



# AERONÁUTICA CIVIL

## TRANSPORTE AEREO COLOMBIANO CALIDAD DEL SERVICIO SEPTIEMBRE 2009



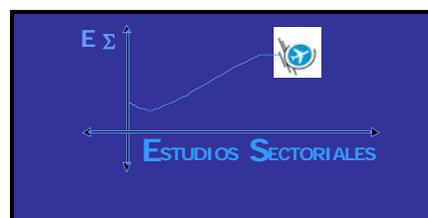
Con el fin de mejorar la calidad de este boletín, a partir de la fecha, hemos introducidos nuevas fuentes de información que permiten la estandarización de las cifras estadísticas relacionadas con la medición del cumplimiento de los vuelos. Del registro de itinerarios se toman los vuelos programados y de las “fajas de progreso” de las torres de control los vuelos realizados; de la comparación de las anteriores bases de datos, se establecen los vuelos cancelados y los vuelos demorados. Las series históricas se afectan y para algunas aerolíneas los cambios son sensibles, considerando que la única fuente que existía era ella misma y la medición presentaba diferencias.

**FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE**  
Director General Aerocivil

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

**JORGE ALONSO QUINTANA C**  
Jefe Grupo Sectoriales

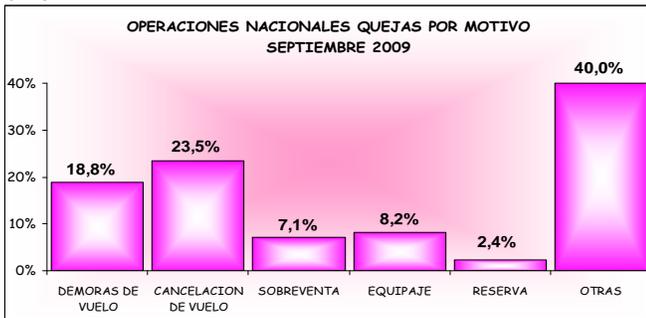
**EDICIÓN**  
**TATIANA BALLEEN LOZANO**  
Administradora de Aerolíneas



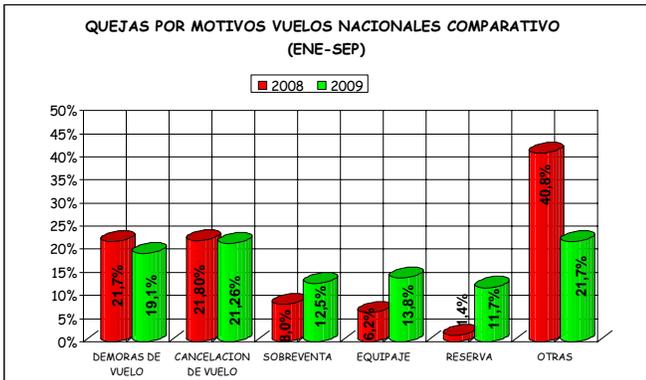
# INFORME DE QUEJAS MENSUAL

## 1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios en el mes de SEPTIEMBRE de los vuelos domésticos se presentó por: Demoras Vuelo 16 (18.86%), Cancelación de Vuelo 20 (23.5%), Sobreventa 6 (7.1%), Equipaje 7 (8.2%) Otros 34 (40%) y finalmente Reservas 2 (2.4%) quejas.



