

PERIODO		ENERO 2018															
N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ORGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACION	FECHA DE RECEPCION	SERVICIO/ CATEGORIA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCION	FECHA DE EMISION DE LA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	CUSCO	107	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	02/01/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El usuario que utilizó el formulario previo, presionó fuerte el lapicero y generó que el formulario N° 107 no pueda utilizarse.
2	CUSCO	108	Gerencia de Aeropuertos	Final	RUBEN PACHECO CASTAÑEDA	DNI	08103222	Libro de Reclamaciones	02/01/2018	Aeropuerto/ Limpieza	Usuario reclama falta de limpieza en el hall	Calidad y oportuna prestación del servicio	FUNDADO	22/01/2018	22/01/2018	GAP.005.2018.C	Se pide disculpa al usuario por el malestar generado, y se le explica que debido a fechas festivas y la imprevista afluencia de pasajeros, el personal de limpieza priorizó la limpieza en zonas más sensibles como SSMH, no obstante, la situación se remedió lo más pronto posible.
3	CUSCO	109	Gerencia de Aeropuertos	Final	MARITZA RIOS RAMIREZ	DNI	05930129	Buzón de reclamos	03/01/2018	Aeropuerto/ Seguridad Aeropuerto	Usuario reclama a causa del presunto hurto de sus pertenencias, al efectuarse el control de seguridad previo al ingreso a la sala de embarque.	Daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios	INADMISIBLE	04/01/2018 17/01/2018	05/01/2018 17/01/2018	GAP.001.2018.C GAP.003.2018.C	Se requirió a la usuaria información que nos permita identificar las pertenencias a las que hace referencia; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna. Sin perjuicio de ello, se le asiste en lo posible para que, de ser el caso, proceda a denunciar el hecho ante las autoridades.
4	CUSCO	110	Gerencia Central de Aeronavegación	Final	ELENA ORTEGA VIDES	Pasaporte	PA80696261	Buzón de reclamos	05/01/2018	Aeronavegación	Usuario indica "Escribo este escrito de reclamación, solicitando un documento que acredite la cancelación del vuelo n° W4 2904 con destino Lima, de la compañía LCPPerú, con salida en fecha 17/12/2017 a las 07:35 am. El motivo de la solicitud de este documento es para poder reclamar los gastos ocasionados por esta cancelación en mi seguro de viaje."	Otros	INADMISIBLE	08/01/2018	09/01/2018	GCA.GOA.006.2018.O	Se comunicó a la usuaria que la atención de su requerimiento es de competencia de la línea aérea, motivo por el cual su reclamo se declara INADMISIBLE. Sin perjuicio de ello, se remite copia del documento oficial mediante el cual la empresa LCPPerú expone el motivo de la cancelación del vuelo descrito en el párrafo inicial.
5	CUSCO	111	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	05/01/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	Un usuario que utilizó el libro de reclamaciones, consignó dos y una raya en dicho formato.
6	CUSCO	112	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	05/01/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	Un usuario que utilizó el libro de reclamaciones, consignó dos y una raya en dicho formato.
7	CUSCO	113	Gerencia de Aeropuertos	Usuario Final	WILFREDO AYTUVAYURI DIAZVIEIRA	DNI	40522288	Libro de Reclamaciones	26/01/2018	Aeropuerto/ Otros	El usuario reclama que los servicios higiénicos estaban inoperativos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	FUNDADO	13/02/2018	13/02/2018	GAP.021.2018.C	A causa de un colapso en las tuberías de los servicios higiénicos de varones, se tuvo que restringir el acceso a los usuarios. No obstante, se realizaron las reparaciones en el transcurso de la tarde, quedando los servicios operativos. Se ofrece las disculpas pertinentes al usuario por la molestia ocasionada.
8	HUANUCO	191	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	01/01/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El usuario no pudo completar sus datos en el formulario.
9	HUANUCO	192	Gerencia de Aeropuertos	Usuario Final	CLAUDIA MIRELLA VALDIVIA PAVIA	DNI	46156910	Libro de Reclamaciones	25/01/2018	Tarifa aeroportuaria	La usuaria reclama que no se debería cobrar la TUSA a su hijo menor	Facturación o cobro	INFUNDADO	12/02/2018	15/02/2018	GAP.020.2018.C	Al margen de la edad del pasajero, CORPAC S.A. cumple con poner a disposición del usuario los servicios y el uso de las instalaciones del terminal. En tal sentido, se declara infundado su reclamo.
10	JAÉN	25	Gerencia de Aeropuertos	Final	JENNY MARTINEZ VICOMI	DNI	44115681	Libro de Reclamaciones	18/01/2018	Retención de objetos	Usuario reclama que se no se le haya permitido transportar un artículo repelente como equipaje de mano.	Otros	INFUNDADO	06/02/2018	06/02/2018	GAP.012.2018.C	Al ser el producto retenido altamente inflamable, así como encontrarse dentro de las atribuciones del operador aeroportuario evaluar las medidas pertinentes a fin de tutelar la seguridad de los pasajeros, se declaró su reclamo infundado.
11	JAJAJA	14	Gerencia de Aeropuertos	Final	ABGAIL KARIM BARRETO ALVAREZ	DNI	42340826	Libro de Reclamaciones	12/01/2018	Aeropuerto/ Otros	La usuaria nos manifestó su incomodidad por la falta de un cambiador para bebés en los baños de la Sede aeroportuaria	Daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios	FUNDADO	01/02/2018	02/02/2018	GAP.010.2018.C	Se le indica a la usuaria que dada la ampliación y remodelación del Aeropuerto de Jaaja, se implementan progresivamente mejoras en el terminal, como es el caso de los cambiadores para bebés. Se le ofrece las disculpas por las molestias ocasionadas.
12	JAJAJA	15	Gerencia de Aeropuertos	Final	MARIA ALEJANDRA RIVERA HERMOZA	DNI	10264761	Libro de Reclamaciones	25/01/2018	Aeropuerto/ Otros	Usuaría manifiesta su molestia por el servicio recibido	Otros	INADMISIBLE	30/01/2018 08/02/2018	30/01/2018 21/02/2018	GAP.009.2018.C GAP.016.2018.C	Se requirió a la usuaria información que nos permita identificar los hechos concretos que generaron su malestar; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna.
13	PISCO	26	Gerencia Central de Aeronavegación	Usuario Final	MARIO ALBERTO SAEZ BARTENS	DNI	42066513	Libro de Reclamaciones	16/01/2018	Otros	Usuario indica "Impedimento de activación de Plan de vuelo.", solicitando "se active la restitución en la programación del vuelo de la referida aeronave"	Calidad y oportuna prestación del servicio	IMPROCEDENTE	31/01/2018	01/02/2018	GCA.GOA.028.2018/O3	Se indica que de acuerdo a la información recibida del personal operativo y Jefe/a de la sede, la aeronave OB-2000 solicitó despegue y activación de su Plan de Vuelo al momento en que el MET REPORT de las 2130 UTC registraba una visibilidad de 1500 m, visibilidad por debajo de la establecida en la normativa vigente (1600 m), motivo por el cual el ATC le solicitó su mantención en tierra hasta que las condiciones meteorológicas mejorasen. En ese sentido estando una normativa aeronáutica que regula los mínimos de operación en los aeródromos, se comunicó su IMPROCEDENCIA.
14	PISCO	27	Gerencia Central de Aeronavegación	Usuario Final	JOSE ARTURO RIVERA FELJO	DNI	19934119	Libro de Reclamaciones	21/01/2018	Otros	Usuario indica "Hostilidad y omisión de respuestas en frecuencia de Torre" solicitando "un servicio proactivo en el turno de las 1300 donde se le había para solicitar menor nivel de vuelo para aeronave OB2012, sin respuesta y negando autorización sin razón"	Calidad y oportuna prestación del servicio	IMPROCEDENTE	01/02/2018	02/02/2018	GCA.GOA.031.2018/O3	Se indica que aparentemente existió un desconocimiento de los Procedimientos Locales de Gestión de Atención implementados a través del título Circular Nº013-2016/MTC/12 del 08.07.16, al mismo que enfatiza diversos aspectos relacionados a disposiciones sobre el "tráfico de aeródromo" que debe sustituirse a las autorizaciones e instrucciones de la Torre de Control de Pico, donde las aeronaves en vuelo local y procedimientos de otros aeródromos deben considerarse posibles demoras e incluso situaciones más limitantes, esencialmente para mantener el secuestramiento y la separación de aeronaves. Adicionalmente se informa que se realizó la escucha de la grabación de las comunicaciones, donde no fue advertida ninguna hostilidad u omisión durante el servicio, la aeronave realizó su operación de acuerdo al Plan de Vuelo presentado, donde las limitantes fueron determinadas por el ATC en función al tráfico planificado en el circuito de aeródromo.
15	PISCO	28	Gerencia Central de Aeronavegación	Usuario Final	HUMBERTO SCHAEFFER	DNI	43614724	Libro de Reclamaciones	21/01/2018	Otros	Usuario indica "Hostilidad y falta de pro actividad del controlador ATC el día 20.01.18 al cancelar un plan de vuelo obligando al aeromoto a repetir la instrucción de vuelo" solicitando "un servicio proactivo que facilite el trabajo de instrucción y no obstaculice"	Calidad y oportuna prestación del servicio	IMPROCEDENTE	02/02/2018	02/02/2018	GCA.GOA.032.2018/O3	Se indica que aparentemente existió un desconocimiento de los Procedimientos Locales de Gestión de Atención implementados a través del título Circular Nº013-2016/MTC/12 del 08.07.16, al mismo que enfatiza diversos aspectos relacionados a disposiciones sobre el "tráfico de aeródromo" que debe sustituirse a las autorizaciones e instrucciones de la Torre de Control de Pico, donde las aeronaves en vuelo local y procedimientos de otros aeródromos deben considerarse posibles demoras e incluso situaciones más limitantes, esencialmente para mantener el secuestramiento y la separación de aeronaves. Adicionalmente se informa que se realizó la escucha de la grabación de las comunicaciones, donde no fue advertida ninguna hostilidad u omisión durante el servicio, la aeronave realizó su operación de acuerdo al Plan de Vuelo presentado, donde las limitantes fueron determinadas por el ATC en función al tráfico planificado en el circuito de aeródromo.

