

TRANSPORTE. EL AUMENTO DE FRECUENCIAS SIN LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA UNO DE DIEZ PROBLEMAS

Malestar del sector aéreo arrinconado a Santiago Castro

BOGOTÁ. El plan tortuga de los Controladores Aéreos durante la semana pasada fue la gota que rebasó la copa del malestar que tiene el sector por la gestión del director de la Aerodivisión Civil, Santiago Castro, a quien críticos piden no conocer a profundidades las problemáticas.

"Hemos pedido que a la dirección de la entidad sean vinculados pilotos, gente que conozca el sector y no políticos que vienen a mostrarse para aspirar a cargos superiores", sostuvo Carlos Bermúdez, de los controladores.

Además, empresarios y aerolíneas cuestionan la demora de la Aerocivil para tomar decisiones, que en algunos casos es influida por organismos de control que frenan las determinaciones.

MARCELA CHAVERRA
MARCELA VARGAS CABRERA

DESORGANIZACIÓN EN LOS AEROPUERTOS

No solo en las temporadas altas de mitad de año, semana santa y navidad se ven largas filas en los aeropuertos. Durante el día hay horas pico en las que el tránsito aéreo aumenta vertiginosamente y se generan largas filas no solo en la llegada de viajeros sino también para acceder a servicios dentro y fuera de los aeropuertos como tomar un taxi o utilizar los servicios bancarios.

Además los pasajeros aseguran que algunas veces en ciertos aeropuertos la atención al cliente no es eficiente y genera mayor malestar para los viajeros, estas dificultades se traducen en quejas que son interpuestas a diarios ante las oficinas de la Aerodivisión Civil y de las cuales no se conocen las sanciones o medidas correctivas que el ente de vigilancia debe tomar para garantizar el cumplimiento de los itinerarios y una operación aérea organizada que facilite y agilice el tránsito de los pasajeros.

PLAN TORTUGA DE LOS CONTROLADORES

Las condiciones laborales de los controladores aéreos han afectado las operaciones no solo en el Aeropuerto Eldorado de Bogotá sino en otras terminales aéreas que han padecido el incumplimiento de los itinerarios por cuenta de la falta de soluciones en la negociación que se realiza.

Estas dificultades ocasionaron la semana pasada la cancelación de 25 vuelos, sobre vuelos de otros y reprogramación de trayectos por cuenta del plan reglamento o tortuga que implementaron los controladores para exigir soluciones al pliego de peticiones presentado en el que solicitan un aumento salarial por encima de la inflación, dos días de descanso a la semana y la incorporación de 300 funcionarios más para cumplir con los turnos que demanda los vuelos internacionales para los controladores y que en el país no se cumplen, pues algunos deben realizar jornadas laborales superiores a las 12 horas al día.

IMPROVISACIÓN EN EL ALTO TRÁFICO AEREO

El aumento de frecuencias y rutas que ha otorgado la Aerocivil a las aerolíneas nacionales y extranjeras, sin contar con la infraestructura adecuada para atender la demanda de pasajeros, es uno de los factores que genera inconvenientes en los aeropuertos del país. El alto número de pasajeros y de aviones que llegan a los aeropuertos generan demoras en el despegue de aviones y largas esperas para los viajeros que en algunos casos deben esperar entre 20 y 40 minutos sobre volando o en tierra dentro del avión esperando a que se asigne una puerta para que puedan descender e iniciar otra espera de 40 minutos a una hora para salir de la terminal.

Además de los problemas meteorológicos que desde el año pasado afectan el territorio nacional y retrasan los itinerarios de los vuelos hay otras situaciones que también generan demoras en las operaciones aéreas como las herramientas que según los Controladores Aéreos no son las más adecuadas, pues muchas han cumplido su tiempo de vida útil. En algunos casos las demoras por el aterrizaje o despegue de aviones se ha visto ocasionada por problemas de iluminación de las pistas y también según Carlos Bermúdez, vocero de la Asociación de Controladores Aéreos, por dificultades en las telecomunicaciones y los radares que requieren actualizaciones.



CARLOS BERMÚDEZ
VOCERO DE LOS CONTROLADORES AÉREOS

"Hay directivos que llegan con politiquería a apropiarse de los recursos sin que haya realmente interés de brindarle al país una infraestructura fuerte y robusta".



ALBERTO MAYA
ESPECIALISTA DE AVIACIÓN COMERCIAL

"Como director de la Aerocivil hay que nombrar a una persona entendida y penetrada con el medio, no a quienes con el cargo, se les pagan favores políticos".



