



# Reporte sobre **reclamos** presentados en primera instancia **2022**



Gerencia de Atención al Usuario  
Agosto 2023



# 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 2022 se presentaron 8014 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las ITUP, lo que representó una reducción del 4,1 % con respecto a los reclamos presentados en el 2021 (8353).

Los reclamos han sido 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).

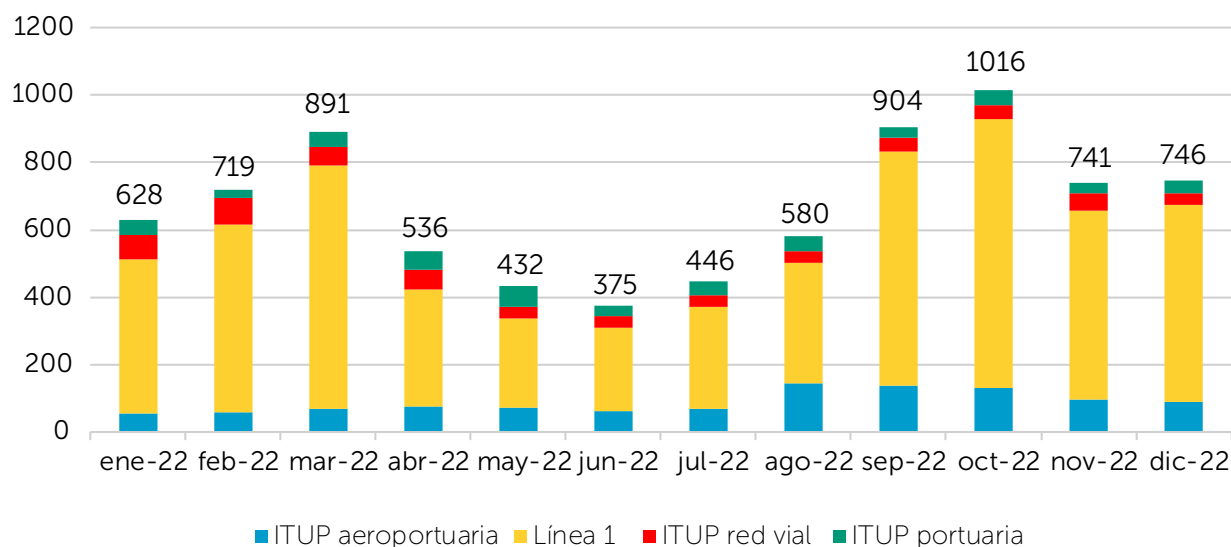
Como se puede apreciar en el gráfico 1, entre los meses de abril y agosto del

2022 se observó la menor cantidad de reclamos durante dicho periodo. Cabe indicar que, a partir del segundo trimestre, se dispuso el levantamiento de las medidas de restricción de aforo en la línea 1 y en la ITUP aeroportuaria, como resultado de la disminución de casos de contagio del COVID-19.

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

**Gráfico 1**

## Reclamos presentados en primera instancia durante el 2022, según ITUP



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

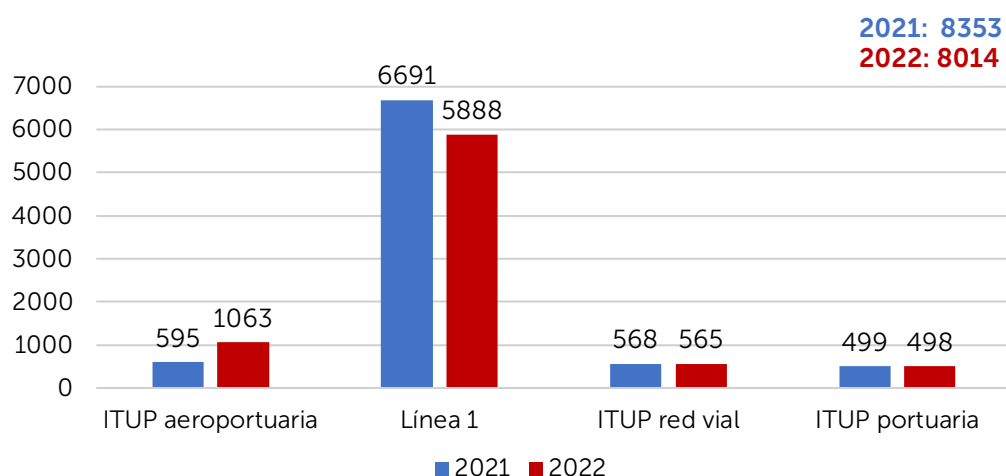
En el gráfico 2, se puede apreciar que en el año 2022, en comparación al 2021, se presentó una menor cantidad de reclamos en todas las ITUP materia de estudio, con excepción de la ITUP aeroportuaria, ya que fue la única que reportó un incremento del 78,7 % en el número de reclamos presentados. En contraste, en el resto de las

ITUP: línea 1 (12 %), red vial (0,5 %) y portuaria (0,2 %), se observó una reducción en el número de reclamos registrados.

