

**ABRIL
2012**

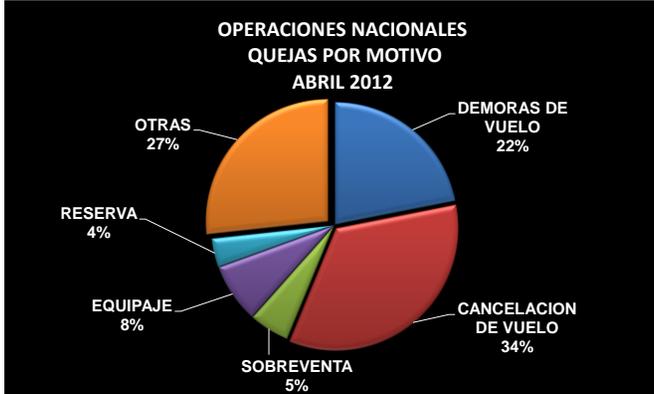
**BOLETIN DE
CALIDAD
DEL
SERVICIO**

SANTIAGO CASTRO GOMEZ.
Director General Aeronáutica Civil.
ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE.
Jefe Oficina Transporte Aéreo.
JORGE ALONSO QUINTANA C.
Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

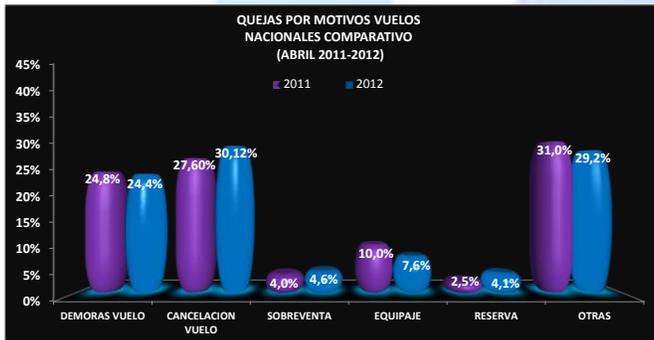
1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de ABRIL de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Cancelación de Vuelo 135 (34%), Otros motivos 105 (27%), Demoras de Vuelo 86 (22%), Equipaje 31 (8%), Sobreventa 21 (5%), y finalmente Reservas 15 (4%).



Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de ABRIL de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los motivos Demoras, Equipaje y Otros; aumentaron Cancelaciones de vuelos, Sobreventas y Reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de ABRIL, se presentó por: Otros 38 (39%), Cancelación de Vuelo 24 (25%), Equipaje 23 (22%), Reservas 6 (6%), Demora de Vuelo 5 (5%), y Sobreventa 2 (2%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de ABRIL de 2011 y 2012, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Cancelación de Vuelo, Equipaje, Reserva; mientras Demora, Sobreventa y Otros Motivos disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

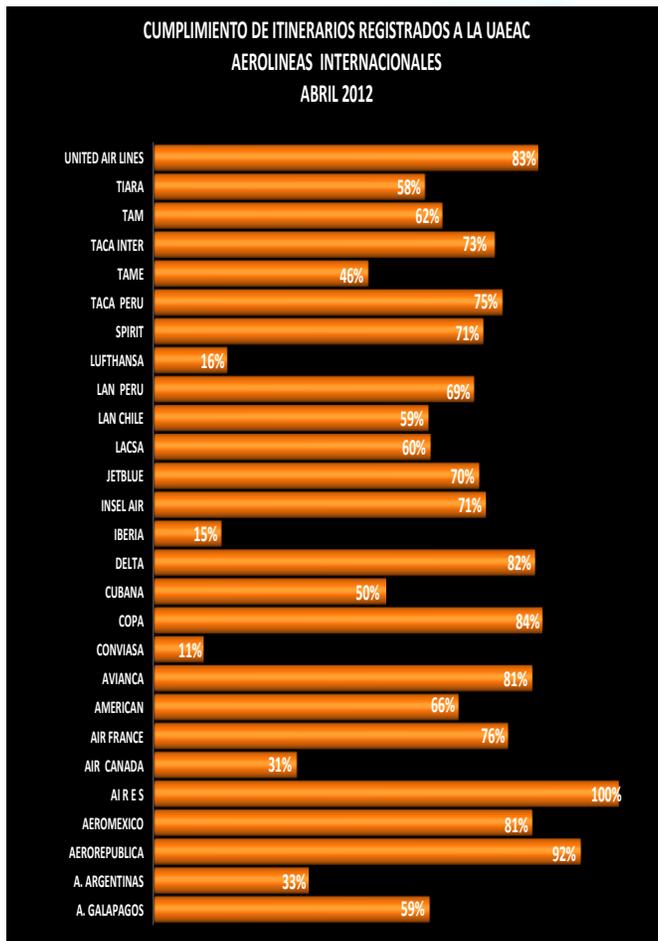
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron las Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de ABRIL. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** Satena, A. Antioquia y Aires. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Cubana, Conviaza, Copa, Lan Chile, Iberia, Air France, Aires.



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS REGISTRADOS AEROLINEAS INTERNACIONALES

Este indicador, se obtiene relacionando los itinerarios registrados en la Aeronáutica Civil con la información de operación de las torres de control excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de ABRIL de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fueron: Aires 100%, Aerorepublica 92%, Aeromexico 83%, y Copa 84%, en el otro extremo encontramos Conviasa 11%, Iberia 15% y Lufthansa 16%.

CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Avianca 85%, Aerorepublica 84%, Aires 82%, Easyfly 74%, Satena 59% y A. Antioquia con 30%.

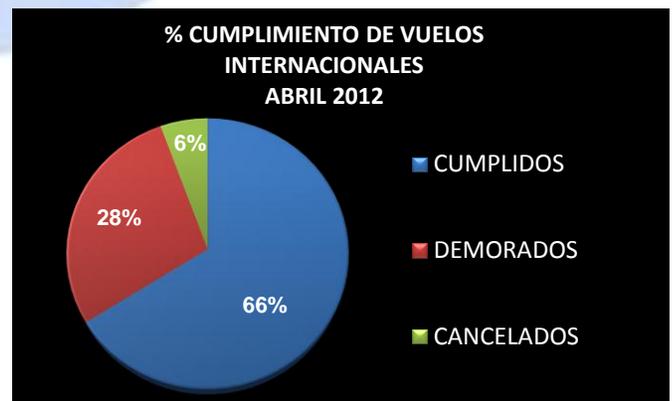


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de ABRIL de 2012, basado en la información remitida por 28 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 20.6971 vuelos; se cumplieron 11.068 (54%), sufrieron demoras 7.917 (38%) y fueron cancelados 1686 (8%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2.999 vuelos, se cumplieron 1981 (66%), presentaron demoras 848 (28%) y fueron cancelados 168 (6%) de los vuelos.