



**Reporte**  
sobre **reclamos**  
presentados  
en **primera**  
**instancia**  
**2021**

Gerencia de Atención al Usuario  
Septiembre 2022



# Tabla de contenido

---

Información general	3
Reclamos presentados por usuarios de la ITUP ferroviaria	7
Reclamos presentados por usuarios de la ITUP aeroportuaria	10
Reclamos presentados por usuarios de la ITUP de la red vial	13
Reclamos presentados por usuarios de la ITUP portuaria	16





## Información general<sup>1</sup>

En el año 2021 se presentaron un total de 8364 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las ITUP, lo que representa un incremento de 16,3 % en los reclamos presentados, respecto al año anterior (7191).

Durante el 2021 se presentaron 8364 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las diferentes Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP) supervisadas por el Ositrán. Estos reclamos son interpuestos como consecuencia de problemas presentados por los usuarios al momento de utilizar los servicios que prestan las diferentes ITUP.

De esta manera, entre el 2020 y 2021, el número de reclamos en primera instancia presentados por los usuarios se incrementó en 16,3 %.

Al respecto, el incremento observado en la cantidad de reclamos presentados se explica como consecuencia de la paulatina eliminación de las disposiciones implementadas en el marco del Estado de Emergencia Nacional (desde el 16 de marzo de 2020), las mismas que en su momento redujeron la afluencia de usuarios a las diferentes ITUP; y que al irse eliminando permitieron un mayor nivel de uso de las mismas; es decir, el mencionado incremento de los reclamos presentados en primera instancia es resultado de un aumento en el volumen de usuarios que hacen uso de las ITUP.

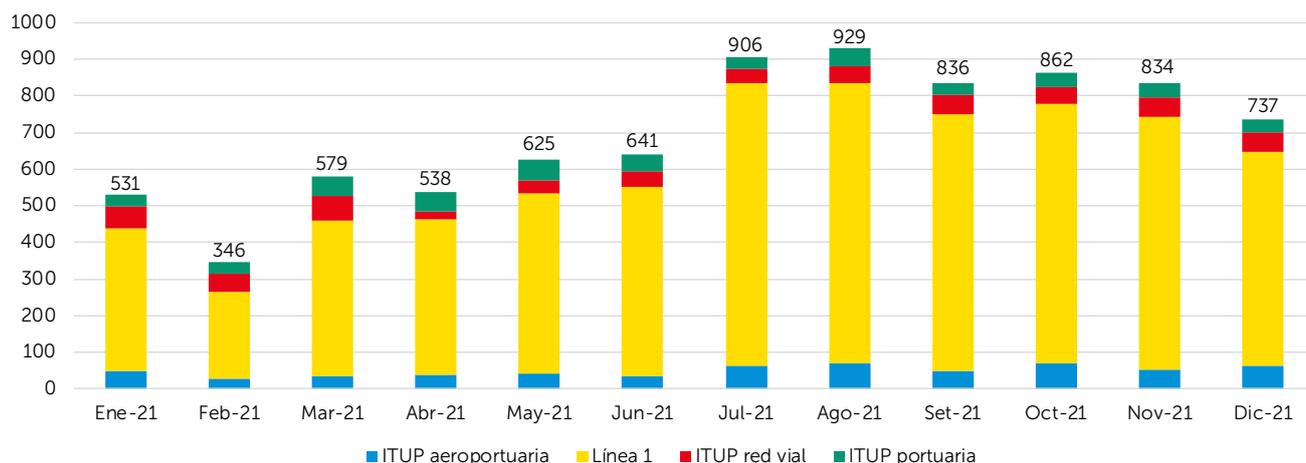
<sup>1</sup> La información empleada en el presente documento corresponde a los reportes remitidos por los concesionarios de las ITUP al Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.

De esta manera, como se puede apreciar en el gráfico 1, en el primer semestre del año 2021 se observó una cantidad de reclamos inferior a la registrada en el segundo semestre de dicho año, toda vez que, a partir del tercer trimestre del 2021, 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 repercutió en el incremento de la afluencia de pasajeros en las distintas ITUP.

