



INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

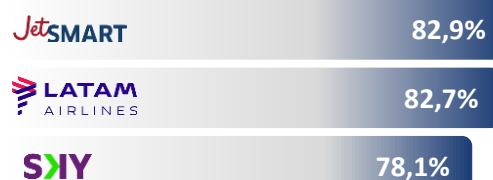
1er trimestre 2025

Publicado en abril de 2025

PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO RESULTADO 1ER TRIMESTRE 2025

PUNTUALIDAD

Vuelos Domésticos



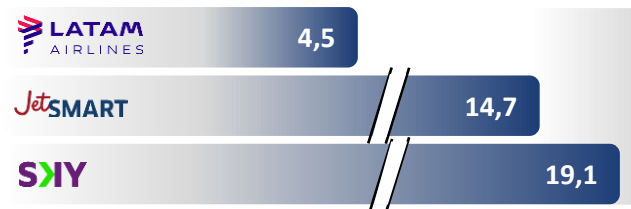
Vuelos Internacionales – Top 6



Vuelo puntual es aquel que se inicia antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado.

TASA DE RECLAMOS

Líneas Aéreas Chilenas



Líneas Aéreas Extranjeras – Top 6



Tasa de reclamos corresponde a la cantidad de reclamos presentados por cada 10.000 pasajeros

RECLAMOS RESPONDIDOS

Top 10



La respuesta a un reclamo no implica necesariamente que lo descrito en este corresponda a una transgresión a la normativa vigente o que el operador lo deba acoger y/o compensar.

Puntualidad y Regularidad – Metodología y consideraciones

Para efectos del presente informe, 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.

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, se obtienen mediante el envío de los itinerarios por parte de las aerolíneas nacionales e internacionales. Adicionalmente, la concesionaria del aeropuerto de Santiago hace el envío de los itinerarios para aquellos vuelos en dicho aeropuerto. 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 de Santiago, se complementa con los datos entregados por la concesionaria. Particularmente, se consideran solo los vuelos regulares de pasajeros que hayan operado como mínimo un vuelo a la semana.

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



Puntualidad y Regularidad Vuelos Domésticos

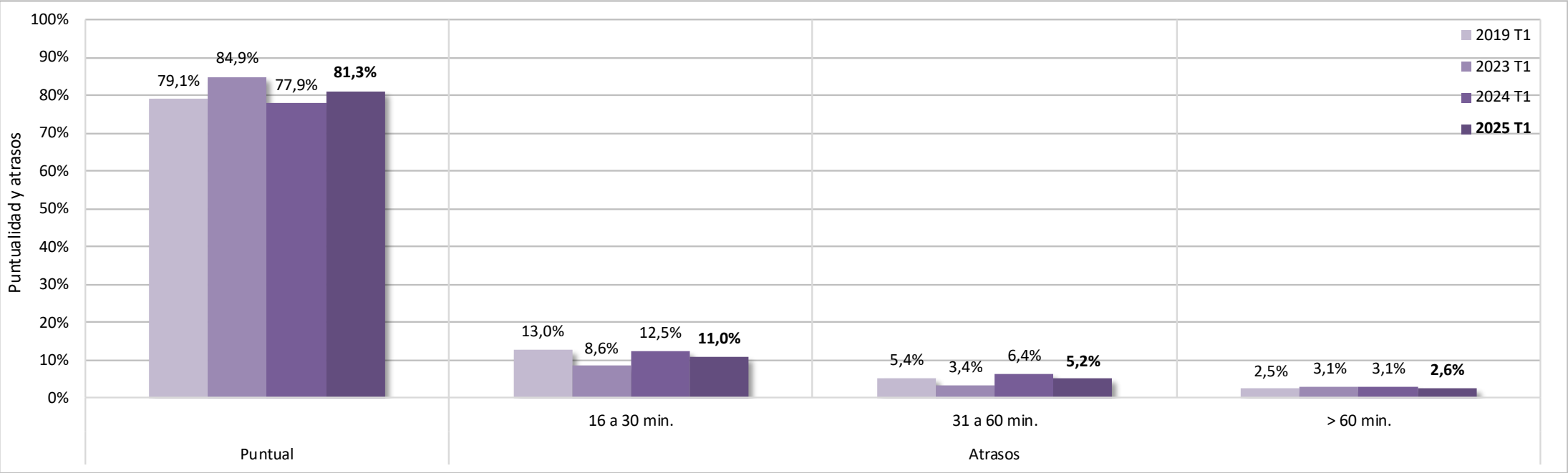
Puntualidad en Despegues

Vuelos Domésticos

1er Trimestre

2019 2023 2024 2025

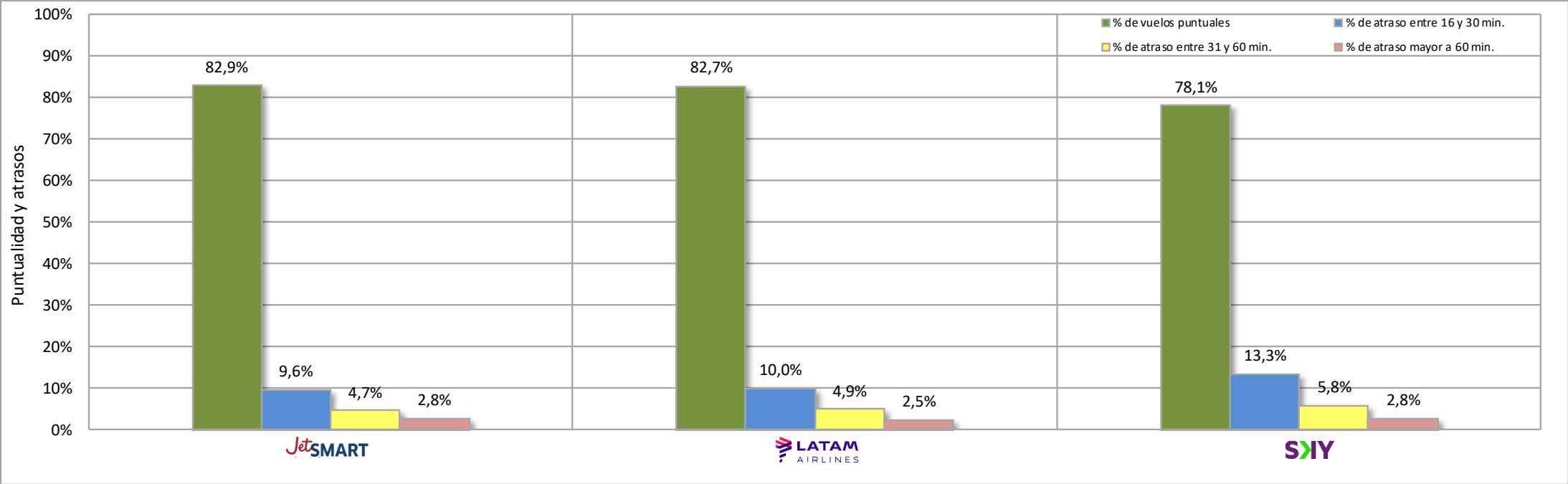
Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.



