



# INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

3er trimestre 2024

Publicado en octubre de 2024

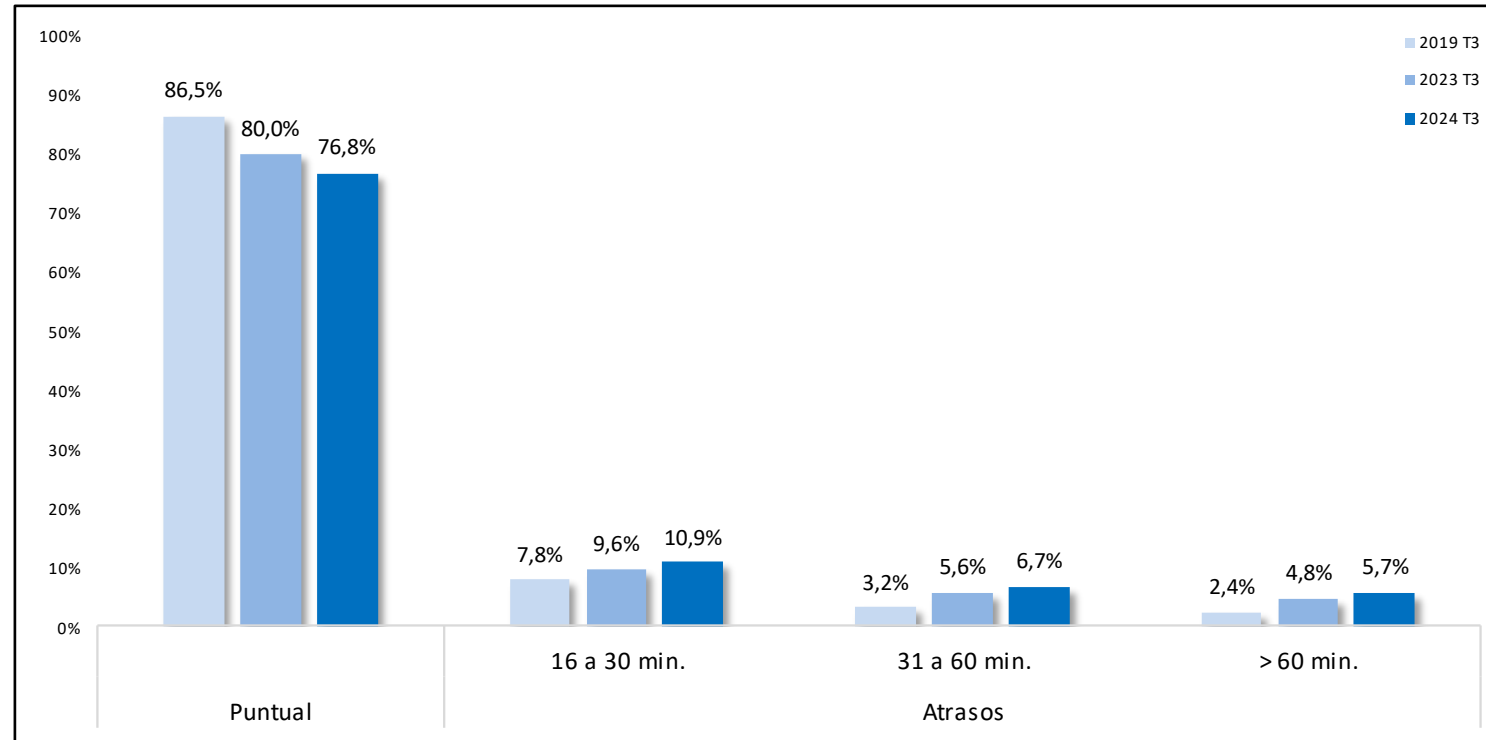
## Puntualidad y Regularidad – Metodología y consideraciones

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.

