

Reporte sobre **reclamos** presentados en **primera instancia** 2024

Gerencia de Atención al Usuario
julio 2025



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

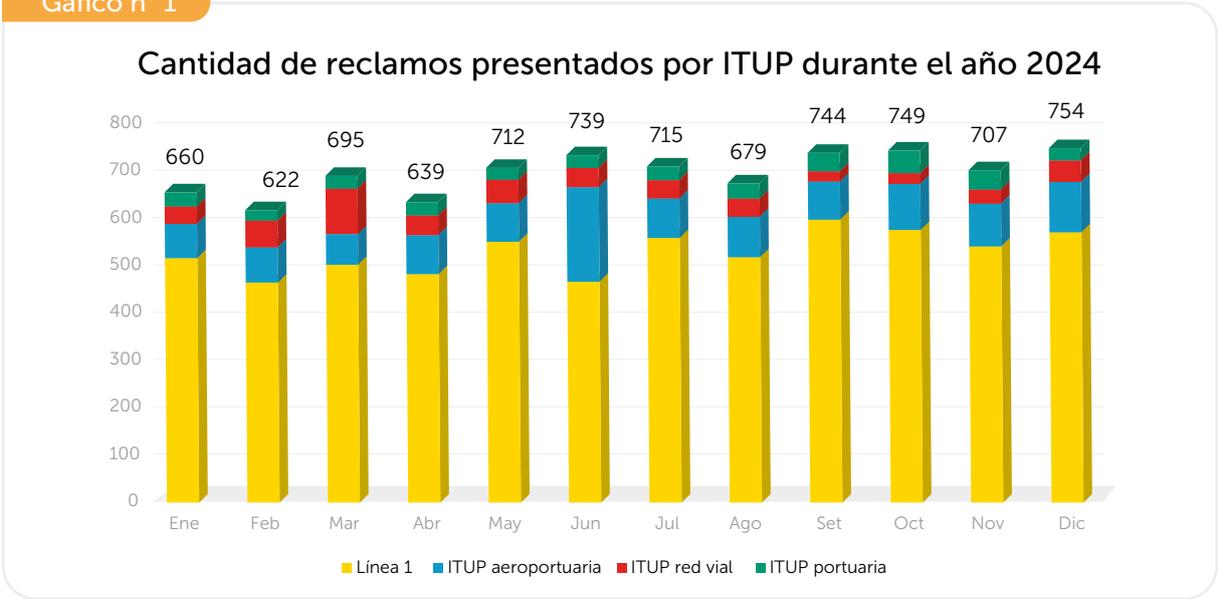
Durante el año 2024, se registraron 8415 reclamos en primera instancia ante los concesionarios de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP), cifra que representó una disminución del 8,8 % en comparación con los reclamos presentados en el año 2023 (9224).

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

Como se puede apreciar en el gráfico n° 1, en el mes de diciembre del año 2024 se observó la mayor cantidad de reclamos presentados durante todo el año.

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. Los registros se encuentran actualizados hasta el 31 de mayo de 2025.

Gáfico n° 1



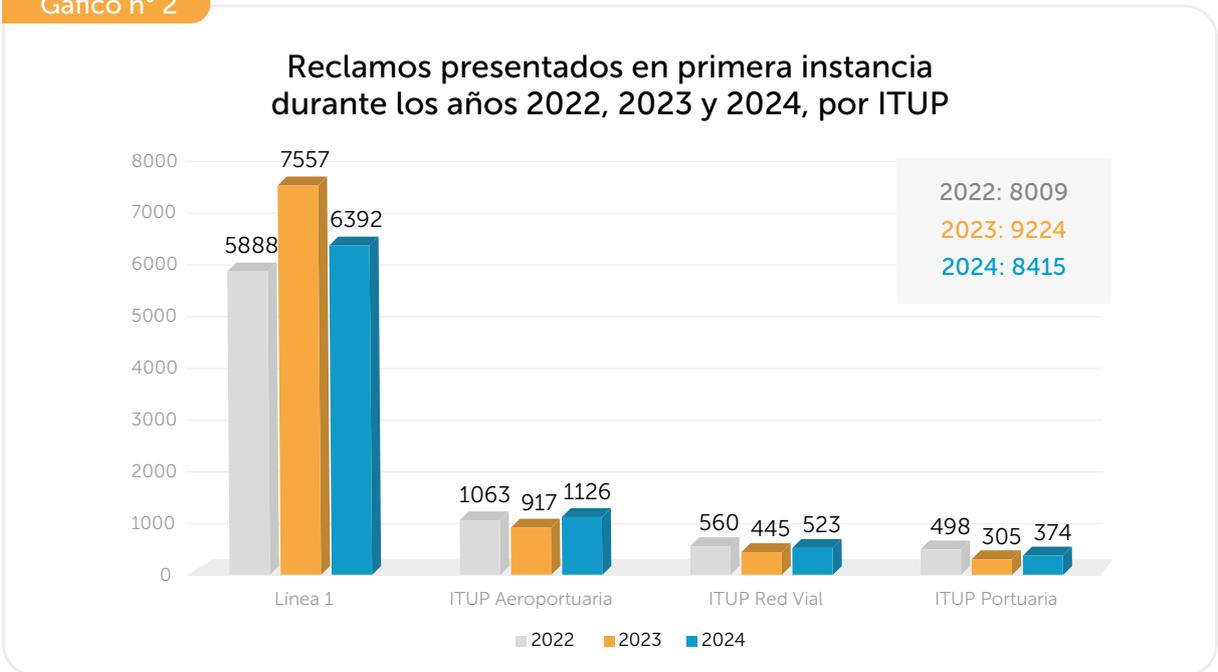
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
 *Actualizado a mayo del 2025.

