



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO MAYO 2006

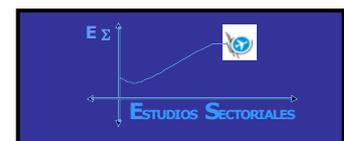


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO
Jefe de Estudios Sectoriales

TATIANA BALLEN 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 MAYO de 2006, se recibieron 0.93 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 0.88 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en MAYO de 2005 se recibieron 3 quejas por cada 10.000 pasajeros.

Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, en el mes de MAYO de 2006 se recibieron 1.1 queja por cada 10.000 pasajeros transportados. Esta cifra es inferior a la del mismo mes del año anterior, cuando se recibieron 1.5 quejas por 10.000 pasajeros.

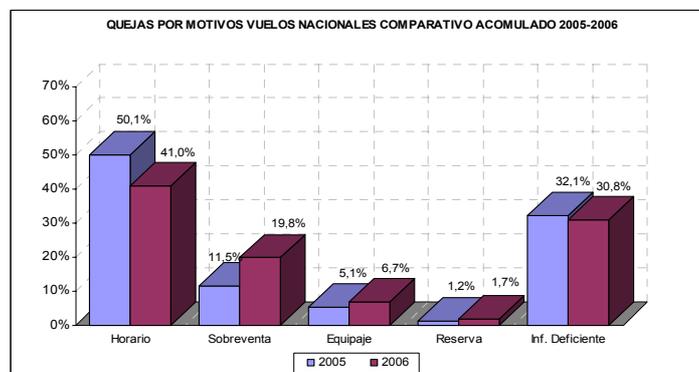
En la gráfica observamos que la tendencia creciente de las quejas por las deficiencias al servicio internacional es menor; y en el servicio doméstico, continúan decreciendo las quejas con tendencia a estabilizarse.



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

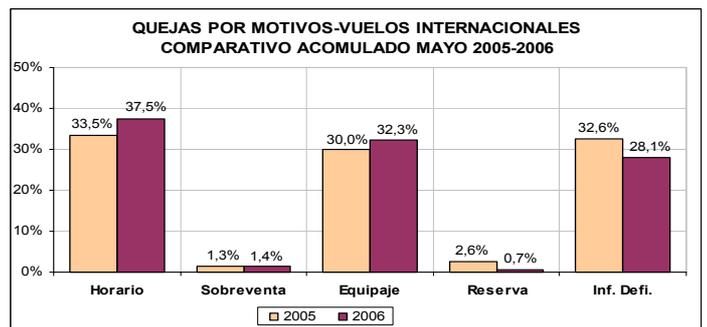
1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 32 quejas (58.2%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 17 (30.9%), Sobreventa 3 (5.5%), por Equipaje 2 (3.6%) y finalmente por reservas 1 (1.8%)



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

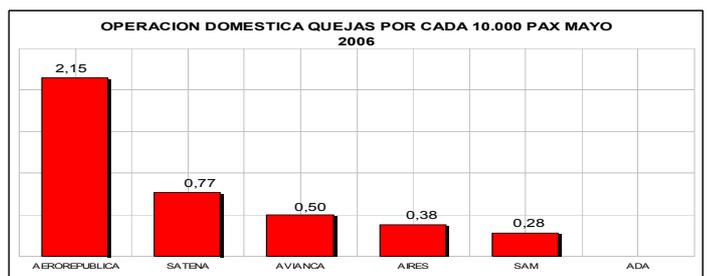
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de MAYO se presentó por: Horario 10 quejas (30.3%), Equipaje 10 quejas (30.3%), Deficiencias en la Información 13 quejas (39.4%).



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

1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en MAYO. En el mercado internacional las aerolíneas más denunciadas fueron Cubana y Air Madrid y en el doméstico Aerorepublica 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 MAYO de 2006, basado en la información remitida por 21 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, que de 2.682 vuelos, 2.331 cumplieron (87%), 325 presentaron demoras (12%) y 23 fueron cancelados (0.9 %).