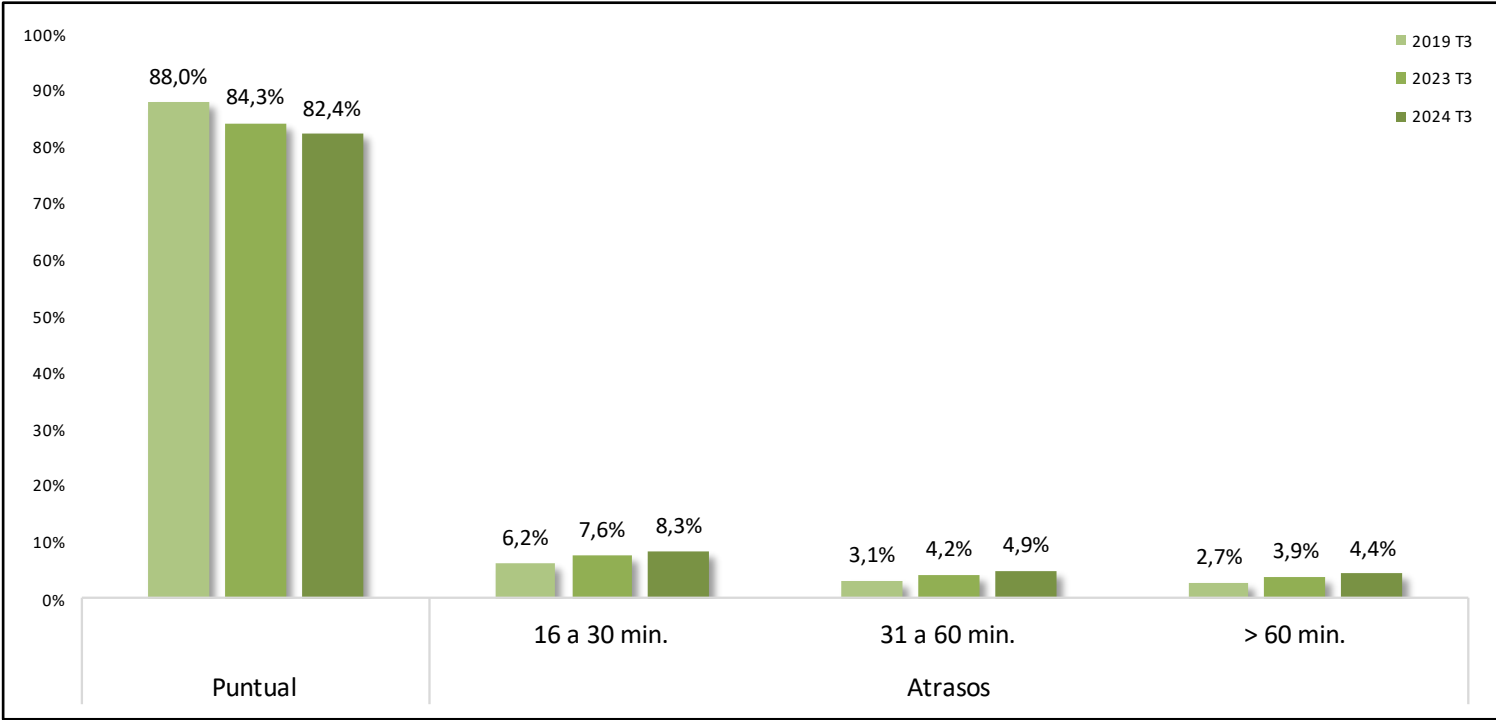
Finalmente, resulta relevante mencionar que los ajustes de itinerarios que inciden en la regularidad y puntualidad podrían estar asociados a diversas causas, tales como climatológicas, situaciones operacionales en el aeropuerto, así como otras de responsabilidad de las líneas aéreas.

**Puntualidad en despegues en rutas nacionales e internacionales  
Comparativo 3er trimestre 2019 2023 2024**



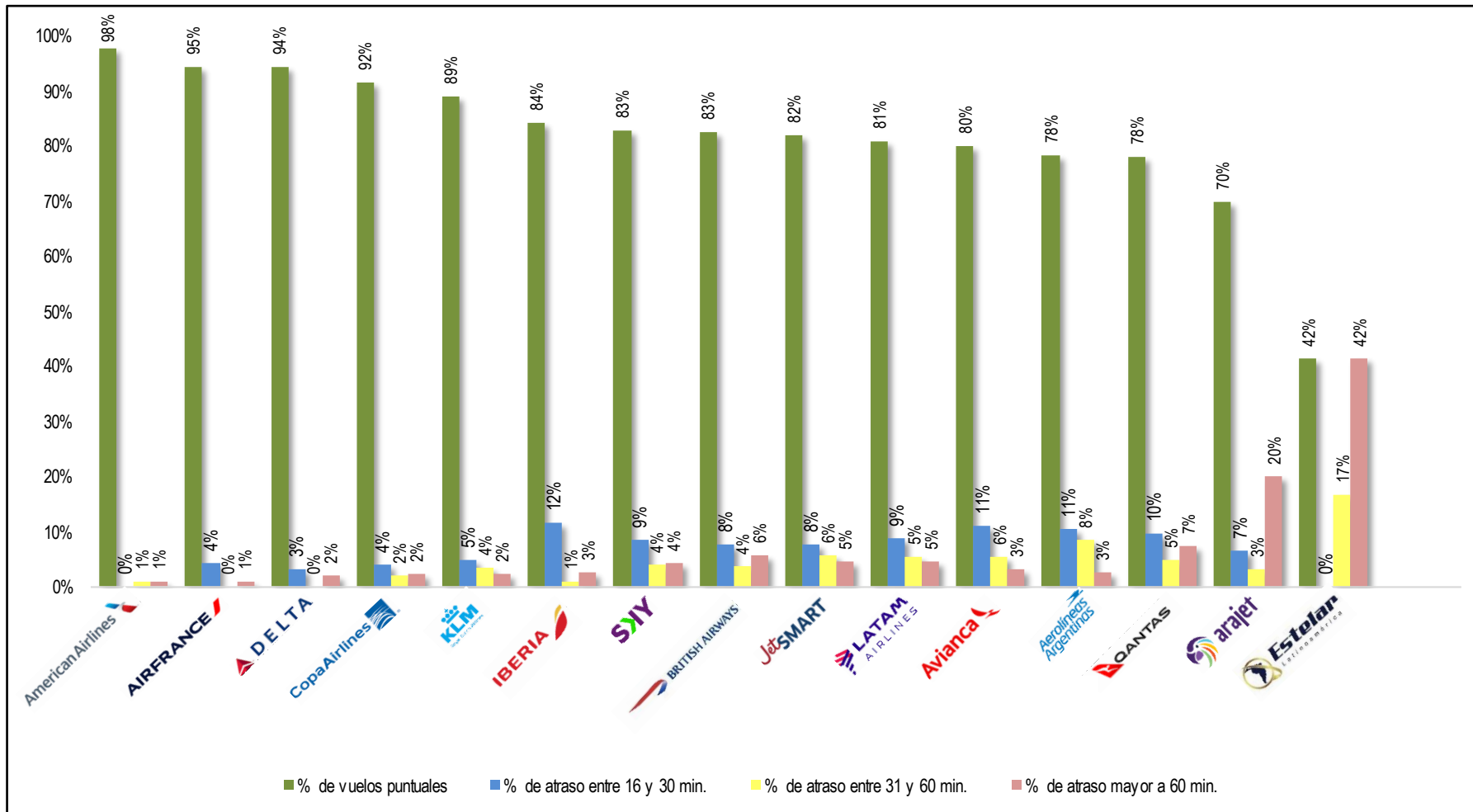
Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	86,5%	7,8%	3,2%	2,4%
2023	T3	80,0%	9,6%	5,6%	4,8%
2024	T3	76,8%	10,9%	6,7%	5,7%