Asimismo, se puede advertir que, entre los años 2021 y 2022, se presentó una reducción del 4,1 % en el número de reclamos presentados por los usuarios en primera instancia.

**Gráfico 2**

## Reclamos presentados en primera instancia entre los años 2021 y 2022, según ITUP



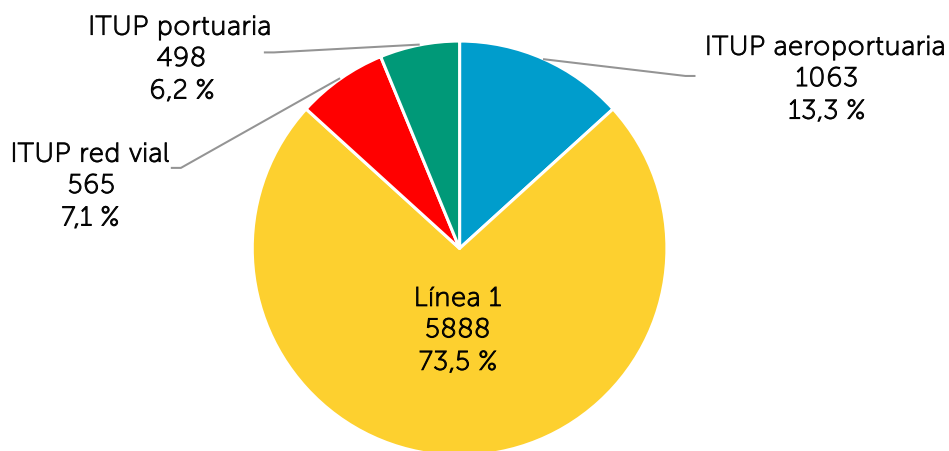
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Durante el 2022, el 73,5 % (5888) 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 13,3 % (1063); los reclamos presentados por los usuarios de la ITUP de la red vial, con el 7,1 % (565); y, los reclamos realizados por los usuarios de la ITUP portuaria con el 6,2 % (498).

### Gráfico 3

#### Reclamos presentados en primera instancia durante el 2022, según ITUP



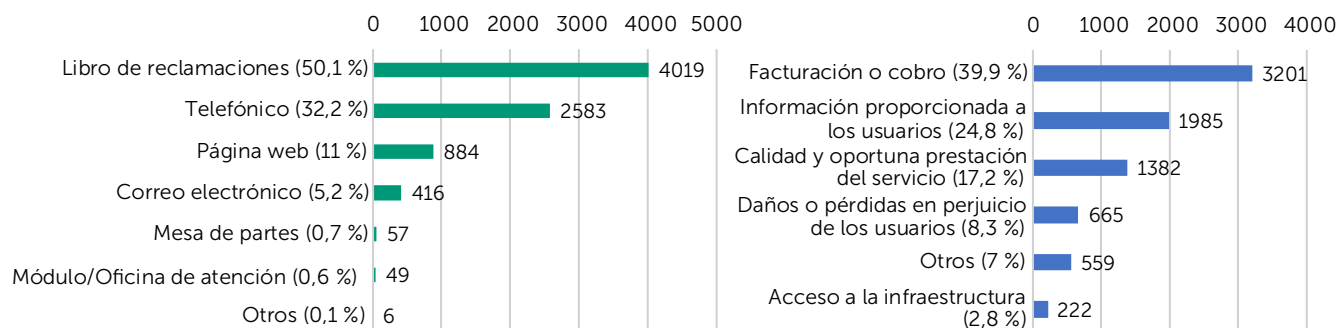
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Del mismo modo, los medios de presentación más utilizados por los usuarios para interponer reclamos en el año 2022 fueron: el libro de reclamaciones, con el 50,1 % (4019) y la vía telefónica, con el 32,2 % (2583).

Las materias de reclamo más representativas en el 2022 fueron "facturación o cobro", con el 39,9 % (3201) e "información proporcionada a los usuarios", con el 24,8 % (1985), (ver gráfico 4).

