

Reporte de Reclamos y Sugerencias durante el año 2012

Via Formulario en los Aeropuertos

Aeropuerto	Tipo	Nº	Fecha			Nombre del Usuario	Asunto / Texto del Reclamo	Estado del Reclamo	Nº de carta con la que se dio respuesta o correo electrónico	Fecha de respuesta al cliente	Acciones internas tomadas	Sentido de la resolución	Fecha de la resolución
			Día	Mes	Año								
	Reclamo	1	3	enero	2012	Teresa Claudet	Queja por pago de TUUA	Resuelto	Correo electrónico	30/01/2012	Evaluación	Infundado	24/01/2012
	Reclamo	2	7	enero	2012	Mauricio Gerardo Adames Villar	Queja por ingreso a la Sala de Embarque	Resuelto	Carta 160-2012-AAP	02/02/2012	Evaluación	Infundado	27/01/2012
	Reclamo	3	7	enero	2012	Nora Eliana Ladrón de Guevara de Gómez	Queja por número de asientos en la Sala de Espera	Resuelto	Carta 024-2012-AAP-AQP	02/02/2012	Evaluación	Infundado	27/01/2012
	Reclamo	4	8	enero	2012	Carlos Herrera Leveratto	Queja por número de asientos en la Sala de Espera	Resuelto	Correo electrónico	01/02/2012	Evaluación	Infundado	27/01/2012
	Reclamo	5	8	enero	2012	Karen Paloma	Queja por vuelto del pago del TUUA	Resuelto	Correo electrónico	01/02/2012	Evaluación	Infundado	27/01/2012
	Reclamo	6	9	enero	2012	Carmen Paz Venegas	Que por número de asientos en la Sala de Espera	Resuelto	Correo electrónico	01/02/2012	Evaluación	Infundado	27/01/2012
	Reclamo	7	12	enero	2012	Anibal Calle	Queja por ingreso a la Sala VIP	Resuelto	Correo electrónico	07/02/2012	Evaluación	Fundado	02/01/2012
	Reclamo	8	14	enero	2012	María Cecilia Segovia	Queja por información de pago del TUUA	Resuelto	Correo electrónico	07/02/2012	Evaluación	Infundado	03/02/2012
	Reclamo	9	16	enero	2012	Susana García Zabaleta Barreda de Casassa	Queja por número de asientos en la Sala de Espera y por venta de café	Resuelto	Correo electrónico	09/02/2012	Evaluación	Infundado	06/02/2012
	Reclamo	10	23	enero	2012	Marinuský Zuñiga Corrales	Queja por pago de TUUA de un bebé	Resuelto	Carta 246-2012-AAP	15/02/2012	Evaluación	Improcedente	13/02/2012
	Reclamo	11	26	enero	2012	José Enrique Mendoza del Solar	Queja sobre la venta de TUUAs	Resuelto	Correo electrónico	20/02/2012	Evaluación	Fundado	16/02/2012
	Reclamo	12	3	febrero	2012	César Augusto Oporto Vargas	Queja por número de asientos en la Sala de Espera	Resuelto	Carta 028-2012-AAP	28/02/2012	Evaluación	Infundado	24/02/2012
	Reclamo	13	4	febrero	2012	Yolanda Elisa Quimper Valencia	Queja por exigencia de documentos de viaje de menores	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 418-2012-AAP	a) 01/03/2012 b) 09/03/2012	Evaluación	Infundado	23/02/2012
	Reclamo	14	6	febrero	2012	Rafael Zúñiga Benavides	Queja por primeros auxilios y atención de la Sala VIP	Resuelto	Correo electrónico	01/03/2012	Evaluación	Infundado	27/02/2012
	Reclamo	15	6	febrero	2012	Daniel Alberto Lira Guillén	Queja por la venta de café	Resuelto	Correo electrónico	27/02/2012	Evaluación	Infundado	24/02/2012
	Reclamo	16	8	febrero	2012	Jhon Luis Choque Palomino	Queja por ticket de la playa de estacionamiento	Resuelto	Correo electrónico	05/03/2012	Evaluación	Infundado	29/02/2012
	Reclamo	17	12	febrero	2012	Flora Guerrero Prado	Queja por no portar documentos de viaje	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 385-2012-AAP	a) 05/03/2012 b) 06/03/2012	Evaluación	Infundado	02/03/2012
	Reclamo	18	14	febrero	2012	Wilfredo Jaramillo Llanos	Queja por información sobre vuelo	Resuelto	Correo electrónico	07/03/2012	Evaluación	Infundado	06/03/2012
	Reclamo	19	15	febrero	2012	Carlos Ricardo Centeno Vidáin	Queja por venta de café	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 386-2012-AAP	a) 05/03/2012 b) 06/03/2012	Evaluación	Infundado	02/03/2012
	Reclamo	20	21	febrero	2012	Mario Salgado	Queja por verificación de los objetos de metal	Resuelto	Carta 031-2012-AAP	13/03/2012	Evaluación	Infundado	13/03/2012
	Reclamo	21	ANULADO										
	Reclamo	22	27	febrero	2012	Alejandra Norambuena Fuentes	Queja por servicios de Cajero, Cambio de Moneda y Taxis	Resuelto	Correo electrónico	23/03/2012	Evaluación	Improcedente	19/03/2012
	Reclamo	23	ANULADO										
	Reclamo	24	5	marzo	2012	Abelardo Luza Romero	Queja por tiempo de espera en Sala de Embarque	Resuelto	a) Correo electrónico	a) 23/03/2012	Evaluación	Fundado	22/03/2012
