



INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

3er trimestre 2023

Publicado en octubre de 2023

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.

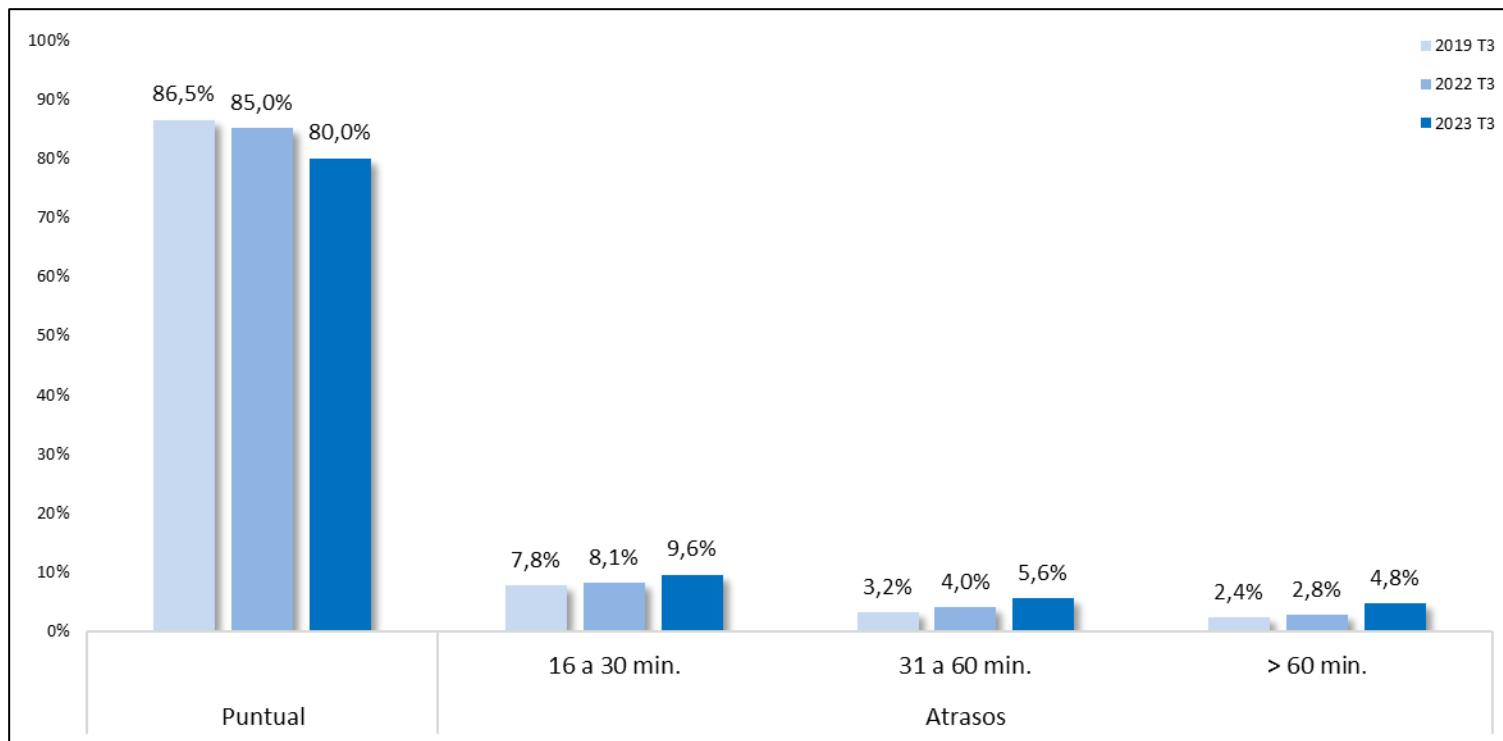
Un vuelo se considera puntual cuando sale hasta los 15 minutos siguientes del horario programado por itinerario. Los vuelos atrasados se dividen en tres categorías: entre 16 y 30 minutos de atraso; entre 31 y 60 minutos de atraso; y más de 60 minutos de atraso.

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).

