

## **Lorena Ferrandiz**

---

**De:** Lorena Ferrandiz [lorena.ferrandiz@deviandes.com]  
**Enviado el:** Jueves, 12 de Diciembre de 2013 11:32 a.m.  
**Para:** 'ltran@outlook.com'  
**CC:** 'magnoh.garzon@deviandes.com'; 'Efrain Rondinel'; 'Gonzalo'; 'Fabiola Flores Cardó'  
**Asunto:** Exp. 019-2013 - Notificación de la Resolución 01  
**Datos adjuntos:** CARTA 2013-30-1272 RECLAMO LUIS TRISTAN- RESOLUCION 1.pdf  
**Importancia:** Alta

Estimado Sr. Luis Tristán Vidalón,

Por el presente, adjunto la Resolución N° 01 que resuelve su reclamo interpuesto en Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES de la Unidad de Peaje de Corcona.

Saludos cordiales,

Lorena Ferrándiz  
DEVIANDES S.A.C.



**DEVIANDES**

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:  
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y  
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

**2013-30-1272**

Lima, 11 de Diciembre de 2013

Señor:  
LUIS TRISTAN VIDALON  
ltristan@outlook.com

Asunto: Respuesta a su reclamo

Referencia: Resolución N° 01.

De nuestra consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 1, con relación a su reclamo formulado el día 26 de noviembre de 2013, en el Peaje de Corcona.

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

**DEVIANDES SAC**  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

**Expediente N° 019-2013**

Usuario: LUIS TRISTAN VIDALON  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES  
Materia: Queja por la mala atención en la Garita de Peaje de Corcona

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de diciembre de 2013

**VISTOS:**

El reclamo del usuario LUIS TRISTAN VIDALON de fecha 26 de noviembre de 2013, el Informe N° 008-2013-DEVIANDES.OPER.CORCONA de fecha 26 de noviembre de 2013, el Registro de Ocurrencias de fecha 26 de noviembre de 2013, el Informe N° 01-2013-GMCC de fecha 26 de noviembre de 2013 y el Informe N° 2013-31-05 de fecha 02 de diciembre de 2013.

**CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 26 de noviembre de 2013 el usuario LUIS TRISTAN VIDALON interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES de la Unidad de Peaje de Corcona la siguiente queja: *"El Sr. Gabriel Caycho muy malcriado en su atención se cree el dueño de la garita, apurando al usuario"*.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, mediante el Informe N° 008-2013-DEVIANDES.OPER.CORCONA, la Técnica Administrativa Silvia Juárez Perez de la E.P. Corcona DEVIANDES S.A.C. comunica sobre lo acontecido en la Unidad de Peaje de Corcona el día 26 de noviembre de 2013, señalando que luego de que el usuario colocó su queja en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, procedió a llamar la atención de manera verbal al señor Gabriel Caycho Cuya y le recordó que debemos dar una buena atención y respeto al usuario.



Que, por Informe N° 01-2013-GMCC, el Cobrado de Peaje Gabriel Caycho Cuya informa a la Técnica Administrativa de Peaje el suceso ocurrido a horas de la mañana el día 26 de noviembre de 2013 en la Unidad de Peaje de Corcona, por el cual se le hizo un llamado de atención verbal.

Que, a este respecto, el señor Gabriel Caycho Cuya indica que el usuario del vehículo de placa N° D9A425 (LUIS TRISTAN VIDALON) realizó el pago de peaje con un billete de S/.50.00 Nuevos Soles y para que la atención sea más rápida se le solicitó el pago con sencillo, pero en visto que no tenía, se procedió a darle su vuelto en billetes y monedas. Al ver que el usuario se demoraba contando el vuelto y se agotaba el TEC (Tiempo de espera en cola) se le indicó que avanzara.

Que, a través del Informe N° 2013-31-05, la Coordinadora de Peajes señala que se ha revisado el video de la atención del usuario del día de 26 de noviembre de 2013, donde se aprecia que no existe ninguna muestra de agresividad por parte del cobrador, y que al solicitar el cobrador el avance del vehículo se debe a que tiene pleno conocimiento que debe cumplir con el TEC permitido por OSITRAN.