	Reclamo	25	13	marzo	2012	Renee Soledad Guerrero Olaya	Queja por mala información sobre servicios de salud	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 571-2012-AAP	a) 23/03/2012 b) 26/03/2012	Evaluación	Fundado	22/03/2012
	Reclamo	26	ANULADO										
	Reclamo	27	16	marzo	2012	Edilson Luiguer Aliaga Yanqui	Queja por verificación de los objetos de metal	Resuelto	Carta 032-2012-AAP-AQP	28/03/2012	Evaluación	Fundado	28/03/2012
	Reclamo	28	20	marzo	2012	Dante Guzmán Valdívía	Queja por ambulancia	Resuelto	Correo electrónico	16/04/2012	Evaluación	Fundado	11/04/2012
	Reclamo	29	21	marzo	2012	Javier Francisco Usseglio	Queja por acceso a sala de embarque	Resuelto	Correo electrónico	02/03/2012	Evaluación	Infundado	29/03/2012
	Reclamo	30	26	marzo	2012	Lisette Crespo Leyva	Queja por falta de maquina de rayos x	Resuelto	Correo electrónico	02/03/2012	Evaluación	Infundado	02/04/2012
	Reclamo	31	27	marzo	2012	Miguel Chiriboga Rodriguez	Queja por entrega de vuelto en la ventanilla TUUA	Resuelto	Correo electrónico	17/04/2012	Evaluación	Fundado	16/04/2012
	Reclamo	32	27	marzo	2012	Nelly Carmen Tabraj Flores	Queja por atención en la ventanilla TUUA	Resuelto	Carta 039-2012-AAP-AQP	19/04/2012	Evaluación	Fundado	16/04/2012
	Reclamo	33	28	marzo	2012	Ernesto Velasquez Gutierrez y Ubaldo Mendez Jimenez	Queja por asientos en las salas del Aeropuerto	Resuelto	Carta 034-2012-AAP-AQP	03/04/2012	Evaluación	Infundado	02/04/2012
	Reclamo	34	6	abril	2012	Raúl Campos Tejada	Queja por falta de asientos, calefacción y seguridad	Resuelto	Carta 046-2012-AAP-AQP	08/05/2012	Evaluación	Infundado	27/04/2012
	Reclamo	35	7	abril	2012	Lina Mercedes Lucero Villasante	Queja por perdida del DNI	Resuelto	Carta 629-2012-AAP	11/04/2012	Evaluación	Infundado	10/04/2012
	Reclamo	36	10	abril	2012	Carlos Granados Cusicanqui	Cambio del horario de llegada en la pantalla del Aeropuerto	Resuelto	Carta 039-2012-AAP-AQP	19/04/2012	Evaluación	Infundado	19/04/2012
	Reclamo	37	10	abril	2012	Ernesto Benavides Lopez	Incomodidad por los asientos	Resuelto	Carta 695-2012-AAP	24/04/2012	Evaluación	Infundado	20/04/2012
	Reclamo	38	10	abril	2012	Adriana Delgado Lujan de Piazon	Falta de asientos e incomodidad por la instalacion de modulos	Resuelto	Carta 715-2012-AAP	30/04/2012	Evaluación	Infundado	26/04/2012
	Reclamo	39	10	abril	2012	Eiba Delgado Lujan	Queja por falta de asientos e instalacion de modulos en el Hall del	Resuelto	Correo electrónico	27/04/2012	Evaluación	Infundado	27/04/2012
	Reclamo	40	11	abril	2012	Jenny Silva de Tejada	Queja por ubicación de los asientos de la sala de espera del Aeropuerto	Resuelto	Carta 043-2012-AAP-AQP	28/04/2012	Evaluación	Infundado	27/04/2012
	Reclamo	41	11	abril	2012	Eduardo Alfredo del Carpio Manchego	Queja por falta de asientos en la sala de espera del Aeropuerto	Resuelto	Carta 044-2012-AAP-AQP	28/04/2012	Evaluación	Infundado	26/04/2012
	Reclamo	42	11	abril	2012	Oscar Justo Pacheco	Queja por colocación de tres modulos en la Sala de Espera	Resuelto	Carta 045-2012-AAP-AQP	08/05/2012	Evaluación	Infundado	30/04/2012
	Reclamo	43	13	abril	2012	Josie Lucia Diaz Portal	Queja por supuesta negación del libro de reclamos	Resuelto	Correo electrónico	08/05/2012	Evaluación	Infundado	07/05/2012
	Reclamo	44	15	abril	2012	Mariana Alfaro de los Rios	Queja por atención en la ventanilla del Counter	Resuelto	Correo electrónico	27/04/2012	Evaluación	Improcedente	27/04/2012
	Reclamo	45	19	abril	2012	Fernando Mori Encinas	Queja por ingreso a la Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	25/04/2012	Evaluación	Infundado	24/04/2012
	Reclamo	46	23	abril	2012	Olivia Elena Barrios	Queja por el cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	14/05/2012	Evaluación	Infundado	14/05/2012
	Reclamo	47	23	abril	2012	María Lozada Gamero	Queja por falta de asientos e instalacion de modulos en el Hall del	Resuelto	Correo electrónico	08/05/2012	Evaluación	Infundado	30/04/2012
	Reclamo	48	26	abril	2012	Hans Samalvides Martinez	Queja por tamaño del baño para personas con discapacidad fisica	Resuelto	Correo electrónico	15/05/2012	Evaluación	Infundado	15/05/2012
	Reclamo	49	28	abril	2012	Pompeyo Apolinario Blacido	Queja por entrega del vuelto de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	21/05/2012	Evaluación	Fundado	21/05/2012
	Reclamo	50	29	abril	2012	Carlos Andrade Rivera Santander	Queja por cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	23/05/2012	Evaluación	Infundado	22/05/2012