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%
2025	T1	81,3%	11,0%	5,2%	2,6%

Puntualidad en Despegues
Vuelos Domésticos
1er Trimestre 2025
Por aerolínea

Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.
Ordenado de forma descendente en base a la puntualidad del periodo.



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.
JETSMART	3.495	3.454	98,8%	2.863	82,9%	9,6%	4,7%	2,8%
LATAM	14.168	13.955	98,5%	11.535	82,7%	10,0%	4,9%	2,5%
SKY	8.051	7.853	97,5%	6.132	78,1%	13,3%	5,8%	2,8%

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

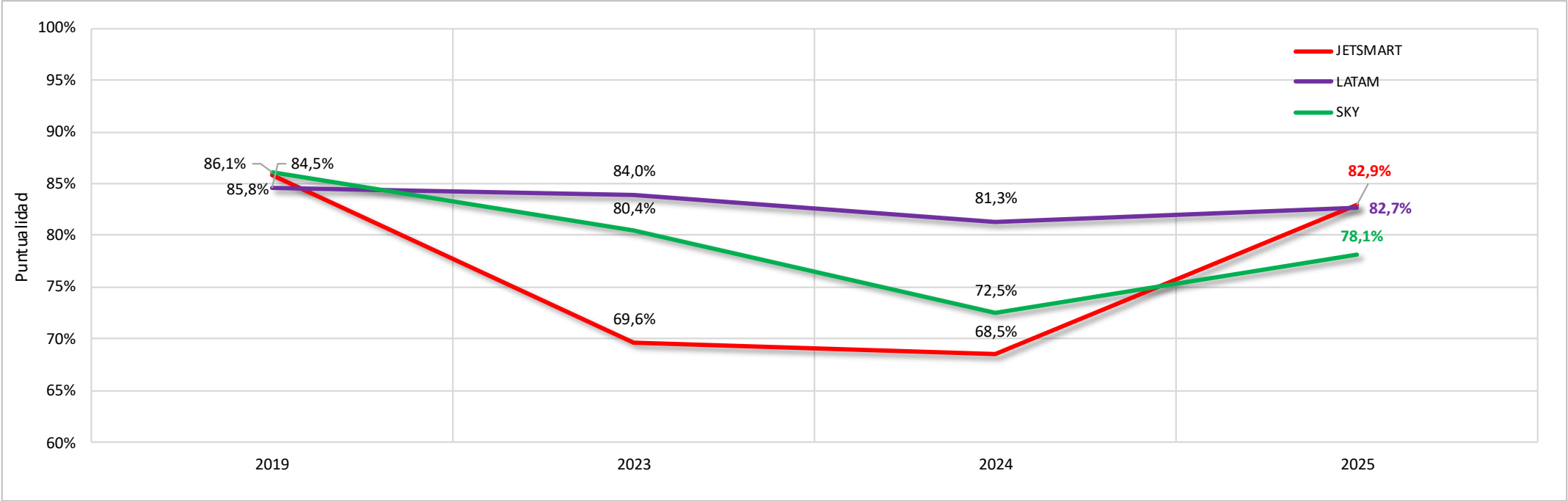
Puntualidad en Despegues

Vuelos Domésticos

Anual

2019 2023 2024 2025

Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.



Línea Aérea	2019	2023	2024	2025
JETSMART	85,8%	69,6%	68,5%	82,9%
LATAM	84,5%	84,0%	81,3%	82,7%
SKY	86,1%	80,4%	72,5%	78,1%



Puntualidad y Regularidad Vuelos Internacionales

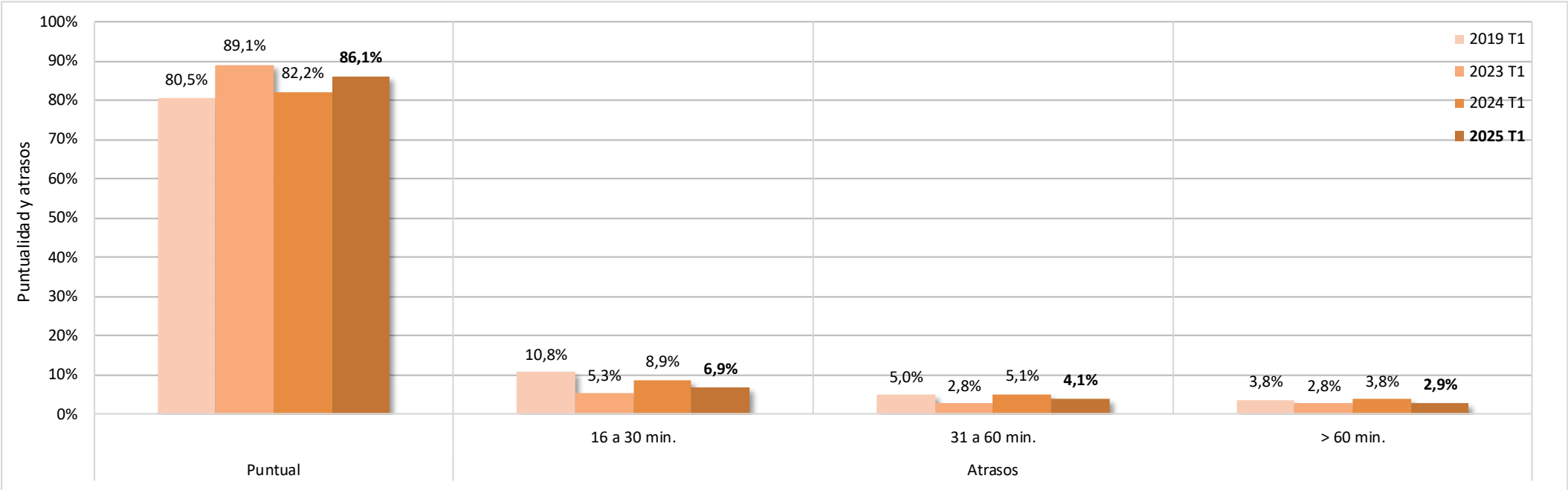
Puntualidad en Despegues

Vuelos Internacionales

1er Trimestre

2019 2023 2024 2025

Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.



