



# INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

4to trimestre 2023

Publicado en enero de 2024

## Puntualidad y Regularidad – Metodología y consideraciones

Para efecto de los presentes informes estadísticos, se definen por regularidad como el porcentaje de vuelos programados que efectivamente se realizan, y puntualidad como el porcentaje de vuelos que se inician antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado por itinerario.

Por una parte, se obtiene la hora programada de salida de los vuelos ofrecidos por las líneas aéreas regulares que operan desde cada uno de los aeropuertos y aeródromos del país, tanto en vuelos domésticos como internacionales, del sistema de administración de reservas aéreas “Amadeus”.

Por otra parte, se considera la hora de la operación efectivamente realizada, según la información proporcionada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y para el caso del aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, se complementa con los datos entregados por la concesionaria Nuevo Pudahuel.

Comparando la información de los puntos anteriores, se obtienen las estadísticas de puntualidad y regularidad de los vuelos realizados por las líneas aéreas regulares nacionales e internacionales que operan en los distintos aeropuertos y aeródromos del país.

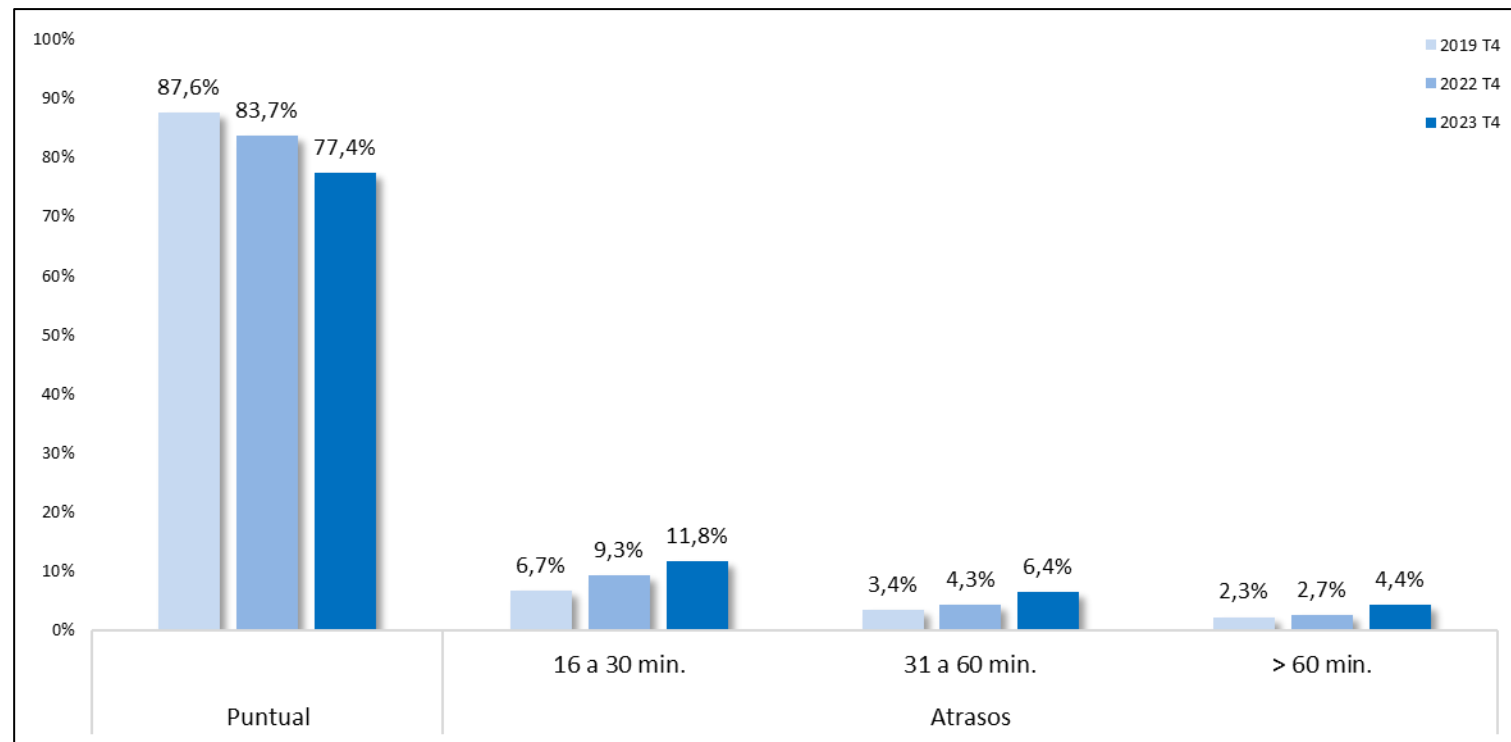
Un vuelo se considera puntual cuando sale hasta los 15 minutos siguientes del horario programado por itinerario. Los vuelos atrasados se dividen en tres categorías: entre 16 y 30 minutos de atraso; entre 31 y 60 minutos de atraso; y más de 60 minutos de atraso.

La regularidad se determina comparando la cantidad de vuelos programados con los efectivamente realizados (es decir, no cumple este criterio cualquier vuelo cancelado con menos de 72 horas de anticipación al horario de salida programada).

Las faltas de regularidad y puntualidad tienen diversas causas como climatológicas, ocurrencias en el aeropuerto y otras propias de las líneas aéreas.