**Puntualidad en despegues en rutas internacionales**  
**Comparativo 3er trimestre 2019 2023 2024**



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	88,0%	6,2%	3,1%	2,7%
2023	T3	84,3%	7,6%	4,2%	3,9%
2024	T3	82,4%	8,3%	4,9%	4,4%

## Puntualidad en despegues en rutas internacionales Comparativo por línea aérea 3er trimestre 2024



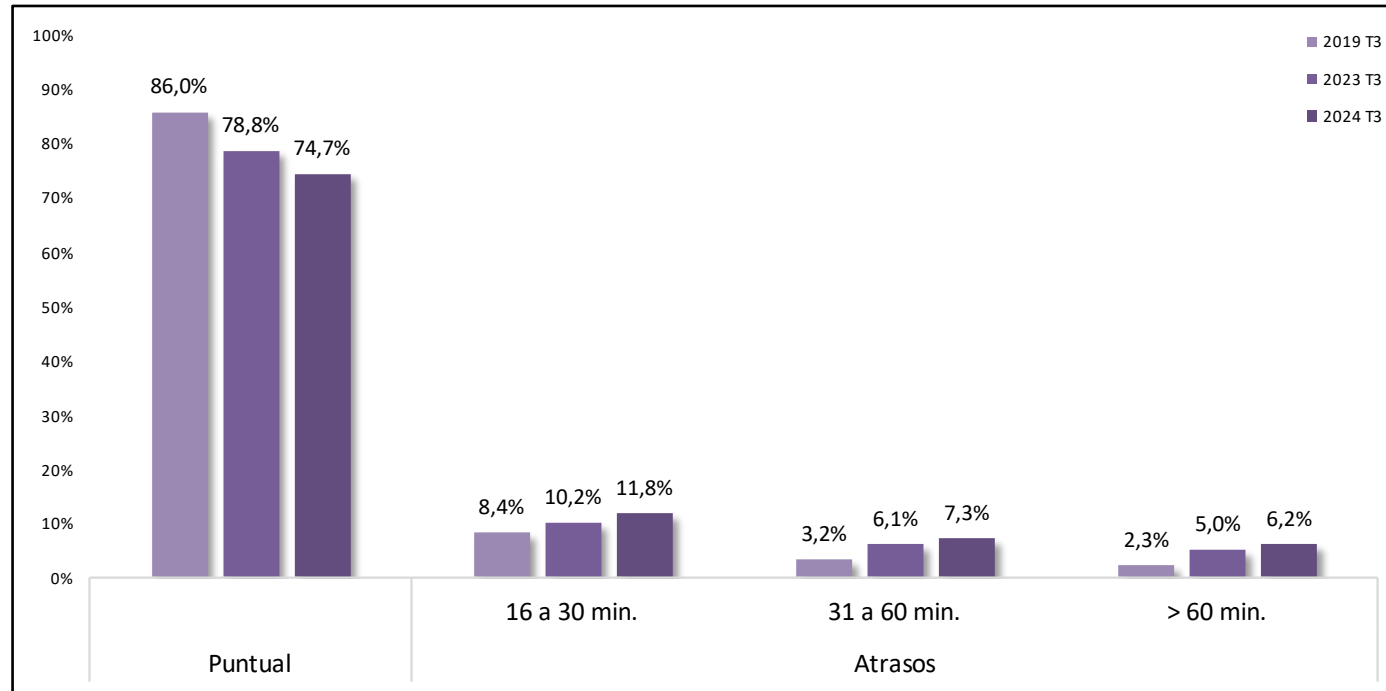
**Regularidad y Puntualidad en despegues en rutas internacionales**  
**Comparativo por línea aérea 3er trimestre 2024**

