

REGISTRO DE RECLAMOS

(De acuerdo a formularios remitidos mediante Oficio Circular N° 3720-13-GS-OSITRAN)

Periodo:	2014
----------	------

Vía Formulario en los Aeropuertos:

Aeropuerto	Tipo	Categoría	Número de reclamo	Fecha de recepción	Nombre de usuario	Asunto / Texto del reclamo	Estado del Reclamo	Número de documento de respuesta	Fecha de respuesta	Acciones tomadas	Sentido de Resolución	Fecha de Resolución	
Arequipa	Reclamo	Terminal	76	18/12/2013	José Luis Rodríguez Alvarez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/01/2014	
	Reclamo	Terminal	77	22/12/2013	Hugo Valenzuela Valencia	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/01/2014	
	Reclamo	Terminal	78	25/12/2013	Rosa Isabel Villanueva Torres	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	22/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/01/2014	
	Reclamo	Terminal	79	26/12/2013	Milena Apaza	Queja por falta de cambiador de pañales en los baños	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se explicó que las obras de ampliación y remodelación de vienen ejecutando progresivamente	Infundado	17/01/2014	
	Reclamo	Terminal	80	28/12/2013	Ramos Mamani	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/01/2014	
	Reclamo	Playa de estacionamiento		81	28/12/2013	Wilfredo Solís Villacorta	Queja por altercado con taxista	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	17/01/2014
	Reclamo	Terminal		82	04/01/2014	Juan Pablo Velásquez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/01/2015
	Reclamo	Control AVSEC		2	10/01/2014	Pedro Luciano Ruiz Bustamante	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Carta 062-2013-AAP-AQP	30/01/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	29/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC		3	11/01/2014	Ricardo Andrés Lira Moscoso	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	31/01/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	31/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC		4	15/01/2014	Ferly Urday Luna	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Carta 03-2014-AAP-AQP	03/02/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	03/02/2014
	Reclamo	Terminal		5	22/01/2014	Carlos Moreno Vivar	Queja por no permitir pernoctar en el aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	03/02/2014	Se explicó que el funcionamiento del Aeropuerto se efectúa según el horario del AIP	Infundado	03/02/2014
	Reclamo	Terminal		6	22/01/2014	Roberto Carlos Tapia Beón	Queja por servicio de TACA	Resuelto	Carta 073-2014-AAP	10/02/2014	Se trasladó el reclamo a la aerolínea involucrada	Improcedente	06/02/2014
	Reclamo	Terminal		7	23/01/2014	Martha Cecilia Ortega Herrera	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	07/02/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	07/02/2014
	Reclamo	Terminal		8	10/03/2014	Carlos Centeno Vidalon	Queja por no emitir boleto de ventas	Resuelto	Correo electrónico	28/03/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Improcedente	28/03/2014
	Reclamo	Terminal		9	18/03/2014	María Ivette Campos Crespo	Queja por falta de papeles en los baños	Resuelto	Correo electrónico	31/03/2014	Se procedió al abastecimiento de papel y se ofreció disculpas a la Reclamante	Fundado	31/03/2014
	Reclamo	-		10					ANULADO				
	Reclamo	Terminal		11	19/03/2014	Cesar Benavides Cervantes	Queja por falta de papeles en los baños	Resuelto	Correo electrónico	31/03/2014	Se procedió al abastecimiento de papel y se ofreció disculpas a la Reclamante	Fundado	31/03/2014
	Reclamo	Control AVSEC		12	30/03/2014	Victoria de los Angeles Cáceres	Queja por pérdida de anillo	Resuelto	Correo electrónico	21/04/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	21/04/2014
	Reclamo	Terminal		13	31/03/2014	Jefferson Arafat Oviedo Ramirez	Queja por pérdida de laptop	Resuelto	Correo electrónico	14/04/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/04/2014
	Reclamo	Terminal		14	17/04/2014	María López Alfaro	Queja por pérdida de vuelo	Resuelto	Carta 083- 2014- AAP-AQP	08/05/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	07/05/2014
	Reclamo	Terminal		15	20/04/2014	Abraham Israel Moreno Sanchez	Queja por pérdida camara de seguridad y fotográfica	Resuelto	Correo electrónico	05/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	05/05/2014
	Reclamo	Terminal		16	24/04/2014	Arturo Arias-Schreiber León	Queja por por horario de cita al Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	07/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	07/05/2014
	Reclamo	Control AVSEC		17	26/04/2014	Pablo Ernesto Simón Carreño Bonilla	Queja por ensuciar cuello ortopédico	Resuelto	Correo electrónico	16/05/2014	Se declaró fundado el reclamo	Fundado	16/05/2014
	Reclamo	Control AVSEC		18	30/04/2014	Francisco Fernando Apolaya Trillo	Queja por manchar casaca al pasar por la bandeja rayos X	Resuelto	Correo electrónico	16/05/2014	Se declaró fundado el reclamo	Fundado	16/05/2014
	Reclamo	Terminal		19	02/05/2014	José Luis Velasquez Salazar	Queja por ineficacia en el número de telefono del Aeropuerto de Arequipa	Resuelto	Correo electrónico	19/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	19/05/2014
	Reclamo	Terminal		20	02/05/2014	Rosio Flor Davalos de Sarango	Queja por falta de panel de información de la llegada y salida de	Resuelto	Correo electrónico	19/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	19/05/2014
	Reclamo	Control AVSEC		21	11/05/2014	Danny Gloria Huamán Romero	Queja por no proporcionar calcetas en el Control de seguridad AVSEC	Resuelto	Correo electrónico	20/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/05/2014
Reclamo	Terminal		22	24/05/2014	Marcial Carpio Talavera	Queja por cerrar vía de acceso directo a la terminal del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	27/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	27/05/2014	
Reclamo	Terminal		23	26/05/2014	Jorge Antonio Córdova Ponce	Queja por que el personal del Aeropuerto le exija fotocheck	Resuelto	Correo electrónico	27/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	27/05/2014	
Reclamo	Sala de Embarque		24	30/05/2014	Paola Cervantes Velazco	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	02/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	02/06/2014	
Reclamo	Control AVSEC		25	04/06/2014	Luz Robles Cuadros	Queja por pérdida de monedas	Resuelto	Correo electrónico	06/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	05/06/2014	
Reclamo	Terminal		26	13/06/2014	Silvia Tumer Gilabert	Queja por falta de pantallas de televisores en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	17/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/06/2014	
Reclamo	Terminal		27	15/06/2014	Gladis Guillén Velarde	Queja por pérdida de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	18/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	18/06/2014	

