



Reporte sobre **reclamos** presentados en **primera instancia**

2023

Gerencia de Atención al Usuario
Abril 2023

Tabla de contenido

3

Información general

7

Reclamos presentados por usuarios de la ITUP ferroviaria

10

Reclamos presentados por usuarios de la ITUP aeroportuaria

13

Reclamos presentados por usuarios de la ITUP de la red vial

16

Reclamos presentados por usuarios de la ITUP portuaria



Información general ¹

En el año 2023 se presentaron 9224 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las ITUP, lo que representó un incremento de 15,2 % con respecto a los reclamos presentados en el 2022 (8009).

Los reclamos son interpuestos como consecuencia de problemas presentados por los usuarios al momento de utilizar los servicios que se prestan en las diferentes Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP).

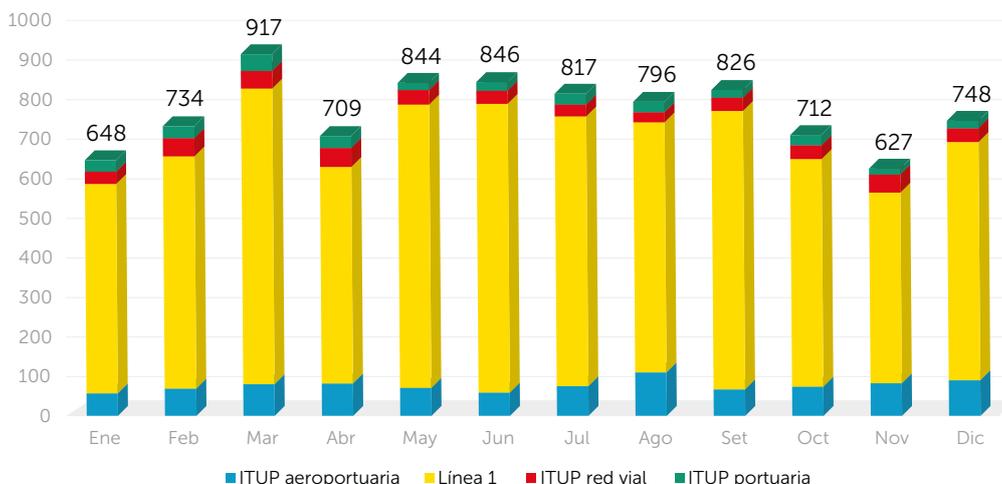
Como se puede apreciar en el gráfico n° 1, en el último trimestre del 2023 se observó una menor cantidad de reclamos.

Cabe indicar que, a diferencia de años anteriores, durante el 2023 no hubo ninguna medida de restricción de aforo en las ITUP, vinculada al COVID-19; no obstante, durante el primer trimestre del año, se registraron manifestaciones sociales que comprometieron la disponibilidad de la ITUP aeroportuaria y de la red vial.

¹ La información empleada en el presente documento proviene de los reportes remitidos por los concesionarios de las ITUP al Portal de Declaración Estadística y al Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.

Gáfico n° 1

Cantidad de reclamos presentados durante el 2023, por ITUP



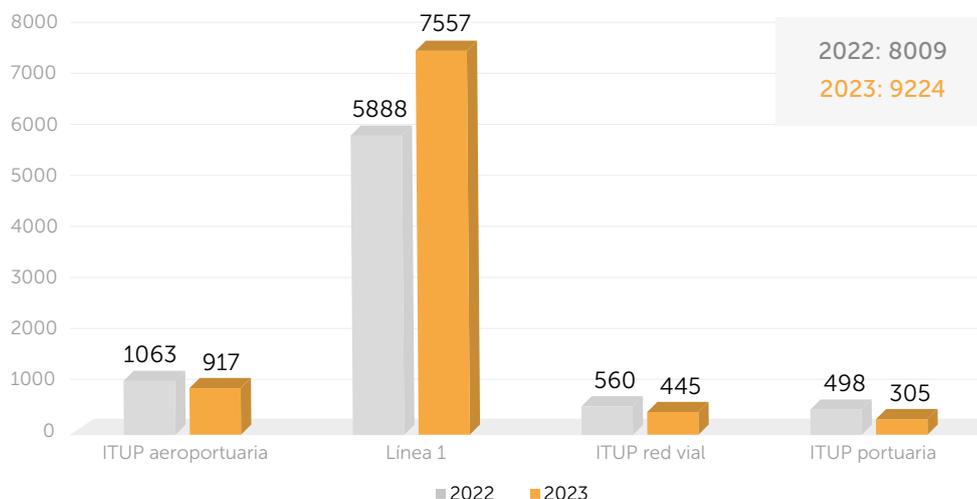
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

En el gráfico n° 2, se puede apreciar que, en el 2023 en comparación con el 2022, se presentó una menor cantidad de reclamos en todas las ITUP, con excepción de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao que fue la única que reportó un incremento de 28,3 % en el número de reclamos presentados.

En contraste, en el resto de las ITUP: portuaria (-38,8 %), red vial (-20,5 %) y aeroportuaria (-13,7 %), se observó una reducción en el número de reclamos registrados.

