



INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

1er trimestre 2024

Publicado en abril de 2024

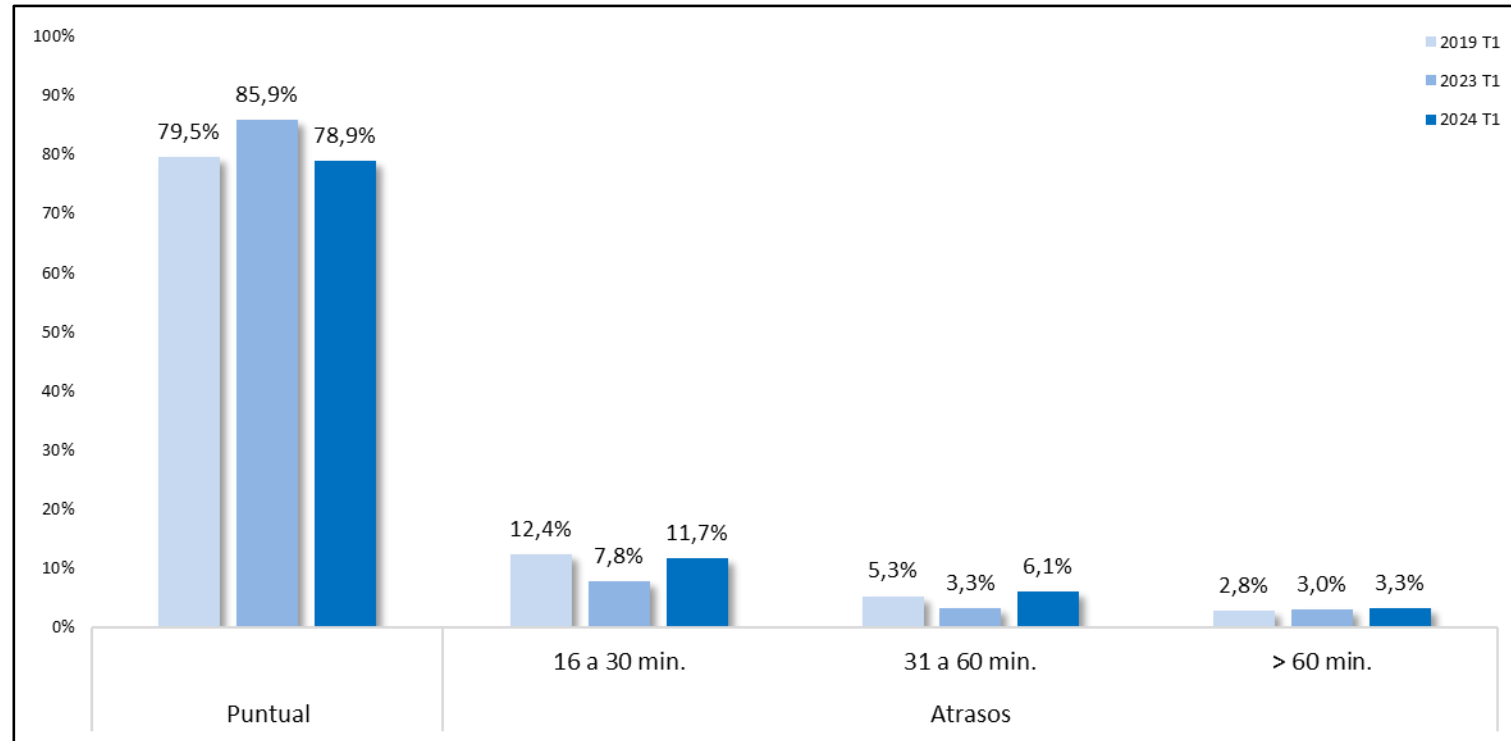
Puntualidad y Regularidad – Metodología y consideraciones

Para efecto de los presentes informes, se define **regularidad** como el porcentaje de vuelos programados que efectivamente se realizan, particularmente, no cumplen este criterio cualquier vuelo cancelado con menos de 72 horas de anticipación al horario de salida programada; y **puntualidad** como el porcentaje de vuelos que se inician antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado por itinerario. Así también, los vuelos atrasados se clasifican en tres categorías: entre 16 y 30 minutos de atraso, entre 31 y 60 minutos de atraso, y más de 60 minutos de atraso.