16	PISCO	29	Gerencia Central de Aeronavegación	Usuario Final	ERICK LOZANO DI NATALE	DNI	43438117	Libro de Reclamaciones	21/01/2018	Otros	Usuario indica "riesgo en las operaciones aéreas" por una supuesta mala instrucción del ATC.	Calidad y oportuna prestación del servicio	IMPROCEDENTE	02/02/2018	02/02/2018	GCA.GOA.033.2018/03	Se indica que a fin de detectar situaciones que puedan afectar la seguridad de las operaciones aéreas, se realizó la escucha de la grabación de las comunicaciones controlador-piloto, donde no fue advertida ninguna autorización y/o coordinación y/o instrucción inadecuada durante el servicio, la aerolínea realizó su operación de acuerdo al Plan de Vuelo presentado, donde las limitres fueron determinadas por ATC en función al trayecto planificado en el circuito de aeródromo y a los procedimientos locales implementados a través del oficio Circular N°013-2018-MTC/2.04 del 08/07/16. CORPAC S.A. tiene como principal objetivo, asegurar la seguridad operacional, en ese sentido, considerando lo antes expuesto se comunica la improcedencia de lo solicitado.
17	PISCO	30	Gerencia Central de Aeronavegación	Usuario Final	ERICK LOZANO DI NATALE	DNI	43438117	Libro de Reclamaciones	21/01/2018	Otros	Usuario indica "riesgo en las operaciones aéreas" solicitando se realice el seguimiento y/o evaluación técnica y psicológica al ATC de turno, en razón al trato y atención al piloto, que consideró ser de alto riesgo dada la cantidad de operaciones realizadas en el aeródromo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	IMPROCEDENTE	02/02/2018	02/02/2018	GCA.GOA.034.2018/03	Se indica a fin de detectar situaciones que puedan afectar la seguridad de las operaciones aéreas, se realizó la escucha de la grabación de las comunicaciones controlador-piloto del día y hora del evento, donde no fue advertida ninguna autorización, coordinación y/o instrucción inadecuada durante el servicio, la aerolínea realizó su operación de acuerdo al Plan de Vuelo presentado, donde las limitres fueron determinadas por ATC en función al trayecto planificado en el circuito de aeródromo y a los procedimientos locales implementados a través del oficio Circular N°013-2018-MTC/2.04 del 08/07/16, que regulan las autorizaciones e instrucciones de la Torre de Control de Pisco. Adicionalmente se informa que para ejercer las atribuciones de su Licencia, los Controladores de Tránsito Aéreo (ATC) es debidamente evaluado por los CCA (Centros Asesorales Autorizados por la DGAC) a través de una evaluación médica aeronáutica, que involucra un examen psicofisiológico, para determinar el cumplimiento de los requisitos de aptitud psicofísica de la FAR 67.
18	TINGO MARÍA	28	Gerencia de Aeropuertos	Final	ELBERTO RADAMES CORDOVA	DNI	08756421	Libro de Reclamaciones	07/01/2018	Tarifa aeroportuaria	El usuario manifiesta su incomodidad pues se le habría negado el efectuar el pago de la TUAJ en dólares	Facturación o cobro	INFUNDADO	25/01/2018	25/01/2018	GAP.006.2018/C	Conforme al informe de la empresa recaudadora de la TUAJ, se detalla que el motivo por el que no se recibió un billete en dólares al usuario, fue el mal estado del billete. En tal sentido, se declara infundado, su reclamo.

PERIODO: FEBRERO 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	HUÁNUCO	193	Gerencia de Aeropuertos	Final	ROSA MARIA FRELINDT DE LA FUENTE	DNI	639436	Libro de Reclamaciones	01/02/2018	Maltrato de personal	Reclama la mala atención de una colaboradora de la Sede.	Otros	INADMISIBLE	06/02/2018 13/02/2018	06/02/2018 14/02/2018	GAP.011.2018.C GAP.022.2018.C	Se requirió a la usuaria mayor detalle a fin de identificar los hechos que ocasionaron su molestia sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibles la presente.
2	JAJJA	16	Gerencia de Aeropuertos	Final	LUIS VALENCIA SOSA	DNI	19817005	Libro de Reclamaciones	08/02/2018	Infraestructura	Se reclama que no se cuente con rayos X para la inspección de equipajes de mano, así como la inadecuada e insegura infraestructura del terminal.	Otros	IMPROCEDENTE	01/03/2018	01/03/2018	GAP.029.2018.C	Se explica al usuario que no constituye materia reclamable del presente procedimiento el corte con una máquina Rayos X, toda vez que el procedimiento de inspección de equipajes de mano cumple con las regulaciones en materia de seguridad aeronáutica. Asimismo, en relación a la molestia por la infraestructura aeroportuaria, el usuario no ha indicado por qué considera que la infraestructura es inadecuada.
3	HUÁNUCO	194	Gerencia de Aeropuertos	Final	VIOLETA MARTINEZ CARMENAS	DNI	25718786	Libro de Reclamaciones	08/02/2018	Tarifa Aeroportuaria	Reclama que no se entregue un comprobante de pago por el pago de la TUAJ, y que solo se entregue el sticker.	Facturación o cobro	INFUNDADO	09/02/2018	12/02/2018	GAP.019.2018.C	De acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Pago, el Sticker que se emite por el cobro de la TUAJ es un documento autorizado por la SUNAT, el cual tiene valor como comprobante de pago.
4	TINGO MARÍA	29	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	26/02/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El formulario de reclamo ha sido anulado por el usuario luego de que se le oriente como cancelar su reclamo a la aerolínea causante de su molestia.
5	HUÁNUCO	195	Gerencia de Aeropuertos	Final	MAXIMO MALPARTIDA VALDIVIA	DNI	22484609	Libro de Reclamaciones	27/02/2018	Playa de estacionamiento	El usuario reclama que es la primera vez que se le cobra por el uso de la playa de estacionamiento, asimismo, no se cuenta con un libro de reclamaciones en la playa de estacionamiento. También reclama que no se le haya emitido una factura sino solo una boleta de venta.	Facturación o cobro	FUNDADO	14/03/2018	19/03/2018	GAP.033.2018	Se le explica al usuario que el tiempo límite de parqueo gratuito de la playa de estacionamiento es 10 minutos, por dicha razón se efectuó el cobro respectivo. Por otro lado, la emisión de factura electrónica requiere un procedimiento de registro interno del cliente que no se podía realizar en ese momento, por no encontrarse el personal administrativo responsable. Sin perjuicio de ello, se declara fundado el reclamo del usuario, para el momento de querer interponer su reclamo, se le requirió justificadamente presentar su DNI. Previa disputas, se le comunicó al usuario que se han tomado las medidas correctivas para que dicha situación no vuelva ocurrir.

