

Reporte sobre reclamos presentados en primera instancia

Año 2020

Gerencia de Atención al Usuario
Agosto 2021



CONTENIDO

CONTENIDO

1	Información general	p. 3
----------	---------------------	------

2	Reclamos presentados por usuarios de la ITUP ferroviaria	p. 7
----------	--	------

3	Reclamos presentados por usuarios de la ITUP aeroportuaria	p. 9
----------	--	------

4	Reclamos presentados por usuarios de la ITUP de la red vial	p. 11
----------	---	-------

5	Reclamos presentados por usuarios de la ITUP portuaria	p. 13
----------	--	-------



1 Información general¹

En el año 2020 se presentaron un total de 7190 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las ITUP, lo que representa una reducción del 41 % de los reclamos presentados, respecto al mismo periodo del año anterior.

Durante el año 2020 se presentaron 7190 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las diferentes Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP) supervisadas por el Ositrán, como consecuencia de problemas presentados por los usuarios al momento de interactuar con los servicios que prestan las diferentes ITUP.

De esta manera, entre los años 2019 y 2020 se presenta una reducción del 41 % en el número de reclamos presentados por los usuarios.

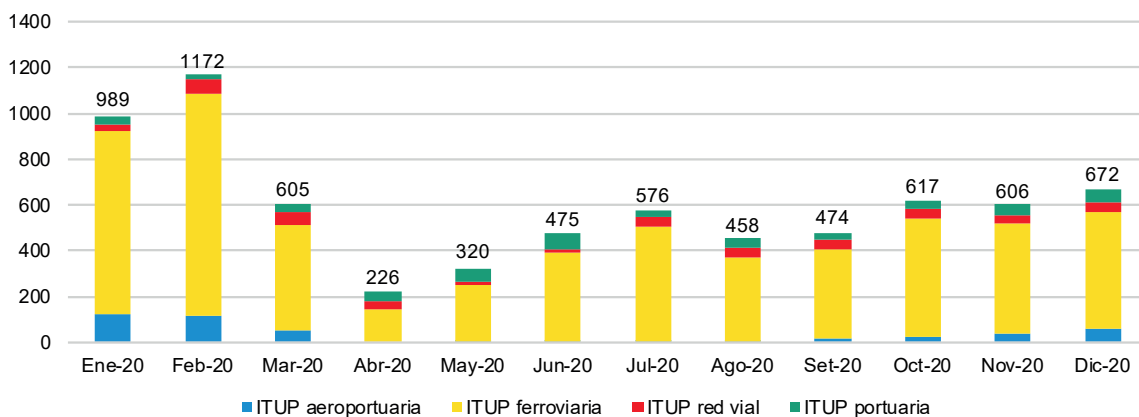
Al respecto, esta disminución ocurrida en la cantidad de reclamos presentados se explica como consecuencia de las disposiciones implementadas en el marco del Estado de Emergencia Nacional (desde el 16 de marzo de 2020), las cuales redujeron la afluencia de usuarios a las diferentes ITUP y restringieron el uso de algunas infraestructuras, toda vez que comprendieron medidas como la suspensión del transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros, la suspensión del transporte interprovincial de pasajeros, la aplicación del aislamiento social obligatorio, entre otras. Es decir, la reducción de los reclamos presentados en primera instancia obedece básicamente a una reducción en el volumen de usuarios que interactúan con las ITUP.

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

De esta manera, como se puede apreciar en el Gráfico N° 1, entre los meses de abril y setiembre de 2020 se observó una cantidad de reclamos inferior a la registrada entre enero y marzo del mismo año.

No obstante, a partir del tercer trimestre del 2020 se dispuso el levantamiento progresivo de las medidas de restricción antes mencionadas, como resultado de la disminución de casos de contagio del COVID-19, lo cual podría repercutir en la recuperación paulatina de la afluencia de pasajeros en las distintas ITUP.

