gob.mx

AICM Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

Formato de recepción de quejas, sugerencias o reconocimientos.

AVISO IMPORTANTE:

El trámite referente a la atención de tu queja, sugerencia y/o reconocimiento, en adelante **QSyR**, será recibida conforme a la normatividad establecida en el manual para regular los servicios que proporciona la Subgerencia de Orientación e Información, a pasajeros y usuarios del aeropuerto, con el fin de darte a conocer la respuesta y/o comentario de la atención brindada.

Las **QSyR** relacionadas con los servicios que proporciona directamente la administración del aeropuerto, serán atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de su recepción; para tal efecto, en el plazo referido, te comunicaremos las acciones efectuadas.

Por su parte, las **QSyR** referentes a líneas aéreas, servicios comerciales y situaciones a cargo de autoridades adscritas a Dependencias y Entidades del Gobierno Federal que operan en la Terminal Aérea, la administración del aeropuerto asumirá el compromiso de turnarlas, conforme a las facultades y atribuciones que le corresponden de acuerdo a la normatividad establecida al respecto.

Con la finalidad de que tu **QSyR** se tramite directamente ante la instancia que corresponda, te recomendamos la presentes a través de los siguientes medios:

Líneas aéreas: Directamente en sus oficinas que se ubican al interior del aeropuerto (consulte www.aicm.com.mx para identificar su ubicación), o bien, ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), ubicada en el Mezanine oficina 42 en Terminal 1, en el edificio de autoridades oficina 30 en Terminal 2, ambas con servicio las 24 horas, ó bien, a los teléfonos 5723-94-00, ext. 18919 y 18920 y 2598-7250, respectivamente; de igual forma, la puedes tramitar ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en la dirección electrónica: quejas@profeco.gob.mx.

Servicios comerciales: Presentarla ante la PROFECO en el E-mail antes citado, o al teléfono 5568-8722, y del interior del país sin costo, al 01- 800 468 8722.

Dependencias y Entidades de Gobierno Federal que operan en el AICM. En caso de situaciones que se llegaran a presentar por algún servidor público, adscrito a Dependencias y Entidades del Gobierno Federal, tu queja, denuncia y/o petición la podrás tramitar en la dirección electrónica del portal del Sistema Integral de Quejas y Denuncias Ciudadanas (SIDEC) de la Secretaría de la Función Pública; https://sidec.funcionpublica.gob.mx/.

MÉXICO
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Contacto:
Av.Capitán Carlos León s/n, Colonia Peñón de los baños, C.P. 15620, Delegación Venustiano Carranza, Ciudad de México.
Teléfonos: 24822424 y 24822400
Ext.: 2260 y 2358