



INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN CHILE

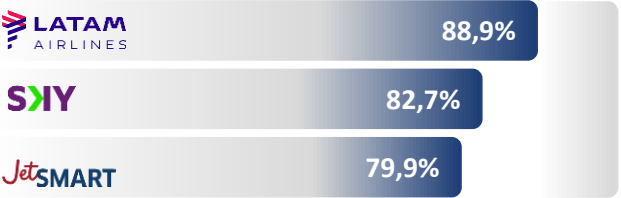
2do trimestre 2025

Publicado en julio de 2025

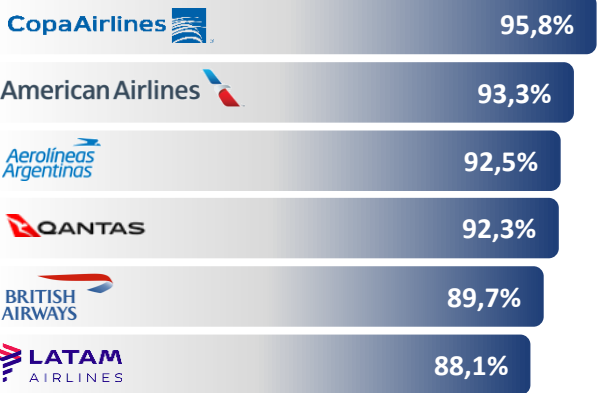
PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO
AL 2DO TRIMESTRE DEL 2025

PUNTUALIDAD

Vuelos Domésticos



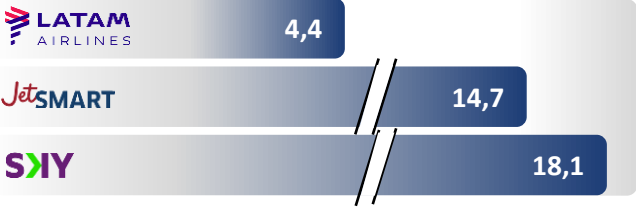
Vuelos Internacionales – Top 6



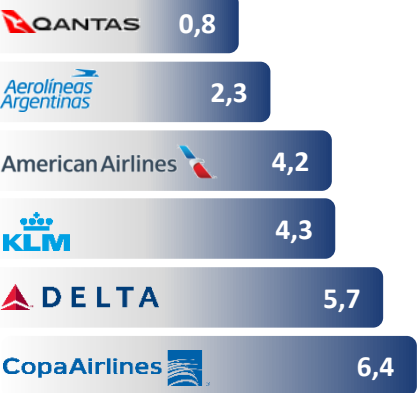
Vuelo puntual es aquel que se inicia antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado. Considerando operaciones del 2do trimestre exclusivamente.

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 durante el 2do trimestre de 2025.

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

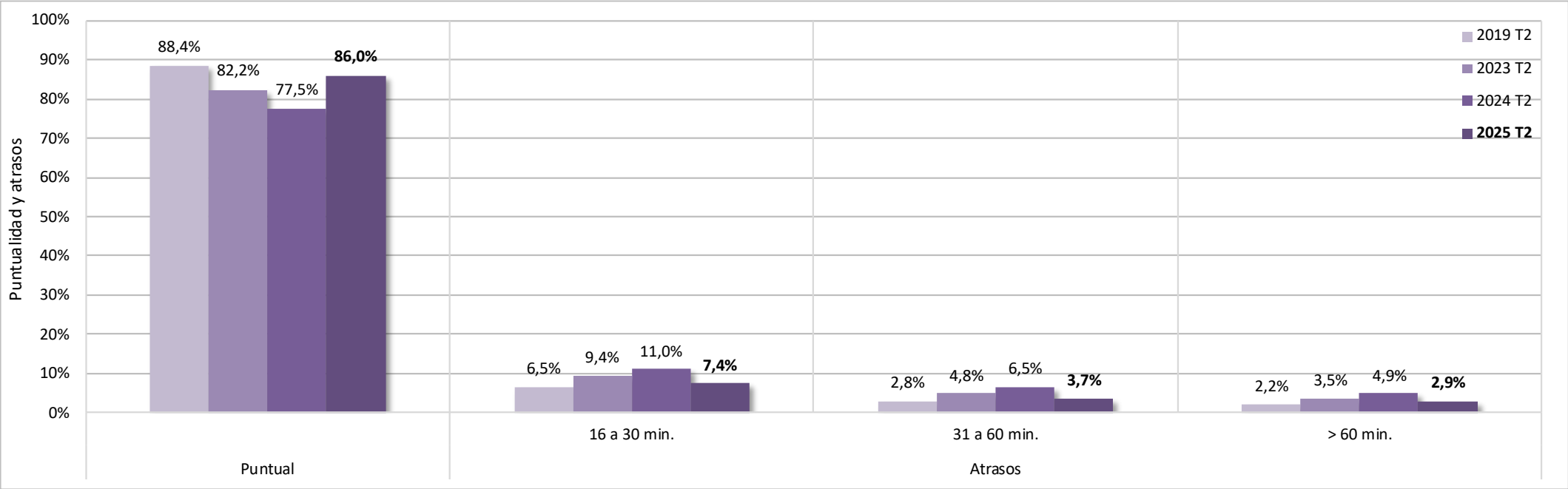
Puntualidad en Despegues

Vuelos Domésticos

2do Trimestre

2019 2023 2024 2025

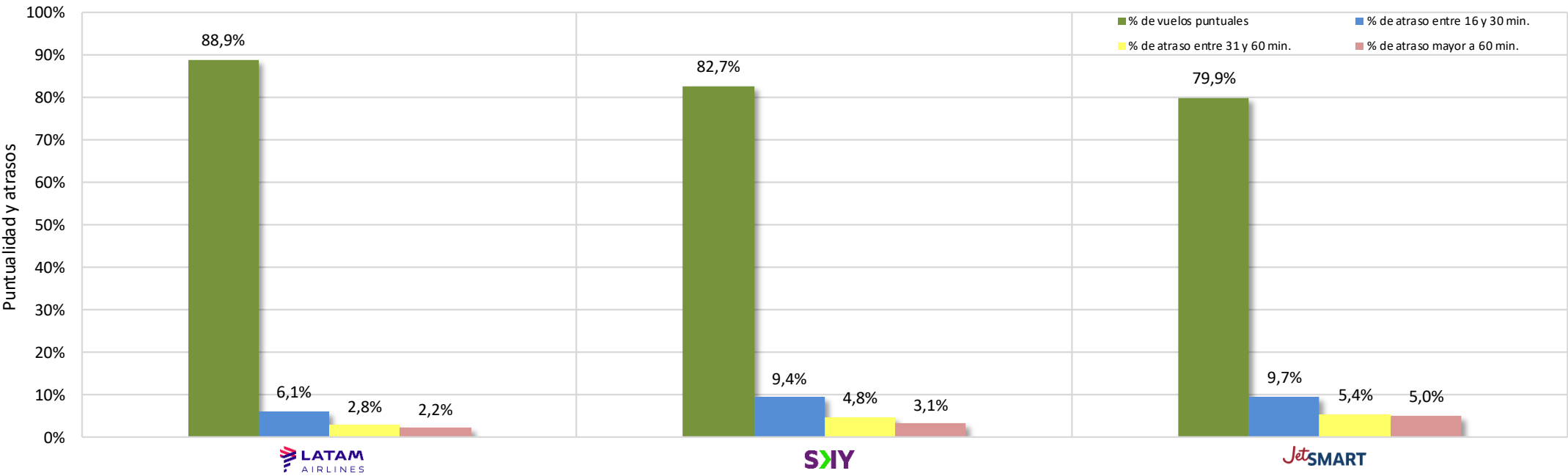
Se incluyen todas las operaciones de despegue desde aeródromos en Chile.