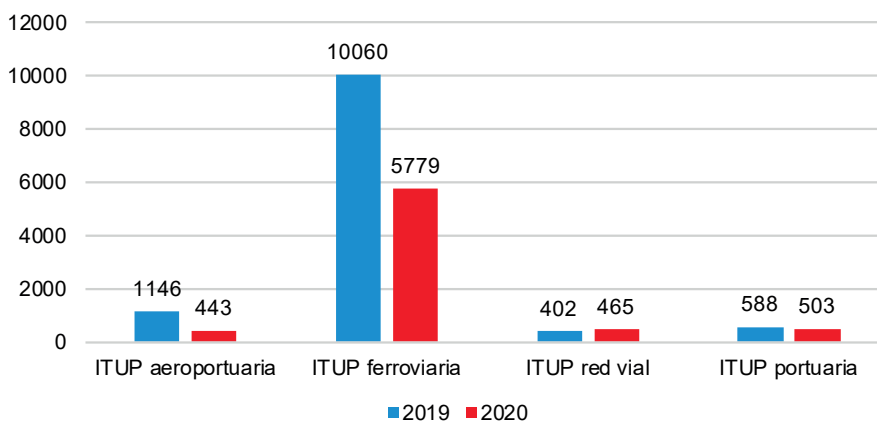
Gráfico n.º 1: Cantidad de reclamos presentados durante el año 2020 por ITUP



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Por otro lado, en el gráfico mostrado a continuación se puede apreciar que, a comparación del año 2019, en el 2020 se presentó una menor cantidad de reclamos en todas las ITUP materia de estudio, con excepción de la ITUP de red vial, la misma que fue la única que reportó un crecimiento de 15,7 % en el número de reclamos presentados. En contraste, en el resto de las ITUP: aeroportuarias (-61,3 %), ferroviarias (-42,6 %) y portuarias (-14,5 %) se observó una reducción en el número de reclamos registrados. (Ver Gráfico N° 2).

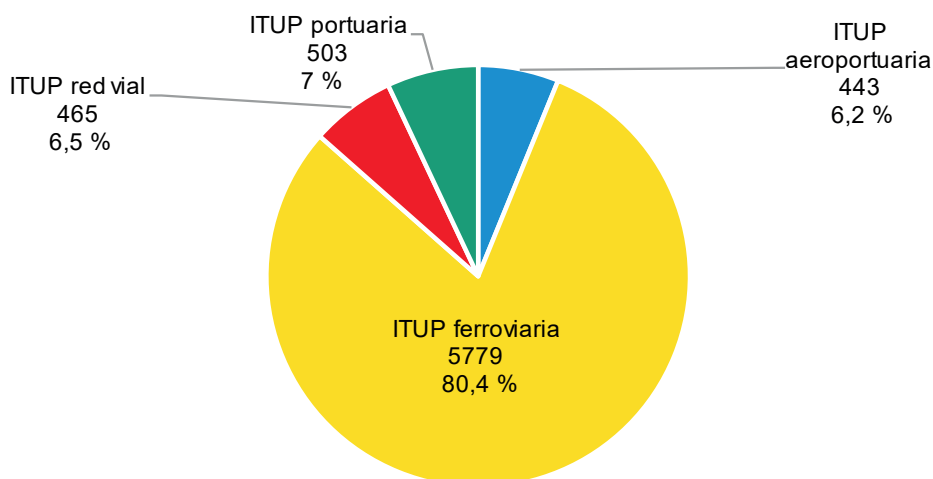
Gráfico n.º 2: Reclamos presentados en primera instancia entre los años 2019 y 2020 por ITUP



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

En particular, durante el año 2020 el 80,4 % (5779) de los reclamos presentados fue realizado por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, seguido de los reclamos interpuestos por los usuarios de la ITUP portuaria con el 7 % (503), los reclamos presentados por los usuarios de la ITUP de la red vial con el 6,5 % (465), y los reclamos realizados por los usuarios de la ITUP aeroportuaria con el 6,2 % (443). (Ver Gráfico N° 3).