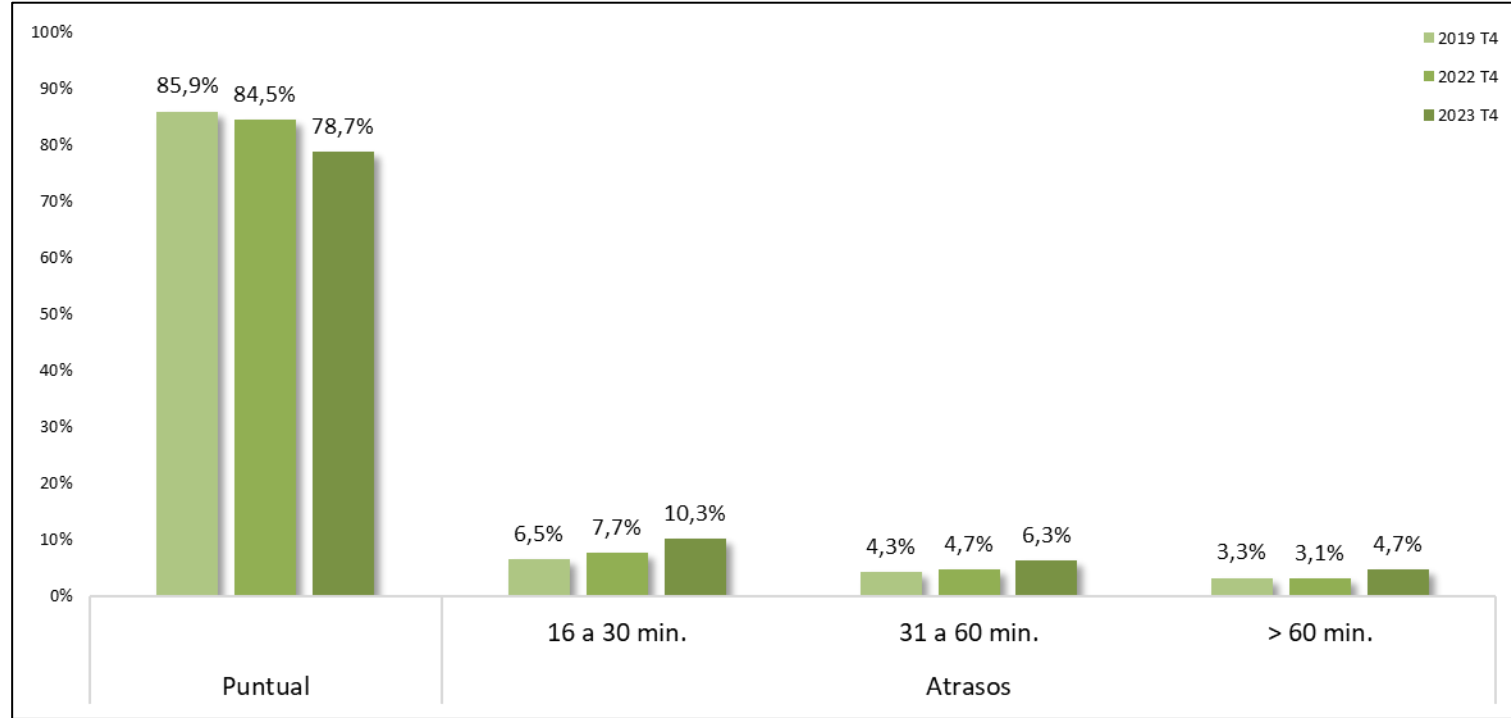
Finalmente, se consideran solo los vuelos regulares de pasajeros que hayan operado como mínimo un vuelo a la semana.

### Puntualidad en despegues en **rutas nacionales e internacionales** 4to trimestre 2023



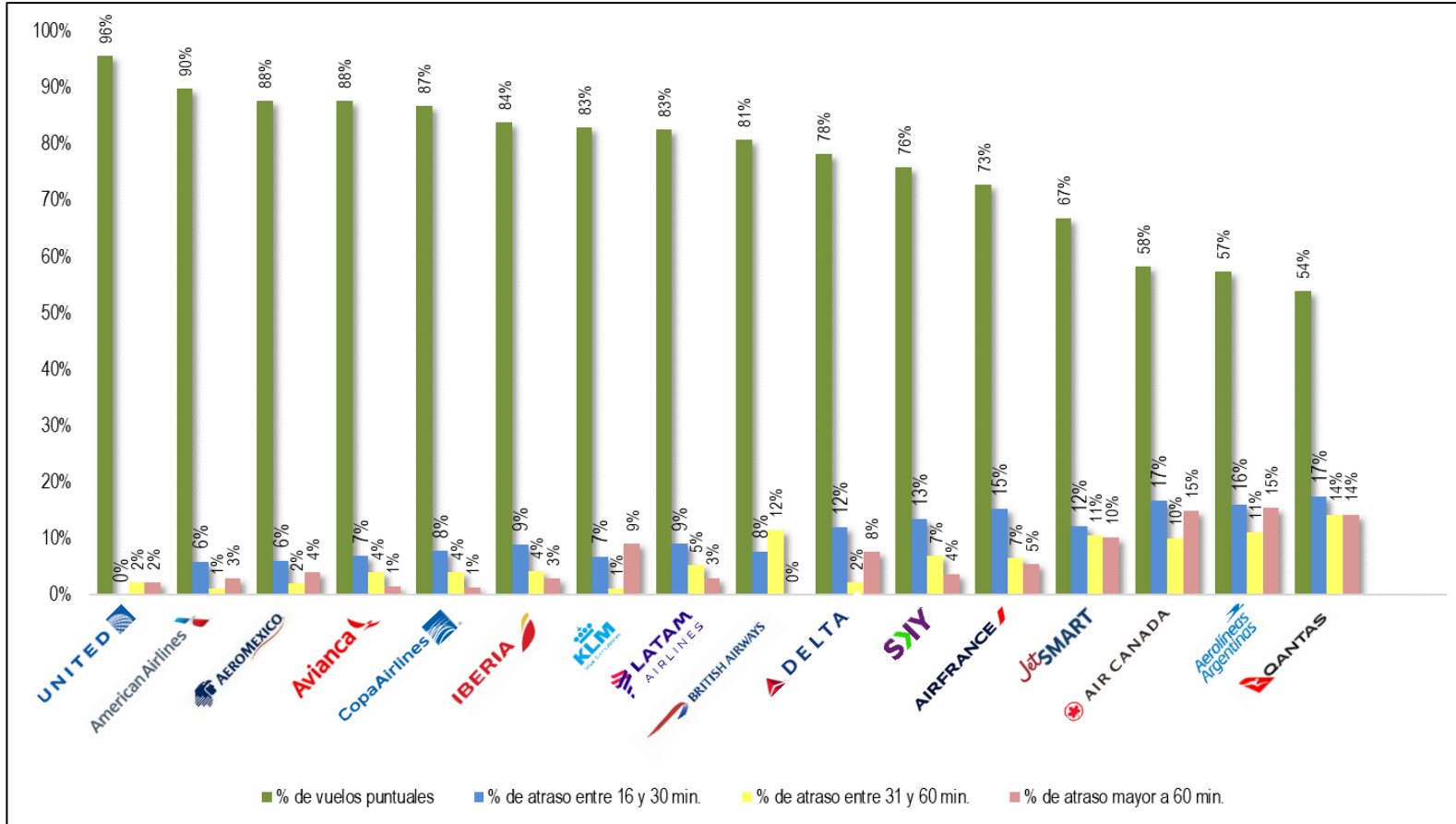
Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T4	87,6%	6,7%	3,4%	2,3%
2022	T4	83,7%	9,3%	4,3%	2,7%
2023	T4	77,4%	11,8%	6,4%	4,4%