En el gráfico n° 2, se puede apreciar que, en el año 2024, en comparación con el año 2023, se presentó una mayor cantidad de reclamos en todas las ITUP, con excepción de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao que fue la única infraestructura que reportó una

reducción de 15,4 % en el número de reclamos presentados.

En contraste, en el resto de las ITUP se observó un aumento en el número de reclamos registrados: portuaria (22,6 %), red vial (17,5 %) y aeroportuaria (22,8 %).

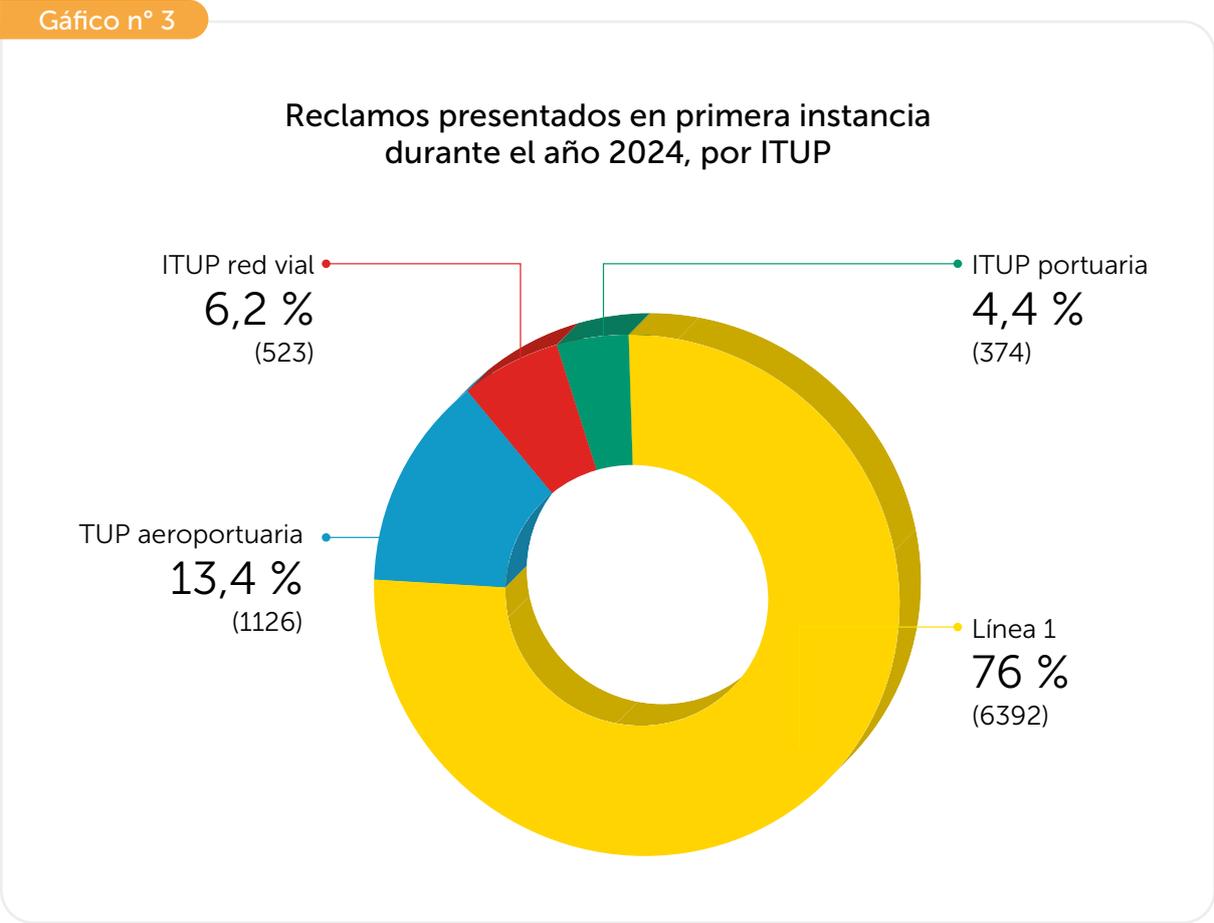
Gáfico n° 2



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
 *Actualizado a mayo del 2025.

Durante el año 2024, el 76 % (6392) 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 13,4 % (1126), los reclamos presentados por los usuarios de la ITUP de la red vial con el 6,2 % (523), y los reclamos realizados por los usuarios de la ITUP portuaria con el 4,4 % (374). (Ver gráfico n° 3).