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%
2025	T1	86,1%	6,9%	4,1%	2,9%

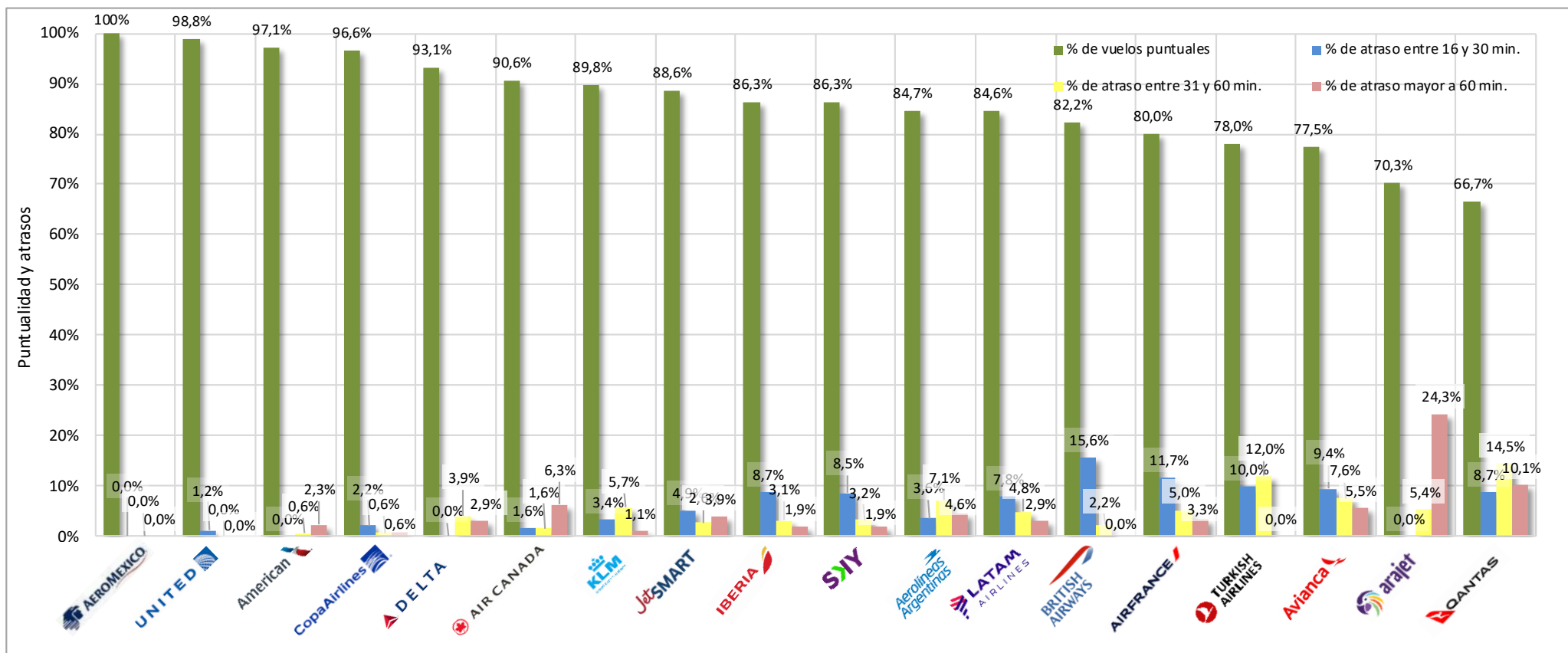
Puntualidad en Despegues

Vuelos Internacionales

1er Trimestre 2025

Por aerolínea

Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.
Ordenado de forma descendente en base a la puntualidad del periodo.



Puntualidad y Regularidad en Despegues
Vuelos Internacionales
1er Trimestre 2025
Por aerolínea

Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.
Ordenado de forma descendente en base a la puntualidad del periodo.

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.
AEROMÉXICO	81	70	86%	70	100%	0,0%	0,0%	0,0%
UNITED AIRLINES	90	86	96%	85	98,8%	1,2%	0,0%	0,0%
AMERICAN AIRLINES	178	174	97,8%	169	97,1%	0,0%	0,6%	2,3%
COPA	482	465	96%	449	96,6%	2,2%	0,6%	0,6%
DELTA AIRLINES	104	102	98%	95	93,1%	0,0%	3,9%	2,9%
AIR CANADA	64	64	100%	58	90,6%	1,6%	1,6%	6,3%
KLM	90	88	98%	79	89,8%	3,4%	5,7%	1,1%
JETSMART	1.245	1.219	98%	1.080	88,6%	4,9%	2,6%	3,9%
IBERIA	166	161	97%	139	86,3%	8,7%	3,1%	1,9%
SKY	1.645	1.601	97%	1.382	86,3%	8,5%	3,2%	1,9%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	247	196	79,4%	166	85%	3,6%	7,1%	4,6%
LATAM	4.853	4.726	97%	3.996	84,6%	7,8%	4,8%	2,9%
BRITISH AIRWAYS	45	45	100%	37	82,2%	15,6%	2,2%	0,0%
AIR FRANCE	61	60	98,4%	48	80,0%	11,7%	5,0%	3,3%
TURKISH AIRLINES	51	50	98%	39	78,0%	10,0%	12,0%	0,0%
AVIANCA	346	329	95%	255	77,5%	9,4%	7,6%	5,5%
ARAJET	38	37	97%	26	70,3%	0,0%	5,4%	24,3%
QANTAS AIRWAYS	69	69	100%	46	66,7%	8,7%	14,5%	10,1%

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.

Reclamos del Transporte Aéreo – Metodología y consideraciones

Las figuras presentadas a continuación están construidas a partir de la base de datos de reclamos reportados por los consumidores al SERNAC durante los años 2019, 2023, 2024, y primer trimestre de 2025, en los que el proveedor identificado corresponde a “transporte aéreo”, particularmente, a líneas aéreas. Adicionalmente, considerar que:

- La fecha considerada es aquella del ingreso del reclamo al SERNAC, la que no necesariamente coincide con la fecha del hecho que origina el reclamo.
- La denominada “tasa de reclamos” resulta de la cantidad de reclamos ingresados al SERNAC cada 10.000 pasajeros transportados.
- En aquellos casos en que se individualizan líneas aéreas, solo se incluyen aquellas con al menos 1 operación semanal durante el primer trimestre (T1) de 2025.
- Respecto a la causal de cierre de los reclamos, la denominada “Consumidor desiste” se registra desde el año 2021.