Reclamo	Terminal	28	15/06/2014	Elizabeth Ramos de la Cruz	Queja por retención en ascensor	Resuelto	Correo electrónico	20/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/06/2014
Reclamo	Terminal	29	15/06/2014	Daniel Alberto Lira Guillém	Queja por falta de luces en la entrada del Aeropuerto y en la playa de estacionamiento	Resuelto	Correo electrónico	20/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/06/2014
Reclamo	Control AVSEC	30	30/06/2014	Boni Albina Alarcón Mercado	Queja por pérdida de Anillo y Aretes	Resuelto	Correo electrónico	10/07/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	10/07/2014
Reclamo	Control AVSEC	31	15/07/2014	Edilberto Venegas Saravia	Queja por presunta incautación de botella de vino	Resuelto	Correo electrónico	15/07/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	15/07/2014
Reclamo	Terminal	32	01/08/2014	Cesar Santa Cruz Atanacio	Queja por cierre de área de parqueo próximo a los counters	Resuelto	Correo electrónico	06/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	05/08/2014
Redamo	Terminal	33	04/08/2014	Noé Zapata Gulman	Queja por retención de bebida	Resuelto	Correo electrónico	14/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/08/2014
Redamo	Terminal	34	15/08/2014	Darlene Cecilia Valencia Arellano	Queja por falta de cámaras de seguridad	Resuelto	Carta 516-2014-AAP-AQP	20/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/08/2014
Reclamo	Terminal	35	18/08/2014	Bruno Magagna Sicheri	Queja por presunta mala atención del personal	Resuelto	Correo electrónico	20/08/2014	Se declaró fundado el reclamo	Fundado	20/08/2014
Reclamo	Terminal	36	30/08/2014	María Sandra del Carpio Cabrera	Queja por falta de cambiador de pañales en los baños	Resuelto	Correo electrónico	04/09/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	04/09/2014
Reclamo	Sala de Embarque	37	30/09/2014	Remigia Choñon Moreno	Queja por presunto mal trato del personal del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	16/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	13/10/2014
Reclamo	Sala de Embarque	38	08/10/2014	Morayma Carme Pinto de Pérez	Queja por pérdida de aro	Resuelto	Correo electrónico	17/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/10/2014
Reclamo	Control AVSEC	39	26/11/2014	Alexander Loayza Calderón	Queja por retención de dos botellas de pisco artesanal	Resuelto	Correo electrónico	10/12/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	10/12/2014
Reclamo	Terminal	40	10/12/2014	María Iliana Mercado Perea	Queja por presunta falta de funcionamiento de una de las garitas	Resuelto	Correo electrónico	16/12/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	16/12/2014
Reclamo	Control AVSEC	41	15/12/2014	Carmen Luna Lovatón	Queja por presunta mala ubicación de los paneles de objetos prohibidos	Resuelto	Correo electrónico	18/12/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	18/12/2014
Reclamo	Terminal	42	15/12/2014	Cindy Shirley Iparraguirre Carguaray	Queja por falta de cámaras de seguridad. Por haber encontrado el tópic cerrado y por presunto mal trato por el personal de LAN	Resuelto	Correo electrónico	22/12/2014	Se declaró infundado el primer extremo del reclamo al no existir incumplimiento por parte de AAP. Se declaró fundado el segundo extremo del Reclamo y se pidió las disculpas del caso a la Reclamante. Se declaró improcedente el tercer extremo del reclamo al no ser consecuencia de un servicio prestado por AAP.	Infundado	19/12/2014
Reclamo	Terminal	43	28/12/2014	Charles Chambí Neira	Queja por presunto cobro indebido en el parking del Aeropuerto	Resuelto	Carta 024-2015-AAP-AQP	13/01/2015	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	13/09/2015