Año	Trimestre	Puntual	Atrasos		
			16 a 30 min.	31 a 60 min.	> 60 min.
2019	T2	88,4%	6,5%	2,8%	2,2%
2023	T2	82,2%	9,4%	4,8%	3,5%
2024	T2	77,5%	11,0%	6,5%	4,9%
2025	T2	86,0%	7,4%	3,7%	2,9%

Puntualidad en Despegues
Vuelos Domésticos
2do 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.

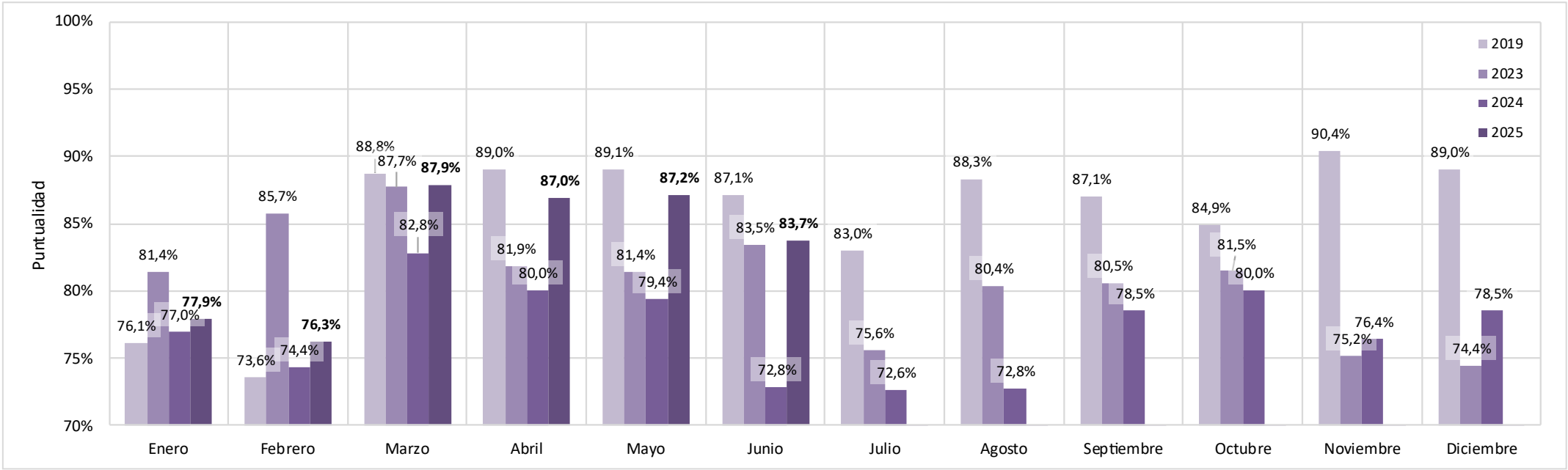


Línea Aérea	Cantidad de vuelos programados	Cantidad de vuelos realizados	% de vuelos regulares	Cantidad de vuelos puntuales	% de vuelos puntuales	% de atraso entre 16 y 30 min.	% de atraso entre 31 y 60 min.	% de atraso mayor a 60 min.
LATAM	14.131	14.057	99,5%	12.496	88,9%	6,1%	2,8%	2,2%
SKY	5.336	5.286	99,1%	4.369	82,7%	9,4%	4,8%	3,1%
JETSMART	3.929	3.813	97,0%	3.048	79,9%	9,7%	5,4%	5,0%

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

Puntualidad en Despegues
Vuelos Domésticos
Mensual
2019 2023 2024 2025

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



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	76,1%	73,6%	88,8%	89,0%	89,1%	87,1%	83,0%	88,3%	87,1%	84,9%	90,4%	89,0%
2023	81,4%	85,7%	87,7%	81,9%	81,4%	83,5%	75,6%	80,4%	80,5%	81,5%	75,2%	74,4%
2024	77,0%	74,4%	82,8%	80,0%	79,4%	72,8%	72,6%	72,8%	78,5%	80,0%	76,4%	78,5%
2025	77,9%	76,3%	87,9%	87,0%	87,2%	83,7%	-	-	-	-	-	-

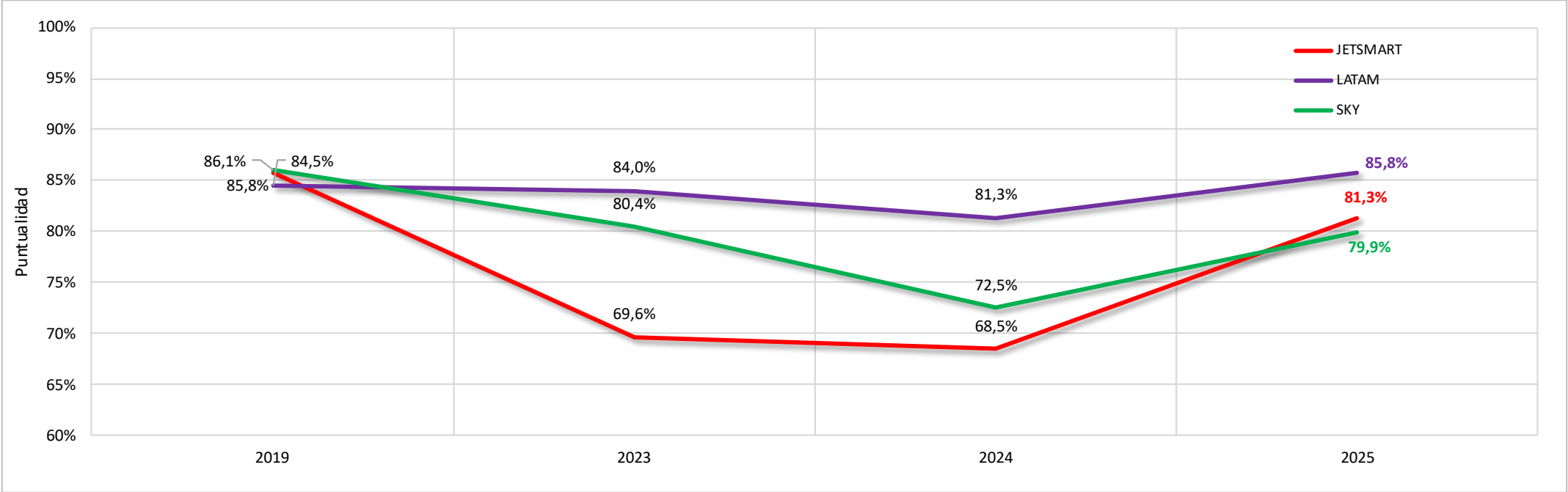
Puntualidad en Despegues

Vuelos Domésticos

Anual

2019 2023 2024 2025

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



Línea Aérea	2019	2023	2024	2025 ↓
LATAM	84,5%	84,0%	81,3%	85,8%
JETSMART	85,8%	69,6%	68,5%	81,3%
SKY	86,1%	80,4%	72,5%	79,9%