Gáfico n° 2

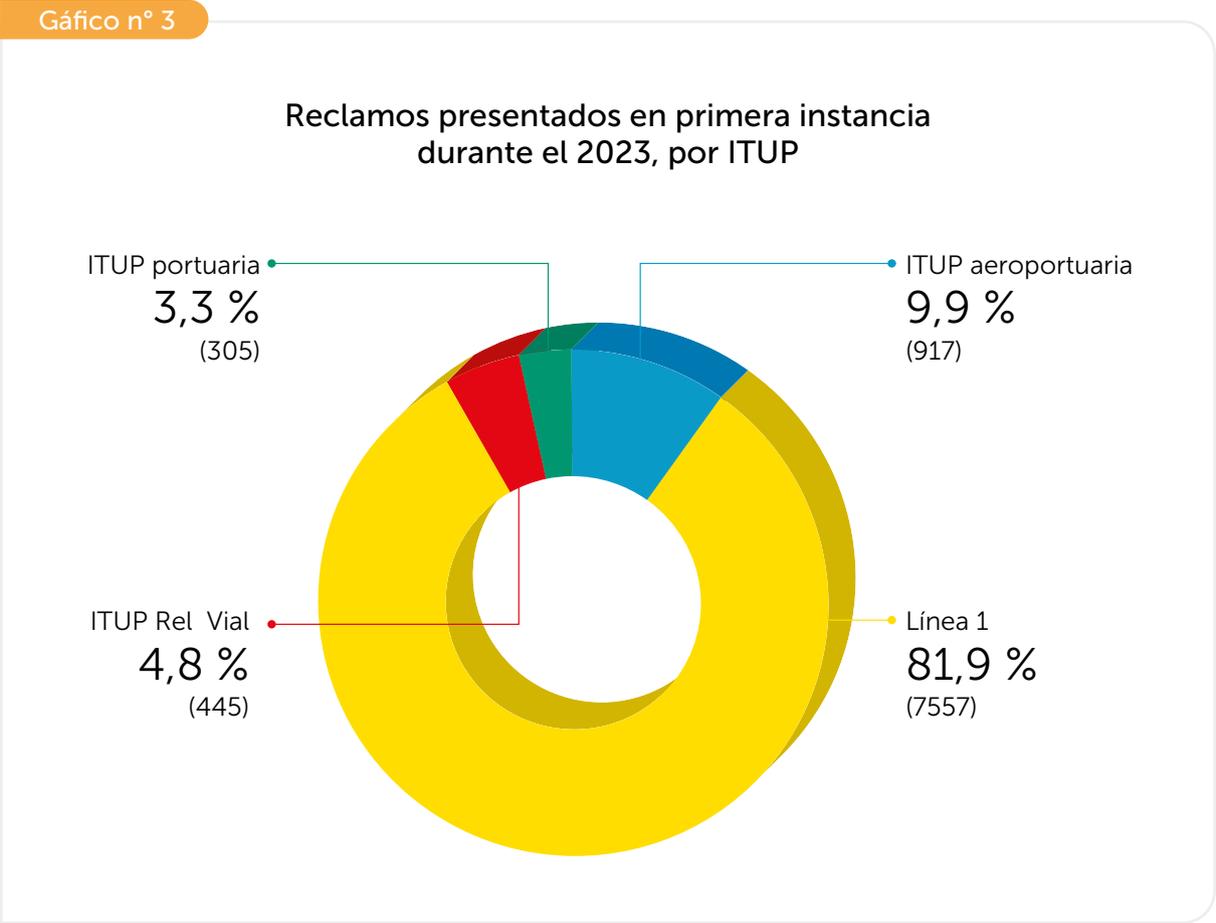
Reclamos presentados en primera instancia entre los años 2022 y 2023, por ITUP



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Durante el año 2023, el 81,9 % (7557) de los reclamos fueron presentados por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, seguido de los reclamos interpuestos por los usuarios de la ITUP aeroportuaria

con el 9,9 % (917), los reclamos presentados por los usuarios de la ITUP de la red vial con el 4,8 % (445), y los reclamos realizados por los usuarios de la ITUP portuaria con el 3,3 % (305). (Ver gráfico n° 3).