Gráfico 4

### Medio de presentación y materia de los reclamos en primera instancia durante el 2022



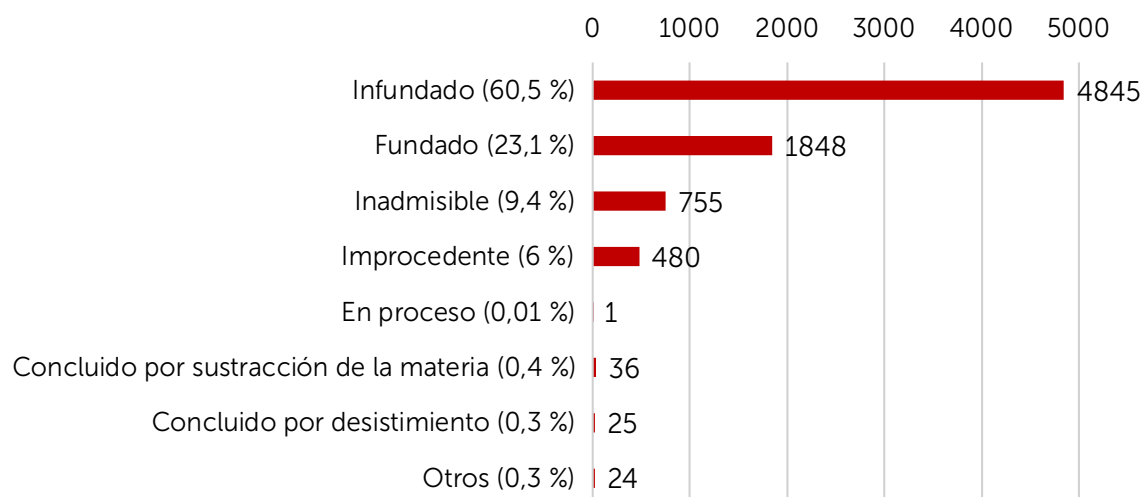
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán

Durante el 2022, el 60,5 % (4845) de los 8014 reclamos presentados en la primera instancia fue declarado “infundado”,

mientras que 1848 (23,1 %) fue declarado “fundado” (ver gráfico 5).

Gráfico 5

### Sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia durante el 2022



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 representó el 73,5 % (5888) del total de reclamos presentados durante el 2022, siendo la principal materia de reclamo "facturación o cobro" (48,8 %).

Durante el 2022, 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 sobre los reclamos en primera instancia interpuestos ante Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

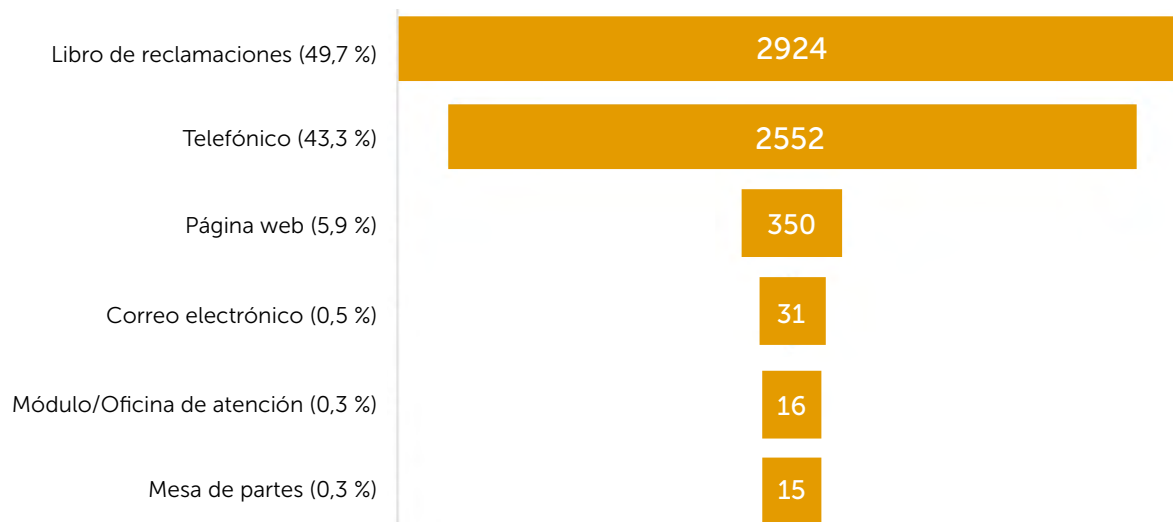
### Reclamos según el medio de presentación

En el año 2022, el 49,7 % (2924) de los reclamos fueron presentados haciendo

uso del libro de reclamaciones, el 43,3 % (2552) fue interpuesto vía telefónica, el 5,9 % (350) mediante la página web implementada por el concesionario, el 0,5 % (31) a través de correos electrónicos, el 0,3 % (16) a través de la oficina de atención del pasajero del concesionario y solo el 0,3 % (15) fue presentado en la mesa de partes del concesionario (ver gráfico 6).