Reclamo	Terminal	44	28/12/2014	Juan Carlos Zegarra Oliart	Queja por presunta mala administración del parking del Aeropuerto	Resuelto	Carta 017-2014-AAP-AQP	12/01/2015	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	09/01/2015
Reclamo	-	45					ANULADO				
Reclamo	Terminal	46	31/12/2014	Ronald Chirinos Delgado	No se configura una queja	Resuelto	Correo electrónico	12/01/2015	Se informó al Reclamante que lo señalado en el Reclamo no configura materia respecto de la cual se puede interponer un reclamo.	Improcedente	09/01/2015
Reclamo	Plataforma	1	01/02/2014	Rosa Isabel Lopez Arauqueo	Queja por daños en prenda de vestir	Resuelto	Correo electrónico	18/02/2014	Se declaró fundado el reclamo	Fundado	18/02/2014
Reclamo	Terminal	2	15/02/2014	Jheny Prado Fernández	Queja por servicio de Star Perú	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se trasladó el reclamo a la aerolínea involucrada	Infundado	28/02/2014
Reclamo	Terminal	3	15/02/2014	Eva Cristina Ramón Blanco	Queja por servicio de Star Perú	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se trasladó el reclamo a la aerolínea involucrada	Improcedente	06/03/2014
Reclamo	Control AVSEC	4	28/02/2014	Edmundo Rivera Guerrero	Queja por revisión en el pórtico detector de metales	Resuelto	Correo electrónico	17/03/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/03/2014
Reclamo	Control AVSEC	5	11/03/2014	Ricardo Placencia Hurtado	Queja por pérdida de anillo	Resuelto	Correo electrónico	05/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	05/05/2014
Reclamo	Terminal	6	12/06/2014	David Ángel Riofrío Bocanegra	Queja por mal servicio de taxi	Resuelto	Correo electrónico	13/06/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	13/06/2014
Reclamo	Control AVSEC	7	22/06/2014	Omar Trujillo Villarreal	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	23/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	23/06/2014
Reclamo	Control AVSEC	8	27/06/2014	Aldo Ormeño Atanacio	Queja por no permitir ingresar con zapatos en el control de rayos X	Resuelto	Correo electrónico	08/07/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	07/07/2014
Reclamo	Sala de Embarque	9	21/08/2014	Tony Changaray Segura	Queja por presunto mal trato del personal	Resuelto	Correo electrónico	25/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	25/08/2014
Reclamo	Terminal	10	17/10/2014	Walther Ucañay Castillo	Queja por falta de asiento en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	23/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	23/10/2014
Reclamo	Terminal	11	28/10/2014	Oscar Pérez Rojas	Queja por falta de asiento en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	31/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	31/10/2014
Reclamo	Control AVSEC	12	07/11/2014	Miner Kevin Alanya Veli	Queja porque no se le habría brindado información suficiente	Resuelto	Correo electrónico	20/11/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	19/11/2014
Reclamo	Sala de Embarque	13	14/12/2014	Claire Marie Javiegui Robinson	Queja por ausencia de anuncio de venta de bebidas	Resuelto	Correo electrónico	17/12/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/12/2014
Reclamo	Terminal	1	10/08/2014	Ramiro Rojas Chávez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	19/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	19/08/2014
Reclamo	Control AVSEC	2	20/09/2014	Julián Solano Ampa	Queja por manchar casaca al pasar por la bandeja rayos X	Resuelto	Correo electrónico	06/10/2014	Se declaró fundado el Reclamo	Infundado	06/10/2014
Reclamo	Terminal	1	03/03/2014	Rolando Sota Pulido	Queja por cierre del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	21/03/2014	Se explicó que el cierre del Aeropuerto obedeció a motivos de fuerza mayor	Infundado	21/03/2014

