



# AERONÁUTICA CIVIL

## TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO NOVIEMBRE 2006

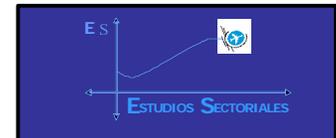


**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General Aerocivil

**CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN**  
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

**EDICIÓN**  
**JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO**  
Jefe de Estudios Sectoriales

**TATIANA BALLEEN LOZANO**  
Administradora de Aerolíneas

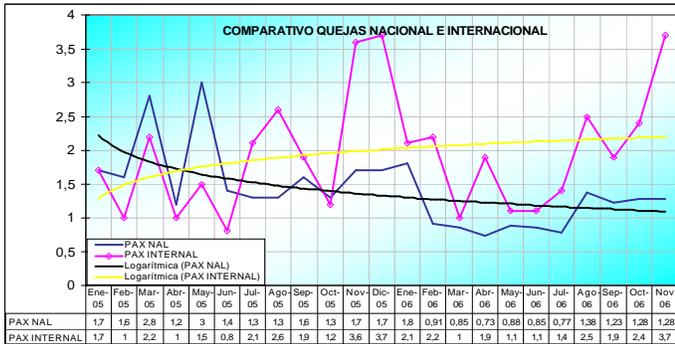


# 1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

## 1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de NOVIEMBRE de 2006, se recibieron 2,05 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 1.28 quejas, mientras que en NOVIEMBRE de 2005 se recibieron 1.7 quejas por cada 10.000 pasajeros.

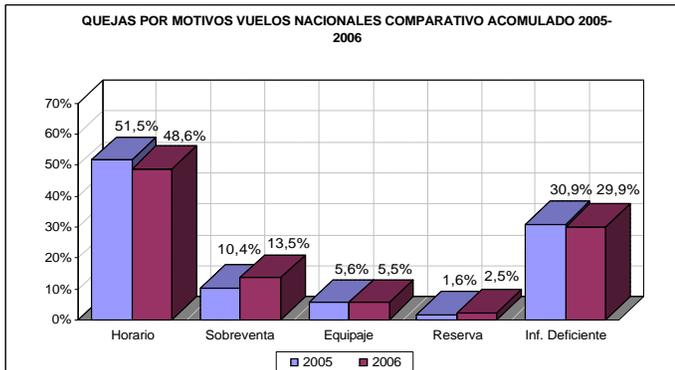


Por deficiencias en la prestación de servicios de transporte aéreo regular de pasajeros Internacional, se recibieron 3.7 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados. En el 2005 se recibieron 3.6 quejas por 10.000 pasajeros.

El número de quejas recibidas en NOVIEMBRE de 2006 fue de 94 (42%) por el servicio doméstico y 130 (58%) por el servicio Internacional.

## 1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

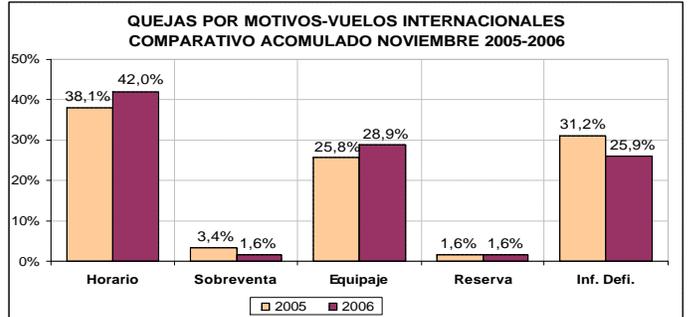
La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 40 quejas (42.6%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 34 (36.2%), Sobreventa 12 (12.8%), por Equipaje 6 (6.4%) y finalmente por Reservas 2 (2.1%).



Comparativamente, como se observa en el gráfico, en el mes de NOVIEMBRE de 2005 respecto al mismo mes de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario, equipaje y deficiencias en la información, y se incrementaron en

sobreventa y reserva el manejo de equipajes se mantuvo igual.

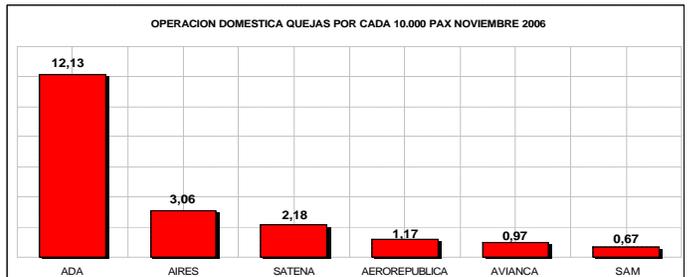
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de NOVIEMBRE se presentó por: Horario 77 quejas (59.2%), Equipaje 26 quejas (20.0%), Deficiencias en la Información 24 quejas (18.5%), y finalmente Reservas en un 1 (0.8%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de NOVIEMBRE de 2005 y 2006, los motivos de incumplimiento de horario y equipaje aumentaron en el presente año, mientras información y atención al cliente y sobreventa disminuyeron notablemente, reservas tuvo el mismo porcentaje.