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

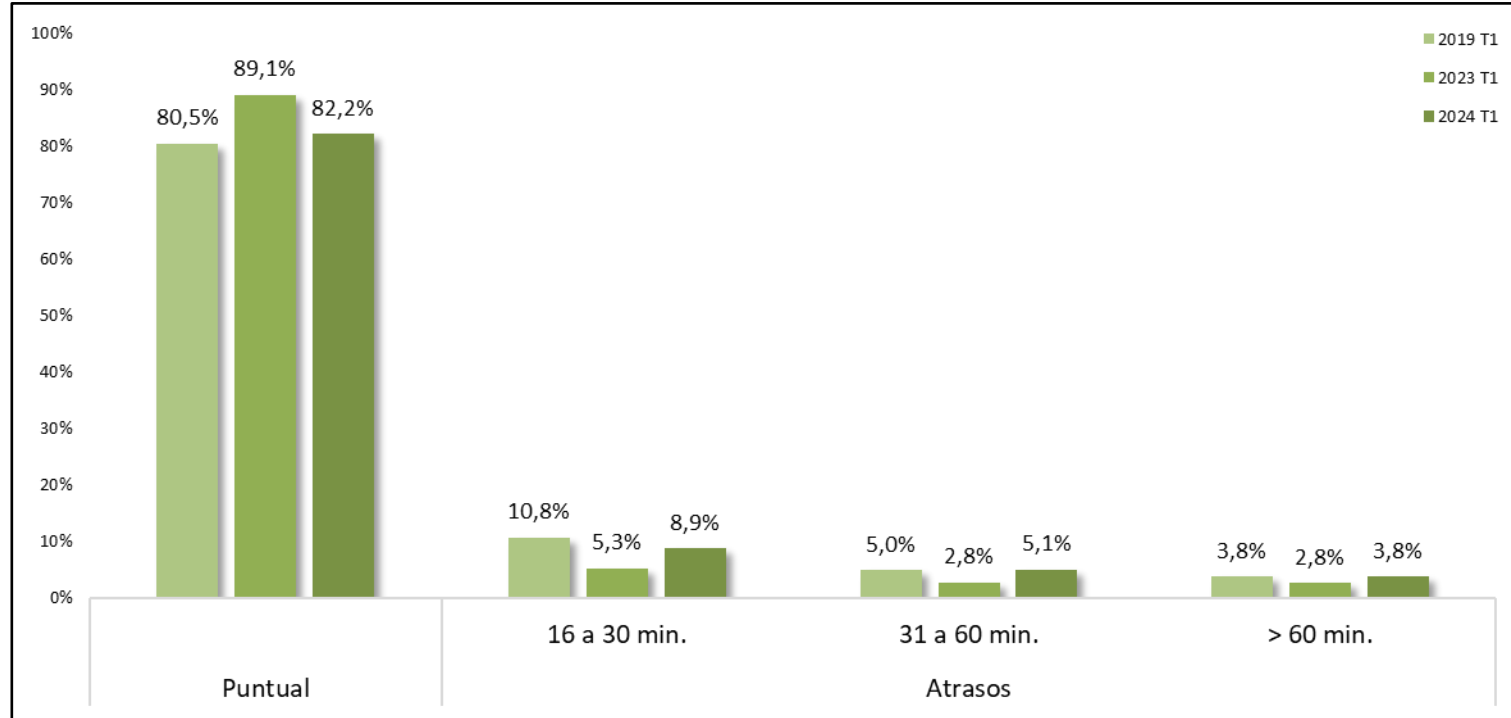
Finalmente, resulta relevante mencionar que los ajustes de itinerarios que inciden en la regularidad y puntualidad podrían estar asociados a diversas causas, tales como climatológicas, situaciones operacionales en el aeropuerto, así como otras propias de responsabilidad las líneas aéreas.

**Puntualidad en despegues en rutas nacionales e internacionales
Comparativo 1er trimestre 2019 2023 2024**



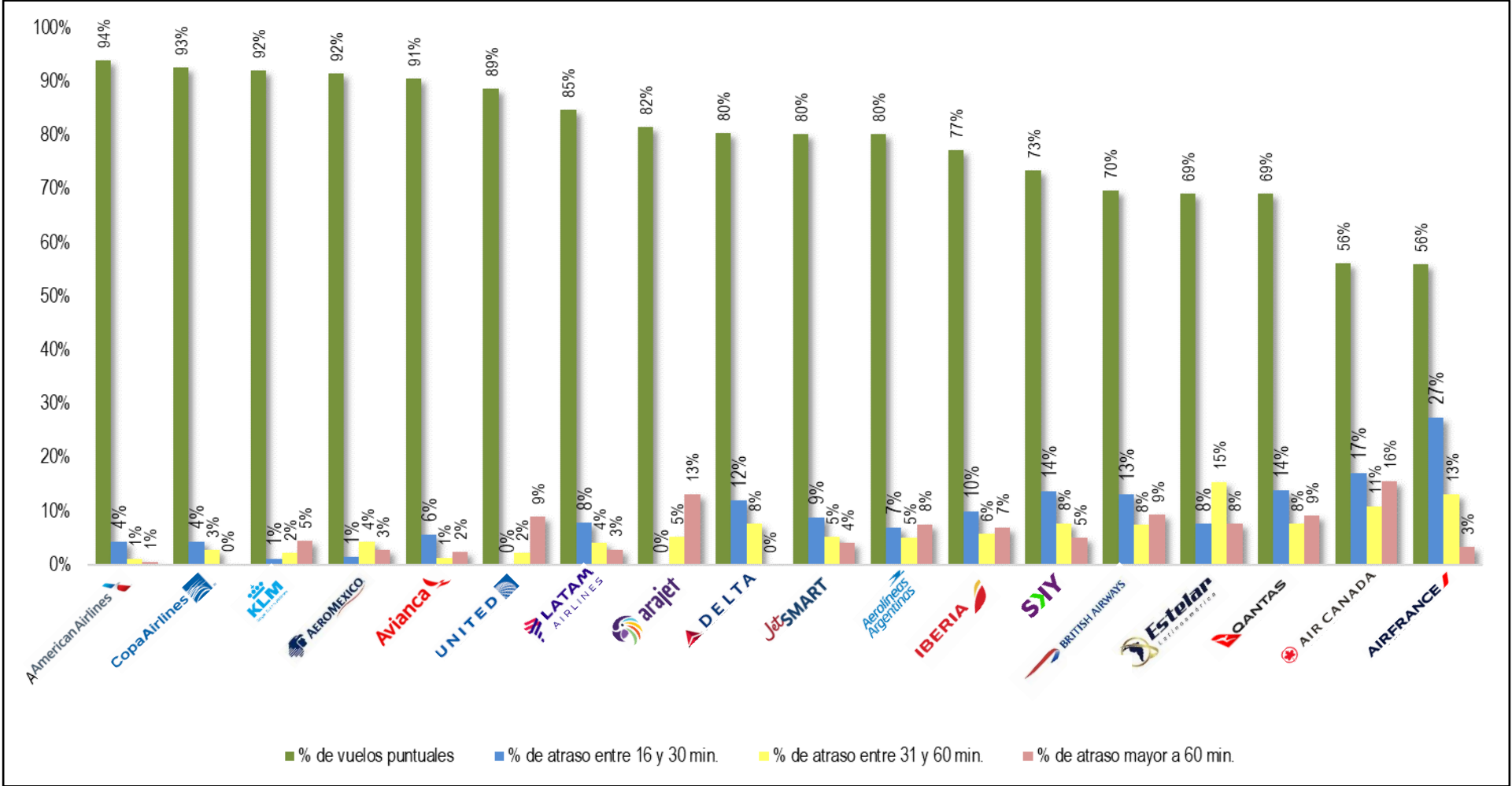
Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T1	79,5%	12,4%	5,3%	2,8%
2023	T1	85,9%	7,8%	3,3%	3,0%
2024	T1	78,9%	11,7%	6,1%	3,3%

