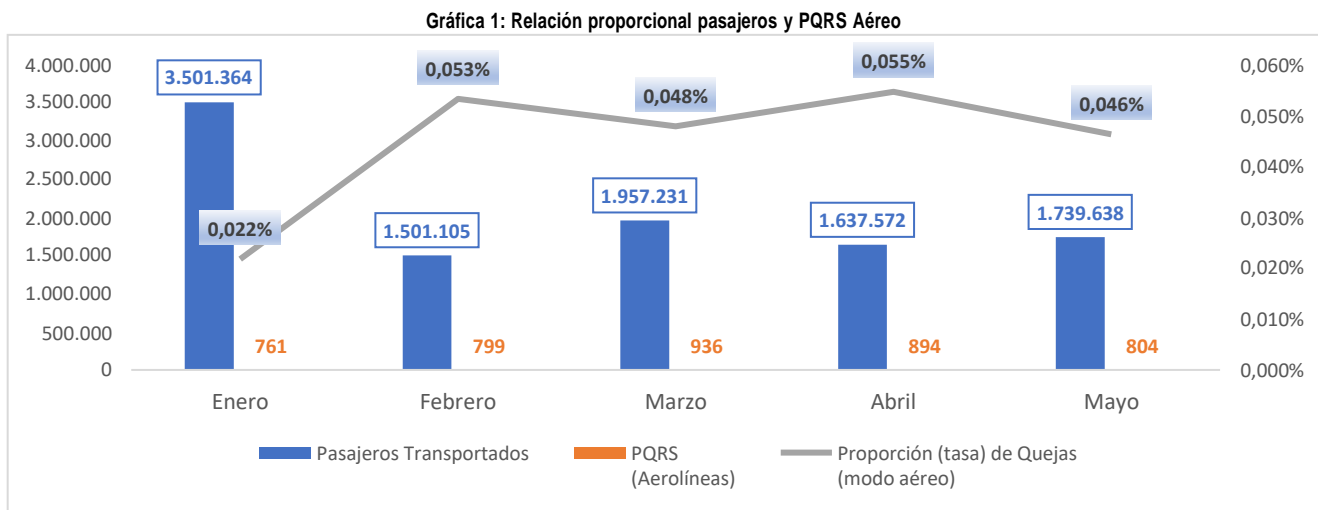


ESTUDIO TRANSPORTE DE PASAJEROS Y PQRS DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

El estudio que se expone a continuación fue construido a partir de las estadísticas publicadas de boletines operacionales de “Transporte Aéreo – Origen – Destino” de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil en lo relacionado con el movimiento de pasajeros en el sector aéreo, así como de las bases de datos internas de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte, quienes consolidan lo recibido en materia de PQRS en la Delegatura creadora del informe.

1. Movimiento de pasajeros frente a PQRS - General

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y hasta el 30 de mayo de 2021, se tiene la siguiente información de pasajeros transportados y PQRS radicadas, la cual representa el comportamiento de la relación proporcional entre los dos valores:



*Fuente: Tabla 1, Reporte de pasajeros de Aeronáutica civil y bases de datos PQRS de la delegatura para la protección a usuarios; elaboración propia.

Se observa que en el mes de enero, hay una mayor diferencia de la proporción entre pasajeros transportados y la cantidad de reclamaciones presentadas, presumiblemente por los efectos de la temporada alta, por otro lado los meses de febrero y abril de 2021, muestran la mayor proporción de quejas radicadas por los usuarios, en relación con los pasajeros transportados:

TABLA 1: Relación proporcional pasajeros y PQRS Aéreo

Mes	Pasajeros Transportados	(Aerolíneas)	Proporción Respecto a Pasajeros	PQRS Por Cada 10.000 Pasajeros
Enero	3.501.364	761	0,02%	2,173438694
Febrero	1.501.105	799	0,05%	5,322745577
Marzo	1.957.231	936	0,05%	4,782266375
Abril	1.637.572	894	0,06%	5,459301942
Mayo	1.739.638	804	0,05%	4,621651171
Subtotal	10.336.910	4.194	0,04%	4,057305326

*Fuente: Tabla 1, Reporte de pasajeros de Aeronáutica civil y bases de datos PQRS de la delegatura para la protección a usuarios; elaboración propia.

