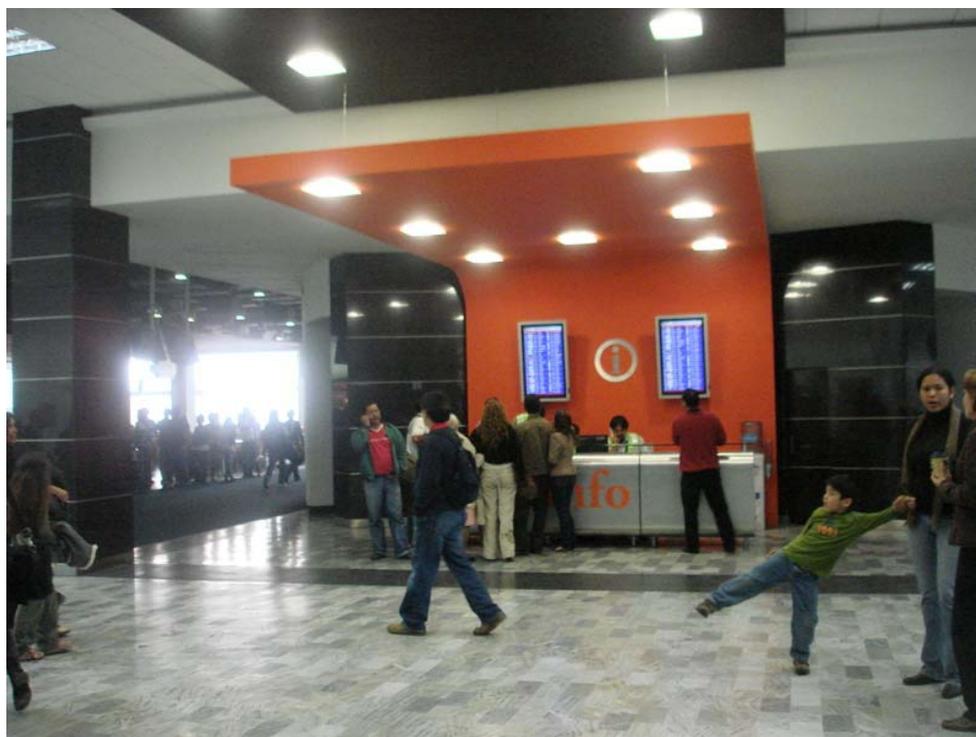




# AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO  
CALIDAD DEL SERVICIO  
NOVIEMBRE 2009

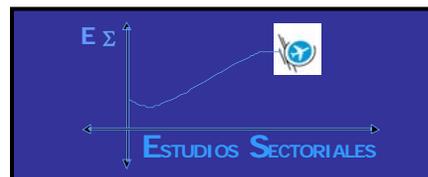


**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General Aerocivil

**ILVA RESTREPO ARIAS**  
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

**JORGE ALONSO QUINTANA C.**  
Jefe Grupo Sectoriales

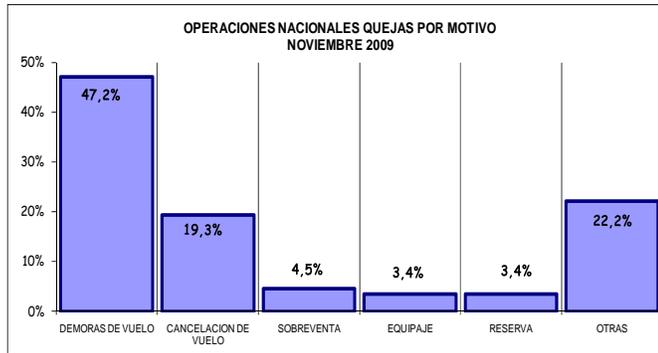
**EDICIÓN**  
**TATIANA BALLEEN LOZANO**  
Administradora de Aerolíneas