### Puntualidad en despegues en **rutas internacionales** 4to trimestre 2023



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T4	85,9%	6,5%	4,3%	3,3%
2022	T4	84,5%	7,7%	4,7%	3,1%
2023	T4	78,7%	10,3%	6,3%	4,7%

### Puntualidad en despegues en **rutas internacionales** 4to trimestre 2023



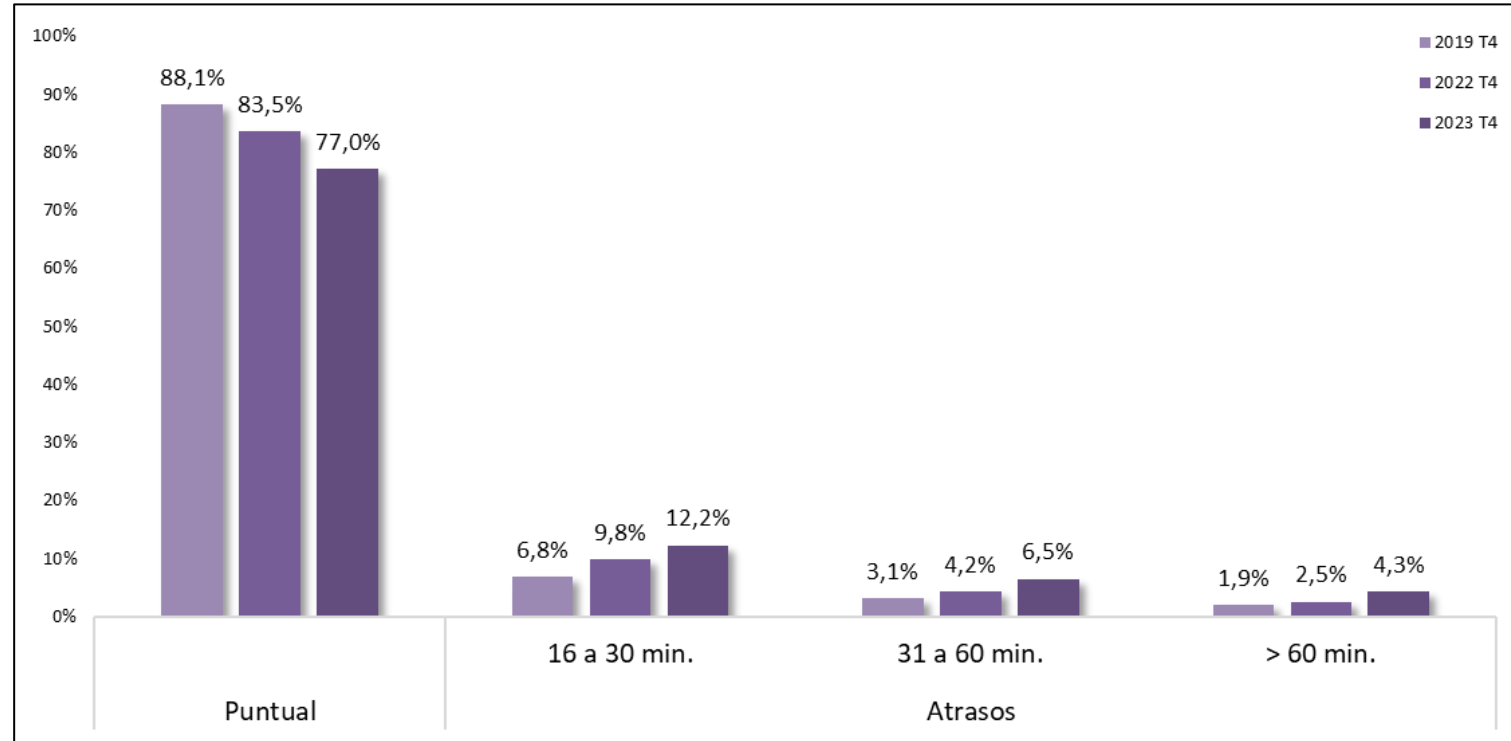
### Regularidad y Puntualidad en despegues en **rutas internacionales** 4to trimestre 2023