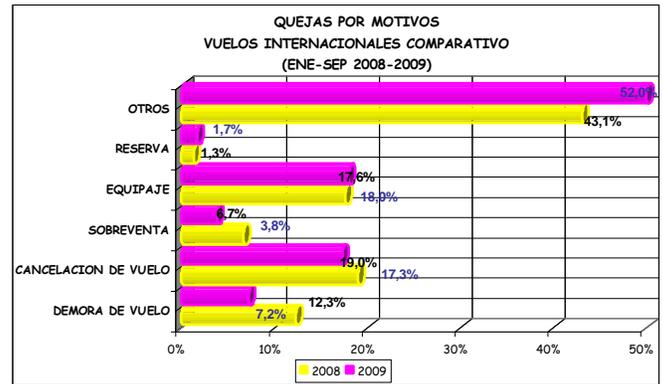
Comparativamente como se observa en el gráfico siguiente en el mes de SEPTIEMBRE de 2008 con el de este año, encontramos que en el presente año disminuyeron Demoras de Vuelos, Cancelación de Vuelos y Otros, aumentaron Sobreventa, Equipaje y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales en el mes de SEPTIEMBRE se presentó por: Demora de Vuelo 5 (6.8%), Cancelación de Vuelo 14 (19.2%), Sobreventa 5 (6.8%), Equipaje 15 (20.5%), Otros 32 (43.8%) y Reserva 2 (2.7%) quejas.

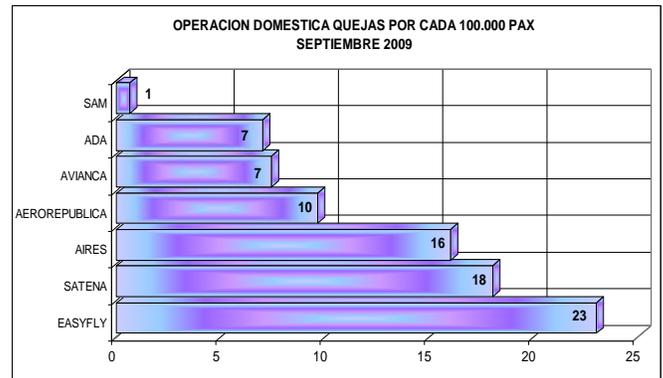


En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los periodos de SEPTIEMBRE de 2008 y 2009, los motivos de Otros, Reserva, Equipaje aumentaron en el presente año, mientras que, Demora de vuelo, Sobreventa y Cancelación de Vuelo disminuyeron.



## 1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

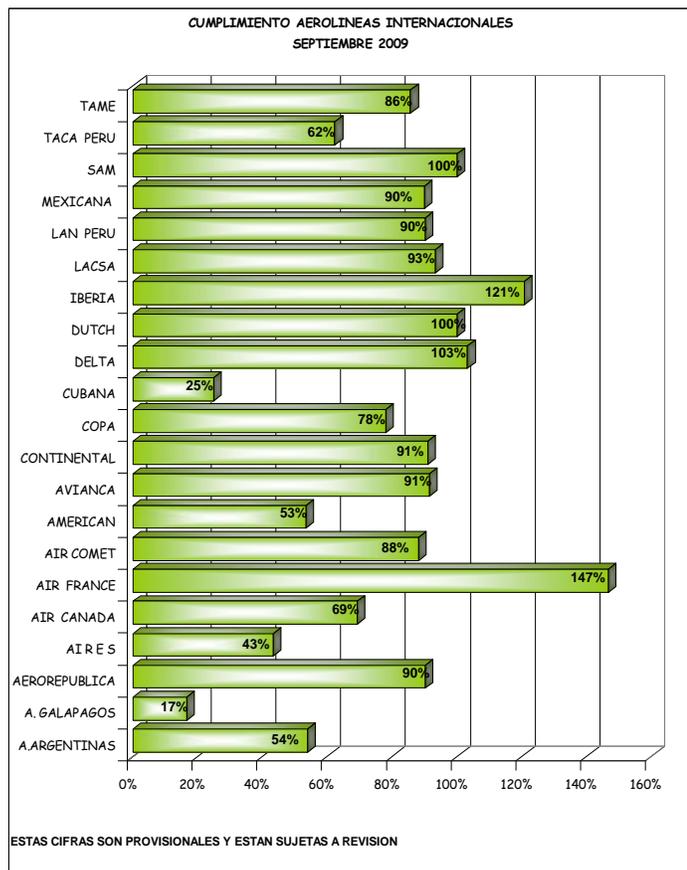
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron la Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de SEPTIEMBRE. **En el mercado internacional las 8 Aerolíneas más denunciadas fueron Cubana, Air Comet, A. Argentinas, Mexicana, Aires, Lacs, Air Canada y Delta. En las nacionales las 5 Aerolíneas más denunciadas. Easyfly, Satena Aires, 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.