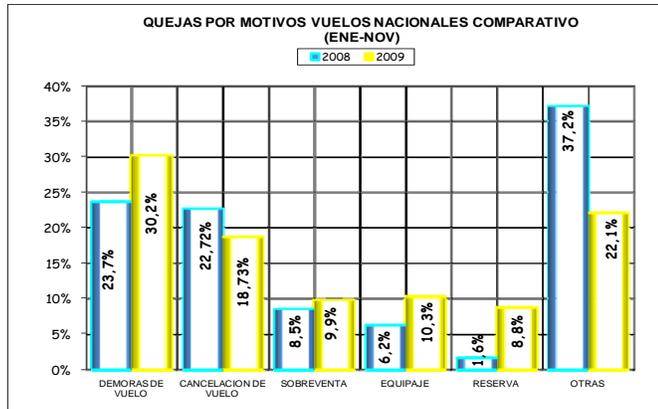
# INFORME DE QUEJAS MENSUAL

## 1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

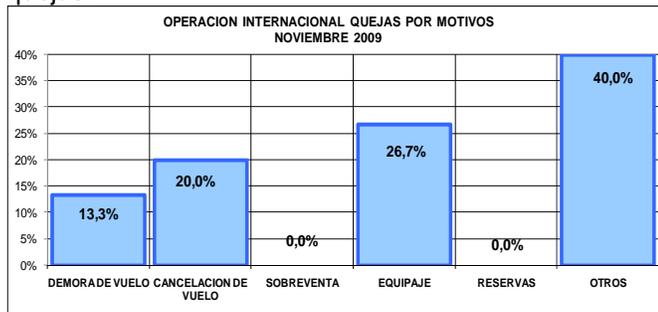
La insatisfacción de los usuarios en el mes de NOVIEMBRE de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 83 (47.2%), Cancelación de Vuelo 34 (19.3%), Sobreventa 8 (4.5%), Equipaje 6 (3.4%) Otros 39 (22.2%) y finalmente Reservas 6 (3.4%) quejas.



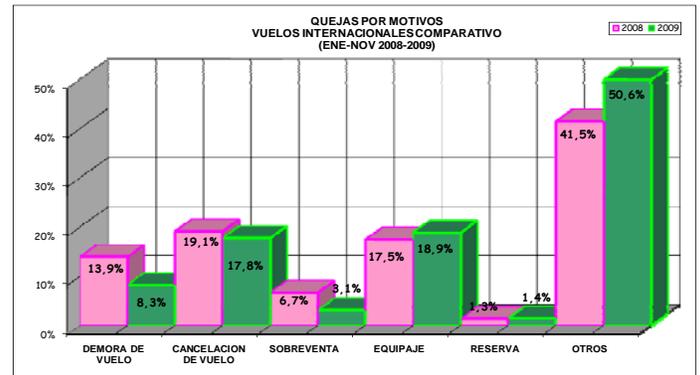
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de NOVIEMBRE de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Cancelación de Vuelos y Otros, aumentaron Demoras de Vuelo, Sobreventa, Equipaje y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de NOVIEMBRE se presentó por: Demora de Vuelo 8 (13.3%), Cancelación de Vuelo 12 (20%), Sobreventa 0 (0%), Equipaje 16 (26.7%), Otros 24 (40%) y Reserva 0 (0%) quejas.



En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de NOVIEMBRE de 2008 y 2009, los motivos de Otros, Reserva, Equipaje aumentaron en el presente año, mientras que, Demora de vuelo, Sobreventa y Cancelación de Vuelo disminuyeron.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

