

# Latam lidera como la aerolínea nacional con mayor puntualidad de vuelos y menor tasa de reclamos

**Sky Airlines**, por su parte, tuvo el menor porcentaje de vuelos puntuales de las tres (sumando a Jetsmart), además de la tasa de reclamos más alta en todo el 2024.

OLIVIA HERNÁNDEZ D.

Latam se posicionó como la aerolínea nacional con la menor tasa de reclamos por cada 10 mil pasajeros (5,0) y con la mayor puntualidad en sus vuelos (81,4%). Estos datos son parte de las cifras que presentó el último informe de la Junta Aeronáutica Civil (JAC), "Informe de Calidad de Servicio del Transporte Aéreo en Chile", al cierre del 2024.

El número total de reclamos durante el último trimestre de 2024 fue de 9.500, cifra más alta que la del mismo trimestre de 2023 cuando rondó las 6.900 quejas. En la totalidad del año se registraron cerca de 33,5 mil reclamos, superior a los 27,9 mil del año pasado. Aunque anteriormente las aerolíneas han argumentado que el alza de reclamos puede estar asociado al aumento del tráfico aéreo.

Por esto, el informe hace más énfasis en la tasa de reclamos por cada 10.000 pasajeros, donde se observa un leve aumento desde 11,2 en 2023 a 11,9 en el 2024. Las tasas son similares tanto para las aerolíneas chilenas como las extranjeras. Pese a ello, es menor para las compañías de fuera del país con 11,6, una cifra que además disminuyó versus el 2023 cuando registró 12,1. Para las aerolíneas nacionales, la tasa se situó en 11,9, aumentando ligeramente desde 11,1 del 2023.

Entre las aerolíneas nacionales, siguiendo la tendencia de los últimos cinco años, Latam se consolidó como la firma con la menor tasa de reclamos, marcando un resultado similar al de 2019, con un total de 5,0 reclamos cada 10.000 pasajeros durante 2024, su cuarto año consecutivo a la baja. Jetsmart marcó un resultado de 20,7 reclamos, la cifra más baja desde 2019, año en que este número fue de 9,6.

Sky se posicionó como la compañía con más reclamos marcando una significativa diferencia con el año anterior. Así, la tasa de reclamos pasó de 10,0 en 2023 a 26,3 en 2024.

Respecto a las 14 aerolíneas internacionales que contempla el informe, Qantas, aerolínea de bandera australiana, es la que presenta los resultados más bajos durante el

transcurso del año pasado, marcando una tasa de 1,5 reclamos. Le sigue: Aerolíneas Argentinas (4,3), Delta (5,8), Aeroméxico (5,9), American Airlines (6,3), United (6,8), Air France (9,1), KLM (9,2), Copa Airlines (9,7), British Airway (14,5), Arajet (14,9), Avianca (15,5) e Iberia (21,4).

El informe también consagra la cantidad de reclamos respondidos y acogidos. En 2024, las aerolíneas chilenas respondieron al 100% de los reclamos efectuados y acogieron el 66,5%. En tanto, las empresas extranjeras respondieron solo al 87,3% y acogieron el 39,9%.

## PUNTUALIDAD DE LOS VUELOS

Otro elemento reportado en el informe es la puntualidad de los vuelos programados por las aerolíneas. La puntualidad se entiende "como el porcentaje de vuelos que se inician antes o hasta 15 minutos después del horario de salida programado por itinerario".

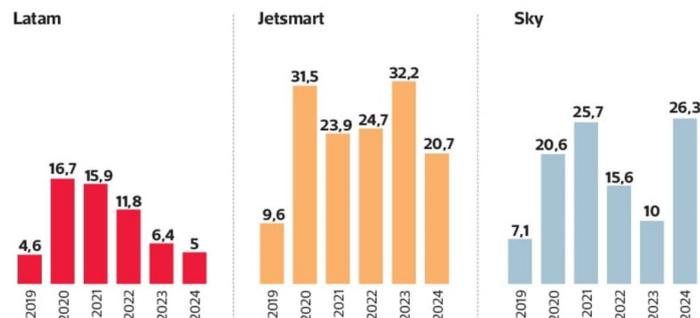
Al cierre del año pasado, la puntualidad de los despegues en la totalidad de los vuelos, es decir, rutas nacionales e internacionales, fue de 79,3%, mientras que en 2023 fue de 77,4%. Pese a un incremento en la puntualidad versus ese año, en el 2019 la cantidad de vuelos que salió a la hora fue superior, con un 87,6% del total.

La puntualidad en despegues en rutas nacionales durante el último trimestre de 2024 corresponde al 78,3% del total de vuelos. De los viajes que se retrasaron, el 12,1% tuvo tiempos de espera de entre 16 a 30 minutos, el 6,1% se atrasó entre 31 a 60 minutos y el 3,5% presentó retrasos superiores a una hora.

Siguiendo en esta categoría, nuevamente Latam marcó los mejores resultados y se consagró como la compañía con el mayor porcentaje de vuelos puntuales, marcando un 81,4%. Le sigue Jetsmart con un 78,5% y Sky se quedó, otra vez, con el último puesto, alcanzado una cifra de 70,1%.

En cuanto a la puntualidad en despegues en rutas internacionales, en 2024 alcanzó una puntualidad de 82,5% en relación al total de vuelos. De los viajes que presentaron

## TASA DE RECLAMOS CADA 10.000 PASAJEROS



FUENTE: Junta de Aeronáutica Civil

LA TERCERA



demoras, el 9,2% se atrasó de 16 a 30 minutos, el 4,7% entre 31 a 60 minutos y el 3,6% se retrasó más de una hora.

En esta oportunidad, Delta Airlines se posicionó como la compañía más puntual, alcanzado una cifra de 96,2%. Con números similares, le sigue Air Canada (95,7%), Ame-

rican Airlines (94,3%), Copa (92,1%) y United Airlines (90,8%). En tanto, las empresas que mostraron los resultados más bajos fueron Avianca (63,8%) y Arajet (35,9%), aerolínea de República Dominicana que inició sus operaciones a fines de octubre del 2023. ●