	Reclamo	51	12	mayo	2012	Hernan Adolfo Cuentas Anci	Queja por cobro de la TUUA	Resuelto	Carta 834-2012-AAP	29/05/2012	Evaluación	Infundado	28/05/2012
	Reclamo	52	14	mayo	2012	Fernando Amado Palacios	Queja por incomodidad en la sala de espera	Resuelto	Correo electrónico	30/05/2012	Evaluación	Infundado	30/05/2012
	Reclamo	53	15	mayo	2012	Edgar Carlos Ludeña Medina	Queja por no dejar pasar una pieza de metal que forma parte de un	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 865-2012-AAP	a) 01/06/2012 b) 05/06/2012	Evaluación	Infundado	30/05/2012
	Reclamo	54	15	mayo	2012	Carmen Cecilia López Vasquez	Queja por mala información sobre la sala de embarque y sus	Resuelto	Correo electrónico	08/06/2012	Evaluación	Infundado	01/06/2012
	Reclamo	55	18	mayo	2012	Silvia Beatriz Vetter Izquierdo	Queja por venta de café atomayo	Resuelto	Carta 825-2012-AAP	25/05/2012	Evaluación	Infundado	25/05/2012
	Reclamo	56	18	mayo	2012	Kelly Arce Barboza	Queja por supuesta discriminación a peruanos	Resuelto	Correo electrónico	31/05/2012	Evaluación	Infundado	31/05/2012
	Reclamo	57	27	mayo	2012	Gary Marroquín Mendoza	Queja por el uso de los scanner, ya que se genera un retraso al ingreso	Resuelto	Correo electrónico	19/05/2012	Evaluación	Infundado	15/06/2012
	Reclamo	58	27	mayo	2012	Marcos Medina Sanchez	Queja por no contar con maquina de rayos x para la bodega	Resuelto	Carta 078-2012-AAP-AQP	13/06/2012	Evaluación	Infundado	12/06/2012
	Reclamo	59	3	junio	2012	Luis Echevarría Brandon	Queja por cobro haberselo cobrado nuevamente la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	21/06/2012	Evaluación	Infundado	21/06/2012
	Reclamo	60	10	junio	2012	Hector Wilfredo Perea Salas	Sugerencia para la mejor colocación de carros transportadores de	Resuelto	Correo electrónico	02/07/2012	Evaluación	Infundado	28/06/2012
	Reclamo	61	14	junio	2012	Juan Guillermo Alvaro	Queja por presunta eliminación de asientos e instalacion de modulos	Resuelto	Carta 081-2012-AAP-AQP	21/06/2012	Evaluación	Infundado	19/06/2012
	Reclamo	62	14	junio	2012	Javier Antonio Angulo	Queja por presunta eliminación asientos e instalacion de area	Resuelto	Correo electrónico	21/06/2012	Evaluación	Infundado	20/06/2012

Reclamo	63	19	junio	2012	Carla Machiavello Campos	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 1091-2012-AAP	a) 09/07/2012 b) 10/07/2012	Evaluación	Infundado	06/07/2012	
Reclamo	64	24	junio	2012	Deycy Llerena Garcia	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	17/07/2012	Evaluación	Infundado	13/07/2012	
Reclamo	65	26	junio	2012	Doris Valladares	Queja por quema de cartera al pasarla 2 veces por la maquina de Reconsideración	Resuelto	Correo electrónico	17/07/2012	Evaluación	Infundado	13/07/2012	
		31	julio	2012		Resuelto	Correo electrónico	20/08/2012	Evaluación	Fundado	14/08/2012		
Reclamo	66	7	julio	2012	Zoila Slas Rivera	higienicos hayan estado sucios por falta de agua.	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 1158-2012-AAP	a) 17/07/2012 b) 18/07/2012	Evaluación	Fundado	16/07/2012	
Reclamo	67	9	julio	2012	Marcela Ortega Dongo	durante el Viaje en la Aerolinea Peruvian Airlines S.A.	Resuelto	Correo electrónico	a) 23/07/2012	Evaluación	Improcedente	20/07/2012	
Reclamo	68	24	julio	2012	Marcela Ortega Dongo	durante el Viaje en la Aerolinea Peruvian Airlines S.A.	Resuelto	Carta 047-2012-AAP-AQP	02/08/2012	Evaluación	Infundado	25/07/2012	
Reclamo	69	30	julio	2012	Alejandro Rospigliosi Vega	Queja por presunto redondeo en precio del estacionamiento	Resuelto	Carta 1249-2012-AAP	13/08/2012	Evaluación	Infundado	08/08/2012	
Reclamo	70	2	agosto	2012	Luis Antero Bejarano Velarde	Queja por no permitir ingreso a Sala de Embarque con presuntos	Resuelto	Correo Electronico	09/08/2012	Evaluación	Infundado	09/08/2012	
Reclamo	71	3	agosto	2012	Gladys Paredes Valencia	Queja por presunta eliminación de asientos e instalación de módulos	Resuelto	Carta 094-2012-AAP-AQP	31/09/2012	Evaluación	Infundado	31/08/2012	
Reclamo	72	19	agosto	2012	Diego Alan Vasquez Alosilla	Queja por presunto cobro abusivo del parqueo	Resuelto	Correo Electronico	05/09/2012	Evaluación	Infundado	31/08/2012	
Reclamo	73	25	agosto	2012	Luis Cordero Cabanillas	Queja por falta de scanner para revisión de maletas en el Counter	Resuelto	Correo Electronico	05/09/2012	Evaluación	Infundado	31/08/2012	