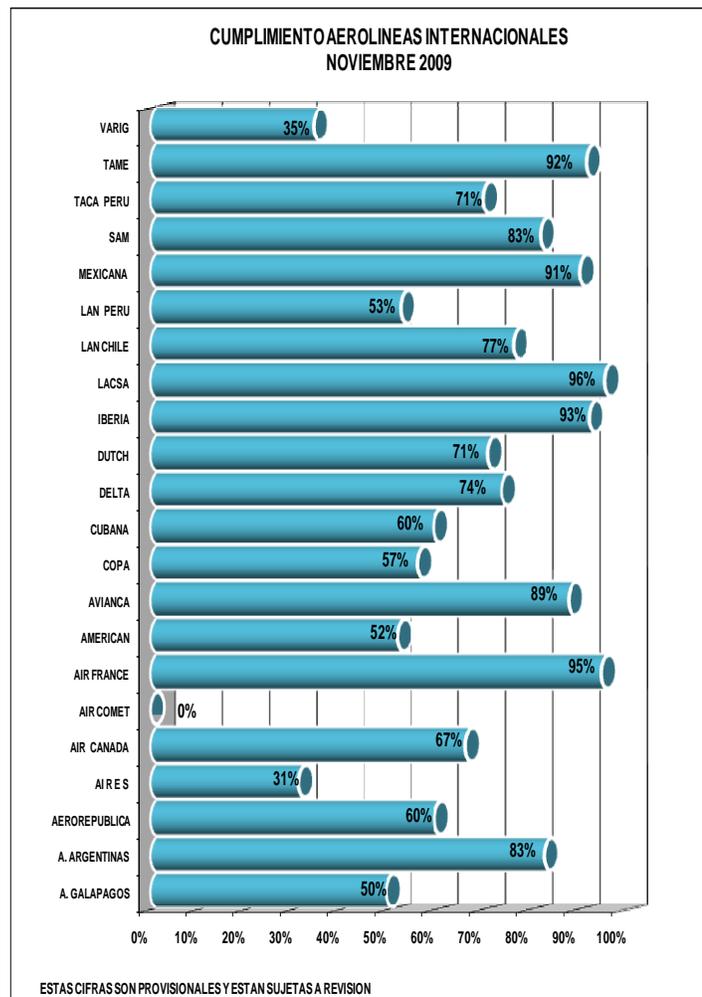
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de NOVIEMBRE. **En el mercado internacional las 7 Aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet, Cubana, Aires, Lan Chile, Iberia, Spirit y Jetblue. En las nacionales las 4 Aerolíneas más denunciadas. Aires, Satena, Aerorepublica y Avianca**



## 2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

### 2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS INTERNACIONALES

Este indicador, se obtiene excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



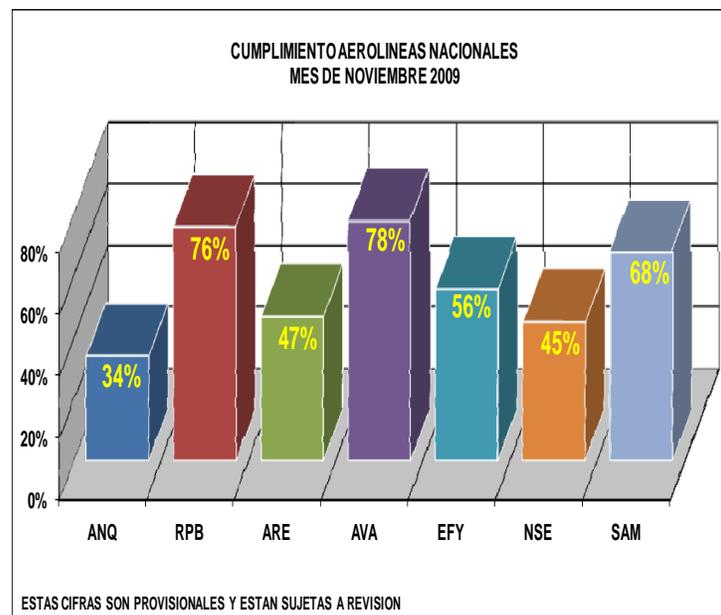
En el mes de NOVIEMBRE las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Lacsca con el 96% y Air France con el 95%; en el otro extremo encontramos a Aires con el 31% y Air Comet 0%.

### 2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

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 mercado nacional la empresa más cumplida fue Avianca con el 78%, Aerorepublica con el 76% y la de menor cumplimiento fue A. de Antioquia (ADA) con un 34%.

El promedio de demora en la operación doméstica en NOVIEMBRE fue de 43 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 67 minutos.