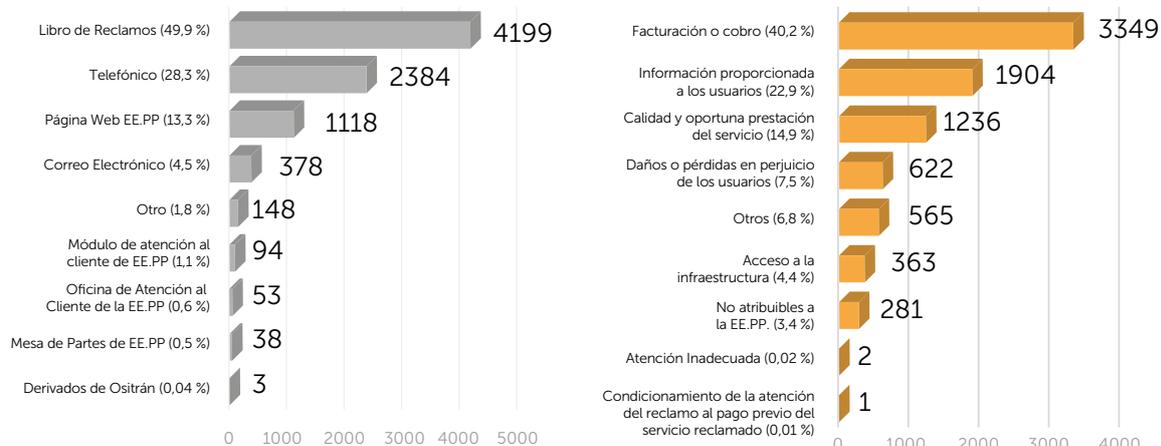
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Del mismo modo, los medios de presentación más utilizados por los usuarios para interponer reclamos en el año 2024 fueron: el libro de reclamaciones con el 49,9 % (4199) y la vía telefónica con el 28,33 % (2384).

Las materias de reclamo más representativas en el año 2024 fueron "facturación o cobro", con el 40,2 % (3349) e "información proporcionada a los usuarios", con el 22,9 % (1904). (Ver gráfico n° 4).

Gáfico n° 4

Medio de presentación y materia de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2024



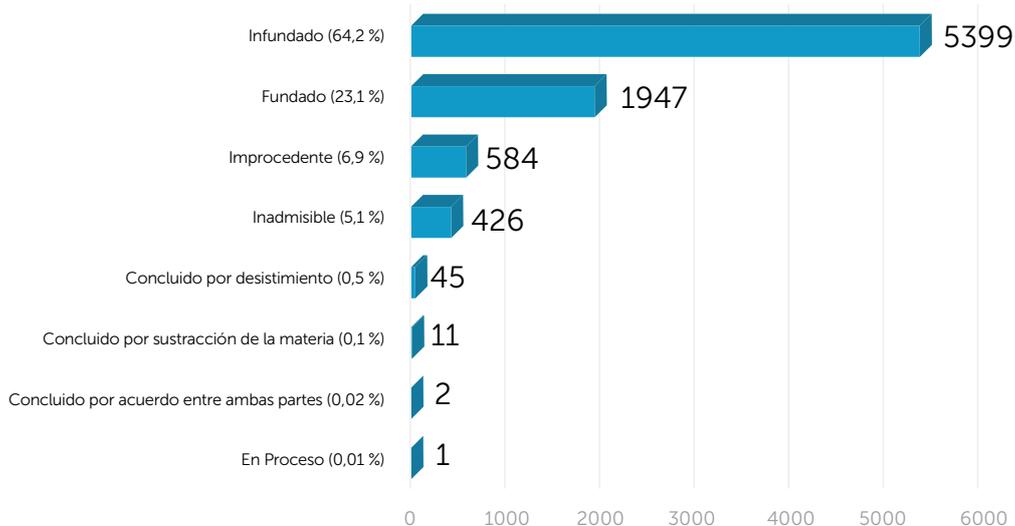
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Durante el año 2024, el 64,2 % (5399) de los 8415 reclamos presentados en primera instancia fue declarado "infundado",

mientras que el 23,1 % (1947) fue declarado "fundado". (Ver gráfico n° 5).

Gáfico n° 5

Sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia durante el año 2024



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.



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 76 % (6392) del total de reclamos presentados durante el año 2024, siendo la principal materia de reclamo “facturación o cobro” (47,3 %).

Durante el año 2024, los concesionarios Ferrocarril Transandino S. A. y Ferrovías Central Andina S. A. declararon no haber recibido reclamos por parte de sus usuarios. Asimismo, desde el inicio de las operaciones de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao (21 de diciembre de