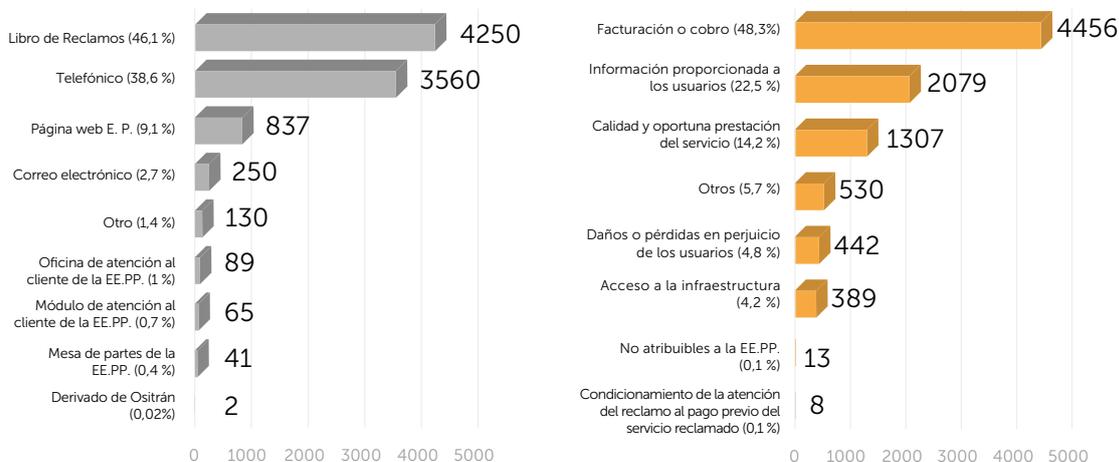
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Del mismo modo, los medios de presentación más utilizados por los usuarios para interponer reclamos en el 2023 fueron: el Libro de Reclamaciones con el 46,1 % (4250) y la vía telefónica con el 38,6 % (3560).

Las materias de reclamo más representativas en el 2023 fueron "facturación o cobro", con el 48,3 % (4456) e "información proporcionada a los usuarios", con el 22,5 % (2079). (Ver gráfico n° 4).

Gáfico n° 4

Medio de presentación y materia de los reclamos en primera instancia durante el 2023



1. Narra tu experiencia en una carretera, aeropuerto, vía férrea, línea de metro o un puerto y

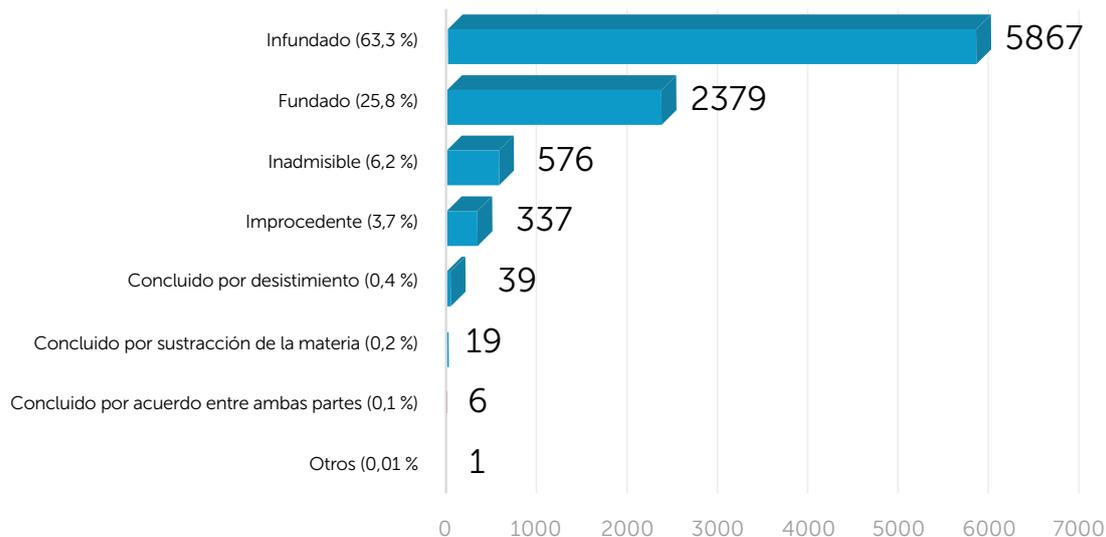
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Durante el 2023, el 63,3 % (5867) de los 9224 reclamos presentados en la primera instancia, fueron declarados

“infundados”, mientras que 2379 (25,8 %) fueron declarados “fundados” (ver gráfico n° 5).

Gáfico n° 5

Sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia durante el 2023



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán



Reclamos presentados por usuarios de la ITUP ferroviaria (línea 1)

Los reclamos interpuestos por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, representaron el 81,9 % (7557) del total de reclamos presentados durante el 2023, siendo la principal materia de reclamo “facturación o cobro” (55,6 %).

Durante el 2023 los concesionarios Ferrocarril Transandino S. A. y Ferrovías Central Andina S. A. declararon no haber recibido reclamos por parte de sus usuarios; por lo tanto, la presente

