

Puntualidad de vuelos alcanza su mayor nivel desde la pandemia

La tasa de reclamos, por su parte, alcanzó su menor nivel desde la pre pandemia, de acuerdo a los datos de la Junta de Aeronáutica Civil.

PAULINA ORTEGA

El último informe de Calidad de Servicio del Transporte Aéreo en Chile del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) muestra mejores cifras en el segundo trimestre tanto en la puntualidad en los despegues de vuelos nacional e internacionales, como en la tasa de reclamos de las aerolíneas que operan en Chile.

Los datos proporcionados por la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) muestran que entre los vuelos nacionales el 86% despegó puntualmente. Esto es una mejora de 8,5 puntos porcentuales en comparación al mismo periodo de 2024 (77,5%), y de 3,8 versus el 2023 (82,2%).

Además de esta mejora en relación a los últimos dos años, el nivel de puntualidad es el más alto desde la pandemia. En segundo trimestre del 2019, el año previo a la afectación de las operaciones por las restricciones sanitarias, los vuelos domésticos que despegaron a la hora estipulada fueron el 88,4%.

A su vez, los vuelos que se retrasaron por más de una hora se redujeron a su menor nivel desde la pre pandemia. Entre abril y junio, el porcentaje llegó a 2,9%, mientras que en el 2024 fue 4,9% y en 2023 3,5%. En el 2019 llegaba los vuelos que demoraron más de 60 minutos fueron apenas 2,2%.

En los vuelos internacionales ocurre la misma tendencia a nivel general. La puntualidad alcanzó un 87,3% en el segundo trimestre, nuevamente el registro más alto desde el 2019, cuando alcanzaba un 88,1%. En el 2024 el indicador alcanzó 85,4%.

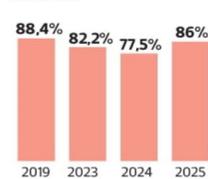
“En general, hay una tendencia a la mejora de los indicadores de cada línea aérea, tanto en puntualidad como en vuelos efectivamente realizados, lo que también incide en el resultado global. Por una parte, este informe es una herramienta muy útil para la toma de decisiones de las y los pasajeros, pero también es una radiografía que le permite a las aerolíneas enriquecer sus servicios, lo que favorece la competencia en la industria”, agregó el secretario general de la JAC, Martín Mackenna.

Al mirar las aerolíneas, se observa que la más puntual en los vuelos domésticos es Latam, con un 88,9% de sus operaciones saliendo en el horario establecido. Le siguió Sky Airline con un 82,7% y más alejada estuvo Jetsmart con 79,9%. Esta última, además, es la que tiene el mayor porcentaje de

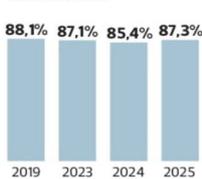
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE AÉREO EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE CADA AÑO

Puntualidad de los vuelos

Nacionales

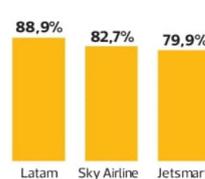


Internacionales



Puntualidad por aerolínea

vuelos nacionales



FUENTE: Junta de Aeronáutica Civil

LA TERCERA



vuelos que salieron con más de 60 minutos de retraso, con un 5%. Para Latam fue un 2,2% y para Sky un 3,1%.

En las operaciones internacionales las tres aerolíneas más puntuales fueron Copa Airlines con 95,8%, American con 93,3% y Aerolíneas Argentinas con 92,5%. Latam ocupa el sexto lugar con un 88,1% de los vuelos saliendo en horario, Jetsmart el séptimo con 86,8% y Sky el octavo con 86,1%. Las tres son las que tienen el mayor número de vuelos programados y realizados.

RECLAMOS CONTRA AEROLÍNEAS

Al igual que en la puntualidad de los vuelos, los reclamos mantiene los mejores registros desde el 2019. La tasa de reclamos por cada 10.000 pasajeros cerró en el segundo trimestre en 8,3, lo que es inferior al 9,9 del 2024, y al 10,4 del 2023. Sin embargo, sigue siendo más alto que la pre pandemia cuando llegaba a apenas 4,9.

Quien impulsa la tasa al alza en mayor medida es Sky Airline que mantiene 18,1 reclamos por cada 10.000 pasajeros. Aunque es el indicador más alto entre las aerolíneas nacionales, es una reducción versus los 17,4 que tenía al cierre del primer semestre del 2024.

La segunda aerolínea con la tasa más alta es Jetsmart con 14,7 reclamos por cada 10.000 pasajeros. Es esta compañía la que ha tenido la disminución más radical de las quejas presentadas en su contra, considerando que en los primeros seis meses del 2024 alcanzaba 21,8.

Latam en tanto, la aerolínea con mayor participación de mercado mantiene su tasa de reclamos en niveles bajo 5. En el primer semestre del 2024 llegaba a 4,8, y a junio del 2025 bajó a 4,4.

Entre las líneas extranjeras, las que mantienen menor proporción de reclamos son Qantas con 0,8, Aerolíneas Argentinas con 2,3, y American con 4,2. Por el lado contrario, la compañía internacional que presentan la mayor tasa en el último periodo es la dominicana Aracet con 32,4, a punto de cumplir dos años en el país. Le sigue United con 21,3, e Iberia con 17,7, pero la diferencia para esta última es que viene cayendo en los últimos años.

Del total de reclamos realizados en el primer semestre, sólo un 1,4% no fue respondido por las aerolíneas. Mientras, el 61,2% de los reclamos fueron acogidos por el proveedor. ●