Puntualidad y Regularidad Vuelos Internacionales

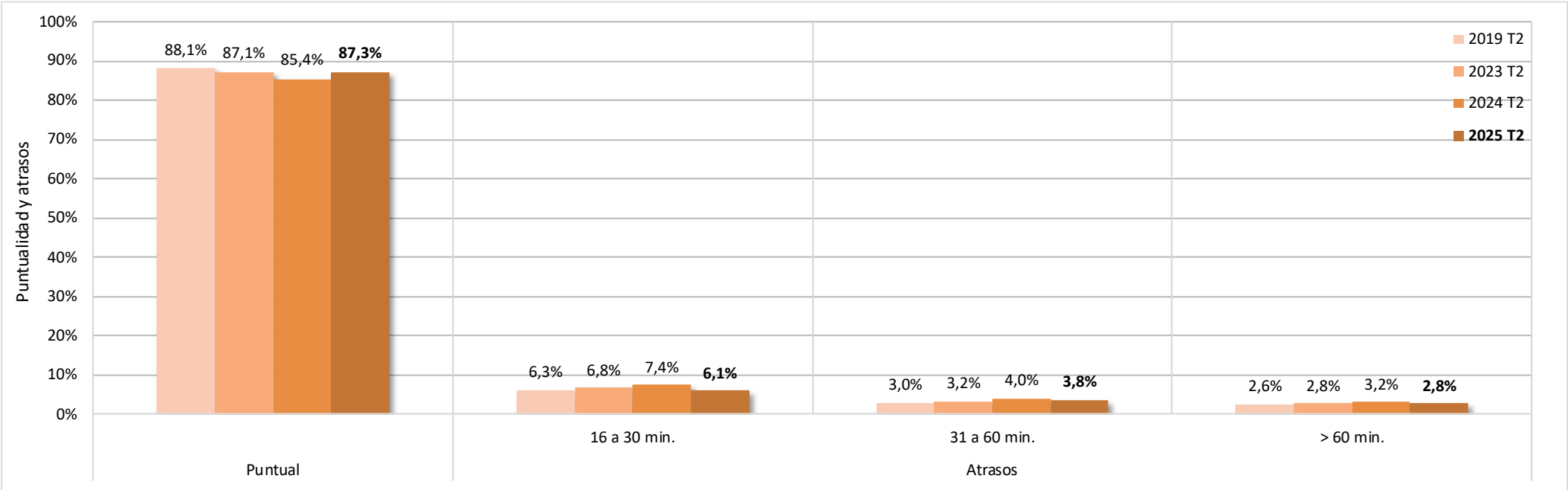
Puntualidad en Despegues

Vuelos Internacionales

2do 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	T2	88,1%	6,3%	3,0%	2,6%
2023	T2	87,1%	6,8%	3,2%	2,8%
2024	T2	85,4%	7,4%	4,0%	3,2%
2025	T2	87,3%	6,1%	3,8%	2,8%

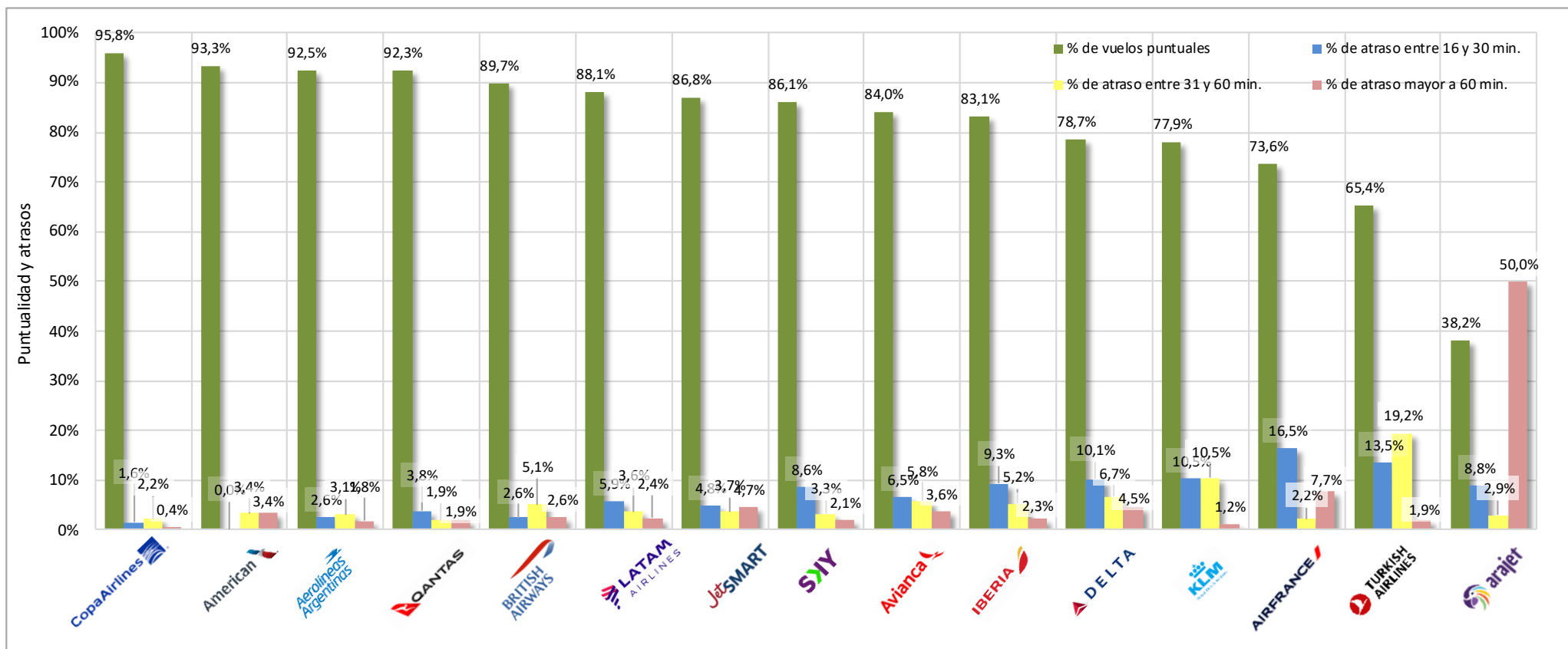
Puntualidad en Despegues

Vuelos Internacionales

2do 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
2do 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.
COPA	451	449	99,6%	430	95,8%	1,6%	2,2%	0,4%
AMERICAN AIRLINES	90	89	98,9%	83	93,3%	0,0%	3,4%	3,4%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	256	228	89,1%	211	92,5%	2,6%	3,1%	1,8%
QANTAS	52	52	100%	48	92,3%	3,8%	1,9%	1,9%
BRITISH AIRWAYS	39	39	100%	35	89,7%	2,6%	5,1%	2,6%
LATAM	4.390	4.353	99,2%	3.834	88,1%	5,9%	3,6%	2,4%
JETSMART	771	752	97,5%	653	86,8%	4,8%	3,7%	4,7%
SKY	1.067	1.061	99,4%	913	86,1%	8,6%	3,3%	2,1%
AVIANCA	275	275	100%	231	84,0%	6,5%	5,8%	3,6%
IBERIA	173	172	99,4%	143	83,1%	9,3%	5,2%	2,3%
DELTA AIRLINES	90	89	98,9%	70	78,7%	10,1%	6,7%	4,5%
KLM	91	86	94,5%	67	77,9%	10,5%	10,5%	1,2%
AIR FRANCE	91	91	100%	67	73,6%	16,5%	2,2%	7,7%
TURKISH AIRLINES	52	52	100%	34	65,4%	13,5%	19,2%	1,9%
ARAJET	39	34	87,2%	13	38,2%	8,8%	2,9%	50,0%

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.