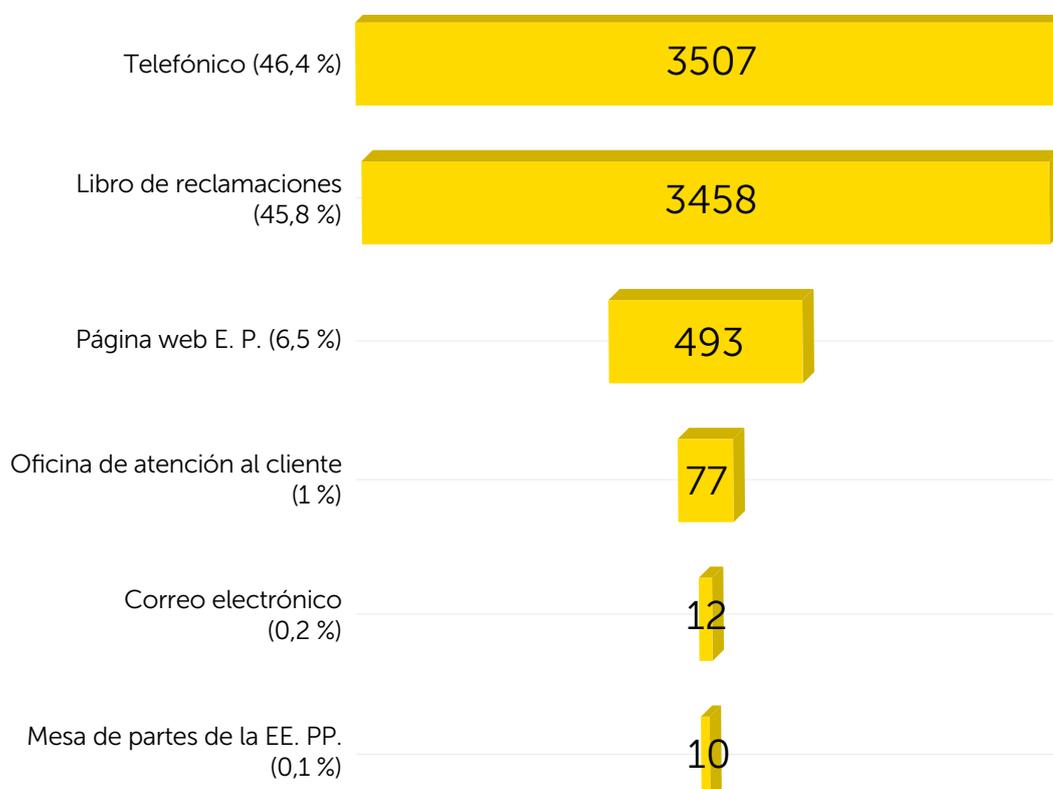
sección abarcará de manera exclusiva la información sobre los reclamos en primera instancia interpuestos ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Reclamos según el medio de presentación

En el 2023, el 46,4 % (3507) de los reclamos fue interpuesto vía telefónica, el 45,8 % (3458) fue presentado mediante el Libro de Reclamaciones, el 6,5 % (493) mediante la página web implementada por el concesionario, el 1 % (77) a través de

la Oficina de Atención al Pasajero del concesionario, el 0,2 % (12) a través de correos electrónicos, y, solo el 0,1 % (10) fue presentado en la mesa de partes del concesionario (ver gráfico n° 6).

Reclamos presentados en primera instancia ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el 2023, por medio de presentación



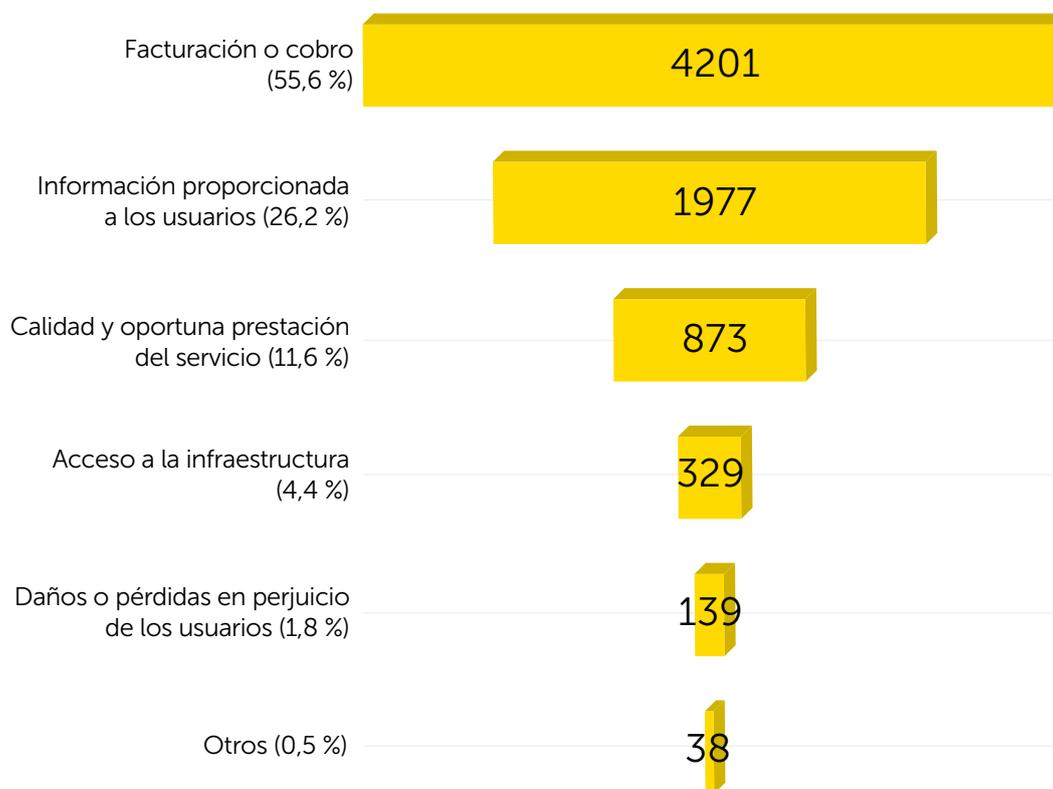
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según la materia

