



PQRD 2021



TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS



1. Comportamiento de PQRD y pasajeros



31'920.029 pasajeros transportados del 1 de enero al 31 de diciembre 2021

Según cifras de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -UAEAC-, durante 2021 se transportaron un total de 31'920.029 pasajeros. En la SuperTransporte se presentaron **12.258 PQRD** por inconformidades en la prestación del servicio público de transporte aéreo.

A partir de lo anterior, se determinó la relación mensual entre pasajeros movilizados y PQRD presentadas, obteniendo que abril de 2021 fue el mes de mayor radicación de PQRD, teniendo en cuenta el número de pasajeros transportados en el mismo periodo. En enero, pese a haber un elevado número de pasajeros transportados, solo se recibieron **751 PQRD**.



Relación PQRD Vs. pasajeros

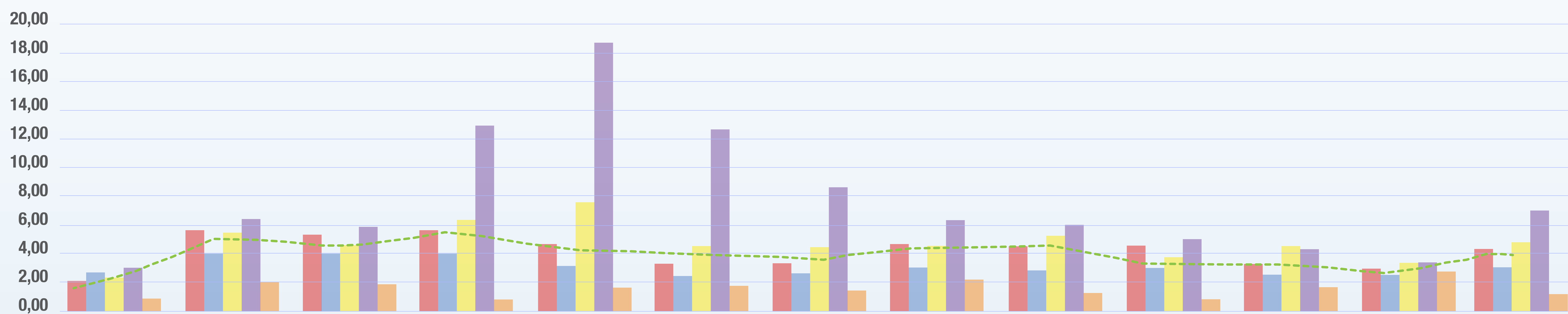
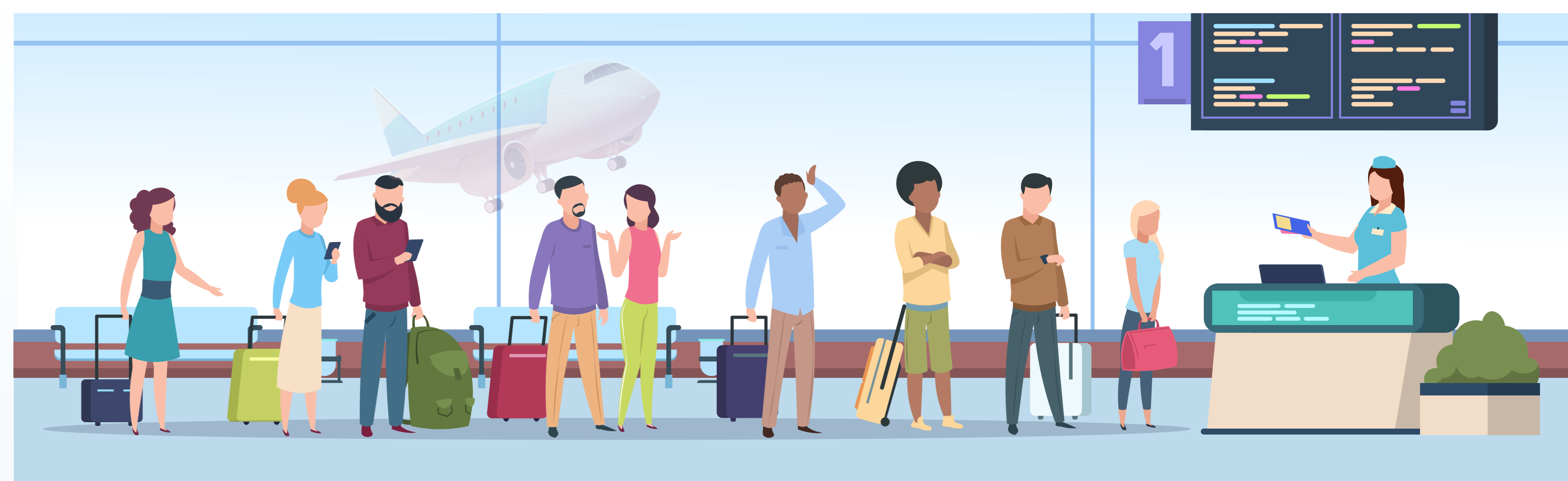
MES	PQRD	%	Pasajeros transportados
ENE	751	0,021	3.501.364
FEB	799	0,053	1.501.105
MAR	930	0,048	1.957.231
ABR	890	0,054	1.637.572
MAY	803	0,046	1.739.638
JUN	1.004	0,040	2.492.760
JUL	1.092	0,038	2.846.828
AGO	1.303	0,045	2.886.253
SEP	1.254	0,045	2.810.453
OCT	1.062	0,035	3.032.402
NOV	1.229	0,035	3.531.019
DIC	1.141	0,029	3.983.404



PQRD 12.258
% 0.038
Pasajeros transportados 31.920.029

2. Número de PQRD por cada 10.000 pasajeros

- Por cada 10.000 pasajeros movilizados, en promedio 4,08 usuarios han presentado alguna inconformidad con la prestación del servicio público de transporte aéreo. Febrero y abril de 2021 superan el promedio mencionado.
- Las aerolíneas Avianca (31,9%), Latam (20,3%), Fast Colombia (17,4%), Wingo (4,8%) y Easyfly (4,7%), fueron las que más pasajeros transportaron en el 2021.
- Las aerolíneas Wingo, Fast y Avianca se ubicaron por encima del promedio anual de radicación de PQRD del sector, mientras que Latam y Easyfly por debajo.



2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
PROMEDIO SECTOR	2,14	5,32	4,75	5,43	4,62	4,03	3,84	4,51	4,46	3,50	3,48	2,86	4,08
Avianca	1,96	5,57	5,40	5,57	4,45	3,46	3,68	4,77	4,71	4,30	3,55	2,97	4,20
LATAM	2,49	3,87	3,67	3,67	2,67	2,69	2,83	3,28	3,12	2,90	2,70	2,40	3,03
Viva AIR	2,16	5,44	4,41	6,17	6,92	4,54	4,29	4,68	5,32	3,93	4,46	3,41	4,64
wingo	2,91	6,33	5,88	12,89	18,23	12,43	8,25	6,07	5,97	4,95	4,15	3,48	7,63
EASYFLY	0,80	1,80	1,55	0,38	1,08	1,93	1,52	2,09	1,64	1,39	1,85	2,84	1,57