PERIODO: MARZO 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAÉN	26	Gerencia de Aeropuertos	Final	ANA MARIA DURAND VALLE	DNI	08619546	Libro de reclamaciones	13/03/2018	Aeropuerto/ Infraestructura	La usuaria reclama, entre otros aspectos, la falta de ventilación en la sala de espera.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	04/04/2018	05/04/2018	GAP.039.2018.C	Pese a no tener competencia en lo relacionado a la disposición arquitectónica del terminal, en la medida que aún no se efectúa su entrega formal por parte del MTC, se genera la implementación de ventiladores a fin de atenuar el mal olor de la zona.
2	CUSCO	114	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	ANGELES MARIA BUSTAMANTE NAVIO	DNI	41318813	Libro de reclamaciones	15/03/2018	Maltrato del personal	el pase de abordar de VIVA AIR impreso no fue leído por la botona del molinete, pasajera intenta n veces, luego coloca su celular en el molinete y esto se abre y le permite el acceso a la sala de embarque, pasajera piensa se violeto	Calidad y oportuna prestación del servicio	INFUNDADO	02/04/2018	02/04/2018	SPZD.1.105.2018.C	Reclamante no ajusta a la verdad los hechos reclamados, se analiza video desde las 16:00 hasta las 17:00 horas del día 14/03/2018, el reclamo solo se presenta dos veces al molinete en la segunda oportunidad burla los accesos de seguridad coloca su celular en el molinete se abre y le permite el acceso, no es procedimiento regular comunico a la aerolínea se adjunta visualización del video, comunicado de VIVA AIR carta de la empresa de seguridad, informe del jefe de seguridad, información de la WEB sobre check in en el aeropuerto y en la WEB
3	HUÁNUCO	196	Gerencia de Aeropuertos	Final	MARIA TERESA MEZA CALDERON	DNI	10483557	Libro de reclamaciones	15/03/2018	Tarifa Aeroportuaria	Reclama que no se entregue un comprobante de pago por el pago de la TUAJ, y que solo se entregue el sticker.	Facturación o cobro	INFUNDADO	09/04/2018	10/04/2018 16/04/2018	GAP.041.2018.C	De acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Pago, el Sticker que se emite por el cobro de la TUAJ es un documento autorizado por la SUNAT, el cual tiene valor como comprobante de pago.
4	JAJJA	17	Gerencia de Aeropuertos	Final	COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU JUNIN	-	-	Libro de reclamaciones	22/03/2018	Otros	El equipo de rayos x se encuentra inoperativo	Calidad y oportuna prestación del servicio	INADMISIBLE	23/03/2018 09/04/2018	26/03/2018 10/04/2018	GAP.036.2018.C GAP.042.2018.C	Se requirió al reclamante sustanciar reclamo de admisión sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibles la presente.
5	CUSCO	115	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	HAYDEE ROBLES CASTILLO	DNI	47245491	Libro de reclamaciones	26/03/2018	Maltrato del personal	El Vuelo de LATAM cierra los pasajeros pretenden pasar a la sala de embarque con las maletas no pudieron dejar en bodega, seguridad no se les permite el acceso con dicho equipaje era una familia con 5 personas.	Calidad y oportuna prestación del servicio	INFUNDADO	12/04/2018	12/04/2018	SPZD.1.120.2018.C	Conforme a las coordinaciones de seguridad efectuadas con las aerolíneas, no se permiten equipajes voluminosos como equipaje de mano, entre otros razones porque los equipos Rayos X sufren daños pues no están diseñados para soportar el peso de tales equipajes. A su vez, el equipaje estaba previsto para ser transportado en la bodega del avión de embarco, al no haberse asesorado el usuario con la debida anticipación no le fue posible hacer tal procedimiento con la aerolínea. Tales coordinaciones son propias de la DGAC, CORPAC, y entera responsabilidad del usuario. Por ello, se declara infundado el reclamo.

6	CUSCO	116	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	FREDDY RONDON VARGAS	DNI	41318813	Libro de reclamaciones	28/03/2018	Otros	En la tarde hacia la Sala de Regada distribución de maletas hay un stand O Globo que ocasiona el flujo lento y hay 4 señalizaciones direccionadas y vendiendo diferentes cosas parece un mercado pide que el puesto sea retirado.	Otros	INADMISIBLE	13/04/2018	17/04/2018	SPZO.1.122.2018.C	El usuario no remite los medios probatorios solicitados, habiéndose otorgado un plazo de 2 días hábiles, por ello se declara inadmisibles el reclamo.
7	JALJA	18	Gerencia de Aeropuertos	Final	LUISA VIDAL OLEA	DNI	07395563	Libro de reclamaciones	29/03/2018	Aeropuerto/ Infraestructura	Usuario reclama que los servicios higiénicos se encuentran en mal estado y que el pórtico de seguridad se encuentra malgastado.	Calidad oportuna y prestación de servicios.	INFUNDADO	19/04/2018	20/04/2018	GCAP.045.2018.C	Los servicios higiénicos se hallaban restringidos pues a causa de un hecho fortuito, la ruptura de un tubo subterráneo, provocó inundaciones y dejó en mal estado, además de los baños, otras instalaciones del terminal. En relación a la avería del pórtico detector de metales, se viene efectuando el procedimiento de Inspección de seguridad de manera manual conforme a nuestros protocolos establecidos hasta el momento.
8	YURMAGUAS	19	Gerencia de Aeropuertos	Final	MICHAEL JHONATAN ALEJO LEON	DNI	41666435	Libro de reclamaciones	30/03/2018	Tarifa Aeroportaria	Usuario reclama que ante la cancelación de su vuelo, no se le devolvió el importe pagado por concepto de TUAJA.	Facturación o cobro	INADMISIBLE	04/04/2018 16/04/2018	04/04/2018 19/04/2018	GAP.038.2018.C GCAP.044.2018.C	Se requiere al usuario nos proporcione información necesaria para poder atender su reclamo. Habiéndose otorgado un plazo de 2 días hábiles, y visto que no ha remitido información alguna, se declara inadmisibles el reclamo.

PERIODO: ABRIL 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAÉN	27	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RAFAEL VALENCIA PONCO CARDENAS	DNI	29260605	Libro de Reclamos	02/04/2018	Tarifa Aeroportaria	Usuario reclama que se le haya cobrado nuevamente la TUAJA por salir de la sala de embarque a comprar.	Facturación o cobro	INFUNDADO	23/04/2018	23/04/2018	GCAP.001.2018.C	En caso los usuarios por causas ajenas a la aerolínea y al operador aeroportuario decida salir de la zona de embarque, deberá pagar nuevamente la TUAJA.
2	CUSCO	117	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LEONOR MARIELA FERNANDEZ	DNI	29630061	Libro de Reclamos	05/04/2018	Otros	No se cuenta con facilidades para poder comunicarse por el teléfono público, los teléfonos están sin servicio y no hay internet mismo 5 minutos para poder comunicarse con la familia, ni vuelos se canceló y retela como un viaje con la familia.	Otros	INADMISIBLE	09/04/2018 16/04/2018	09/04/2018 16/04/2018	SPZO.1.113.2018.C SPZO.1.129.2018.C	Se requiere a la usuaria precisar los hechos que sustentan su reclamo, así como los medios probatorios respectivos, sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibles la presente.
3	HUÁNUCO	107	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	FRANCISCO JOSÉ BERROSPÍ	DNI	22481184	Libro de Reclamos	21/04/2018	Tarifa Aeroportaria	Usuario reclama que no se le devolvió el pago de la TUAJA que hizo con anticipación.	Facturación o cobro	FUNDADO	20/06/2018	21/06/2018	GCAP.020.2018	Se declara fundado el reclamo presentado por el usuario, al verificar que el supuesto por el que via impropriadamente vuela causa no los sucesos de revalidación de la TUAJA .
4	LIMA	17	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ADOLFO TORRES SALAS	DNI	08805731	Buzón de reclamos	23/04/2018	Aeropuerto/ Seguridad Aeroportaria	Usuario reclama el presunto hurto de su set de botas en el aeropuerto de Iquitos.	Seguridad	IMPROCEDENTE	24/04/2018	25/04/2018	GCAP.002.2018.C	El supuesto de Iquitos se encuentra connotado a la empresa Aeropuertos del Perú, por lo que se declara improcedente su reclamo, y se orienta al usuario a qué vía acudir.
5	JAÉN	28	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MIGUEL ERNESTO ARCE OCHOA	DNI	26683090	Libro de Reclamos	25/04/2018	Retención de objetos	Usuario reclama que se le haya retenido su equipador.	Seguridad	INFUNDADO	09/05/2018	09/05/2018	GCAP.005.2018.C	Al ser el producto retenido altamente inflamable, así como encontrarse dentro de las atribuciones del operador aeroportuario evaluar los medios pertinentes a fin de garantizar la seguridad de los pasajeros, se declaró su reclamo infundado.
6	CUSCO	118	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LUIS OMAR SANCHEZ SEAJURO	DNI	41544242	Libro de Reclamos	27/04/2018	Otros	Usuario reclama que No se tuvo buena comunicación sobre una cancelación de vuelo.	Otros	INADMISIBLE	30/04/2018 14/05/2018	30/04/2018 14/05/2018	SPZO.1.145.2018.C SPZO.1.166.2018.C	Se requiere al usuario precisar los hechos que sustentan su reclamo, así como los medios probatorios respectivos, sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibles la presente.