Reclamo	74	26	agosto	2012	María Agenia Richetts Bustamante	Queja contra el Sr. Ramos, quien dirige el trafico por no estar	Resuelto	Carta 096-2012-AAP-AQP	11/09/2012	Evaluación	Fundado	11/09/2012	
Reclamo	75	2	septiembre	2012	Laura Liliana B. Morales	Queja por perdida de lentes en el Control de inspección	Resuelto	Carta 095-2012-AAP-AQP	12/09/2012	Evaluación	Infundado	12/09/2012	
Reclamo	76	11	septiembre	2012	Ivan Palomino Delgado	Queja por estacionamiento de aeronave de peruvian	Resuelto	Correo Electronico	20/09/2012	Evaluación	Infundado	19/09/2012	
Reclamo	77	15	septiembre	2012	Oscar Justo Pacheco	Queja por limpieza de los baños	Resuelto	Carta 097-2012-AAP-AQP	24/09/2012	Evaluación	Fundado	24/09/2012	
Reclamo	78	19	septiembre	2012	Hugo Rosand Galdos	Queja por falta de luz y vigilancia en la playa de estacionamiento	Resuelto	Correo Electronico	27/09/2012	Evaluación	Fundado	24/09/2012	
Reclamo	79	23	septiembre	2012	Nery Caceres Parque	Queja por el vuelto en la maquina expendedora de gaseosas	Resuelto	Carta 079-2012-AAP-AQP	27/09/2012	Evaluación	Improcedente	25/09/2012	
Reclamo	80	23	septiembre	2012	Emma Mercedes Obeso Ledesma	Queja por el vuelto en la maquina expendedora de gaseosas	Resuelto	Carta 1458-2012-AAP	03/10/2012	Evaluación	Improcedente	25/09/2012	
Reclamo	81	23	septiembre	2012	David Prado Camero	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	Correo Electronico	27/09/2012	Evaluación	Infundado	26/09/2012	
Reclamo	82	27	septiembre	2012	Mariano de los Ríos	Queja por apertura de maletas al momento de su revisión	Resuelto	Correo Electronico	05/10/2012	Evaluación	Improcedente	28/09/2012	
Reclamo	83	1	octubre	2012	Enrique Urquiza Pinto	Queja por no permitirle ingresar al Aeropuerto	Resuelto	Carta 103-2012-AAP-AQP	06/10/2012	Evaluación	Infundado	05/10/2012	
Reclamo	84	2	octubre	2012	Yanina Becerra Stock	Queja por impedimentos para ingresar al Aeropuerto	Resuelto	Carta 104-2012-AAP-AQP	08/10/2012	Evaluación	Infundado	05/10/2012	
Reclamo	85	2	octubre	2012	Stephen John Peat H.	Queja por no haberle permitido ingreso al terminal	Resuelto	Correo Electronico	05/10/2012	Evaluación	Infundado	05/10/2012	
Reclamo	86	3	octubre	2012	Jhony Nelson Cutire Meza	Queja por caída tras encontrarse con un manguera al ingreso del	Resuelto	Correo Electronico	16/10/2012	Evaluación	Infundado	12/10/2012	
Reclamo	87	3	octubre	2012	Wolfgang Grozo Costa	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	Correo Electronico	10/10/2012	Evaluación	Infundado	10/10/2012	
Reclamo	88	11	octubre	2012	Maritza Mattos Cubas	Queja contra Aerolinea Peruvian por haberla dejado varada en el	Resuelto	Correo Electronico	16/10/2012	Evaluación	Improcedente	15/10/2012	
Reclamo	89	11	octubre	2012	Rosanna Portales Prado	Queja contra Aerolinea Peruvian por haberla dejado varada en el	Resuelto	Carta 1057-2012-AAP	17/10/2012	Evaluación	Improcedente	15/10/2012	
Reclamo	90	ANULADO											
Reclamo	91	11	octubre	2012	Carlos Alberto Castro Isidro	Queja por rajadura de parabrasis ocasionada por la plumilla de acceso	Resuelto	Correo Electronico	12/11/2012	Evaluación	Fundado	12/11/2012	
Reclamo	92	16	octubre	2012	Claudia Noda Milla	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	Correo Electronico	22/10/2012	Evaluación	Infundado	19/10/2012	
Reclamo	93	29	octubre	2012	Hilda Martínez de Tapia	Queja por falta de acceso para personas con discapacidad	Resuelto	Carta 105-2012-AAP-AQP	12/11/2012	Evaluación	Infundado	02/11/2012	
Reclamo	94	4	noviembre	2012	Silvana Terrones Suarez de Freitas	Queja por restricciones en el ingreso a la Sala de Embarque	Resuelto	Carta 1562-2012-AAP	17/11/2012	Evaluación	Infundado	05/11/2012	
Reclamo	95	9	noviembre	2012	Enrique Olazabal Bracesco	Queja por numero de asientos y maquina de rayos x	Resuelto	Correo Electronico	26/11/2012	Evaluación	Infundado	12/11/2012	
Reclamo	96	15	noviembre	2012	Esteban Miguel Quispe Saravia	Queja por olvido de celular en la bandeja durante la inspección de	Resuelto	Correo Electronico	26/11/2012	Evaluación	Infundado	21/11/2012	
Reclamo	97	15	noviembre	2012	Justo Diaz Cano Vizcarra	Queja por no permitirle el ingreso a la Sala de Embarque del Aeropuerto	Resuelto	Correo Electronico	26/11/2012	Evaluación	Infundado	26/11/2012	