Gráfico 1

### Cantidad de reclamos presentados en primera instancia en 2021, según ITUP



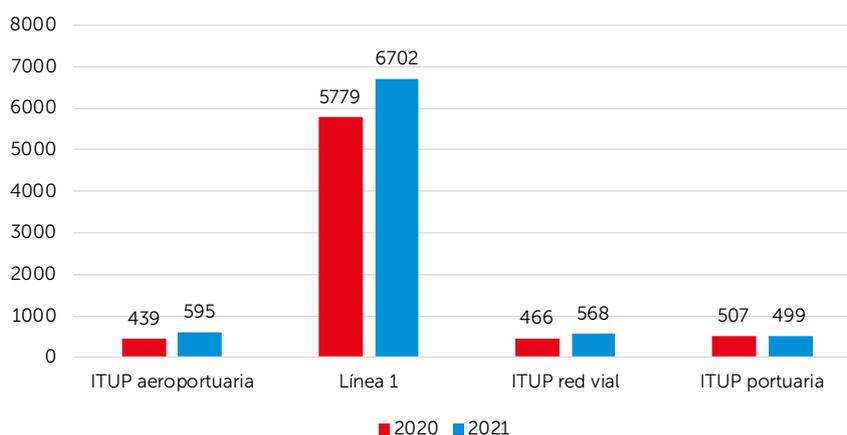
Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

Por otro lado, en el gráfico mostrado a continuación se puede apreciar que, en comparación del año 2020, en el año 2021 se presentó una mayor cantidad de reclamos en todas las ITUP materia de estudio, con excepción de la ITUP portuaria, la misma que

fue la única que reportó una reducción de 1,6 % en el número de reclamos presentados. En contraste, en el resto de las ITUP: aeroportuarias (35,5 %), línea 1 (16 %) y red vial (21,9 %), se observó un incremento en el número de reclamos registrados (ver gráfico 2).

Gráfico 2

### Cantidad de reclamos presentados en primera instancia entre 2020 y 2021, según ITUP



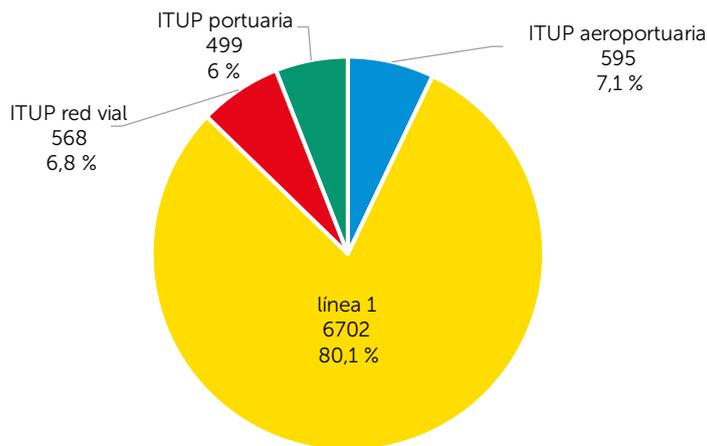
Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

En particular, durante el 2021, el 80,1 % (6702) de los reclamos presentados fueron 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 aeroportuaria con el 7,1 % (595), los reclamos presentados por los usuarios de la ITUP de la red vial con el 6,8 % (568), y los reclamos realizados por los usuarios de la ITUP portuaria con el 6 % (499), (ver gráfico 3).

### Gráfico 3

Cantidad de reclamos presentados en primera instancia en 2021, según ITUP



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

Del mismo modo, cabe resaltar que los canales de presentación más utilizados por los usuarios para interponer reclamos en el periodo de estudio fueron: el libro de reclamaciones, con el 51,8 % (4335) y la vía telefónica con el 32 % (2679).

Las materias de reclamo más representativas en el periodo de estudio fueron la "facturación o cobro", con el 40,5 % (3391) y la "información proporcionada a los usuarios" con el 26,1 % (2186), (ver gráfico 4).

### Gráfico 4

Cantidad de reclamos presentados en primera instancia en 2021, según canal de presentación