### Gráfico 6

## Reclamos presentados en primera instancia ante Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el año 2022, según medio de presentación



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

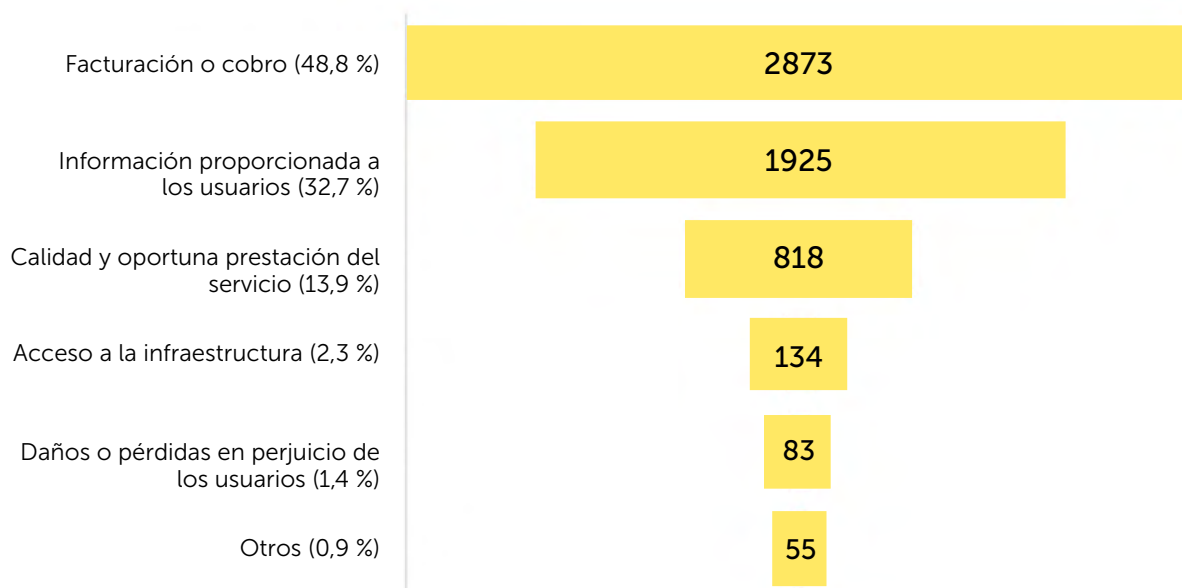
### Reclamos según la materia

Durante el año 2022, el 48,8 % (2873) de los reclamos presentados estuvieron referidos a temas de "facturación o cobro", el 32,7 % (1925) se relacionó a problemas con la "información proporcionada a los usuarios", el 13,9 % (818) estuvieron vinculados a la "calidad y

oportuna prestación del servicio", el 2,3 % (134) se refirieron al "acceso a la infraestructura", el 1,4 % (83) estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios" y, finalmente, el 0,9 % (55) restante se asoció a "otros temas" (ver gráfico 7).

### Gráfico 7

## Reclamos presentados en primera instancia ante Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el 2022, según materia reclamable



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

### Reclamos según el sentido de la resolución

En relación con el sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados ante Línea 1 del Metro de Lima y Callao, el 64,2 % (3783) de estos fue declarado “infundado”, el

28,1 % (1656) se resolvió como “fundado”, mientras que el 6,6 % (388) fue declarado “inadmisible”. Por otro lado, solo el 1 % (61) 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 2022, con el 61,9 % (658) del total de reclamos presentados.

Tomando en consideración los 1063 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura aeroportuaria durante el 2022, cabe precisar que el 61,9 % (658) fue presentado ante Lima Airport Partners S. R. L., el 26,5 % (282) ante Aeropuertos del Perú S. A., y el 11,6 % (123) restante ante Aeropuertos Andinos del Perú S. A.