## CUADROS ANEXOS

**FUENTE TORRE DE CONTROL  
ESTA CIFRAS SON PROVINCIALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION**

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

| No.  | CONCEPTO                                 | A. GALAPAGOS | A. ARGENTINAS | AEROREPUBLICA | AIR S | AIR CANADA | AIR COMET | AIR FRANCE | AMERICAN | AVIANCA | COPA | CUBANA | DELTA | DUTCH | IBERIA | LACSA | LAN CHILE | LAN PERU | MEXICANA | SAM   | TACA PERU | TAME | VARIG | TOTAL |        |
|--|--|--------------|---------------|---------------|-------|------------|-----------|------------|----------|---------|------|--------|-------|-------|--------|-------|-----------|----------|----------|-------|-----------|------|-------|-------|--------|
| 1  | VUELOS PROGRAMADOS                       | 30           | 13            | 291           | 134   | 12         | 8         | 30         | 150      | 882     | 212  | 4      | 45    | 8     | 34     | 26    | 26        | 103      | 60       | 125   | 95        | 13   | 26    | 2.327 |        |
| 2  | VUELOS ADICIONALES                       |              |               |               |       |            |           |            |          |         |      | 1      |       |       |        |       |           |          |          |       |           |      |       |       | 1      |
| 3  | VUELOS CHARTERS                          |              |               |               |       |            |           |            |          |         |      |        |       |       |        |       |           |          |          |       |           |      |       |       | 0      |
| C<br>A<br>N<br>C<br>E<br>L<br>A<br>D<br>O<br>S | POR FALTA DE TRAFICO                     |              |               |               |       |            |           |            |          |         |      |        |       |       |        |       |           |          |          | 1     |           |      |       |       | 1      |
|  | POR INCONTROLABLES                       |              |               |               |       |            |           |            |          | 1       |      |        |       |       |        |       |           |          |          |       |           |      |       |       | 1      |
|  | POR DAÑOS TECNICOS                       |              |               |               |       |            |           |            |          | 2       | 1    |        | 1     |       |        |       |           |          |          |       |           | 1    |       |       | 5      |
|  | POR OPERACIONALES                        |              |               |               |       |            |           |            |          | 1       | 1    |        |       | 1     |        |       |           |          |          |       |           | 1    |       |       | 4      |
|  | NO ESPECIFICOS                           | 0            | 0             | 92            | 30    | 3          | 3         | 0          | 19       | 0       | 30   | 0      | 4     | 0     | 1      | 0     | 0         | 33       | 0        | 0     | 0         | 5    | 0     | 1     | 221    |
|  | TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFIC        | 0            | 0             | 0             | 0     | 0          | 0         | 0          | 0        | 1       | 0    | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0         | 0        | 0        | 1     | 0         | 0    | 0     | 0     | 2      |
|  | TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES | 0            | 0             | 0             | 0     | 0          | 0         | 0          | 0        | 3       | 2    | 0      | 1     | 1     | 0      | 0     | 0         | 0        | 0        | 0     | 0         | 2    | 0     | 0     | 9      |
| 10   | VUELOS CANCELADOS                        | 0            | 0             | 92            | 30    | 3          | 3         | 0          | 19       | 4       | 32   | 0      | 5     | 1     | 1      | 0     | 0         | 33       | 1        | 2     | 5         | 0    | 1     | 232   |        |
| D<br>E<br>M<br>O<br>R<br>A<br>D<br>O<br>S      | POR FALTA DE TRAFICO                     |              |               | 1             |       |            |           |            |          |         |      |        |       |       |        |       |           |          |          |       |           |      |       |       | 1      |
|  | MINUTOS                                  |              |               | 60            |       |            |           |            |          |         |      |        |       |       |        |       |           |          |          |       |           |      |       |       | 60     |