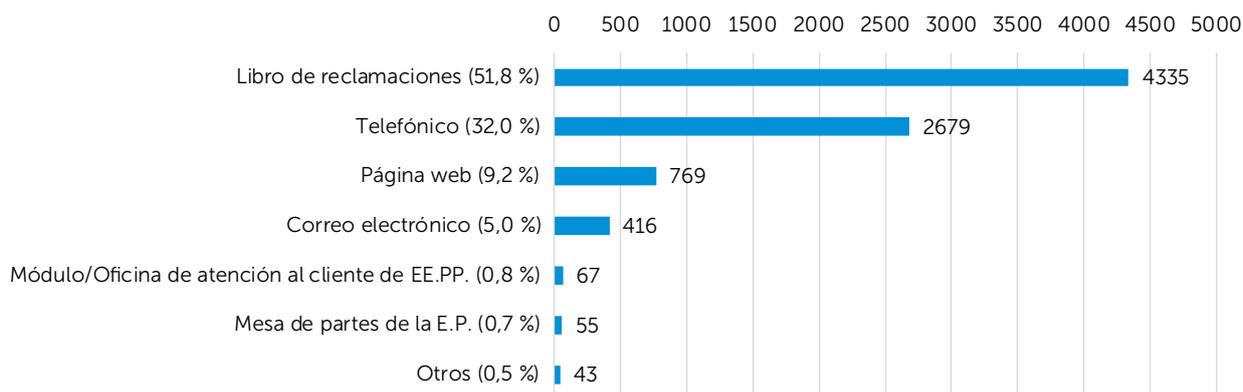
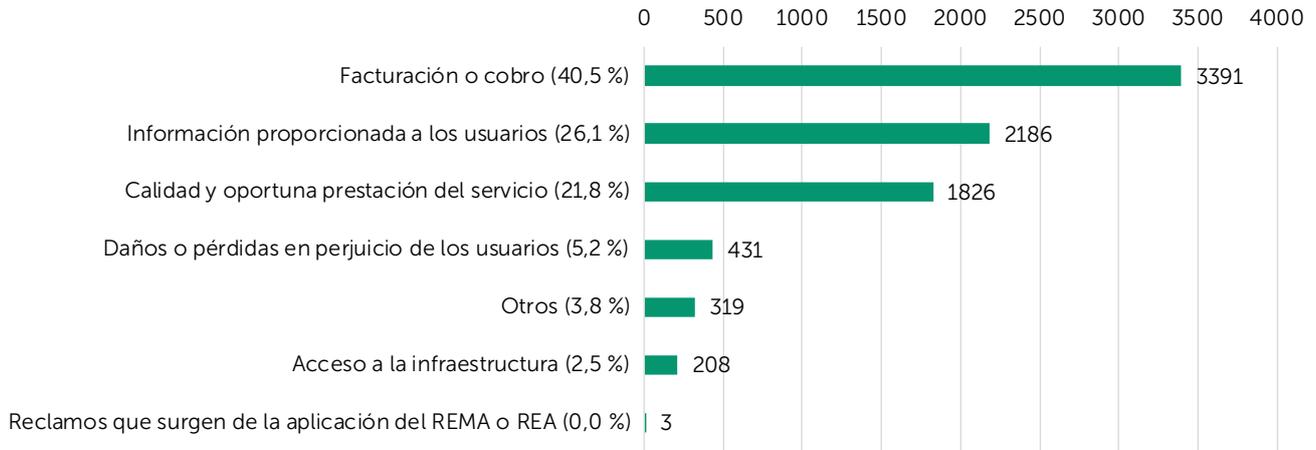


Gráfico 5

Cantidad de reclamos presentados en primera instancia en 2021, según materia reclamable



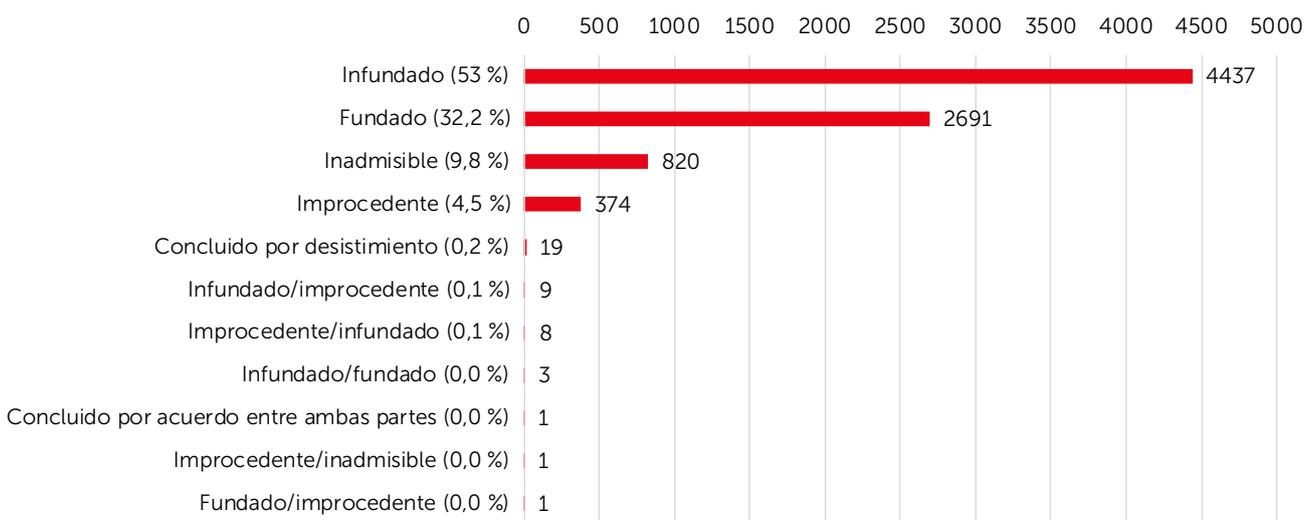
Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