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

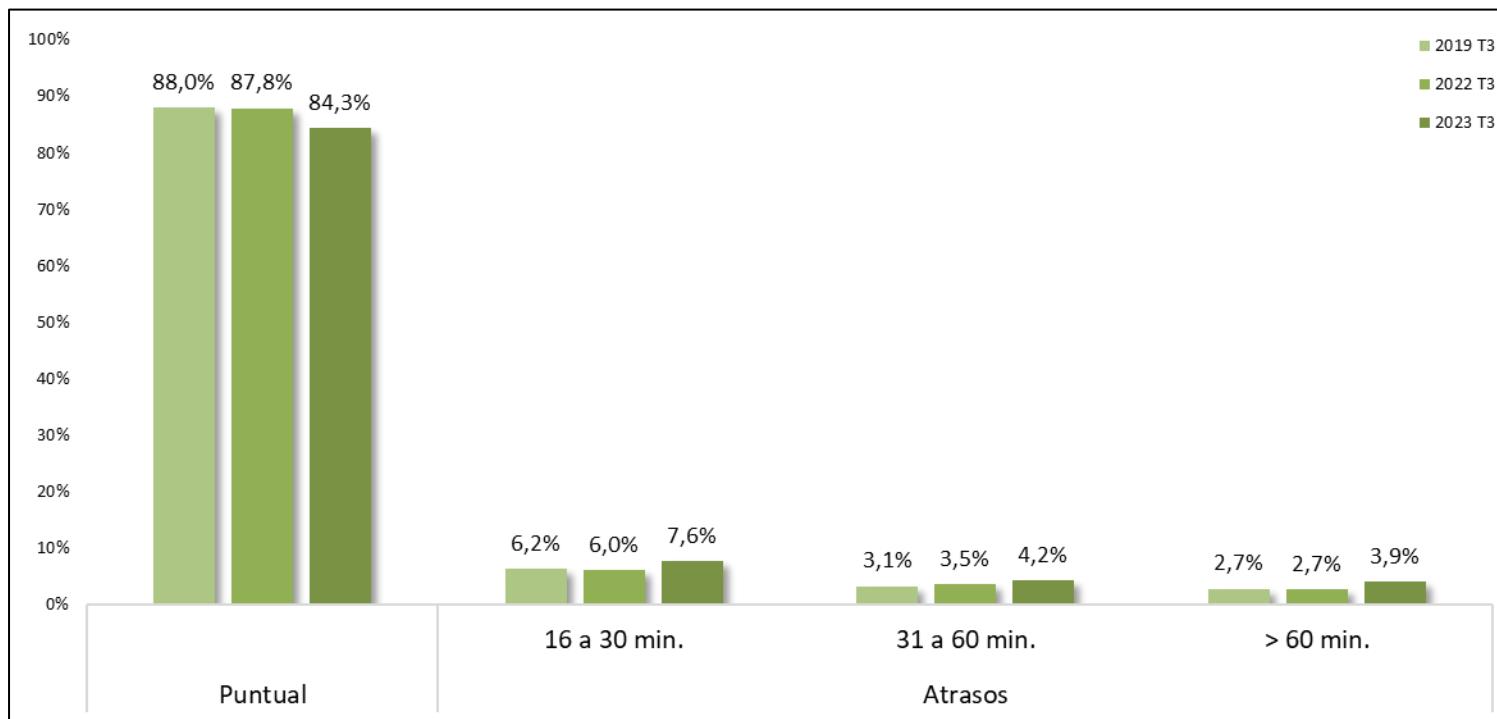
Finalmente, se consideran solo los vuelos regulares de pasajeros que hayan operado como mínimo un vuelo a la semana.

Gráfico Puntualidad en despegues 3er trimestre 2023



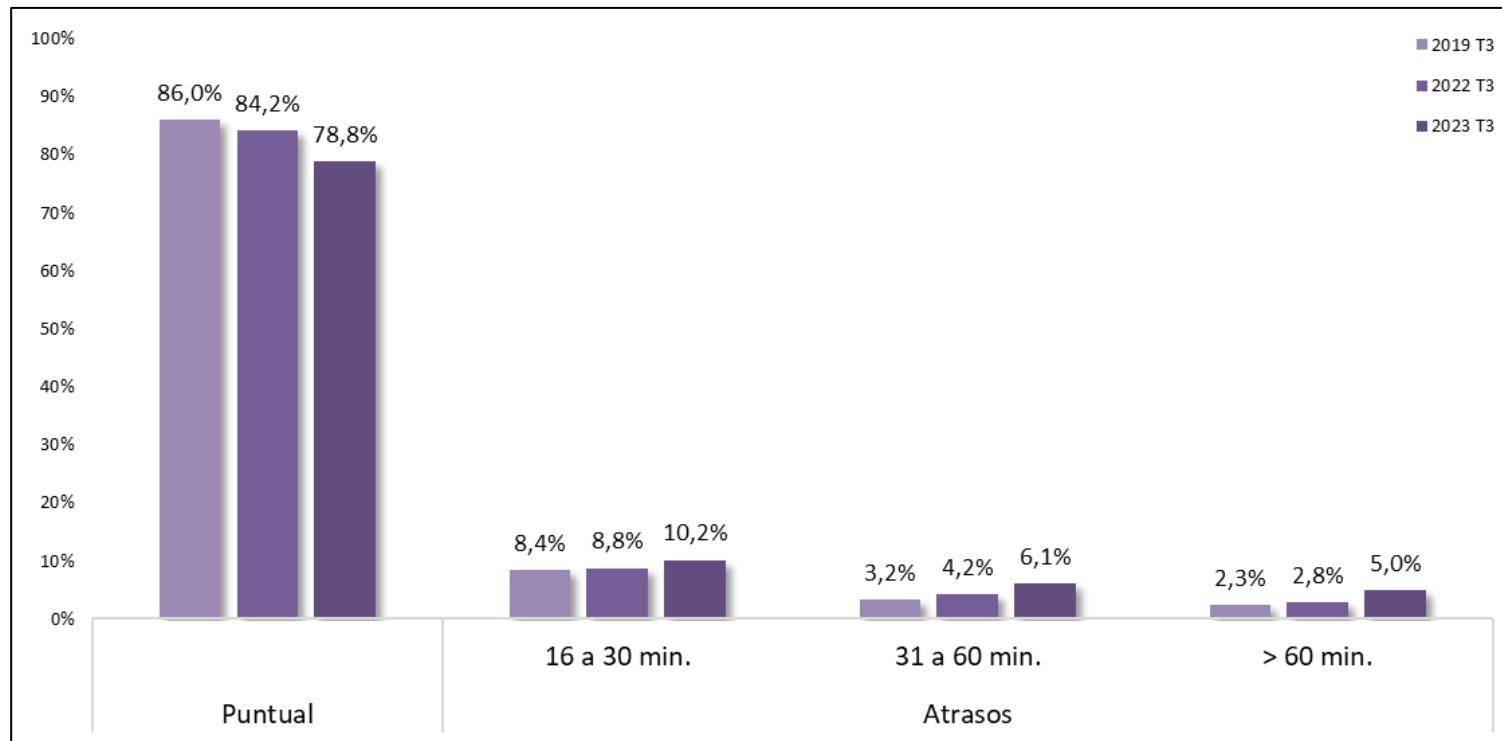
Año	Trimestre	Puntual ↓	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	86,5%	7,8%	3,2%	2,4%
2022	T3	85,0%	8,1%	4,0%	2,8%
2023	T3	80,0%	9,6%	5,6%	4,8%

