

Resolución de Secretaría General

No. 003-2011-EF/13

Lima, 10 de noviembre de 2011

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 183, Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas, establece que el MEF tiene el encargo de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la política fiscal, financiación, endeudamiento, presupuesto, tesorería, contabilidad e inversión pública;

Que, el artículo 2° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, establece que el Ministerio de Economía y Finanzas tiene competencias en materia de carácter fiscal, financiero, previsional, inversión pública y privada, presupuesto, endeudamiento, tesorería, contabilidad, tributario, aduanero, arancelario, contrataciones públicas, abastecimiento y las demás que se le asignen por Ley;

Que, el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, por otro lado, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un "Libro de Reclamaciones" en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, resulta necesario establecer las normas y el procedimiento que regule la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que se interpongan ante el Ministerio de Economía y Finanzas;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el inciso e) del artículo 21° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43;

[Firma]



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

11 NOV 2011

[Signature]

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 003 -2011-EF/41.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas", la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), conjuntamente con la Directiva señalada en el artículo precedente.

Regístrese y comuníquese.

[Signature]

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General





11 NOV 2011

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO

DIRECTIVA N° 003 -2011-EF/41.02

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS ADMINISTRADOS Y USUARIOS ANTE EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

1. OBJETO

Establecer las normas y el procedimiento que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), sobre defectos de tramitación, e insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por parte del personal del MEF.

2. BASE LEGAL

- 2.1 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2 Ley N° 29060 - Ley del Silencio Administrativo.
- 2.3 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 2.4 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, aprueba Normas de Control Interno.
- 2.5 Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, aprueba Reglamento de Organización y Funciones del MEF.

3. ALCANCE

La presente Directiva será de obligatorio cumplimiento del personal del MEF, que participe en la atención de las quejas y reclamos interpuestos por los administrados y/o usuarios.

Para efectos de la presente Directiva, deberá entenderse por personal del MEF, a todas aquellas personas que, independientemente de su relación contractual con el Ministerio de Economía y Finanzas, prestan servicios en sus diferentes órganos o unidades orgánicas.

4. NORMAS GENERALES

4.1 De la queja y reclamo

Para efectos de la presente Directiva entiéndase por:

QUEJA, a toda manifestación de disconformidad efectuada por el administrado y/o usuario sobre defectos de tramitación establecida en el artículo 158° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
11 NOV 2011
PEDRO EDGAR ESCALANTE DIAZ
FEDATARIO

No están comprendidas las quejas relacionadas con los procedimientos tributarios, los cuales se atienden conforme a lo dispuesto en las normas respectivas.

RECLAMO, es la expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado y/o usuario respecto de un servicio de atención brindado por el Ministerio, es diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

El reclamo consignado en la Hoja de Reclamaciones conforme al Anexo 2 de la presente Directiva, no constituye denuncia del usuario, ni da inicio al proceso administrativo por infracción a las normas.

4.2 De la naturaleza de la queja y el reclamo

Las quejas y reclamos que se presenten ante el MEF, no tienen la naturaleza de recurso administrativo, asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

La queja, tal como está regulado en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, es un remedio procesal que se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos legalmente establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. En tal sentido, tiene como propósito advertir de la conducta de un funcionario a efectos que se enmiende su proceder y no se afecte el debido proceso administrativo.

4.3 De los principios para la atención de quejas y reclamos

En la tramitación de los procedimientos para la atención de quejas y reclamos de los administrados y/o usuarios, rigen los siguientes principios:

- De celeridad: las quejas y reclamos de los administrados y/o usuarios deberán ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos.
- De simplicidad: Los procedimientos de queja y reclamos de los administrados y/o usuarios deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- De informalismo: Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que no se afecte derechos e intereses por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.

4.4 Plazo para la atención de quejas y reclamos

Las quejas que reciban los órganos o unidades orgánicas quejadas, deberán ser informadas, resueltas y atendidas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.





El reclamo de los usuarios debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

4.5 De la gratuidad de las quejas y reclamos

Los trámites de las quejas y reclamos que se formulen ante los órganos o unidades orgánicas competentes serán gratuitos.

4.6 Del registro de quejas y reclamos

La Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, debe llevar el registro de las quejas y reclamos que presenten los administrados y/o usuarios. Dichos registros, deberán contener datos del recurrente, materia de la queja o reclamo, fecha y número del registro, órgano o unidad orgánica involucrada, fecha de respuesta y observaciones, de ser el caso.