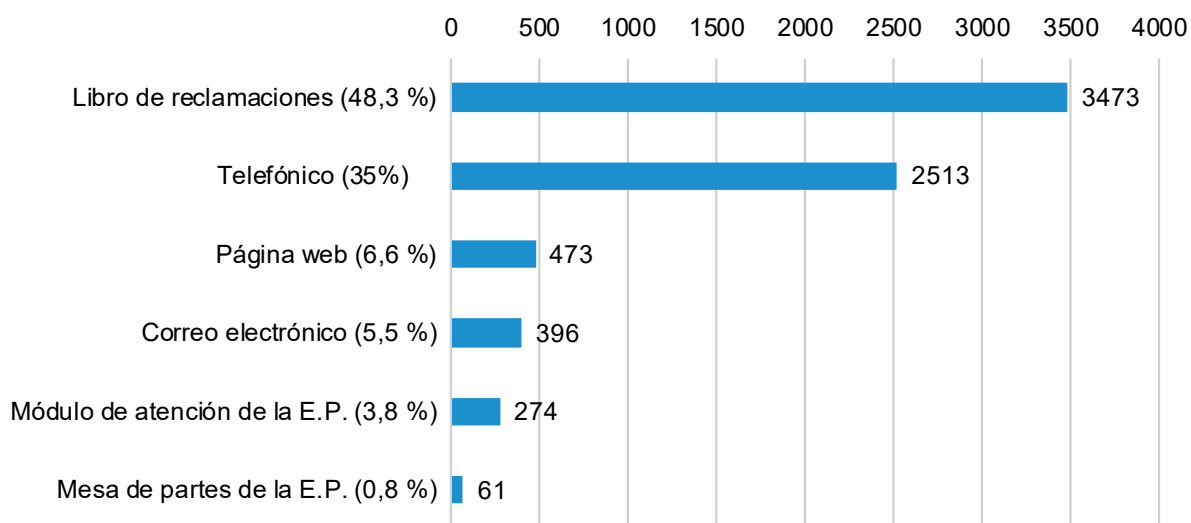
Gráfico n.º 3: Reclamos presentados en primera instancia durante el año 2020 por ITUP



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Del mismo modo, cabe resaltar que los medios de presentación más utilizados por los usuarios para interponer reclamos en el periodo de estudio fueron el libro de reclamaciones, con el 48,3 % (3473) y la vía telefónica con el 35 % (2513).

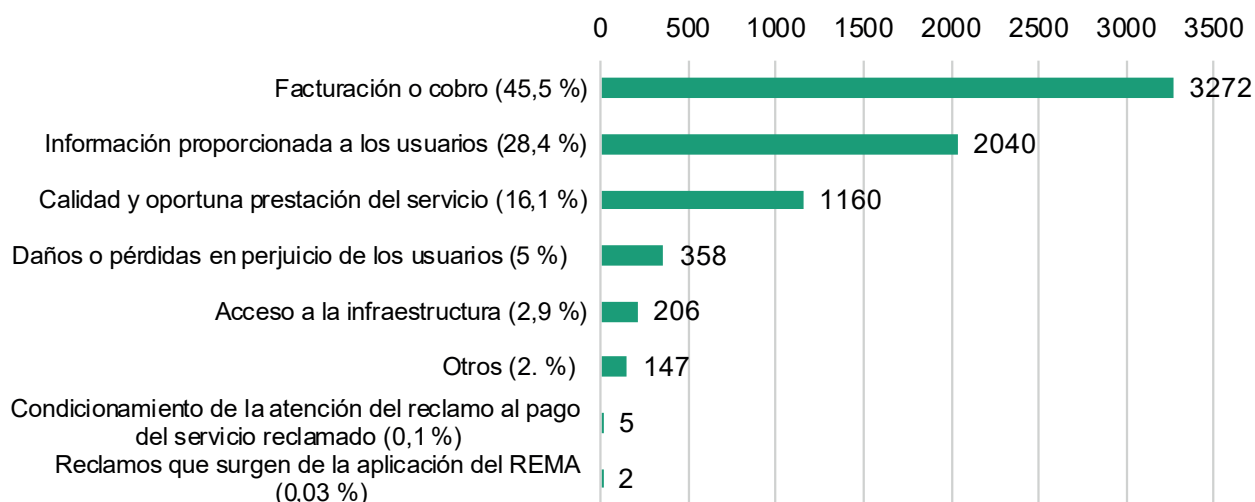
Gráfico n.º 4: Medio de presentación de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2020



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Respecto a las materias de reclamo presentadas en el periodo de estudio, destacaron la "Facturación o cobro" con el 45,5 % (3272) y la "Información proporcionada a los usuarios" con el 28,4 % (2040). (Ver Gráfico N° 5).