Por otra parte, es relevante mencionar que la sola presentación de un 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 que el proveedor lo deba acoger y/o compensar acorde a lo solicitado.

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.



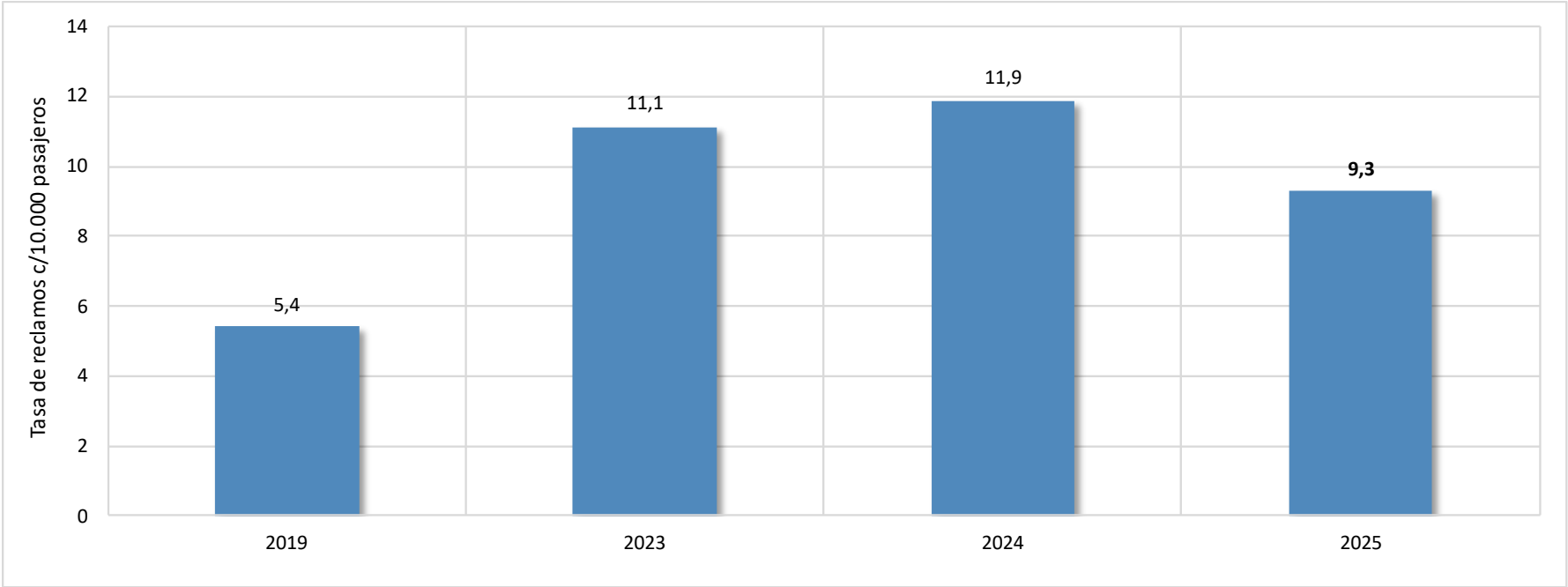
Tasa de Reclamos

Tasa de Reclamos

Anual

2019 2023 2024 2025

Información de los años 2019, 2023 y 2024 incluye datos del año completo, mientras que para el año 2025 se considera información del primer trimestre (T1).



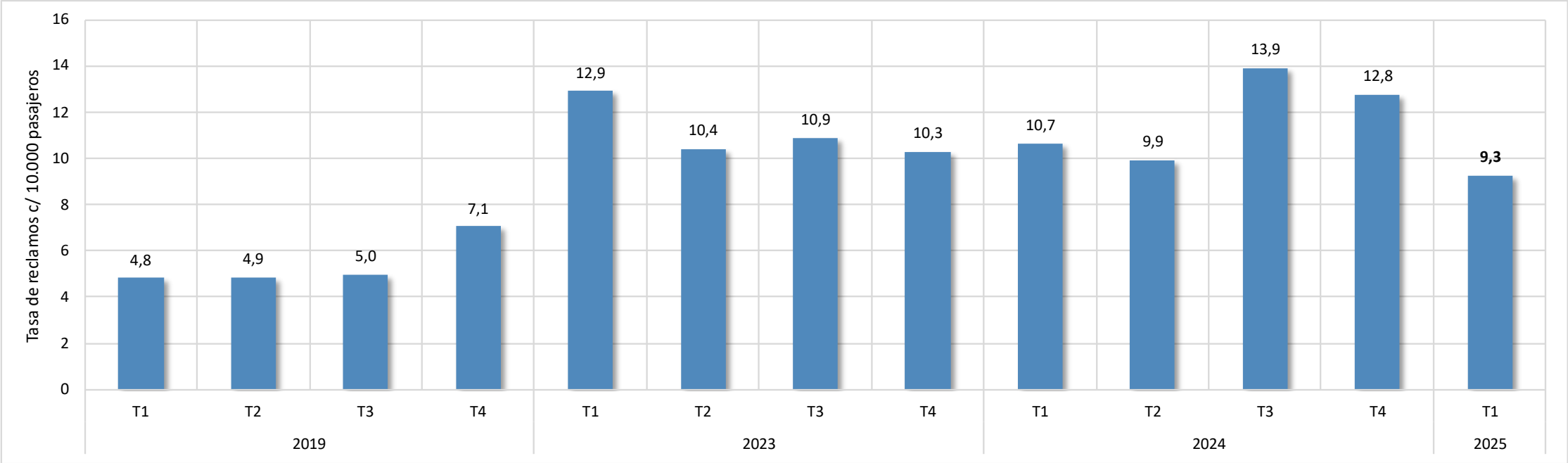
	2019	2023	2024	2025
Reclamos	14.114	27.871	33.511	7.472
Pasajeros	26.086.612	24.930.759	28.169.121	8.049.434
Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros	5,4	11,2	11,9	9,3