PERIODO: MAYO 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	HUÁNUCO	198	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LILIA ROSARIO MOQUILLAZA ORELLANA	DNI	04611854	Libro de Reclamos	06/05/2018	Tarifa Aeroportaria	La usuaria manifiesta su molestia por que solo se le hace entrega de un sticker TUAJA y no de una boleta.	Facturación o cobro	INFUNDADO	25/05/2018	28/05/2018	GCAP.006.2018.C	De acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Pago, el Sticker que se emite por el cobro de la TUAJA es un documento autorizado por la SUNAT, el cual tiene valor como comprobante de pago.
2	JALJA	19	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	10/05/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El usuario dejó en blanco el formulario N° 19, y consignó su reclamo en el formulario N° 20, anulando al anterior.
3	JALJA	20	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LUIS VALENCIA SOSA	DNI	19817905	Libro de Reclamos	10/05/2018	Infraestructura	Reclama que el pórtico detector de metales se encuentra operativo.	Otros	IMPROCEDENTE	30/05/2018	31/05/2018	GCAP.012.2018.C	No se acredita la afectación a un legítimo interés particular del reclamante en la medida que el procedimiento de Inspección de seguridad de manera manual conforme a nuestros protocolos aprobados por la DGAC.
4	JAÉN	29	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RAÚL RENEGHO SIAPO	DNI	10617756	Libro de Reclamos	24/05/2018	Retención de objetos	Usuario reclama no se le haya permitido transportar su crema de afeitar en su equipaje de mano.	Seguridad	INFUNDADO	11/06/2018	12/06/2018	GCAP.016.2018.C	Al ser el producto retenido altamente inflamable, así como encontrarse dentro de las atribuciones del operador aeroportuario evaluar los medios pertinentes a fin de garantizar la seguridad de los pasajeros, se declaró su reclamo infundado.
5	JAÉN	30	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	24/05/2018	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El usuario que consignó su reclamo en el formulario N° 29, posteriormente por equivocación escribió en el formulario N° 30. Por tal razón, no se puede utilizar el formulario N° 30.
6	HUÁNUCO	199	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RENDO SANTOS BALLÓN	DNI	41570800	Libro de Reclamos	25/05/2018	Tarifa Aeroportaria	Usuario no está conforme con el tipo de cambio empleado por CORPAC en el cobro de la TUAJA, por ser menor, conveniente que el del mercado.	Facturación o cobro	INFUNDADO	12/06/2018	13/06/2018	GCAP.017.2018.C	Se le indica que el tipo de cambio empleado por CORPAC es el publicado por la SUNAT, el mismo que se indica de manera visible en el módulo de cobro.
7	IQUITOS	1	Gerencia Central de Navegación Aérea	Final	MARCO LUCERO VARGAS	DNI	47338426	Libro de Reclamos	27/05/2018	Otros	El usuario reclama que no se le permite la presentación del plan de vuelo impidiendo su operación y generando pérdidas económicas.	Otros	IMPROCEDENTE	06/06/2018	06/06/2018	GCNA.GDA.025.2018/03	De acuerdo a la información recibida del personal operacional y Jefe/a de la sede, con la finalidad de hacer posible la operación se verificó las zonas de operación autorizadas por DGAC, en los correspondientes permisos otorgados por la autoridad Aeroespacial, solicitándose información adicional sobre la existencia de permisos de vuelo especial que permitiera la operación aérea, sin resultados satisfactorios. Es importante señalar que luego de las gestiones y coordinaciones realizadas por el usuario (como corresponde) la DGAC, autoridad competente para otorgar, modificar, suscribir o revocar los Permisos de Operación y Permisos de Vuelo, autoriza, vía correo electrónico, la operación con cargo a regularizar el permiso otorgado. Inmediatamente CORPAC toma conocimiento de autorización, brinda los Servicios de Aeronavegación de acuerdo al Plan de Vuelo presentado, destacadando cualquier responsabilidad por los supuestos daños y perjuicios mencionados.
8	HUÁNUCO	200	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	FRANCISCO JOSÉ BERROSPÍ	DNI	22481184	Libro de Reclamos	29/05/2018	Tarifa Aeroportaria	Usuario reclama que no se le revalida el pago de la TUAJA que hizo con anticipación.	Facturación o cobro	FUNDADO	01/06/2018 20/06/2018	01/06/2018 21/06/2018	GCAP.013.2018.C GCAP.020.2018.C	Se declara fundado el reclamo de usuario, procediendo la revalidación de la TUAJA. Asimismo, se ofrece las disculpas por las incidencias que generaron la molestia del usuario.

PERIODO: JUNIO 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	CHICLAYO	2	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	TATIANA CHUNG	DNI	16782840	Buzón de reclamos	02/06/2018	Otros	Usuario reclama lentitud ante atención de migraciones del Aeropuerto de Chiclayo.	Otros	IMPROCEDENTE	05/06/2018	06/06/2018	GCAP.015.2018.C	Al tratarse de un aeropuerto concesionado, el encargado de administrar y operar las instalaciones de dicho aeropuerto es la empresa concesionaria, por lo que corresponde a dicha entidad atender el pedido del reclamante. Se informa ello a fin el usuario pueda contactar su reclamo adecuadamente.
2	TINGO MARÍA	30	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	IRMA YANINA DELGADO CHIROQUE	DNI	47259025	Libro de Reclamos	07/06/2018	Maltrato de Personal	Usuario reclama la inadecuada actitud recibida por personal de CORPAC, al pedirle tomar una fotografía en una zona restringida.	Calidad u oportuna prestación del servicio.	FUNDADO	27/06/2018	27/06/2018	GCAP.022.2018.C	Se ofrece las disculpas a usuaria por el maltrato, no obstante se le explica que nuestro colaborador no accedió al pedido de la usuaria por estar prohibido las tomas fotográficas.
3	CUSCO	119	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	BRISYEDA RODRIGUEZ ZEBALLOS	DNI	10811705	Libro de Reclamos	07/06/2018	Playa de Estacionamiento	La usuaria reclama que un deslivel en la rampa de la playa de estacionamiento genera problemas a los pasajeros con sus maletas.	Calidad u oportuna prestación del servicio.	INADMISIBLE	11/06/2018 19/06/2018	11/06/2018 19/06/2018	SPZO.1.200.2018.C SPZO.1.211.2018.C	Se requirió a la usuaria precisar los hechos que sustentan su reclamo, sin embargo, vencido el plazo establecido, no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibles la presente.