Puntualidad en despegues en rutas internacionales
Comparativo 1er trimestre 2019 2023 2024



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T1	80,5%	10,8%	5,0%	3,8%
2023	T1	89,1%	5,3%	2,8%	2,8%
2024	T1	82,2%	8,9%	5,1%	3,8%

Puntualidad en despegues en rutas internacionales
Comparativo por línea aérea 1er trimestre 2024



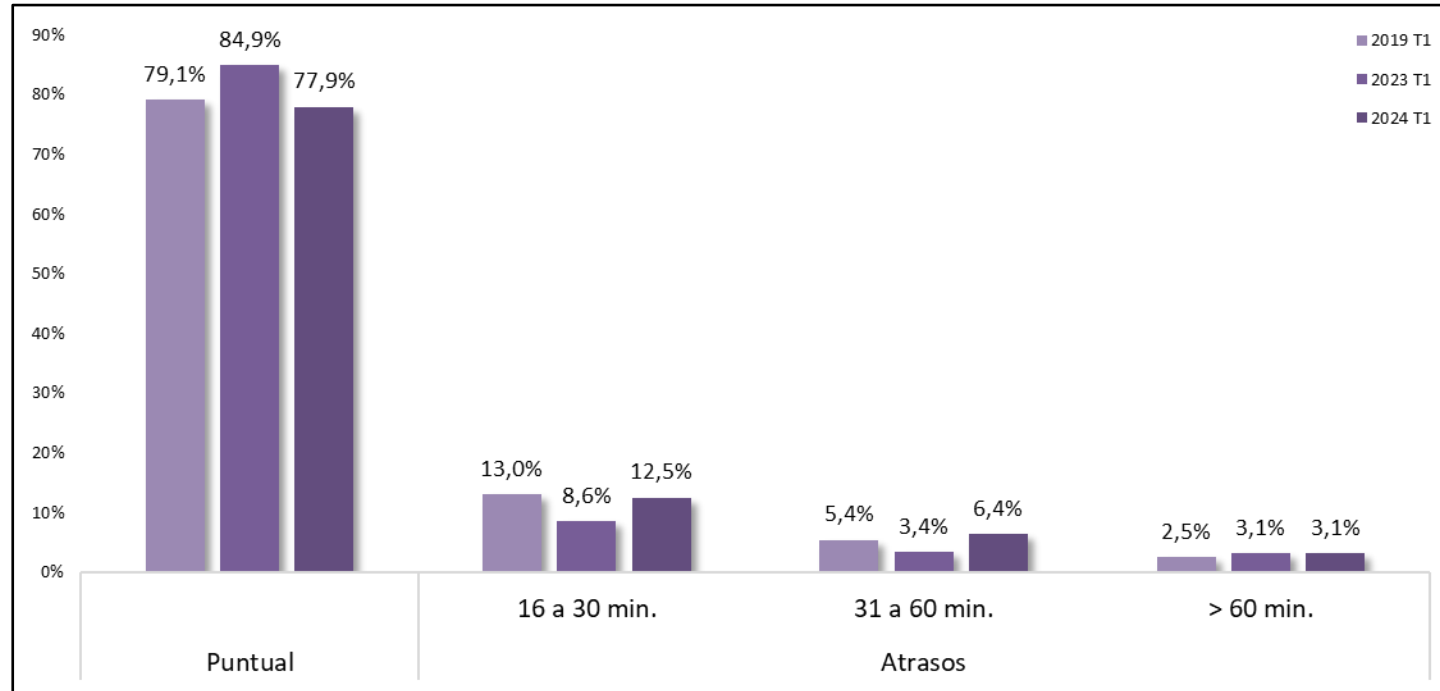
Regularidad y Puntualidad en despegues en rutas internacionales
Comparativo por línea aérea 1er trimestre 2024