Finalmente, respecto al sentido de la resolución de los reclamos en primera instancia, cabe precisar que el 53 % (4437) de dichos reclamos fueron declarados

“infundados”, mientras que el 32,2 % (2691) de los mismos fueron resueltos como “fundados” (ver gráfico 6).

Gráfico 6

Cantidad de reclamos presentados en primera instancia en 2021, según sentido de la resolución



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-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, representan el 80,1 % (6702) del total de reclamos presentados durante el año 2021 en la totalidad de las ITUP. El principal problema referido por estos usuarios está vinculado a la “facturación o cobro” (45,3 %).

Durante el 2021 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 sobre reclamos en primera instancia interpuestos ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

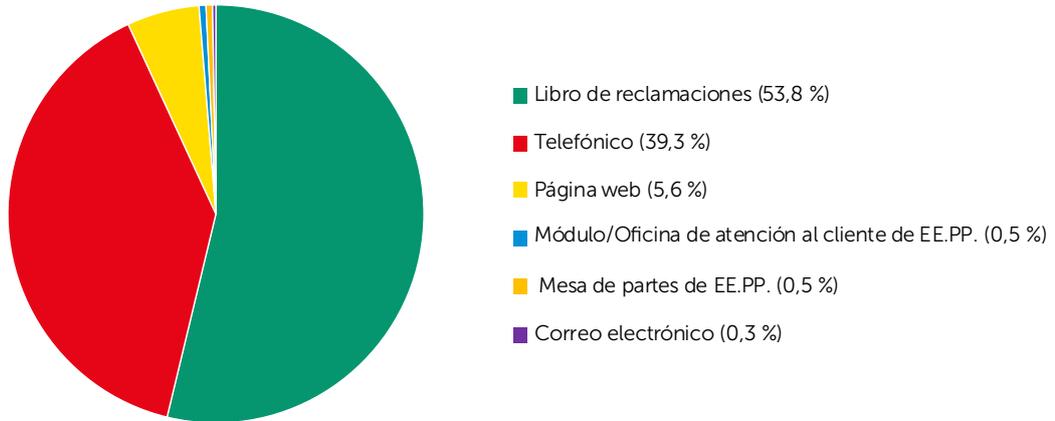
### Reclamos según el canal de presentación

En relación a los reclamos en primera instancia presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, se puede apreciar que el 53,8 % (3604) fue presentado haciendo uso del Libro de reclamaciones, mientras que el 39,3 % (2634) de los mismos fue interpuesto vía telefónica, el 5,6 % (377)

mediante la página web implementada por el concesionario, el 0,5 % (36) a través de la oficina de atención del concesionario, el 0,5 % (34) a través de la mesa de partes del concesionario y, solo el 0,3 % (17) fue presentado por correo electrónico (ver gráfico 7).