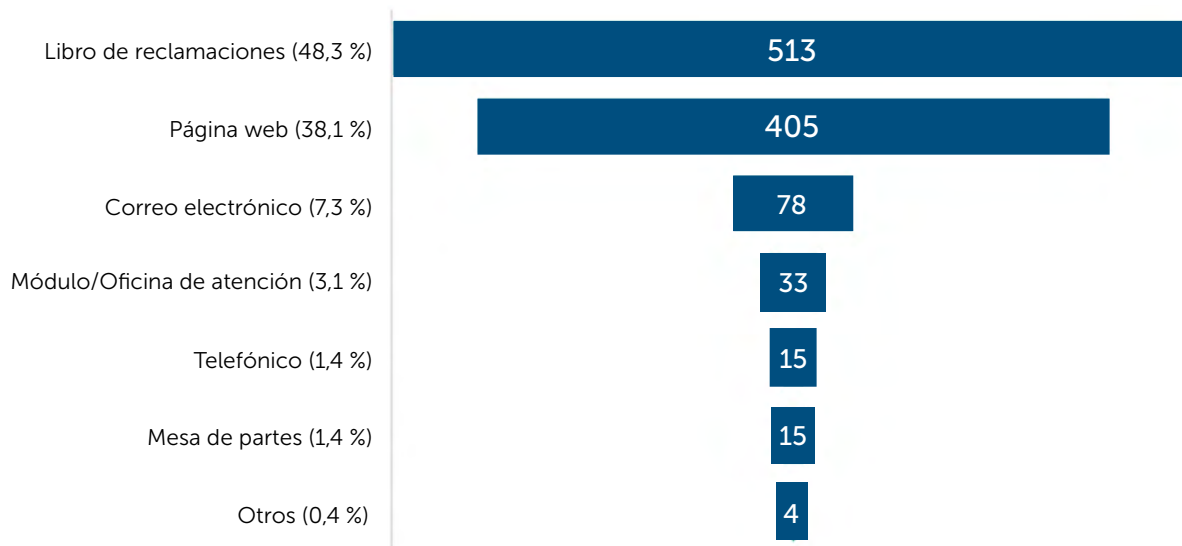
### Reclamos según el medio de presentación

Como puede observarse en el siguiente gráfico, el 48,3 % (513) de los reclamos en

la infraestructura aeroportuaria se presentó haciendo uso del libro de reclamaciones, el 38,1 % (405) fue interpuesto a través de la página web de los concesionarios; el 7,3 % (78) a través de correos electrónicos, el 3,1 % (33) mediante los módulos de atención al usuario dispuestos por los concesionarios, el 1,4 % (15) a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios, el 1,4 % (15) fue presentado vía la mesa de partes de los concesionarios y solo el 0,4 % (4) fue derivado por otras instituciones (ver gráfico 8).

### Gráfico 8

## Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el 2022, según medio de presentación



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

### Reclamos según la materia

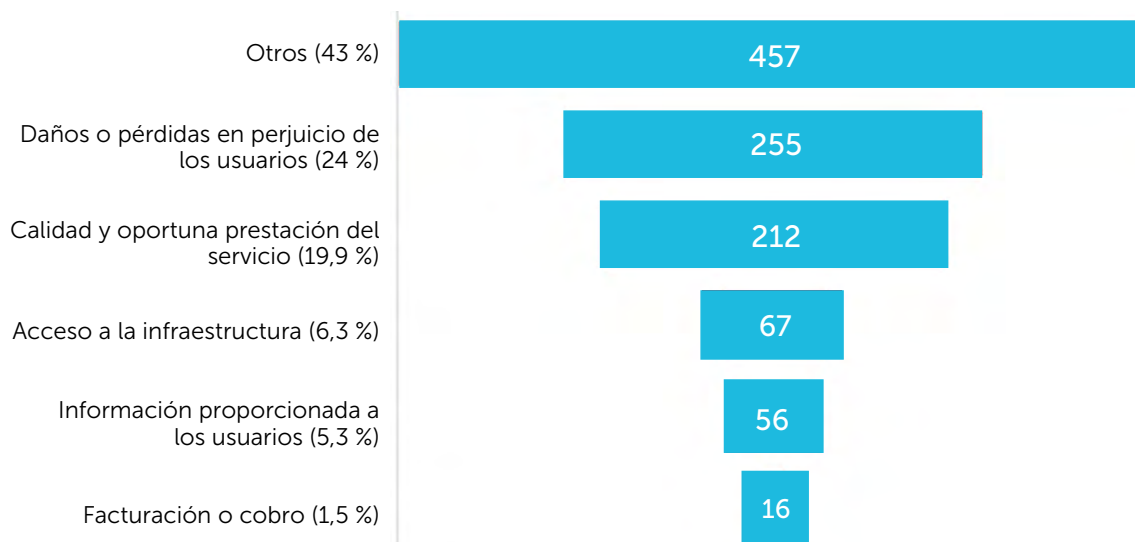
En lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el 2022, el 24 % (255) estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 19,9 % (212) estuvo relacionado a "calidad y oportuna prestación del servicio", el 6,3 % (67) se refirió al "acceso a la infraestructura", el 5,3 % (56) se asoció a temas de "información

proporcionada a los usuarios" y solo el 1,5 % (16) a la problemática vinculada a la "facturación o cobro".