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.
AMERICAN AIRLINES	182	182	100%	171	94,0%	4,4%	1,1%	0,5%
COPA	477	461	96,6%	427	92,6%	4,3%	2,8%	0,2%
KLM	91	88	96,7%	81	92,0%	1,1%	2,3%	4,5%
AEROMEXICO	71	71	100%	65	91,5%	1,4%	4,2%	2,8%
AVIANCA	298	297	99,7%	269	90,6%	5,7%	1,3%	2,4%
UNITED AIRLINES	93	89	95,7%	79	88,8%	0,0%	2,2%	9,0%
LATAM	4.158	4.139	99,5%	3.511	84,8%	7,9%	4,2%	2,9%
ARAJET	38	38	100%	31	81,6%	0,0%	5,3%	13,2%
DELTA AIRLINES	93	92	98,9%	74	80,4%	12,0%	7,6%	0,0%
JETSMART	1.336	1.322	99,0%	1.062	80,3%	8,9%	5,3%	4,1%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	342	330	96,5%	265	80,3%	7,0%	5,2%	7,6%
IBERIA	174	171	98,3%	132	77,2%	9,9%	5,8%	7,0%
SKY AIRLINE	1.408	1.388	98,6%	1.019	73,4%	13,7%	7,8%	5,1%
BRITISH AIRWAYS	53	53	100%	37	69,8%	13,2%	7,5%	9,4%
ESTELAR LATINOAMERICA	18	13	72,2%	9	69,2%	7,7%	15,4%	7,7%
QANTAS	65	65	100%	45	69,2%	13,8%	7,7%	9,2%
AIR CANADA	64	64	100%	36	56,3%	17,2%	10,9%	15,6%
AIR FRANCE	93	91	97,8%	51	56,0%	27,5%	13,2%	3,3%

Notas:

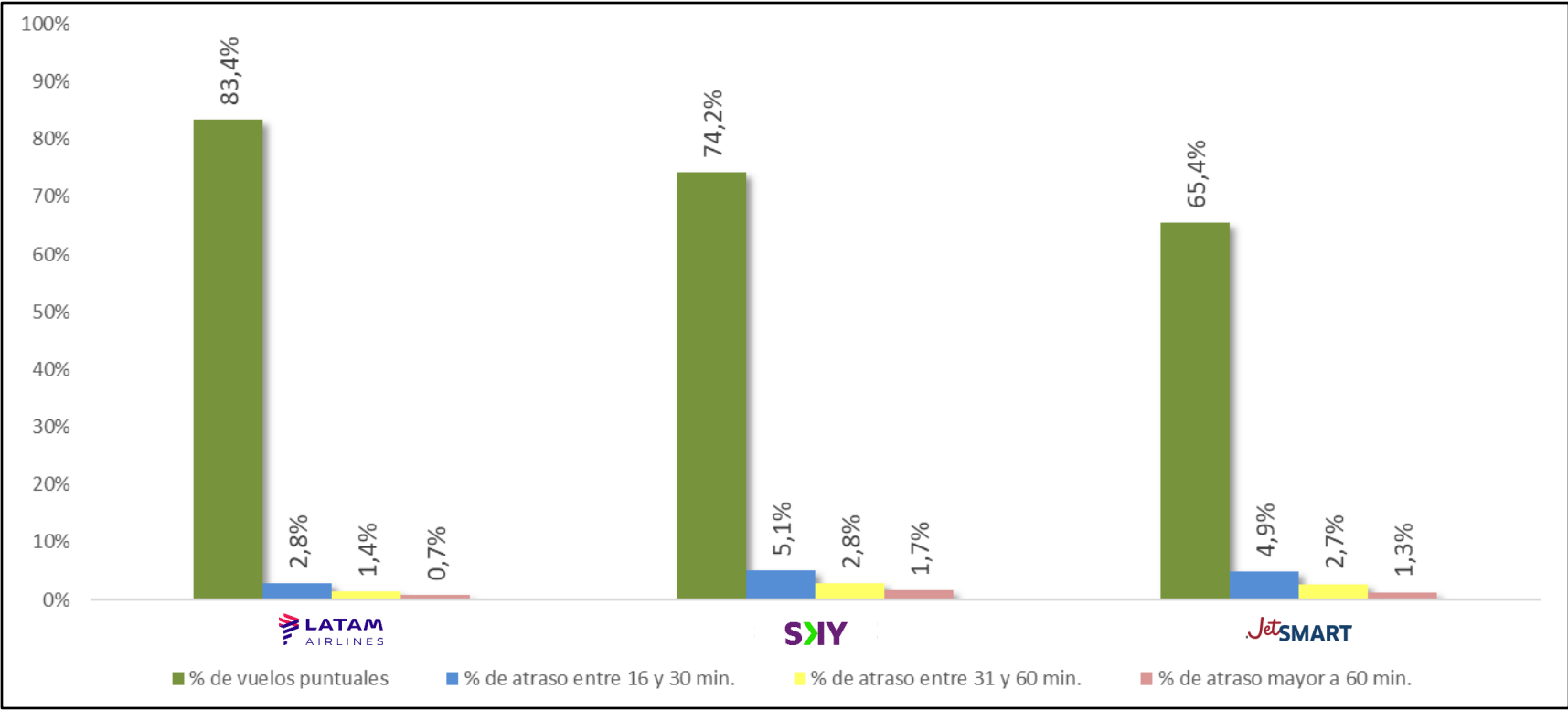
1. Tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.