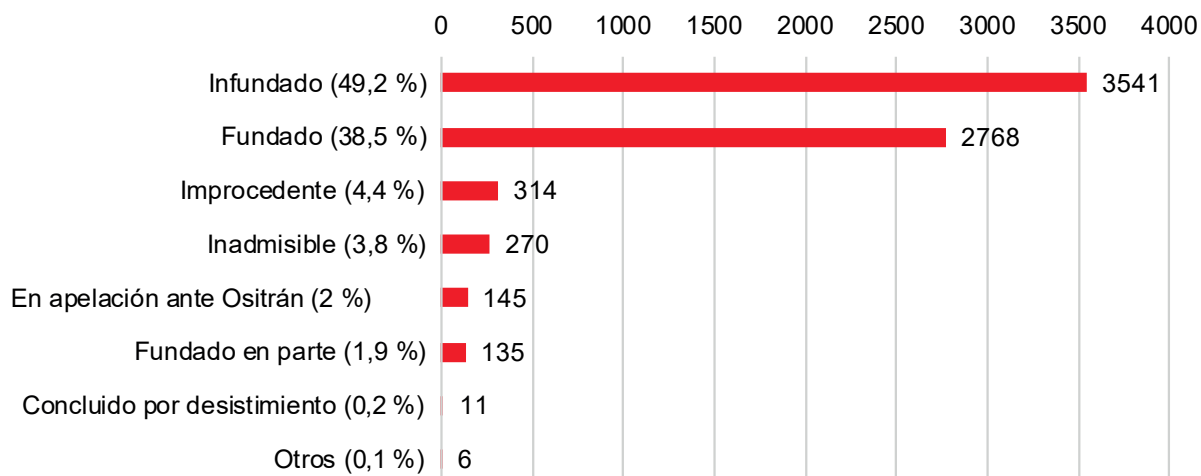
Gráfico n.º 5: Materia de presentación de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2020



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Finalmente, cabe precisar que el 49,2 % (3541) de dichos reclamos fueron declarados "Infundados", mientras que el 38,5 % (2768) de los mismos fueron resueltos como "Fundados". (Ver Gráfico N° 6).

Gráfico n.º 6: Sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2020



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.



2 Reclamos presentados por usuarios de la ITUP ferroviaria (Línea 1)

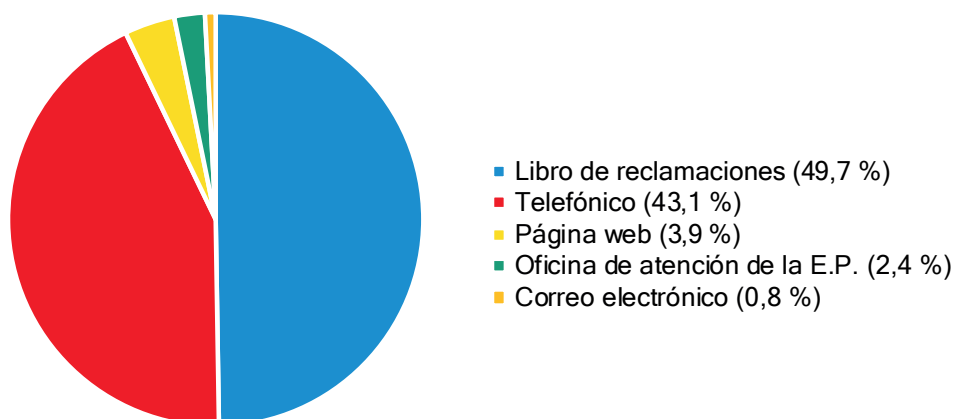
Los reclamos interpuestos por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao representan el 80,4 % (5779) del total de reclamos presentados durante el año 2020 en todas las ITUP. El principal problema referido por estos usuarios está vinculado a la Facturación o cobro (50,8 %).

Durante el año 2020 no se presentaron reclamos ante los concesionarios Ferrocarril Transandino S.A. y Ferrovías Central Andina S.A., por lo tanto, la presente sección abarcará de manera exclusiva la información relacionada a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Reclamos según el medio de presentación

En relación a los reclamos en primera instancia presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, se puede apreciar que el 49,7 % (2875) fue presentado haciendo uso del libro de reclamaciones, mientras que el 43,1 % (2491) de los mismos fue interpuesto vía telefónica, el 3,9 % (227) mediante la página web implementada por el concesionario, el 2,4 % (138) a través de la oficina de atención del concesionario y solo el 0,8 % (48) fue presentado por correo electrónico. (Ver Gráfico N° 7).