5	YURMAGUAS	20	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	FERNANDO RAMIREZ CHALCO	DNI	21529449	Libro de Reclamos	14/08/2018	Aeropuerto/ Infraestructura	Usuario reclama falta de ventilación en los ambientes de sala de espera	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	28/08/2018	28/08/2018	GCAP-AGCTA.018.2018.C	Debido a que la sede aeroportuaria cuenta con ventiladores plenamente operativos, corresponde declarar el reclamo como infundado.
6	JAÉN	37	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JOSÉ ABEL EMMANUEL GRACIOS	DNI	43338234	Libro de Reclamos	17/08/2018	Aeropuerto/ Limpieza	Usuario reclama su molestia por la falta de mantenimiento y conservación de los Servicios Higiénicos de varones en la terminal de ingreso.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	06/08/2018	06/08/2018	GCAP-AGCTA.024.2018.C	Se pide disculpa al usuario por el malestar generado, y se le explica que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultado para hacer los trabajos necesarios que corresponden a la compañía aérea. No obstante, nuestra Corporación por continuar con la prestación óptima de los servicios ha remediado la falencia. En tales términos, consideramos fundado el reclamo.
7	JAÉN	38	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	CINTHIA GUEVARA JIMENEZ	DNI	45678193	Libro de Reclamos	19/08/2018	Aeropuerto/ Seguridad Aeroportaria	Usuario manifiesta su molestia por la falta de seguridad y resguardo policial	Seguridad	IMPROCEDENTE	10/09/2018	10/09/2018	GCAP-AGCTA.025.2018.C	CORPAC S.A. proporciona vigilancia y seguridad por medio del personal de AVISEC y PROTUSA. Asimismo, esta Corporación ha gestionado los requerimientos necesarios ante la Policía Nacional del Perú - División Policia Jaén con el objeto de asignar efectivos policiales en los puestos de inspección de pasajeros del aeropuerto. En ese sentido, corresponde declarar el reclamo como improcedente.
8	JAÉN	39	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	El formulario número 39 fue anulado, por la administración - Sede Jaén el pasado 29 de agosto; sin embargo, posteriormente, un usuario hizo caso omiso a dicha anulación y registró su reclamo del 1 de septiembre en dicho formulario. Por lo tanto, dicho reclamo constará en el registro de septiembre.
9	HUÁNUCO	1	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LEYDI MELIZA RETIS CHAMORRO	DNI	45986405	Libro de Reclamos	23/08/2018	Otros/Maltrato del personal	Usuario reclama decomiso de un animal y atención inadecuada.	Seguridad	INADMISIBLE	05/08/2018	06/08/2018	GCAP-AGCTA.021.2018.C	Se requirió a la usuaria mayor información y medidas preventivas que nos permita identificar los hechos contextos que generaron su malestar, sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna. En ese sentido, corresponde declarar el reclamo como inadmisibles.
10	JAÉN	40	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	
11	CUSCO	123	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	JUANA FLORENCIA VÁSQUEZ TALAVERA	DNI	29306105	Libro de Reclamos	26/08/2018	Aeropuerto/Otros	Usuario reclama que perdió su boleto de Peruvian porque no había personal que monitoreara los vuelos programados e informe a los pasajeros.	Calidad y oportuna prestación de servicio	INFUNDADO	11/09/2018	11/09/2018	SPZO.1.317.2018.C	La reclamante indica que perdió su boleto de Peruvian porque llegó tarde a la Puerta de Embarque, dice que no escuchó al monitoreo de la aerolínea y que no hay personal que ayude al viajero. Al respecto se remitió carta Peruvian solicitando disculpa el reclamo, lo cual efectuó en los siguientes términos: En el course se le explicó a la pasajera que la sala de embarque pre asignada en la puerta 04 que estuviera hasta a cualquier cambio el vuelo SPZO2 salió por la puerta 02 el embarque se inició a las 02:20 la pasajera se presentó a dicha puerta de embarque a las 06:42, fuera de hora, se le comunicó que la puerta de embarque había sido cambiada con anticipación a través del portero correspondiente.
12	JAÉN	41	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	DIEGO ALFONSO OLIVERA JARA	DNI	46628374	Libro de Reclamos	27/08/2018	Retención de objetos	Usuario reclama no se le haya permitido transportar un producto líquido, según indicó, una gaseosa.	Seguridad	INFUNDADO	12/09/2018	14/09/2018	GCAP-AGCTA.026.2018.C	De acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria. En tal sentido, en concordancia con nuestro programa de seguridad y estándares internacionales, no está permitido transportar como equipaje de mano sustancias líquidas que no cuenten con registro sanitario, sello de seguridad y que no estén debidamente etiquetados e identificados. Por lo expuesto, corresponde declarar el reclamo como infundado.
13	RIQUA	1	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LLANE BECERRIL SALAZAR	DNI	70173665	Libro de Reclamos	28/08/2018	Infraestructura/Otros	Usuario manifiesta su incomodidad con el procedimiento de inspección de equipaje de mano.	Seguridad	INFUNDADO	18/09/2018	19/09/2018	GCAP-AGCTA.030.2018.C	El procedimiento de inspección del equipaje se efectuó de conformidad con el Programa de Seguridad del Aeropuerto. Por lo tanto, corresponde declarar el reclamo infundado.
14	JAÉN	42	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	GEORGE SÁNCHEZ QUISPE	DNI	10000091	Libro de Reclamos	30/08/2018	Aeropuerto/ Seguridad Aeroportaria	Usuario manifiesta su molestia por la inspección de su equipaje.	Seguridad	INFUNDADO	12/09/2018	14/09/2018	GCAP-AGCTA.027.2018.C	De acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil [...] Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo autorice el personal de seguridad del aeropuerto a equipaje aéreo en los puestos de control [...] Por lo expuesto, corresponde declarar el reclamo infundado.
15	CUSCO	124	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	OMAR SAMBENTO SALCEDO	DNI	10723139	Libro de Reclamos	30/08/2018	Aeropuerto/ Infraestructura	Usuario reclama que su equipaje salió por una faja distinta a la prevista.	Calidad y oportuna prestación de servicio	INFUNDADO	17/09/2018	17/09/2018	SPZO.1.327.2018.C	El reclamo solicita disculpas por escrito y medidas correctivas, porque se consignó en la faja de distribución de equipajes N° 02 el número de una aerolínea. Lo cual hizo perder su tiempo y generó confusión en los pasajeros del vuelo P9-220. Al respecto luego de la investigación efectuada y de los descargos solicitados a aerolínea Peruvian, a la gerencia de seguridad y al operador de informaciones de la empresa ELITE CORPORATION SRL se han tomado las medidas correctivas del caso remitiendo la Carta SPZO.1.327.2018.C a la empresa peruviana a fin que concuerde con su procedimiento del servicio. TRANSEIRE para cumplir con la asignación de las fajas de distribución de equipajes.

PERIODO:		SEPTIEMBRE 2018															
N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	CUSCO	120	Gerencia de Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LILIANA ASUNCIÓN SUMARRIVA BUSTINZA	DNI	7269226	Libro de Reclamos	16.07.2018	Aeropuerto/Servicios	Usuario presenta aclaración sobre reclamo por los farmacos del tipo de empujones.	Asistencia brindada en el Mico de empujones.	INFUNDADA LA ACLARACIÓN	10.10.2018	11.10.2018	SPZO.372.2018	Se solicitó nuevo informe a título de sugerencias medidas y se remitió carta atendiendo sugerencia.
2	JAÉN	39	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	WILMER DEL AGUILA GARCIA	DNI	46766141	Libro de Reclamos	03.09.2018	Retención de objetos / Maltrato del personal	Usuario reclama no se le haya permitido transportar una botella de agua.	Seguridad	INADMISIBLE	13.09.2018	13.09.2018	GCAP-AGCTA.028.2018.C	El formulario número 39 fue anulado, por la administración - Sede Jaén el pasado 29 de agosto; sin embargo, posteriormente, un usuario hizo caso omiso a dicha anulación y registró su reclamo del 3 de septiembre en dicho formulario. Asimismo, se le otorgó un plazo de subsanación de 3 días de septiembre en dicho formulario. No obstante, no remitió los hechos que sustentaron su reclamo. Por lo cual fue declarado inadmisibles.
3	JAÉN	43	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	HERNAN TEODORO VALDEZ GAMARRA	DNI	06292374	Libro de Reclamos	16.09.2018	Aeropuerto/ Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que protege a los usuarios del sol y la falta de limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	24.09.2018	24.09.2018	GCAP-AGCTA.033.2018.C	Se pide disculpa al usuario por el malestar generado, y se le explica que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultado para hacer los trabajos necesarios que corresponden a la compañía aérea. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha remediado la falencia de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
4	CUSCO	125	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	JHONNY FERMIN RUIDEA ALOR	DNI	04823968	Libro de Reclamos	16/09/2018	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama sobre el uso de las puertas del hall de primer piso por parte del personal de Seguridad	Servicio y uso de las puertas del Aeropuerto	INFUNDADO	27.09.2018	02.10.2018	SPZO.1.354.2018.C	Las 03 puertas de vidrio del ingreso a sala de checking, del terminal aéreo, permanecen abiertas desde las 8 de la mañana por disposición administrativa de CORPAC S.A. dado el volumen de usuarios que ingresan desde esa hora con sus respectivos equipajes, no existe limitación en la Sala de Checking, ni puertas electrónicas con sensores, se le otorgó plazo para que subsista y no subsiste.