Línea Aérea	Cantidad de vuelos programados	Cantidad de vuelos realizados	% de vuelos regulares	Cantidad de vuelos puntuales	% de vuelos puntuales	% de atraso entre 16 y 30 min.	% de atraso entre 31 y 60 min.	% de atraso mayor a 60 min.
UNITED AIRLINES	92	92	100,0%	88	<b>95,7%</b>	0,0%	2,2%	2,2%
AMERICAN AIRLINES	168	168	100%	151	<b>89,9%</b>	6,0%	1,2%	3,0%
AEROMEXICO	49	49	100,0%	43	<b>87,8%</b>	6,1%	2,0%	4,1%
AVIANCA	277	276	100%	242	<b>87,7%</b>	6,9%	4,0%	1,4%
COPA	450	447	99,3%	388	<b>86,8%</b>	7,8%	4,0%	1,3%
IBERIA	167	167	100,0%	140	<b>83,8%</b>	9,0%	4,2%	3,0%
KLM	91	88	96,7%	73	<b>83,0%</b>	6,8%	1,1%	9,1%
LATAM	3.685	3.670	99,6%	3.033	<b>82,6%</b>	9,1%	5,3%	3,0%
BRITISH AIRWAYS	52	52	100%	42	<b>80,8%</b>	7,7%	11,5%	0,0%
DELTA AIRLINES	93	92	98,9%	72	<b>78,3%</b>	12,0%	2,2%	7,6%
SKY AIRLINE	1.136	1.127	99,2%	856	<b>76,0%</b>	13,4%	6,9%	3,7%
AIR FRANCE	92	92	100%	67	<b>72,8%</b>	15,2%	6,5%	5,4%
JETSMART	929	889	96%	595	<b>66,9%</b>	12,3%	10,6%	10,2%
AIR CANADA	60	60	100,0%	35	<b>58,3%</b>	16,7%	10,0%	15,0%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	369	368	99,7%	211	<b>57,3%</b>	16,0%	11,1%	15,5%
QANTAS	63	63	100,0%	34	<b>54,0%</b>	17,5%	14,3%	14,3%

*Notas:*

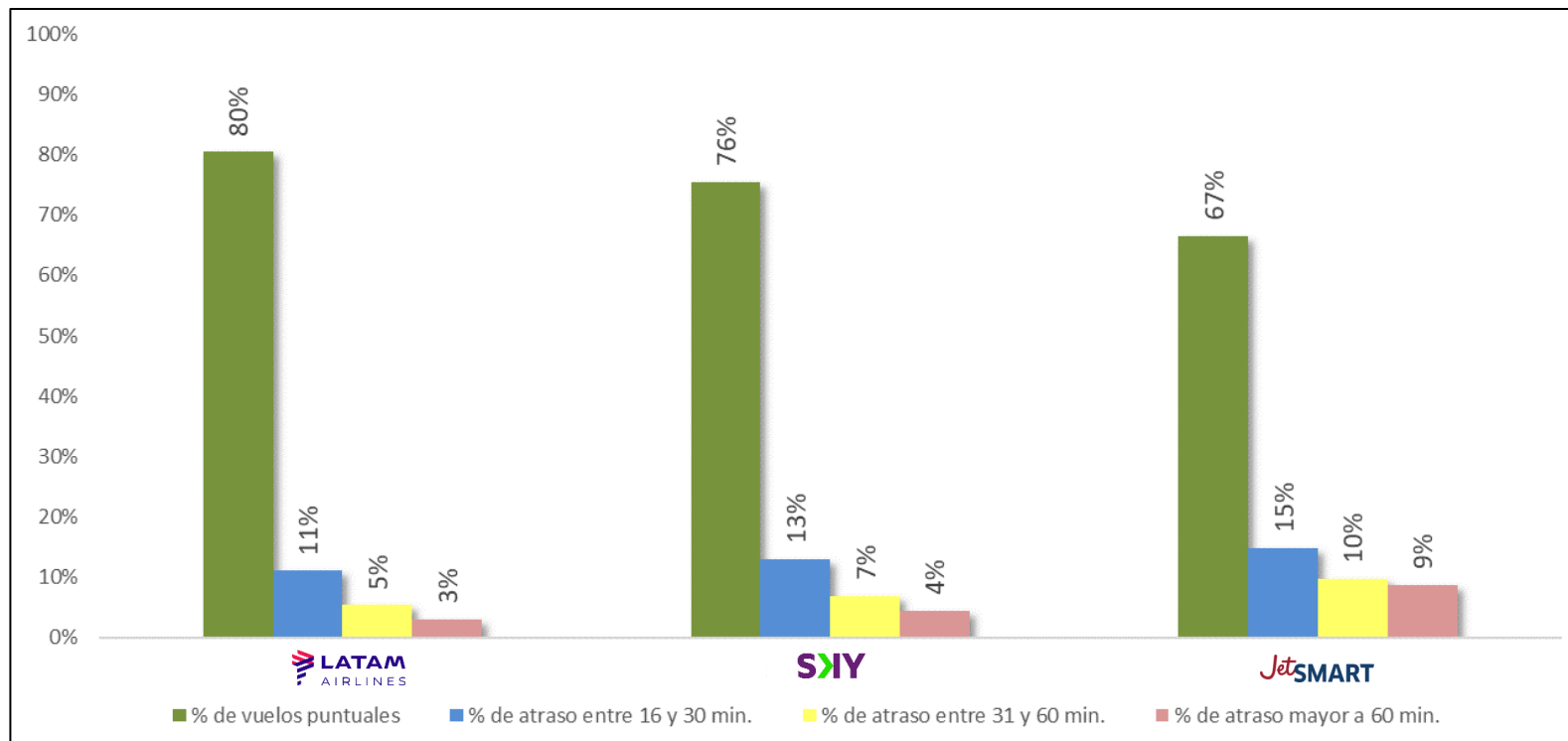
1. Tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.