Reclamo	98	18	noviembre	2012	Liliam Milagros Lazo Bezold	Queja por falta de siltos para esperar el vuelo	Resuelto	Carta 159-2012-AAP-AQP	22/11/2012	Evaluación	Infundado	22/11/2012	
Reclamo	99	19	noviembre	2012	Jose Martin Sasieta Honores	Queja por mala señalización para la utilización de la segunda ganta de	Resuelto	Correo Electronico	10/12/2012	Evaluación	Fundado	10/12/2012	
Reclamo	100	17	diciembre	2012	Daniel Zeballos Garcia	Queja por cobro del servicio de estacionamiento y mal servicio	Resuelto	Correo Electronico	08/01/2013	Evaluación	Fundado	08/01/2013	
Reclamo	101	18	diciembre	2012	Marcela Casas Vasquez	Queja contra el Sr. Ramos encargado del servicio de maletas	Resuelto	Correo Electronico	07/01/2013	Evaluación	Fundado	03/01/2013	
Reclamo	102	24	diciembre	2012	Manía del Pilar Benavides Montes de Oca	Queja por nuevo cobro de la TUUA	Resuelto	Correo Electronico	07/01/2013	Evaluación	Infundado	04/01/2013	
Reclamo	103	27	diciembre	2012	Silvia Victorio Maylle	Queja por accidente en el aeropuerto	Resuelto	Correo Electronico	17/01/2013	Evaluación			
Ayacucho	Reclamo	1	ANULADO										
	Reclamo	2	ANULADO										
	Reclamo	3	ANULADO										
	Reclamo	4	ANULADO										
	Reclamo	5	ANULADO										
	Reclamo	6	ANULADO										
	Reclamo	7	27	febrero	2012	Nereyda Aybar Flores de Dejo	Queja por el cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	22/03/2012	Evaluación	Infundado	19/03/2012
	Reclamo	8	27	febrero	2012	Sandra Valderrama Paredes	Queja por el cobro de la TUUA	Resuelto	Carta 541-2012-AAP	19/03/2012	Evaluación	Infundado	19/03/2012
	Reclamo	9	27	abril	2012	Eduardo Martín Vera Cordova	Queja por ausencia del personal del cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	21/05/2012	Evaluación	Fundado	21/05/2012
	Reclamo	10	22	mayo	2012	Junior Tapia Wong	Queja por información sobre de las condiciones del servicio de parqueo	Resuelto	Correo electrónico	14/06/2012	Evaluación	Infundado	12/06/2012
	Reclamo	1	5	enero	2012	César Arroyo Vásquez	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	28/01/2012	Evaluación	Infundado	26/01/2012
	Reclamo	2	12	enero	2012	Italo Zegarra Benavente	Queja por el ingreso vehicular del Aeropuerto	Resuelto	Carta 191-2012-AAP	07/02/2012	Evaluación	Infundado	02/02/2012
	Reclamo	3	20	enero	2012	Merce Ángel Quispe Masco	Queja por cancelación de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	15/02/2012	Evaluación	Infundado	10/02/2012
	Reclamo	4	22	enero	2012	Guillermo Alberto Ayala Vilca	Queja por postergación de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	15/02/2012	Evaluación	Infundado	10/02/2012
	Reclamo	5	25	enero	2012	Lourdes Enriquez Salas	Queja contra empresa de transportes	Resuelto	Correo electrónico	16/02/2012	Evaluación	Improcedente	15/02/2012
Reclamo	6	27	enero	2012	Martín Velayos Arrendondo	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 419-2012-AAP	a) 21/02/2012 b) 09/03/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	7	27	enero	2012	Dui Chang	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	21/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	8	27	enero	2012	Maria Maniela Garcia Olano	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	21/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	9	29	enero	2012	Guido Arráspide Ugarte	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	22/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	10	29	enero	2012	María Isabel Humbelina Manta Nolasco	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	06/03/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	11	29	enero	2012	Benilda Modesta Cárdenas Barricruevo	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 279-2012-AAP	a) 22/02/2012 b) 25/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	12	29	enero	2012	Lourdes Consuelo Fernández Felipe-Morales	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	22/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	13	29	enero	2012	Fernando Luis Osorez Plenge	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 280-2012-AAP	a) 22/02/2012 b) 22/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	14	29	enero	2012	Luis Oswaldo Ramírez Grados	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	Correo electrónico	22/02/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	15	29	enero	2012	Octavio Cuadros Fonseca	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje y cobro de parqueo	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 106-2012-AAP	a) 22/02/2012 b) 03/03/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	