1.1. Comparativa proporción de quejas en las principales aerolíneas vs proporción del modo aéreo

Basado en la cantidad de pasajeros transportados, se compararon las proporciones de quejas radicadas y relacionadas con las cinco principales empresas de transporte aéreo de pasajeros, la tabla 2 contiene las cifras absolutas de pasajeros y quejas; por otra parte la tabla 3 muestra la proporción por empresa:

TABLA 2: Relación de pasajeros y PQRS – principales empresas

EMPRESAS	AVIANCA			LATAM		
	MES	Pasajeros Transportados	PQRS	PQRS por cada 10.000 pasajeros	Pasajeros Transportados	PQRS
ENERO	1.068.838	209	1,955	690.596	172	2,491
FEBRERO	483.222	267	5,525	330.521	128	3,873
MARZO	601.307	324	5,388	408.198	149	3,650
ABRIL	490.283	273	5,568	321.432	118	3,671
MAYO	567.980	253	4,454	295.412	79	2,674
SUBTOTAL	3.211.630	1.326	4,129	2.046.159	646	3,157

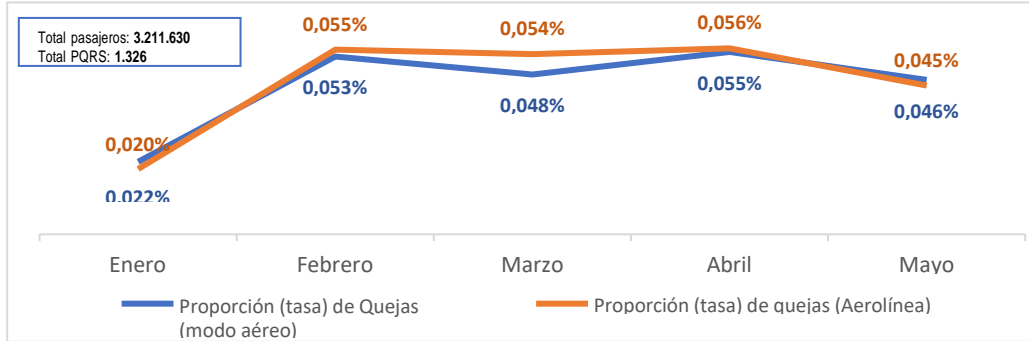
EMPRESAS	FAST COLOMBIA			WINGO			EASYFLY		
	MES	Pasajeros Transportados	PQRS	PQRS por cada 10.000 pasajeros	Pasajeros Transportados	PQRS	PQRS por cada 10.000 pasajeros	Pasajeros Transportados	PQRS
ENERO	676.530	146	2,158	192.476	55	2,857	149.510	12	0,803
FEBRERO	285.091	155	5,437	71.039	45	6,335	66.524	12	1,804
MARZO	376.727	166	4,406	98.672	58	5,878	96.966	15	1,547
ABRIL	302.941	184	6,074	84.563	109	12,890	78.666	3	0,381
MAYO	261.496	181	6,922	68.021	125	18,377	92.605	10	1,080
SUBTOTAL	1.902.785	832	4,373	514.771	392	7,615	484.271	52	1,074

TABLA 3: Proporción (tasa) de quejas – principales empresas

MES / EMPRESAS	AVIANCA	LATAM	FAST COLOMBIA	WINGO	EASYFLY
ENERO	0,020%	0,025%	0,022%	0,029%	0,008%
FEBRERO	0,055%	0,039%	0,054%	0,063%	0,018%
MARZO	0,054%	0,037%	0,044%	0,059%	0,015%
ABRIL	0,056%	0,037%	0,061%	0,129%	0,004%
MAYO	0,045%	0,027%	0,069%	0,184%	0,011%

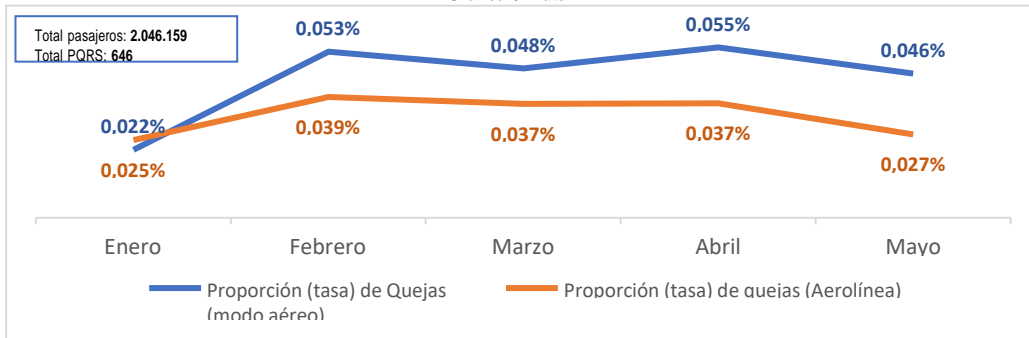
En las gráficas 2 al 6, se representa el comportamiento de cada una de las empresas frente a la proporción obtenida en la tabla 1:

Gráfica 2: Avianca



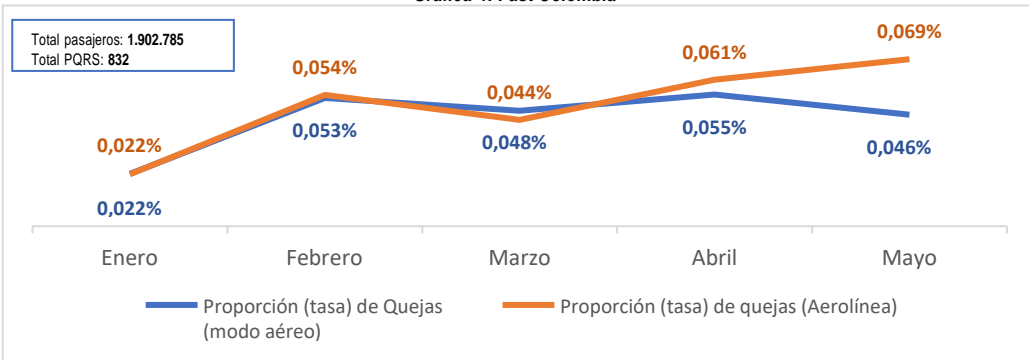
*Fuente: Tabla 3; elaboración propia.

Gráfica 3: Latam



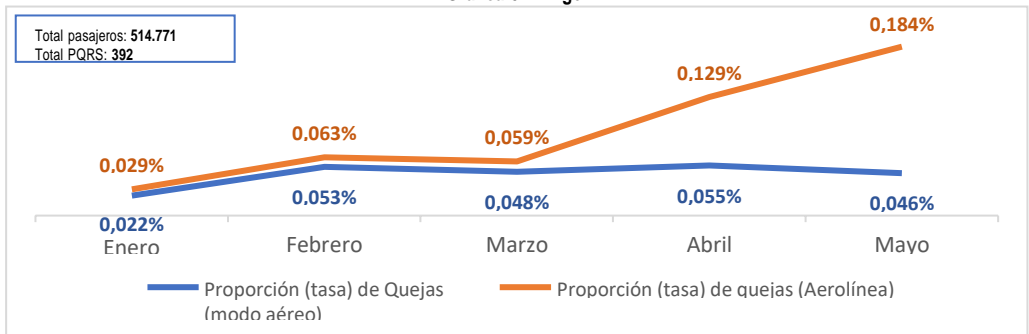
*Fuente: Tabla 3; elaboración propia.

Gráfica 4: Fast Colombia

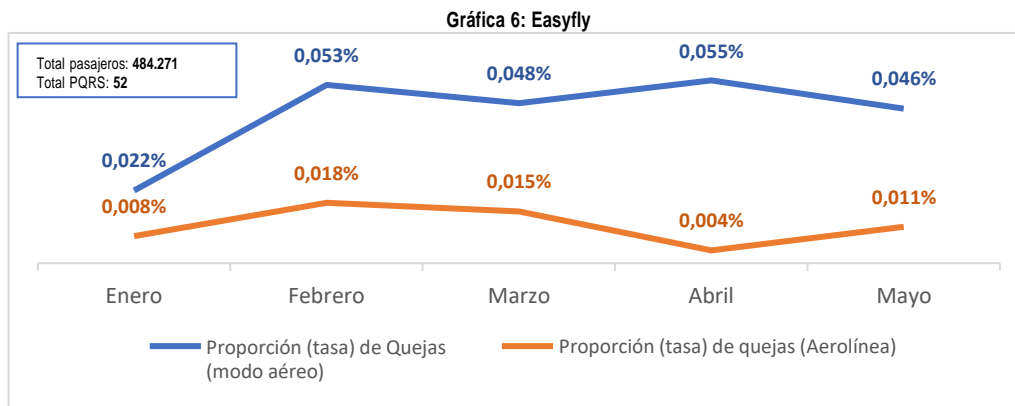


*Fuente: Tabla 3; elaboración propia.

Gráfica 5: Wingo



*Fuente: Tabla 3; elaboración propia.



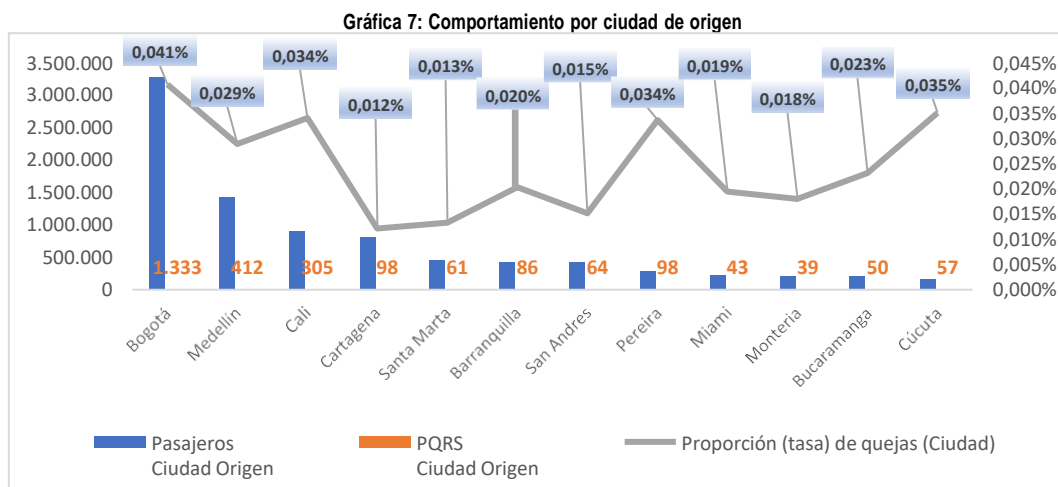
*Fuente: Tabla 3; elaboración propia.