### Puntualidad en despegues en **rutas nacionales** 4to trimestre 2023



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T4	88,1%	6,8%	3,1%	1,9%
2022	T4	83,5%	9,8%	4,2%	2,5%
2023	T4	77,0%	12,2%	6,5%	4,3%

### Puntualidad en despegues en rutas nacionales 4to trimestre 2023





## Regularidad y Puntualidad en despegues en **rutas nacionales** 4to trimestre 2023

Línea Aérea	Cantidad de vuelos programados	Cantidad de vuelos realizados	% de vuelos regulares	Cantidad de vuelos puntuales	% de vuelos puntuales ↓	% de atraso entre 16 y 30 min.	% de atraso entre 31 y 60 min.	% de atraso mayor a 60 min.
LATAM	14.618	14.529	99,4%	11.691	<b>80,5%</b>	11,1%	5,4%	3,0%
SKY AIRLINE	7.324	7.169	97,9%	5.413	<b>75,5%</b>	13,1%	7,0%	4,4%
JETSMART	3.917	3.754	95,8%	2.497	<b>66,5%</b>	14,9%	9,7%	8,8%

*Notas:*

*1. Tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.*

## Reclamos del Transporte Aéreo – Metodología y consideraciones

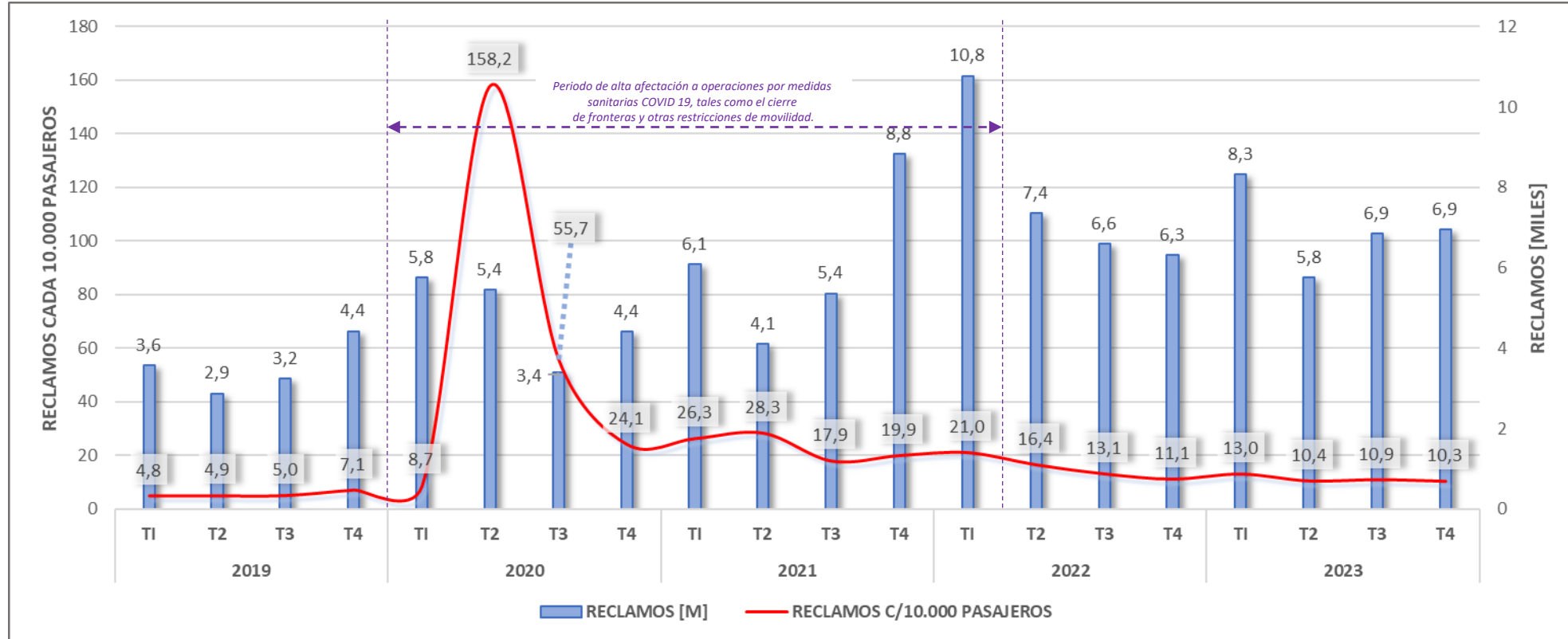
En el caso que un consumidor estime que el servicio prestado por un proveedor del transporte aéreo (línea aérea) no ha cumplido con lo pactado o prometido por este último, o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentar un reclamo ante el SERNAC, y este último tiene la obligación de recibirlo y gestionarlo de acuerdo con sus facultades.

En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, disponible [aquí](#). Por otra parte, el Código Aeronáutico establecido en la Ley N° 18.916, disponible [aquí](#), detalla las obligaciones del transportador aéreo, así como los derechos de los pasajeros.