Tasa de Reclamos

Trimestral

2019 2023 2024 2025

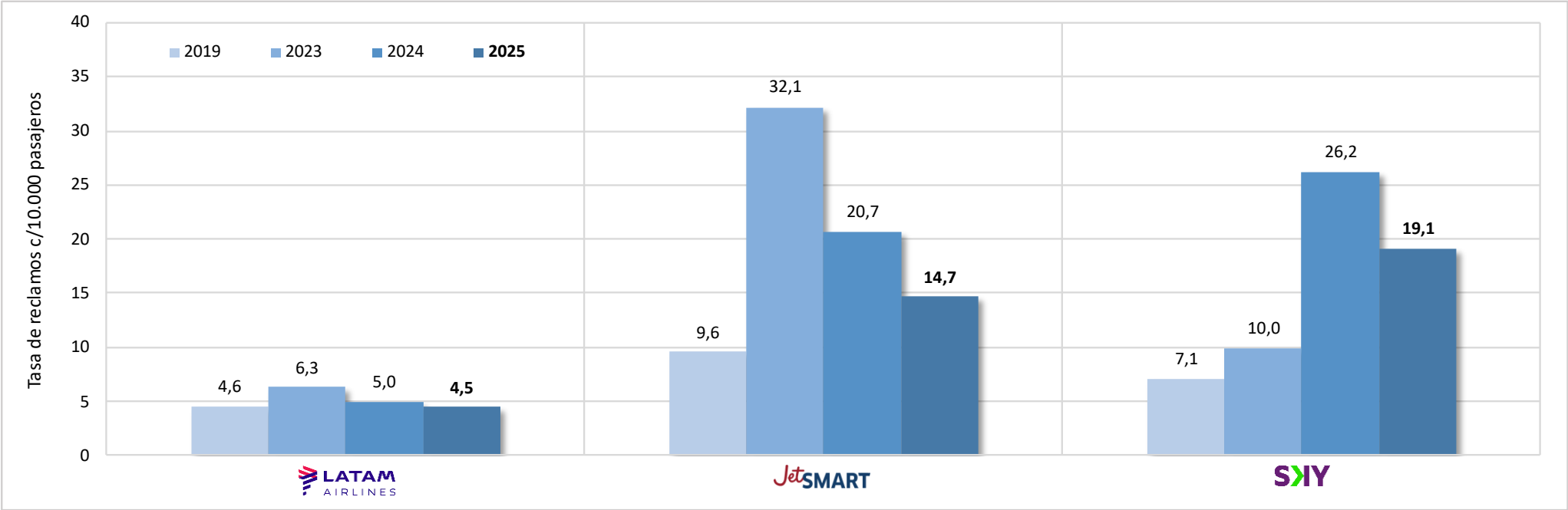
Información de los años 2019, 2023 y 2024 incluye datos del año completo, mientras que para el año 2025 se considera información del primer trimestre (T1).



	2019				2023				2024				2025
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1
Reclamos	3.578	2.873	3.238	4.423	8.251	5.736	6.849	6.930	8.109	6.139	9.733	9.458	7.472
Pasajeros	7.409.135	5.905.652	6.498.818	6.273.007	6.390.071	5.517.115	6.279.531	6.744.042	7.600.691	6.174.022	6.985.550	7.408.858	8.049.434
Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros	4,8	4,9	5,0	7,1	12,9	10,4	10,9	10,3	10,7	9,9	13,9	12,8	9,3

Tasa de Reclamos
Líneas Aéreas Chilenas
Anual
2019 2023 2024 2025

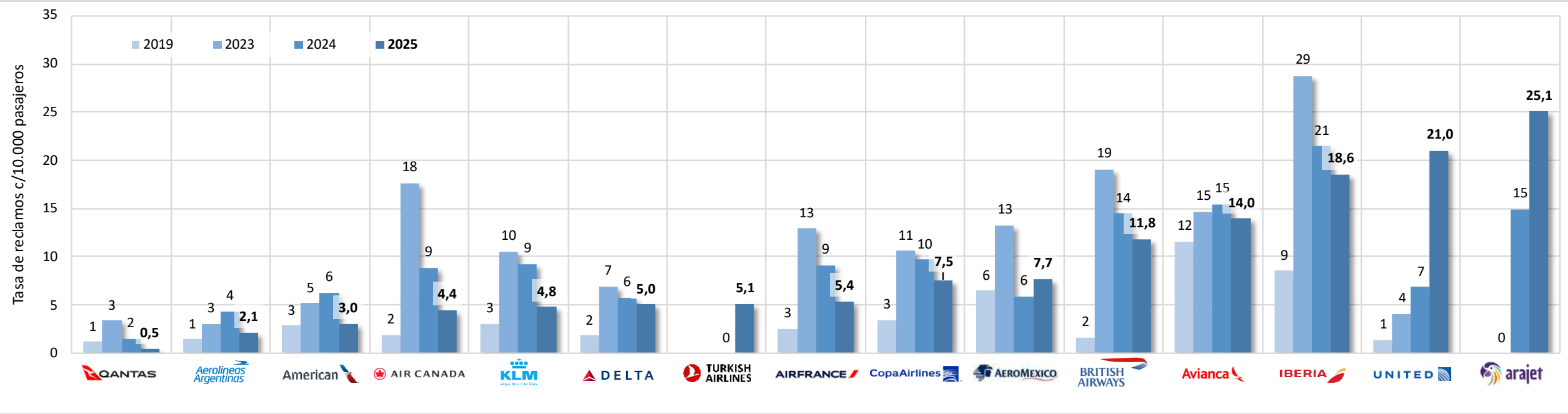
Información de los años 2019, 2023 y 2024 incluye datos del año completo, mientras que para el año 2025 se considera información del primer trimestre (T1).
Ordenado de forma ascendente según tasa de reclamos del último periodo.



	Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros		
	LATAM	JETSMART	SKY
2019	4,6	9,6	7,1
2023	6,3	32,1	10,0
2024	5,0	20,7	26,2
2025	4,5	14,7	19,1

Tasa de Reclamos
Líneas Aéreas Extranjeras
Anual
2019 2023 2024 2025

Información de los años 2019, 2023 y 2024 incluye datos del año completo, mientras que para el año 2025 se considera información del primer trimestre (T1).
Ordenado de forma ascendente según tasa de reclamos del último periodo.



Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros															
	QANTAS	AEROL. ARGENTINAS	AMERICAN AIRLINES	AIR CANADA	KLM	DELTA	TURKISH AIRLINES	AIR FRANCE	COPA	AEROMEXICO	BRITISH AIRWAYS	AVIANCA	IBERIA	UNITED AIRLINES	ARAJET
2019	1,1	1,4	2,9	1,8	3,0	1,8	-	2,6	3,4	6,4	1,6	11,6	8,5	1,4	-
2023	3,4	3,0	5,2	17,7	10,5	6,9	-	12,9	10,6	13,3	19,0	14,6	28,7	4,1	0,0
2024	1,5	4,3	6,3	8,9	9,2	5,8	0,0	9,1	9,7	5,9	14,5	15,4	21,5	6,8	14,9
2025	0,5	2,1	3,0	4,4	4,8	5,0	5,1	5,4	7,5	7,7	11,8	14,0	18,6	21,0	25,1

Participación de Mercado y Tasa de Reclamos
2019 2023 2024 2025
Por línea aérea

Ordenado de forma ascendente según tasa de reclamos del último periodo.

