



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO
CALIDAD DEL SERVICIO
NOVIEMBRE 2009

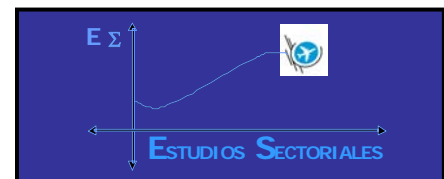


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Sectoriales

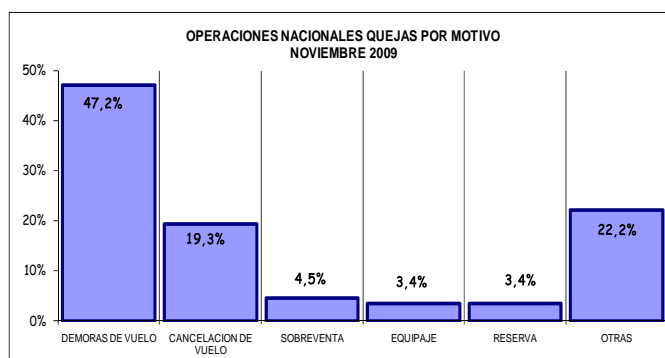
EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



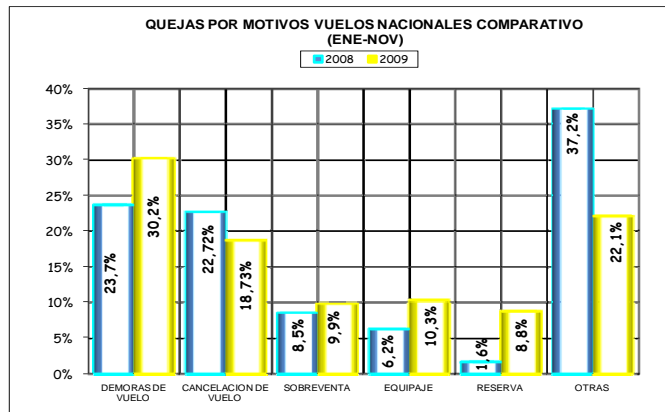
INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

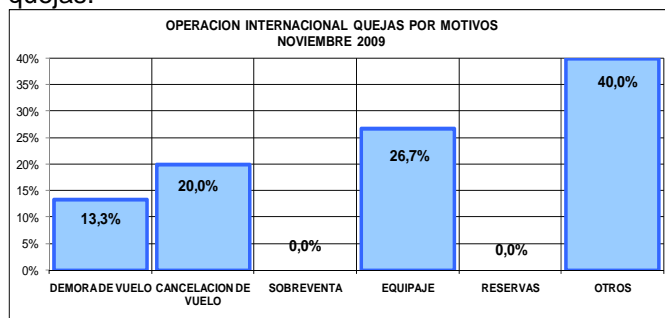
La insatisfacción de los usuarios en el mes de NOVIEMBRE de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 83 (47.2%), Cancelación de Vuelo 34 (19.3%), Sobreventa 8 (4.5%), Equipaje 6 (3.4%) Otros 39 (22.2%) y finalmente Reservas 6 (3.4%) quejas.



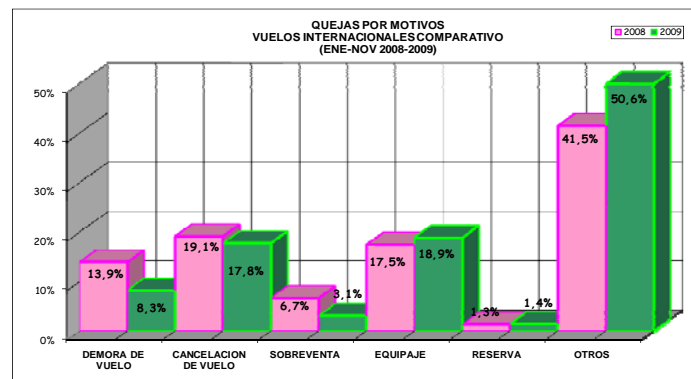
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de NOVIEMBRE de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Cancelación de Vuelos y Otros, aumentaron Demoras de Vuelo, Sobreventa, Equipaje y Reservas.



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.

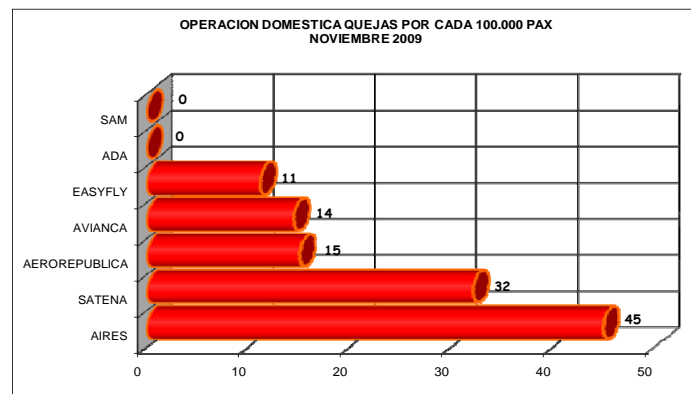
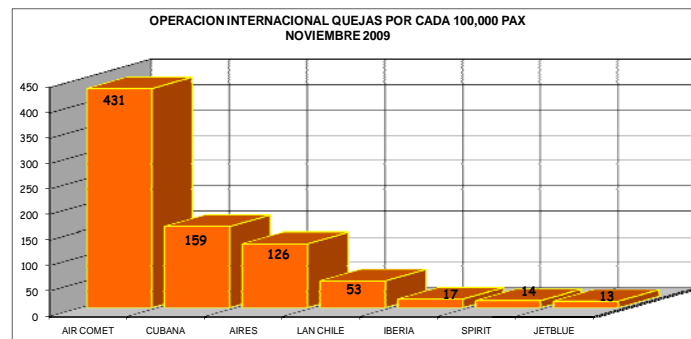