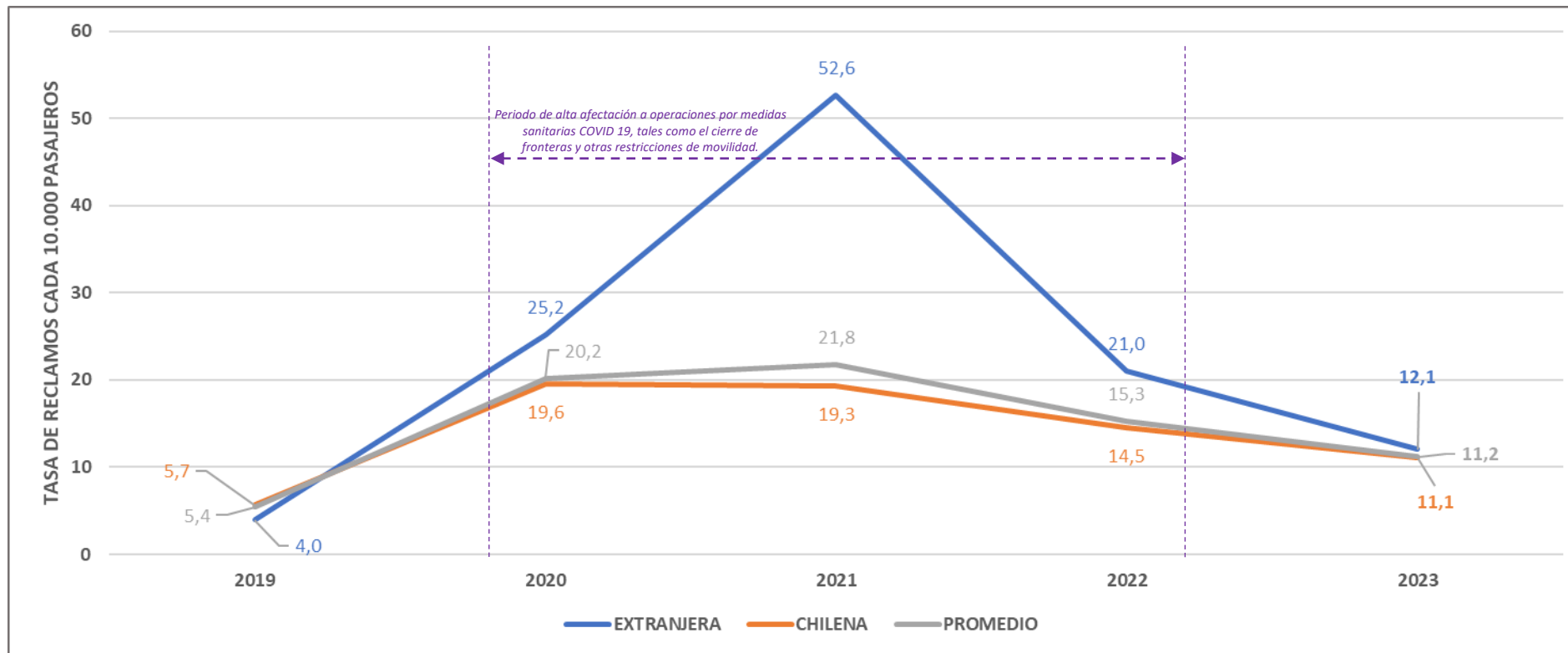
Las figuras presentadas a continuación son construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC - entre 2019 y diciembre de 2023 y mediante por cualquiera de los canales disponibles para este fin – en los que el proveedor identificado corresponde a “transporte aéreo”, particularmente, las líneas aéreas. Es importante notar que la fecha considerada es aquella del ingreso del reclamo al SERNAC, que no coincide necesariamente con la fecha del hecho que origina el reclamo.

**Importante:** es relevante considerar que la sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor transgreda la normativa vigente y/o que lo exigido como “compensación” se encuentre ajustado a derecho, en consecuencia, que el reclamo sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense.

### Reclamos y Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



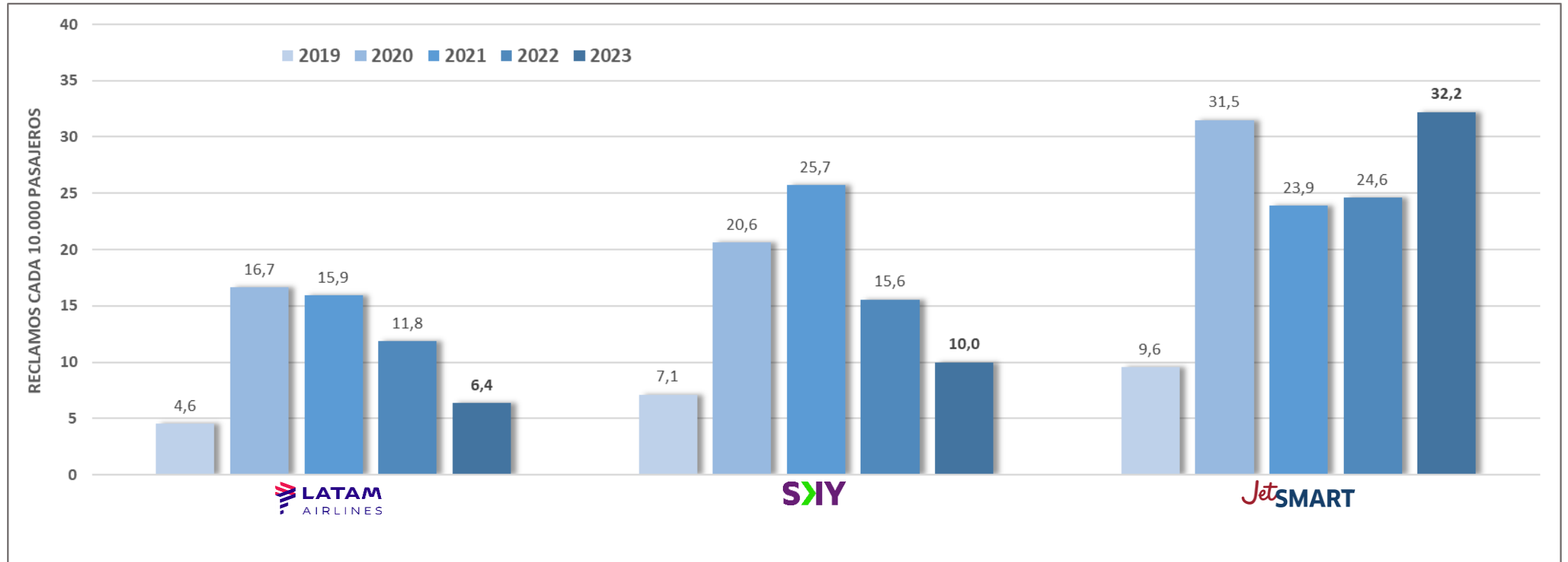
Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