Durante el 2023, el 55,6 % (4201) de los reclamos presentados estuvo referido a temas de "facturación o cobro", el 26,2 % (1977) se relacionó a problemas con la "información proporcionada a los usuarios", el 11,6 % (873) estuvo vinculado a la "calidad y oportuna

prestación del servicio", el 4,4 % (329) se refirió al "acceso a la infraestructura", el 1,8 % (139) estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", y, finalmente, el 0,5 % (38) restante se asoció a "otros temas" (ver gráfico n° 7).

Reclamos presentados en primera instancia ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el 2023, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según el sentido de la resolución

Con relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, el 66,7 % (5038) de estos fueron declarados "infundados", el 29,3 % (2,211) se

resolvió como "fundados", mientras que el 3,2 % (244) fue declarado "inadmisible". Por otro lado, solo el 0,8 % (64) fue resuelto como "improcedente".



Reclamos presentados por usuarios de la ITUP aeroportuaria

Lima Airport Partners S. R. L. fue la empresa que registró la mayor cantidad de reclamos durante el 2023, con el 56,3 % (516) del total de reclamos presentados en esta ITUP.

Tomando en consideración los 917 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura aeroportuaria durante el 2023, el 56,3 % (516) fue

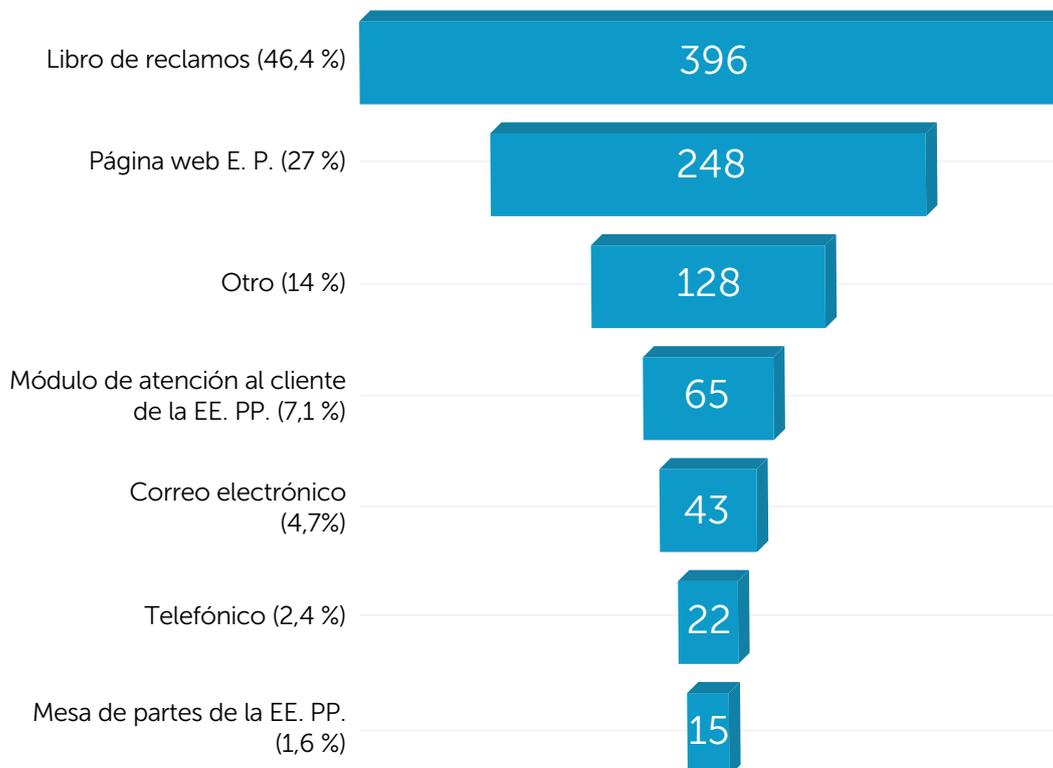
presentado ante Lima Airport Partners S.R.L., el 34,4 % (315) ante Aeropuertos del Perú S. A., y el 9,4 % (86) restante ante Aeropuertos Andinos del Perú S. A.

Reclamos según el medio de presentación

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el 43,2 % (396) de los reclamos de la infraestructura aeroportuaria se presentó a través del Libro de Reclamaciones, el 27 % (248) fue interpuesto a través de la página web de los concesionarios, el 14 % (128) se presentó a través de otros medios (formatos propios de las entidades

prestadoras), el 7,1 % (65) mediante los módulos de atención al usuario dispuestos por los concesionarios, el 4,7 % (43) a través de correos electrónicos, el 2,4 % (22) a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios y el 1,6 % (15) vía la mesa de partes de los concesionarios (ver gráfico n° 8).

Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el 2023, por medio de presentación



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

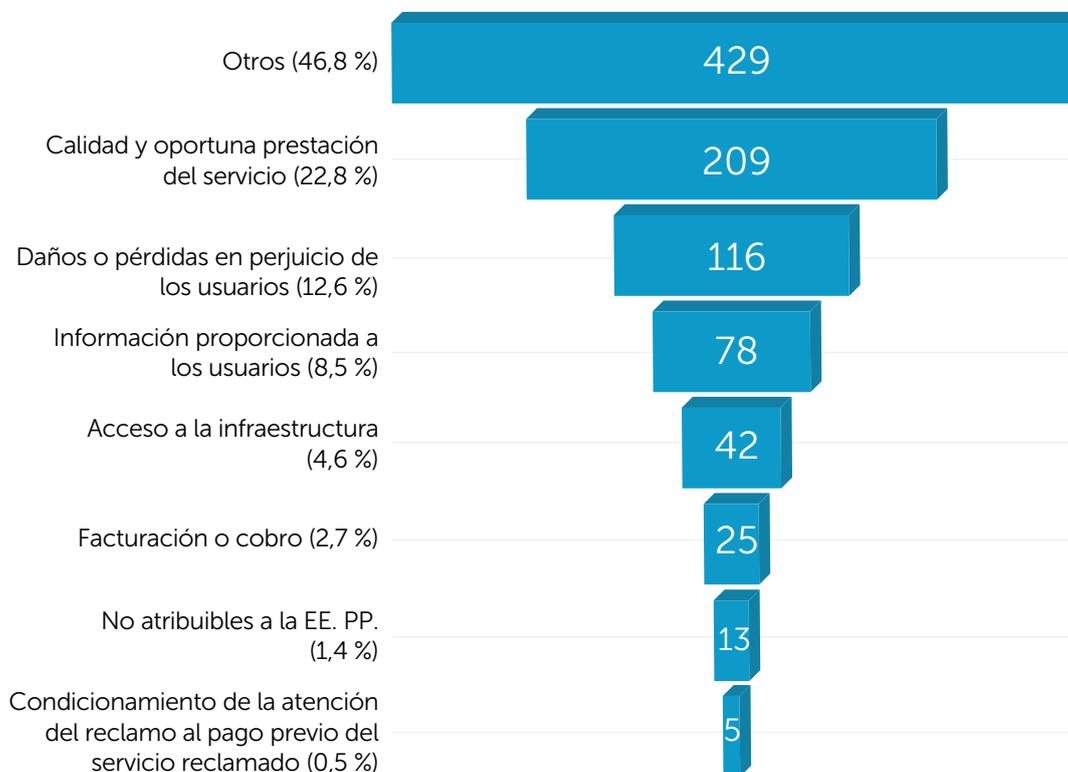
Reclamos según la materia

En lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2023, el 46,8 % (429) estuvieron vinculados a "otros temas", el 22,8 % (209) estuvieron relacionados a "calidad y oportuna prestación del servicio", el 12,6 % (116) a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 8,5 % (78) se asociaron a temas de "información proporcionada a los usuarios", el 4,6 % (42) se encontraron referidos al "acceso a la infraestructura", el 2,7 %

(25) a la problemática vinculada a la "facturación o cobro" y, solo el 0,5 % (5) a la problemática vinculada al "condicionamiento de la atención del reclamo al pago previo del servicio reclamado".

Por otro lado, el 1,4 % (13) restante de los reclamos estuvo vinculado a alguna temática ajena a la prestación del servicio de los concesionarios.

Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el 2023, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según el sentido de la resolución

Respecto al sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia, el 45,1 % (414) fue declarado "infundado", el 20,9 % (192) se resolvió como "improcedente", el 17,1 % (157) fue declarado "inadmisible"; el 11,1 % (102) fue resuelto como

"fundado", el 3,2 % (29) fue concluido por desistimiento, el 2,1 % (19) fue concluido por sustracción de la materia y el 0,4 % (4) fue concluido por acuerdo entre ambas partes.



Reclamos presentados por usuarios de la ITUP de la red vial

Los reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura de la red vial corresponden principalmente a problemas de “calidad y oportuna prestación del servicio” (37,5 %), siendo Concesionaria Vial del Sol S. A. la empresa con más reclamos registrados, con el 24,3 % del total de reclamos presentados en esta ITUP.