Por otro lado, el 43 % (457) restante de los reclamos estuvo vinculado a temática ajena a la prestación del servicio de los concesionarios.

Gráfico 9

### Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el 2022, según 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 43,1 % (458) fue declarado "infundado", el 30,2 % (321) se resolvió como "improcedente", el 11,3 % (120) fue declarado "inadmisible"; el 8,5 % (90) fue resuelto como "fundado", el 3,4 % (36) fue concluido por sustracción de la materia, el 2 % (21)

por desistimiento y el 0,1 % (1) por acuerdo entre ambas partes.

Cabe indicar que, el 1,5 % (16) 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 “calidad y oportuna prestación del servicio” (37,5 %), siendo la Concesionaria Vial del Sol S. A. la empresa con más reclamos registrados, con el 25 % del total de reclamos presentados.

En el 2022 se presentaron 565 reclamos a las concesionarias de la infraestructura de la red vial, siendo presentados ante Concesionaria Vial del Sol S. A., 25 % (141); Concesionaria Vial del Sur S. A., 19,8 % (112); Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S. A., 10,4 % (59); IIRSA Norte S. A., 9,7 % (55); Concesionaria Vial del Perú S. A., 8,1 % (46); Red Vial 5 S. A., 6,4 % (36); Sociedad Concesionaria Peruana de Vías-COVINCA S. A., 6,4 % (36); Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S. A., 5,7 % (32); Desarrollo Vial de los

Andes S. A. C., 4,2 % (24); Intersur Concesiones S. A., 1,9 % (11); Carretera Andina del Sur S. A., 1,4 % (8); Concesionaria Vial Sierra Norte S. A., 0,7 % (4); y, Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S. A., 0,2 % (1).

Cabe indicar que los usuarios de los concesionarios Concesión Valle del Zaña S. A., Consorcio Concesión Chancay Acos S. A. y Carretera Sierra Piura S. A. no presentaron reclamos durante el 2022.

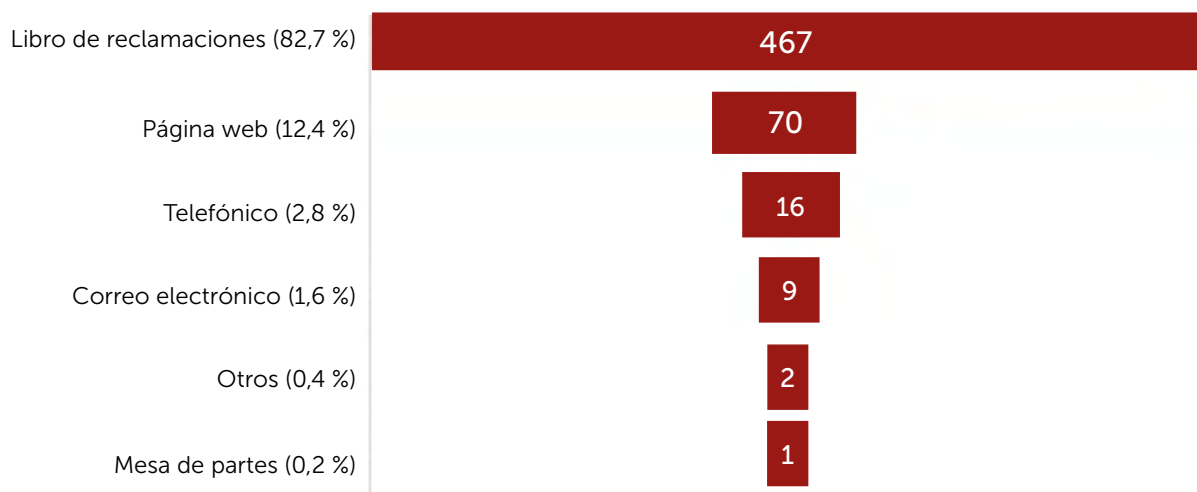
## Reclamos según el canal de presentación

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el 82,7 % (467) de los reclamos fue presentado haciendo uso del libro de reclamaciones, el 12,4 % (70) a través de la página web de cada concesionario, el 2,8 % (16) a través de las líneas telefónicas

habilitadas por los concesionarios, el 1,6 % (9) vía correo electrónico, el 0,4 % (2) fue derivado por otras instituciones y solo el 0,2 % (1), fue recibido mediante la mesa de partes de los concesionarios, (ver gráfico 10).