Puntualidad en despegues en rutas nacionales
Comparativo 1er trimestre 2019 2023 2024



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T1	79,1%	13,0%	5,4%	2,5%
2023	T1	84,9%	8,6%	3,4%	3,1%
2024	T1	77,9%	12,5%	6,4%	3,1%

Puntualidad en despegues en **rutas nacionales**
Comparativo por línea aérea 1er trimestre 2024



**Regularidad y Puntualidad en despegues en [rutas nacionales](#)
Comparativo por línea aérea 1er trimestre 2024**

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	16.393	16.298	99,4%	13.592	83,4%	2,8%	1,4%	0,7%
SKY AIRLINE	8.318	8.110	97,5%	6.016	74,2%	5,1%	2,8%	1,7%
JETSMART	4.711	4.667	99,1%	3.054	65,4%	4,9%	2,7%	1,3%

Notas:

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

Reclamos del Transporte Aéreo – Metodología y consideraciones

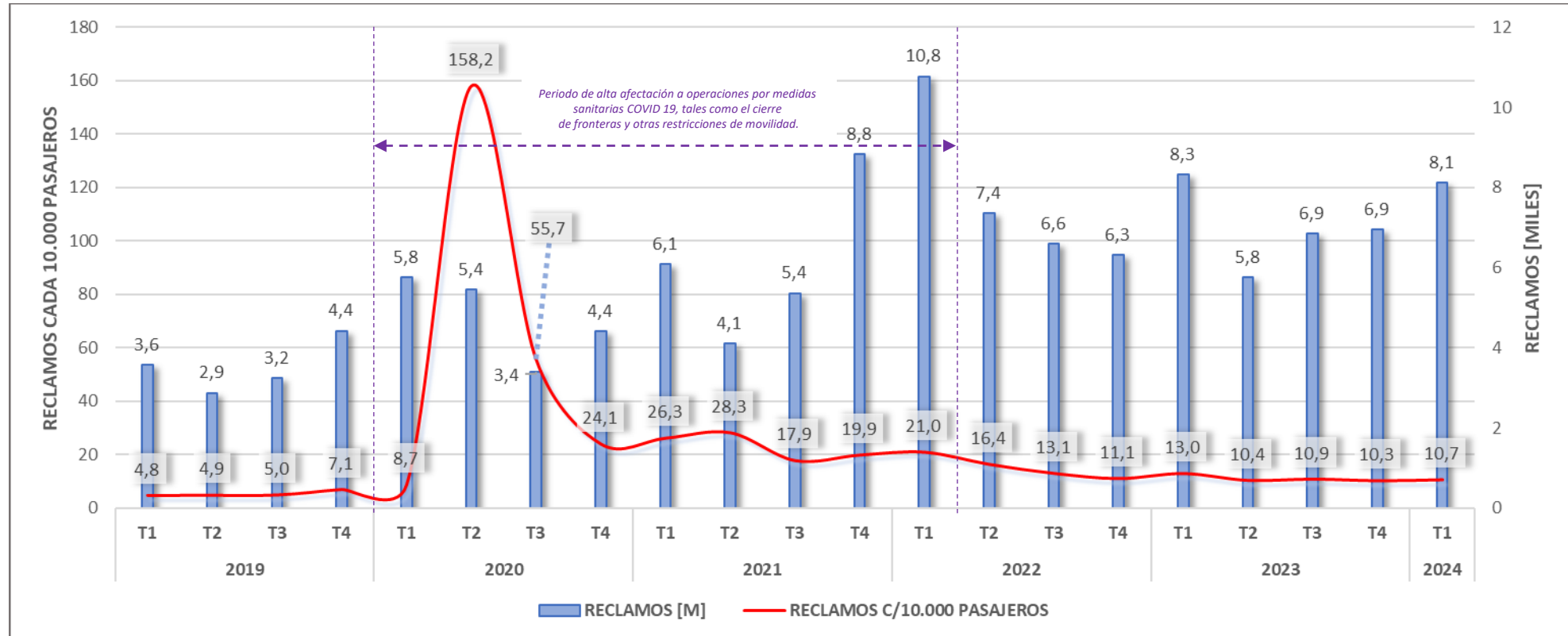
En el caso que un consumidor estime que el servicio prestado por un proveedor del transporte aéreo (línea aérea) no ha cumplido con lo pactado o prometido por este último, o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentar un reclamo ante el SERNAC, y este último tiene la obligación de recibirlo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

