

Ciudad de México, a 22 de mayo de 2017

GIRO - AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS DE RESERVACIONES

	2015*	2016*	2017**	Total 2015-2017
QUEJAS INGRESADAS	4,180	4,811	1,188	10,179
CONCILIADAS	907	999	67	1,973
% DE CONCILIACIÓN ^a	66%	68%	86%	68%
NO CONCILIADAS	471	463	11	945
DESISTIMIENTO	942	1,258	23	2,223
QUEJA IMPROCEDENTE	3	2	0	5
EN TRÁMITE	1,855	2,089	1,087	5,031
CANCELADA	2	0	0	2

*Estados procesales al cierre del año que se reporta.

**Cifras ene-marzo 2017.

/a: Para el cálculo se consideran los estados procesales "Conciliada" y "No conciliada"

No.	Principales motivos de reclamación 2017	% respecto al total
1	Negativa a la rescisión del contrato	28%
2	Negativa a la entrega del producto o servicio	23%
3	Negativa a la devolución de depósito	16%
4	Negativa a cambio o devolución	10%
5	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	3%

No.	Principales proveedores con más quejas 2017	% respecto al total
1	DESPEGAR.COM MEXICO, SA DE CV	5%
2	SERVICIOS INTEGRALES DE MERCADOTECNIA CONSULTORES, SA DE CV	3%
3	ESCAPATE A LA RIVIERA MAYA, SA DE CV	3%
4	VIAJES LANDEROS, SA DE CV	3%
5	COMERCIALIZADORA TRAVEL ADVISORY, SA DE CV	2%

Fuente: Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).