5	CUSCO	126	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	PRIMITVA BASILISA ORTIZ FLORES	DNI	01296361	Buzón de la Pag web	16.09.2018	Aeroponuario/ servicios	Usuario reclama el pago de atención medica por haberse lesionado en el ascensor	Uso del servicio de ascensor del Aeropuerto.	INFUNDADO	09/10/2018	09/10/2018	SPZO.1.367.2018.C	La reclamante fue atendida en el día luego del incidente suculido en el ascensor, hasta la fecha no ha presentado diagnóstico, certificado medico y boletas de pago por atenciones medicas posteriores a las atenciones medicas recibidas el día de los hechos.
6	JAÉN	44	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	EDGAR ABEJA TARRILLO CASTAÑEDA	DNI	40970369	Libro de Reclamos	16.09.2018	Aeroponuario/ Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que cubra la sala pública y proteja a los usuarios del sol.	Calidad apertura y prestación de servicios	FUNDADO	03.10.2018	04.10.2018	GCAP.AGCTA.037.2018.C	La infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, por lo cual CORPAC S.A. aun no está facultado para hacer los rediseños necesarios que coadyuven a la comodidad/tránsito.
7	CUSCO	127	Gerencia de Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	PERCY VICTOR PARICOTO QUESPE	DNI	23994677	Libro de Reclamos	20.09.2018	Aeroponuario/Servicio s	Usuario reclama sobre accesibilidad de entrevista en Aeropuerto	Entrevista en Gerencia	INFUNDADO	02.10.2018	03.10.2018	SPZO.1.359.2018.C.	El reclamante no tienen condición de usuario del terminal, se le corgo plaza para que subiera y no subiera.
8	JAÉN	45	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROCIO DEL CARMEN REQUEJO MARTOS	DNI	33691472	Libro de Reclamos	21.09.2018	Aeroponuario/ Seguridad Aeroponaria	Usuario manifiesta su molestia por la falta de presencia policial y fiscalización a usuarios.	Seguridad	INADMISIBLE	02.10.2018	03.10.2018	GCAP.AGCTA.036.2018.C	Se requirio a la usuaria mayor información y medios probatorios que nos permita identificar los hechos concretos que generaron su molestia; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna. En ese sentido, corresponde declarar el reclamo como inadmisibile.
9	JAÉN	46	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
10	JAÉN	47	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RUBEN AYALA HERO	DNI	45688959	Libro de Reclamos	23.09.2018	Aeroponuario/ Aeroconfort	Usuario manifiesta su molestia por la atención inadecuada del personal.	Seguridad	INFUNDADO	12.10.2018	12.10.2018	GCAP.AGCTA.043.2018.C	Sobre la base de las Reglaciones Aeronáuticas del Perú el personal de seguridad se encuentra cumpliendo sus funciones, por lo que el reclamo es infundado.
11	PUCALLPA	5	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JOSE ANTONIO DE LA FUENTE JARAMILLO	DNI	43516852	Libro de Reclamos	26.09.2018	Otros	Usuario manifiesta su molestia por la atención inadecuada del personal.	Calidad de servicios	FUNDADO	16.10.18	16.10.18	GCAP.AGCTA.044.2018.C	Se ofrece las disculpas al usuario y se le comunica que se ha transmitido su incomodidad al personal, en pro de su mejoría.
12	PUCALLPA	6	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
13	PUCALLPA	7	GERENCIA CENTRAL DE NAVEGACION AEREA	FINAL	MOISES VARGAS HURTADO	DNI	22673273	Buzón de la Pag web	27/09/2018	Otros	Vivo en el km 8 San Bory y estamos cansados que helicóptero sobre vuelen a baja altura y con ruidoso sonido; perturba la tranquilidad así como en este momento 9.30 de la noche aparto del pagero una paño azul. Y esto es continuo a eso coincidimos con el frente de pines para que el aeropuerto se trabaje aparte de la denuncia por que nosotros estamos a tres kilómetros del aeropuerto y pasamos siempre a esta zona. Viajar a practicar a otro lado. Espero respuesta inmediata a este reclamo. Preciso no perturbar la tranquilidad y esto es zona urbana San Bory de parira o tomaré acciones legales con el resto de sañh	Otros	INFUNDADO	09.10.2018	09.10.2018	GCNA.GOA.0546.208/03	Los procedimientos y plan de vuelo local que emplean los helicópteros de LA POLICIA NACIONAL DEL PERU en sus vuelos de entrenamiento en el circuito de tránsito del AEROPUERTO DE PUCALLPA, cumplen con los requisitos establecidos en la normativa AERONAUTICA NACIONAL, y son aprobados y autorizados por la DGAC.

PERIODO: OCTUBRE 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	ANDAHUAYLAS	45	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROOSELT LENIN PAQUIMBA SÁNCHEZ	DNI	47041175	Libro de Reclamos	03.10.18	Tarifa Aeroponaria	Usuario reclama que se le devuelva el pago de la TULJA.	Facturación o cobro	INADMISIBLE	04.10.18 11.10.18	11.10.18 11.10.18	GCAP.AGCTA.038.2018.C GCAP.AGCTA.041.2018.C	Se requirió al usuario mayor información y medios probatorios que nos permita identificar los hechos concretos que generaron su molestia; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna. En ese sentido, corresponde declarar el reclamo como inadmisibile.
2	ANDAHUAYLAS	46	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	GUILLEMINA HURTADO MATAMOROS	DNI	31164972	Libro de Reclamos	08.10.18	Tarifa Aeroponaria	Usuaría reclama que no se le devolvió el pago de la TULJA que hizo con anterioridad	Facturación o cobro	FUNDADO	09.10.18 14.11.18	15.11.18	GCAP.AGCTA.039.2018.C GCAP.AGCTA.061.2018.C	Se declara fundado el reclamo de la usuaria debido a que la incidencia, por la cual se vio cancelado el valor calcula dentro de uno de los supuestos del artículo 33 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público. Motivo por el cual se procedió a la devolución de la TULJA. Cabe resaltar que la carta del 09.10.18 no se llegó a entregar a la usuaria ya que por motivos de salud ya no resido en su domicilio, sin embargo, la carta del 14.11.18 sí fue recibida por la usuaria dentro del plazo dentro del plazo otorgado por la norma.
3	JAÉN	48	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROSARIO BERRANO ASTUILLLO	DNI	7227472	Libro de Reclamos	08.10.18	Otros	Usuario reclama la capacidad (aforo) de los taxis del Aeropuerto de Jaén y que el personal de playa de estacionamiento le prohibió acceder a uno.	Seguridad	INFUNDADO	20.10.18 19.11.18	20.10.18 19.11.18	GCAP.AGCTA.051.2018.C GCAP.AGCTA.065.2018.C	Se declara infundado el reclamo debido a que el vehículo no cumplió con las Políticas de Seguridad en la Playa de Estacionamiento, las cuales son de estricto cumplimiento. Asimismo, se ofrece las disculpas por las incidencias que generaron la molestia del usuario.
4	LIMA	19	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MILAGROS MEZA DEL CASTILLO	DNI	06296574	Buzón de reclamos	16.10.18	Aeroponuario/Otros	Usuario reclama que su molestia por haber perdido el vuelo a Cancun, asimismo, afirma que no se debió a factores como el tráfico en el ingreso al aeropuerto Jorge Chavez, la cantidad de personas en la sala de embarque, entre otros.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	19.10.18 26.10.18	19.10.18 29.10.18	GCAP.AGCTA.046.2018.C GCAP.AGCTA.049.2018.C	Se requirió al usuario mayor información y medios probatorios que nos permita identificar los hechos concretos que generaron su molestia; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna. En ese sentido, corresponde declarar el reclamo como inadmisibile.
5	PUCALLPA	8	Gerencia Central de Navegación Aérea	Final	OTTO FRANZTEN	DNI	25449614	Libro de Reclamos	06/10/2018	Otros	"Desde el mes de mayo que realizamos los vuelos ASPEP el VOR no se encuentra funcionando, restando viajes reclamarnos, y respondiendo que no tienen combustible o está malogrado, solo funciona el VOR cuando hay vuelos militares", aclarando "Lo que queremos saber es el funcionamiento del VOR es solo para los vuelos militares"	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	06.10.18	23.10.18	GCNA.GOA.0515.208/03	Al respecto, de acuerdo al informe de la sede, el VOR de Puerto Esperanza se pone en servicio solo por horas debido a la escasez de combustible que existe en la zona. Asimismo, el VOR presenta requebrajes y el servicio se brinda para todos los vuelos en general sea privado, público o militar.
6	JAÉN	49	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LIDSEY CARRERA PACHECO	DNI	47434497	Libro de Reclamos	29.10.18	Retención de objetos	Usuario reclama que no se le haya permitido transportar, como equipaje de mano, un producto líquido desodorante según indica (macerado de manzanita).	Seguridad	INFUNDADO	12.11.18	13.11.18	GCAP.AGCTA.056.2018.C	De acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria. En tal sentido, en concordancia con nuestro programa de seguridad y estándares internacionales, no está permitido transportar como equipaje de mano sustancias líquidas que no cuenten con registro sanitario, sello de seguridad y que no estén debidamente etiquetados e identificados. Por lo expuesto, corresponde declarar el reclamo como infundado.