Puerto Maldonado	Reclamo	Terminal	2	04/03/2014	Rolando Sota Pulido	Queja por cierre del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	21/03/2014	Se explicó que el cierre del Aeropuerto obedeció a motivos de fuerza mayor	Infundado	21/03/2014	
	Reclamo	Terminal	3	05/03/2014	Rolando Sota Pulido	Queja por cierre del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	21/03/2014	Se explicó que el cierre del Aeropuerto obedeció a motivos de fuerza mayor	Infundado	21/03/2014	
	Reclamo		4	ANULADO									
	Reclamo	Terminal	5	14/10/2014	Elena del Rosario Castro Simauchi	Queja por presunto mal trato del personal del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	30/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	29/10/2014	
	Reclamo		6	ANULADO									
	Reclamo		7	ANULADO									
	Reclamo		8	ANULADO									
	Reclamo	Terminal	9	23/10/2014	Rosario Navarrete Jurado	Queja por presunto mal trato del personal del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	29/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	29/10/2014	
	Reclamo	Terminal	10	23/10/2014	Magda Libertad Vía de Meneses	Queja por falta de asiento en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	30/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	29/10/2014	
	Reclamo	Terminal	11	15/11/2014		Queja por presunto mal trato por parte del personal	Resuelto	Correo electrónico	27/11/2014	Se declaró fundado el reclamo y se ofreció las disculpas del caso al Reclamante	Fundado	26/11/2014	
	Tacna	Reclamo	Terminal	1	07/01/2014	Walter Urteaga Saldaña	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	28/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	28/01/2014
Reclamo		Sala de Embarque	2	16/02/2014	Alfonso Martín Chauarria Tristan	Queja por presunta discriminación	Resuelto	Correo electrónico	28/02/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	28/02/2014	
Reclamo		-	3	ANULADO									
Reclamo		Terminal	4	23/04/2014	Omar Babilonia Sarmiento	Queja por presunto mal trato del personal de seguridad del Aeropuerto	Resuelto	Carta 074-2014-AAP-TCQ	14/05/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	13/05/2014	
Reclamo		Terminal	5	16/06/2014	Leónidas Nalvarte Rocemin	Queja por falta de asientos y demora en la entrega del libro de	Resuelto	Correo electrónico	20/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/06/2014	
Reclamo		Terminal	6	25/06/2014	Luzmila Jacinta Fernández de Perea	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	27/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	26/06/2014	
Reclamo		Terminal	7	25/06/2014	Jessica Paola Girón Cuzcano	Queja por maltrato de bolso en el control de rayos X de SENASA	Resuelto	Se notificó directamente la resolución constando el cargo de	30/06/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	30/06/2014	
Reclamo		Sala de Embarque	8	18/07/2014	Oscar La Rosa Camacho	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	21/07/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	21/07/2014	
Reclamo		Control AVSEC	9	05/08/2014	Fernando Santiago Mamaní Cahuana	Queja por falta de ascensor en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	13/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	13/08/2014	
Reclamo		Sala de Embarque	10	17/08/2014	María Mercedes Berrios Vidal	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	22/08/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	21/08/2014	
Reclamo		Sala de Embarque	11	20/09/2014	Flor de María Sotelo Benavente	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Carta 688-2014-AAP-TCQ	30/09/014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	29/09/2014	
Reclamo		Terminal	12	03/10/2014	Alex Díaz Medina	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	22/10/2014	Se dispuso la acumulación de expedientes.Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/10/2014	
Reclamo		Terminal	AAP-007-TCQ-WEB	03/10/2014	Jameson Tapia Castillo	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Correo electrónico	24/10/2014	Se dispuso la acumulación de expedientes.Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	24/10/2014	
Reclamo			13	ANULADO									
Reclamo		Control AVSEC	14	08/10/2014	Krystel Milagros Vizcarra Piérola	Queja por retención de objetos en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	27/10/2014	Se dispuso la acumulación de expedientes.Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	27/10/2014	
Reclamo		Terminal	15	17/10/2014	Luz María Dill Erva Mazuelos	Queja por retención de objetos en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	29/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	29/10/2014	
Reclamo		Terminal	16	17/10/2014	Ángel Gómez Bracamonte	Queja por presunto mal trato del personal del Aeropuerto	Resuelto	Carta 786-2014-AAP-TCQ	31/10/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	30/10/2014	
Reclamo		Control AVSEC	17	20/12/2014	Noé Augusto Balbín Inga	Queja porque no se le habría explicado adecuadamente sobre	Resuelto	Correo electrónico	08/01/2015	Se dispuso la acumulación de expedientes.Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	06/01/2015	
Reclamo	Control AVSEC	18	20/12/2014	Noé Augusto Balbín Inga	Queja porque no se le habría explicado adecuadamente sobre proceso para la declaración de equipaje en aduanas	Resuelto	Correo electrónico	08/01/2015	Se dispuso la acumulación de expedientes.Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	06/01/2015		