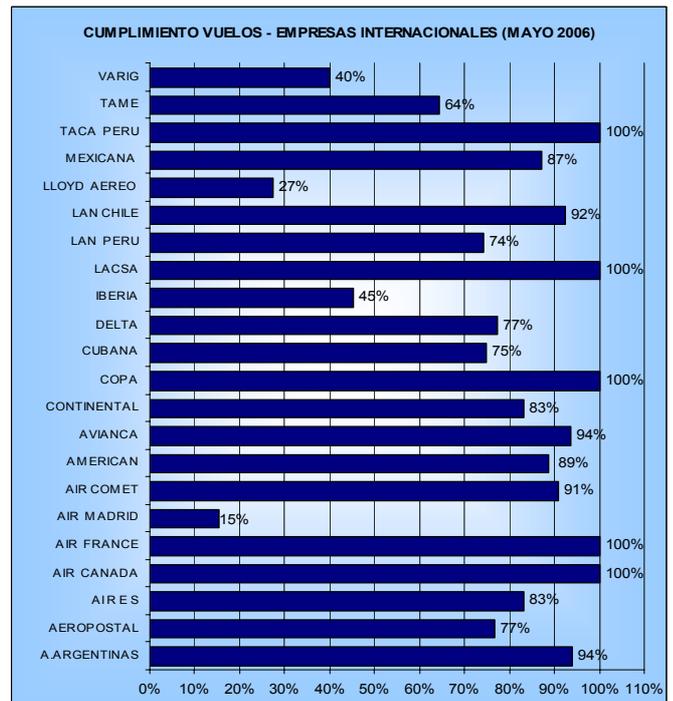
En el mercado nacional se realizaron 12.127 vuelos; 9.352 cumplieron (77%), 2.413 sufrieron demoras (20%) y 362 fueron cancelados (3%).



El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en un porcentual –del 87% y el nacional bajo 7 puntos –del 84% al 77%. 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.



Air France, Air Canada, Copa, Lacs y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid con 15% y Lloyd (27%), Varig (40%).



Las empresas, en el mercado nacional, han tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Aerorepublica 89% y la de menor cumplimiento fue Ada con un 78%.

El promedio de demora en la operación doméstica en MAYO fue de 29 minutos, oscilando por empresa, entre 1 y 66 minutos y; en la operación internacional este promedio fue de 90 minutos, oscilando entre 3 y 188 minutos.

CUADROS ANEXOS

MAYO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	MAYO DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SGLA	Horario	Subreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	MAY DE 2006	MAY DE 2005	ENE-MAY 2006	ENE-MAY 2005
AMERICAN	AAL	0	0	1	0	0	1	3,03%	0,0	0,00	0,6	0,53
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	4,7	1,97	0,6	1,03
AIR COMET	MPD	0	0	2	0	0	2	6,06%	0,0	0,00	22,3	12,33
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,97	0,6	1,03
AIR MADRID	DRD	4	0	0	0	2	6	18,18%	13,0	5,02	6,0	5,58
AEROPOSTAL	ALV	0	0	1	0	0	1	3,03%	1,6	5,02	6,0	5,58
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,4	4,53
AIRES	ARE	0	0	1	0	0	1	3,03%	4,2	0,00	1,4	4,53
AVIANCA	AVA	5	0	3	0	7	15	45,45%	1,2	1,36	0,9	1,15
COPA	CMP	0	0	0	0	1	1	3,03%	0,3	0,36	0,5	0,76
CONTINENTAL	COA	0	0,00%	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,2	1,27
CUBANA	CUB	1	0	0	0	0	1	3,03%	14,7	0,00	2,2	1,89
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,48	0,5	0,77
IBERIA	IBE	0	0	0	0	2	2	6,06%	1,5	0,00	2,7	0,77
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	1,89	1,2	3,29
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	9,8	18,50	9,4	4,31
LLOYD	LLB	0	0	1	0	0	1	3,03%	9,8	18,50	9,4	4,31
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,88
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,6	0,00
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,0	1,48
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,9	0,00
TACA - PERÚ	TPU	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,01	0,9	2,02
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,37	3,2	0,40
OTROS	OTR	0	0	1	0	1	2	6,06%	3,7	13,36	4,1	9,56
TOTAL MAYO DE 2006		10	0	10	0	13	33	100,00%	1,1	1,49	1,7	1,55
PART. MAYO DE 2006		30,30%	0,00%	30,30%	0,00%	39,39%	100,00%					
TOTAL MAYO DE 2005		13	0	11	1	17	42					
PART. MAYO DE 2005		30,95%	0,00%	26,19%	2,38%	40,48%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-MAY)		108	4	93	2	81	288					
PART ACUM. 2006 (ENE-MAY)		37,50%	1,39%	32,29%	0,69%	28,13%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-MAY)		76	3	68	6	74	227					
PART ACUM. 2005 (ENE-MAY)		33,48%	1,32%	29,96%	2,64%	32,60%	100,00%					