### Gráfico 7

#### Reclamos presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, según canal de presentación



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

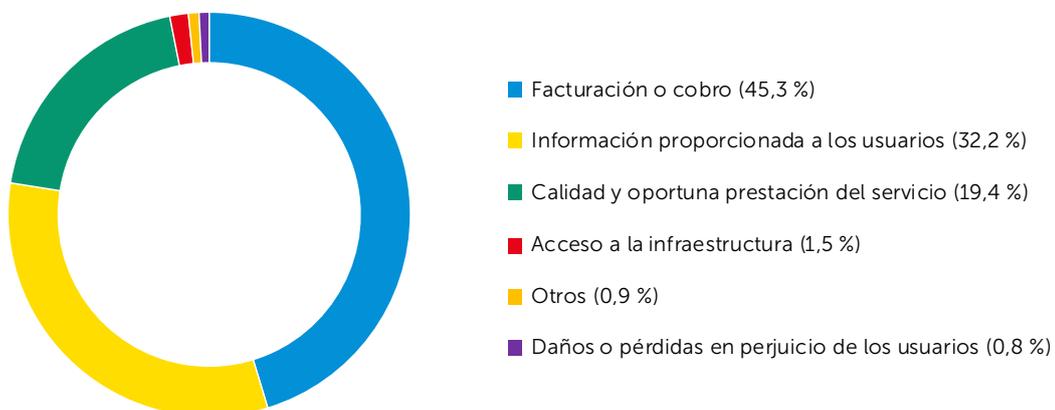
### Reclamos según la materia

Asimismo, respecto a las materias de los reclamos presentados durante el año 2021, el 45,3 % (3036) estuvieron referidos a temas de "facturación o cobro", el 32,2 % (2158) se relacionó a problemas con la "información proporcionada a los usuarios", el 19,4 % (1297) estuvieron vinculados a la "calidad y

oportuna prestación del servicio", el 1,5 % (100) se refirieron al "acceso a la infraestructura", el 0,9 % (57) siguiente estuvo vinculado a "otros temas", y, finalmente, el 0,8 % (54) restante se asoció a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios" (ver gráfico 8).

### Gráfico 8

#### Reclamos presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, según 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 53,6 % (3593) de estos fueron declarados "infundados", el 37,4 % (2505) se resolvieron como

"fundados", mientras que el 7,2 % (481) fueron declarados "inadmisibles". Por otro lado, el 1,7 % (113) fueron resueltos como "improcedentes", teniendo que solo el 0,1 % (10) fueron declarados "concluidos por desistimiento".



## Reclamos presentados por usuarios de la ITUP Aeroportuaria

El 32,1 % de los reclamos interpuestos por usuarios de la infraestructura aeroportuaria corresponden a la “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 59,5 % (354) del total de reclamos presentados.

Tomando en consideración los 595 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura aeroportuaria durante el año 2021, cabe precisar que el 59,5 % (354) de los mismos fue presentado ante Lima Airport Partners S.R.L., el 29,6 % (176) de estos ante Aeropuertos del Perú S.A., y el 10,9 % (65) restante ante Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

### Reclamos según el canal de presentación

En relación al canal de presentación de los reclamos en primera instancia realizados ante los concesionarios de la ITUP Aeroportuaria, se puede observar que el 43 % (256) de estos fue presentado haciendo uso del Libro de reclamaciones,

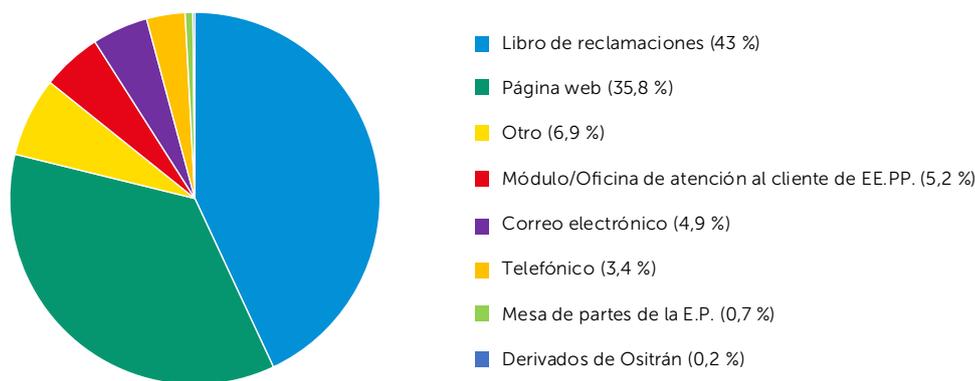
mientras que el 35,8 % (213) de los mismos fue remitido a través de la página web de los concesionarios; por otra parte, el 5,2 % (31) de estos fue presentado a través del módulo de atención al usuario dispuesto por los concesionarios, el 4,9 % (29) fue presentado

a través del correo electrónico de los concesionarios, el 3,4 % (20) fue puesto en conocimiento de los concesionarios a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios, el 0,7 % (4) fue presentado vía la mesa de partes de los

concesionarios y, solo el 0,2 % (1), fue derivado por el Ositrán (ver gráfico 9). Asimismo, cabe indicar que el 6,9 % (41) de los reclamos presentados fue interpuesto haciendo uso de otros canales habilitados por los concesionarios.