JOSÉ STALIN ROJAS
DIRECTOR DEL OBSERVATORIO DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD

"Se necesita de una infraestructura de los aeropuertos con estándares internacionales de seguridad y conciliar con las compañías aéreas las frecuencias y los destinos".

QUEJAS POR AEROLINEAS

Pasajeros nacionales / Noviembre de 2011

	Demora de vuelo	Cancelación de vuelo	Sobrevuela	Equipaje	Reserva	Otros
AEROREPUBLICA	3	0	0	0	0	8
AEROSUR	55	133	14	11	11	122
AVIANCA	53	56	3	3	4	47
SATENA	18	65	0	2	1	13
EASYPY	3	1	0	0	0	3
ADA	1	1	0	0	0	1



Fuente: Aerocivil

Gráficos LR

2 HORAS

ES EL TOPE DE ESPERA REGISTRADO DE PASAJEROS DENTRO DEL AVIÓN.

300 CONTROLADORES

ADICIONALES PIDEN PARA CUMPLIR CON LOS TURNOS ESTABLECIDOS.



SÍGANOS EN:
www.lanpublica.co
con el boletín informativo presentado por Aerocivil en el que se relacionan todas las quejas del sector hasta noviembre de 2011.

DEMORAS EN SALIDA Y LLEGADA DE VUELOS

Además de los problemas meteorológicos que desde el año pasado afectan el territorio nacional y retrasan los itinerarios de los vuelos hay otras situaciones que también generan demoras en las operaciones aéreas como las herramientas que según los Controladores Aéreos no son las más adecuadas, pues muchas han cumplido su tiempo de vida útil. En algunos casos las demoras por el aterrizaje o despegue de aviones se ha visto ocasionada por problemas de iluminación de las pistas y también según Carlos Bermúdez, vocero de la Asociación de Controladores Aéreos, por dificultades en las telecomunicaciones y los radares que requieren actualizaciones.

CONGESTIÓN EN PISTA Y CARRETEOS

Aparte de esperar en las filas de chequeo y salas para pasajeros, ahora también se espera dentro de los aviones para el despegue o en la pista para el traslado de los pasajeros hacia la zona de llegada. Esto, debido a las grandes congestiones que se ven dando en las pistas que pueden llevar al pasajero a una espera de entre 20 minutos a dos horas como máximo. Claudia Velásquez, directora de Atac, afirma que esto son factores que se presentan por las fallencias en la infraestructura en donde al no existir personal y pistas suficientes se producen los turnos prolongados por el despegue y por la falta de buses para trasladar a los viajeros, se da la espera en pista.

FALLAS EN LA ENTREGA DE MALETAS

Desde el desembarco de la aeronave hasta la salida del aeropuerto con las maletas de cada pasajero, puede pasar incluso hasta una hora de retraso en la entrega de equipaje porque en muchas ocasiones los carretes en donde los pasajeros recogen su maleta no se encuentran habilitados o están ocupados. Esto, a pesar que resulta ser un tema conjunto entre la aerolínea y las administraciones de los aeropuertos, es trasladado a las fallencias que existen respecto a la infraestructura, pues se reconoce que el desarrollo que ha tenido el sector ha sobrepasado la capacidad de los aeropuertos en bandes transportadoras, para la asignación de vuelos en su tiempo.

HERNÁN PASMÁN

DIRECTOR DE LAN



"¿Qué pasa con las quejas que la Aerocivil les reporta?"

Todas las quejas que se tramitan llegan hasta la aerolínea y, de acuerdo a la regulación, tenemos que estudiarlas y tomar las medidas adecuadas para que la situación no se vuelva a repetir, como mejorar procesos o destinar más personal para determinadas actividades. Hay que tener en cuenta que también hay quejas que se presentan en contra de la aerolínea y cuya responsabilidad recae en terceros, con lo que se limita la posibilidad de tomar medidas adicionales.

"¿Por qué se ha vuelto más costoso viajar a algunos destinos nacionales (como Cartagena), que a un destino internacional?"

Los precios de los tickets aéreos varían de acuerdo con muchos factores. La temporada alta, como en cualquier otro negocio, afecta el costo de los mismos. Pero, si los pasajeros los compran con antelación, los precios son muchos más competitivos. Respecto a la comparación con los destinos internacionales, siempre es importante hacerlo en las mismas condiciones.