Notas:

1. Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año.

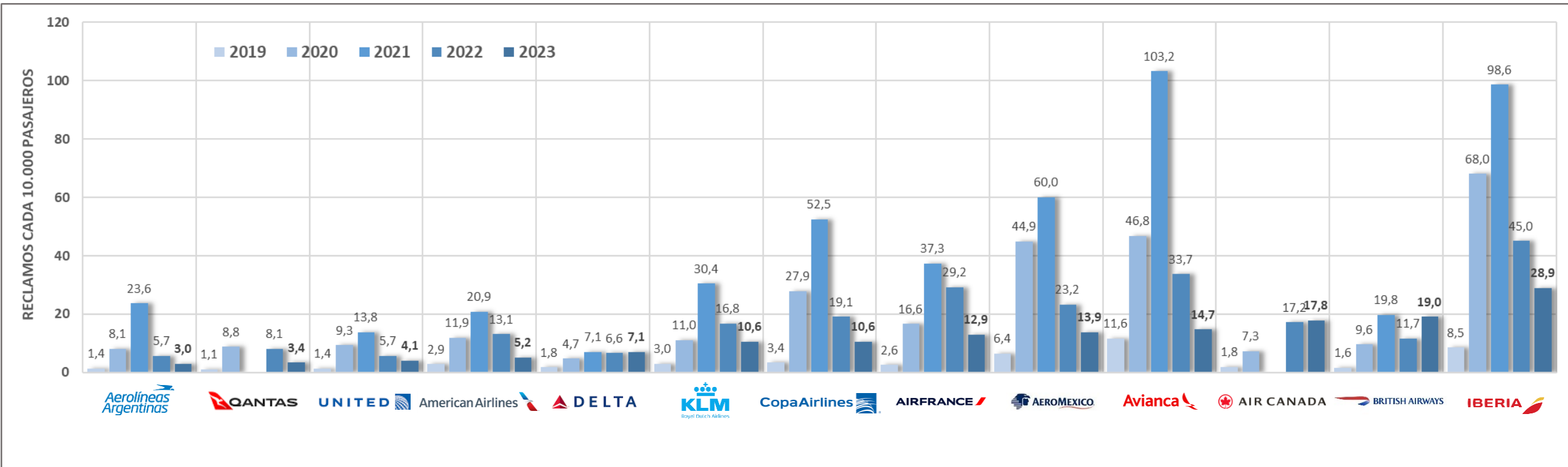
### Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas chilenas



**Notas:**

1. Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año.
2. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.

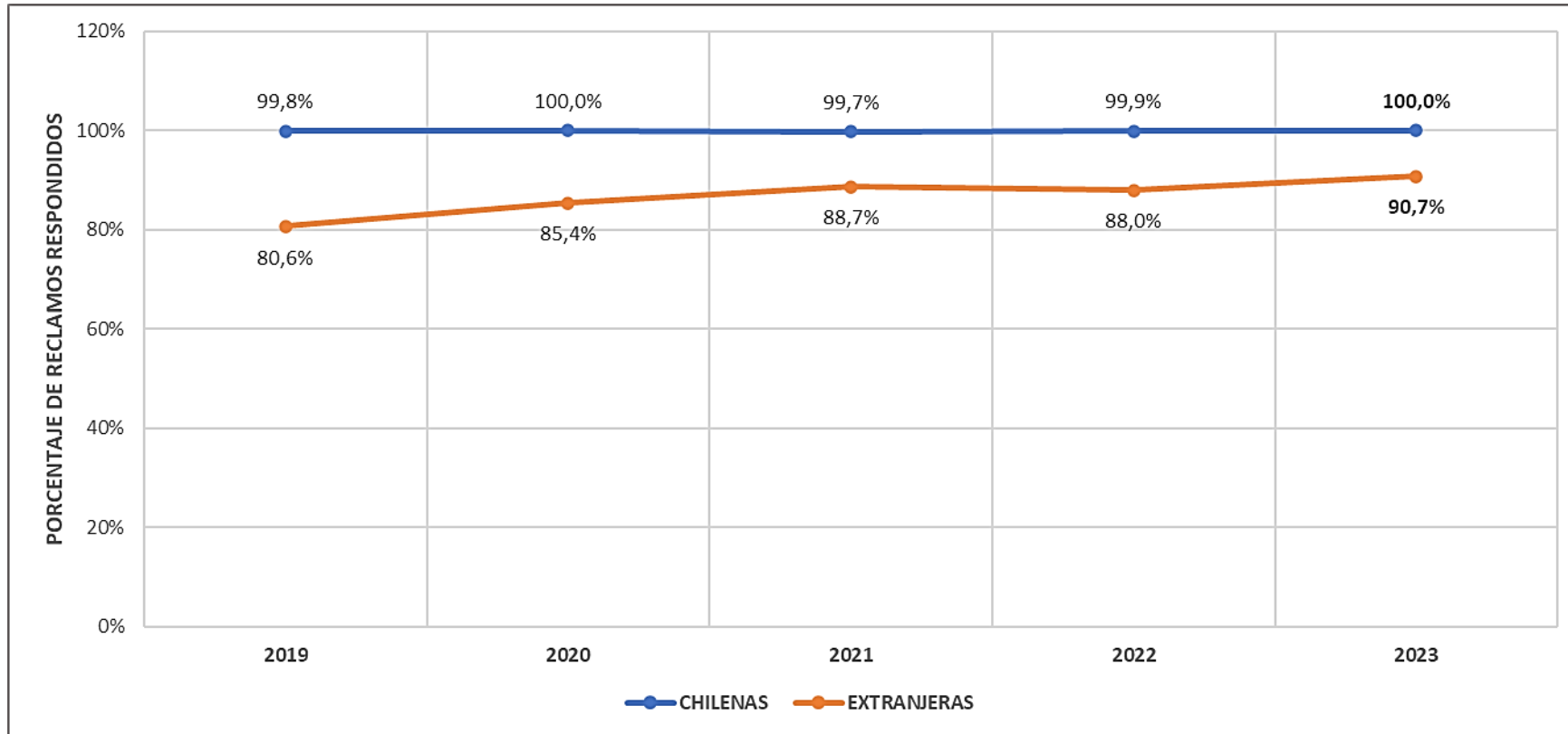
### Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas extranjeras