## 1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

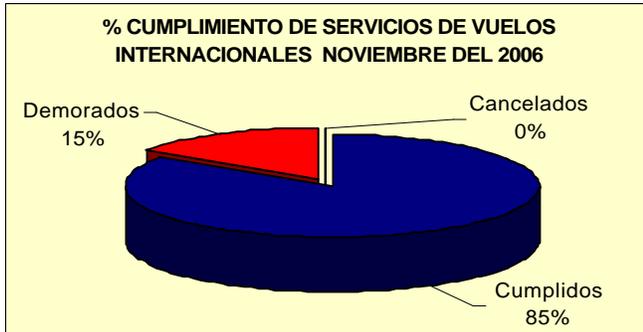
En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en NOVIEMBRE. En el mercado internacional la aerolínea más denunciada fue Air Madrid (119 quejas por cada 10.000 pasajeros). En las nacionales la aerolínea Aerolíneas de Antioquia ADA (12 quejas por cada 10.000 pasajeros).



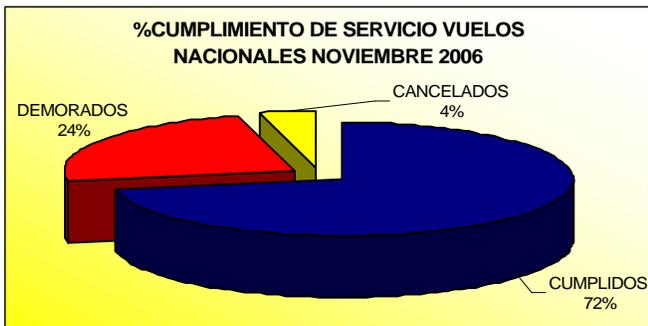
## 2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

### 2.1 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

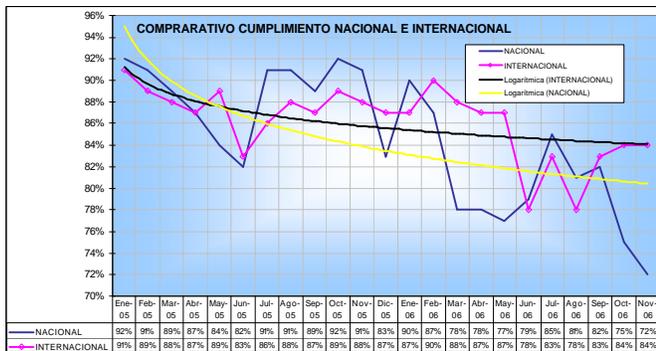
A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondiente al mes de NOVIEMBRE de 2006, basado en la información remitida por 23 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, de 2.083 vuelos, 1.757 cumplieron (85%), 320 presentaron demoras (15%) y 1 fue cancelado (0.1%).



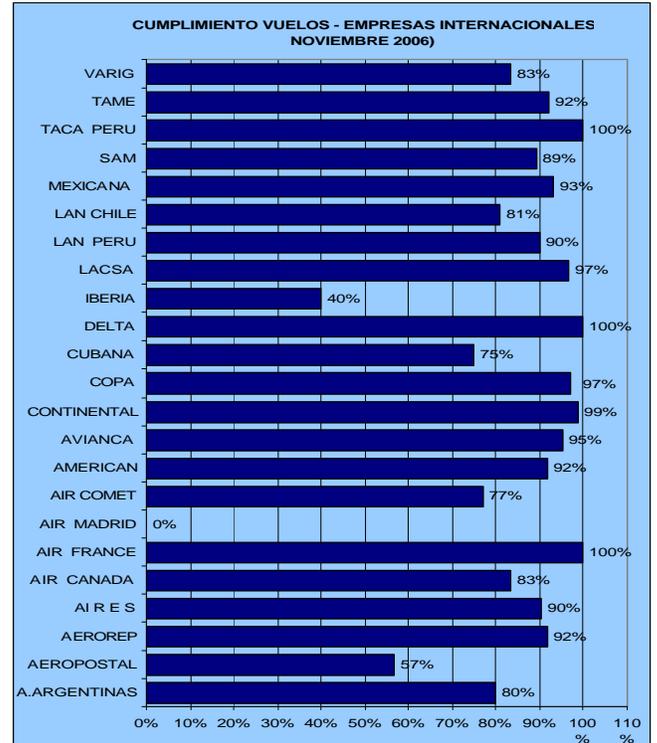
En el mercado nacional se realizaron 13.353 vuelos; 9.648 cumplieron (72%), 3.183 sufrieron demoras (24%) y 522 fueron cancelados (4%).