Gráfico n.º 7: Reclamos presentados en primera instancia ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el año 2020 por medio de presentación

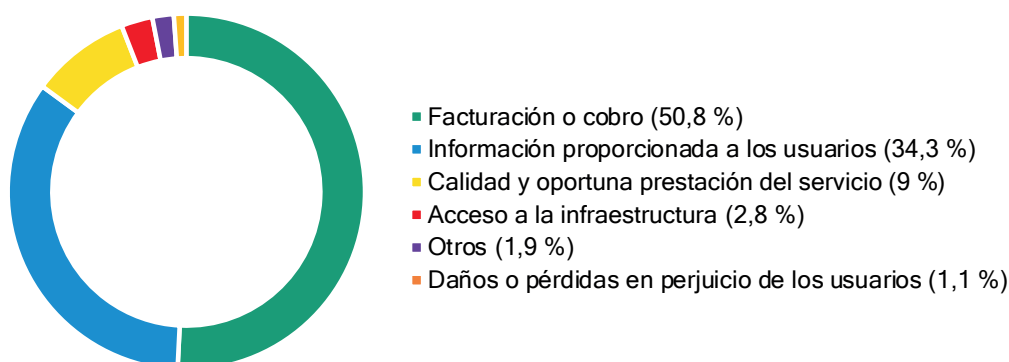


Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según la materia

Asimismo, respecto a las materias de los reclamos presentados durante el año 2020, el 50,8 % (2935) estuvieron referidos a temas de "Facturación o cobro", el 34,3 % (1982) se relacionó a problemas con la "Información proporcionada a los usuarios", el 9 % (521) estuvieron vinculados a la "Calidad y oportuna prestación del servicio", el 2,8 % (164) se refirieron al "Acceso a la infraestructura", el 1,9 % (112) estuvieron vinculados a "Otros temas" y, finalmente, el 1,1 % (65) restante se asoció a "Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios". (Ver Gráfico N° 8).

Gráfico n.º 8: Reclamos presentados en primera instancia ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el año 2020 por materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según el sentido de la resolución

Por último, en relación con el sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, el 50,6 % (2925) de estos fueron declarados "Infundados", el 45,6 % (2634) se resolvieron como "Fundados", así como el 2,1 % (122) fueron declarados "Fundados en parte". Por otro lado, el 1,3 % (73) fueron resueltos como "Improcedentes", mientras que solo el 0,4 % (23) fueron declarados "Inadmisibles". Asimismo, cabe mencionar que el 0,03 % (2) de los reclamos presentados fueron presentados de manera extemporánea.



3 Reclamos presentados por usuarios de la ITUP aeroportuaria

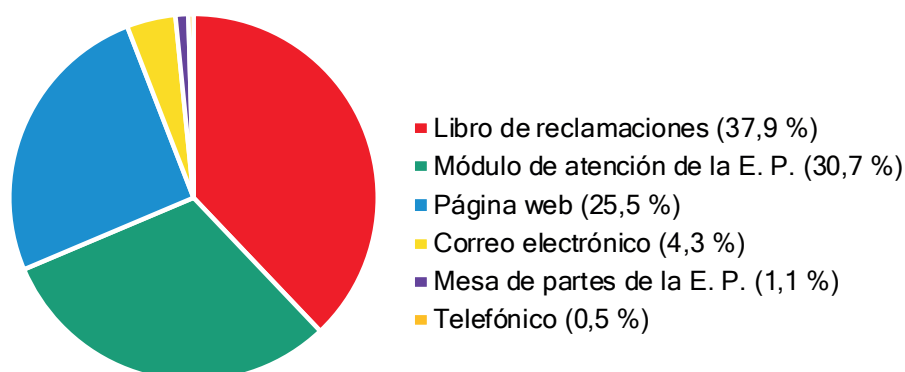
El 74,3 % de los reclamos interpuestos por usuarios de la infraestructura aeroportuaria corresponden a "Calidad y oportuna prestación del servicio". Asimismo, Lima Airport Partners S. R. L. fue la empresa que registró la mayor cantidad de reclamos durante el periodo de análisis, con el 70,9 % (314) del total de reclamos presentados.

Tomando en consideración los 443 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura aeroportuaria durante el año 2020, cabe precisar que el 70,9 % (314) de los mismos fue presentado ante Lima Airport Partners S. R. L., el 20,5 % (91) de estos ante Aeropuertos del Perú S. A., y el 8,6 % (38) restante ante Aeropuertos Andinos del Perú S. A.