**Gráfico 9**

**Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP aeroportuaria, según canal de presentación**



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

**Reclamos según la materia**

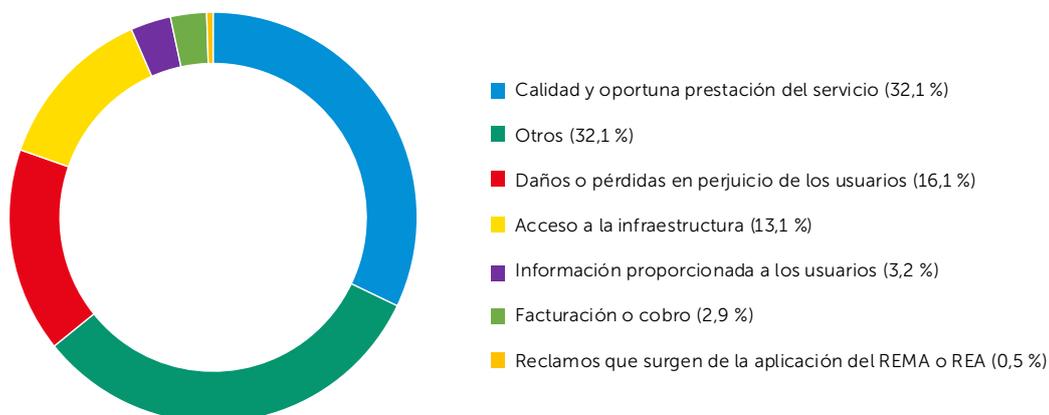
Por otro lado, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2021, es preciso indicar que el 32,1 % (191) de estos estuvieron vinculados a la “calidad y oportuna prestación del servicio”, mientras que el 16,1 % (96) estuvieron relacionados a “daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios”, el 13,1 % (78) se encontraron referidos al “acceso a la infraestructura”, el 3,2 % (19) se asociaron a temas de “información

proporcionada a los usuarios”, el 2,9 % (17) a problemática vinculada a la “facturación o cobro” y, solo el 0,5 % (3) se relacionaron con “reclamos que surgen de la aplicación del REMA”.

Por otro lado, cabe indicar que el 32,1 % (191) restante de los reclamos estuvo vinculado a temática ajena a la prestación del servicio de los concesionarios.

## Gráfico 10

### Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP aeroportuaria, según 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 46,2 % (275) de los mismos fueron declarados "infundados", el 24,9 % (148) se resolvieron como "improcedentes", mientras que el 15,6 % (93) fueron declarados "inadmisibles"; asimismo,

el 9,2 % (55) fueron resueltos como "fundados". Del mismo modo, cabe indicar que el 4 % (24) de los reclamos resueltos tuvo más de un sentido de la resolución, en la medida que los reclamos efectuados versaban sobre más de un inconveniente con el servicio prestado.



## 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” (43,2 %), siendo la Concesionaria Vial del Sol S.A. la empresa con más reclamos registrados, con el 29,9 % del total de reclamos presentados.

En relación a los 568 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura de la Red vial durante el año 2021, se debe precisar que el 29,9 % (170) de los mismos fueron presentados ante Concesionaria Vial del Sol S.A., el 11,1 % (63) ante IIRSA Norte S.A., el 10 % (57) ante Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S.A.C., el 8,6 % (49) siguiente ante Concesionaria Vial del Perú S.A., el 8,1 % (46) ante Red Vial 5 S.A., el 6,7 % (38) ante Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S.A., el 6,2 % (35) ante Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., el 6 % (34) ante Sociedad Concesionaria

Peruana de Vías – COVINCA S.A., el 4,4 % (25) ante Carretera Andina del Sur S.A., el 4,2 % (24) ante Concesionaria Vial del Sur S.A., el 3 % (17) ante Intersur Concesiones S.A., el 1,4 % (12) ante Concesionaria Vial Sierra Norte S.A., y el 0,4 % (2) ante Carretera Sierra Piura S.A.

Al respecto, cabe indicar que los usuarios de los concesionarios Concesión Valle del Zaña S.A., Consorcio Concesión Chancay Acos S.A. y Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S.A., no presentaron reclamos durante el año 2021.

