



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO
CALIDAD DEL SERVICIO
OCTUBRE 2009

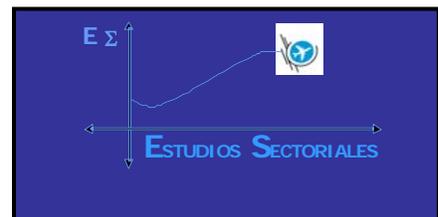


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

ILVA RESTREPO ARIAS
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Sectoriales

EDICIÓN
TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



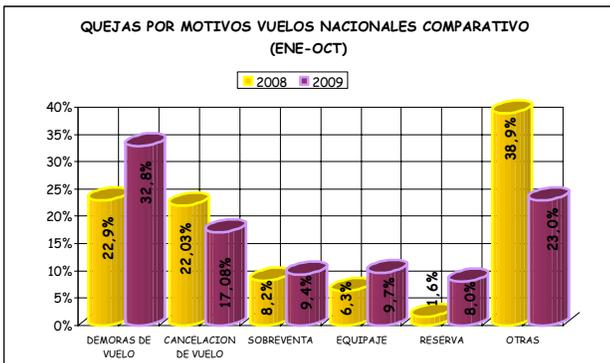
INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios en el mes de OCTUBRE de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 271 (57.5%), Cancelación de Vuelo 46 (9.8%), Sobreventa 15 (3.2%), Equipaje 9 (1.9%) Otros 127 (27%) y finalmente Reservas 3 (27%) quejas.



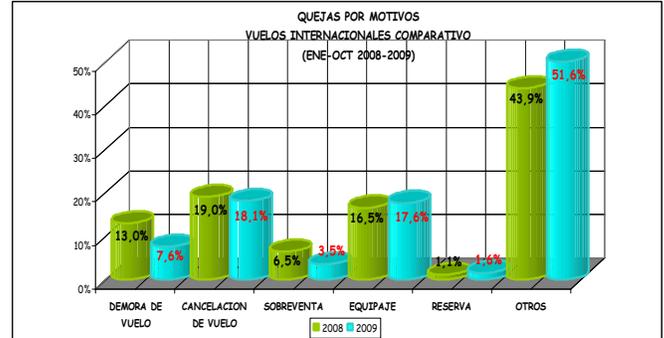
Comparativamente como se observa en el grafico siguiente en el mes de OCTUBRE de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Cancelación de Vuelos y Otros, aumentaron Demoras de Vuelo, Sobreventa, Equipaje y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de OCTUBRE se presentó por: Demora de Vuelo 9 (12.3%), Cancelación de Vuelo 19 (26%), Sobreventa 6 (8.2%), Equipaje 14 (19.2%), Otros 21 (21.8%) y Reserva 1 (1.4%) quejas.

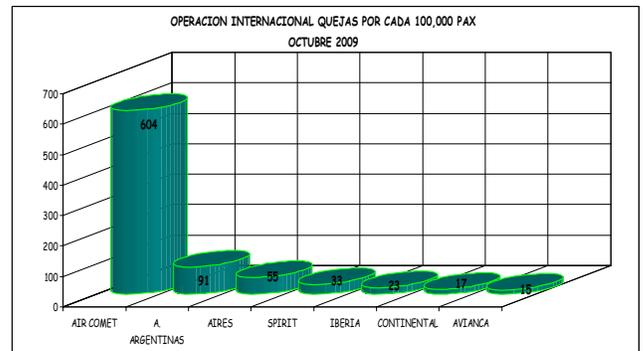


En cuanto al grafico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de OCTUBRE de 2008 y 2009, los motivos de Otros, Reserva, Equipaje aumentaron en el presente año, mientras que, Demora de vuelo, Sobreventa y Cancelación de Vuelo disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

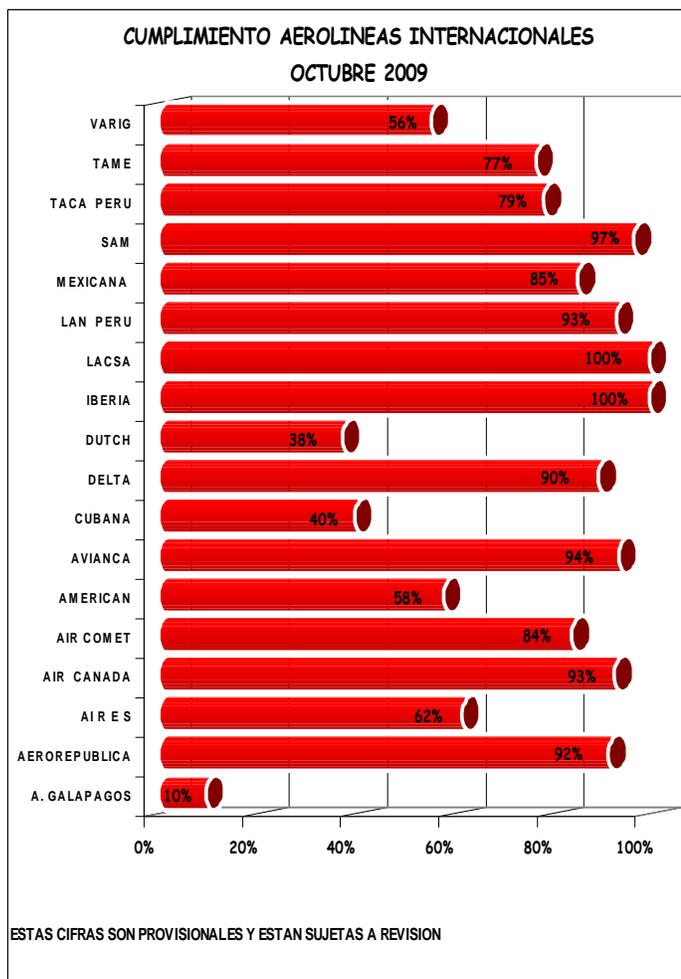
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de OCTUBRE. **En el mercado internacional las 7 Aerolíneas más denunciadas fueron Air Comet, A. Argentinas, Aires, Spirit, Iberia, Continental, Avianca. En las nacionales las 4 Aerolíneas mas 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 metereológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de OCTUBRE las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Iberia y Lacsas las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100% mas.; en el otro extremo encontramos a A. Galapagos con 10% y Ducht 38%.

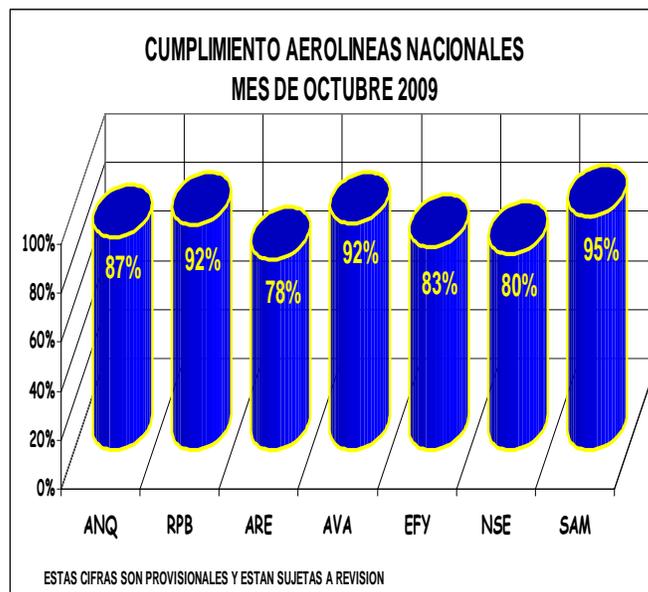
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

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

En el mercado nacional ha tenido un mejor cumplimiento. La empresa más cumplida fue Sam 95%,

Avianca y Aerorepublica con 92% y la de menor cumplimiento fue AIRES con un 78%.

El promedio de demora en la operación doméstica en OCTUBRE fue de 59 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 548 minutos.



CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : OCTUBRE 2009

No.	CONCEPTO	ANQ	FFB	ARE	AVA	EFY	NSE	SAM	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.735	2.233	4.729	4.961	1.178	2.731	2.845	20.412	
2	VUELOS ADICIONALES	17							17	
3	VUELOS CHARTERS								0	
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO	53				2			55	
5	POR INCONTROLABLES	6		26	45	4		19	106	
6	POR DAÑOS TECNICOS	4	2	10	28	2		14	78	
7	POR OPERACIONALES	1	1	4	1		2	2	11	
8	NO ESPECIFICOS	803	431	1.011	706	303	803	557	4.614	
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	59	0	26	45	6	6	19	161	
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	5	3	14	29	2	20	16	89	
11	VUELOS CANCELADOS	867	434	1.051	780	311	829	592	4.864	
12	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS		3			4		7	
MINUTOS			88			60		148		
13	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	251	150	1.179	618	264	392	3.429	
MINUTOS		28.020	5.846	61.560	28.680	12.684	45.654	21.240	203.684	
14	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS	203	59	526	158	73	94	1.385	
MINUTOS		11.740	4.521	37.500	11.400	4.884	28.392	5.940	104.377	
15	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	45	28	337	61	42	24	808	
MINUTOS		1.500	1.144	12.480	2.340	1.638	28.606	1.260	48.968	
16	NO ESPECIFICOS	-31	86		123	82	-29	-1	230	
17	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	468	323	2.199	960	461	1.093	509	6.013
MINUTOS		41.260	11.599	111.540	42.420	19.206	102.712	28.440	357.177	
18	TOTAL VUELOS	1.752	2.233	4.729	4.961	1.178	2.731	2.845	20.429	
19	VUELOS VENDIDOS	1.693	2.233	4.703	4.916	1.172	2.725	2.826	20.268	
20	VUELOS CUMPLIDOS	1.220	1.907	2.490	3.927	709	1.612	2.301	14.166	
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	87%	92%	78%	92%	83%	80%	95%	87%	
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	70%	85%	53%	79%	60%	59%	81%	69%	
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA MINUTOS	88	36	51	44	42	94	56	59	

Fuente: Torre de Control

FUENTE TORRE DE CONTROL

ESTA CIFRAS SON PROVICIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : OCTUBRE 2009

No.	CONCEPTO	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	AIR S	AIR CANADA	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	31	302	131	14	19	155	909	5	39	9	43	31	105	62	128	98	13	27	2.121	
2	VUELOS ADICIONALES							2													2
3	VUELOS CHARTERS																				0
4	CANCELADOS POR FALTA DE TRAFICO																				0
5	POR INCONTROLABLES							2			1										3
6	POR DAÑOS TECNICOS			1						1											3
7	POR OPERACIONALES																				1
8	NO ESPECIFICOS	0	96	26	1	14	47	44	0	7	-1	13	5	39	0	1	10	6	1	309	
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
11	VUELOS CANCELADOS	0	97	26	1	14	47	46	0	9	0	13	5	39	0	1	10	6	2	316	
12	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																			0
MINUTOS																					0
13	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS	1	9	13		1	87		9		19		2	14	11	2		1	169	
MINUTOS		124	475	900		60		2.882		525		803		60	502	429	60		19	6.839	
14	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		5	5	1	4	19								3				37	
MINUTOS			231	540	89	339	1.202									180				2.581	
15	POR OPERACIONALES	No. VUELOS	26	12	12	1	1	10	24	7					10	2		2		107	
MINUTOS		658	475	600	60	60	678	849		261					290	60		60		4.051	
16	NO ESPECIFICOS	2	7	33	-1	2	51	14	3	-5	5	0	0	7	-1	-1	21	1	11	149	
17	VUELOS DEMORADOS	NUMERO	29	33	63	1	4	65	144	3	11	5	19	0	9	23	15	23	3	462	
MINUTOS		782	1.181	2.040	149	120	1.017	4.933	0	786	0	803	0	60	792	669	60	60	19	13.471	
18	TOTAL VUELOS	31	302	131	14	19	155	911	5	39	9	43	31	105	62	128	98	13	27	2.123	
19	VUELOS VENDIDOS	31	302	131	14	19	155	909	5	39	8	43	31	105	62	128	98	13	27	2.120	
20	VUELOS CUMPLIDOS	2	268	68	13	15	90	765	2	26	3	24	31	96	39	113	75	10	14	1.654	
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	10%	92%	62%	93%	84%	58%	94%	40%	90%	38%	100%	100%	93%	85%	97%	79%	77%	56%	13	
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	6%	89%	52%	93%	79%	58%	84%	40%	67%	33%	56%	100%	91%	63%	88%	77%	77%	52%	78%	
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA MINUTOS	27	36	32	149	30	16	34	0	71	0	42	0	7	34	45	3	20	2	548	

FUENTE TORRE DE CONTROL

ESTA CIFRAS SON PROVICIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

OCTUBRE
CUADRO 3.1
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	OCTUBRE DE 2009									QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS OCT. 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	TOTAL	PART.	OCTUBRE DE 2009	OCTUBRE DE 2008	ACUM. ENE-OCT. DE 2009	ACUM. ENE-OCT. DE 2008	
AEROREPUBLICA	RPB	1	2	3	1	0	16	23	4,88%	13,02	12,83	8,40	14,89	176.596
AIRES	ARE	239	17	7	6	1	89	359	76,22%	188,43	28,07	116,83	23,70	190.523
AVIANCA	AVA	11	17	3	1	0	8	40	8,49%	12,11	12,00	25,81	13,60	330.208
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00	3,15	1,40	0,88	181.522
SATENA	NSE	19	8	1	1	1	6	36	7,64%	47,09	48,76	35,51	34,60	76.444
EASYFLY	EFY	0	1	0	0	1	1	3	0,64%	11,13	26,25	16,45	16,71	26.965
ADA	ANQ	0	1	0	0	0	0	1	0,21%	6,02	0,00	16,45	16,71	16.605
OTRA	OTR	1	0	1	0	0	7	9	1,91%	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOTAL OCTUBRE DE 2009		271	46	15	9	3	127	471	100,00%	47,15	16,20	32,25	14,92	998.863
PART. OCTUBRE DE 2009		57,54%	9,77%	3,18%	1,91%	0,64%	26,96%	100,00%						
TOTAL OCTUBRE DE 2008		36	28	9	9	5	41	128						
PART. OCTUBRE DE 2008		28,13%	21,88%	7,03%	7,03%	3,91%	32,03%	100,00%						
ACUMULADO 2009 (ENE-OCT)		865	450	247	256	212	605	2635						
PART ACUMULADO 2009 (ENE-OCT)		32,83%	17,08%	9,37%	9,72%	8,05%	22,96%	100,00%						
ACUMULADO 2008 (ENE-OCT)		255	245	91	70	18	433	1112						
PART ACUMULADO 2008 (ENE-OCT)		22,93%	22,03%	8,18%	6,29%	1,62%	38,94%	100,00%						

OCTUBRE
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	OCTUBRE DE 2009									QUEJAS*100.000PAX				PAX OCT. 2009
	SIGLA	DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	TOTAL	PART.	OCT. DE 2009	OCT. DE 2008	ENE-OCT. 2009	ENE-OCT. 2008	
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	1	1	0	0	2	2,74%	91,0	69,35	56,8	238,72	2.198
A. GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	3,3	7,70	2.157
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	1	0	0	0	1	1,37%	2,6	24,17	7,9	19,79	38.174
AIRES	ARE	1	1	0	0	0	1	3	4,11%	55,6	17,65	57,1	30,09	5.400
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	25,97	15,8	9,00	4.161
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	7,0	19,48	8,7	8,21	14.378
AIR COMET	MPD	3	8	0	1	0	1	13	17,81%	604,4	325,31	229,2	232,80	2.151
AMERICAN	AAL	1	0	0	0	0	0	1	1,37%	2,9	13,59	8,4	14,99	33.999
AVIANCA	AVA	3	5	2	6	1	11	28	38,36%	15,4	28,70	11,8	16,07	181.956
CONTINENTAL	COA	0	1	0	1	0	1	3	4,11%	17,9	7,29	5,5	13,88	16.784
COPA	CMP	1	1	1	0	0	0	3	4,11%	8,0	22,23	7,9	10,58	37.405
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	75,5	97,85	1.097
DELTA	DAL	0	0	1	0	0	0	1	1,37%	12,3	0,00	19,9	20,56	8.134
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	30,0	55,45	529
IBERIA	IBE	0	0	0	1	0	3	4	5,48%	23,6	19,69	32,6	26,67	16.940
JETBLUE	JBU	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	12,4	0,00	7,8	0,00	8.077
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	2,0	3,00	4.506
LAN PERU	LPE	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	5,4	0,00	10,1	1,32	18.549
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	1	1	1,37%	13,3	0,00	29,5	16,39	7.514
MEXICANA	MXA	0	0	0	0	0	1	1	1,37%	9,2	9,33	13,8	9,51	10.868
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,6	0,00	17.284
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	0	1	3	0	4	5,48%	33,2	107,82	25,5	50,04	12.037
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	3,1	25,09	14.994
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	882
VARIG	VRG	0	3	0	0	0	0	3	4,11%	0,0	0,00	10,4	6,07	3.967
OTROS	OTRA	9	3	0	0	0	2	14	6,85%					
TOTAL OCTUBRE DE 2009		9	19	6	14	1	21	73	100,00%	15,7	25,25	15,1	20,12	464.141
PART. OCTUBRE DE 2009		12,33%	26,03%	8,22%	19,18%	1,37%	28,77%	100,00%						
TOTAL OCTUBRE DE 2008		17	18	1	12	1	61	110						
PART. OCTUBRE DE 2008		15,45%	16,36%	0,91%	10,91%	0,91%	55,45%	100,00%						
ACUM. 2009 (ENE-OCT)		52	124	24	121	11	354	686						
PART ACUM. 2009 (ENE-OCT)		7,58%	18,08%	3,50%	17,64%	1,60%	51,60%	100,00%						
ACUM. 2008 (ENE-OCT)		114	167	57	145	10	386	879						
PART ACUM. 2008 (ENE-OCT)		12,97%	19,00%	6,48%	16,50%	1,14%	43,91%	100,00%						