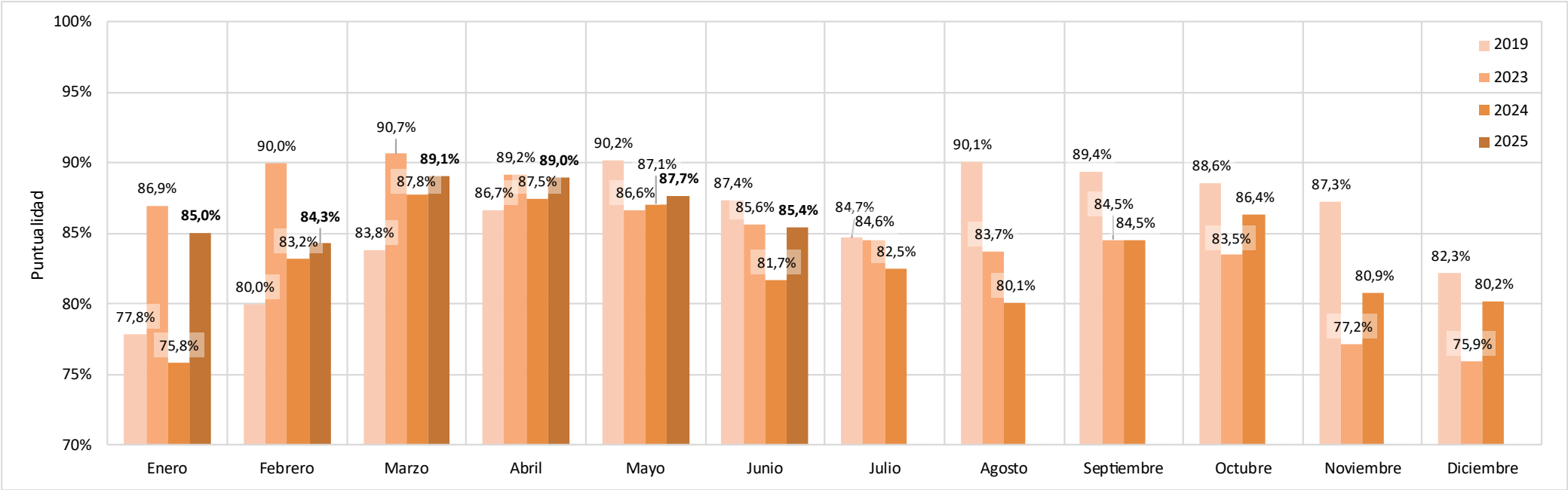
Puntualidad en Despegues

Vuelos Internacionales

Mensual

2019 2023 2024 2025

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



Año / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	77,8%	80,0%	83,8%	86,7%	90,2%	87,4%	84,7%	90,1%	89,4%	88,6%	87,3%	82,3%
2023	86,9%	90,0%	90,7%	89,2%	86,6%	85,6%	84,6%	83,7%	84,5%	83,5%	77,2%	75,9%
2024	75,8%	83,2%	87,8%	87,5%	87,1%	81,7%	82,5%	80,1%	84,5%	86,4%	80,9%	80,2%
2025	85,0%	84,3%	89,1%	89,0%	87,7%	85,4%	-	-	-	-	-	-

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 2025 hasta el 2do trimestre, 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 segundo trimestre (T2) 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.



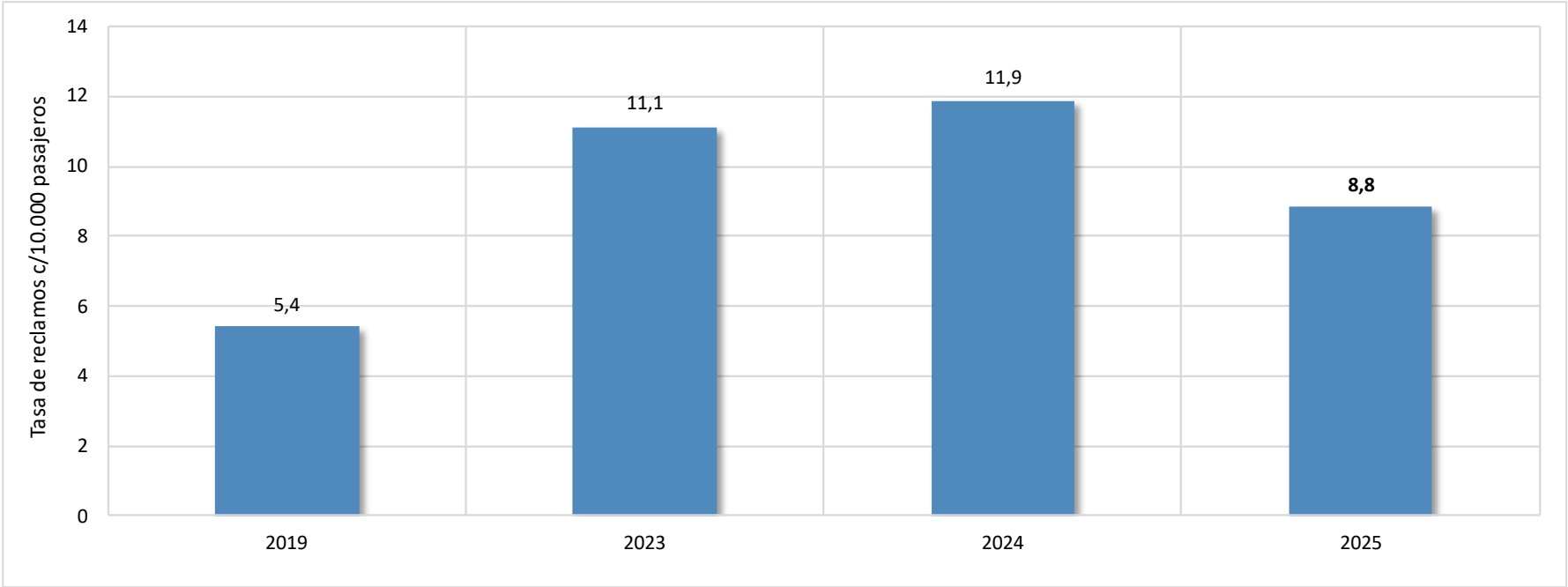
Tasa de Reclamos

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 y segundo trimestre (T1 y T2)