| 12   | POR INCONTROLABLES                       |              | 1             | 10            | 10    |            |           | 8          | 1        | 89      |      |        | 6     | 1     | 20     |       |           | 5        | 4        | 10    |           |      |       |       | 165    |
|  | MINUTOS                                  |              | 75            | 2.198         | 420   |            |           | 504        | 60       | 5.405   |      |        | 104   | 60    | 830    |       |           | 164      | 6.120    | 1.204 |           |      |       |       | 17.144 |
| 13   | POR DAÑOS TECNICOS                       |              | 1             | 9             | 5     | 1          |           |            |          | 3       | 43   | 2      | 1     |       |        |       |           |          |          | 2     | 16        |      |       | 1     | 84     |
|  | MINUTOS                                  |              | 198           | 718           | 420   | 62         |           |            | 670      | 3.005   | 480  | 90     |       |       |        |       |           |          | 4.260    | 1.080 |           |      |       | 90    | 11.073 |
| 14   | POR OPERACIONALES                        | 10           |               | 10            | 13    |            | 1         |            | 17       | 43      |      |        |       |       |        |       |           |          | 3        |       | 2         |      |       |       | 104    |
|  | MINUTOS                                  | 222          |               | 303           | 360   |            | 73        |            | 1.311    | 2.100   |      |        |       |       |        |       |           | 153      | 3.900    | 184   | 128       |      |       |       | 8.734  |
|  | NO ESPECIFICOS                           | 5            | 1             | 1             | 37    | 0          | 4         | 1          | 32       | 1       | 58   | 1      | 5     | 1     | 0      | 1     | 3         | 13       | 0        | 0     | 21        | 1    | 15    |       | 201    |
| 15   | VUELOS DEMORADOS                         | 15           | 3             | 30            | 65    | 1          | 5         | 9          | 53       | 176     | 60   | 2      | 11    | 2     | 20     | 1     | 6         | 18       | 9        | 28    | 23        | 1    | 16    |       | 554    |
|  | MINUTOS                                  | 222          | 273           | 3.279         | 1.200 | 62         | 73        | 504        | 2.041    | 10.510  | 480  | 90     | 104   | 60    | 830    | 0     | 153       | 164      | 14.280   | 2.468 | 128       | 0    | 90    |       | 37.011 |
| 16   | TOTAL VUELOS                             | 30           | 13            | 291           | 134   | 12         | 8         | 30         | 150      | 882     | 212  | 5      | 45    | 8     | 34     | 26    | 26        | 103      | 60       | 125   | 95        | 13   | 26    | 2.328 |        |
| 17   | VUELOS VENDIDOS                          | 30           | 13            | 291           | 134   | 12         | 8         | 30         | 150      | 882     | 212  | 5      | 45    | 8     | 34     | 26    | 26        | 103      | 59       | 125   | 95        | 13   | 26    | 2.327 |        |
| 18   | VUELOS CUMPLIDOS                         | 15           | 10            | 169           | 39    | 8          | 0         | 21         | 78       | 702     | 120  | 3      | 29    | 5     | 13     | 25    | 20        | 52       | 50       | 95    | 67        | 12   | 9     | 1.542 |        |
| 19   | CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA               | 50%          | 83%           | 60%           | 31%   | 67%        | 0%        | 95%        | 52%      | 89%     | 57%  | 60%    | 74%   | 71%   | 93%    | 96%   | 77%       | 53%      | 91%      | 83%   | 71%       | 92%  | 35%   | 71%   |        |
| 20   | CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO                | 50%          | 77%           | 58%           | 29%   | 67%        | 0%        | 70%        | 52%      | 80%     | 57%  | 60%    | 64%   | 63%   | 38%    | 96%   | 77%       | 50%      | 85%      | 76%   | 71%       | 92%  | 35%   | 66%   |        |
| 21   | TIEMPO PROMEDIO POR DEMORADOS            | 15           | 91            | 109           | 18    | 62         | 15        | 56         | 39       | 60      | 8    | 45     | 9     | 30    | 42     | 0     | 26        | 9        | 1.587    | 88    | 6         | 0    | 6     | 67    |        |