Reclamos según el medio de presentación

En relación al medio de presentación de los reclamos en primera instancia realizados ante los concesionarios de la ITUP aeroportuaria, se puede observar que el 37,9 % (168) de estos fue presentado haciendo uso del libro de reclamaciones, mientras que el 30,7 % (136) de los mismos fue remitido a través del módulo de atención del concesionario; por otra parte, el 25,5 % (113) de los reclamos presentados fue interpuesto haciendo uso de las páginas web habilitadas por los concesionarios, el 4,3 % (19) por medio de correos electrónicos, el 1,1 % (5) fue presentado a través de la mesa de partes de los concesionarios y solo el 0,5 % (2) por vía telefónica. (Ver Gráfico N° 9).

Gráfico n.º 9: Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el año 2020 por medio de presentación

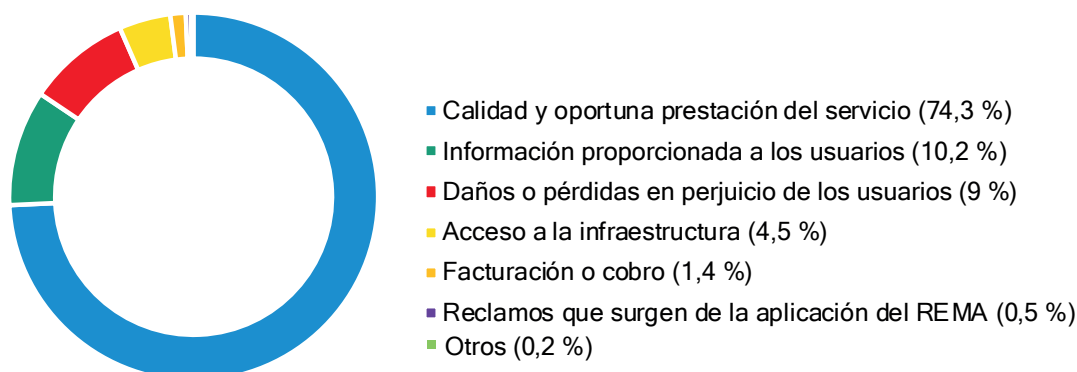


Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según la materia

Así también, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2020, es preciso indicar que el 74,3 % (329) de estos estuvieron vinculados a la "Calidad y oportuna prestación del servicio", mientras que el 10,2 % (45) estuvieron relacionados a "Información proporcionada a los usuarios", el 9 % (40) se refirieron al "Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 4,5 % (20) se asociaron a temas de "Acceso a la infraestructura", el 1,4 % (6) a problemática vinculada a la "Facturación o cobro", el 0,5 % (2) se relacionaron a "Reclamos que surgen de la aplicación del REMA" y solo el 0,2 % (1) se vincularon a otros temas. (Ver Gráfico N° 10).

Gráfico n.º 10: Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP Aeroportuaria durante el año 2020 por materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según el sentido de la resolución

Por último, respecto al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 49,7 % (220) de los mismos fueron declarados "Infundados", el 23,3 % (103) se resolvieron como **Improcedentes**, mientras que el 14 % (62) fueron declarados "Inadmisibles", el 10,2 % (45) fueron resueltos como "Fundados" y solo el 0,2 % (1) fueron declarados "Fundados en parte". Así también, cabe mencionar que el 1,8 % (8) de los reclamos presentados fueron **concluidos por desistimiento** y el 0,9 % (4) fueron resueltos mediante procedimientos no contemplados en el Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos.²

² Dichos reclamos fueron concluidos luego de que el área de Hallazgos de Lima Airport Partners S. R. L. devolvió los objetos perdidos a los usuarios que interpusieron los recursos.



4 Reclamos presentados por usuarios de la ITUP de la red vial

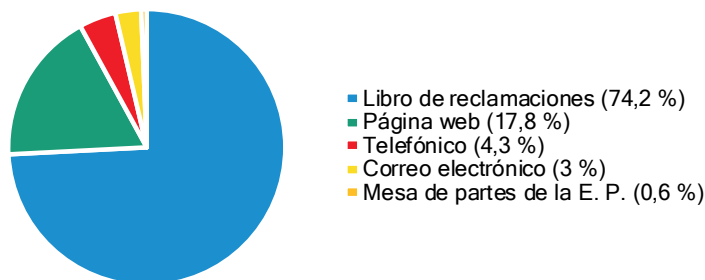
Los reclamos presentados por usuarios de la infraestructura de la red vial corresponden principalmente a problemas de “Facturación o cobro” (49,7 %), siendo la Concesionaria Vial del Sol S. A. C. la empresa con más reclamos registrados, con el 18,9 % del total de reclamos presentados.