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	92	92	100%	90	97,8%	0,0%	1,1%	1,1%
AIR FRANCE	92	91	98,9%	86	94,5%	4,4%	0,0%	1,1%
DELTA AIRLINES	92	90	97,8%	85	94,4%	3,3%	0,0%	2,2%
COPA	511	505	98,8%	463	91,7%	4,0%	2,0%	2,4%
KLM	92	83	90,2%	74	89,2%	4,8%	3,6%	2,4%
IBERIA	184	180	97,8%	152	84,4%	11,7%	1,1%	2,8%
SKY	1.446	1.437	99,4%	1.191	82,9%	8,6%	4,2%	4,4%
BRITISH AIRWAYS	52	52	100%	43	82,7%	7,7%	3,8%	5,8%
JETSMART	1.226	1.200	97,9%	984	82,0%	7,7%	5,7%	4,7%
LATAM	4.915	4.831	98,3%	3.912	81,0%	8,8%	5,5%	4,8%
AVIANCA	311	308	99,0%	247	80,2%	11,0%	5,5%	3,2%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	288	272	94,4%	213	78,3%	10,7%	8,5%	2,6%
QANTAS AIRWAYS	41	41	100,0%	32	78,0%	9,8%	4,9%	7,3%
ARAJET	40	30	75,0%	21	70,0%	6,7%	3,3%	20,0%
ESTELAR	13	12	92,3%	5	41,7%	0,0%	16,7%	41,7%

*Notas:*

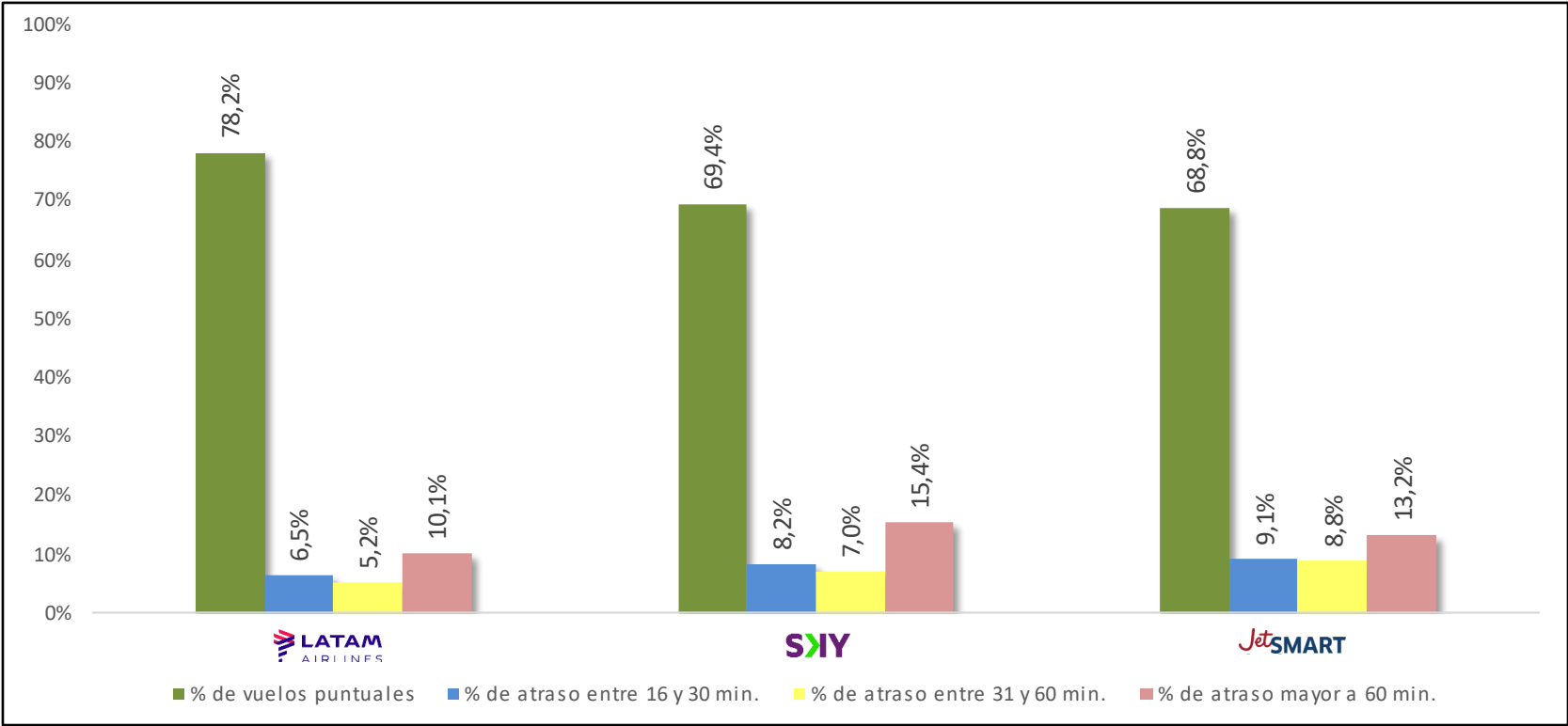
1. Tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.
2. Se incluyen solo aquellas aerolíneas con al menos 1 operación a la semana durante el trimestre.