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de NOVIEMBRE de 2008 y 2009, los motivos de Otros, Reserva, Equipaje aumentaron en el presente año, mientras que, Demora de vuelo, Sobreventa y Cancelación de Vuelo disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

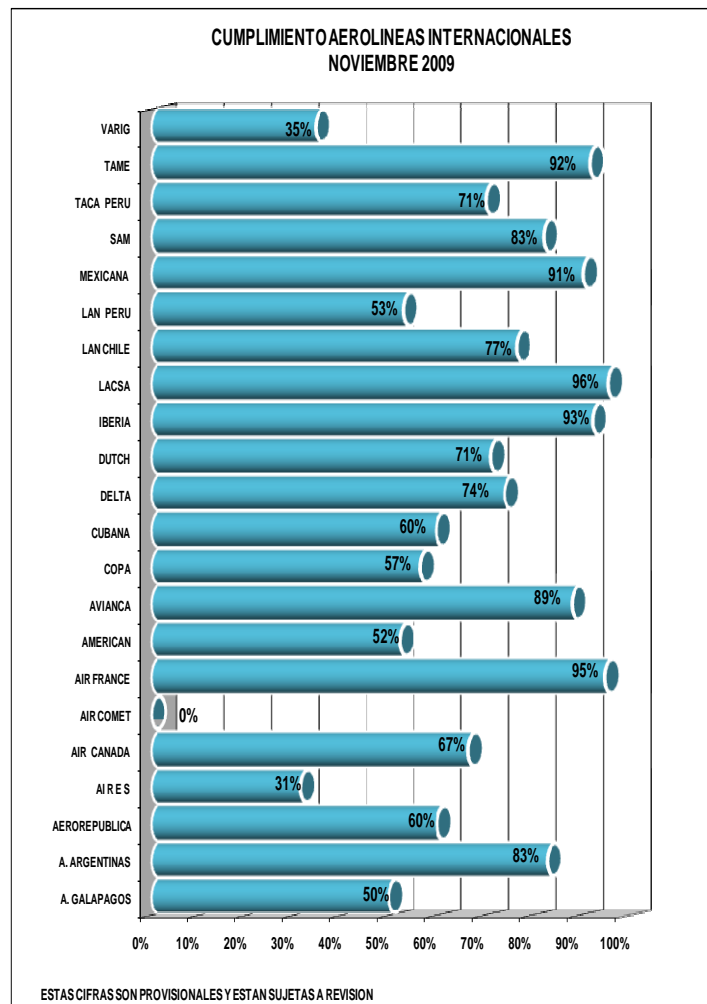
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de NOVIEMBRE. **En el mercado internacional las 7 Aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet, Cubana, Aires, Lan Chile, Iberia, Spirit y Jetblue. En las nacionales las 4 Aerolíneas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



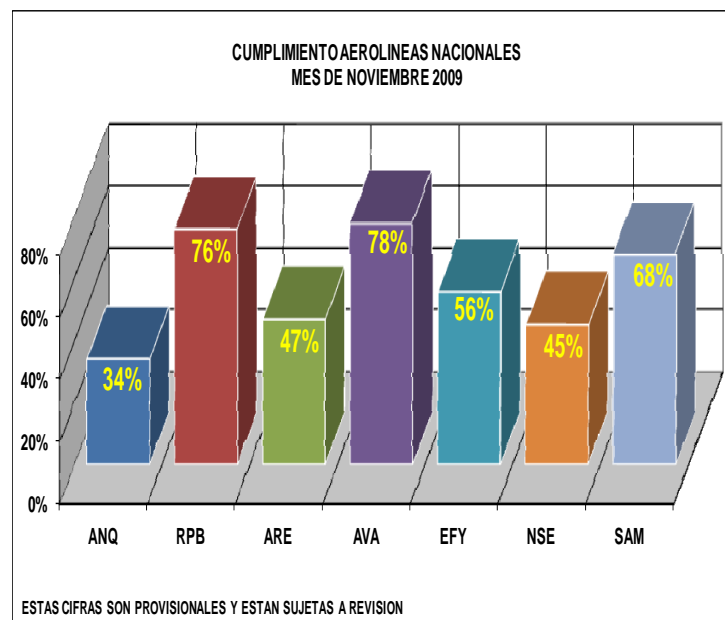
En el mes de NOVIEMBRE las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Lacsca con el 96% y Air France con el 95%; en el otro extremo encontramos a Aires con el 31% y Air Comet 0%.

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 A N C E L A D O S	POR FALTA DE TRAFICO									1									1						1
	POR INCONTROLABLES									1												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	2	0	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 E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO			1																					1
	MINUTOS			60																					60
	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
	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
	POR OPERACIONALES		10	10	13		1		17	43								3		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 DEMORACIONES (MINUTOS)	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	
TOTAL NOVIEMBRE DE 2009		83	34	8	6	6	39	176	100,00%	18,64	13,71	27,60	14,46	944.194
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
A I R 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%					
TOTAL NOVIEMBRE DE 2009		8	12	0	16	0	24	60	100,00%	13,2	16,76	14,3	18,81	455.985
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%						