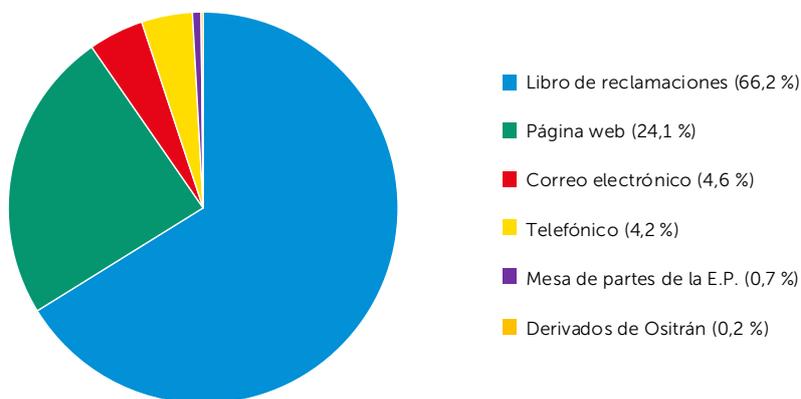
## Reclamos según el canal de presentación

En lo relativo al canal de presentación de los reclamos en primera instancia, se puede observar que el 66,2 % (376) de estos fueron presentados haciendo uso del Libro de reclamaciones, mientras que el 24,1 % (137) de los mismos fueron interpuestos a través de la página web de cada concesionario, el

4,6 % (26) fueron presentados vía correo electrónico, el 4,2 % (24) fueron presentados a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios, el 0,7 % (4), a través de la mesa de partes de los distintos concesionarios y, solo el 0,2 % (1), fueron derivados por el Ositrán (ver gráfico 11).

Gráfico 11

### Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP de la red vial, según canal de presentación



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

## Reclamos según la materia

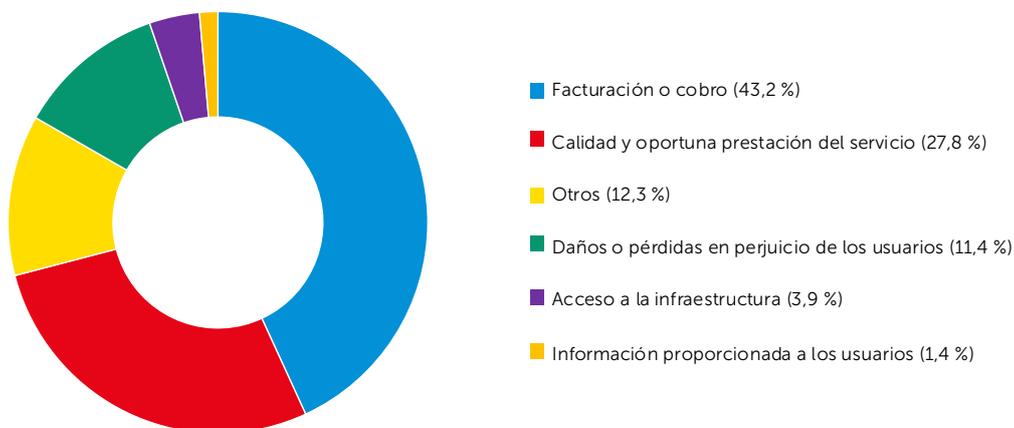
Por otro lado, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2021, se precisa que el 43,2 % (245) de dichos reclamos estuvieron vinculados a la "facturación o cobro", mientras que el 27,8 % (158) de ellos se relacionaron a la "calidad y oportuna prestación del servicio", el 11,4 % (65) se asociaron a temas vinculados a "daños o

pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 3,9 % (22) estuvieron vinculados al "acceso a la infraestructura" y, solo el 1,4 % (8) restante se asociaron a la "información proporcionada a los usuarios".

Por otro lado, cabe detallar que el 12,3 % (70) de los reclamos presentados estuvo vinculado a otros temas (ver gráfico 12).

## Gráfico 12

### Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP de la red vial, según materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

### Reclamos según el sentido de la resolución

Finalmente, con relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 59,5 % (338) de estos fueron declarados "infundados", el 21,1 % (120) siguiente se resolvieron como "inadmisibles", el 12 % (68) fueron

declarados "improcedentes", el 6,5 % (37) fueron declarados "fundados", mientras que el 0,7 % (4) concluyeron por desistimiento del usuario y, solo el 0,2 % (1) 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” (43,3 %), siendo APM Terminals Callao S.A. la empresa que recibió más reclamos durante el año 2021, con el 75,4 % del total de reclamos.

En relación a los 499 reclamos presentados por los usuarios de la ITUP Portuaria durante el año 2021, 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 75,4 % (376) y DP World Callao S.R.L., con el 21,4 % (107).

Por otro lado, cabe indicar que el resto de los reclamos fueron presentados ante Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. con el 1,8 % (9), ante Terminal Portuario Paracas S.A. con el 0,8 % (4), ante Concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A. 0,4 % (2) y, ante Concesionaria Puerto Amazonas S.A. con el 0.2% (1).