Que, por lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES corresponde a la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES,

#### **SE RESUELVE:**

**Primero.-** Hacer de conocimiento del usuario LUIS TRISTAN VIDALON que al señor Gabriel Caycho Cuya, Cobrador de Peaje de Corcona, se le ha llamado la atención de manera verbal en consideración a vuestra queja presentada el pasado 26 de noviembre de 2013.

**Segundo.-** Hacer de conocimiento del usuario LUIS TRISTAN VIDALON que de conformidad con las normas regulatorias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN el tiempo de espera en cola para la atención en una Garita de Peaje no debe exceder de tres (3) minutos, por lo que esperamos su debida comprensión.



**Tercero.-** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario LUIS TRISTAN VIDALON puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Cuarta.-** Notificar la presente resolución al usuario LUIS TRISTAN VIDALON a su correo electrónico ltristan@outlook.com, cuyo dato se encuentra en el Libro de Reclamos y Sugerencias del usuario.

**Quinta:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**



**DEVIANDES SAC**  
Ing. **EFRAIM RONDINEL CORNEJO**  
Gerente Técnico

**IFORME N° -2013-31-05**

**A :** Ing. Magno H. Garzón Sánchez  
Gerente de Operaciones DEVIANDES

**ASUNTO :** Reclamo Suscrito por un Usuario en la Unidad de Peaje  
Corcona

**FECHA :** Corcona, 02 de Diciembre del 2013

Tengo a bien dirigirme a usted, para informar sobre lo acontecido referente al reclamo suscrito en la Unidad de Peaje Corcona, por un usuario de la vía.

**I. ANTECEDENTES:**

Reclamo suscrito el día 26 de noviembre de 2013 por el señor Luis Tristan Vidalon, en la Unidad de Peaje Corcona, con relación a la atención recibida por parte del señor Gabriel Caycho Cuya, Cobrador de Peaje.

**II. OBJETIVO:**

Hacer de conocimiento sobre los hechos suscitados en el momento de la atención a un usuario debido al reclamo suscrito en el Libro de Reclamaciones en la Unidad de Peaje Corcona.

**III. DESARROLLO:**

**De acuerdo a la documentación adjunta, se describe lo siguiente:**

- A las 09:19 horas, hace su paso por el punto de cobro 2 de la Unidad de Peaje Corcona un vehículo ligero de color blanco, encontrándose de turno el Cobrador Gabriel Caycho Cuya y la Técnico Administrativo Silvia Juárez Pérez.
- El usuario entrega un billete de S/. 50.00 nuevos soles para que se cobre S/. 4.80 nuevos soles, que es lo que corresponde a la categoría de su vehículo.
- El cobrador solicita al usuario realice el pago con sencillo para agilizar la atención, el mismo que responde que no tenía.
- Entrega el vuelto de S/. 45.20 nuevos soles entre monedas y billetes.
- Debido a que el usuario se demoró en contar su dinero y no se retiraba de la ventanilla deteniendo el tráfico, el cobrador le solicitó que avance para evitar superar el tiempo de atención (TEC - Tiempo de Espera en Cola), permitió por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de uso público – OSITRAN.

**V. ACCIONES REALIZADAS:**

- Se solicitó un informe escrito por parte del personal de cobranza y administrativo, describiendo el detalle de lo ocurrido.
- Se ha revisado el video de la atención al usuario, donde se aprecia que no existe ninguna muestra de agresividad por parte del cobrador.

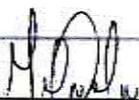
**V. CONCLUSIONES:**

Considerar que el señor Gabriel Caycho Cuya, cobrador de peaje, ingreso a laborar el 01 de septiembre de 2011, siendo más de dos años tiempo en el cual ha cumplido con sus funciones y demostrado responsabilidad y respeto, siendo la primera vez que se presenta una queja de su persona.