**FUENTE TORRE DE CONTROL  
ESTA CIFRAS SON PROVINCIALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION**

NOVIEMBRE  
CUADRO 3.1  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

| AEROLINEA                      | NOVIEMBRE DE 2009 |                  |                      |            |          |          |           |            |                | QUEJAS * 100.000 PAX |                   |                        |                        | PASAJEROS NOV. 2009 |
|--------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------|----------|----------|-----------|------------|----------------|----------------------|-------------------|------------------------|------------------------|---------------------|
|                                | SIGLA             | DEMORAS DE VUELO | CANCELACION DE VUELO | SOBREVENTA | EQUIPAJE | RESERVA  | OTRAS     | TOTAL      | PART.          | NOVIEMBRE DE 2009    | NOVIEMBRE DE 2008 | ACUM. ENE-NOV. DE 2009 | ACUM. ENE-NOV. DE 2008 |                     |
| AEROREPUBLICA                  | RPB               | 13               | 4                    | 3          | 0        | 0        | 6         | 26         | 14,77%         | 15,80                | 11,31             | 9,33                   | 14,45                  | 164.510             |
| AIRES                          | ARE               | 38               | 8                    | 4          | 4        | 4        | 18        | 76         | 43,18%         | 44,89                | 33,91             | 86,39                  | 25,25                  | 169.317             |
| AVIANCA                        | AVA               | 25               | 14                   | 1          | 1        | 0        | 6         | 47         | 26,70%         | 14,44                | 14,10             | 24,88                  | 13,64                  | 325.554             |
| SAM                            | SAM               | 0                | 0                    | 0          | 0        | 0        | 0         | 0          | 0,00%          | 0,00                 | 4,86              | 1,27                   | 0,98                   | 171.412             |
| SATENA                         | NSE               | 7                | 7                    | 0          | 1        | 2        | 6         | 23         | 13,07%         | 32,09                | 17,48             | 33,54                  | 30,44                  | 71.672              |
| EASYFLY                        | EFY               | 0                | 0                    | 0          | 0        | 0        | 3         | 3          | 1,70%          | 11,24                | 5,14              | 14,11                  | 15,28                  | 26.697              |
| ADA                            | ANQ               | 0                | 0                    | 0          | 0        | 0        | 0         | 0          | 0,00%          | 0,00                 | 0,00              | 14,11                  | 15,28                  | 15.032              |
| OTRA                           | OTR               | 0                | 1                    | 0          | 0        | 0        | 0         | 1          | 0,57%          | 0,00                 | 0,00              | 0,00                   | 0,00                   |                     |
| <b>TOTAL NOVIEMBRE DE 2009</b> |                   | <b>83</b>        | <b>34</b>            | <b>8</b>   | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>39</b> | <b>176</b> | <b>100,00%</b> | <b>18,64</b>         | <b>13,71</b>      | <b>27,60</b>           | <b>14,46</b>           | <b>944.194</b>      |
| PART. NOVIEMBRE DE 2009        |                   | 47,16%           | 19,32%               | 4,55%      | 3,41%    | 3,41%    | 22,16%    | 100,00%    |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| TOTAL NOVIEMBRE DE 2008        |                   | 32               | 27                   | 10         | 6        | 1        | 25        | 101        |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| PART. NOVIEMBRE DE 2008        |                   | 31,68%           | 26,73%               | 9,90%      | 5,94%    | 0,99%    | 24,75%    | 100,00%    |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| ACUMULADO 2009 (ENE-NOV)       |                   | 760              | 471                  | 248        | 259      | 221      | 556       | 2515       |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| PART ACUMULADO 2009 (ENE-NOV)  |                   | 30,22%           | 18,73%               | 9,86%      | 10,30%   | 8,79%    | 22,11%    | 100,00%    |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| ACUMULADO 2008 (ENE-NOV)       |                   | 281              | 269                  | 101        | 73       | 19       | 441       | 1184       |                |                      |                   |                        |                        |                     |
| PART ACUMULADO 2008 (ENE-NOV)  |                   | 23,73%           | 22,72%               | 8,53%      | 6,17%    | 1,60%    | 37,25%    | 100,00%    |                |                      |                   |                        |                        |                     |