Aerolínea	Participación de mercado				Cantidad de reclamos				Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025
QANTAS	0,5%	0,3%	0,2%	0,3%	15	24	10	1	1,1	3,4	1,5	0,5
AEROL. ARGENTINAS	1,3%	1,3%	1,0%	0,7%	50	99	121	12	1,4	3,0	4,3	2,1
AEROVIAS DAP	0,4%	0,6%	0,4%	0,6%	4	11	18	11	0,4	0,7	1,5	2,3
AMERICAN AIRLINES	1,2%	1,0%	0,8%	0,9%	91	133	140	23	2,9	5,2	6,3	3,0
AIR CANADA	0,5%	0,4%	0,2%	0,4%	23	169	47	13	1,8	17,7	8,9	4,4
LATAM	57,6%	52,9%	57,0%	56,6%	6.855	8.363	8.049	2.045	4,6	6,3	5,0	4,5
KLM	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%	43	167	125	20	3,0	10,5	9,2	4,8
DELTA	0,5%	0,8%	0,8%	0,7%	23	134	125	29	1,8	6,9	5,8	5,0
TURKISH AIRLINES	-	-	0,0%	0,3%	-	-	0	11	-	-	0,0	5,1
AIR FRANCE	0,9%	0,9%	0,8%	0,7%	62	280	193	29	2,6	12,9	9,1	5,4
COPA	1,8%	2,2%	1,9%	1,8%	159	582	529	107	3,4	10,6	9,7	7,5
AEROMEXICO	0,5%	0,2%	0,2%	0,4%	90	65	36	23	6,4	13,3	5,9	7,7
BRITISH AIRWAYS	0,4%	0,3%	0,3%	0,2%	15	140	114	22	1,6	19,0	14,5	11,8
AVIANCA	1,3%	1,4%	1,4%	1,4%	393	518	616	161	11,6	14,6	15,4	14,0
JETSMART	10,0%	13,2%	12,8%	11,2%	2.487	10.558	7.451	1.329	9,6	32,1	20,7	14,7
IBERIA	1,6%	1,3%	1,5%	1,3%	348	931	929	193	8,5	28,7	21,5	18,6
SKY	17,7%	22,0%	19,9%	21,5%	3.291	5.459	14.671	3.313	7,1	10,0	26,2	19,1
UNITED AIRLINES	0,5%	0,5%	0,2%	0,4%	17	50	36	63	1,4	4,1	6,8	21,0
ARAJET	-	0,0%	0,1%	0,1%	-	0	45	26	-	0,0	14,9	25,1
OTROS	2,8%	0,08%	0,02%	0,00%								

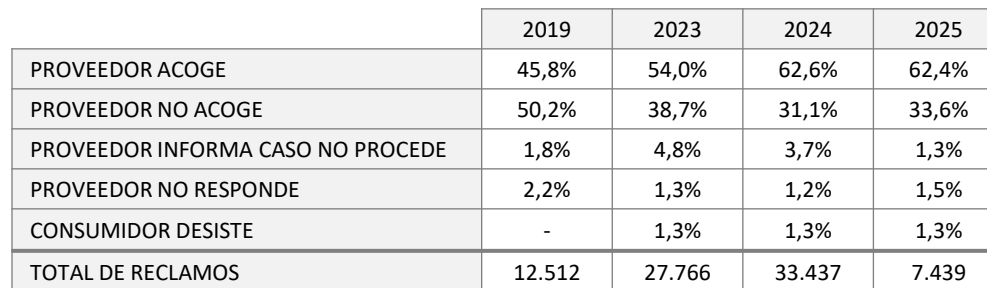
Notas:

1. Celdas sin valor cuando aerolínea no operó en periodo respectivo.



Respuesta a Reclamos

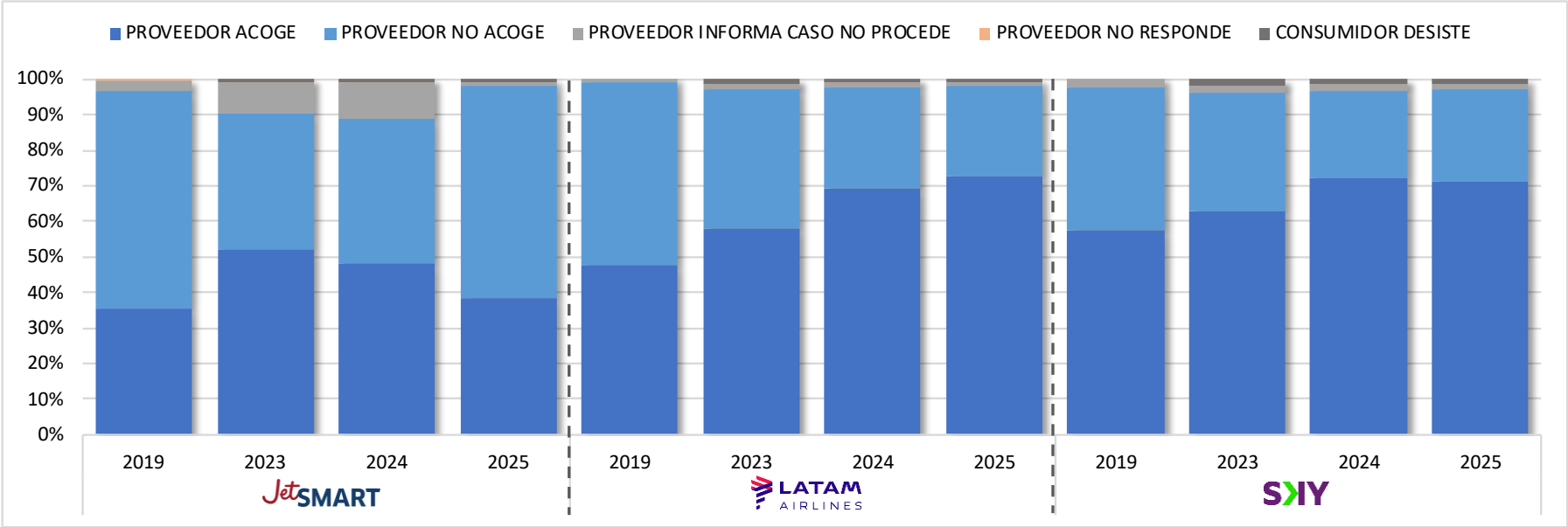
2019 2023 2024 2025



1. Categoría “consumidor desiste” no está disponible para el año 2019, pues dicha caracterización se inició a partir del año 2021.

