

CARTILLA DE USO DEL BUZÓN DE RECLAMOS

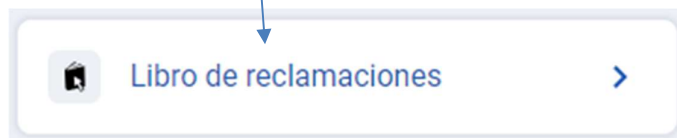
La presente cartilla es elaborada para explicar de forma sencilla el proceso de registro de reclamos que el ciudadano deberá ingresar a través del formulario web de Reclamos publicado en la Página web de CORPAC S.A.

El procedimiento es el siguiente:

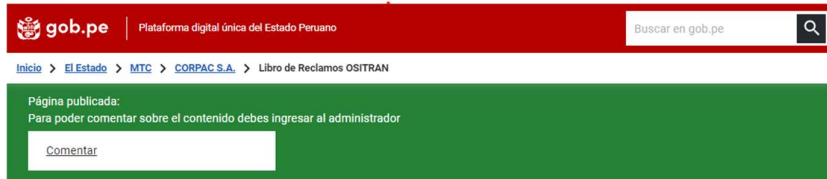
1. **Ingresar a la página web de CORPAC S.A.** <https://www.gob.pe/corpac>

The screenshot shows the website header with 'gob.pe' and 'Plataforma digital única del Estado Peruano'. Below the header is a navigation menu with 'Inicio', 'Trámites y servicios', 'Normas y documentos', 'Noticias', 'Información institucional', and 'Contacto'. The main content area features the CORPAC S.A. logo and the text 'Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.' with a description of its operations. A 'Portal de transparencia' button is visible. The 'Trámites y servicios' section contains 'Enlaces Directos' with five buttons: 'Buzón electrónico', 'Mesa de partes', 'Seguimiento de trámites', 'Libro de reclamaciones', and 'Trabaja con nosotros'. Below this is a 'Contenido más visitado' section with three links: 'AIP - PERÚ Publicación de Información Aeronáutica', 'NOTAM - PERÚ Avisos para personal aeronáutico', and 'Suplementos NEWLIM - Nueva Pista de Aterrizaje del Aeropuerto'. A blue arrow points from the 'Libro de reclamaciones' button in the 'Enlaces Directos' section to a larger, highlighted version of the same button below.

Dar clic en el banner de enlace ubicado en la columna derecha:



Se mostrará la siguiente pantalla:



Libro de Reclamos OSITRAN

Iniciar trámite [↗](#)

Descripción

De conformidad con lo dispuesto en la [Resolución del Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN](#), publicada el 26 de diciembre del año 2011 en el Diario Oficial El Peruano, se ha aprobado el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A.

FORMAS DE PRESENTAR UN RECLAMO:

El usuario podrá presentar un Reclamo mediante los siguientes medios:

- Por escrito a través del Libro de Reclamos ubicado en la Mesa de Partes o en las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias en el siguiente horario de atención: de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. garantizando la recepción correlativa y registro respectivo.
- Por teléfono [414-1000](tel:414-1000) anexo: 1034. [Como registrar su reclamo vía telefónica](#)

Enlaces relacionados

- [Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público](#)
- [Modificación del Artículo 6° del Reglamento](#)
- [Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN](#)
- [Responsables del Libro de Reclamaciones físico y del Buzón de Reclamos de CORPAC S.A. a nivel nacional](#)

¿Te sirvió el contenido?



2. Para registrar un Reclamo se deberá dar clic al botón azul: Registro de Reclamos



[Inicio](#) > [El Estado](#) > [MTC](#) > [CORPAC S.A.](#) > Libro de Reclamos OSITRAN

También puedes hacerlo por teléfono:

FORMULARIO WEB DE RECLAMOS:

El Reclamo que usted registre en el presente formulario será remitido al correo electrónico del personal encargado de administrar el Buzón de Reclamos.