**Gráfico 10**

### Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP de la red vial durante el 2022, según medio de presentación



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

## Reclamos según la materia

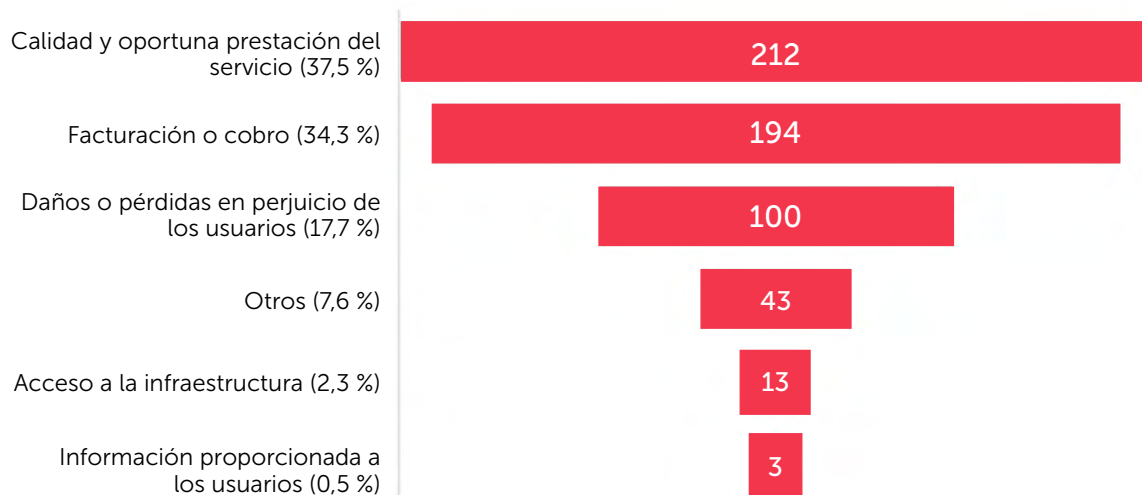
Respecto a las materias de los reclamos presentados durante el año 2022, se precisa que el 37,5 % (212) estuvo vinculado a la "calidad y oportuna prestación del servicio", el 34,4 % (194) se relacionó a la "facturación o cobro", el 17,7 % (100) se vinculó a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el

2,3 % (13) se refirió al "acceso a la infraestructura" y solo el 0,5 % (3) restante se asoció a la "información proporcionada a los usuarios".

Cabe detallar que, el 7,6 % (43) de los reclamos presentados estuvo vinculado a otros temas (ver gráfico 11).

**Gráfico 11**

## Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP de la red vial durante el 2022, según 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 66,4 % (375) fue declarado "infundado", el 18,8 % (106) se resolvió como "inadmisible", el 8 % (45) fue declarado "improcedente", el 5 % (29) fue declarado "fundado", mientras que el 1,2 %

(7) concluyó por acuerdo entre ambas partes, y solo el 0,4 % (2) concluyó por desistimiento del usuario.

Cabe indicar que el 0,2 % (1) de los reclamos presentados, aún se encuentra en proceso de resolución.



## 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” (45,6 %), siendo APM Terminals Callao S. A. la empresa que recibió más reclamos durante el 2022, con el 76,9 % del total de reclamos.

Durante el 2022 se presentaron 498 reclamos en la ITUP Portuaria, en su mayoría, ante las empresas concesionarias APM Terminals Callao S. A. con el 76,9 % (383) y DP World Callao S. R. L. con el 20,7 % (103).

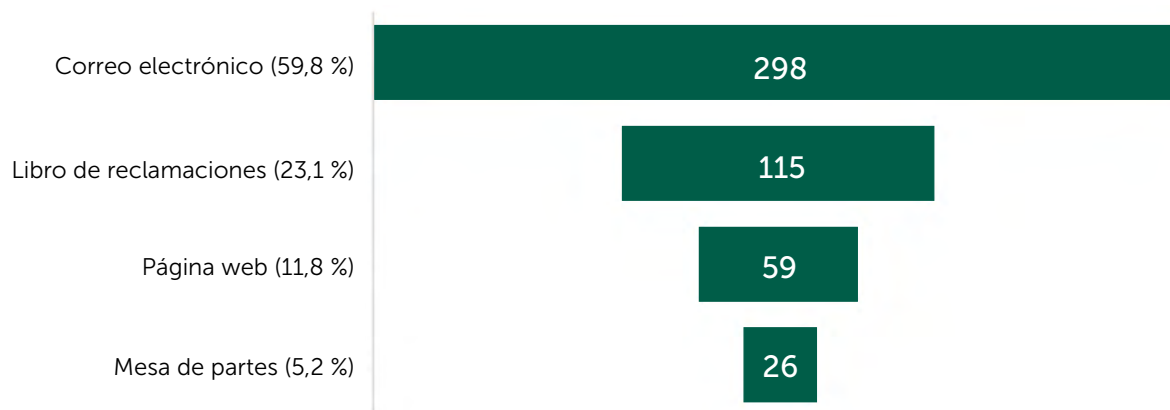
El resto de los reclamos fueron presentados ante Terminal Portuario Paracas S. A. con el 2,2 % (11) y ante Terminales Portuarios Euroandinos Paita S. A. con el 0,2 % (1).