Así mismo, indicar que el propósito del cobrador de solicitar que avance el vehículo se debe a que tiene pleno conocimiento que debemos cumplir con el TEC permitido por el regulador.

Es todo cuanto debo informar a usted.

Atentamente,



**Milagros Marroquín H.**  
Coordinadora de Peajes



**INFORME N° 080-2013-DEVIANDES.OPER.CORCONA**

**A :** Sra. MILAGROS MARROQUIN HERNANDEZ  
Coordinadora de Peajes - DEVIANDES

**ASUNTO :** RECLAMO DE USUARIO

**FECHA :** Corcona, 26 de Noviembre del 2013

---

Me dirijo a usted, con la finalidad de informarle lo suscitado el día 26 de noviembre 2013 ; siendo las 09:21 de la mañana aproximadamente, un usuario se apersono a la oficina Administrativa para asentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones.

Se atendió al usuario cordialmente, quien manifestó que el cobrador que le atendió fue malcriado al decir que avanzara su vehículo, cuando este se encontraba contando su vuelto que había recibido (monedas y billete, debido a que pago con un billete de alta denominación).

Cabe mencionar que el Usuario corresponde al nombre de Luis Tristan Vidalón, identificado con D.N.I. No. 10261715, paso por el Carril 2 con un vehículo blanco de Placa D9A-425, fue atendido por el Cobrador Sr. Gabriel Caycho Cuya a las 09:19 am.

Asimismo, se le llamo verbalmente la atención al Sr. Gabriel Caycho Cuya, quien manifestó que no fue malcriado con el usuario, se le recordó que debemos dar una buena atención y respeto al usuario.

---

Es todo cuanto informo para conocimiento.



SILVIA JUAREZ PEREZ  
Técnico Administrativo  
E. P. CORCONA DEVIANDES SAC



De : Gabriel Manuel Caycho Coya

Para : Sra: Dlonicia Silvia Juarez  
 Tec. Administrativa de la Estacion de peaje corona - DEVIANTES.

Asunto: El que se indica.

Fecha : 26-11-2013

Es grato dirigirme a su persona a fin de informarle sobre el suceso ocurrido en horas de la mañana, motivo por el cual se me hizo un llamado de atención verbal; El usuario del Vehículo con placa N° D9A425 realizó el pago de peaje en un billete de cincuenta con 00/100 nuevos soles, para que atención sea mas rápida solicite al usuario me pagara con sencillo indicandome que no tenia; por tanto procedi a darle Vuelto en billetes y monedas con los que contaba al ver que el usuario se demoraba contando su vuelto y se me agotaba el tiempo de atención al usuario, le indique que avanzara. Lo que todo lo ocurrido no hubo ofensa ni agresión por mi parte de las dos partes y tampoco reclamo algo en su momento siendo testigo el cobrador del carril cinco. el Sr. Marcelo.

Anchurayco.

cabre mencionar que hasta el momento no ha existido de mi persona en cuanto a la atención al usuario Alguien reclamo.

Es todo cuanto informo



GABRIEL CAYCHO COYA

45133332

# Libro de Actas



De: \_\_\_\_\_ RUC \_\_\_\_\_  
Nombre y Razón Social: \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. DEVIANDES

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV CERRO DE PASCO

#### REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: CORCONA

Nombre y Apellido: <u>LUIS TRISTAN VIDOLON</u>	Ficha No.:
Razón Social:	
Documento de identidad: <u>10261715</u>	Fecha: <u>26-11-2013</u>
Dirección: <u>SANTA CLARA ATE</u>	Recibido por: <u>SILVIA JUAREZ P.</u>
Correo electrónico: <u>L. TRISTAN@OUTLOOK.COM</u>	
Teléfono: <u>9 923 96 554</u>	
Firma: <u>[Signature]</u>	

Reclamo ( ) o Sugerencia ( ): favor llenar con letra clara y legible.

EL SR. GABRIEL CAYCHO  
MUY MALCRIADO EN SU  
ATENCIÓN. SE CREÓ EL DEBEN  
DE LA BARITA, APURANDO AL  
USUARIO.

Observaciones: