



AERONÁUTICA CIVIL

TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DE SERVICIO OCTUBRE 2006

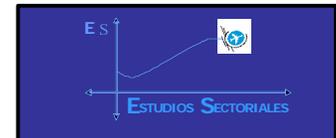


FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE
Director General Aerocivil

CLAUDIA ESGUERRA BARRAGAN
Jefe Oficina de Transporte Aéreo

EDICIÓN
JORGE A. QUINTANA CRISTANCHO
Jefe de Estudios Sectoriales

TATIANA BALLEEN LOZANO
Administradora de Aerolíneas



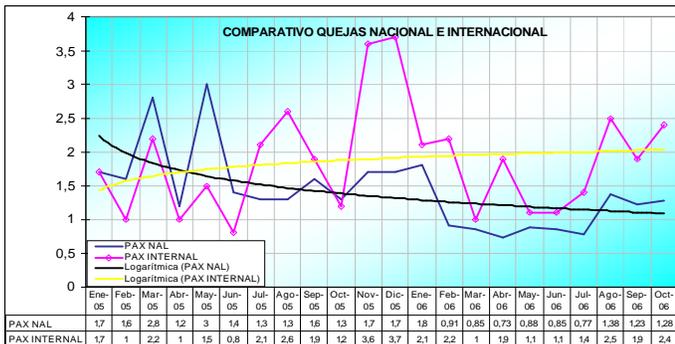
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1. COMPARATIVO DE QUEJAS

Por cada 10.000 pasajeros transportados por las aerolíneas regulares de pasajeros, en el mes de OCTUBRE de 2006, se recibieron 1.64 quejas.

A nivel nacional, este indicador muestra que se recibieron 1.28 quejas por cada 10.000 pasajeros transportados; mientras que en OCTUBRE de 2005 se recibieron 1.3 quejas.

En el servicio internacional se recibieron 2.4 quejas, mientras en el 2005 se recibieron 1.2 quejas.

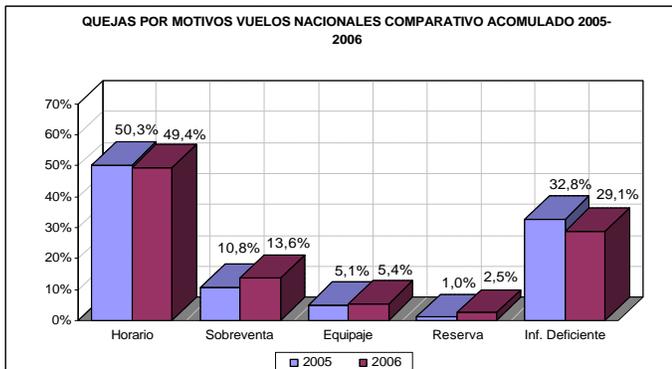


El número de quejas recibidas en OCTUBRE de 2006 fue de 96 (53%) por el servicio doméstico y 85 (47%) por el servicio Internacional.

1.2 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios domésticos se presentó por: horario 58 quejas (60.4%), deficiencias en la Información y atención de las aerolíneas 22 (22.9%), Sobreventa 7 (7.3%), por Equipaje 5 (5.2%) y finalmente por Reservas 4 (4.2%).

Comparativamente, el mes de OCTUBRE de 2006 con relación al mismo mes del año anterior, como se observa en el gráfico, disminuyeron las quejas por incumplimiento de horario y deficiencias en la información, se incrementaron en sobreventa, manejo de equipajes y reservas.



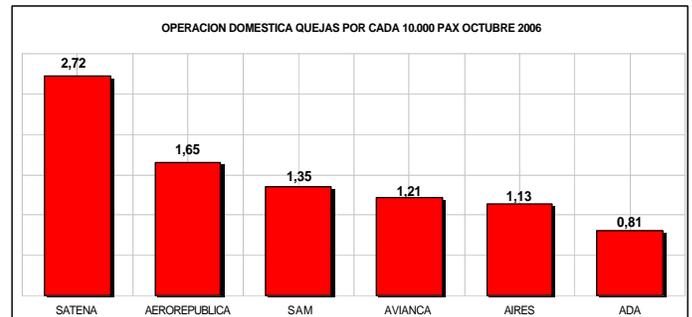
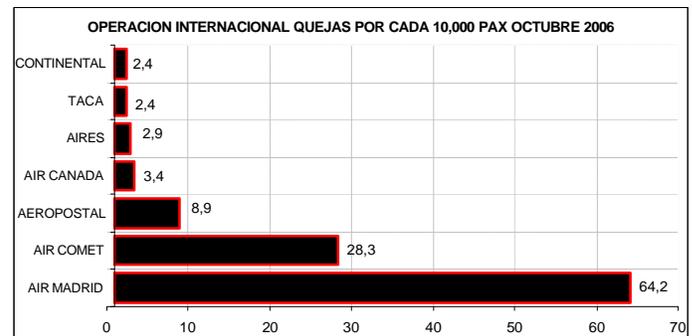
La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de OCTUBRE se presentó por: Horario 34 quejas (40%), Equipaje 22 quejas (25.9%), Deficiencias en la Información 27 quejas (31.8%), y finalmente Sobreventas y Reservas en un 1 (1.2%).

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



1.3 QUEJAS POR AEROLINEA

En las siguientes gráficas observamos las quejas que por cada diez mil pasajeros movilizados se recibieron en OCTUBRE. En el mercado internacional la aerolínea más denunciada fue Air Madrid. En las nacionales la aerolínea 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 OCTUBRE de 2006, basado en la información remitida por 24 aerolíneas regulares internacionales y 5 nacionales.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, de 2.212 vuelos, 1864 cumplieron (85%), 337 presentaron demoras (15%) y 1 fue cancelado (0.1%).



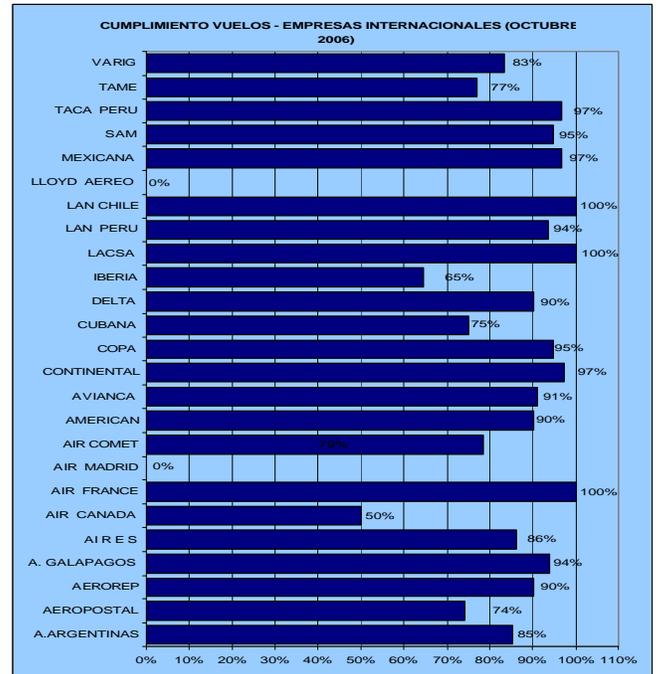
En el mercado nacional se realizaron 13.838 vuelos; 10.423 cumplieron (75%), 2.979 sufrieron demoras (22%) y 436 fueron cancelados (3%).



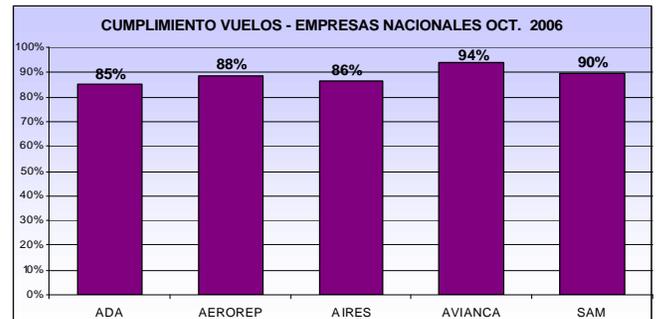
El cumplimiento de los vuelos internacionales se mantuvo el 84% y el nacional en 75%.

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.



Lan Chile, Lacsay Air France presentaron un índice de cumplimiento del 100%; en el otro extremo encontramos a Air Madrid 0%.



Las empresas, en el mercado nacional, han mostrado un mejor indicador de cumplimiento. La empresa más cumplida fue Avianca 94% y la de menor cumplimiento fue ADA con un 86%.

El promedio de demora en la operación doméstica en OCTUBRE fue de 87 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 85 minutos.

CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS INTERNACIONALES
MES : OCTUBRE 2006

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	AEROPPOSTAL	AEROREP	A. GALAPAGOS	AIR E S	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR MADRID	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COFA	CUBANA	DELTA	IBERIA	LACSA	LAN PERU	LAN CHILE	LLOYD AEREO	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	VARIG	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	27	135	124	62	212	12	31	13	14	124	828	75	217	4	31	31	31	31	28		31	78	31	13	24	2.207	
2	VUELOS ADICIONALES				4							1															5	
3	VUELOS CHARTERS																										0	
4	POR FALTA DE TRAFICO																										0	
5	POR INCONTROLABLES																										0	
6	POR DAÑOS TECNICOS										1	1			4								2	1			9	
7	POR OPERACIONALES												2														2	
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	0	0	
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	11	
10	VUELOS CANCELADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO		No. VUELOS																								
		MINUTOS																										
12	M O R A D O S	POR INCONTROLABLES		No. VUELOS																								
		MINUTOS																										
13	R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS																								
		MINUTOS																										
14	D O S	POR OPERACIONALES		No. VUELOS																								
		MINUTOS																										
15	S	VUELOS DEMORADOS		NUMERO																								
		MINUTOS																										
16	TOTAL VUELOS	27	135	124	66	212	12	31	13	14	124	829	75	217	4	31	31	31	31	28		31	78	31	13	24	2.212	
17	VUELOS VENDIDOS	27	135	124	66	212	12	31	13	14	124	829	75	217	4	31	31	31	31	28		31	78	31	13	24	2.212	
18	VUELOS CUMPLIDOS	21	94	110	61	158	6	24	0	11	112	716	68	202	3	21	20	31	26	27		29	65	30	10	19	1.864	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	85%	74%	90%	94%	86%	50%	100%	0%	79%	90%	91%	97%	95%	75%	90%	65%	100%	94%	100%	0%	97%	95%	97%	77%	83%	89%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	78%	70%	89%	92%	75%	50%	77%	0%	79%	90%	86%	91%	93%	75%	68%	65%	100%	84%	96%	#DIV/0!	94%	83%	97%	77%	79%	84%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	21	101	36	24	54	18	26	375	107	91	102	50	99	40	8	37	0	29	21	#DIV/0!	10	55	0	13	65	85

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO
EMPRESAS NACIONALES
MES : OCTUBRE 2006

No.	CONCEPTO	ADA	AEROREP	AIR E S	AVIANCA	SAM	TOTAL
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.578	2.204	3.129	4.834	1.974	13.719
2	VUELOS ADICIONALES	16		10	62	31	119
3	VUELOS CHARTERS						0
4	POR FALTA DE TRAFICO	22		9			31
5	POR INCONTROLABLES	7	6	73	97	55	238
6	POR DAÑOS TECNICOS	16	6	35	45	42	144
7	POR OPERACIONALES	0			18	5	23
8	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	29	6	82	97	55	269
9	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	16	6	35	63	47	167
10	VUELOS CANCELADOS	45	12	117	160	102	436
11	D E M O R A D O S	POR FALTA DE TRAFICO		No. VUELOS			
		MINUTOS					
12	M O R A D O S	POR INCONTROLABLES		No. VUELOS			
		MINUTOS					
13	R A D O S	POR DAÑOS TECNICOS		No. VUELOS			
		MINUTOS					
14	D O S	POR OPERACIONALES		No. VUELOS			
		MINUTOS					
15	S	VUELOS DEMORADOS		NUMERO			
		MINUTOS					
16	TOTAL VUELOS	1.594	2.204	3.139	4.896	2.005	13.838
17	VUELOS VENDIDOS	1.565	2.198	3.057	4.799	1.950	13.569
18	VUELOS CUMPLIDOS	1.125	1.679	2.159	3.959	1.501	10.423
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	85%	88%	86%	94%	90%	90%
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	71%	76%	69%	81%	75%	75%
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	MINUTOS	61	42	68	158	87

Fuente: Torre de Control

**OCTUBRE
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES**

AEROLINEA	OCTUBRE DE 2006								QUEJAS*10.000PAX			
	SIGLA	Horario	Sobreventa	Equipaje	Reserva	Inf. Deficiente	TOTAL	PART.	OCT DE 2006	OCT DE 2005	ENE-OCT 2006	ENE-OCT 2005
AMERICAN	AAL	2	0	0	0	0	2	2,35%	0,7	0,71	0,5	0,60
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	1	1,18%	3,4	0,00	0,9	4,89
AIR COMET	MPD	3	0	5	0	0	5	15,29%	28,3	4,20	10,5	6,58
AIR FRANCE	AFR	1	0	0	0	0	1	1,18%	0,7	1,54	0,9	1,88
AIR MADRID	DRD	21	0	2	0	5	28	32,94%	64,2	25,16	29,9	28,65
AEROPOSTAL	ALV	1	0	4	0	2	7	8,24%	8,9	1,88	5,7	4,89
AEROLINEAS ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	3,87	14,2	6,12
AIRES	ARE	0	0	0	0	1	1	1,18%	2,9	0,00	2,5	5,16
AVIANCA	AVA	5	0	3	1	5	14	16,47%	1,0	0,46	0,8	0,95
COPA	CMP	0	0	2	0	1	3	3,53%	0,8	0,55	0,7	0,55
CONTINENTAL	COA	0	1	1	0	1	3	3,53%	2,4	0,00	1,9	1,11
CUBANA	CUB	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	1,8	1,89
DELTA AIRLINES	DAL	0	0	1	0	0	1	1,18%	1,6	0,00	1,2	0,71
IBERIA	IBE	0	0	2	0	1	3	3,53%	2,0	0,00	2,6	1,14
LAN CHILE	LAN	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	2,21	1,6	2,89
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,8	0,32
LLOYD	LLB	0	0	0	0	0	0	0,00%	#¡DIV/O!	14,36	10,8	3,95
LACSA	LRC	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,3	0,43
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	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	0	2	2	2,35%	2,4	0,00	1,0	2,22
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	6,8	0,41
OTROS	OTR	1	0	2	0	3	6	7,06%	4,3	638,30	4,1	17,98
TOTAL OCTUBRE DE 2006		34	1	22	1	27	85	100,00%	2,4	1,20	1,9	1,79
PART. OCTUBRE DE 2006		40,00%	1,18%	25,88%	1,18%	31,76%	100,00%					
TOTAL OCTUBRE DE 2005		16	0	10	0	11	36					
PART. OCTUBRE DE 2005		44,44%	0,00%	27,78%	0,00%	30,56%	100,00%					
ACUM. 2006 (ENE-OCT)		264	15	206	12	181	678					
PART ACUM. 2006 (ENE-OCT)		38,94%	2,21%	30,38%	1,77%	26,70%	100,00%					
ACUM. 2005 (ENE-OCT)		206	21	157	9	176	569					
PART ACUM. 2005 (ENE-OCT)		36,20%	3,69%	27,59%	1,58%	30,93%	100,00%					

**OCTUBRE
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES**

AEROLINEA	OCTUBRE DE 2006								QUEJAS * 10.00 PAX			
	SIGLA	HORARIO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	INDEFICIENTE	TOTAL	PART.	OCT. DE 2006	OCT. DE 2005	ACUM ENE-OCT. DE 2006	ACUM ENE-OCT. DE 2005
AEROREPUBLICA	RPB	9	5	1	3	9	27	28,13%	1,65	1,65	2,07	2,33
AIRES	ARE	4	0	0	0	2	6	6,25%	1,13	3,01	1,19	1,78
AVIANCA	AVA	23	1	2	1	6	33	34,38%	1,21	0,91	0,70	1,15
SAM	SAM	8	1	0	0	0	9	9,38%	1,35	0,45	0,38	0,47
SATENA	NSE	13	0	2	0	3	18	18,75%	2,72	1,82	0,87	1,66
ADA	ANQ	1	0	0	0	0	1	1,04%	0,81	0,81	1,58	0,43
OTRA	OTR	0	0	0	0	2	2	2,08%	26,77	0,00	38,22	12,97
TOTAL OCTUBRE DE 2006		58	7	5	4	22	96	100,00%	1,28	1,38	1,11	1,78
PART. OCTUBRE DE 2006		60,42%	7,29%	5,21%	4,17%	22,92%	100,00%					
TOTA LOCTUBRE DE 2005		46	6	4	0	32	88					
PART. OCTUBRE DE 2005		52,27%	6,82%	4,55%	0,00%	36,36%	100,00%					
ACUMULADO 2006 (ENE-OCT)		374	103	41	19	220	757					
PART ACUMULADO 2006 (ENE-OCT)		49,41%	13,61%	5,42%	2,51%	29,06%	100,00%					
ACUMULADO 2005 (ENE-OCT)		578	124	58	11	377	1148					
PART ACUMULADO 2005 (ENE-OCT)		50,35%	10,80%	5,05%	0,96%	32,84%	100,00%					