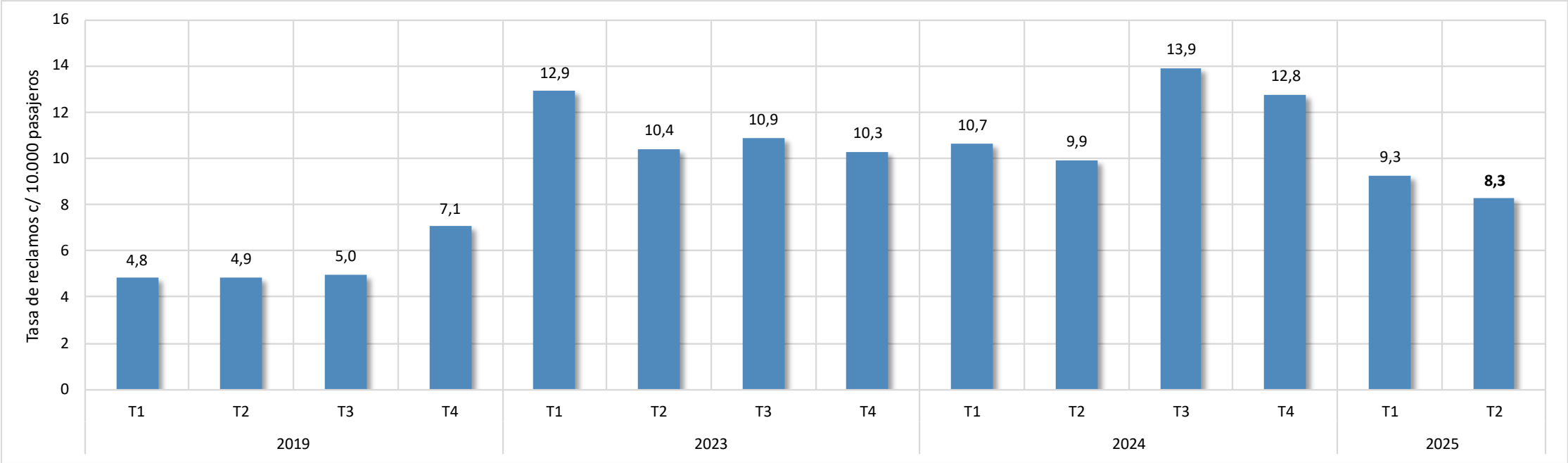
	2019	2023	2024	2025
Reclamos	14.112	27.766	33.439	12.680
Pasajeros	26.086.612	24.930.759	28.169.121	14.354.555
Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros	5,4	11,1	11,9	8,8

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 y segundo trimestre (T1 y T2)



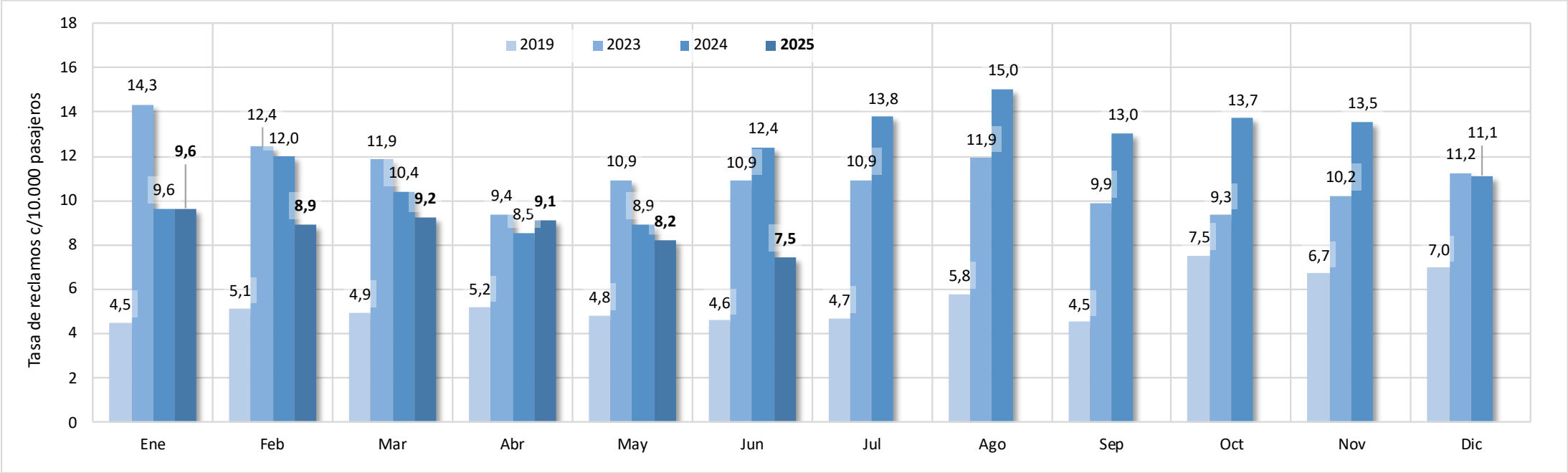
	2019				2023				2024				2025	
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2
Reclamos	3.578	2.873	3.238	4.423	8.251	5.736	6.849	6.930	8.109	6.139	9.733	9.458	7.472	5.208
Pasajeros	7.409.135	5.905.652	6.498.818	6.273.007	6.390.071	5.517.115	6.279.531	6.744.042	7.600.691	6.174.022	6.985.550	7.408.858	8.049.434	6.305.121
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	8,3

Tasa de Reclamos

Mensual

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 y segundo trimestre (T1 y T2)



	Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Reclamos	2019	1.193	1.255	1.130	1.041	965	867	1.088	1.220	930	1.486	1.353	1.584
	2023	3.202	2.608	2.441	1.718	2.012	2.006	2.433	2.406	2.010	2.021	2.305	2.604
	2024	2.619	3.062	2.428	1.767	1.838	2.534	3.370	3.368	2.995	3.327	3.297	2.834
	2025	2.756	2.388	2.328	1.916	1.715	1.577	-	-	-	-	-	-
Pasajeros	2019	2.656.472	2.463.250	2.289.413	2.014.529	1.999.253	1.891.870	2.318.116	2.120.142	2.060.560	1.983.134	2.018.739	2.271.134
	2023	2.233.133	2.097.902	2.059.036	1.830.758	1.845.209	1.841.148	2.224.190	2.019.428	2.035.913	2.164.324	2.260.404	2.319.314
	2024	2.716.049	2.555.141	2.329.501	2.068.874	2.062.290	2.042.858	2.446.438	2.239.266	2.299.846	2.424.782	2.434.765	2.549.311
	2025	2.856.619	2.675.894	2.516.921	2.106.012	2.085.211	2.113.898	-	-	-	-	-	-
Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros	2019	4,5	5,1	4,9	5,2	4,8	4,6	4,7	5,8	4,5	7,5	6,7	7,0
	2023	14,3	12,4	11,9	9,4	10,9	10,9	10,9	11,9	9,9	9,3	10,2	11,2
	2024	9,6	12,0	10,4	8,5	8,9	12,4	13,8	15,0	13,0	13,7	13,5	11,1
	2025	9,6	8,9	9,2	9,1	8,2	7,5	-	-	-	-	-	-