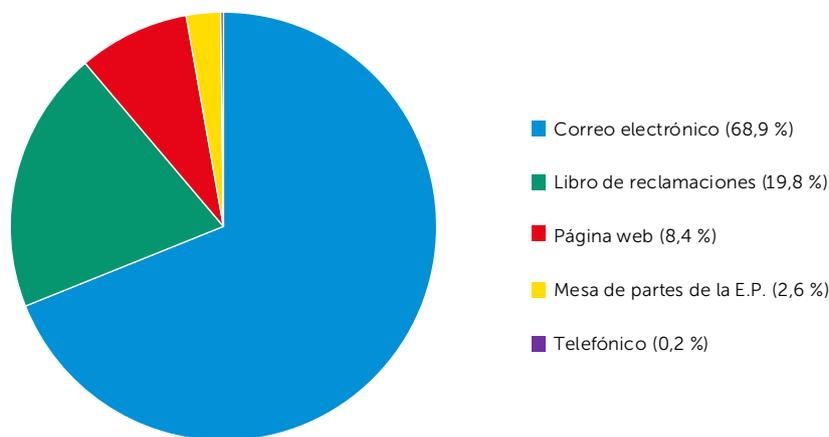
## Reclamos según el canal de presentación

En lo relativo al canal de presentación de los reclamos en primera instancia, se puede observar que el 68,9 % (344) de los mismos fueron presentados vía correo electrónico, mientras que el 19,8 % (99) de estos fueron interpuestos a través del Libro de

reclamaciones, el 8,4 % (42) mediante la página web de cada concesionario, el 2,6 % (13) fueron presentados por medio de la mesa de partes de los concesionarios y, solo el 0,2 % (1) de los reclamos fue presentado vía telefónica (ver gráfico 13).

Gráfico 13

### Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP portuaria, según canal de presentación



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

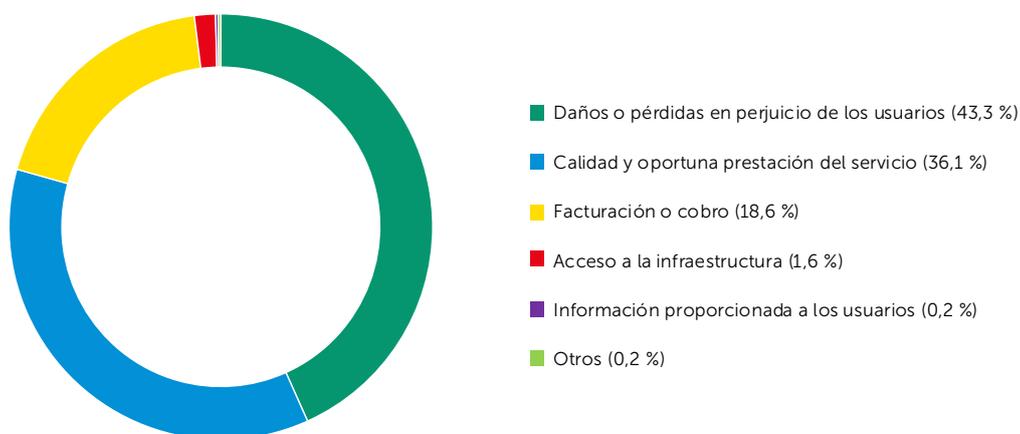
## Reclamos según la materia

Por otro lado, en lo que respecta a las materias de los reclamos presentados en el periodo referido, cabe precisar que el 43,3 % (216) de los reclamos estuvieron vinculados a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", mientras que el 36,1 % (180) de estos se relacionaron a "calidad y oportuna prestación del servicio", el 18,6 % (93) se

asociaron a temas vinculados a la "facturación o cobro", mientras que el 1,6 % (8) a temas de "acceso a la infraestructura". Asimismo, el 0,4 % (2) de los reclamos restantes estuvieron vinculados a aspectos como la "información proporcionada a los usuarios" y otros temas (ver gráfico 14).

## Gráfico 14

### Reclamos presentados ante los concesionarios de la ITUP portuaria, según materia reclamable



Fuente: Buzón de Declaración Estadística-Ositrán

### Reclamos según el sentido de la resolución

Por último, con relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 46,3 % (231) fueron declarados "infundados", el 25,3 % (126) de ellos fueron declarados

"inadmisibles", el 18,8 % (94) siguiente se resolvieron como "fundados", mientras que el 9 % (45) fueron declarados "improcedentes" y el 0,6 % (3) fue declarado "concluido por desistimiento".



Este documento ha sido elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario.  
Septiembre 2022