Via página web de AAP: Se informa que no se han presentado nuevos reclamos a través de nuestra página web durante el mes.

Aeropuerto	Tipo	Categoría	Número de reclamo	Fecha de recepción	Nombre de usuario	Asunto / Texto del reclamo	Estado del Reclamo	Número de documento de respuesta	Fecha de respuesta	Acciones tomadas	Sentido de resolución	Fecha de Resolución
	Reclamo	Sala de embarque	3	08/01/2014	Juan Alberto Tanake Chavez	Queja por pérdida de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	28/01/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	28/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC	4	08/08/2014	Mariela Cano López	Queja por presunta pérdida de reloj	Resuelto	Correo electrónico	19/08/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	18/08/2014

Arequipa	Reclamo	Control AVSEC	5	09/08/2014	Mariela Cano López	Queja por presunta pérdida de reloj	Resuelto	Correo electrónico	19/08/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	
	Reclamo	Sala de Embarque	6	12/09/2014	Héctor Briceño Delgado	Queja por presunta información errónea	Resuelto	Correo electrónico	17/09/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/09/2014
	Reclamo	Sala de Embarque	7	24/10/2014	Jameson Tapia Castillo	Queja por cobro por reprogramación de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	24/10/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	24/10/2014
Puerto Maldonado	Reclamo	Sala de embarque	3	05/03/2014	Lefevere Julie Natacha J.	Queja por cierre del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	27/03/2014	Se dispuso la acumulación de expedientes. Se explicó que el cierre del Aeropuerto obedeció	Infundado	25/03/2014
	Reclamo	Sala de embarque	4								Infundado	25/03/2014
	Reclamo	Sala de embarque	5								Infundado	25/03/2014
Tacna	Reclamo	Sala de embarque	4	10/03/2014	Jesús Rosales Contreras	Queja sobre aerolínea	Resuelto	Correo electrónico	01/04/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	31/03/2014
	Reclamo	Sala de embarque	5	01/04/2014	Jesús Rosales Contreras	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	23/04/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	23/04/2014
	Reclamo	Sala de embarque	6	04/04/2014	Jhon Dominguez	Queja por falta de asientos e incomodidades por la ejecución de	Resuelto	Correo electrónico	29/04/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	28/04/2014
Juliaca	Reclamo	Sala de embarque	1	22/06/2014	Rubén Castilla Huamán	Queja por presunta pérdida de dinero de estuches de pasaporte	Resuelto	Correo electrónico	24/06/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	24/06/2014
	Reclamo	Control AVSEC	2	18/07/2014	Ali Jei Salazar	Queja por presunta pérdida de dinero de estuches de pasaporte	Resuelto	Correo electrónico	25/07/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	25/07/2014
	Reclamo	Control AVSEC	3	26/12/2014	Juan Córdova Córdor	Queja por presunta pérdida de usb	Resuelto	Correo electrónico	30/12/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	30/12/2014

Via Correo Electrónico:

Aeropuerto	Tipo	Categoría	Número de reclamo	Fecha de recepción	Nombre de usuario	Asunto / Texto del reclamo	Estado del Reclamo	Número de documento de respuesta	Fecha de respuesta	Acciones tomadas	Sentido de resolución	Fecha de Resolución
Arequipa	Reclamo	Terminal	1	15/08/2014	Adda Espinoza Alemán	Queja por falta de tópicos en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	22/08/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	22/08/2014
Arequipa	Reclamo	Terminal	2	19/09/2014	Jerry Christian Valdeiglesias Cárdenas	Queja por presunto robo de llanta en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	09/10/2014	Se declaró fundado el Reclamo	Concluido el procedimiento	09/10/2014

Reporte de Reclamos Impugnados: Se informa que no se han presentado nuevas impugnaciones durante el mes.