Juliana

Reclamo	16	29	enero	2012	Rudy Roque Lima	Queja por mantenimiento de pista de aterrizaje	Resuelto	a) Correo electrónico b) Carta 107-2012-AAP	a) 22/02/2012 b) 03/03/2012	Evaluación	Infundado	17/02/2012	
Reclamo	17	30	enero	2012	Amparo Hanco	Queja por servicio y cobro en la garita de ingreso vehicular	Resuelto	Carta 112-2012-AAP	08/03/2012	Evaluación	Fin del procedimiento	20/02/2012	
Reclamo	18	30	enero	2012	Trinidad Amelia Garay	Queja por servicio y cobro en la garita de ingreso vehicular	Resuelto	Carta 113-2012-AAP	01/03/2012	Evaluación	Infundado	22/02/2012	
Reclamo	19	10	febrero	2012	Constanza Luszcak Nicoloff	Queja por reprogramación de vuelo LAN	Resuelto	Correo electrónico	28/02/2012	Evaluación	Improcedente	28/02/2012	
Reclamo	20	16	febrero	2012	Katya Angela Pinedo Torres	Queja por reprogramación de vuelo LAN	Resuelto	Correo electrónico	07/03/2012	Evaluación	Improcedente	06/03/2012	
Reclamo	21	16	febrero	2012	Katya Angela Pinedo Torres	Queja por reprogramación de vuelo LAN	Resuelto	Correo electrónico	07/03/2012	Evaluación	Improcedente	06/03/2012	
Reclamo	22	22	febrero	2012	Beyseth Zuñiga Gonzales	Queja por el cobro del TUUA e instalaciones adecuadas	Resuelto	Correo electrónico	15/03/2012	Evaluación	Fundado	14/03/2012	
Reclamo	23	23	febrero	2012	Trinidad Carlos Soma	Queja por la revisión de Equipajes	Resuelto	Correo electrónico	16/03/2012	Evaluación	Infundado	15/03/2012	
Reclamo	24	ANULADO											
Reclamo	25	30	marzo	2012	Jorge Clarel Ascue Arostegui	Queja por entrega de recibo de pago de la TUUA	Resuelto	Carta 611-2012-AAP	03/04/2012	Evaluación	Infundado	02/04/2012	
Reclamo	26	2	abril	2012	Alejandro Pelayo Venegas	Queja contra Aerolínea Star Perú	Resuelto	Correo electrónico	04/04/2012	Evaluación	Improcedente	03/04/2012	
Reclamo	27	12	abril	2012	Julio Cesar Salazar Salazar	Queja por tiempo de tolerancia en la playa de estacionamiento	Resuelto	Carta 185-2012-AAP	20/04/2012	Evaluación	Infundado	19/04/2012	
Reclamo	28	17	abril	2012	Gissella Mercedes Rondón Chuquillanqui	Queja por cancelación de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	18/04/2012	Evaluación	Improcedente	18/04/2012	
Reclamo	29	17	abril	2012	Stefan Bauer	Queja por cancelación de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	18/04/2012	Evaluación	Improcedente	18/04/2012	
Reclamo	30	25	mayo	2012	Solenka Aragon Urquiza	Queja por habersele impedido pasar a dejar su Carga en la empresa Lan	Resuelto	Correo electrónico	19/06/2012	Evaluación	Infundado	15/06/2012	
Reclamo	31	7	junio	2012	José Roberto Cayetano	Queja por no dejar grabar en el Aeropuerto	Resuelto	Carta 935-2012-AAP	21/06/2012	Evaluación	Infundado	20/06/2012	
Reclamo	32	10	junio	2012	Marco López Perez	Queja por requerirle un aerosol que llevaba en su equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	29/06/2012	Evaluación	Infundado	25/06/2012	
Reclamo	33	24	junio	2012	Pablo Belizario Amanqui	Queja por el excesivo cobro a la demora en el parking	Resuelto	Correo electrónico	13/07/2012	Evaluación	Infundado	13/07/2012	
Reclamo	34	30	junio	2012	Jose M. de Juan Alonso	Queja por deterioro de la maleta o equipaje	Resuelto	Correo electrónico	06/07/2012	Evaluación	Improcedente	06/07/2012	
Reclamo	35	30	junio	2012	Daymon R. Blanco	Queja por la pérdida presunta de un celular durante la revisión para	Resuelto	Correo electrónico	17/07/2012	Evaluación	Infundado	17/07/2012	
Reclamo	36	26	julio	2012	Gerardo Bustamante Angulo	Queja por no haberle permitido el embarque de 4 latas de aceite de	Resuelto	Carta 1235-2012-AAP	07/08/2012	Evaluación	Infundado	06/08/2012	
Reclamo	37	ANULADO											
Reclamo	38	16	septiembre	2012	Jorge Álvarez G.	Queja por falta de facilidades para transportar equipajes desde el taxi a	Resuelto	Carta 377-2012-JUL-C	27/10/2012	Evaluación	Infundado	27/09/2012	
Reclamo	39	ANULADO											
Reclamo	40	ANULADO											
Reclamo	41	29	noviembre	2012	Juan Carlos Moreno Reinert	Queja por falta de educación de la persona que atiende en la Sala de	Resuelto	Carta a domicilio	16/12/2012	Evaluación	Fundado	13/12/2012	
Reclamo	1	ANULADO											
Reclamo	2	ANULADO											
Reclamo	3	ANULADO											
Reclamo	4	ANULADO											