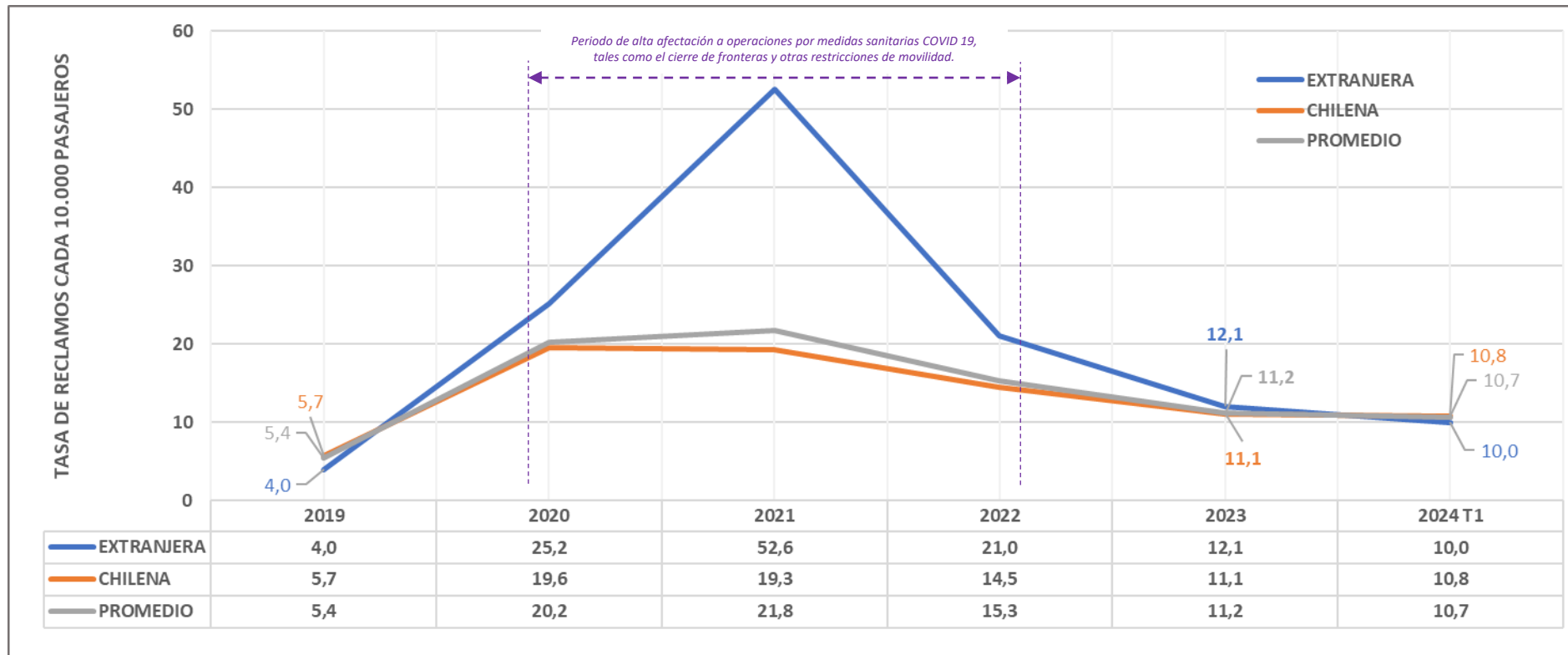
Las figuras presentadas a continuación son construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC entre 2019 y marzo de 2024 en los que el proveedor identificado corresponde a “transporte aéreo”, particularmente, a las líneas aéreas. Es importante notar que la fecha considerada es aquella del ingreso del reclamo al SERNAC, que no necesariamente coincide 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 corresponda efectivamente a una transgresión a 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 acorde a lo solicitado.

Reclamos totales y tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



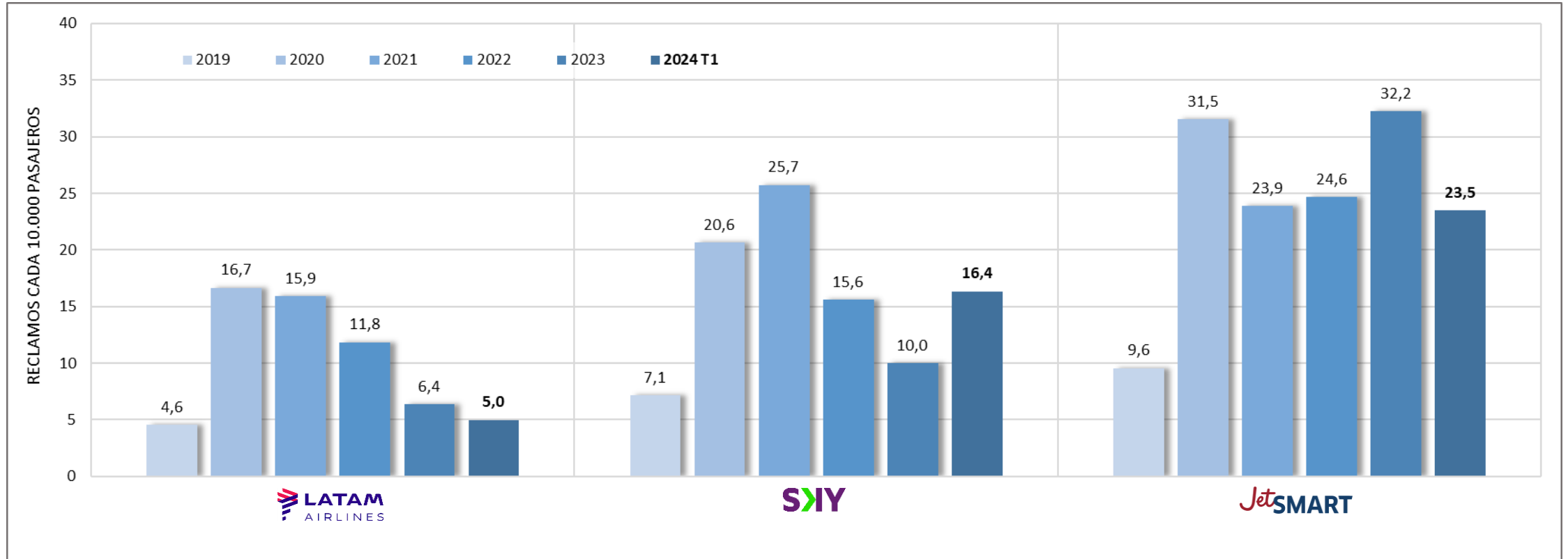
Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