Respuesta a Reclamos
Líneas Aéreas Chilenas
Anual
2019 2023 2024 2025

Ordenado de forma alfabética.

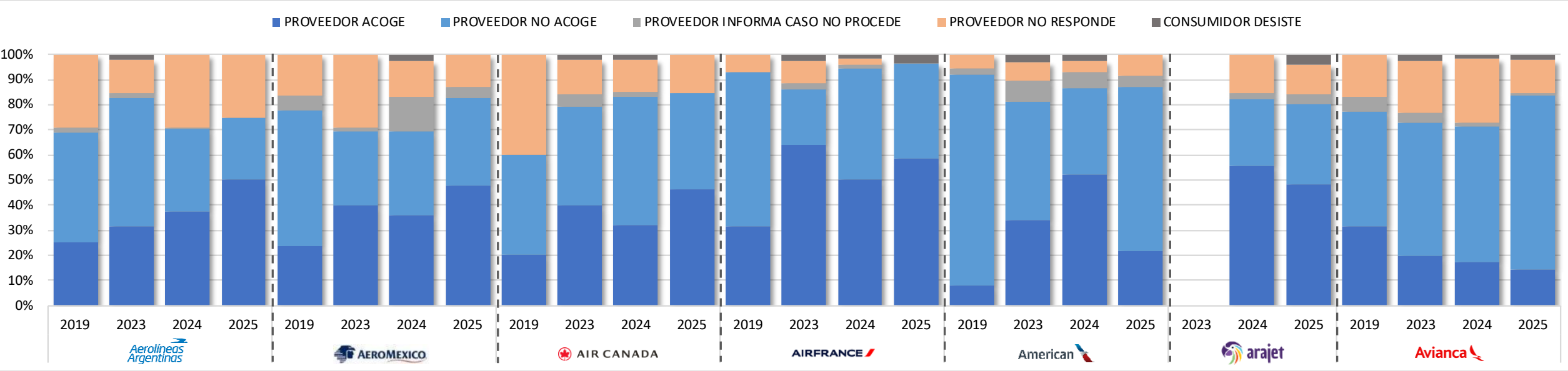


	JETSMART				LATAM				SKY			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025
PROVEEDOR ACOGE	35,4%	52,1%	48,3%	38,6%	47,5%	58,1%	69,0%	72,7%	57,7%	62,9%	72,0%	71,4%
PROVEEDOR NO ACOGE	61,3%	38,1%	40,8%	59,4%	51,7%	39,2%	28,6%	25,5%	40,0%	33,1%	24,5%	25,6%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	2,9%	8,9%	10,0%	1,1%	0,8%	1,6%	1,3%	0,9%	2,2%	2,4%	2,1%	1,5%
PROVEEDOR NO RESPONDE	0,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
CONSUMIDOR DESISTE	-	0,9%	0,9%	0,9%	-	1,1%	1,0%	0,9%	-	1,6%	1,4%	1,5%
TOTAL DE RECLAMOS	2.206	10.558	7.450	1.329	6.081	8.363	8.048	2.045	2.858	5.459	14.671	3.312

Notas:
1. Categoría “consumidor desiste” no está disponible para el año 2019, pues dicha caracterización se inició a partir del año 2021.

Respuesta a Reclamos
Líneas Aéreas Extranjeras (1 de 2)
Anual
2019 2023 2024 2025

Ordenado de forma alfabética.

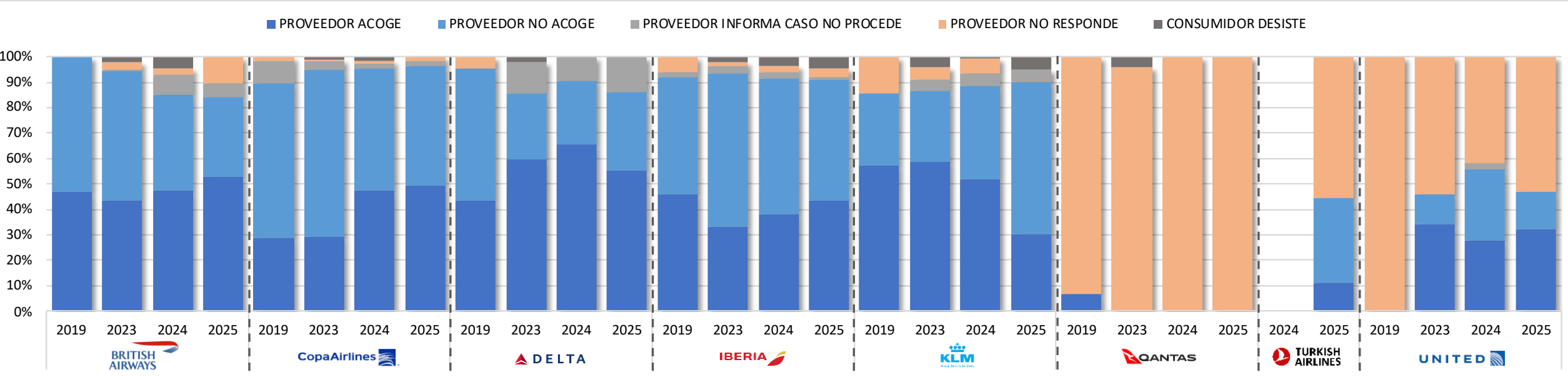


	AEROL. ARGENTINAS				AEROMEXICO				AIR CANADA				AIR FRANCE				AMERICAN AIRLINES				ARAJET			AVIANCA			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025
PROVEEDOR ACOGE	25,0%	31,3%	37,2%	50,0%	23,5%	40,0%	36,1%	47,8%	20,0%	39,6%	31,9%	46,2%	31,6%	63,9%	50,3%	58,6%	8,0%	33,8%	52,1%	21,7%	-	55,6%	48,0%	31,3%	19,9%	17,2%	14,6%
PROVEEDOR NO ACOGE	43,8%	51,5%	33,1%	25,0%	54,1%	29,2%	33,3%	34,8%	40,0%	39,6%	51,1%	38,5%	61,4%	22,1%	44,0%	37,9%	83,9%	47,4%	34,3%	65,2%	-	26,7%	32,0%	45,7%	52,9%	53,9%	69,0%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	2,1%	2,0%	0,8%	0,0%	5,9%	1,5%	13,9%	4,3%	0,0%	4,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,5%	1,6%	0,0%	2,3%	8,3%	6,4%	4,3%	-	2,2%	4,0%	6,0%	4,1%	1,8%	1,3%
PROVEEDOR NO RESPONDE	29,2%	13,1%	28,9%	25,0%	16,5%	29,2%	13,9%	13,0%	40,0%	13,6%	12,8%	15,4%	7,0%	8,6%	2,6%	0,0%	5,7%	7,5%	4,3%	8,7%	-	15,6%	12,0%	17,0%	20,7%	25,5%	13,3%
CONSUMIDOR DESISTE	-	2,0%	0,0%	0,0%	-	0,0%	2,8%	0,0%	-	2,4%	2,1%	0,0%	-	2,9%	1,6%	3,4%	-	3,0%	2,9%	0,0%	-	0,0%	4,0%	-	2,5%	1,6%	1,9%
TOTAL DE RECLAMOS	48	99	121	12	85	65	36	23	20	169	47	13	57	280	193	29	87	133	140	23	0	45	25	348	518	616	158