Reclamo	5	ANULADO											
Reclamo	6	ANULADO											
Reclamo	7	ANULADO											
Reclamo	8	ANULADO											
Reclamo	9	ANULADO											
Reclamo	10	ANULADO											
Reclamo	11	22	febrero	2012	Marco Antonio Daza Cusi	Queja por el cobro del TUUA	Resuelto	Correo electrónico	08/03/2012	Evaluación	Fundado	08/03/2012	
Reclamo	12	ANULADO											
Reclamo	13	28	febrero	2012	Raul Drago Gilabert	Queja por entrega de aerosol	Resuelto	Carta 551-A-2012-AAP	20/03/2012	Evaluación	Infundado	20/03/2012	
Reclamo	14	2	abril	2012	Pedro Ruiz Patiño	Queja por cobro de la TUUA	Resuelto	Correo electrónico	10/04/2012	Evaluación	Infundado	10/04/2012	
Reclamo	15	9	junio	2012	Nilton Arenas Sumalave	Queja por tiempo de permanencia gratuita de los automoviles que	Resuelto	Correo electrónico	13/06/2012	Evaluación	Infundado	13/06/2012	
Reclamo	16	21	julio	2012	Jose Antonio Redañez Haedo	Queja por olor de las turbinas en la Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	04/08/2012	Evaluación	Infundado	02/08/2012	
Reclamo	17	6	agosto	2012	Oswaldo Yañez O.	Sugerencia para colocar asientos en la salida que da a la playa de	Resuelto	Correo electrónico	13/08/2012	Evaluación	Infundado	13/08/2012	
Reclamo	18	12	agosto	2012	Alan Schipper Guerovich	Queja por falta de información en el Estacionamiento de Puerto	Resuelto	Correo electrónico	16/08/2012	Evaluación	Infundado	15/08/2012	
Reclamo	19	21	agosto	2012	Asociación de Establecimientos de Hospedaje Turísticos de Puerto	Queja por los siguientes motivos: 1.- La reducción del tiempo de tolerancia de 10 a 5 minutos de los vehículos, combis, buses y otros. 2.- El cobro por parqueo de S/. 10,00 Nuevos Soles por hora o fracción de tiempo, a partir de los 5 minutos. 3.- La aplicación de la penalidad por pérdida de ticket de control de parqueo ascendente a S/. 20,00 Nuevos Soles. 4.- La falta de capacitación e incapacidad profesional del personal de la administración de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en temas de atención al usuario. 5.- La falta de mejora en la infraestructura del Aeropuerto.	Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	20	21	agosto	2012	Estancia Bello Horizonte S.R.L.		Resuelto	Carta 202-2012-AAP-PEM	07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	21	21	agosto	2012	Yhanna Rosaly Pérez Rojas - Rainparu Expeditions S.A.C.		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	22	21	agosto	2012	Cámara de Comercio de Madre de Dios		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	23	21	agosto	2012	Inversiones Manu S.A.C.		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	24	21	agosto	2012	Peruvian Safaris S.A.		Resuelto	Carta 202-2012-AAP-PEM	07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	25	21	agosto	2012	Inkanatura Selva S.A.C.		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	26	21	agosto	2012	Eco amazonia Lodge E.I.R.L.		Resuelto	Carta 202-2012-AAP-PEM	07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	27	21	agosto	2012	Estancia Bello Horizonte S.R.L.		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	28	21	agosto	2012	Asociación Servicio Turístico SERTUMDA		Resuelto	Correo electrónico Carta 202-2012-AAP-PEM	05/09/2012 07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	29	21	agosto	2012	Empresa de Transportes Leslie y Ladi E.I.R.L.		Resuelto	Carta 202-2012-AAP-PEM	07/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012	
Reclamo	30	23	agosto	2012	Gilbert Justino Solís Tuero		Queja por el tiempo de tolerancia de 5 minutos para ingreso vehiculos al	Resuelto	Carta S/N	06/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012
Reclamo	31	23	agosto	2012	Jacqueline Solís Vega de Hasejo		Queja por los servicios higienicos y excesivo pago de parking	Resuelto	Correo electrónico	06/09/2012	Evaluación	Infundado	05/09/2012
Reclamo	32	24	agosto	2012	Alessa Scianimanico		Queja por falta de agua gratis para pasajeros, conexiones W/i/f/i. y	Resuelto	Correo electrónico	04/09/2012	Evaluación	Infundado	03/09/2012
Reclamo	32-a	6	septiembre	2012	Asociación Servicio Turístico SERTUMDD		Queja por cobro de tarifa y rebaja de tiempo de tolerancia	Resuelto	Carta S/N	19/09/2012	Evaluación	Infundado	19/09/2012
Reclamo	33	12	septiembre	2012	A. Mauriz Changra	Queja por cobro excesivo en el parqueo del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	18/09/2012	Evaluación	Fundado	18/09/2012	