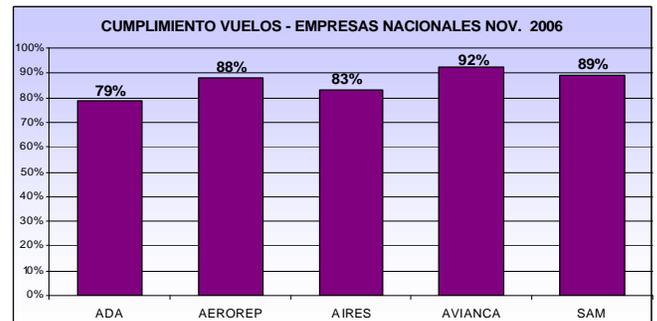
El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo en 84% y el nacional 72%.

### 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, Delta y Taca presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid 0%.



Las empresas en el mercado nacional han tenido mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 92% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 79%.

El promedio de demora en la operación doméstica en NOVIEMBRE fue de 56 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 89 minutos.

## CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS INTERNACIONALES  
MES : NOVIEMBRE 2006

No.	CONCEPTO	A-ARGENTINAS	AEROPPOSTAL	AEROREP	AIFRES	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	25	104	123	224	12	30	13	13	120	805	73	210	4	30	30	30	30	26	30	74	30	13	30	2.079	
2	VUELOS ADICIONALES				2									2											4	
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																1	
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	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																							0	
		MINUTOS																							0	
12	POR INCONTROLABLES	4	4	2	40		7			1	44	4	2		3				1	3	11				126	
		75	88	145	1.683		344			20	3.009	336	63		19				20	60	35				5.897	
13	POR DAÑOS TECNICOS	2	7	5	17				1	3	25			2								1	7	1	4	76
		60	528	656	1.320				70	417	2.461		67			1.458					35	420		335	435	8.262
14	POR OPERACIONALES	3	38	5	2	2		13	1	7	14	1	3	1		17	1	3	5	1	1				118	
		58	3.487	88	67	49		5.558	75	432	1.443	3	1	285		1.129	51	977	492	120	460	0	335	435	14.205	
15	VUELOS DEMORADOS	9	49	12	59	2	7	13	2	11	83	5	7	1	3	18	1	3	6	5	19	0	1	4	320	
		193	4.103	889	3.070	49	344	5.558	145	869	6.913	339	131	285	19	2.587	51	977	492	120	460	0	335	435	28.364	
16	TOTAL VUELOS	25	104	123	226	12	30	13	13	120	805	73	212	4	30	30	30	30	26	30	74	30	13	30	2.083	
17	VUELOS VENDIDOS	25	104	123	226	12	30	13	13	120	805	73	212	4	30	30	30	30	26	30	74	30	13	30	2.083	
18	VUELOS CUMPLIDOS	16	55	111	164	10	23	0	10	109	722	68	204	3	27	12	29	27	20	25	55	30	12	25	1.757	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	80%	57%	92%	90%	83%	100%	0%	77%	92%	95%	99%	97%	75%	100%	40%	97%	90%	81%	93%	89%	100%	92%	83%	90%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	64%	53%	90%	73%	83%	77%	0%	77%	91%	90%	93%	96%	75%	90%	40%	97%	90%	77%	83%	74%	100%	92%	83%	84%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	21	84	74	52	25	49	428	73	79	83	68	19	285	6	144	51	326	82	24	24	0	335	109	89	

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS NACIONALES  
MES : NOVIEMBRE 2006

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	AIFRES	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.527	2.188	2.958	4.729	1.881	13.283
2	VUELOS ADICIONALES			3	30	37	70
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	29		18			47
5	POR INCONTROLABLES	6	14	64	108	35	227
6	POR DAÑOS TECNICOS	14	34	75	53	44	220
7	POR OPERACIONALES			16	7	5	28
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	35	14	82	108	35	274
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	14	34	91	60	49	248
10	VUELOS CANCELADOS	49	48	173	168	84	522
11	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		3			3
		MINUTOS		63			63
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		262	489	229	1.801
		MINUTOS		17.643	8.779	14.521	94.464
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		253	126	101	994
		MINUTOS		19.902	7.565	6.725	69.778
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		52	103	55	385
		MINUTOS		1.572	2.522	2.165	12.803
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		567	497	888	3.183
		MINUTOS		39.117	18.929	23.411	177.108
16	TOTAL VUELOS	1.527	2.188	2.961	4.759	1.918	13.353
17	VUELOS VENDIDOS	1.492	2.174	2.879	4.651	1.883	13.079
18	VUELOS CUMPLIDOS	911	1.643	1.900	3.745	1.449	9.648
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	79%	88%	83%	92%	89%	88%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	60%	75%	64%	79%	76%	72%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS		69	38	56	56