Tasa de Reclamos

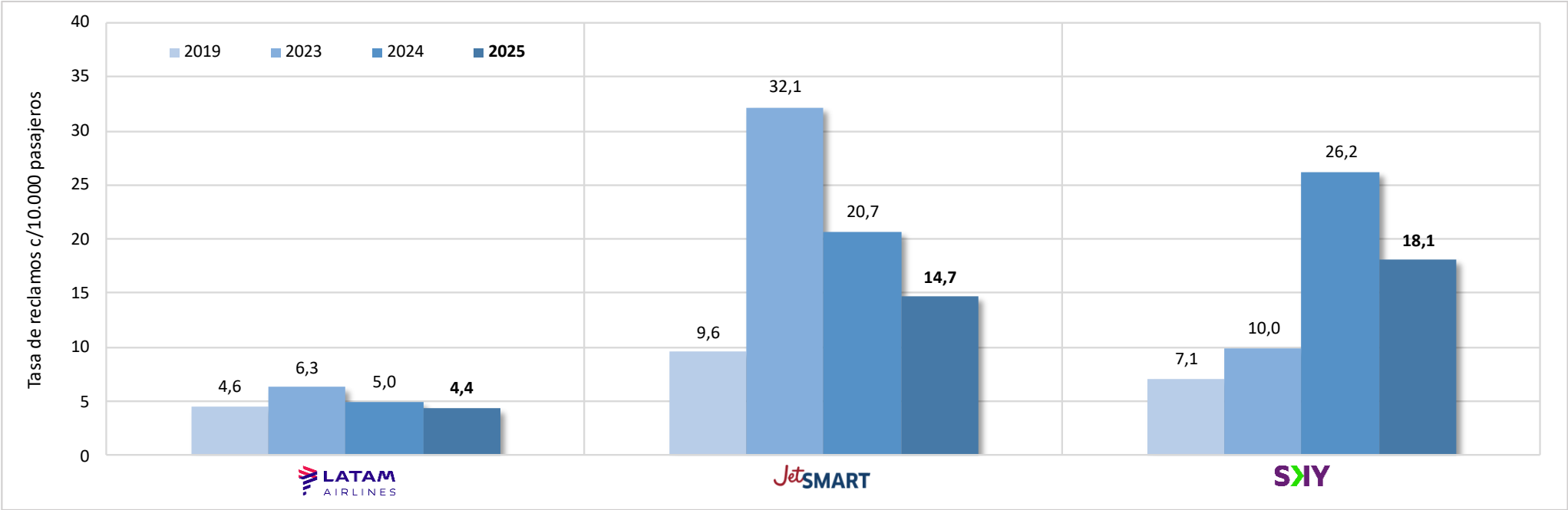
Líneas Aéreas Chilenas

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 y segundo trimestre (T1 y T2)

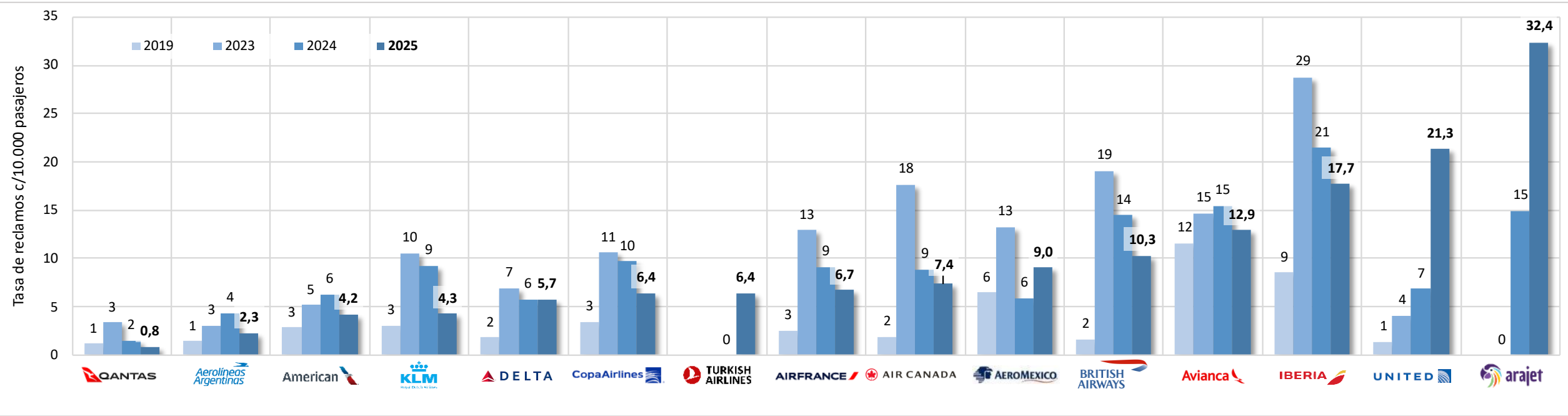
Ordenado de forma ascendente según tasa de reclamos del último periodo



	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	4,4	14,7	18,1

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 y segundo trimestre (T1 y T2)
Ordenado de forma ascendente según tasa de reclamos del último periodo



Tasa de reclamos c/10.000 pasajeros															
	QANTAS	AEROLÍNEAS ARGENTINAS	AMERICAN AIRLINES	KLM	DELTA	COPA	TURKISH AIRLINES	AIR FRANCE	AIR CANADA	AEROMEXICO	BRITISH AIRWAYS	AVIANCA	IBERIA	UNITED AIRLINES	ARAJET
2019	1,1	1,4	2,9	3,0	1,8	3,4	-	2,6	1,8	6,4	1,6	11,6	8,5	1,4	-
2023	3,4	3,0	5,2	10,5	6,9	10,6	-	12,9	17,7	13,3	19,0	14,6	28,7	4,1	0
2024	1,5	4,3	6,3	9,2	5,8	9,7	0	9,1	8,9	5,9	14,5	15,4	21,5	6,8	14,9
2025	0,8	2,3	4,2	4,3	5,7	6,4	6,4	6,7	7,4	9,0	10,3	12,9	17,7	21,3	32,4

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	3	1,1	3,4	1,5	0,8
AEROVIAS DAP	0,4%	0,6%	0,4%	0,5%	4	11	18	13	0,4	0,7	1,5	1,8
AEROL. ARGENTINAS	1,3%	1,3%	1,0%	0,8%	50	99	121	27	1,4	3,0	4,3	2,3
AMERICAN AIRLINES	1,2%	1,0%	0,8%	0,8%	91	133	140	48	2,9	5,2	6,3	4,2
KLM	0,5%	0,6%	0,5%	0,5%	43	167	125	31	3,0	10,5	9,2	4,3
LATAM	57,6%	52,9%	57,0%	57,9%	6.855	8.363	8.049	3.687	4,6	6,3	5,0	4,4
DELTA	0,5%	0,8%	0,8%	0,7%	23	134	125	60	1,8	6,9	5,8	5,7
COPA	1,8%	2,2%	1,9%	1,9%	159	582	529	176	3,4	10,6	9,7	6,4
TURKISH AIRLINES	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	-	-	0	24	-	-	0,0	6,4
AIR FRANCE	0,9%	0,9%	0,8%	0,7%	62	280	193	72	2,6	12,9	9,1	6,7
AIR CANADA	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%	23	169	47	22	1,8	17,7	8,9	7,4
AEROMEXICO	0,5%	0,2%	0,2%	0,2%	90	65	36	27	6,4	13,3	5,9	9,0
BRITISH AIRWAYS	0,4%	0,3%	0,3%	0,2%	15	140	114	34	1,6	19,0	14,5	10,3
AVIANCA	1,3%	1,4%	1,4%	1,4%	393	518	616	268	11,6	14,6	15,4	12,9
JETSMART	10,0%	13,2%	12,8%	11,7%	2.487	10.558	7.451	2.459	9,6	32,1	20,7	14,7
IBERIA	1,6%	1,3%	1,5%	1,4%	348	931	929	363	8,5	28,7	21,5	17,7
SKY	17,7%	22,0%	19,9%	20,0%	3.291	5.459	14.671	5.178	7,1	10,0	26,2	18,1
UNITED AIRLINES	0,5%	0,5%	0,2%	0,2%	17	50	36	64	1,4	4,1	6,8	21,3
ARAJET	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	-	0	45	65	-	0,0	14,9	32,4
OTROS	2,8%	0,08%	0,02%	0,01%								