- Cartilla externa: [Como registrar su reclamo paso a paso](#)
- Formularios de registro web:

- [Registro de Reclamos](#)
- [Registro de Reconsideración](#)
- [Registro de Apelación](#)
- [Consulta de Reclamos](#)

Registro de Reclamos

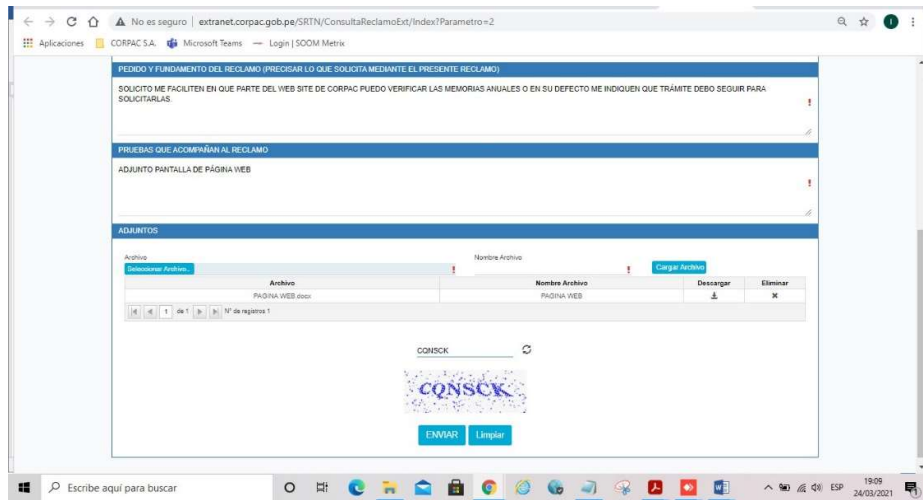
El reclamo será remitido vía web a la dirección de correo electrónico administrado por el funcionario responsable de atender las reclamaciones en la Corporación.

3. Se muestra el formulario web donde el usuario deberá registrar sus datos personales e información referente a su reclamo.

Deberá registrar en cada campo sus datos personales y de contacto, así como el motivo de su reclamo. Del mismo modo podrá adjuntar documentos, captura de pantalla, archivos de imagen, audio o video que sustente, evidencie y validen su reclamo.

a. Formulario web de registro de Reclamos

b. Pantalla que muestran la forma correcta del llenado del formulario de Reclamos



- Una vez enviado el registro, el sistema mostrará un mensaje de envío exitoso del reclamo, asignándole un código autogenerated de registro del mismo e indicaciones de contacto con el administrador responsable del buzón.



5. Pantalla que muestra el mensaje de notificación que llega a la cuenta de correo electrónico que el ciudadano reclamante consignó en el formulario:

De: Jenny Rojas <jarist84@gmail.com>
Enviado: miércoles, 24 de marzo de 2021 07:16 p.m.
Para: Zelada Levy, Claudia
Asunto: Fwd: Registro de Reclamo: R-2021-00015

ADVERTENCIA CORREO EXTERNO: En caso usted no tenga la plena seguridad de quien es el remitente o que el contenido del correo sea seguro, no abra los archivos y/o enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

----- Forwarded message -----
De: **Notificaciones** <notificaciones@corpac.gob.pe>
Date: mié, 24 mar 2021 a las 19:10
Subject: Registro de Reclamo: R-2021-00015
To: <jarist84@gmail.com>

Estimado Sr(a) JENNY ROJAS , comunicamos que su reclamo R-2021-00015 fue emitido correctamente.
En un plazo no mayor a 7 días estaremos dando atención y respuesta a su reclamación a través del medio de comunicación que usted eligió en el formulario virtual (E-MAIL).
Para consultar el estado de atención de su reclamo puede ingresar al enlace de consultas de nuestro Portal Web: www.corpac.gob.pe y digitar el número de su documento de identidad y código autogenerated de reclamación.
Agradecemos la gentileza de su atención al presente, nos despedimos cordialmente.

6. Adicionalmente, el ciudadano podrá consultar el proceso de gestión de atención de su reclamo, accediendo al siguiente enlace:

<http://extranet.corpac.gob.pe/SRTN/ConsultaReclamoExt/Index?Parametro=1>

ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Powered by **CANNIN**

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: JENNY ROJAS
N° DOCUMENTO: 42388395
NÚMERO DE RECLAMO: R-2021-00015

RESULTADO DE BÚSQUEDA

Número del Reclamo	Fecha Registro	Dependencia	Estado	Resultado Reclamo
R-2021-00015	05/04/2021	COORDINACION GENERAL	RESUELTO	FUNDADO
R-2021-00015	25/03/2021	COORDINACION GENERAL	ASIGNADO	
R-2021-00015	24/03/2021		PENDIENTE	

Presionar la tecla F5 para actualizar el contenido del estado de proceso de atención de su reclamo.

Fin de Cartilla.

CORPAC S.A