Reclamo	34	ANULADO											
Reclamo	35	ANULADO											
Reclamo	36	26	noviembre	2012	Rolando Sota Pulido	Queja por disparos en la playa de estacionamiento	Resuelto	Carta 228-2012-AAP-PEM	17/12/2012	Evaluación	Infundado	17/12/2012	
Reclamo	1	4	enero	2012	Salomón Robert Rodríguez Ortiz	Queja sobre el cumplimiento del procedimiento de aterrizaje	Resuelto	Carta 237-2012-AAP	09/02/2012	Evaluación	Improcedente	07/02/2012	
Reclamo	2	ANULADO											

Puerto Maldonado

Tacna	Reclamo	3	8	abril	2012	Rogers Olivera hermoza	Queja por maltrato del personal de ZOFRATACNA	Resuelto	Correo electrónico	30/04/2012	Evaluación	Improcedente	26/04/2012
	Reclamo	3-A	11	julio	2012	Conrado Francisco Velarde Ruesta	Queja por presunto robo en el Control de Embarque	Resuelto	Carta 1182-2012-AAP	14/07/2012	Evaluación	Infundado	23/07/2012
			14	agosto	2012		Reconsideración	Resuelto	Carta 1351-2012-AAP	21/08/2012	Evaluación	Infundado	21/08/2012
	Reclamo	4	30	septiembre	2012	Magaly Caceres Escobar	Queja contra Aerolínea Lan Perú por no entregarle su maleta	Resuelto	Correo electrónico	09/10/2012	Evaluación	Improcedente	09/10/2012
	Reclamo	5	30	septiembre	2012	Alex O'Dione Valdez	Queja contra Aerolínea Lan Perú por no entregarle su maleta	Resuelto	Carta 164-2012-AAP-TCQ	09/10/2012	Evaluación	Improcedente	09/10/2012
	Reclamo	6	30	septiembre	2012	Manuel Augusto Cornejo Valdez	Queja contra Aerolínea Lan Perú por no entregarle su maleta	Resuelto	Carta 165-2012-AAP-TCQ	10/10/2012	Evaluación	Improcedente	09/10/2012
	Reclamo	7	30	septiembre	2012	Hugo Bernado	Queja contra Aerolínea Lan Perú por no entregarle su maleta	Resuelto	Carta 150-2012-AAP	15/10/2012	Evaluación	Improcedente	09/10/2012
	Reclamo	8	ANULADO										
Reclamo	9	4	noviembre	2012	Adolfo Walter Chipoco Espinoza	Reclamo por extravío del ticket del Parking del Aeropuerto	Resuelto	Carta 188-2012-AAP-TCQ	12/11/2012	Evaluación	Infundado	12/11/2012	

Via Pagina Web de AAP

Aeropuerto	Tipo	Nº	Fecha			Nombre del Usuario	Asunto / Texto del Reclamo	Estado del Reclamo	Nº de carta con la que se dio respuesta o correo electrónico	Fecha de respuesta al cliente	Acciones internas tomadas	Sentido de la resolución	Fecha de la resolución
			Día	Mes	Año								
Arequipa	Reclamo	1	7	noviembre	2012	Yesika Tejeda	Queja por falta de maquina de rayos x	Resuelto	Correo Electronico	12/11/2012	Evaluación	Infundado	12/11/2012
	Reclamo	2											
Ayacucho	Reclamo	1											
	Reclamo	2											
Julica	Reclamo	1											
	Reclamo	2											
Puerto Maldonado	Reclamo	1	15	mayo	2012	Brigida Medina Diaz	Queja por prohibirle el ingreso para recoger un sobre de la empresa	Resuelto	Correo Electronico	05/06/2012	Evaluación	Infundado	05/06/2012
	Reclamo	2	15	agosto	2012	Gonzalo Nuñez Rojas	Queja por presunta discriminación y maltrato por parte del personal de	Resuelto	Correo Electronico	23/08/2012	Evaluación	Infundado	23/08/2012
Tacna	Reclamo	1	5	septiembre	2012	Patricia Avila Mansilla	Consulta sore la perdida de sus documentos personales	Resuelto	Correo Electronico	18/09/2012	Evaluación	Improcedente	13/09/2012
	Reclamo	2	4	noviembre	2012	Reneé Velasco Zaballos	Queja por perdida de ticket de ingreso del estacionamiento del aeropuerto	Resuelto	Carta 00194-2012-AAP-AD	22/11/2012	Evaluación	Infundado	21/11/2012

Reporte de Reclamos Impugnados

(Según formato indicado en el Oficio Circular N° 3787-2012-GS-OSITRAN)

Aeropuerto	Tipo	Nº	Fecha			Nombre del Usuario	Asunto / Texto del Reclamo	Impugnación	Estado	Comentarios
			Día	Mes	Año					
Arequipa										
Ayacucho										
Julica										
Puerto Maldonado										
Tacna	Reclamo	3-A	14	agosto	2012	Conrado Francisco Velarde Ruesta	Queja por presunto robo en el Control de Embarque	Recurso de Reconsideración de fecha 14/08/2012	Consentida la resolución que resolvió el recurso de reconsideración	La resolución que resolvió el recurso de reconsideración fue notificada con Carta 1351-2012-AAP del 21/08/2012
	Reclamo	9	26	noviembre	2012	Adolfo Walter Chipoco Espinoza	Reclamo por extravío del ticket del Parking del Aeropuerto	Recurso de Apelación de fecha 26/11/2012	Agotada la vía administrativa	El TSC confirmó la resolución 009-2012-AAP-TCQ que declaró infundado el reclamo (Comunicado a AAP mediante Oficio Circular 083-13-STSC-OSITRAN