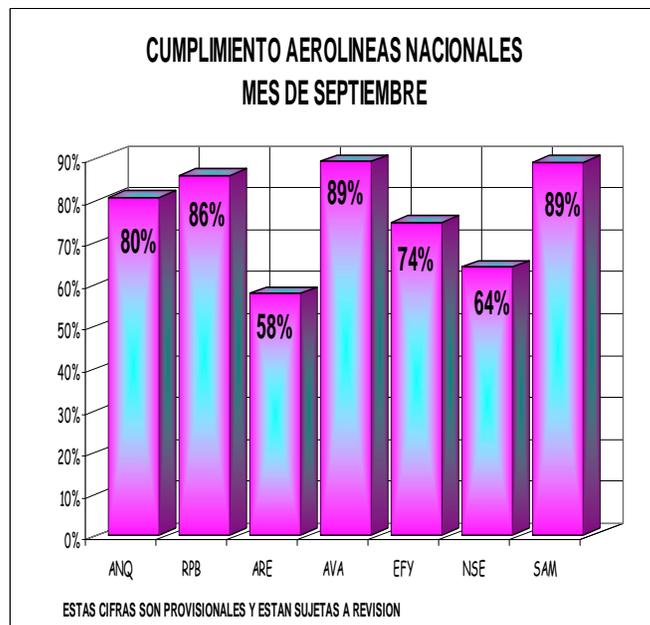
En el mes de SEPTIEMBRE las empresa mas cumplidas Internacionalmente fueron Delta, Duchth, Iberia, Sam, las cuales presentaron un índice de cumplimiento del 100% mas.; en el otro extremo encontramos a A. Galpagaos con 17% y Cubana 25%.

### 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 89% y SAM 89% Aerorepublica 86% y la de menor cumplimiento fue AIRES con un 58%.

El promedio de demora en la operación doméstica en SEPTIEMBRE fue de 48 minutos, en la operación internacional este promedio fue de 33 minutos.



## CUADROS ANEXOS

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS INTERNACIONALES  
MES : SEPTIEMBRE 2009