"Con el problema con los controladores, ¿cómo se han visto afectados?"

Hemos gastado US\$8190.000 adicionales en combustible desde el primero de enero, hemos sufrido demoras en promedio de 40 minutos y en algunas ocasiones hemos tenido que reprogramar y cancelar algunos vuelos. Sin lugar a dudas, los más afectados han sido nuestros pasajeros.

FABIO VILLEGAS

PRESIDENTE AVIANCA



"¿Qué pasa con las quejas que la Aerocivil les reporta?"

Todas y cada una de las quejas son investigadas. En ese proceso, se escucha a cada una de las partes involucradas en el caso y se adoptan los respectivos mecanismos para evitar que la situación anormal se presente a futuro. Independiente de la causa o el origen de la anomalía, de acuerdo con lo establecido en conjunto con las autoridades, es un deber de la empresa dar a conocer al viajero o cliente afectado, la solución en marcha.

Los pasajeros advierten que hay desorganización en las terminales del país. ¿Qué se está haciendo para que se cumplan los itinerarios?"

La operación aérea en el país se ha visto afectada por el inventario y las limitaciones operacionales existentes en el aeropuerto El Dorado, donde los tiempos de operación y taxi han aumentado. La Aerolínea ha tomado medidas aumentando el número de aeronaves y tripulaciones de reserva, se han redimensionado los tiempos reales de vuelos, para ajustar los itinerarios a la realidad operacional y minimizar así el impacto en los viajeros.

"¿Aún hay dificultades en la entrega de maletas en algunas terminales? ¿Qué se está haciendo?"

La Compañía adelanta, junto con las autoridades una revisión del proceso en los diferentes aeropuertos, con miras a reforzar los mecanismos establecidos para lograr la entrega oportuna de los equipajes a los viajeros.

POCOS FUNCIONARIOS EN INMIGRACIÓN

Aunque las dificultades en las zonas de emigración de los aeropuertos del país se han mitigado, la llegada al país sigue siendo un dolor de cabeza para los pasajeros de vuelos internacionales que deben esperar más de una hora en las zonas de inmigración. La causa principal que hace que el proceso sea tortuoso es el poco espacio y el reducido número de funcionarios, pues cuando llegan más de dos vuelos seguidos el área de inmigración se satura y la espera se vuelve incómoda por el calor, el ruido que se genera en el sitio. Este lento trámite no termina al salir de inmigración sino que aumenta en la zona de recibo de equipaje en el que las filas también son largas.

ALZA EN EL PRECIO DE TIQUETES NACIONALES

Puede ser que debido al incremento de turistas que visitan al país o por el gran desarrollo que ha mostrado la economía nacional en el último año, algunos destinos de Colombia se han instaurado como los más costosos, incluso más que un ruta internacional. Cartagena y San Andrés dan prueba de ello, al sobrepasar en valor a destinos como Panamá y Lima, generando que muchos de quienes quieren viajar opten por dejar de lado los destinos nacionales y emprender una rueda turística por otras ciudades fuera del país, sin embargo, autoridades aéreas afirman que desde las aerolíneas se está haciendo lo posible para fomentar el turismo nacional con bajas tarifas.