**Puntualidad en despegues en rutas nacionales**  
**Comparativo 3er trimestre 2019 2023 2024**



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	86,0%	8,4%	3,2%	2,3%
2023	T3	78,8%	10,2%	6,1%	5,0%
2024	T3	74,7%	11,8%	7,3%	6,2%

Puntualidad en despegues en **rutas nacionales**  
Comparativo por línea aérea 3er trimestre 2024





**Regularidad y Puntualidad en despegues en [rutas nacionales](#)  
Comparativo por línea aérea 3er 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	15.772	15.319	97,1%	11.978	<b>78,2%</b>	6,5%	5,2%	10,1%
SKY	6.051	5.892	97,4%	4.089	<b>69,4%</b>	8,2%	7,0%	15,4%
JETSMART	3.910	3.817	97,6%	2.628	<b>68,8%</b>	9,1%	8,8%	13,2%

*Notas:*

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

## Reclamos del Transporte Aéreo – Metodología y consideraciones

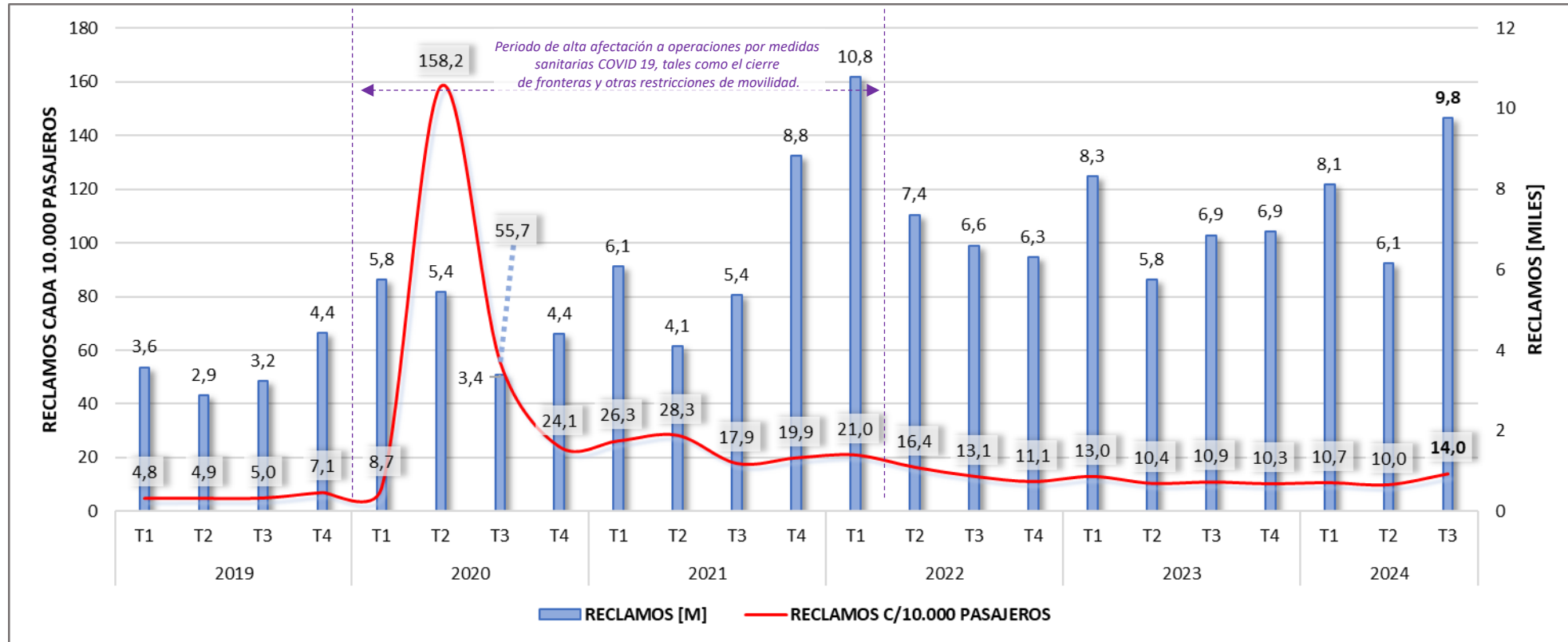
En el caso que un consumidor estime que el servicio prestado por un proveedor del transporte aéreo (línea aérea) no ha cumplido con lo pactado o prometido por este último, o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentar un reclamo ante el SERNAC, y este último tiene la obligación de recibirlo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

