

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

MTC/CORPAC S.A
GCAP.AGCTA.0010.2025

Callao, 09 de enero del 2025

Señor(a): ZOILA ARAGONEZ ALMONACID
Presente. –

Asunto: Respuesta Reclamo N° 0030 - 2024
HUANUCO - CORPAC S.A

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al Reclamo No 0030-2024 interpuesto mediante Libro de Reclamos, de fecha 30 de diciembre del 2024, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Huánuco, mediante el cual manifiesta que los servicios higiénicos del citado aeropuerto, señalando lo siguiente:

RECLAMO Y/O QUEJA

NO CUENTAN CON PAPEL HIGIÉNICO, NI JABÓN LÍQUIDO EN BAÑO DE DAMAS
ES UN MALTRATO PARA TURISTAS Y EXTRANJEROS

PEDIDO

MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN, Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Debemos comenzar señalando que como administradores del Aeródromo de Huánuco tratamos siempre de brindar nuestros servicios aeroportuarios acorde con estándares de calidad. Ahora bien, con relación al reclamo interpuesto manifestamos que venimos teniendo situaciones logísticas que sumado a horas pico de tránsito de pasajeros que afecta nuestros servicios higiénicos; por lo que, lamentamos que dicha situación haya generado los hechos descritos en el uso de dichos servicios.

Cabe señalar que mediante Informe 019-LTT-2024 la Oficial Luisa Trinidad Trinidad manifestó que, efectivamente, su persona interpuso el reclamo por "motivos que los servicios higiénicos de Sala de Checking no contaba con papel higiénico y jabón líquido" lo cual ya fue subsanado.

Siendo esto así, procedemos a declarar fundado el reclamo interpuesto; por lo que hemos exhortado a dicha sede aeroportuaria a fin de que implemente las acciones correctivas que puedan afectar el servicio, sin perjuicio de que existen situaciones propias del uso que afectan su normal desarrollo; asimismo, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A, usted podrá interponer recurso impugnatorio de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A, dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través del correo electrónico remitido y/o la página web de la empresa a fin de garantizar su derecho al conocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,

Ronald Alfredo Espinoza Icaza
Gerente Central de Aeropuertos
CORPAC S.A

FORMATO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y Hora:

30/12/2024

9:00

* Nombre o Razón Social del reclamante:

ZOLA MARGONER ALMONACID

* Domicilio:

Calle/Av./Jr.

AV. EDUARDO DE HACICH 642 URB. JUNG. SPP

Provincia:

LIMA

Departamento:

LIMA

* Tipo de Documento de Identidad

DNI

* N° de Documento de identidad

08550510

* Correo electrónico:

zolitha.margon@yaho.com

Autorizo me notifiquen la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo

SI

NO

* Teléfono:

Fijo

957790809

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

* RECLAMO Y/O QUEJA

NO CUENTAN CON PAPEL HIGIÉNICO, NI JABÓN LÍQUIDO EN BAÑO DE DAMAS. ES UN MALTRATO PARA TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS.

* PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO

MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN, Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

30/12/24

Hora de la ocurrencia

9:00

[Firma manuscrita]

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

[Firma manuscrita]

Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

OSITRAN

INFORME 019-LTT-2024

A : SR. DAVID MENDOZA CANAZA
JEFE DE AEROPUERTO HUÁNUCO – CORPAC S.A.

DE : LUISA TRINIDAD TRINIDAD
OFICIAL SEGURIDAD AEROPORTUARIA – OSA/AVSEC

ASUNTO : RECLAMO N° 000030 FECHA 30-12-24

FECHA : HUANUCO, 30 DE DICIEMBRE DEL 2024

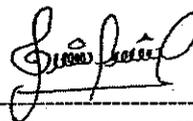
Por medio del presente me dirijo a Ud. en respuesta al documento del asunto indicando lo siguiente:
Siendo aproximadamente las 08:50 mañana del día de hoy 30-12-2024, la Sra. Zoila Aragonéz Almonacid identificada con DNI N° 08550510 y correo electrónico zoilaaragonéz@yahoo.es pasajera CIA ATSA, se acerca al personal de seguridad Sr. Gerson Valentín Torres solicitando Libro de Reclamaciones por motivos que los servicios Higiénicos de Sala de Cheking no contaba con papel higiénico y Jabón Líquido, manifestando que ella realizó el pago del Impuesto TUUA para hacer uso de los servicios del aeropuerto.

Es todo en cuanto tengo que informar a vuestra representada, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,



LUISA TRINIDAD TRINIDAD
OFICIAL AVSEC
Código 07200



GERSON VALENTIN TORRES
PERSONAL SEGURIDAD
EMP. "PROTEGE SERVICIOS"

FORMULARIO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.

CIENSO DE RECLAMOS EN FORMA LEGAL

Fecha y hora:
 Nombre o Razón Social del reclamante:
 Domicilio:
 Provincia: Departamento:
 Tipo de Documento de Identidad: N° de Documento de Identidad:
 Correo electrónico:
 Autorizo que notifique la resolución al presente reclamo a esta cuenta de correo: SI NO
 Teléfono:
 Fijo Celular
 Representante legal / apoderado / abogado si los tuviere:

RECLAMO Y/O QUEJA

En el reclamo que el DNI 8211278 de TIA PERUANA S.A.S. presenta un reclamo por el servicio de atención al cliente de CORPAC S.A. que no atiende los reclamos de los usuarios y no responde.

PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO

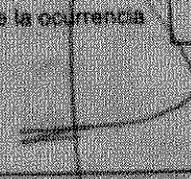
Requiere la atención de CORPAC S.A. y la solución del reclamo.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia:

Hora de la ocurrencia:


Firma y/o huella digital del usuario o del representante


Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

Arias Aleman, Jose Raul

De: Arias Aleman, Jose Raul
Enviado el: jueves, 9 de enero de 2025 15:08
Para: zoilaaragonez@yahoo.com
CC: Espinoza Icaza, Ronald Alfredo; Crovetto Luna, Juan Carlos; Mendoza Canaza, David Vladimir; Lorena Francisco Marcelo
Asunto: Resp. Reclamo 0030-2024
Datos adjuntos: Reclamo 0030-2025 Huánuco.pdf

Señor(a): ZOILA ARAGONEZ ALMONACID

Buenas tardes. Por especial encargo del Señor Ronald Espinoza Icaza, Gerente Central de Aeropuertos de CORPAC S. A, notificamos adjunto la Carta **GCAP.AGCTA.0010.2024**, suscrita con fecha 09 de enero del 2025, la cual contiene la respuesta al Reclamo N° 0030-2024, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Huánuco.

Atentamente.

José Arias Aleman
CORPAC S.A
Gerencia Central de Aeropuertos