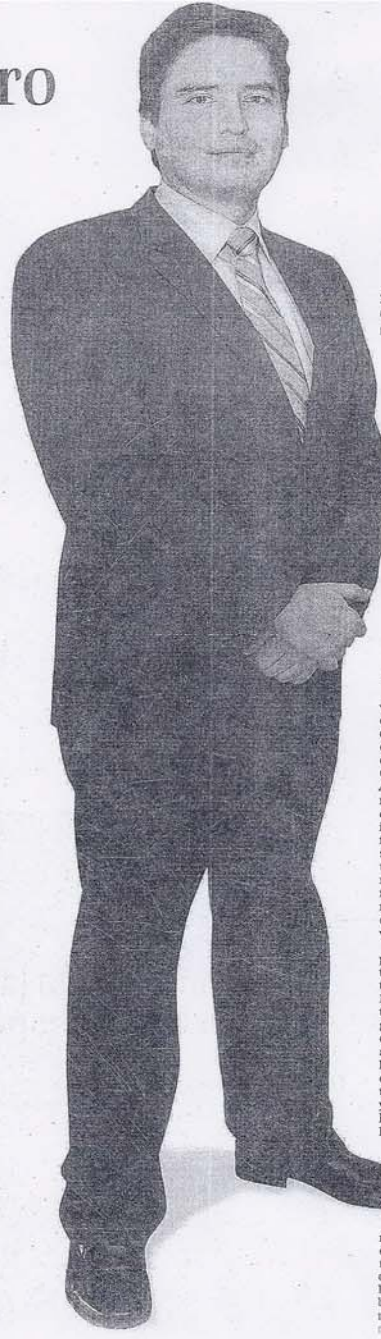
FALTA DE AEROLINEAS EN CIERTAS REGIONES

Aunque existe una oferta variada de aerolíneas en el país, que pasan desde las tradicionales, multinacionales hasta las de bajo costo, existen aún en el país destinos y regiones en los que las empresas aéreas no aterrizan.

Popayán es una de las ciudades que padece esta situación, la cual siendo capital de un departamento tiene una sola aerolínea que cubre la demanda que se genera en este destino. Es así como se prevé una falta de competencia en las regiones que han agarrado fuerza, por el desarrollo de negocios e inversiones. Las más afectadas son las ciudades intermedias y poblaciones del sector agro industrial. Al respecto, Atac reiteró que esto cada día se está transformando pues el último año, Colombia se convirtió en el país con mayor competencia en los vuelos domésticos nacionales y que casos como el de Popayán, responde al estudio del mercado y su demanda.

CONTROL DE LOS SERVICIOS ALTERNOS

Además de los costos a los que se ven sujetos los pasajeros con el precio del ticket, es claro que en muchas de las ciudades principales del país los aeropuertos quedan a más de 40 minutos de camino de la ciudad, por lo que existe un precio instaurado en la tarifa de taxis y autos que prestan este servicio que rondan entre los \$40.000 y los \$50.000, generando un inquietud acerca de cuál es la institución u organismo que regula estos precios y las empresas que tienen entrada a los aeropuertos. Según indagaciones de LR, quienes deberían encargarse de esto serían las secretarías de tránsito de cada ciudad, los cuales deben configurar la tarifa apropiada, pero de acuerdo a las empresas aéreas y el gremio en este sector, aún no se conoce la entidad reguladora de los precios ni su aumento. En torno a las empresas transportadoras se sabe que los concesionarios se encargan de licitar y elegir a quién prestará el servicio.



SANTIAGO CASTRO
DIRECTOR AEROCIVIL

El actual director de la Aerodivisión Civil (Aerocivil), Santiago Castro, llegó al cargo luego de intentar conseguir una curul en el Senado de la República y no contar con los votos necesarios para ser elegido. Con el nombramiento de Castro en 2009, la Aerocivil continuó a la cabeza de los conservadores del Valle del Cauca. Castro hizo su incursión en la vida pública como concejal de su ciudad natal, Santiago de Cali entre 1990 a 1992, luego pasó a la Asamblea Departamental, en 1994 se postuló al Congreso de la República, donde permaneció por 15 años en los que ha sido miembro de las Comisiones Legales de Ética y Legal de Cuentas, Comisión de Paz, Comisión de Modernización y Comisión Tercera.

Desde su llegada a la Aerocivil ha tenido que lidiar con escándalos como el menor de 15 años que traspasó todas las medidas de seguridad del Aeropuerto Eldorado y viajó como polizón a Chile a través de la aerolínea Avianca. También en sus primeros tres meses tuvo que responder a la opinión pública por las irregularidades del contrato de la firma interventora de la concesión de Aeropuertos de Noronorte, adjudicado en el gobierno anterior, en donde se presentó falsedad en algunos de los documentos entregados por la firma que pretendía realizar la inventoriación.

Por las demoras y dificultades para rechazar la prórroga del contrato de concesión al Aeropuerto Ernesto Cortissoz de Barranquilla, el consorcio Aceso también ha sido cuestionado su gestión, pues aunque la decisión de no prorrogar fue tomada por el anterior director de la entidad, no ha logrado una negociación conciliada con la concesión, al punto que los organismos de control y el mismo Gobierno Nacional han tenido que intervenir para en la toma de esta decisión.

Aunque la construcción de Transmilenio hasta el Aeropuerto Eldorado es responsabilidad del Distrito, la Aerocivil estuvo involucrada en la fallida intermediación entre el IDU y Consorcio Opán, que adelanta los trabajos de modernización del Eldorado, para definir quién haría las obras. LR contactó a Castro sobre este tema, sin embargo, manifestó que respaldó la candidatura de Andrés Bello para el cargo.