Gráfico Puntualidad en despegues en rutas internacionales 3er trimestre 2023



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	88,0%	6,2%	3,1%	2,7%
2022	T3	87,8%	6,0%	3,5%	2,7%
2023	T3	84,3%	7,6%	4,2%	3,9%

Gráfico Puntualidad en despegues en rutas nacionales 3er trimestre 2023



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T3	86,0%	8,4%	3,2%	2,3%
2022	T3	84,2%	8,8%	4,2%	2,8%
2023	T3	78,8%	10,2%	6,1%	5,0%

Tabla Regularidad y Puntualidad de líneas aéreas en despegues en rutas internacionales 3er 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.
AMERICAN AIRLINES	132	132	100%	128	97,0%	0,8%	0,0%	2,3%
UNITED AIRLINES	92	92	100%	86	93,5%	3,3%	0,0%	3,3%
AIR FRANCE	91	91	100%	84	92,3%	3,3%	0,0%	4,4%
BRITISH AIRWAYS	53	52	98,1%	48	92,3%	1,9%	0,0%	5,8%
COPA	447	447	100%	411	91,9%	3,6%	2,0%	2,5%
IBERIA	132	132	100%	121	91,7%	3,0%	3,8%	1,5%
LATAM	3.424	3.416	99,8%	3.010	88,1%	6,8%	3,0%	2,1%
DELTA AIRLINES	99	91	91,9%	80	87,9%	3,3%	5,5%	3,3%
AVIANCA	281	281	100%	247	87,9%	6,0%	2,8%	3,2%
ESTELAR LATINOAMERICA	26	22	84,6%	18	81,8%	9,1%	9,1%	0,0%
QANTAS	53	53	100%	43	81,1%	3,8%	3,8%	11,3%
SKY AIRLINE	1.104	1.098	99,5%	868	79,1%	12,0%	4,7%	4,2%
JETSMART	791	767	97,0%	590	76,9%	6,9%	6,4%	9,8%
KLM	91	91	100%	65	71,4%	7,7%	11,0%	9,9%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	333	332	99,7%	215	64,8%	17,8%	11,1%	6,3%
AIR CANADA	50	49	98,0%	12	24,5%	14,3%	38,8%	22,4%

Nota: tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.

Gráfico Puntualidad de líneas aéreas en despegues en rutas internacionales 3er trimestre 2023

