	39,05	24,76	74.755
AVIANCA	AVA	11	13	4	4	1	13	46	35,66%	17,69	8,20	16,40	13,31	260.053
SAM	SAM	0	0	0	0	0	1	1	0,78%	0,63	0,00	0,95	0,00	157.898
SATENA	NSE	15	8	1	4	0	6	34	26,36%	48,27	58,81	40,21	26,64	70.438
EASYFLY	EFY	2	0	1	2	0	4	9	6,98%	42,09	59,48	20,64	25,43	21.382
ADA	ANQ	0	0	1	0	0	0	1	0,78%	7,46	59,48	20,64	25,43	13.404
OTRA	OTR	0	0	0	0	0	1	1	0,78%					
TOTAL MAYO DE 2009		37	33	8	12	1	38	129	100,00%	1,78	2,01	1,75	1,44	724.014
PART. MAYO DE 2009		28,68%	25,58%	6,20%	9,30%	0,78%	29,46%	100,00%						
TOTAL MAYO DE 2008		34	25	21	8	0	62	150						
PART. MAYO DE 2008		22,67%	16,67%	14,00%	5,33%	0,00%	41,33%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-MAY)		162	162	34	51	12	212	633						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-MAY)		25,59%	25,59%	5,37%	8,06%	1,90%	33,49%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-MAY)		116	112	53	34	10	199	524						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-MAY)		22,14%	21,37%	10,11%	6,49%	1,91%	37,98%	100,00%						

MAYO
CUADRO 3.2
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	MAYO DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PAX MAY - 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	MAY. DE 2009	MAY. DE 2008	ENE-MAY 2009	ENE-MAY 2008	
A. ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	63,57	56,3	336,57	1.073
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	6,0	8,71	2.923
AEROREPUBLICA	RPB	1	0	0	0	0	0	1	1,30%	3,4	18,69	11,1	32,62	29.422
A I R E S	ARE	1	0	0	0	0	0	1	2,60%	38,0	17,78	86,4	36,55	5.260
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	45,60	23,6	13,84	4.204
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	13,8	8,62	12.905
AIR COMET	MPD	0	0	1	0	0	0	1	1,30%	48,0	148,33	328,5	242,87	2.084
AMERICAN	AAL	0	0	0	0	0	1	1	1,30%	2,8	23,20	7,7	14,74	36.363
AVIANCA	AVA	1	5	0	1	0	9	16	20,78%	11,1	22,40	17,1	15,09	143.537
CONTINENTAL	COA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	13,98	6,0	16,27	17.534
COPA	CMP	0	0	0	1	0	2	3	3,90%	11,4	23,67	10,8	7,95	26.318
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	77,34	117,1	179,94	664
DELTA	DAL	0	1	1	0	0	2	4	5,19%	37,9	23,73	25,0	29,71	10.555
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	72,54	465
IBERIA	IBE	2	7	2	1	0	5	17	22,08%	96,0	21,42	51,4	36,50	17.715
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	5,84	4.195
LAN PERU	LPE	1	0	0	2	0	4	7	9,09%	44,0	0,00	21,6	0,00	15.922
LAN CHILE	LAN	0	2	0	4	0	5	11	14,29%	193,2	51,71	46,1	29,07	5.695
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	1	1	2	2,60%	60,3	22,03	13,1	13,09	3.316
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,1	0,00	15.985
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	2	0	0	0	7	9	11,69%	50,1	0,00	30,5	0,00	17.951
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	6,8	53,90	10.560
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	0
VARIG	VRG	0	0	1	0	0	0	1	1,30%	34,9	0,00	19,3	8,75	2.866
OTROS	OTRA	0	0	0	0	0	2	2	2,60%			0,0	0,00	
TOTAL MAYO DE 2009		6	17	5	9	0	39	77	100,00%	2,0	2,26	20,9	22,63	387.512
PART. MAYO DE 2009		7,79%	22,08%	6,49%	11,69%	0,00%	50,65%	100,00%						
TOTAL MAYO DE 2008		10	19	3	17	3	38	90						
PART. MAYO DE 2008		11,11%	21,11%	3,33%	18,89%	3,33%	42,22%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-MAY)		47	75	15	76	8	213	434						
PART ACUM. 2009 (ENE-MAY)		10,83%	17,28%	3,46%	17,51%	1,84%	49,08%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-MAY)		65	110	46	62	8	172	463						
PART ACUM. 2008 (ENE-MAY)		14,04%	23,76%	9,94%	13,39%	1,73%	37,15%	100,00%						



