

Informe anual de gestión de reclamos de plataforma a empresa (P2B) de Booking.com

Período: 1 de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022

Reclamos gestionados por Booking.com

1 de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022

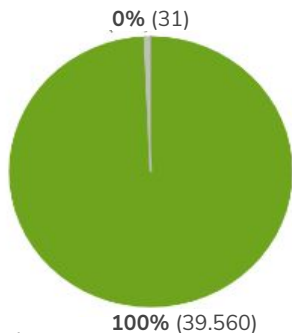
39.590

reclamos de aproximadamente

23.862 colaboradores

Total de reclamos resueltos

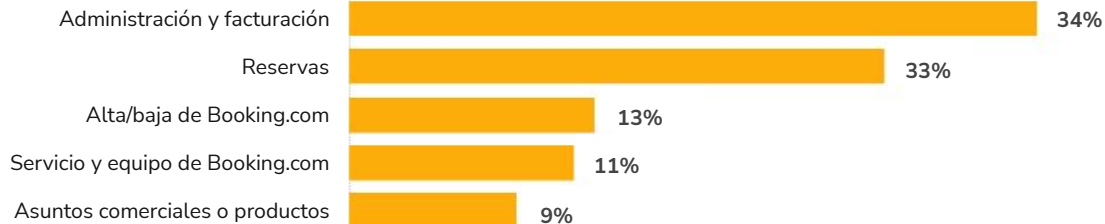
1 de enero de 2022 - 31 de diciembre de 2022



Resueltos

Abiertos/bajo consideración

Reclamos de colaboradores divididos por tema



Resolución de reclamos de colaboradores

- Resolvimos el **99,9% de los reclamos en 2022**, de los cuales:
 - 80%** se resolvieron dentro de los 3 días
 - 11%** se resolvieron en entre 4 y 7 días
 - 9%** se resolvieron en más de una semana
- En el **94%** de los casos, llegamos a un **acuerdo con el colaborador** y el **6% de los reclamos solucionados resultaron no ser válidos** (la evaluación de los reclamos determinó que no se había infringido el acuerdo de nivel de servicio ni la ley, o que los reclamos no se habían realizado correctamente).
- Desde enero de 2022 hasta la fecha, ningún colaborador inició una mediación (colaboradores con base en el Espacio Económico Europeo).