PERIODO: NOVIEMBRE 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAJUA	23	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	OSCAR CAPCHA RIVERA	DNI	44009038	Libro de Reclamos	01.11.18	Madrato de personal	Usuario nos manifiesta su disconformidad con el trato recibido por el personal de seguridad del Aeropuerto de Jaaja.	Otros	INADMISIBLE	06.11.18 12.11.18	07.11.18 13.11.18	GCAP.AGCTA.063.2018.C GCAP.AGCTA.060.2018.C	Se requirio al usuario mayor detalle a fin de identificar los hechos que causaron su molestia; sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisibile la presente.
2	TUMBES	1	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JAIME ARTEAGA	DNI	10953330	Buzón de reclamos	05.11.18	Aeroponuario	Usuario reclama por el trato recibido, el servicio inadecuado y la poca calidad en los servicios de la carretera en el Aeropuerto Cas. FAP. Pedro Canga Rodríguez de Tumbes.	Calidad del servicio	IMPROCEDENTE	12.11.18	13.11.18	GCAP.AGCTA.059.2018.C	El aeropuerto de Tumbes se encuentra concesionado por la empresa Aeropuertos del Perú, por lo que se declara improcedente su reclamo, y se orienta al usuario a qué vía acudir.
3	HUANUCO	2	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JHEFFERSON CHAVEZ ALVAREZ	DNI	43092157	Libro de Reclamos	07.11.08	Aeroponuario	Usuario nos manifiesta su disconformidad con la tarifa de playa de estacionamiento por hora o fracción respecto al área automotrices, camionetas y similares.	Otros	INFUNDADO	12.11.18 03.12.18	13.11.18 03.12.18	GCAP.AGCTA.058.2018.C GCAP.AGCTA.086.2018.C	En primer lugar, se le expone la base legal del tarifario vigente para la sede de Huanuco, en segundo lugar, el Documento de Identidad no es requisito para el acceso al Libro de Reclamaciones; sin embargo, la solicitud del documento referido (DNI) contribuye a la verificación de los datos registrados en el formato de análisis de reclamaciones; finalmente, solicitamos disculpas por los inconvenientes ocasionados. Asimismo, se transmitió su incomodidad y sugerencias al personal responsable, a fin de que se tome mayor cuidado al momento del cobro de la tarifa de playa.
4	JAÉN	50	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JOSÉ MAYER TUCTO PORTOCARRERO	DNI	41176137	Libro de Reclamos	10.11.18	Aeroponuario	Usuario nos manifiesta su disconformidad con la penalidad por la pérdida de la constancia de ingreso (ticket) a la playa de estacionamiento.	Otros	INFUNDADO	27.11.18	28.11.18	GCAP.AGCTA.075.2018.C	Se le expone al usuario las tarifas para el Aeropuerto de Jaén, aprobadas mediante Resolución de la Gerencia General N°050-016-2017-R del 7 de abril del 2017, CORPAC S.A., el cual contempla la penalidad.

5	HUÁNUCO	3	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROSALINDA RAMIREZ MONTALDO	DNI	22422932	Libro de Reclamos	13.11.18	Aeropuerto	Usuario no manifiesta su disconformidad con el pago de la tarifa de phys de estacionamiento por hora o fracción respecto al item automóviles, camionetas y similares.	Otros	INFUNDADO	30.11.18 15.11.18	02.12.18/no quiso responder la carta) 15.11.18/no quiso responder la carta)	GCAP.AGCTA.085.2018.C GCAP.AGCTA.094.2018.C	En primer lugar, se le expone la base legal del tarifario vigente para la sede de Huánuco, en segundo lugar, se le explica que el Proyecto de Ley 2890 ha sido observado por el Presidente de la República el pasado 2 de noviembre, por lo cual la referencia no se encuentra vigente. Asimismo, sobre la intervención de los miembros policiales, afirmamos que esta se encuentra justificada, puesto que en el punto de la comisión de infracción se encontraron muchos usuarios a la espera de ser atendidos. Por ello, se les solicitó puedan establecerse en un lugar adecuado hasta solucionar el reclamo, y desconformación de esta manera la salida de vehículos y no perjudicar a los demás usuarios.
6	CUSCO	128	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	MANUEL JESUS PAUCA MENDIETA	DNI	10168708	Libro de Reclamos	14.11.2018	Aeropuerto/servicio	Usuario reclama el reembolso del TUAU que pago	Calidad y Oportuna Prestación de Servicio	INFUNDADO	19.11.18 04.12.18	19.11.18 04.12.18	SPZD.1.413.2018.C SPZD.1.443.2018.C	El reclamo no se encuentra dentro de los supuestos de devolución del TUAU en atención a la Resolución de Consejo directivo N°030-2018-001 por lo que no se puede devolver el monto pagado, ya que dicho servicio sí fue prestado. Uso de los servicios
7	JAÉN	51	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
8	JAÉN	52	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	INICIATIVAS Y CONSTRUCCIONES AMAZONAS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	RUC	2060053601	Libro de Reclamos	15.11.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que protege a los usuarios del sol y la falta de limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	06.12.18	06.12.18	GCAP.AGCTA.089.2018.C	Se pide disculpa al usuario por el maltrato generativo, y se le explica que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
9	JAÉN	54	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JULIETTE CAROLINA PACHECO CUSIBI	DNI	965916251	Buzón de reclamos	15.11.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que cubra la sala pública y protege a los usuarios del sol.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	06.12.18	06.12.18	GCAP.AGCTA.090.2018.C	Se explica al usuario que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
10	PUERTO MALDONADO	1	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JORGE LÓPEZ SANDOVAL	DNI	10538939	Buzón de reclamos	16.11.18	Aeropuerto	Usuario manifiesta su molestia por la demora en los trámites para la autorización de ingreso de una ambulancia al Aeropuerto Internacional "Petro Alzamora" de Puerto Maldonado.	Seguridad	IMPROCEDENTE	07.12.18	07.12.18	GCAP.AGCTA.091.2018.C	El aeropuerto de Puerto Maldonado se encuentra concesionado por la empresa Aeropuertos Andinos del Perú, por lo que se declara improcedente su reclamo, y se orienta al usuario a que via suavecito.
11	YURIMAGUAS	21	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	KIRIVY GABRIEL CAHUAZA PÉREZ	DNI	70762646	Libro de Reclamos	21.11.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama falta de papel sanitario y limpieza en los servicios higiénicos; asimismo, que el hall de pasajeros se encuentra sucio y la sala de embarque no cuenta con aire acondicionado.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	11.12.18	12.12.18	GCAP.AGCTA.093.2018.C	Al respecto, se informa al usuario que CORPAC S.A. ha tomado conocimiento de la situación y ejercer las acciones pertinentes a fin de dar solución al reclamo.
12	ANDAHUYLAS	47	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	DANIEL MAMANI DÍAZ	DNI	43196973	Libro de Reclamos	21.11.18	Tarifa aeroportuaria	Usuario no manifiesta su incomodidad por no otorgarle un comprobante de pago que evidencie el cancelación de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos (TUAU).	Otros	INFUNDADO	27.11.18	28.11.18	GCAP.AGCTA.072.2018.C	Al respecto le manifestamos que según el literal, numeral 8.2 del artículo N°4 del Reglamento de Comprobantes de Pago, la libreta asociativa de Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos (TUAU) es un documento autorizado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), el cual forma parte del sistema como comprobante de pago. Motivo por el cual, CORPAC S.A. no emite boleto o factura por el cobro de esta tarifa.
13	JAÉN	53	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RICHARD PATIÑO HUAMANI	DNI	43904884	Libro de Reclamos	22.11.18	Aeropuerto/Servicio	Usuario reclama por la ausencia del personal de la aerolínea LATAM para la atención al usuario, así como la falta de difusión de horarios de atención de los mismos y, por otro lado, la negativa de entrega del libro de reclamaciones por el personal de CORPAC S.A.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO EN PARTE	13.12.18	13.12.18	GCAP.AGCTA.095.2018.C	Se declaró fundado en parte el reclamo, debido a que no se debió generar un retraso en la entrega del Libro de Reclamaciones. No obstante, se declaró la improcedencia respecto al servicio de check in y conexos; ya que dicho servicio lo brinda personal de LATAM AIRLINES GROUP.
14	CUSCO	129	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	JHON MARCELO CHOQUEHUANCA MELGAR	DNI	44137192	Libro de Reclamos	25.11.2018	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama la existencia de huecos en los senderos de las instalaciones del aeropuerto	Aeropuerto/Infraestructura	INFUNDADO	10/12/2018	10/12/2018	SPZD.1.448.2018.C	El reclamo fue atendido y ya que se han tomado las medidas correspondientes, brindar atención médica al reclamante por el incidente acaecido. Asimismo, se han tomado las medidas de seguridad para solucionar los huecos de los senderos de esta sede aeroportuaria.

