



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Empresa Nacional de
Puertos del Perú S.A.



ENAPU S.A.
EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y consolidación de la Economía Peruana"

OFICIO N°131-2025-ENAPU SA/GG

Callao, 04 de agosto de 2025

Señora

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerencia de Atención al Ciudadano

Organismo Supervisor de la Inversión en
Infraestructura de Transporte de Uso Público

OSITRAN

Calle Los Negocios 182

Surquillo. -

Asunto : Inconsistencias entre la información contenida en el Buzón de Reporte de Estadísticas administrado por el OSITRÁN, y el Registro de Reclamos Web de ENAPU S.A., así como la imposibilidad de acceso a la sección "Atención de Reclamos" de su portal web.

Referencia : Oficio N°1352-2025-GAU-OSITRAN, recibido el 18.07.25

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted en atención a vuestro documento de la referencia, en el cual solicita a nuestra representada lo siguiente:

1. Atender la inconsistencia señalada en el punto (i) del presente documento y, de ser el caso, regularizar el envío de la información a este Organismo Regulador con el objetivo de incluirlo en el Buzón de Reporte de Estadísticas respectivo.
2. Restablecer a la mayor brevedad posible la operatividad de la sección "Atención de Reclamos" del portal web de vuestra representada, a fin asegurar el acceso al Registro de Reclamos en línea de vuestra representada, así como al canal habilitado para la presentación de reclamos de usuarios.

Sobre el particular, se informa lo siguiente:

1. La inconsistencia en el registro de reclamos en línea se verifica que, en el mes de mayo de 2025, se registra un reclamo en duplicado, debido a que el usuario ingreso (2) dos veces el mismo reclamo, en efecto esta situación generó la inconsistencia señalada.

2. Que nuestra página web: <https://www.enapu.com.pe:4443/reclamos/home/listado>, ha sido

SEDE CALLAO

Jr. Manco Cápac N°255 - Callao
Telf. (511) 651-7828
www.enapu.com.pe



V.B.
GARCIA ZAGAL
Lesthi Natalie FAU
20100003199 soft
Fecha: 04/08/2025
12:34:45



V.B.
MORALES TORRES Ana
Gloria FAU 20100003199
hard
Fecha: 04/08/2025 14:00:44



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Empresa Nacional de
Puertos del Perú S.A.



ENAPU S.A.
EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.

restablecida correctamente y el sistema de registro de reclamos en línea funciona con normalidad. El acceso está habilitado y se continuará monitoreando su desempeño.

Asimismo, se cumple con informar que, en nuestro Registro de Reclamos, se puede visualizar (1) uno registro en el mes de mayo de 2025, el cual se reporta para el registro de estadística de vuestro organismo regulador; por lo que, se adjunta la evidencia en la imagen que se detalla a continuación:

tación	Materia de Reclamo	Fundamento del Reclamo	Fecha de Recepción	Resolución del Reclamo	Fecha de Resolución	Estado
	Otro motivo (especificar): MESA DE PARTES VIRTUAL NO FUNCIONA.	LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE ENAPU NO FUNCIONA PERO A DE MANERA REITERADA. HABERME REGISTRADO PARA PODER INGRESAR MI SOLICITU DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, AFECTANDO MIS DERECHOS	9/05/2025	LA MESA DE PARTES VIRTUAL DE ENAPU NO FUNCIONA PERO A DE MANERA REITERADA. HABERME REGISTRADO PARA PODER INGRESAR MI SOLICITU DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, AFECTANDO MIS DERECHOS		Registrado



V.B.
GARCIA ZAGAL
Lenti Natalie FAU
20100003199 soft
Fecha: 04/08/2025
12:34:46

Cabe señalar que, desde el mes de junio de 2025 a la fecha, no se verifica ingresos en el registro de reclamos en línea de la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A.

Sin otro en particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

(Documento firmado digitalmente)

JUAN CARLOS MONTENEGRO VALDERRAMA
GERENTE GENERAL
ENAPU S.A.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por ENAPU, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 00591-2013, la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser confirmadas a través de la siguiente URL:
<https://transparencia.gob.pe/consulta/diFile?var=wcGCunl0eX%2FPrC%2BIYFKhh2CkZVNm6eBtYCGXXe3jEDVW%3D%3D>
www.enapu.com.pe