No.	CONCEPTO	A. ARGENTINAS	A. GALAPAGOS	AEROREPUBLICA	AIR S	AIR CANADA	AIR FRANCE	AIR COMET	AMERICAN	AVIANCA	CONTINENTAL	COPIA	CUBANA	DELTA	DUTCH	IBERIA	LACSA	LAN PERU	MEXICANA	SAM	TACA PERU	TAME	TOTAL	
1	VUELOS PROGRAMADOS	13	30	270	129	13	30	17	150	881	90	210	4	60	9	48	30	110	60	124	94	13	2.385	
2	VUELOS ADICIONALES																	2					1	3
3	VUELOS CHARTERS																							0
4	POR FALTA DE TRAFICO																							0
5	POR INCONTROLABLES			1						1	1											1		4
6	POR DAÑOS TECNICOS																							0
7	POR OPERACIONALES											2												2
8	NO ESPECIFICOS	0	0	21	8	1	1	9	31	4	4	26	0	26	0	18	4	41	15	0	0	0	0	209
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	VUELOS CANCELADOS	0	0	22	8	1	1	9	31	5	5	28	0	26	0	18	4	41	15	0	1	0	0	215
12	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS																						0
12	POR FALTA DE TRAFICO	MINUTOS																						0
12	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		1		13		20	6					6	3	29			7	8				165
12	POR INCONTROLABLES	MINUTOS		10		618		582	219		3.246	61		33	179	660			170	186				5.964
13	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS				1				3	29										2	1		38
13	POR DAÑOS TECNICOS	MINUTOS				60				412	2.225									60	65			2.882
14	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		2		11		4		3	13	29	4		3				2			1	2	74
14	POR OPERACIONALES	MINUTOS		20		516		67		1.173	2.706	184			11				40			139	24	5.148
15	NO ESPECIFICOS	4	25	14	73	0	-14	-1	54	17	4	44	3	-5	0	-10	2	9	4	-2	33	0	254	
15	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		7	25	39	73	4	6	8	70	144	11	44	3	4	3	19	2	11	13	8	35	531
15	VUELOS DEMORADOS	MINUTOS		30	0	1.194	0	67	582	487	1.585	8.177	245	0	44	179	660	0	60	210	246	204	24	13.994
16	TOTAL VUELOS	13	30	270	129	13	30	17	150	881	90	210	4	60	9	48	30	112	60	124	94	14	2.388	
17	VUELOS VENDIDOS	13	30	269	129	13	30	17	150	880	89	210	4	60	9	48	30	112	60	124	93	14	2.384	
18	VUELOS CUMPLIDOS	6	5	230	56	9	24	9	80	736	78	164	1	56	6	29	28	101	47	116	58	12	1.851	
19	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	54%	17%	90%	43%	69%	147%	88%	53%	91%	91%	78%	25%	103%	100%	121%	93%	90%	90%	100%	62%	86%	85%	
20	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	46%	17%	85%	43%	69%	80%	53%	53%	84%	87%	78%	25%	93%	67%	60%	93%	90%	78%	94%	62%	86%	78%	
21	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	4	0	31	0	17	97	61	23	57	22	0	0	11	60	35	0	5	16	31	6	12	26	

ANALISIS DE CUMPLIMIENTO  
EMPRESAS NACIONALES  
MES : SEPTIEMBRE 2009

No.	CONCEPTO	ANQ	RPB	ARE	AVA	EFY	NSE	SAM	TOTAL		
1	VUELOS PROGRAMADOS	1.672	2.206	4.603	4.849	1.154	2.701	2.700	19.885		
2	VUELOS ADICIONALES	5					78		83		
3	VUELOS CHARTERS								0		
4	POR FALTA DE TRAFICO	26					1		27		
5	POR INCONTROLABLES	5	2		22		7	12	48		
6	POR DAÑOS TECNICOS	2	4		19	1	22	14	62		
7	POR OPERACIONALES	3	10		5			2	20		
8	NO ESPECIFICOS	670	164	320	121	235	638	126	2.274		
9	TOTAL POR INCONTROLABLES Y TRAFICO	31	2	0	22	0	8	12	75		
10	TOTAL POR DAÑOS TECNICOS Y OPERACIONALES	5	14	0	24	1	22	16	82		
11	VUELOS CANCELADOS	706	180	320	167	236	668	154	2.431		
12	POR FALTA DE TRAFICO	No. VUELOS					2		2		
12	POR FALTA DE TRAFICO	MINUTOS					60		60		
13	POR INCONTROLABLES	No. VUELOS		179	68		223	142	7	123	742
13	POR INCONTROLABLES	MINUTOS		12.310	1.646		8.289	6.003	14.660	4.262	47.170
14	POR DAÑOS TECNICOS	No. VUELOS		116	56		108	60	143	110	593
14	POR DAÑOS TECNICOS	MINUTOS		5.620	2.927		7.800	2.741	12.219	5.464	36.771
15	POR OPERACIONALES	No. VUELOS		49	38		47	25	243	27	429
15	POR OPERACIONALES	MINUTOS		2.060	2.342		1.565	445	19.005	1.386	26.803
16	NO ESPECIFICOS	153	208		351	209	592	148	1.661		
17	VUELOS DEMORADOS	NUMERO		497	370	1.955	729	436	987	408	5.382
17	VUELOS DEMORADOS	MINUTOS		19.990	6.915	0	17.654	9.189	45.944	11.112	110.804
18	TOTAL VUELOS	1.677	2.206	4.603	4.849	1.154	2.779	2.700	19.968		
19	VUELOS VENDIDOS	1.646	2.204	4.603	4.827	1.154	2.771	2.688	19.893		
20	VUELOS CUMPLIDOS	1.144	1.820	2.648	4.074	717	1.762	2.264	14.429		
21	CUMPLIMIENTO DE LA EMPRESA	80%	86%	58%	89%	74%	64%	89%	76%		
22	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	68%	83%	58%	84%	62%	63%	84%	72%		
23	TIEMPO PROMEDIO POR DEMORA	40	19	0	24	21	47	27	21		