En el año 2023 se presentaron 445 reclamos a las concesionarias de la infraestructura de la red vial, siendo el 24,3 % (108) presentados ante Concesionaria Vial del Sol S.A., el 13,9 % (62) ante IIRSA Norte S.A., el 12,4 % (55) ante Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S. A. C., el 12,1 % (54) ante Concesionaria Vial del Sur S.A. y el resto ante Concesionaria Vial del Perú S. A. (8,5 % - 38), Sociedad Concesionaria Peruana de Vías, COVINCA S. A. (7,6 % - 34), Red Vial 5 S. A. (7,2 % - 32), Desarrollo Vial

de los Andes S. A. C. (5,6 % - 25), Carretera Andina del Sur S.A. (4,5 % - 20), Concesionaria Vial Sierra Norte S. A. (1,3 % - 6), Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S. A. (1,3 % - 6), Consorcio Concesión Chancay Acos S. A. (0,4 % - 2), Carretera Sierra Piura S. A. (0,4% - 2) e Intersur Concesiones S.A. (0,2 % - 1).

Cabe indicar que los usuarios de los concesionarios Concesión Valle del Zaña S. A. y Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S. A. no presentaron reclamos durante el 2023.

Reclamos según el medio de presentación

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el 81,3 % (362) de los reclamos fueron presentados haciendo uso del Libro de Reclamaciones, el 9,9 % (44) a través de la página web de cada concesionario, el 7 % (31) a través de las líneas telefónicas habilitadas

por los concesionarios, el 0,7 % (3) vía correo electrónico, el 0,4 % (2), fue derivado por otras instituciones, el 0,4 % (2), mediante otros medios y, solo el 0,2 % (1) fue recibido mediante la mesa de partes de los concesionarios (ver gráfico n° 10).

Gáfico n° 10

Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP de la red vial durante el 2023, por medio de presentación



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según la materia

Respecto a las materias de los reclamos presentados durante el 2023, se precisa que el 37,5 % (167) estuvo vinculado a la "calidad y oportuna prestación del servicio", el 31,2 % (139) a la "facturación o cobro", el 16 % (71) fueron temas relacionados a "daños o pérdidas en perjuicio de los

usuarios", el 11,5 % (51) a otros temas, el 1,8 % (8) se refirió a la "información proporcionada a los usuarios", el 1,3 % (6) se asoció al "acceso a la infraestructura" y, el 0,7 % (3) al "condicionamiento de la atención del reclamo al pago previo del servicio reclamado".

Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP de la red vial durante el 2023, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según el sentido de la resolución

Con relación al sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia, el 59,8 % (266) fue declarado "infundado", el 22,7 % (101) se resolvió como "inadmisible", el 8,8 %

(39) fue declarado "improcedente", el 6,1 % (27) fue declarado "fundado", mientras que el 2,2 % (10) concluyó por desistimiento del usuario y, solo el 0,4 % (2) concluyó por acuerdo entre ambas partes.



Reclamos presentados por usuarios de la ITUP portuaria

Los reclamos presentados por usuarios de la infraestructura portuaria corresponden principalmente a problemas de “daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios” (38 %), siendo APM Terminals Callao S. A. la empresa que recibió más reclamos durante el año 2023, con el 72,5 % del total de reclamos en esta ITUP.

Durante el 2023 se presentaron 305 reclamos en la ITUP portuaria, en su mayoría, ante las empresas concesionarias APM Terminals Callao S. A., con el 72,5 % (221) y DP World Callao S. R. L., con el 23 % (70).

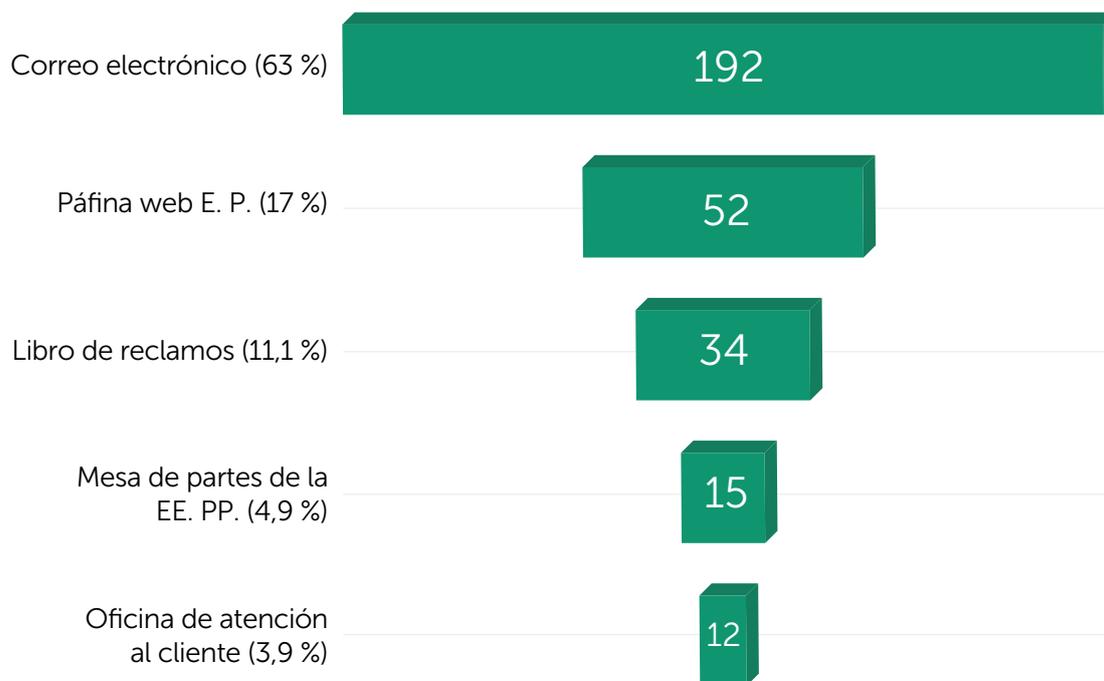
El resto de los reclamos fueron presentados ante Terminales Portuarios Euroandinos Paita S. A. con el 2,6 % (8), Concesionaria Salaverry Terminal Internacional S. A. con el 1,0 % (3), Terminal Portuario Paracas S. A. con el 0,7 % (2) y Terminal Internacional del Sur S.A. con el 0,3 % (1).