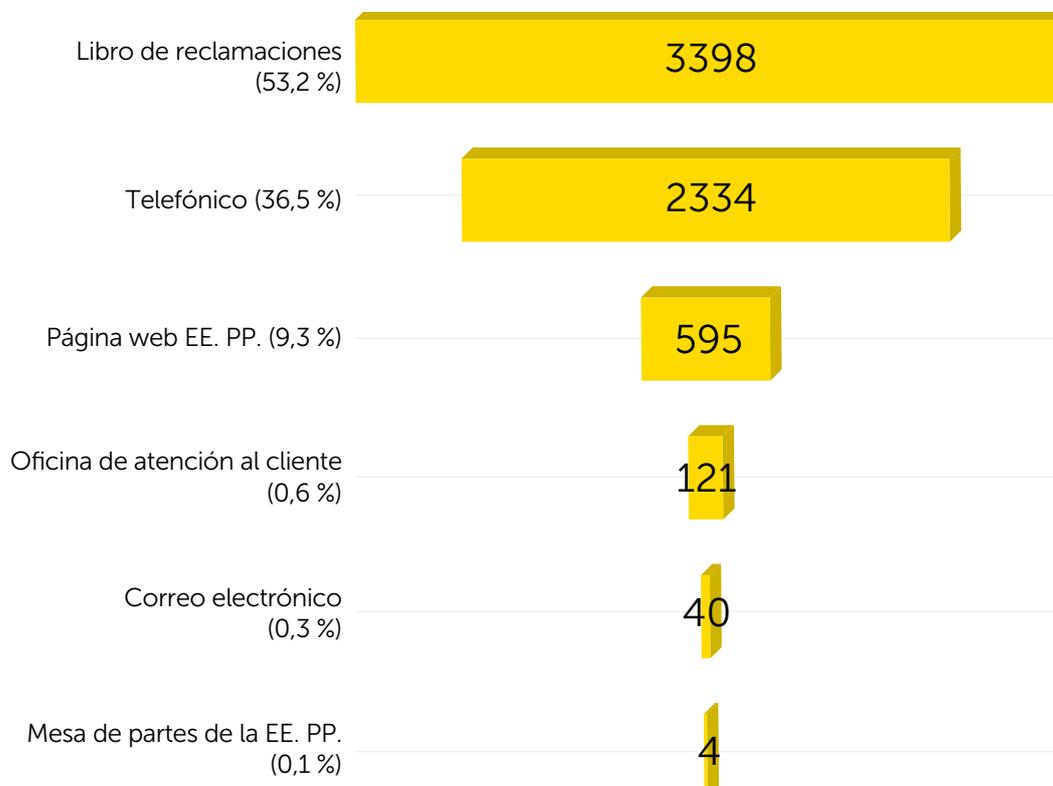
2023) se encuentran en un periodo de marcha blanca, por lo tanto, la presente sección abarcará de manera exclusiva la información sobre los reclamos en primera instancia interpuestos ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Reclamos según el medio de presentación

En el año 2024, el 53,2 % (3398) de los reclamos fue interpuesto a través del libro de reclamaciones, el 36,5 % (2334) mediante la vía telefónica, el 9,3 % (595) por medio de la página web del concesionario, el 0,6 % (121) se realizó a

través de la oficina de atención al pasajero del concesionario, el 0,3 % (40) por medio de correos electrónicos, y, solo el 0,1 % (4) 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 año 2024, por medio de presentación



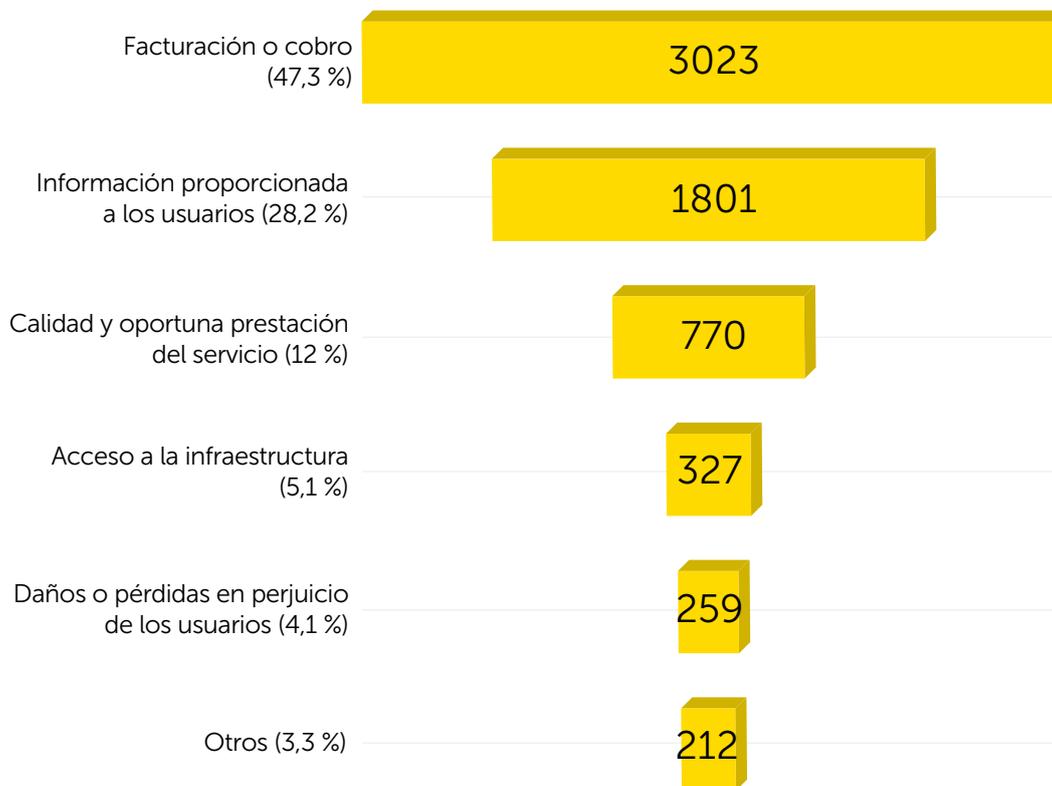
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según la materia

Durante el año 2024, el 47,3 % (3023) de los reclamos presentados estuvo relacionado con temas de "facturación o cobro". Le siguieron aquellos vinculados a la "información proporcionada a los usuarios", que representaron el 28,2 % (1801), el 12 % (770) estuvo vinculado

a la "calidad y oportuna prestación del servicio", el 5,1 % (327) se refirió al "acceso a la infraestructura", el 4,1 % (259) estuvo vinculado a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", y, finalmente, el 3,3 % (212) se agrupó bajo la categoría de "otros temas". (Ver gráfico n° 7).