MAYO QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	MAYO DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INF. DEFICIENTE	TOTAL	PART.	MAY DE 2006	MAY DE 2005	ACUM ENE-MAY DE 2006	ACUM ENE-MAY DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	21	1	2	0	7	31	56,36%	2,15	0,90	2,30	2,62
AIRES	ARE	1	0	0	1	0	2	3,64%	0,38	2,09	0,93	1,52
AVIANCA	AVA	5	1	0	0	7	13	23,64%	0,50	3,49	0,70	1,62
SAM	SAM	2	0	0	0	0	2	3,64%	0,28	0,57	0,20	0,42
SATENA	NSE	3	1	0	0	0	4	7,27%	0,77	2,30	0,59	2,07
ADA	ANQ	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	0,00	0,98	0,19
OTRA	OTR	0	0	0	0	3	3	5,45%	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL MAYO DE 2006		32	3	2	1	17	55	100,00%	0,88	3,00	1,08	2,11
PART. MAYO DE 2006		58,18%	5,45%	3,64%	1,82%	30,91%	100,00%					
TOTAL MAYO DE 2005		81	20	5	2	75	183					
PART. MAYO DE 2005		44,26%	10,93%	2,73%	1,09%	40,98%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-MAY)		141	68	23	6	106	344					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-MAY)		40,99%	19,77%	6,69%	1,74%	30,81%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-MAY)		326	75	33	8	209	651					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-MAY)		50,08%	11,52%	5,07%	1,23%	32,10%	100,00%					

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : MAYO 2006**

No.	CONCEPTO	TACA	AEROPERU	AFES	AVANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.525	2.478	2.027	4.562	1.501	12.093
2	VUELOS ADICIONALES			8	10	16	34
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	44	12				56
5	POR INCONTROLABLES		2	53			55
6	POR DAÑOS TECNICOS	38	67	30	31	14	180
7	POR OPERACIONALES		1	1	54	15	71
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	44	14	53	0	0	111
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	38	68	31	85	29	251
10	VUELOS CANCELADOS	82	82	84	85	29	362
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		1			1
		MINUTOS		16			16
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		274	409	3	868
		MINUTOS		445	9.229	123	11.013
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		191	171	201	788
		MINUTOS		265	11.806	5.283	29.038
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		103	46	45	756
		MINUTOS		109	2.673	490	29.675
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		568	358	625	2.413
		MINUTOS		819	23.724	1.261	69.742
16	TOTAL VUELOS	1.525	2.478	2.035	4.572	1.517	12.127
17	VUELOS VENDIDOS	1.481	2.464	1.982	4.572	1.517	12.016
18	VUELOS CUMPLIDOS	875	2.038	1.326	3.843	1.270	9.352
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	78%	89%	88%	85%	84%	85%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	57%	82%	65%	84%	84%	77%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		1	66	2	49
							58
							29

Fuente: Torre de Control

**ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : MAYO 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	33	167	139	13	31	13	11	124	1.582	79	218	4	31	31	31	31	26	11	31	31	14	30	2.681		
2	VUELOS ADICIONALES											1													1	
3	VUELOS CHARTERS																								0	
4	POR FALTA DE TRAFICO																								0	
5	POR INCONTROLABLES			8							2	2													12	
6	POR DAÑOS TECNICOS			3																					3	
7	POR OPERACIONALES			8						1														2	11	
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	8	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	11	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	19	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	23	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS							1																1	
		MINUTOS							22																22	
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		4	6	9	4	9	1	5	3	8		10							3	1	2		65	
		MINUTOS		51	59	1.273	12	90	10	141	62	729		80							83	5.520	66		8.176	
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		2	4	6				2	45		1	3							1		3		67	
		MINUTOS		75	597	1.262				479	3.060		90	69							120		104		5.856	
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS			35	5		11		12	56	13		4	17		8	2	8	3			2	16	192	
		MINUTOS			2.275	143		1.046		902	6.426	339		434	1.064		381	376	900	85			41	885	15.297	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		6	45	20	4	9	11	2	19	104	13	8	1	17	17	0	8	2	8	7	1	7	325	
		MINUTOS		126	2.931	2.678	12	90	1.046	32	1.522	9.548	339	729	90	583	1.064	0	381	376	900	288	5.520	211	885	29.351
16	TOTAL VUELOS	33	167	139	13	31	13	11	124	1.582	79	219	4	31	31	31	31	26	11	31	31	14	30		2.682	
17	VUELOS VENDIDOS	33	167	131	13	31	13	11	124	1.582	77	217	4	31	31	31	31	26	11	31	31	14	30		2.670	
18	VUELOS CUMPLIDOS	27	122	100	9	22	2	9	105	1.477	64	209	3	14	14	31	23	24	3	24	30	7	12		2.331	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	94%	77%	83%	100%	100%	15%	91%	89%	94%	83%	100%	75%	77%	45%	100%	74%	92%	27%	87%	100%	64%	40%		90%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	82%	73%	72%	69%	71%	15%	82%	85%	93%	81%	95%	75%	45%	45%	100%	74%	92%	27%	77%	97%	50%	40%		87%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		21	65	134	3	10	95	16	80	92	26	91	90	34	63	#DIV/0!	48	188	113	41	5.520	30	55	90