4.7 De la derivación de quejas y reclamos registrados

La Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, debe verificar diariamente las quejas y reclamos que los administrados y/o usuarios hayan registrado en el Link de "Quejas" o "Reclamos", del Portal Institucional del MEF, a fin de derivarlas en forma inmediata al superior jerárquico del órgano o unidad orgánica competente a través del Sistema de Trámite Documentario – en adelante STD, para su respectiva atención.



4.8 Del registro de resoluciones de quejas atendidas

Los órganos o unidades orgánicas involucradas que hayan resuelto las quejas interpuestas, llevarán el registro y control de los pronunciamientos emitidos. A más tardar al día siguiente hábil de recibido el cargo de notificación, deberán comunicar al Jefe de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, a través de un correo electrónico, el número de documento de respuesta y la fecha de notificación, para el registro correspondiente al que se hace referencia en el numeral 4.6 anterior.



5. NORMAS ESPECÍFICAS

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
QUEJA
 Oficina de Atención al Usuario
 Trámite Documentario y Archivo
 El Presente Documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL" que he tenido a la vista

11 NOV 2011

[Signature]
 PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
 JEFE OFICINA

De las formas de presentación de la queja

El administrado podrá presentar su queja a través de las siguientes modalidades:

a. En forma presencial

El administrado puede presentar ante la Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, queja contra los defectos de tramitación, que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites.





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

Si la queja es presentada en la Mesa de Partes de las Unidades de Recepción del Tribunal Fiscal, Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero (que no se trate de una queja contra la SUNAT y el Tribunal Fiscal), o del Órgano de Control Institucional, deberá ser remitida inmediatamente a la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo del MEF.

Para efectos de lo señalado en el párrafo precedentes, por "inmediatamente" será entendido al plazo que transcurre desde que la queja es recepcionada hasta que ésta es remitida a la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo del MEF y que, en ningún caso, deberá exceder de dos (2) horas.

En caso que el administrado designe un representante con poder suficiente para tramitar la queja, éste puede ser general y formalizarse mediante carta poder simple.

b. Mediante el portal MEF

A través del Formulario Electrónico de Queja (Anexo N° 1), al que se puede acceder a través del Portal Institucional del MEF.

5.1.2 Requisitos para la presentación de la queja

Toda queja que presente el administrado, debe contener la información siguiente:

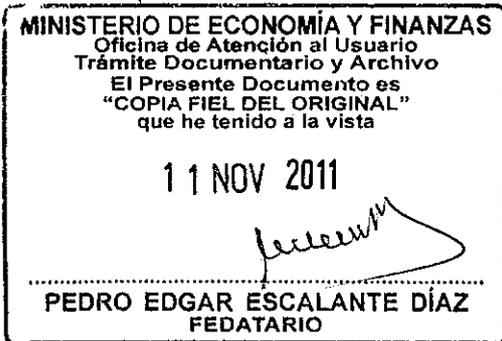
- a) Nombre y apellido del administrado o de su representante.
- b) Número del Documento Nacional de Identidad.
- c) Domicilio.
- d) Correo electrónico (opcional únicamente en la queja presentada en forma presencial).
- e) Teléfono.
- f) Identificación clara y precisa de la queja.
- g) Firma o huella digital (sólo para formulario físico a ser presentado en la Ventanilla de Trámite Documentario de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo).

El administrado puede acompañar los documentos que sustenten la queja, de estimarlo necesario. No requiere firma de abogado.

5.1.3 Razones para desestimar la queja

La queja podrá ser desestimada por el incumplimiento de los requisitos de admisibilidad o improcedencia contenidos en la presente Directiva.

La queja también podrá ser declarada fundada o infundada dependiendo si, de su contenido, se advierte o verifica las razones





PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

para su atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158° de la Ley N° 27444.

5.2 DEL RECLAMO

5.2.1 Del Libro de Reclamaciones

La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones a través de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, llevará un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, que contiene un Formato de Hoja de Reclamación, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, así como su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

5.2.2 De las formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo a través de las siguientes modalidades:

a) En forma presencial

Podrá apersonarse a la Mesa de Partes del local central del MEF, del Tribunal Fiscal, del Defensor del Contribuyente y Usuario Aduanero, o del Centro de Atención al Usuario (CONNECTAMEF), en las que estará a su disposición el "Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual", (Anexo N° 2) mediante una plataforma de fácil acceso, en el que el usuario recibirá el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su reclamo de manera adecuada e imprimir gratuitamente una copia del mismo, así como recibirla en su correo electrónico, que para dicho efecto proporcione el usuario.