Reclamos presentados en primera instancia ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante el año 2024, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según el sentido de la resolución

Respecto al sentido de las resoluciones en primera instancia sobre los reclamos presentados ante la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, se observa que el 69,4 % de los casos (4433) fue declarado "infundado", mientras que

el 28,3 % (1810) se resolvió como "fundado". Asimismo, el 1,4 % (91) fue declarado "improcedente", en tanto que, solo el 0,9 % (58) fue resuelto como "inadmisible".



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 año 2024, con el 58,5 % (659) del total de reclamos presentados en esta ITUP.

Tomando en consideración los 1126 reclamos presentados por los usuarios de la infraestructura aeroportuaria durante el año 2024, el 58,5 % (659) fue

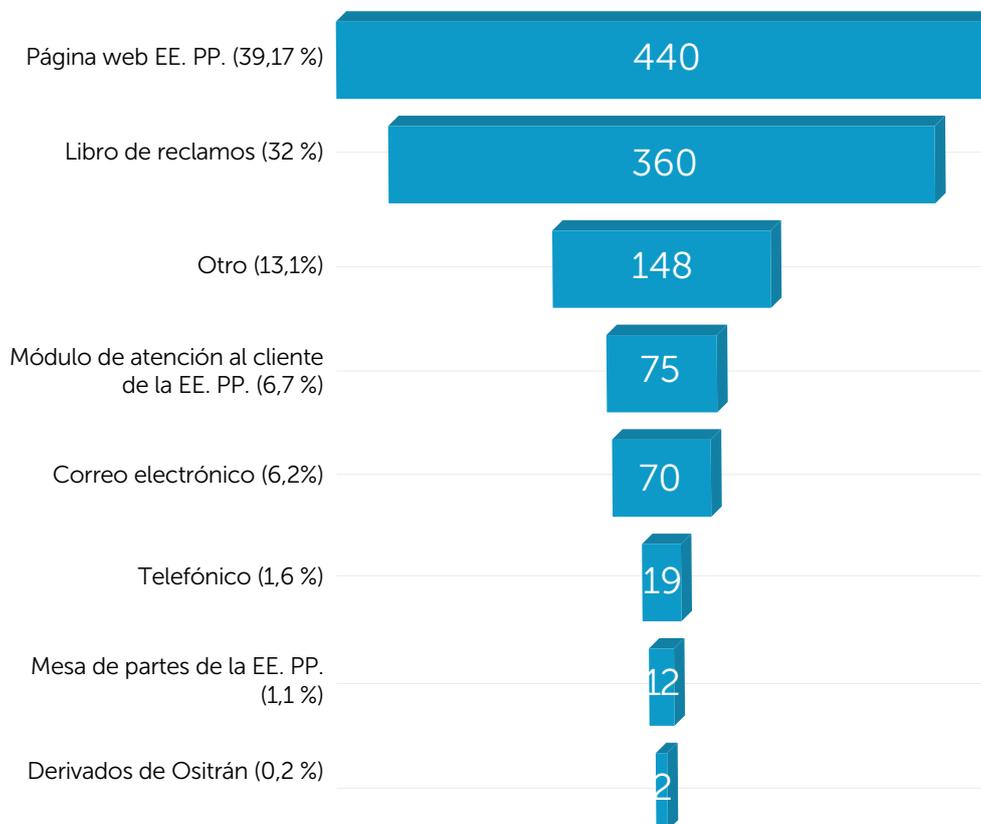
presentado ante Lima Airport Partners S. R. L., el 32 % (360) ante Aeropuertos del Perú S. A., y el 9,5 % (107) restante ante Aeropuertos Andinos del Perú S. A.

Reclamos según el medio de presentación

Como puede observarse en el siguiente gráfico, el 39,1 % (440) de los reclamos fue interpuesto a través de la página web de los concesionarios, el 32 % (360) se presentó haciendo uso del libro de reclamaciones, el 13,1 % (148) se presentó a través de otros medios (formatos propios de las entidades prestadoras EE.PP.), el 6,7 % (75) mediante los módulos

de atención al usuario dispuestos por los concesionarios, el 6,2 % (70) a través de correos electrónicos, el 1,6 % (19) a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios, el 1,1 % (12) mediante la mesa de partes de los concesionarios y el 0,2% (2) fue derivado por el Ositrán. (Ver gráfico n° 8).

Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el año 2024, por medio de presentación



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

*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según la materia

En lo que respecta a las materias de los reclamos presentados durante el año 2024, el 30,1 % (339) estuvo vinculado a diversos temas ("otros temas"), el 25 % (281) fue derivado como "no competencia", el 20,7 % (233) se vinculó con la "calidad y oportuna prestación del servicio", el

13,2 % (149) a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 8 % (90) se asoció a temas de "información proporcionada a los usuarios", el 2,1 % (24) fue referido al "acceso a la infraestructura" y el 0,9 % (10) a la problemática vinculada a la "facturación o cobro".

Reclamos presentados en primera instancia ante concesionarios de la ITUP aeroportuaria durante el año 2024, por materia reclamable



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

*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según el sentido de la resolución

Respecto al sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia, el 38,6 % (435) fue declarado "infundado", el 33,5 % (377) se resolvió como "improcedente", el 16,9 % (190) fue declarado "inadmisible"; el 6,8 % (77) fue resuelto como "fundado", el

3,2 % (36) fue declarado "concluido por desistimiento", el 0,9 % (10) fue resuelto como "concluido por sustracción de la materia" y el 0,1 % (1) fue declarado "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” (40,3 %), siendo la Concesionaria Vial del Sol S. A. la empresa con más reclamos registrados, con el 29,1 % del total de reclamos presentados en esta ITUP.

Durante el año 2024, se presentaron un total de 523 reclamos ante las concesionarias de la infraestructura de la red vial nacional; de los cuales, el 29,1 % (152 reclamos) fue interpuesto ante la Concesionaria Vial del Sol S. A., el 21 % (110) ante Concesionaria Vial del Sur S. A., el 13,8 % (72) ante Concesionaria Vial del Perú S. A., y el 9,6 % (50) ante IIRSA Norte S. A. Asimismo, el 7,3 % (38 reclamos) fue dirigido a la Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S.A.C. El porcentaje restante se distribuyó entre las siguientes concesionarias:

Sociedad Concesionaria Peruana de Vías-Covincia S. A. (4,2 %, 22 reclamos), Desarrollo Vial de los Andes S. A. C. (3,8 %, 20), Red Vial 5 S. A. (3,6 %, 19), Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S. A. y Concesionaria Vial Sierra Norte S. A., (ambas con 2,3 %, 12 reclamos cada una), Intersur Concesiones S. A. (1,3 %, 7), Carretera Andina del Sur S. A. con un 1,1 % (6), y finalmente Concesión Valle del Zaña S. A., que concentró el 0,6 % (3 reclamos).

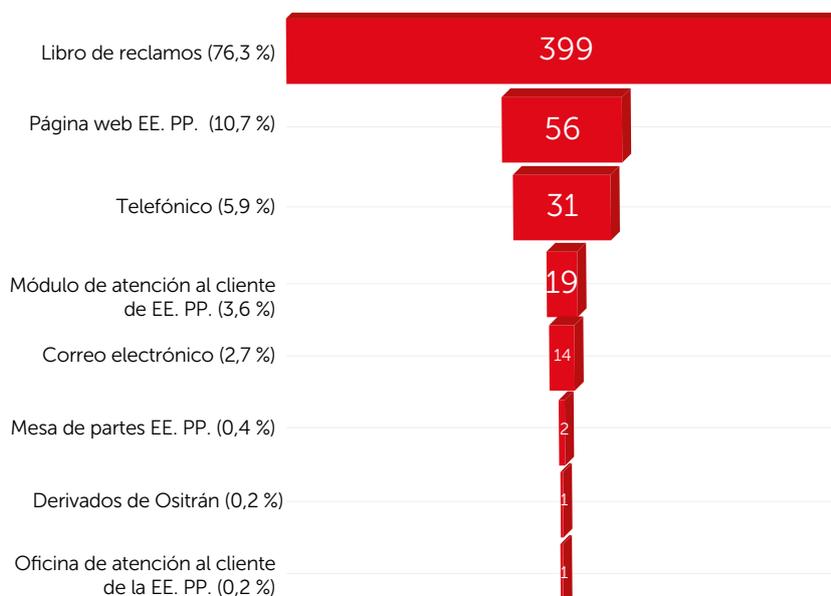
Reclamos según el medio de presentación

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el 76,3 % (399) de los reclamos fue presentado haciendo uso del libro de reclamaciones, el 10,7 % (56) a través de la página web de cada concesionario, el 5,9 % (31) a través de las líneas telefónicas habilitadas por los concesionarios,

el 3,6 % (19), mediante los módulos de atención al cliente de los concesionarios, el 2,7 % (14) vía correo electrónico, el 0,4 % (2) fue recibido mediante la mesa de partes de los concesionarios y el 0,4 % (2) fue derivado por el Ositrán o atendido por la oficina de atención al cliente 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 año 2024, por medio de presentación