PERIODO: DICIEMBRE 2018

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	YURIMAGUAS	22	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JHACÓN SALAZAR MONTENEGRO	DNI	41617107	Libro de Reclamos	01.12.018	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama falta de papel sanitario y limpieza en los servicios higiénicos; asimismo, que el hall de pasajeros se encuentra sucio y la sala de embarque no cuenta con aire acondicionado.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	11.12.18	12.12.18	GCAP.AGCTA.094.2018.C	Al respecto, se informa al usuario que CORPAC S.A. ha tomado conocimiento de la situación y ejercer las acciones pertinentes a fin de dar solución al reclamo.
2	JAÉN	55	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	BERTHA AÑO HUAMANI	DNI	24366342	Libro de Reclamos	02.12.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que cubra la sala pública y protege a los usuarios del sol.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	17.12.18	17.12.18	GCAP.AGCTA.100.2018.C	Se explica al usuario que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
3	JAÉN	56	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	CARMEN ISABEL SEMINARIO CASTRO	DNI	45648686	Libro de Reclamos	03.12.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que cubra la sala pública y protege a los usuarios del sol.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	17.12.18	17.12.18	GCAP.AGCTA.102.2018.C	Se explica al usuario que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
4	JAÉN	57	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MILTÓN CÉSAR SANTILLÁN ZÚTA	DNI	16801739	Libro de Reclamos	03.12.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario no manifiesta su incomodidad con la infraestructura del aeropuerto.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	20.12.18	20.12.18	GCAP.AGCTA.124.2018.C	Se le informo al usuario que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
5	JAÉN	58	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	KAREM JUDITH ORE ALEGRIA	DNI	40014214	Libro de Reclamos	06.12.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama infraestructura que cubra la sala pública y protege a los usuarios del sol.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	18.12.18	19.12.18	GCAP.AGCTA.103.2018.C	Se explica al usuario que debido a que la infraestructura del terminal de pasajeros, fue diseñada, construida y ampliada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, CORPAC S.A. aún no está facultada para hacer los reclamos necesarios que coadyuven a la comodidad brindada por la empresa. No obstante, nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
6	JAÉN	59	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LOURDES YLEMA COSQUILLO SOTO	DNI	06626102	Libro de Reclamos	17.12.18	Aeropuerto/Infraestructura	Usuario reclama por la falta de limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	04.01.19	07.01.19	GCAP.AGCTA.002.2019.C	Se pide disculpa al usuario por el maltrato generativo, y se le comunica que nuestra Corporación, dentro de sus posibilidades, ha realizado la limpieza de baños. Por lo cual, consideramos fundado el reclamo.
7	JAJUA	24	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	TERESA ELENA CADILLO COTRANA	DNI	6896944	Libro de Reclamos	19.12.18	Aeropuerto/Seguridad Aeroportuaria	Usuario interpone un reclamo en relación a la pérdida de una casaca.	Seguridad	INADMISIBLE	20.12.18 28.12.18	20.12.18 28.12.18	GCAP.AGCTA.122.2018.C GCAP.AGCTA.098.2018.C	Se requiere a la usuaria mayor detalle a fin de identificar los hechos que ocasionan su molestia, sin embargo, vencido el plazo establecido (dos días hábiles), no se ha recibido respuesta alguna, por lo que se declara inadmisible la presente.
8	AREQUIPA	6	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	OMAR ANTONIO ORLANDO MEDINA	DNI		Buzón de reclamos	19.12.18	Aeropuerto	Usuario reclama la inadecuada actitud recibida por personal del Aeropuerto, asimismo que no existe una oficina donde se pueda interponer un reclamo y que la empresa no cuenta con la tecnología conforme a la actualidad.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	20.12.18 09.01.19	20.12.18 09.01.19	GCAP.AGCTA.123.2018.C GCAP.AGCTA.001.2019.C	Se informa al usuario que el Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón (AQP) se encuentra, actualmente, administrado y operado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú (AAP), razón por la cual no somos competentes para atender los extremos de su reclamo.
9	PUCALLPA	9	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	DIANA MARIBEL CASTILLO LLANOS	DNI	969609181	Buzón de reclamos	27.12.18	Aeropuerto	Usuario interpone un reclamo por el presunto hurto de sus joyas en el área de control de la zona de embarque del Aeropuerto Internacional Coronel Captain FAP David Abensur Rengifo de Pucallpa.	Calidad del servicio	IMPROCEDENTE	28.12.18	28.12.18	GCAP.AGCTA.127.2018.C	El Aeropuerto Internacional Coronel Captain FAP David Abensur Rengifo de Pucallpa se encuentra concesionado por la empresa Aeropuertos del Perú, por lo que se declara improcedente su reclamo, y se orienta al usuario a que via suavecito.
10	JAJUA	25	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ANGHELA PAOLA RAFFO OLAGUIBEL	DNI	43337477	Libro de Reclamos	23.12.18	Aeropuerto/Seguridad Aeroportuaria	Usuario reclama que esta Corporación le ha impedido su ingreso a la sala de embarque.	Seguridad	INFUNDADO	11.01.19	14.01.19	GCAP.AGCTA.005.2019.C	Se informó a la usuaria que es responsabilidad de CORPAC S.A. comborbor su identidad a fin de constatar la información del documento proporcionado con los datos de la tarjeta de embarque. De igual manera, cabe resaltar que esta Corporación no puede permitir el ingreso a la sala de embarque de menores de edad que no hayan demostrado el grado de parentesco permitido con el acompañante o con el adulto responsable, así como el cumplimiento del artículo 111° Código de los Niños y Adolescentes, Ley N° 27337.
11	JAJUA	26	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARÍA DEL PILAR MIRANDA YALLI	DNI	06647677	Libro de Reclamos	28.12.18	Aeropuerto/Seguridad Aeroportuaria	Usuario reclama que su mascota pasó por rayos X, cuando ello no debió suceder.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	21.01.19 18.02.19	21.01.19 18.02.19	GCAP.AGCTA.006.2019.C GCAP.AGCTA.1.004.2019.C	La seguridad y el bienestar de nuestros usuarios son siempre de nuestras principales prioridades. Motivo por el cual, consideramos fundado el reclamo y el otorgamos nuestras acciones debidas por los inconvenientes que dicha situación le ha ocasionado.