NOVIEMBRE  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

| AEROLINEA                      | NOVIEMBRE DE 2009 |                 |                      |            |           |          |           |           |                | QUEJAS*100.000PAX |              |              |              | PAX NOV. 2009  |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|----------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
|                                | SIGLA             | DEMORA DE VUELO | CANCELACION DE VUELO | SOBREVENTA | EQUIPAJE  | RESERVA  | OTROS     | TOTAL     | PART.          | NOV. DE 2009      | NOV. DE 2008 | ENE-NOV.2009 | ENE-NOV.2008 |                |
| A.ARGENTINAS                   | ARG               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 172,86       | 49,9         | 235,46       | 2.179          |
| A. GALAPAGOS                   | GLG               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 19,24        | 3,1          | 8,75         | 1.992          |
| AEROREPUBLICA                  | RPB               | 0               | 0                    | 0          | 1         | 0        | 1         | 2         | 3,33%          | 5,7               | 6,59         | 7,9          | 17,28        | 35.366         |
| AIR E S                        | ARE               | 1               | 0                    | 0          | 7         | 0        | 0         | 8         | 13,33%         | 126,8             | 52,39        | 62,4         | 30,51        | 6.310          |
| AIR CANADA                     | ACA               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 53,89        | 14,6         | 12,46        | 3.605          |
| AIR FRANCE                     | AFR               | 0               | 0                    | 0          | 1         | 0        | 0         | 1         | 1,67%          | 7,5               | 0,00         | 8,6          | 6,90         | 13.398         |
| AIR COMET                      | MPD               | 5               | 5                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 11        | 18,33%         | 431,9             | 96,56        | 236,7        | 201,91       | 2.547          |
| AMERICAN                       | AAL               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 2,8               | 5,75         | 8,1          | 13,70        | 35.711         |
| AVIANCA                        | AVA               | 0               | 2                    | 0          | 3         | 0        | 8         | 13        | 21,67%         | 7,3               | 24,89        | 9,8          | 16,19        | 176.898        |
| CONTINENTAL                    | COA               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 6,0               | 0,00         | 5,1          | 12,11        | 16.747         |
| COPA                           | CMP               | 0               | 2                    | 0          | 1         | 0        | 1         | 4         | 6,67%          | 11,8              | 6,29         | 8,8          | 8,91         | 33.876         |
| CUBANA                         | CUB               | 1               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 1         | 1,67%          | 159,0             | 0,00         | 80,1         | 91,27        | 629            |
| DELTA                          | DAL               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 10,1              | 0,00         | 20,0         | 18,89        | 9.911          |
| DUTCH                          | DNL               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 0,00         | 27,5         | 51,34        | 609            |
| IBERIA                         | IBE               | 0               | 0                    | 0          | 1         | 0        | 2         | 3         | 5,00%          | 17,1              | 16,73        | 30,9         | 25,43        | 17.594         |
| JETBLUE                        | JBU               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 13,0              | 0,00         | 8,3          | 0,00         | 7.689          |
| LACSA                          | LRC               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 0,00         | 1,8          | 2,78         | 4.488          |
| LAN PERU                       | LPE               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 5,4               | 0,00         | 9,6          | 1,17         | 18.603         |
| LAN CHILE                      | LAN               | 0               | 2                    | 0          | 1         | 0        | 1         | 4         | 6,67%          | 53,6              | 14,11        | 31,9         | 17,43        | 7.467          |
| MEXICANA                       | MXA               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 1         | 1,67%          | 9,7               | 9,69         | 13,4         | 9,53         | 10.317         |
| SAM                            | SAM               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 0,00         | 0,5          | 0,00         | 16.344         |
| SPIRIT AIRLINES                | NKS               | 0               | 1                    | 0          | 0         | 0        | 1         | 2         | 3,33%          | 14,7              | 35,02        | 25,3         | 33,13        | 13.561         |
| TACA PERU                      | TPU               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 0,00         | 2,8          | 22,82        | 15.088         |
| TAME                           | TAE               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 0,00         | 0,0          | 0,00         | 660            |
| VARIG                          | VRG               | 0               | 0                    | 0          | 0         | 0        | 0         | 0         | 0,00%          | 0,0               | 23,06        | 9,0          | 7,44         | 4.396          |
| OTROS                          | OTRA              | 1               | 0                    | 0          | 1         | 0        | 3         | 5         | 8,33%          |                   |              |              |              |                |
| <b>TOTAL NOVIEMBRE DE 2009</b> |                   | <b>8</b>        | <b>12</b>            | <b>0</b>   | <b>16</b> | <b>0</b> | <b>24</b> | <b>60</b> | <b>100,00%</b> | <b>13,2</b>       | <b>16,76</b> | <b>14,3</b>  | <b>18,81</b> | <b>455.985</b> |
| PART. NOVIEMBRE DE 2009        |                   | 13,33%          | 20,00%               | 0,00%      | 26,67%    | 0,00%    | 40,00%    | 100,00%   |                |                   |              |              |              |                |
| TOTAL NOVIEMBRE DE 2008        |                   | 16              | 11                   | 3          | 12        | 3        | 24        | 69        |                |                   |              |              |              |                |
| PART. NOVIEMBRE DE 2008        |                   | 23,19%          | 15,94%               | 4,35%      | 17,39%    | 4,35%    | 34,78%    | 100,00%   |                |                   |              |              |              |                |
| ACUM. 2009 (ENE-NOV)           |                   | 59              | 127                  | 22         | 135       | 10       | 362       | 715       |                |                   |              |              |              |                |
| PART ACUM. 2009 (ENE-NOV)      |                   | 8,25%           | 17,76%               | 3,08%      | 18,88%    | 1,40%    | 50,63%    | 100,00%   |                |                   |              |              |              |                |
| ACUM. 2008 (ENE-NOV)           |                   | 125             | 172                  | 60         | 157       | 12       | 373       | 899       |                |                   |              |              |              |                |
| PART ACUM. 2008 (ENE-NOV)      |                   | 13,90%          | 19,13%               | 6,67%      | 17,46%    | 1,33%    | 41,49%    | 100,00%   |                |                   |              |              |              |                |