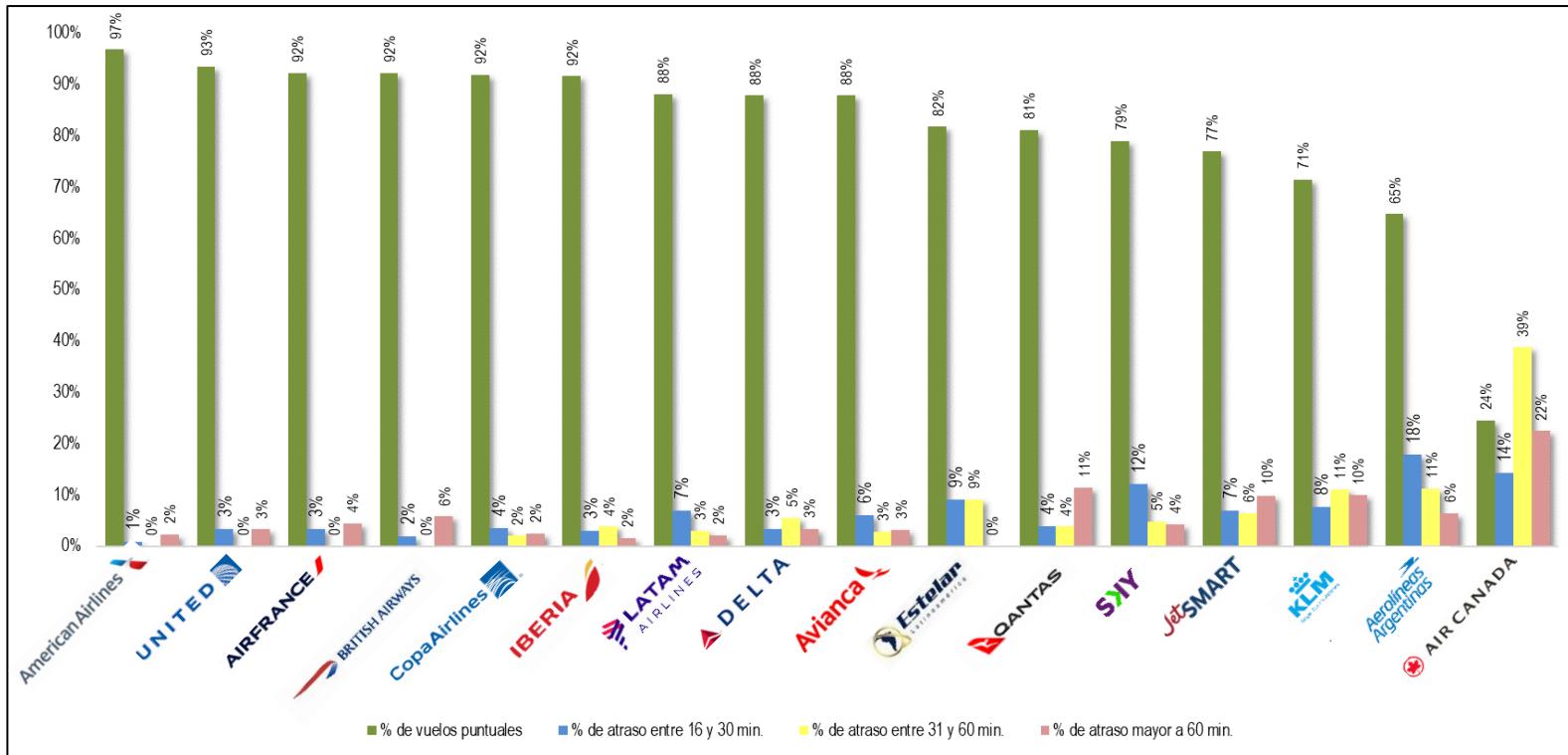
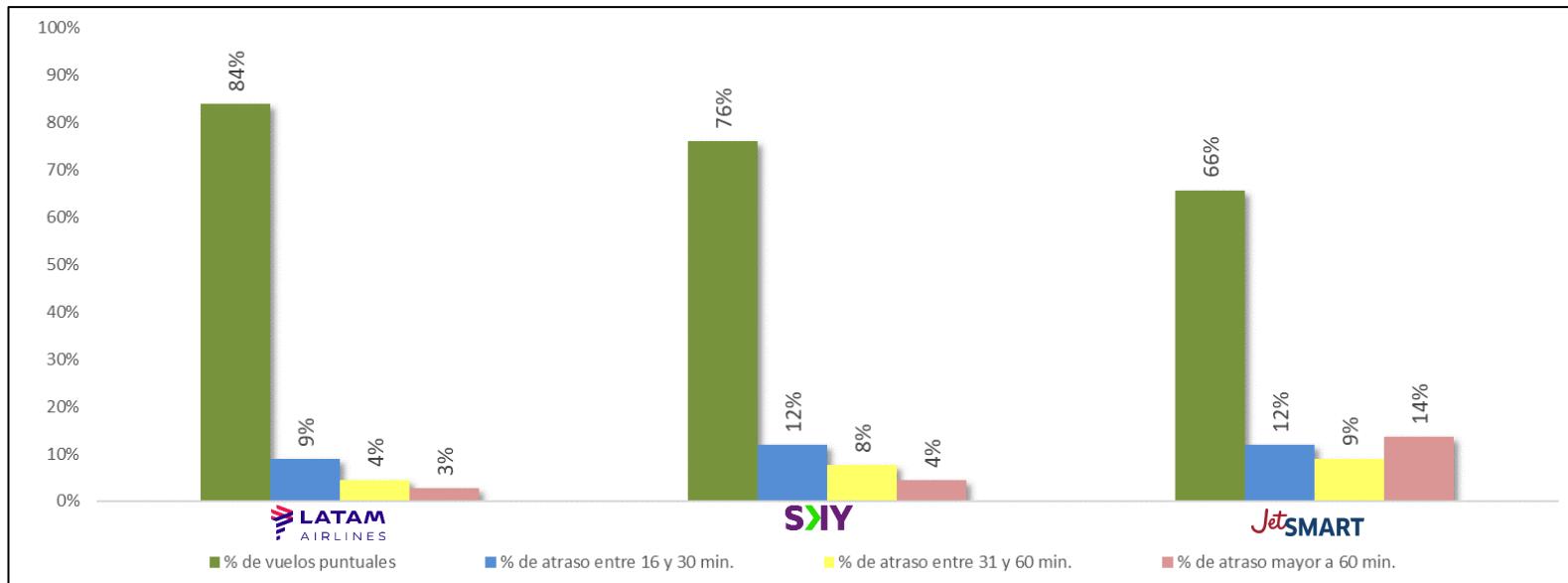


Tabla Regularidad y Puntualidad de líneas aéreas en despegues en rutas nacionales 3er trimestre 2023

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	14.096	13.926	98,8%	11.692	84,0%	8,9%	4,5%	2,7%
SKY AIRLINE	6.593	6.456	97,9%	4.914	76,1%	11,9%	7,6%	4,4%
JETSMART	4.433	4.247	95,8%	2.790	65,7%	11,8%	8,9%	13,5%

Nota: tabla ordenada de forma descendente de acuerdo con el porcentaje de vuelos puntuales.

Gráfico Puntualidad de líneas aéreas en despegues en rutas nacionales 3er trimestre 2023



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 recibarlo 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 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.

Finalmente, es relevante considerar que la sola presentación del reclamo no implica que lo reportado por el consumidor y/o lo exigido como “compensación” se ajuste a la normativa vigente ni, en consecuencia, que sea motivo suficiente para que el proveedor lo acoja y/o compense según lo solicitado por el pasajero.

Gráfico Reclamos y Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros

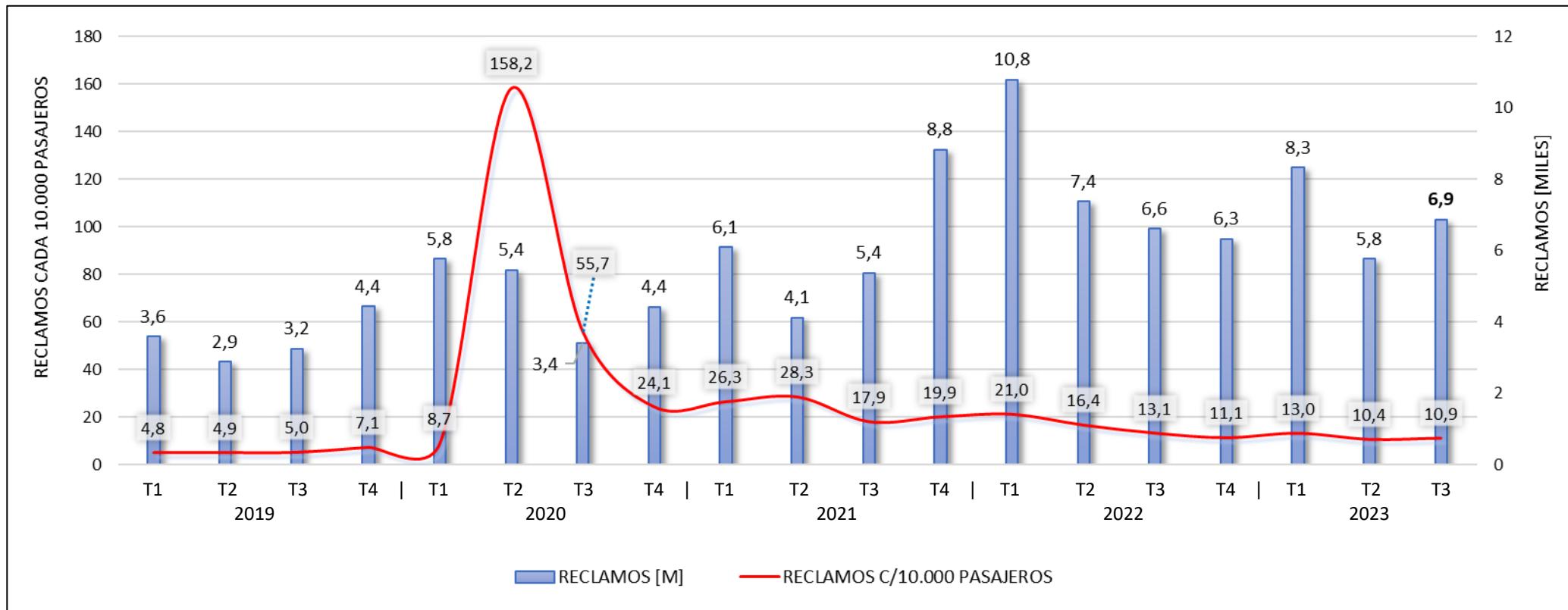
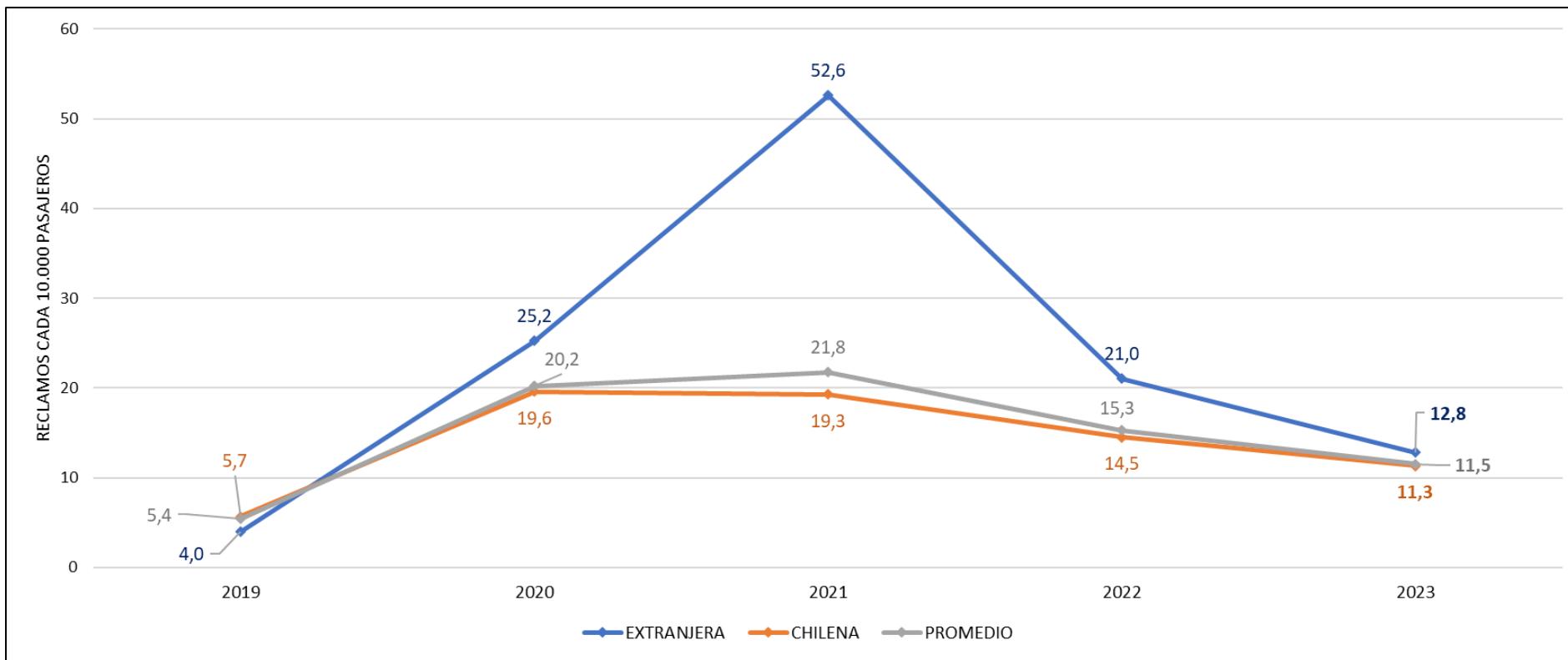


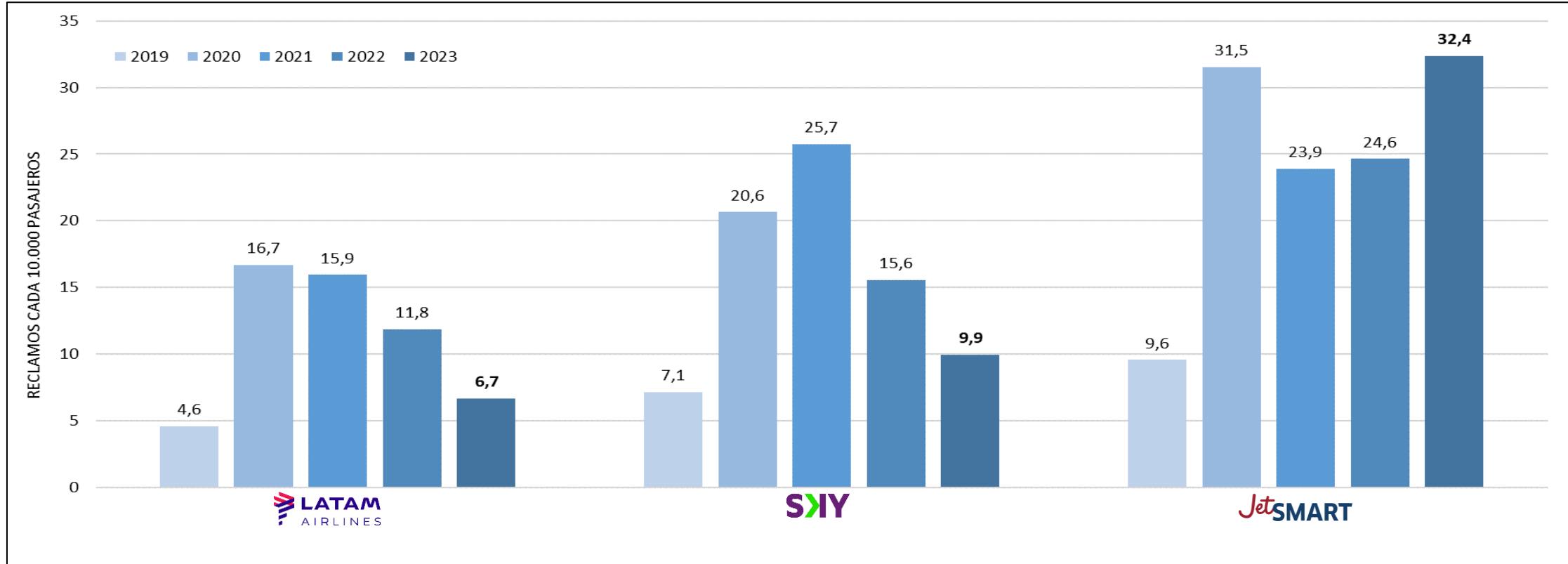
Gráfico Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de septiembre.

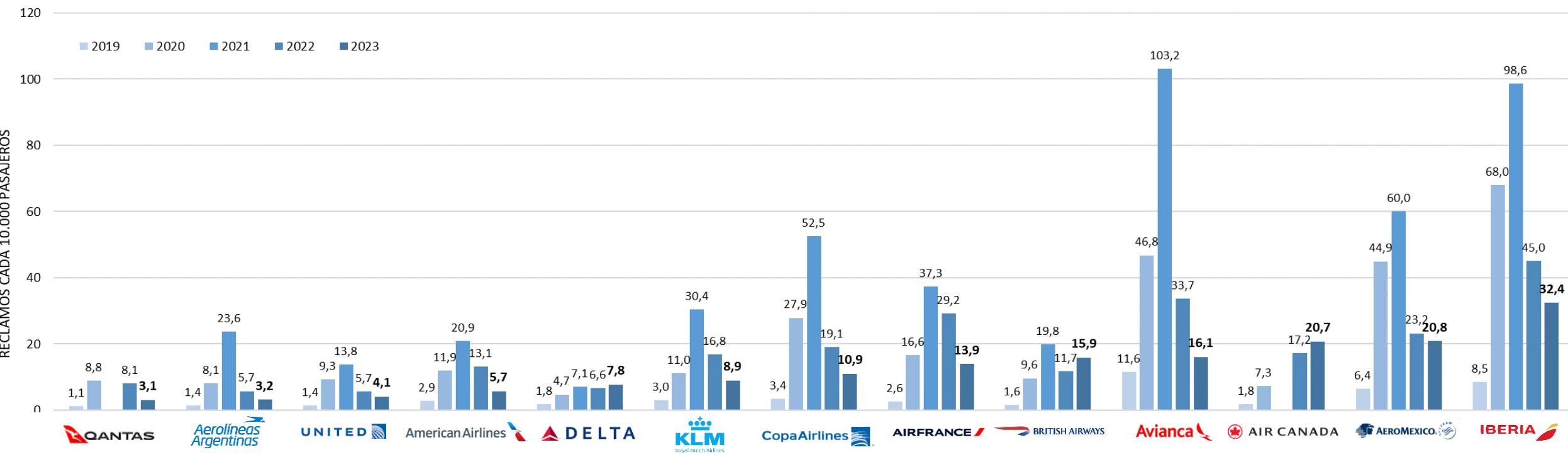
Gráfico Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas chilenas



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de septiembre.
- Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.

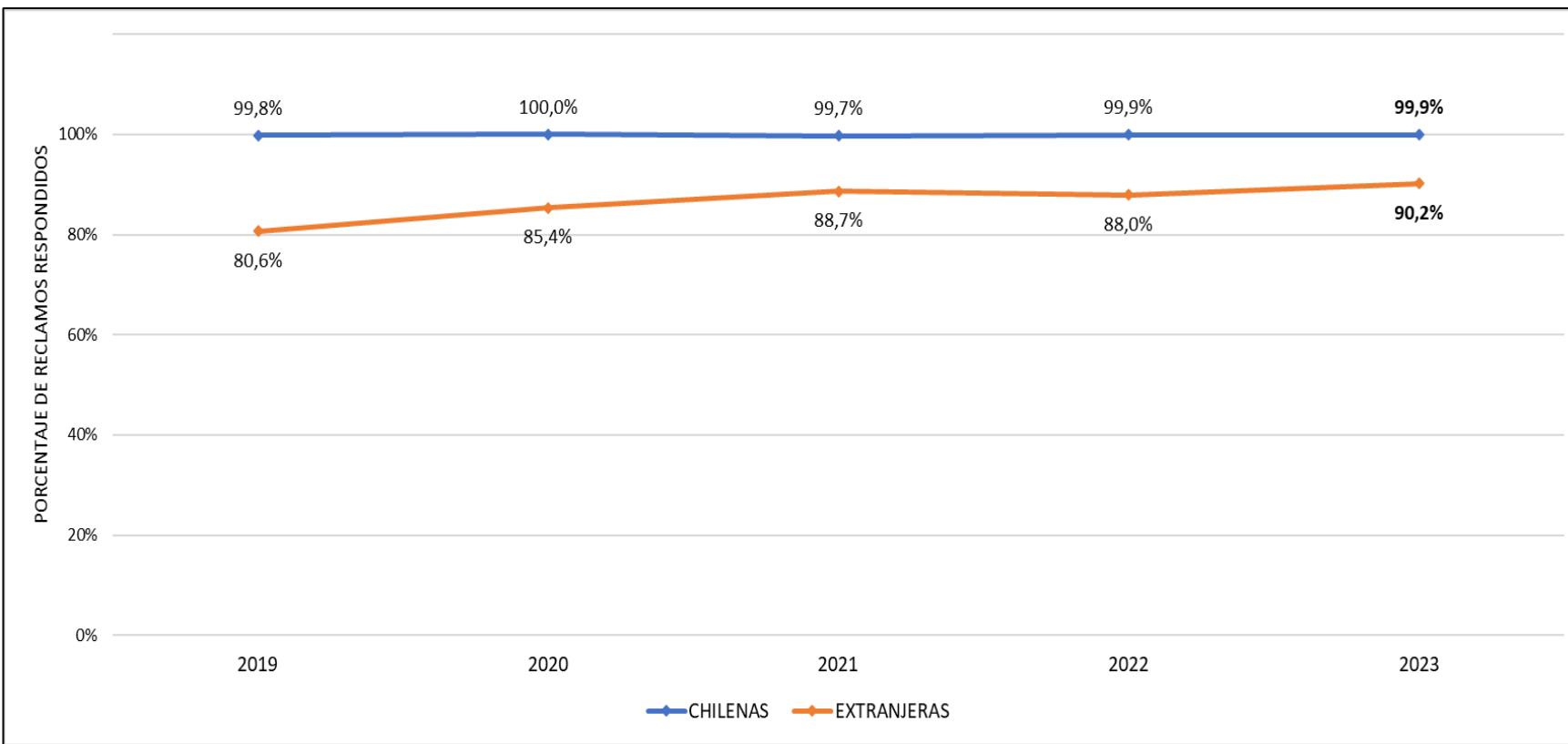
Gráfico Tasa de reclamos cada 10.000 pasajeros de líneas aéreas extranjeras