En relación a los 465 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura de la red vial durante el año 2020, se debe precisar que el 18,9 % (88) de los mismos fueron presentados ante Concesionaria Vial del Sol S. A., el 16,6 % (77) ante Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S. A. C., el 13,1 % (61) ante IIRSA Norte S. A., el 12,3 % (57) siguiente ante Concesionaria Vial del Perú S. A., mientras que el 39,1 % (182) restante fueron presentados ante nueve de los otros doce concesionarios.

Reclamos según el medio de presentación

En lo relativo al medio de presentación de los reclamos en primera instancia, se puede observar que el 74,2 % (345) de estos fueron presentados haciendo uso del libro de reclamaciones, mientras que el 17,8 % (83) de los mismos fueron interpuestos a través de la página web de cada concesionario, el 4,3 % (20) fueron presentados por vía telefónica, el 3 % (14) fueron presentados a través de los correos electrónicos habilitados por los concesionarios y solo el 0,6 % (3), a través de la mesa de partes de los distintos concesionarios. (Ver Gráfico N° 11).

Gráfico n.º 11: Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP de la red vial durante el año 2020 por medio de presentación

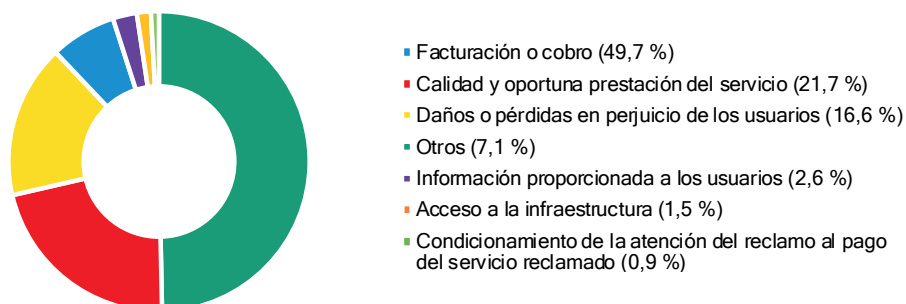


Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según la materia

Por otro lado, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2020, se precisa que el 49,7 % (231) estuvieron vinculados a la "Facturación o cobro", mientras que el 21,7 % (101) de ellos se relacionaron a la "Calidad y oportuna prestación del servicio", el 16,6 % (77) se asociaron a temas vinculados a "Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 7,1 % (33) se relacionaron a otros temas diversos, el 2,6 % (12) estuvieron vinculados a la "Información proporcionada a los usuarios", el 1,5 % (7) restante se asociaron al "Acceso a la infraestructura" y solo el 0,9 % (4) estuvieron referidos al "Condicionamiento de la atención del reclamo al pago previo del servicio reclamado". (Ver Gráfico N° 12).

Gráfico n.º 12: Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP de la red vial durante el año 2020 por materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según el sentido de la resolución

Finalmente, en relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 58,1 % (270) de estos fueron declarados "Infundados", el 24,1 % (112) se resolvieron como "Improcedentes", el 13,5 % (63) fueron declarados "Inadmisibles", el 3,4 % (16) fueron declarados "Fundados", mientras que el 0,4 % (2) concluyeron por desistimiento del usuario. Cabe mencionar que el 0,4 % (2) de los reclamos presentados fueron apelados ante el Ositrán.



5 Reclamos presentados por usuarios de la ITUP portuaria

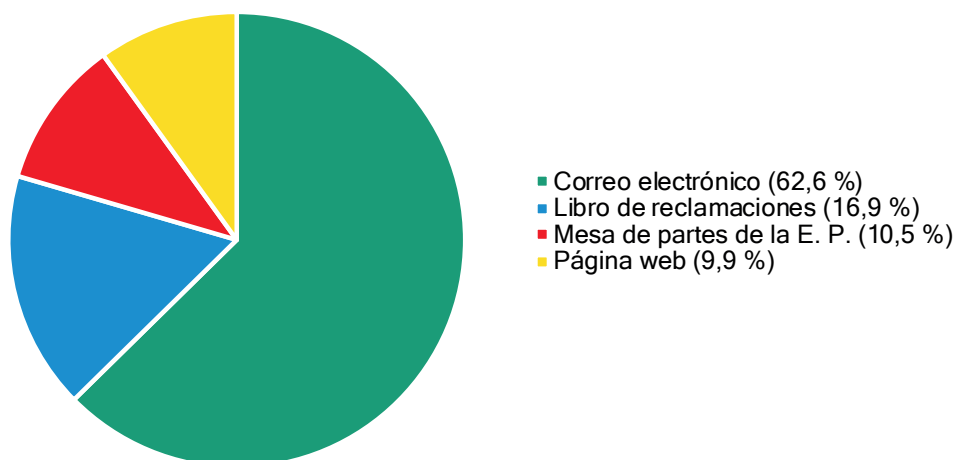
Los reclamos presentados por usuarios de la infraestructura portuaria corresponden principalmente a problemas de “Calidad y oportuna prestación del servicio” (41,6 %), siendo APM Terminals Callao S. A. la empresa que recibió más reclamos durante el año 2020, con el 76,5 % del total de reclamos.