### Reclamos según el medio de presentación

El 59,8 % (298) de reclamos fue presentado vía correo electrónico, el 23,1 % (115) a través del libro de reclamaciones, el 11,8 % (59) mediante la página web de cada concesionario y solo el 5,2 % (26) por la mesa de partes de los concesionarios (ver gráfico 12).

**Gráfico 12**

### Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP portuaria durante el 2022, según medio de presentación



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

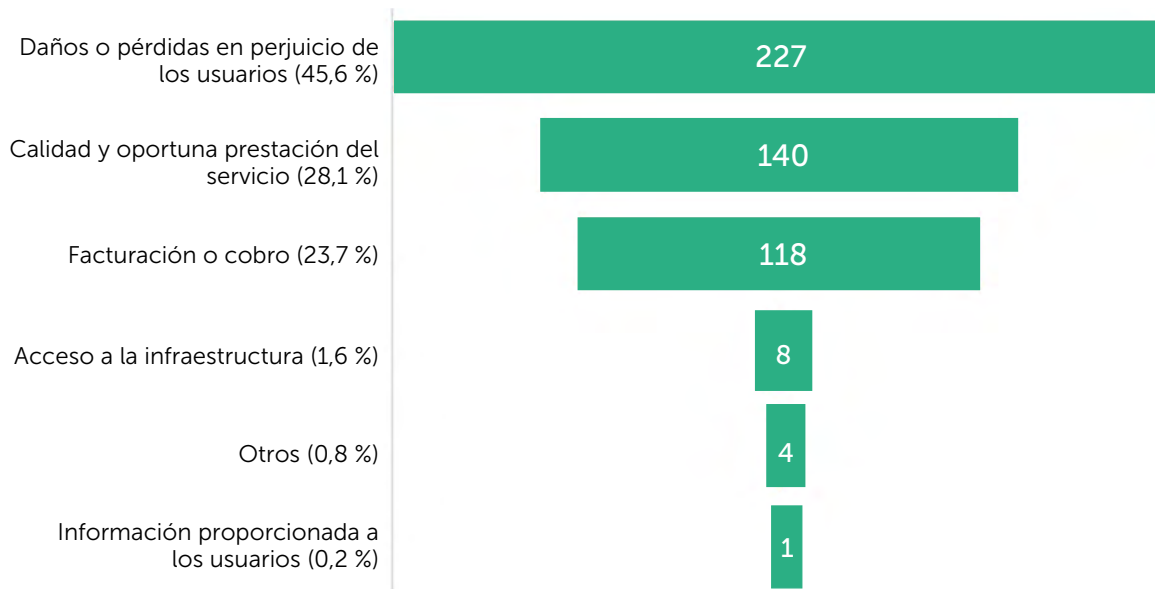
### Reclamos según la materia

El 45,6 % (227) de los reclamos estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 28,1 % (140) se relacionó a "calidad y oportuna prestación del servicio", el 23,7 % (118) se asoció a temas vinculados a la "facturación o cobro", el 1,6 % (8) a temas de

"acceso a la infraestructura". Asimismo, el 0,8 % (4) de los reclamos restantes estuvo vinculado a otros temas y solo el 0,2 % (1) se relacionó con la "información proporcionada a los usuarios" (ver gráfico 13).

### Gráfico 13

## Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP portuaria durante el 2022, según 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 46 % (229) fue declarado "infundado", el 28,3 % (141) fue declarado

"inadmisible", el 14,7 % (73) se resolvió como "fundado", mientras que el 10,6 % (53) fue declarado "improcedente" y el 0,4 % (2) fue declarado "concluido por desistimiento".



**Este documento ha sido elaborado por la  
Gerencia de Atención al Usuario  
Agosto 2023**