Fuente: Torre de Control

SEPTIEMBRE  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS INTERNACIONALES

AEROLINEA	SIGLA	SEPTIEMBRE DE 2009							TOTAL	PART.	QUEJAS*100.000PAX				PAX-SEP-2009
		DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTROS	SEPT. DE 2009			SEPT. DE 2008	ENE-SEP-2009	ENE-SEP-2008		
A.ARGENTINAS	ARG	0	0	0	0	0	0	1	1,37%	53,1	83,13	48,2	395,55	1.885	
A.GALAPAGOS	GLG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	2,2	14,00	2.430	
AEROREPUBLICA	RPB	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	2,9	10,40	12,4	16,09	34.202	
AIR E S	ARE	0	0	0	0	0	1	1	2,74%	37,7	57,16	62,8	38,18	5.307	
AIR CANADA	ACA	0	0	0	0	0	0	1	1,37%	25,3	0,00	19,7	9,93	3.960	
AIR FRANCE	AFR	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	7,4	19,75	9,2	11,34	13.588	
AIR COMET	MPD	1	4	1	1	0	2	9	12,33%	219,5	255,28	178,8	330,27	4.100	
AMERICAN	AAL	0	0	0	1	0	5	6	8,22%	19,5	23,53	9,0	20,80	30.810	
AVIANCA	AVA	3	4	4	4	1	10	26	35,62%	15,7	34,36	13,3	17,88	165.796	
CONTINENTAL	COA	0	0	0	1	0	0	1	1,37%	5,8	26,28	6,9	14,64	17.121	
COPA	CMP	0	0	0	1	0	3	4	5,48%	12,9	29,06	9,1	13,89	31.069	
CUBANA	CUB	0	1	0	1	0	0	2	2,74%	262,1	129,53	88,6	136,77	763	
DELTA	DAL	0	0	0	1	0	1	2	2,74%	21,8	25,05	32,5	17,82	9.180	
DUTCH	DNL	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	595,24	40,3	81,47	503	
IBERIA	IBE	0	1	0	0	0	1	2	2,74%	11,8	115,04	35,0	39,83	16.913	
JETBLUE	JBU	0	1	0	0	0	0	1	1,37%	12,8			0,00	7.826	
LACSA	LRC	0	1	0	0	0	0	1	1,37%	27,2	17,48	3,3	6,55	3.675	
LAN PERU	LPE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	21,3	0,84	8.678	
LAN CHILE	LAN	1	0	0	0	0	0	1	1,37%	16,8	15,57	31,6	21,56	5.946	
MEXICANA	MXA	0	0	0	2	0	2	4	5,48%	50,7	37,69	14,8	18,96	7.891	
SAM	SAM	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	22,92	0,6	2,48	16.979	
SPIRIT AIRLINES	NKS	0	0	0	0	0	2	2	2,74%	20,8	43,52	100,6	13,83	9.597	
TACA PERU	TPU	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	3,6	28,00	13.133	
TAME	TAE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	0,0	0,00	1.067	
VARIG	VRG	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,0	0,00	6,8	12,03	3.881	
OTROS	OTRA	0	2	0	1	0	3	6	8,22%						
<b>TOTAL SEPTIEMBRE DE 2009</b>		<b>5</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>	<b>17,5</b>	<b>36,30</b>	<b>18,0</b>	<b>22,76</b>	<b>416.300</b>	
PART. SEPTIEMBRE DE 2009		6,85%	19,18%	6,85%	20,55%	2,74%	43,84%	100,00%							
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2008		17	23	6	27	3	72	148							
PART. SEPTIEMBRE DE 2008		11,49%	15,54%	4,05%	18,24%	2,03%	48,65%	100,00%							
ACUM. 2009 (ENE-SEP)		51	122	27	127	12	367	706							
PART ACUM. 2009 (ENE-SEP)		7,22%	17,28%	3,82%	17,99%	1,70%	51,98%	100,00%							
ACUM. 2008 (ENE-SEP)		114	176	62	163	12	399	926							
PART ACUM. 2008 (ENE-SEP)		12,31%	19,01%	6,70%	17,60%	1,30%	43,09%	100,00%							