Reclamos según el medio de presentación

El 63 % (192) de reclamos fueron presentados vía correo electrónico, el 17 % (52) mediante la página web de cada concesionario, el 11,1 % (34) a través del Libro de Reclamaciones, el

4,9 % (15) a través de la mesa de partes de las EE. PP. y, solo el 3,9 % (12) fueron presentados por medio de la oficina de atención al cliente. (Ver gráfico n° 12).

Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP portuaria durante el año 2023, por medio de presentación



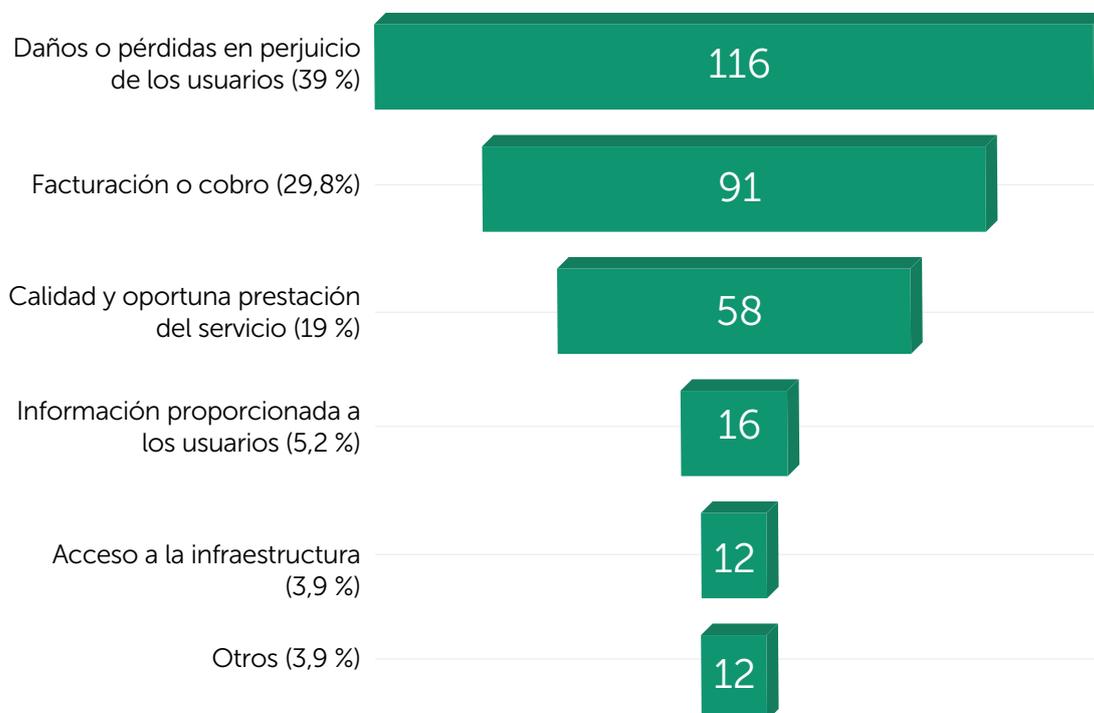
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según la materia

El 38 % (116) de los reclamos estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 29,8 % (91) se relacionó a la "facturación o cobro", el 19 % (58) se asoció a temas vinculados a la "calidad y oportuna prestación

del servicio", el 5,2 % (16) a temas de "información proporcionada a los usuarios", el 3,9 % (12) estuvo vinculado al "acceso a la infraestructura" y, solo el 3,9 % (12) se relacionó con otros temas (ver gráfico n° 13).

Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP portuaria durante el 2023, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Reclamos según el sentido de la resolución

Con relación al sentido de la resolución en primera instancia, de los reclamos presentados, el 48,9 % (149) fue declarado "infundado", el 24,3 % (74) fue declarado "inadmisible", el 13,8 %

(42) se resolvió como "improcedente", mientras que el 12,8 % (39) fue declarado "fundado" y el 0,3 % (1) fue declarado como "otro" (en evaluación).



Gerencia de Atención al Usuario
Abril 2023