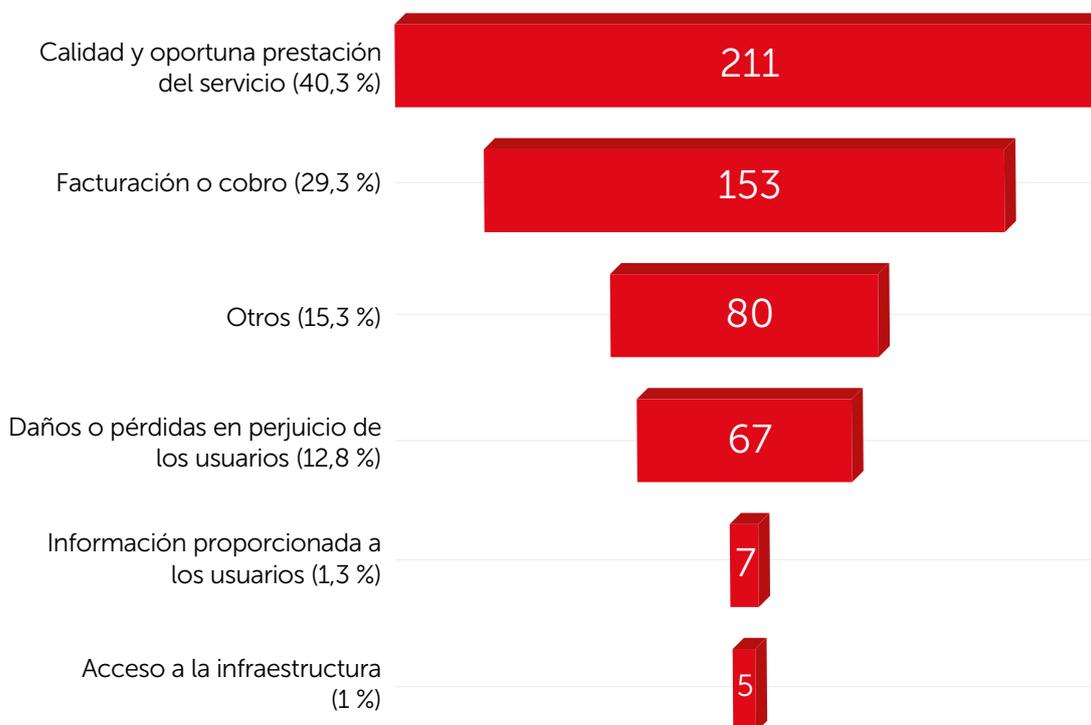
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según la materia

Respecto a las materias de los reclamos presentados durante el año 2024, se precisa que el 40,3 % (211) estuvo vinculado a la "calidad y oportuna prestación del servicio", el 29,3 % (153) a la "facturación o cobro", el 15,3 % (80) a "otros temas",

el 12,8 % (67) a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 1,3 % (7) se refirió a la "información proporcionada a los usuarios" y, el 1 % (5) se asoció al "acceso a la infraestructura".

Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP de la red vial durante el año 2024, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según el sentido de la resolución

Con relación al sentido de la resolución de los reclamos presentados en primera instancia, el 53,2 % (278) fue declarado "infundado", el 23,6 % (123) se resolvió como "inadmisible", el 16,3 % (85) fue declarado "improcedente", el 4,8 % (25) fue declarado "fundado",

mientras que el 1,7 % (9) concluyó por desistimiento del usuario, el 0,2 % (1) concluyó por sustracción de la materia y el 0,2 % (1) concluyó por acuerdo entre ambas partes; sin embargo, el 0,2 % (1) aún se mantiene 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 “facturación o cobro” (43,3 %), siendo APM Terminals Callao S. A. la empresa que recibió más reclamos durante el año 2024, con el 77,3 % del total de reclamos en esta ITUP.

Durante el año 2024, se presentó 374 reclamos en la ITUP portuaria, en su mayoría, ante las empresas concesionarias APM Terminals Callao S. A., con el 77,3 % (289) y DP World Callao S. R. L., con el 19,5 % (73).

El resto de los reclamos fue presentado ante Terminales Portuarios Euroandinos

Paíta S. A. con el 2,4 % (9) y el Terminal Portuario Paracas S. A. con el 0,8 % (3).

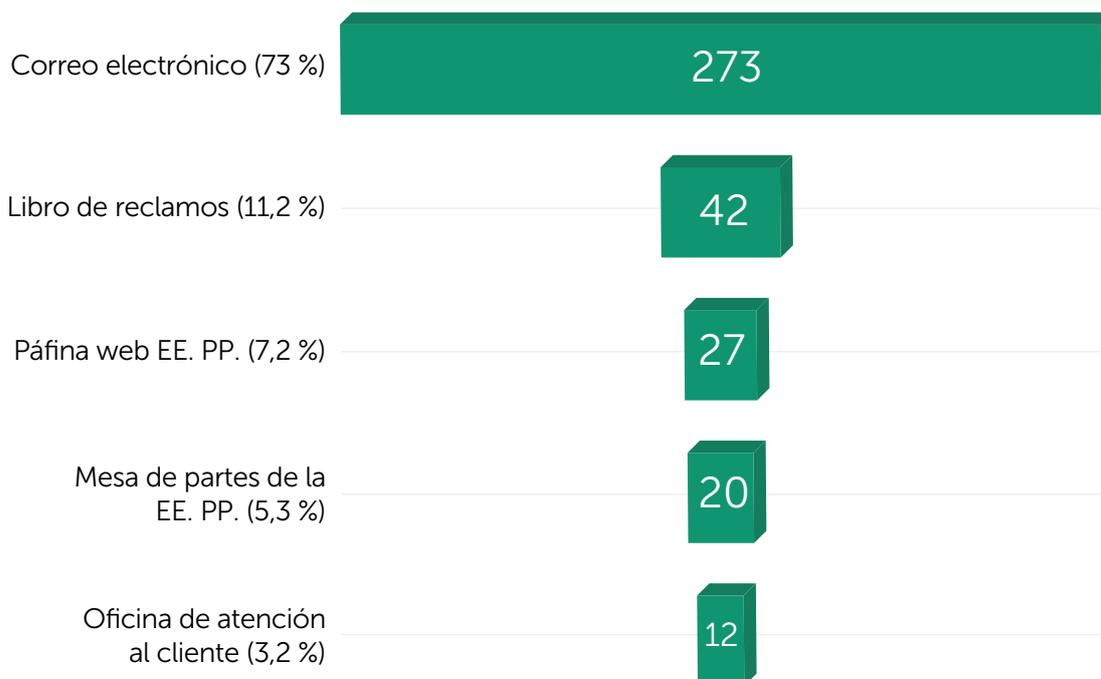
Cabe precisar que, la Concesionaria Salaverry Terminal Internacional S. A. y el Terminal Internacional del Sur S. A. no presentaron reclamos.