FUENTE TORRE DE CONTROL

ESTA CIFRAS SON PROVINCIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

SEPTIEMBRE  
CUADRO 3.1  
QUEJAS POR AEROLINEAS - PASAJEROS NACIONALES

AEROLINEA	SIGLA	SEPTIEMBRE DE 2009							TOTAL	PART.	QUEJAS * 100.000 PAX				PASAJEROS SEP. 2009
		DEMORAS DE VUELO	CANCELACION DE VUELO	SOBREVENTA	EQUIPAJE	RESERVA	OTRAS	SEPTIEMBRE. DE 2009			SEPTIEMBRE. DE 2008	ACUM. ENE-SEP. DE 2009	ACUM. ENE-SEP. DE 2008		
AEROREPUBLICA	RPB	2	2	1	2	0	7	14	16,47%	9,63	7,58	7,07	14,52	145.385	
AIRES	ARE	3	7	0	3	0	14	27	31,76%	16,58	33,13	68,54	24,17	162.833	
AVIANCA	AVA	4	9	3	1	1	4	22	25,88%	7,41	12,70	26,86	13,87	296.954	
SAM	SAM	0	0	0	0	0	1	1	1,18%	0,62	0,54	1,66	0,45	160.872	
SATENA	NSE	3	1	2	1	1	5	13	15,29%	18,61	36,35	30,50	31,66	69.844	
EASYFLY	EFY	4	0	0	0	0	1	5	5,88%	22,97	36,31	17,92	21,15	21.771	
ADA	ANQ	0	1	0	0	0	0	1	1,18%	7,35	24,02	17,92	21,15	13.607	
OTRA	OTR	0	0	0	0	0	2	2	2,35%						
<b>TOTAL SEPTIEMBRE DE 2009</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,76</b>	<b>5,62</b>	<b>24,80</b>	<b>14,66</b>	<b>871.266</b>	
PART. SEPTIEMBRE DE 2009		18,82%	23,53%	7,06%	8,24%	2,35%	40,00%	100,00%							
TOTAL SEPTIEMBRE DE 2008		31	28	4	3	1	48	115							
PART. SEPTIEMBRE DE 2008		26,96%	24,35%	3,48%	2,61%	0,87%	41,74%	100,00%							
ACUMULADO 2009 (ENE-SEP)		339	378	223	245	208	385	1778							
PART ACUMULADO 2009 (ENE-SEP)		19,07%	21,26%	12,54%	13,78%	11,70%	21,65%	100,00%							
ACUMULADO 2008 (ENE-SEP)		212	213	78	61	14	399	977							
PART ACUMULADO 2008 (ENE-SEP)		21,70%	21,80%	7,98%	6,24%	1,43%	40,84%	100,00%							

FUENTE TORRE DE CONTROL

ESTA CIFRAS SON PROVINCIONALES Y ESTAN SUJETAS A REVISION