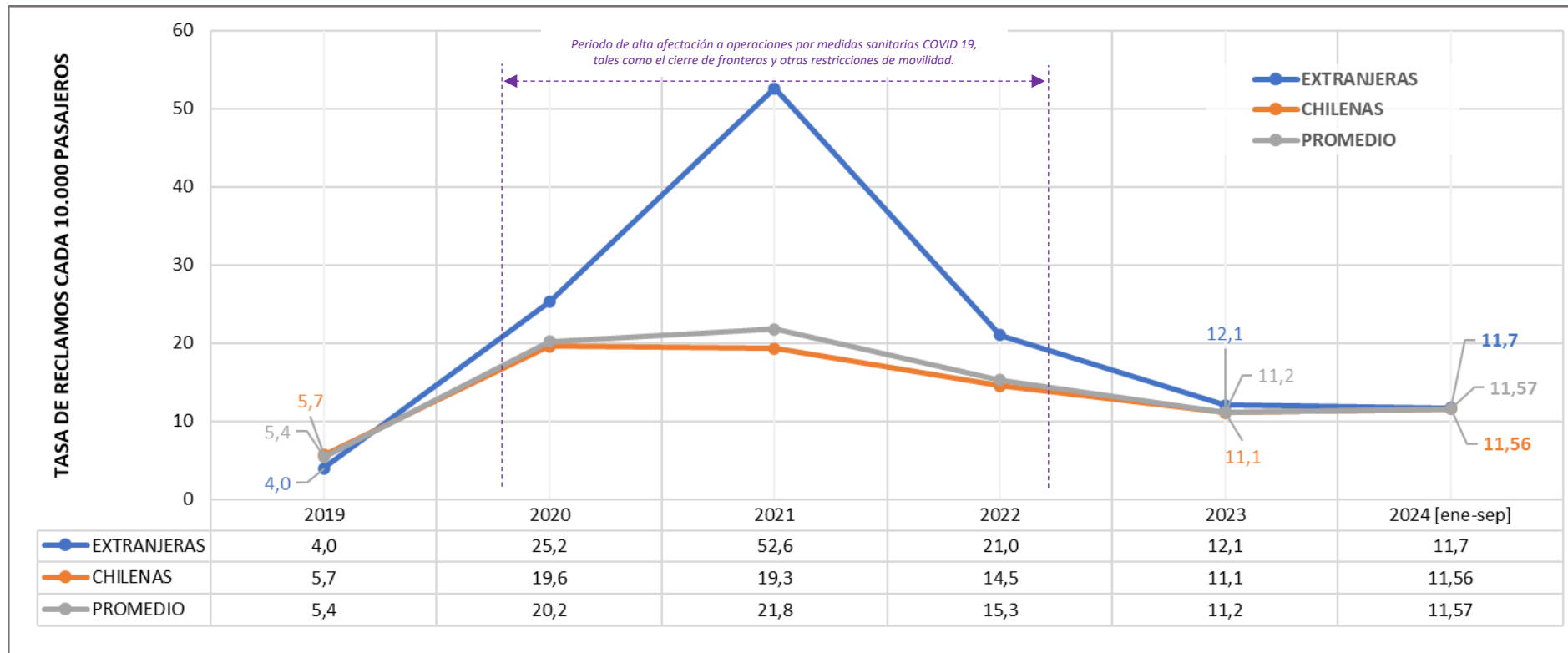
Las figuras presentadas a continuación son construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC entre 2019 y septiembre de 2024 en los que el proveedor identificado corresponde a “transporte aéreo”, particularmente, a las líneas aéreas. Particularmente, la fecha considerada es aquella del ingreso del reclamo al SERNAC, que no necesariamente coincide con la fecha del hecho que origina el reclamo.

**Importante:** 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, la presentación de un reclamo no implica necesariamente el proveedor lo deba acoger y/o compensar acorde a lo solicitado.

### Reclamos totales y tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



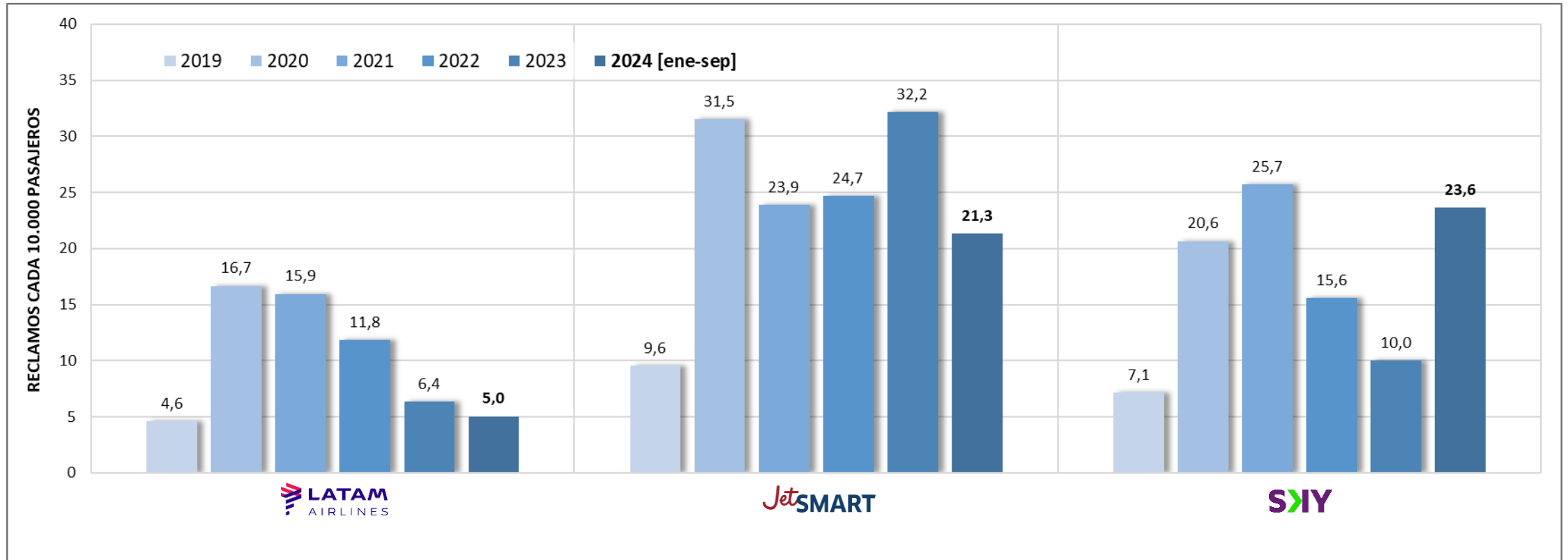
### Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



**Notas:**

1. Tasa de reclamos considera la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, salvo 2024 donde se consideran hasta aquellos de septiembre.