Fuente: Torre de Control

**NOVIEMBRE  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES**

AEROLINEA	NOVIEMBRE DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	NOV/DE.2006	NOV/DE.2005	ENE/NOV.2006	ENE/NOV.2005
AMERICAN	AAL	4	0	1	0	0	5	3,85%	1,6	0,34	0,6	0,58
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	9,58	0,9	5,32
AIR COMET	MPD	9	0	6	0	0	24	18,46%	59,7	55,50	13,6	14,06
AIR FRANCE	AFR	1	0	1	0	0	2	1,54%	1,5	3,34	1,0	2,02
AIR MADRID	DRD	57	0	2	1	1	61	46,92%	119,0	29,63	462,4	28,76
AEROPOSTAL	ALV	1	0	0	0	0	1	0,77%	1,3	3,24	5,3	4,77
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	0	0	1	0	0	1	0,77%	2,8	14,20	13,1	6,66
AIRES	ARE	0	0	2	0	0	2	1,54%	5,7	4,67	2,8	5,11
AVIANCA	AVA	4	0	2	0	7	13	10,00%	0,9	1,11	0,8	0,97
COPA	CMP	0	0	1	0	1	2	1,54%	0,5	0,76	0,7	0,58
CONTINENTAL	COA	0	0	1	0	0	1	0,77%	0,8	0,83	1,8	1,09
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	17,73	1,7	2,70
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	1	0	0	1	0,77%	1,3	2,70	1,2	0,88
IBERIA	IBE	1	0	5	0	2	8	6,15%	4,8	2,09	2,8	1,23
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	3,65	1,4	2,95
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,7	0,27
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	# DIV/O!	6,13	10,8	4,26
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	4,59	0,3	0,78
MEXICANA	MXA	0	0	1	0	0	1	0,77%	1,7	0,00	0,7	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	1	3	4	3,08%	4,9	3,33	1,5	2,33
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,21	5,8	0,56
OTROS	OTR	0	0	2	1	1	4	3,08%	2,9	1317,83	2,5	21,61
<b>TOTAL NOVIEMBRE DE 2006</b>		<b>77</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>130</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,7</b>	<b>3,58</b>	<b>2,1</b>	<b>1,95</b>
PART. NOVIEMBRE DE 2006		<b>59,23%</b>	<b>0,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>0,77%</b>	<b>18,46%</b>	<b>100,00%</b>					
TOTAL NOVIEMBRE DE 2005		53	3	19	3	34	112					
PART. NOVIEMBRE DE 2005		47,32%	2,68%	16,96%	2,68%	30,36%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-NOV)		341	13	235	13	210	812					
PART ACUM. 2006 (ENE-NOV)		42,00%	1,60%	28,94%	1,60%	25,86%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-NOV)		260	23	176	11	213	683					
PART ACUM. 2005 (ENE-NOV)		38,07%	3,37%	25,77%	1,61%	31,19%	100,00%					

**NOVIEMBRE  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES**

AEROLINEA	NOVIEMBRE DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INDEFICIENTE	TOTAL	PART.	NOV. DE 2006	NOV. DE 2005	ACUM. ENE/NOV. DE 2006	ACUM. ENE/NOV. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	6	1	1	1	10	19	20,21%	1,17	3,32	1,96	2,42
AIRES	ARE	9	2	0	1	4	16	17,02%	3,06	2,68	1,37	1,86
AVIANCA	AVA	12	3	3	0	6	24	25,53%	0,97	0,93	0,71	1,13
SAM	SAM	1	3	0	0	0	4	4,26%	0,67	0,17	0,38	0,44
SATENA	NSE	7	2	1	0	4	14	14,89%	2,18	0,62	0,96	1,56
ADA	ANQ	5	1	0	0	9	15	15,96%	12,13	3,24	2,32	0,69
OTRA	OTR	0	0	1	0	1	2	2,13%	0,72	0,00	34,44	13,29
<b>TOTAL NOVIEMBRE DE 2006</b>		<b>40</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>94</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,28</b>	<b>1,69</b>	<b>1,12</b>	<b>1,78</b>
PART. NOVIEMBRE DE 2006		<b>42,55%</b>	<b>12,77%</b>	<b>6,38%</b>	<b>2,13%</b>	<b>36,17%</b>	<b>100,00%</b>					
TOTAL NOVIEMBRE DE 2005		60	5	10	4	27	106					
PART. NOVIEMBRE DE 2005		56,60%	4,72%	9,43%	3,77%	25,47%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-NOV)		414	115	47	21	255	852					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-NOV)		48,59%	13,50%	5,52%	2,46%	29,93%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-NOV)		648	131	70	20	389	1258					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-NOV)		51,51%	10,41%	5,56%	1,59%	30,92%	100,00%					