Notas:

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



Respuesta a Reclamos

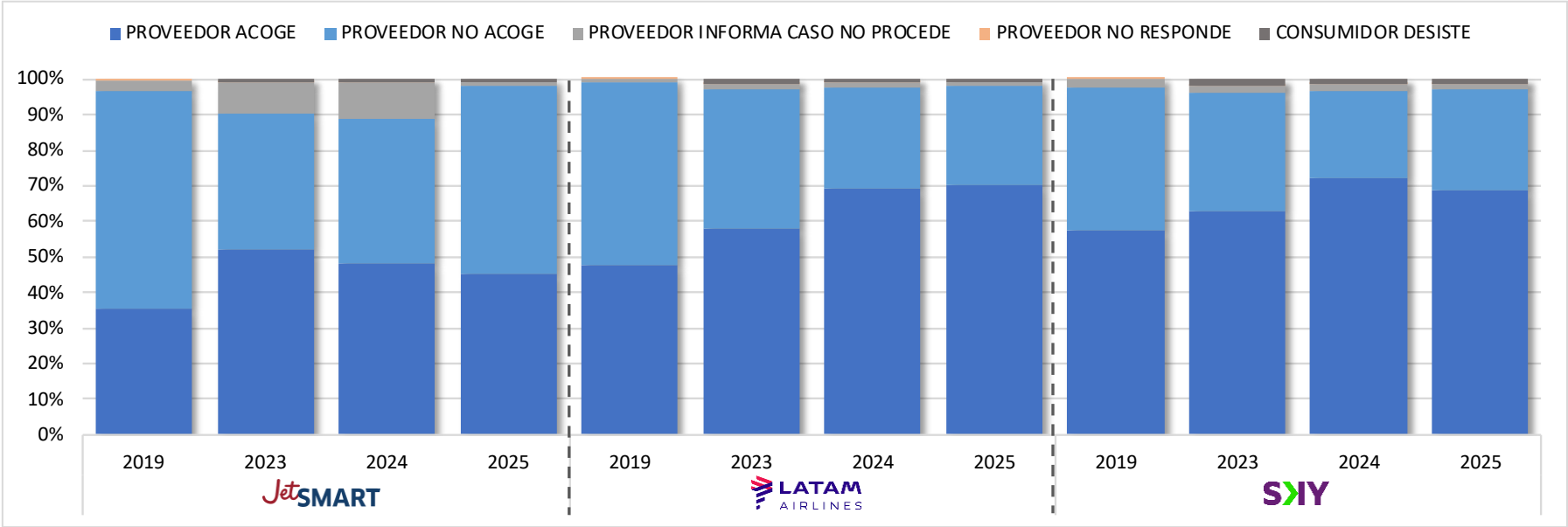
2019 2023 2024 2025

Notas:

1. Categoría "consumidor desiste" no está disponible para el año 2019, dicha caracterización se inició el año 2021.

Respuesta a Reclamos
Líneas Aéreas Chilenas
Anual
2019 2023 2024 2025

Ordenado de forma alfabética.



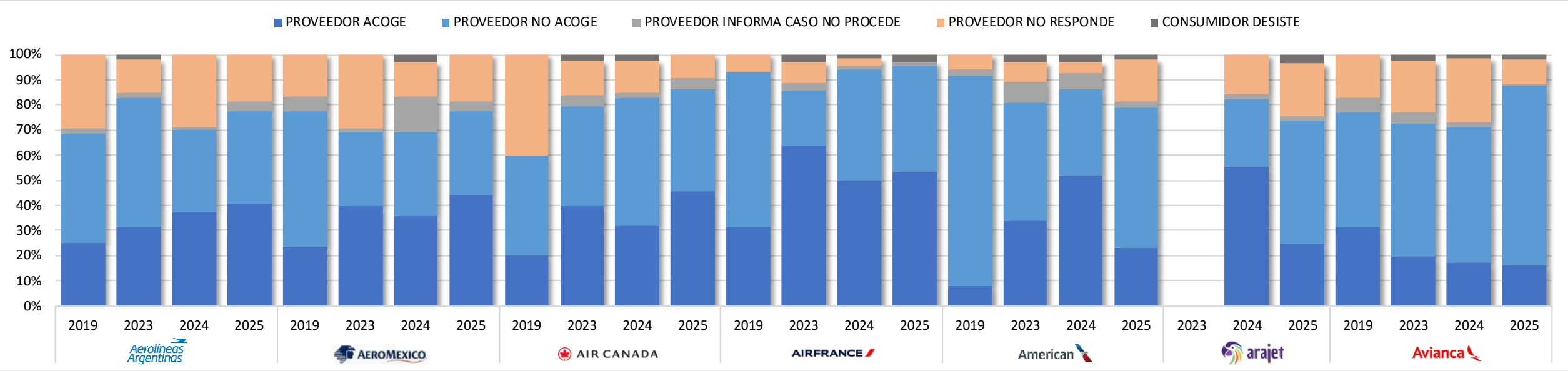
	JETSMART				LATAM				SKY			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025
PROVEEDOR ACOGE	35,4%	52,1%	48,3%	45,2%	47,5%	58,1%	69,0%	70,3%	57,7%	62,9%	72,0%	68,9%
PROVEEDOR NO ACOGE	61,3%	38,1%	40,8%	52,9%	51,7%	39,2%	28,6%	27,8%	40,0%	33,1%	24,5%	28,2%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	2,9%	8,9%	10,0%	1,1%	0,8%	1,6%	1,3%	0,8%	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%	0,8%	-	1,1%	1,0%	1,1%	-	1,6%	1,4%	1,3%
TOTAL DE RECLAMOS	2.206	10.558	7.450	2.459	6.081	8.363	8.048	3.687	2.858	5.459	14.671	5.178

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.