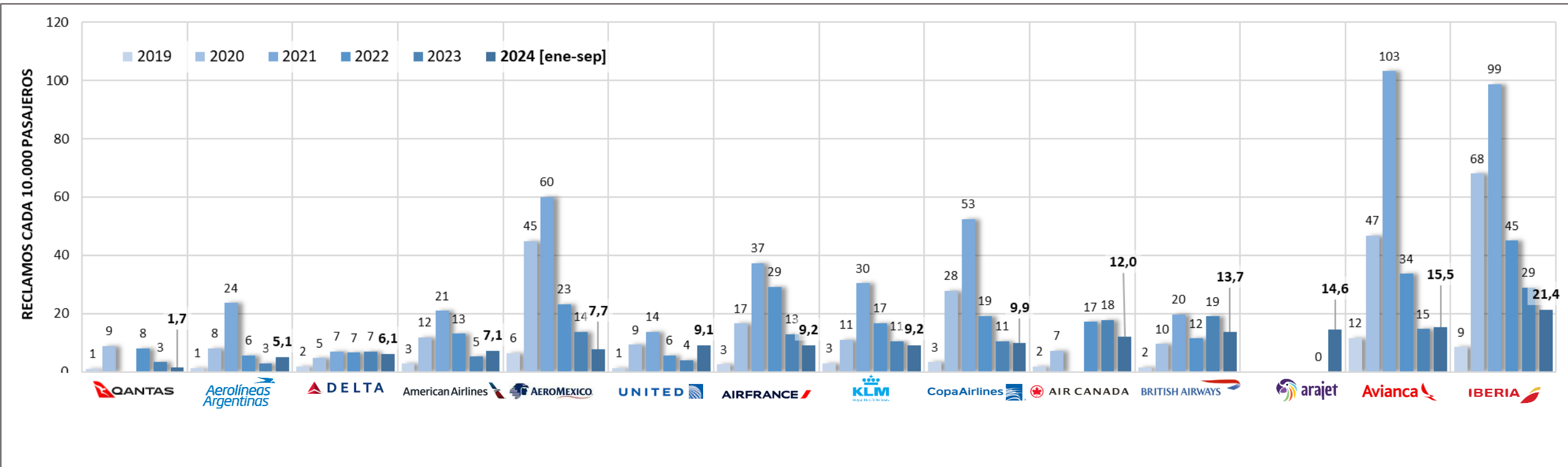
Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas chilenas



Notas:

1. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos correspondiente al período enero-septiembre 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 semestre.

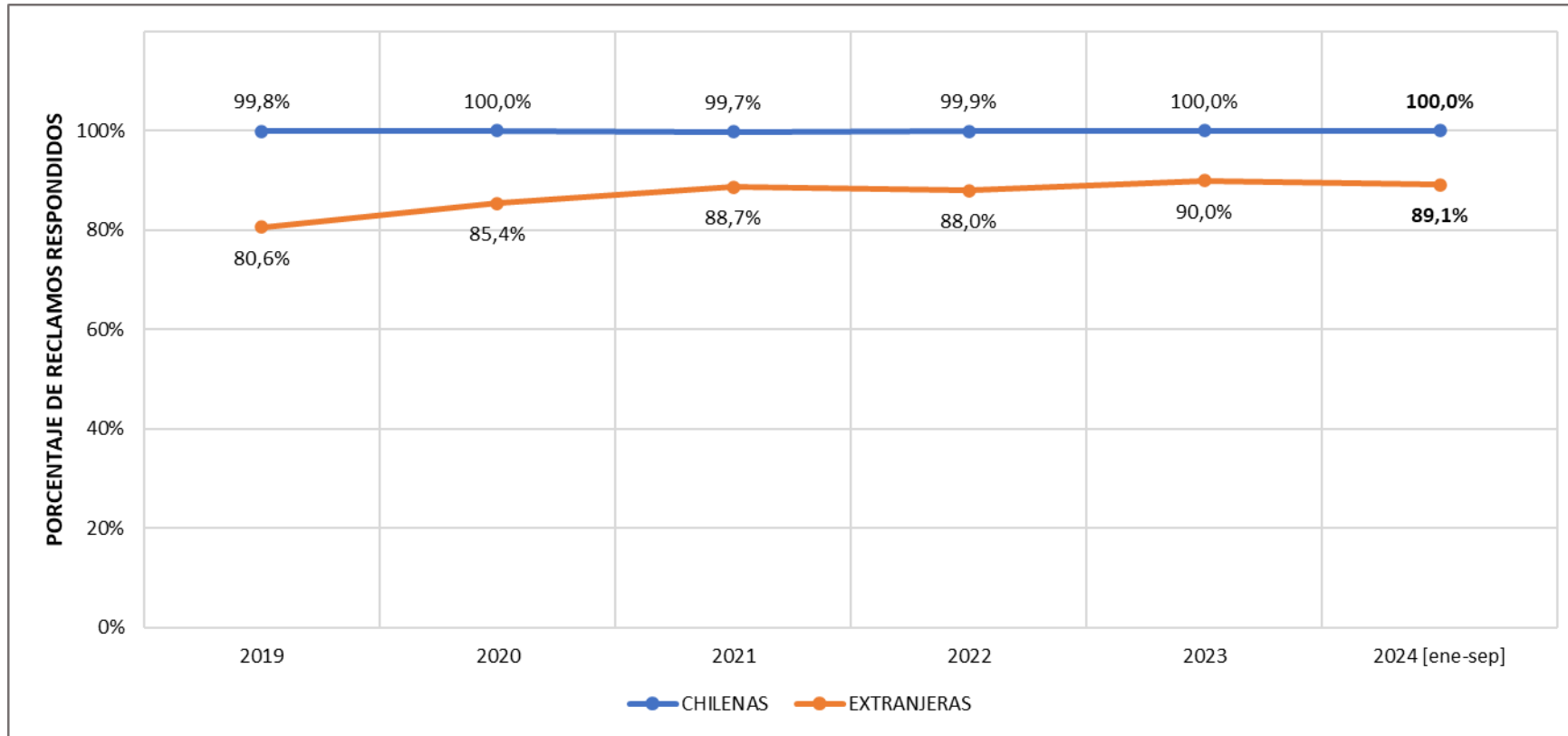
### Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas extranjeras