De acuerdo con las gráficas anteriores, se observa que la proporción de quejas en relación con los pasajeros transportados es superior al sector y constante en los casos de Avianca y Fast Colombia, por su parte Easyfly y Latam tienen un comportamiento de tasa inferior a la del sector, excepto el mes de enero cuando Latam presentó un valor mayor.

En cuanto a Wingo, se observa que todos los meses presenta una proporción superior a la del modo aéreo con un comportamiento creciente en los meses de abril y mayo donde las quejas radicadas tienen una representación mayor frente a los pasajeros que fueron transportados.

1.2. Comparativo de pasajeros y motivos por ciudad de origen

Tomando en cuenta la cantidad de pasajeros que se originan en cada ciudad la gráfica 7 muestra la proporción entre las quejas radicadas en cada periodo vs los pasajeros transportados en cada ciudad de origen:

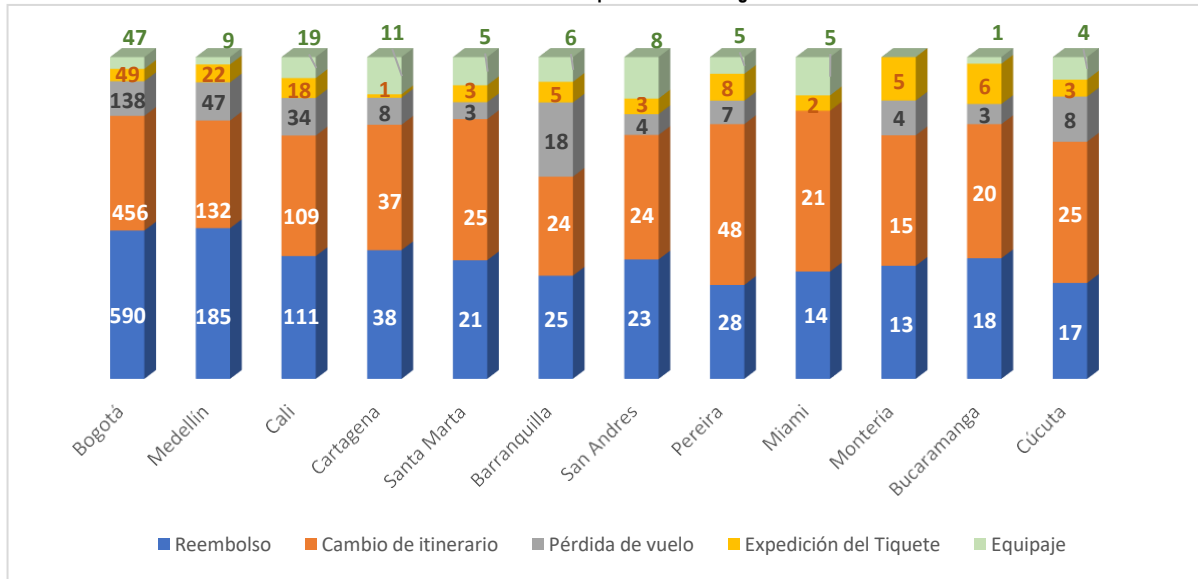


*Fuente: Reporte de pasajeros de Aeronáutica civil y bases de datos PQRS de la delegatura para la protección a usuarios; elaboración propia.

Se observa que ciudades como Bogotá, Cali, Pereira y Cúcuta presentan la proporción más alta de quejas, mientras que Cartagena y Santa Marta tienen el menor indicador de las 12 principales ciudades incluidas.

Por otra parte en la gráfica 8 se presentan los motivos de queja y la participación que tienen en cada una de las ciudades siendo Reembolso y Cambio de itinerario los motivos más recurrentes:

Gráfica 8: Motivos por ciudad de origen



*Fuente: Reporte de pasajeros de Aeronáutica civil y bases de datos PQRS de la delegatura para la protección a usuarios; elaboración propia.