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de septiembre.
- Ordenado de forma ascendente de acuerdo a la tasa de reclamos del 2023.

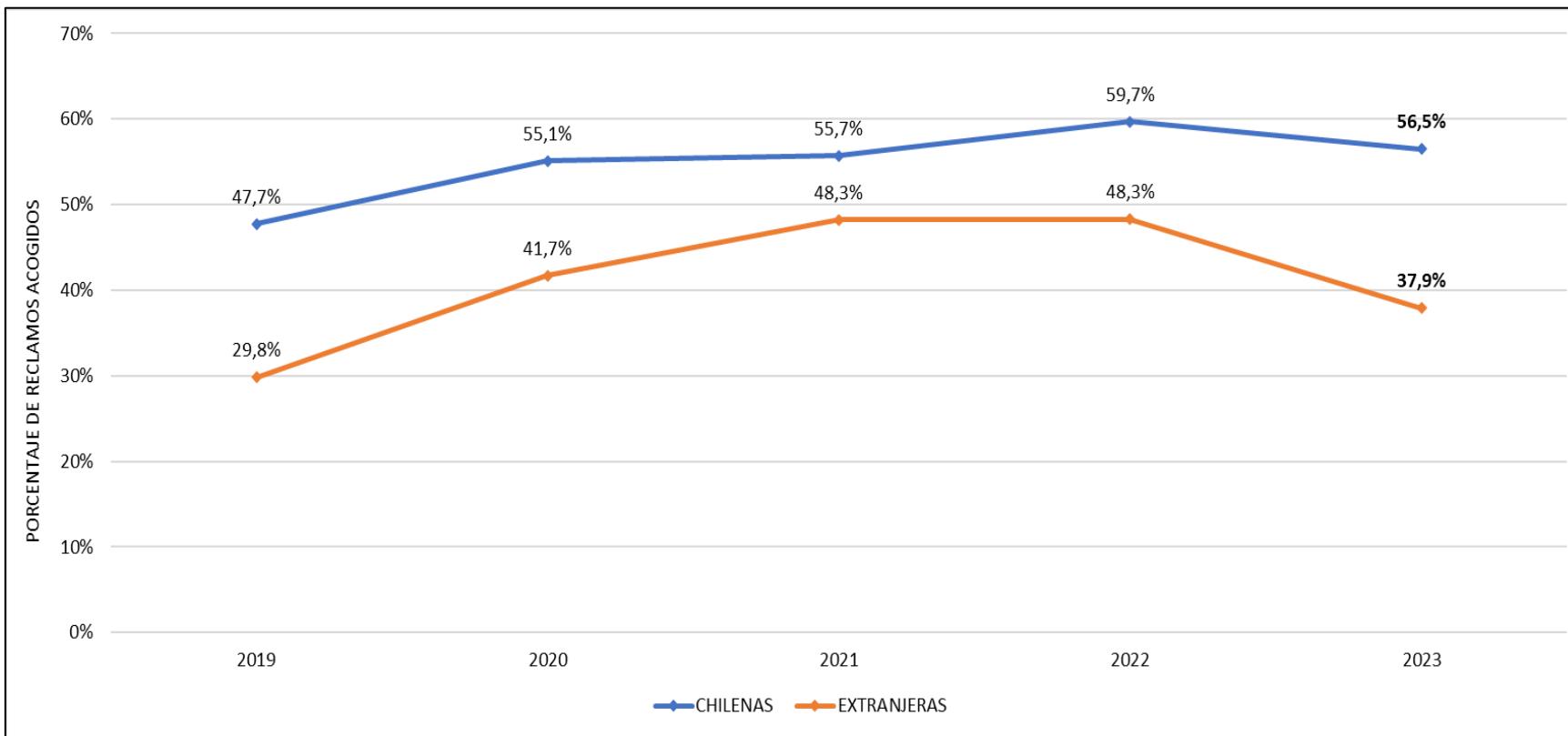
Gráfico Porcentaje de reclamos respondidos



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de septiembre.

Gráfico Porcentaje de reclamos acogidos



Notas:

- Datos consideran la totalidad de reclamos y pasajeros de cada año, a excepción del 2023 que considera hasta el 30 de septiembre.
- 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 acoga y/o compense según lo solicitado por el pasajero.



**Junta de
Aeronáutica
Civil**

**Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones**

Gobierno de Chile