Notas:

1. Tasa de reclamos considera la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del 1er trimestre.

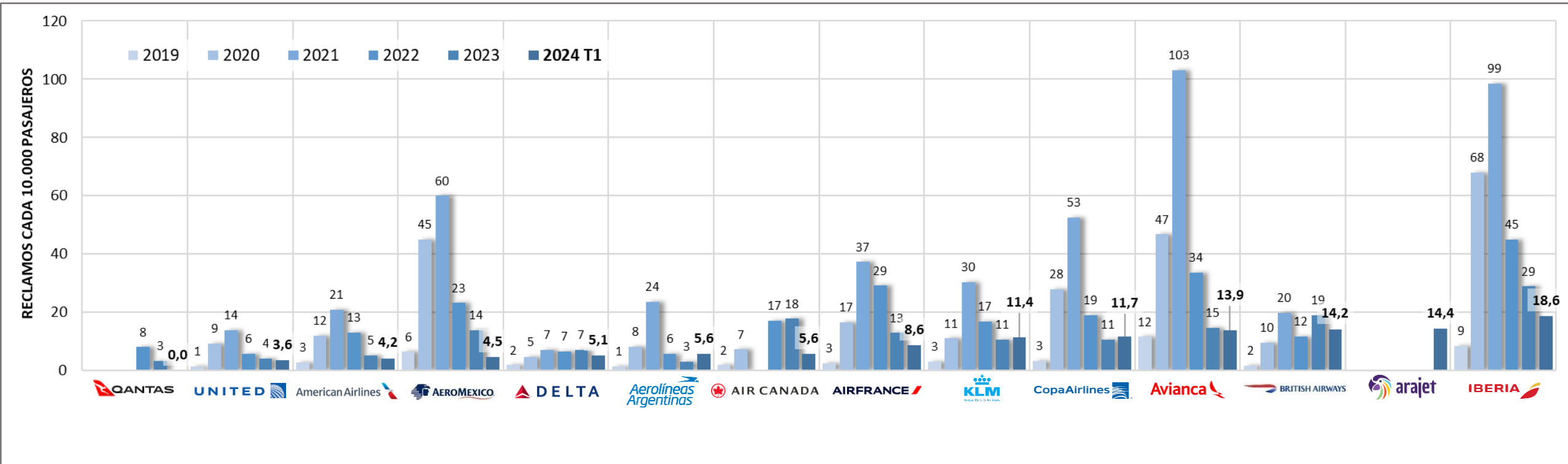
Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas chilenas



Notas:

1. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 1er trimestre de 2024.
2. Tasas de reclamos calculadas con la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del 1er trimestre.

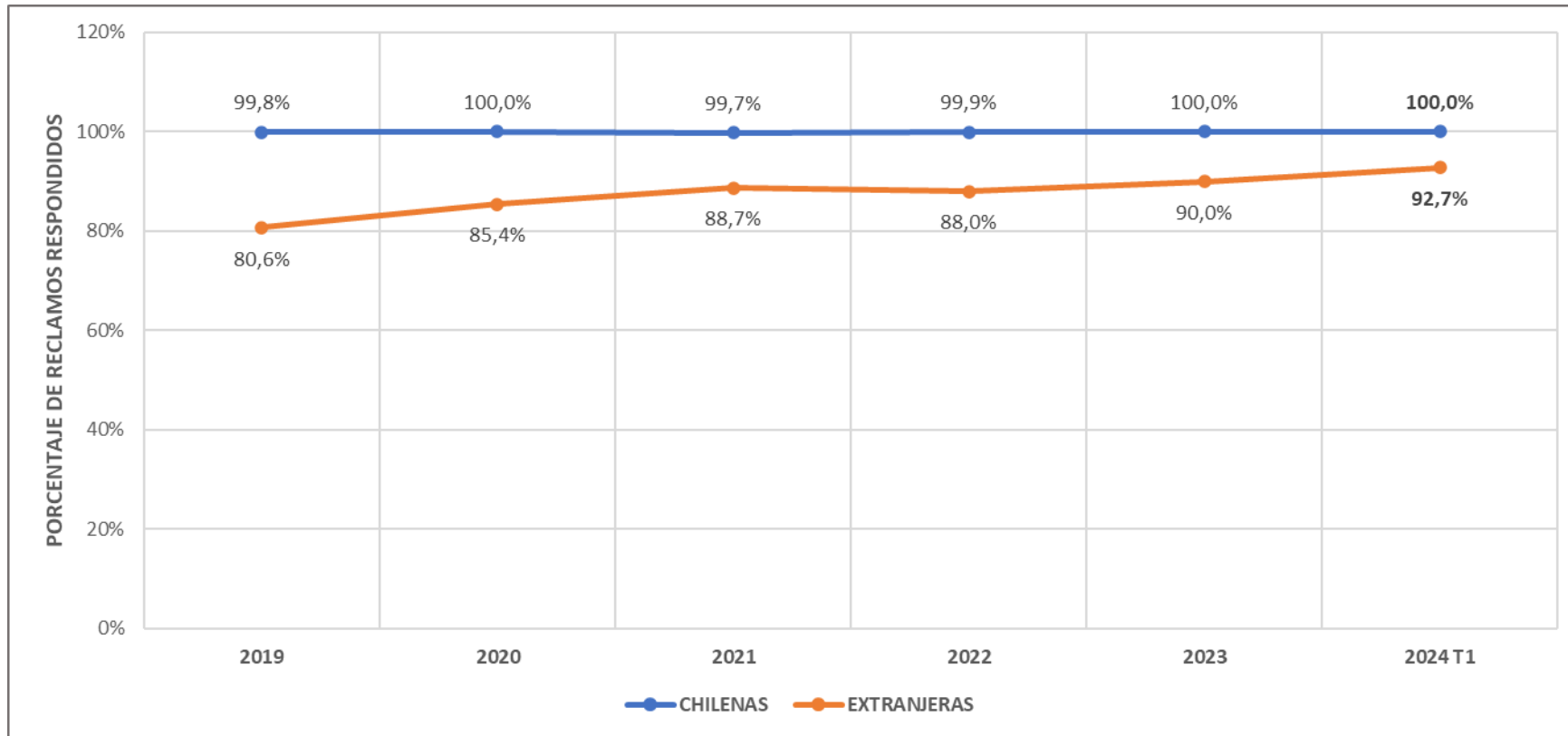
Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas extranjeras



