

## SKY responde por reclamos: aerolínea presentó el mayor porcentaje de quejas

La compañía chilena aseguró que los reclamos se deben a una serie de factores internos y externos, y señaló que estos se han reducido en un 50%.

La aerolínea chilena SKY Airline finalizó 2024 siendo la compañía nacional con mayor cantidad de reclamos, según el último informe del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Ante esto, la línea aérea atribuyó la noticia a diferentes razones, tanto internas como externas.

Durante la semana pasada, la entidad pública, en conjunto con la Junta de Aeronáutica Ci-

vil (JAC), presentó la radiografía de las experiencias de los consumidores en relación al servicio aéreo chileno del año pasado, arrojando un registro de 33.354 quejas contra las empresas aeronáuticas.

En base a lo anterior, SKY fue la más perjudicada al acumular 14.658 problemas por parte de los pasajeros, lo que equivale a un 43,95% del total recopilado por Sernac.



En cuanto a una proporción más acotada de usuarios, la línea aérea sigue siendo la más perjudicada, ya que su tasa de reclamos por cada 10 mil clientes fue de 26,3, muy por encima de lo registrado en 2023 (10).

### SKY acusa problemas internos y externos

Desde la low-cost reconocieron que 2024 no fue un buen año en términos de servicio debido a una serie de factores que influyeron en el funcionamiento de sus operaciones.

Según constató con la aerolínea el medio El Aéreo, una de las principales razones la asocian al aumento de la cantidad de pasajeros, que obligó a SKY a crecer en un 20% en la flota y en la

capacidad de los vuelos, rutas y frecuencias.

Además, otro factor relevante fue el cambio en el sistema de reservas, el cual impactó fuertemente en la cantidad de atenciones a los usuarios.

“En 2024 realizamos un cambio en nuestro sistema de host y de nuestras plataformas digitales, lo que impactó en el estándar de atención a los pasajeros”, afirmaron desde la aerolínea.

En cuanto a los factores externos, SKY acusó que las obras de mantenimiento en los diferentes aeropuertos, las condiciones meteorológicas y la serie de huelgas que se realizaron durante el año pasado perjudicaron el correcto funcionamiento de sus operaciones. 