Reclamos según el medio de presentación

El 73 % (273) de reclamos fue presentado vía correo electrónico, el 11,2 % (42) a través del libro de reclamaciones, el 7,2 % (27) mediante la página web de cada concesionario, el 5,3 % (20) a

través de la mesa de partes de las EE. PP. y solo el 3,2 % (12) fue presentado 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 2024, por medio de presentación



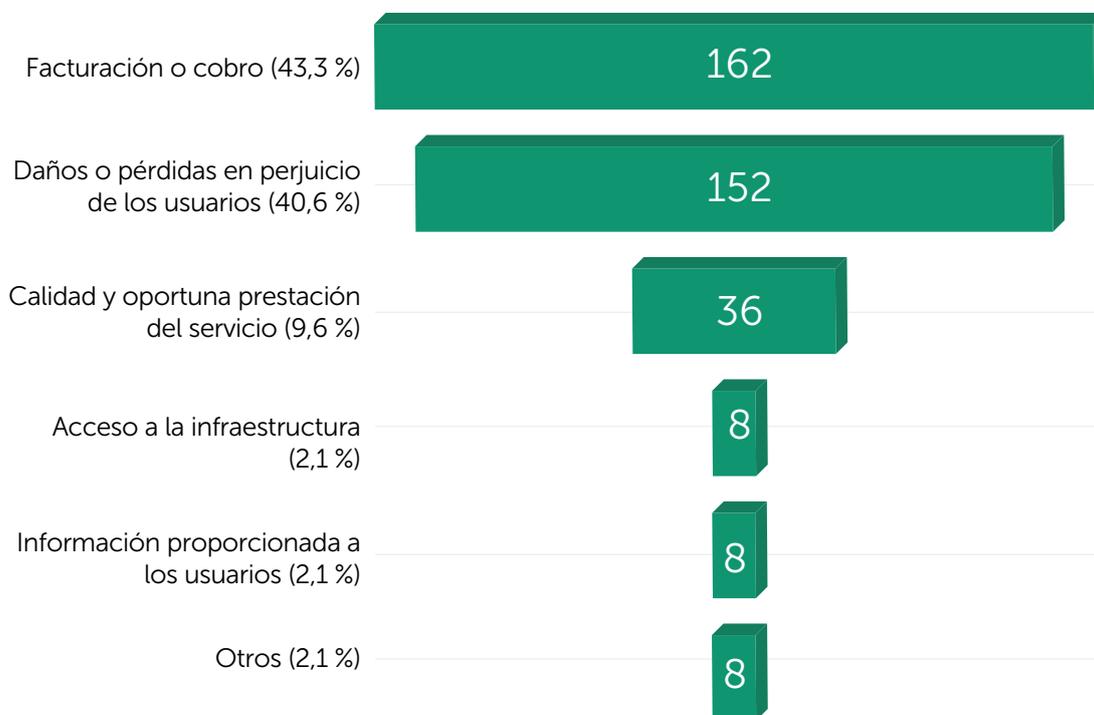
Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según la materia

El 43,3 % (162) de los reclamos estuvo vinculado a la "facturación o cobro", el 40,6 % (152) se relacionó a "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios", el 9,6 % (36) se asoció a temas vinculados a la "calidad y oportuna prestación del

servicio", el 2,1 % (8) estuvo vinculado con el "acceso a la infraestructura", así como a temas de "información proporcionada a los usuarios" y otros. (Ver gráfico n° 13).

Reclamos presentados en primera instancia ante los concesionarios de la ITUP portuaria durante el año 2024, por materia reclamable



Fuente: Portal de Declaración Estadística y Buzón de Declaración Estadística del Ositrán.
*Actualizado a mayo del 2025.

Reclamos según el sentido de la resolución

Con relación al sentido de la resolución en primera instancia de los reclamos presentados, el 67,6 % (253) fue declarado "infundado", el 14,7 % (55) fue

declarado "inadmisible", el 9,4 % (35) se resolvió como "fundado" y el 8,3 % (31) fue declarado "improcedente".



Gerencia de Atención al Usuario

julio 2025