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

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREPUBLICA	AIRRES	AVIANCA	EASIFLY	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.363	2.010	4.033	4.324	1.338	2.742	15.810
2	VUELOS ADICIONALES	87			6		6	99
3	VUELOS CHARTERS							0
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO	141		12		4		157
5	POR INCONTROLABLES	6	2	16	16	2	23	65
6	POR DAÑOS TECNICOS	4	7	25	19	5	18	78
7	POR OPERACIONALES	6		14	2		1	23
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	147	2	28	16	6	23	222
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	10	7	39	21	5	19	101
10	VUELOS CANCELADOS	157	9	67	37	11	42	323
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO			1				1
	MINUTOS		60					60
12	POR INCONTROLABLES	165	85	316	256	246	173	1.241
	MINUTOS	7.760	3.931	16.080	13.748	8.794	10.386	60.699
13	POR DAÑOS TECNICOS	104	43	347	135	90	89	808
	MINUTOS	5.050	3.381	18.720	8.047	5.977	5.704	46.879
14	POR OPERACIONALES	102	16	41	53	70	23	305
	MINUTOS	3.220	510	1.200	2.645	2.031	1.021	10.627
15	VUELOS DEMORADOS	371	145	704	444	406	285	2.355
	NUMERO							
	MINUTOS	16.030	7.882	36.000	24.440	16.802	17.111	118.265
16	TOTAL VUELOS	1.450	2.010	4.033	4.330	1.338	2.748	15.909
17	VUELOS VENDIDOS	1.303	2.008	4.005	4.314	1.332	2.725	15.687
18	VUELOS CUMPLIDOS	922	1.856	3.262	3.849	921	2.421	13.231
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	83%	97%	89%	95%	88%	95%	92%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	64%	92%	81%	89%	69%	88%	83%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	43	54	51	55	41	60	50
	MINUTOS							

Fuente: Empresas Aereas

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

No.	CONCEPTO	A.ARGENTINAS	A.GALAPAGOS	AEROREP	AIRRES	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	52	532	157	12	31	9	155	1.096	93	217	5	46	9	32	27	40	26	62	2.754	88	68	13	31	5.568	
2	VUELOS ADICIONALES																									0	
3	VUELOS CHARTERS																									0	
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO																			30						30	
5	POR INCONTROLABLES			1								12												1	13	27	
6	POR DAÑOS TECNICOS								1	3													1			5	
7	POR OPERACIONALES		2							1														1	3	7	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	1	13	0	57
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	2	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	12
10	VUELOS CANCELADOS	0	2	1	0	0	0	0	1	4	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	1	2	13	3	69
11	DEMORADOS POR FALTA DE TRAFICO				4																					4	
	MINUTOS			72																						72	
12	POR INCONTROLABLES	1	3	9	7	1	5		3	36	13			3	1	25					3	7	1			126	
	MINUTOS	1.145	14.160	525	240	60	375		123	3.180	150			74	30	1.097					60	82	96			21.592	
13	POR DAÑOS TECNICOS	1		4	8				4	14		2								2				7	4	47	
	MINUTOS	176		122	720				283	1.027		240								60		423	727	60		3.838	
14	POR OPERACIONALES			20	5		1	24	13	12				2						2		4				83	
	MINUTOS			60	60		60	3.241	1.681	75				62						100		60				5.399	
15	VUELOS DEMORADOS	2	3	17	35	6	5	1	31	63	25	2	0	5	1	25	0	10	2	0	14	11	2	0	0	260	
	NUMERO																										
	MINUTOS	1.321	14.160	719	1.020	120	375	60	3.647	5.888	225	240	0	136	30	1.097	0	255	100	0	543	809	156	0	0	30.901	
16	TOTAL VUELOS	13	52	532	157	12	31	9	155	1.096	93	217	5	46	9	32	27	40	26	62	2.754	88	68	13	31	5.568	
17	VUELOS VENDIDOS	13	52	531	157	12	31	9	155	1.096	93	205	5	46	9	32	27	40	26	32	2.754	88	67	0	31	5.511	
18	VUELOS CUMPLIDOS	11	47	514	122	6	26	8	123	1.029	68	203	5	41	8	7	27	30	24	32	2.740	76	64	0	28	5.239	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	92%	96%	98%	82%	58%	100%	89%	81%	97%	87%	99%	100%	96%	100%	100%	100%	95%	92%	100%	100%	94%	97%	0%	90%	97%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	85%	90%	97%	78%	50%	84%	89%	79%	94%	73%	94%	100%	89%	89%	22%	100%	75%	92%	52%	99%	86%	94%	0%	90%	94%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	661	4.720	42	29	20	75	60	118	93	9	120	0	27	30	44	0	26	50	0	39	74	78	0	0	119	
	MINUTOS																										

Fuente: Empresas Aereas