**Notas:**

1. Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año.
2. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.

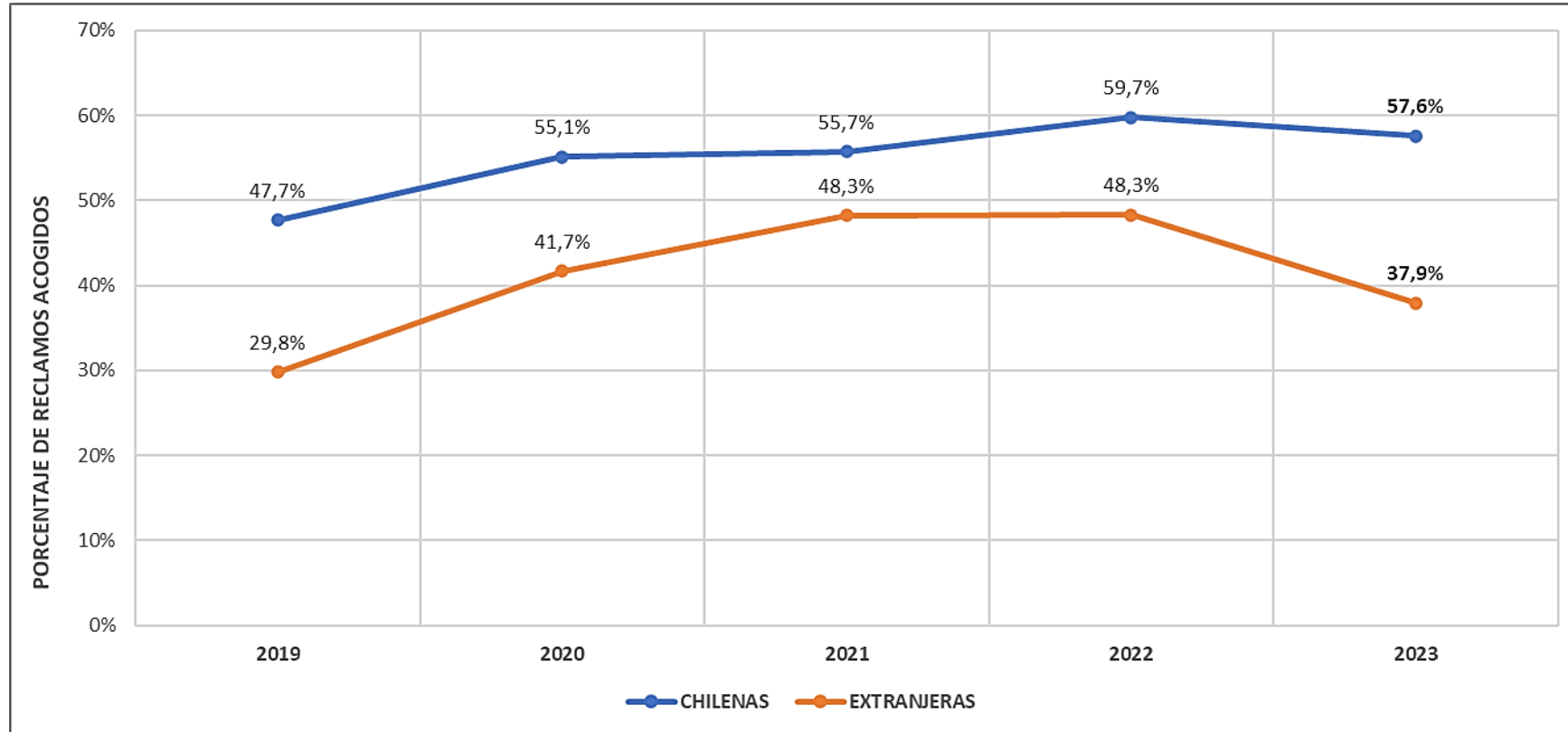
### Porcentaje de reclamos respondidos



Notas:

1. Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año.

### Porcentaje de reclamos acogidos



**Notas:**

1. La presentación de un reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como "compensación" se ajuste a la normativa vigente ni que, en consecuencia, sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.
2. Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año.





**Junta de  
Aeronáutica  
Civil**

**Ministerio de  
Transportes y  
Telecomunicaciones**

**Gobierno de Chile**