**Notas:**

1. Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del período enero-septiembre de 2024.
2. Tasas de reclamos calculadas con la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del período enero-septiembre.
3. ARAJET inició sus operaciones a fines de octubre del 2023, pero no recibió reclamos durante dicho año.

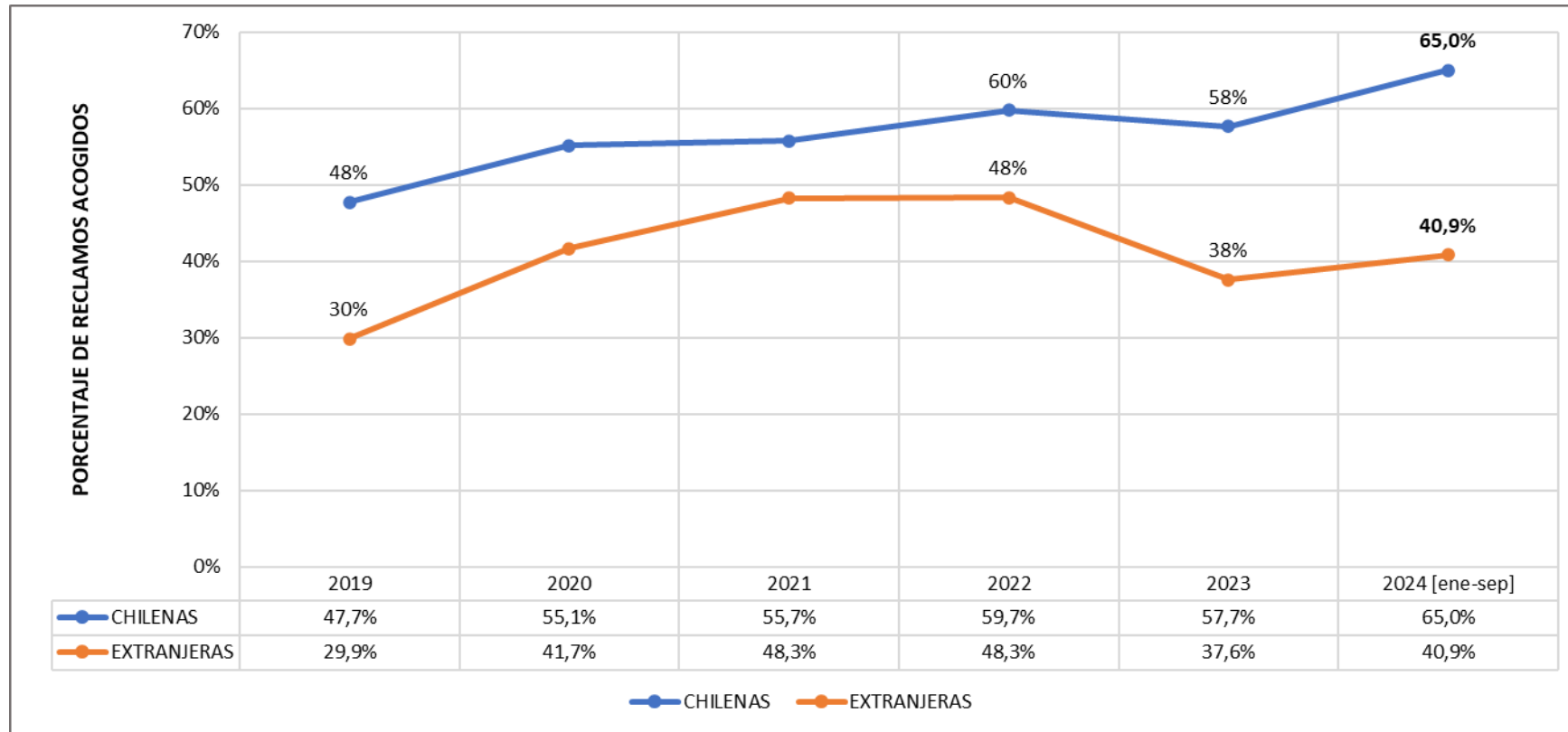
### Porcentaje de reclamos respondidos



Notas:

1. Porcentajes calculados consideran la totalidad de reclamos de cada año, salvo 2024 donde se consideran aquellos del período enero-septiembre.

### 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 período enero-septiembre.





**Junta de  
Aeronáutica  
Civil**

**Ministerio de  
Transportes y  
Telecomunicaciones**

**Gobierno de Chile**