Notas:
1. Categoría “consumidor desiste” no está disponible para el año 2019, pues dicha caracterización se inició a partir del año 2021.
2. Celdas sin valor cuando aerolínea no operó en periodo respectivo.

Respuesta a Reclamos
Líneas Aéreas Extranjeras (2 de 2)
Anual
2019 2023 2024 2025

Ordenado de forma alfabética.



	BRITISH AIRWAYS				COPA				DELTA				IBERIA				KLM				QANTAS				TURKISH		UNITED AIRLINES			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2024	2025	2019	2023	2024	2025
PROVEEDOR ACOGE	46,7%	43,6%	47,4%	52,6%	28,7%	29,2%	47,3%	49,5%	43,5%	59,7%	65,6%	55,2%	45,8%	33,1%	38,2%	43,3%	57,1%	58,7%	52,0%	30,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	-	11,1%	0,0%	34,0%	27,8%	32,3%
PROVEEDOR NO ACOGE	53,3%	50,7%	37,7%	31,6%	61,0%	65,8%	48,4%	46,7%	52,2%	26,1%	24,8%	31,0%	46,1%	60,3%	53,1%	48,0%	28,6%	28,1%	36,8%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	33,3%	0,0%	12,0%	27,8%	14,5%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	0,0%	0,7%	7,9%	5,3%	8,8%	3,4%	1,7%	1,9%	0,0%	11,9%	9,6%	13,8%	2,1%	3,0%	2,9%	0,6%	0,0%	4,2%	4,8%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
PROVEEDOR NO RESPONDE	0,0%	2,9%	2,6%	10,5%	1,5%	0,2%	0,9%	1,9%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	1,4%	2,0%	3,5%	14,3%	4,8%	5,6%	0,0%	93,3%	95,8%	100,0%	100,0%	-	55,6%	100,0%	54,0%	41,7%	53,2%
CONSUMIDOR DESISTE	-	2,1%	4,4%	0,0%	-	1,4%	1,7%	0,0%	-	2,2%	0,0%	0,0%	-	2,3%	3,8%	4,7%	-	4,2%	0,8%	5,0%	-	4,2%	0,0%	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL DE RECLAMOS	15	140	114	19	136	582	529	107	23	134	125	29	330	931	929	171	42	167	125	20	15	24	10	1	0	9	16	50	36	62

Notas:
1. Categoría “consumidor desiste” no está disponible para el año 2019, pues dicha caracterización se inició a partir del año 2021.
2. Celdas sin valor cuando aerolínea no operó en periodo respectivo.

Reclamos y Respuestas

Anual

2019 2023 2024 2025

Por línea aérea

Ordenado de forma alfabética.

Aerolínea	Total de reclamos remitidos a aerolínea				Reclamos según subcategorías de "cierre"																			
					Proveedor acoge				Proveedor no acoge				Proveedor informa caso no procede				Proveedor no responde				Consumidor desiste			
	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Mar]
AEROL. ARGENTINAS	48	99	121	12	12	31	45	6	21	51	40	3	1	2	1	0	14	13	35	3	-	2	0	0
AEROMEXICO	85	65	36	23	20	26	13	11	46	19	12	8	5	1	5	1	14	19	5	3	-	0	1	0
AIR CANADA	20	169	47	13	4	67	15	6	8	67	24	5	0	8	1	0	8	23	6	2	-	4	1	0
AIR FRANCE	57	280	193	29	18	179	97	17	35	62	85	11	0	7	3	0	4	24	5	0	-	8	3	1
AMERICAN AIRLINES	87	133	140	23	7	45	73	5	73	63	48	15	2	11	9	1	5	10	6	2	-	4	4	0
ARAJET	-	0	45	25	-	0	25	12	-	0	12	8	-	0	1	1	-	0	7	3	-	0	0	1
AVIANCA	348	518	616	158	109	103	106	23	159	274	332	109	21	21	11	2	59	107	157	21	-	13	10	3
BRITISH AIRWAYS	15	140	114	19	7	61	54	10	8	71	43	6	0	1	9	1	0	4	3	2	-	3	5	0
COPA	136	582	529	107	39	170	250	53	83	383	256	50	12	20	9	2	2	1	5	2	-	8	9	0
DELTA	23	134	125	29	10	80	82	16	12	35	31	9	0	16	12	4	1	0	0	0	-	3	0	0
IBERIA	330	931	929	171	151	308	355	74	152	561	493	82	7	28	27	1	20	13	19	6	-	21	35	8
JETSMART	2.206	10.558	7.450	1.329	781	5.496	3.601	513	1.353	4.021	3.036	789	64	940	743	15	8	6	2	0	-	95	68	12
KLM	42	167	125	20	24	98	65	6	12	47	46	12	0	7	6	1	6	8	7	0	-	7	1	1
LATAM	6.081	8.363	8.048	2.045	2.888	4.859	5.556	1.486	3.141	3.277	2.299	522	46	132	108	18	6	1	1	0	-	94	84	19
QANTAS	15	24	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	23	10	1	-	1	0	0
SKY	2.858	5.459	14.671	3.312	1.648	3.431	10.561	2.365	1.143	1.809	3.597	847	64	130	303	49	3	1	1	0	-	88	209	51
TURKISH AIRLINES	-	-	0	9	-	-	0	1	-	-	0	3	-	-	0	0	-	-	0	5	-	-	0	0
UNITED AIRLINES	16	50	36	62	0	17	10	20	0	6	10	9	0	0	1	0	16	27	15	33	-	0	0	0

Notas:

1. Categoría “consumidor desiste” no está disponible para el año 2019, pues dicha caracterización se inició a partir del año 2021.

2. Celdas sin valor cuando aerolínea no operó en periodo respectivo.



Junta de Aeronáutica Civil

**Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones**

Gobierno de Chile