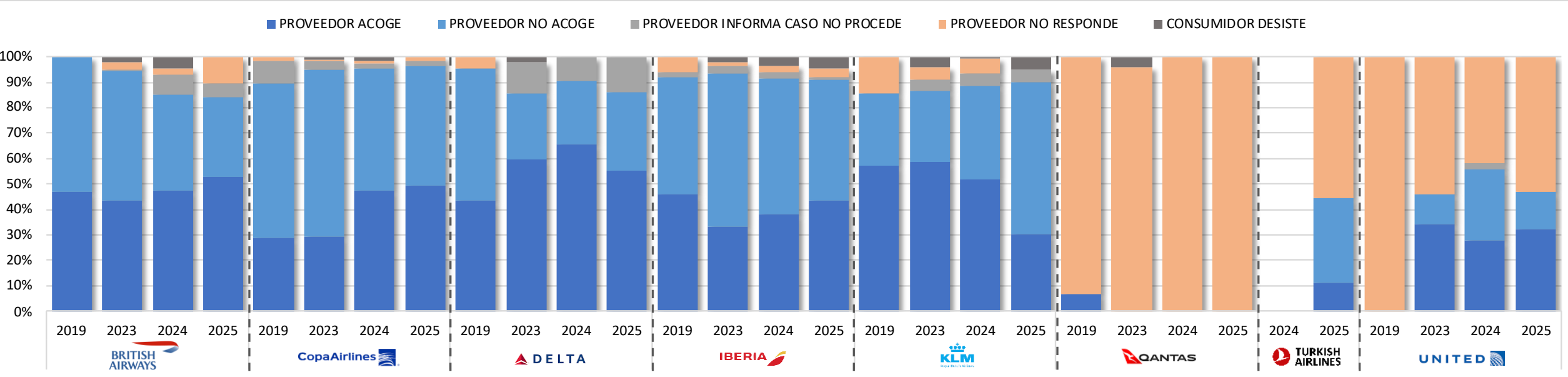
	AEROL. ARGENTINAS				AEROMEXICO				AIR CANADA				AIR FRANCE				AMERICAN AIRLINES				ARAJET			AVIANCA			
	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2019	2023	2024	2025
PROVEEDOR ACOGE	25,0%	31,3%	37,2%	40,7%	23,5%	40,0%	36,1%	44,4%	20,0%	39,6%	31,9%	45,5%	31,6%	63,9%	50,3%	53,5%	8,0%	33,8%	52,1%	22,9%	-	55,6%	24,6%	31,3%	19,9%	17,2%	16,4%
PROVEEDOR NO ACOGE	43,8%	51,5%	33,1%	37,0%	54,1%	29,2%	33,3%	33,3%	40,0%	39,6%	51,1%	40,9%	61,4%	22,1%	44,0%	42,3%	83,9%	47,4%	34,3%	56,3%	-	26,7%	49,1%	45,7%	52,9%	53,9%	71,3%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	2,1%	2,0%	0,8%	3,7%	5,9%	1,5%	13,9%	3,7%	0,0%	4,7%	2,1%	4,5%	0,0%	2,5%	1,6%	1,4%	2,3%	8,3%	6,4%	2,1%	-	2,2%	1,8%	6,0%	4,1%	1,8%	0,7%
PROVEEDOR NO RESPONDE	29,2%	13,1%	28,9%	18,5%	16,5%	29,2%	13,9%	18,5%	40,0%	13,6%	12,8%	9,1%	7,0%	8,6%	2,6%	0,0%	5,7%	7,5%	4,3%	16,7%	-	15,6%	21,1%	17,0%	20,7%	25,5%	9,7%
CONSUMIDOR DESISTE	-	2,0%	0,0%	0,0%	-	0,0%	2,8%	0,0%	-	2,4%	2,1%	0,0%	-	2,9%	1,6%	2,8%	-	3,0%	2,9%	2,1%	-	0,0%	3,5%	-	2,5%	1,6%	1,9%
TOTAL DE RECLAMOS	48	99	121	27	85	65	36	27	20	169	47	22	57	280	193	71	87	133	140	48	0	45	57	348	518	616	268

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 (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%	44,1%	28,7%	29,2%	47,3%	48,3%	43,5%	59,7%	65,6%	58,3%	45,8%	33,1%	38,2%	40,6%	57,1%	58,7%	52,0%	36,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	-	8,7%	0,0%	34,0%	27,8%	32,8%
PROVEEDOR NO ACOGE	53,3%	50,7%	37,7%	32,4%	61,0%	65,8%	48,4%	46,0%	52,2%	26,1%	24,8%	30,0%	46,1%	60,3%	53,1%	50,7%	28,6%	28,1%	36,8%	53,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-	17,4%	0,0%	12,0%	27,8%	14,1%
PROVEEDOR INFORMA CASO NO PROCEDE	0,0%	0,7%	7,9%	2,9%	8,8%	3,4%	1,7%	2,8%	0,0%	11,9%	9,6%	10,0%	2,1%	3,0%	2,9%	1,4%	0,0%	4,2%	4,8%	3,3%	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%	20,6%	1,5%	0,2%	0,9%	2,3%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	1,4%	2,0%	3,4%	14,3%	4,8%	5,6%	3,3%	93,3%	95,8%	100,0%	100,0%	-	69,6%	100,0%	54,0%	41,7%	53,1%
CONSUMIDOR DESISTE	-	2,1%	4,4%	0,0%	-	1,4%	1,7%	0,6%	-	2,2%	0,0%	1,7%	-	2,3%	3,8%	3,9%	-	4,2%	0,8%	3,3%	-	4,2%	0,0%	0,0%	-	4,3%	-	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL DE RECLAMOS	15	140	114	34	136	582	529	176	23	134	125	60	330	931	929	357	42	167	125	30	15	24	10	3	0	23	16	50	36	64

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

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-Jun]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Jun]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Jun]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Jun]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Jun]	2019	2023	2024	2025 [Ene-Jun]
AEROL. ARGENTINAS	48	99	121	27	12	31	45	11	21	51	40	10	1	2	1	1	14	13	35	5	-	2	0	0
AEROMEXICO	85	65	36	27	20	26	13	12	46	19	12	9	5	1	5	1	14	19	5	5	-	0	1	0
AIR CANADA	20	169	47	22	4	67	15	10	8	67	24	9	0	8	1	1	8	23	6	2	-	4	1	0
AIR FRANCE	57	280	193	71	18	179	97	38	35	62	85	30	0	7	3	1	4	24	5	0	-	8	3	2
AMERICAN AIRLINES	87	133	140	48	7	45	73	11	73	63	48	27	2	11	9	1	5	10	6	8	-	4	4	1
ARAJET	-	0	45	57	-	0	25	14	0	0	12	28	-	0	1	1	-	0	7	12	-	0	0	2
AVIANCA	348	518	616	268	109	103	106	44	159	274	332	191	21	21	11	2	59	107	157	26	-	13	10	5
BRITISH AIRWAYS	15	140	114	34	7	61	54	15	8	71	43	11	0	1	9	1	0	4	3	7	-	3	5	0
COPA	136	582	529	176	39	170	250	85	83	383	256	81	12	20	9	5	2	1	5	4	-	8	9	1
DELTA	23	134	125	60	10	80	82	35	12	35	31	18	0	16	12	6	1	0	0	0	-	3	0	1
IBERIA	330	931	929	357	151	308	355	145	152	561	493	181	7	28	27	5	20	13	19	12	-	21	35	14
JETSMART	2.206	10.558	7.450	2.459	781	5.496	3.601	1.112	1.353	4.021	3.036	1.302	64	940	743	26	8	6	2	0	-	95	68	19
KLM	42	167	125	30	24	98	65	11	12	47	46	16	0	7	6	1	6	8	7	1	-	7	1	1
LATAM	6.081	8.363	8.048	3.687	2.888	4.859	5.556	2.593	3.141	3.277	2.299	1.024	46	132	108	31	6	1	1	0	-	94	84	39
QANTAS	15	24	10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	23	10	3	-	1	0	0
SKY	2.858	5.459	14.671	5.178	1.648	3.431	10.561	3.570	1.143	1.809	3.597	1.462	64	130	303	77	3	1	1	1	-	88	209	68
TURKISH AIRLINES	-	-	0	23	-	-	0	2	-	-	0	4	-	-	0	0	-	-	0	16	-	-	0	1
UNITED AIRLINES	16	50	36	64	0	17	10	21	0	6	10	9	0	0	1	0	16	27	15	34	-	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