Notas:

1. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 1er trimestre de 2024.
2. Tasas de reclamos calculadas con la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del 1er trimestre.
3. QANTAS, habiendo transportado más de 20.000 pasajeros durante el 1er trimestre del 2024, no ha recibido reclamos en dicho periodo.
4. ARAJET inició sus operaciones a fines de octubre del 2023, pero no recibió reclamos durante dicho año.

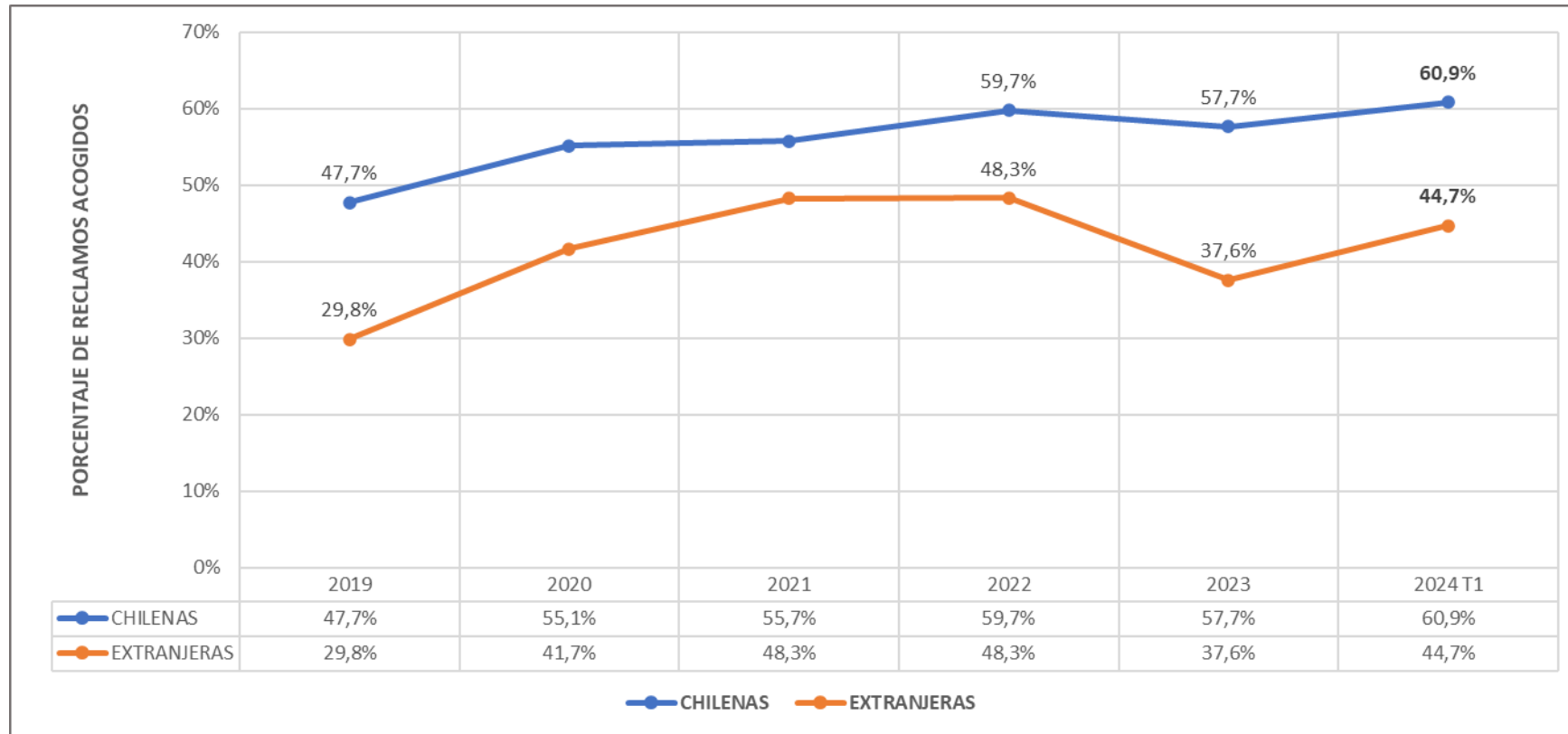
Porcentaje de reclamos respondidos



Notas:

1. Porcentajes calculados consideran la totalidad de reclamos de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del 1er trimestre.

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 de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del 1er trimestre.



**Junta de
Aeronáutica
Civil**

**Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones**

Gobierno de Chile