En relación a los 503 reclamos presentados por los usuarios de la ITUP portuaria durante el año 2020, se debe precisar que dichos reclamos fueron presentados, en su mayoría, ante dos empresas concesionarias, las cuales son APM Terminals Callao S. A., con el 76,5 % (385) y DP World Callao S. R. L., con el 21,7 % (109).

Reclamos según el medio de presentación

En lo relativo al medio de presentación de los reclamos en primera instancia, se puede observar que el 62,6 % (315) de los mismos fueron presentados vía correo electrónico, mientras que el 16,9 % (85) de estos fueron interpuestos a través del libro de reclamaciones, el 10,5 % (53) mediante la mesa de partes de cada concesionario y solo el 9,9 % (50) fueron presentados por medio de la página web. (Ver Gráfico N° 13).

Gráfico n.º 13: Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP Portuaria durante el año 2020 por materia reclamable

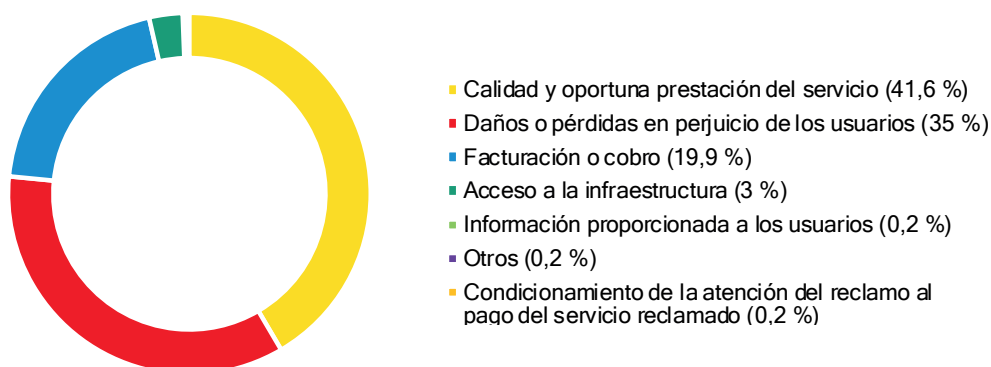


Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según la materia

Por otro lado, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados en el periodo referido, cabe precisar que el 41,6 % (209) de los reclamos estuvieron vinculados a "Calidad y oportuna prestación del servicio", mientras que el 35 % (176) de estos se relacionaron a "Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 19,9 % (100) se asociaron a temas vinculados a la "Facturación o cobro", mientras que el 3 % (15) a temas de "Acceso a la infraestructura". Asimismo, el 0,6 % (3) de los reclamos restantes estuvieron vinculados a aspectos como la "Información proporcionada a los usuarios", el "Condicionamiento de la atención del reclamo al pago" y otros temas. (Ver Gráfico N° 14).

Gráfico n.º 14: Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP Portuaria durante el año 2020 por materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística - Ositrán.

Reclamos según el sentido de la resolución

Por último, en relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 25 % (126) fueron declarados "Infundados", el 24,3 % (122) de ellos fueron declarados "Inadmisibles", el 14,5 % (73) siguiente se resolvieron como "Fundados", mientras que el 5,2 % (26) fueron declarados "Improcedentes" y el 2,4 % (12) fueron resueltos como "Fundados en parte" y el 0,2 % (1) fue declarado "Concluido por desistimiento". Asimismo, cabe resaltar que el 28,4 % (143) de los reclamos en primera instancia fueron apelados ante el Ositrán.



Este documento ha sido elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario.

Agosto 2021.