b) Mediante el Portal Institucional del MEF

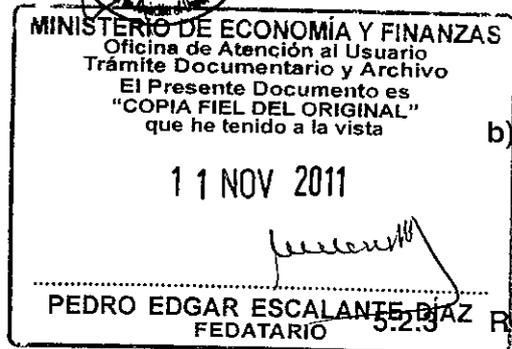
El usuario presentará su reclamo, a través del Formato virtual "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" que se encuentra en el Portal Institucional del MEF.

Requisitos para la presentación del reclamo

Todo reclamo que presente el usuario, debe contener como mínimo la información siguiente:

- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo.
- Nombre y domicilio del Ministerio.
- Nombre, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad, teléfono y correo electrónico del usuario.
- Descripción o detalle de la reclamación.

En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información antes señalada en el respectivo





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

formulario, se considerará el reclamo como no presentado, lo cual se hará de conocimiento del usuario.

5.3 DE LA DIFUSIÓN

La Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, deberá difundir a través de la colocación en un lugar visiblemente notorio por los administrados y/o usuarios, afiches o cartillas de orientación en todas las oficinas de atención al administrado y/o usuario sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de la queja o reclamo.
- b) Los requisitos para la presentación de la queja o reclamo.
- c) La relación de las áreas competentes para la recepción y atención de las quejas o reclamos presentados por los administrados o usuarios.
- d) Los Formularios de presentación de la queja o reclamo.

5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

5.4.1. DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS

- a) Recepción y distribución

La Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, recibe del administrado la queja que haya sido presentada en forma física o mediante el Portal Institucional del MEF, conforme a las siguientes condiciones:

- El horario de recepción es de 08:30 a 16:30 horas, de lunes a viernes.
- No se recibirán quejas los sábados, domingos o feriados.
- Las quejas presentadas mediante el Portal Institucional del MEF, se procesarán en el día, si son ingresadas por los administrados en días hábiles, desde las 00:00 horas hasta las 16:30 horas.
- Las quejas presentadas mediante el Portal Institucional del MEF desde las 16:31 horas y hasta las 23:59 horas, serán recepcionadas y tramitadas a partir de las 08:30 horas del día hábil siguiente.

De acuerdo al contenido de la queja y al órgano o unidad orgánica involucrada, el titular de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, remite de inmediato la queja a través del STD, al superior jerárquico del quejado que tramita el procedimiento.

- b) Derivación y seguimiento

Recibida la queja, el superior jerárquico toma conocimiento y deriva en el día, al quejado, responsable de tramitar el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

11 NOV 2011

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

exige, para que presente el informe o descargo correspondiente.

c) Elaboración del Informe o descargo

El funcionario quejado deberá presentar su informe o descargo, máximo al día siguiente de solicitado el informe.

d) Pronunciamiento sobre la queja

El superior jerárquico, se pronuncia sobre la queja dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de ingresada la queja, de conformidad con lo señalado en el numeral 158.2 del artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

e) Comunicación del resultado

El pronunciamiento sobre la queja será notificado al domicilio que consigne el administrado, a través de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo.

De declararse fundada la queja, por el superior jerárquico dictará las medidas correspondientes respecto del procedimiento, y dispondrá las acciones necesarias referidas a la determinación de responsabilidades.

5.4.2 DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

a) Registro y distribución de reclamos

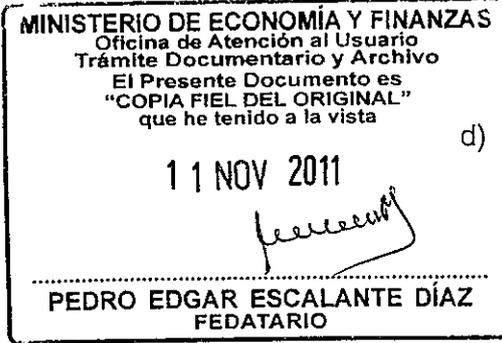
Los reclamos que registren los usuarios en el "Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual" de las respectivas plataformas de atención, o a través del Portal Institucional del MEF, son revisados por el personal encargado de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, de estar conforme, el titular de la Oficina deriva en el mismo día al titular del órgano o unidad orgánica involucrada mediante el STD, para su respectiva atención y respuesta.

b) Derivación y seguimiento

Recibido el reclamo, el titular del órgano o unidad orgánica involucrada toma conocimiento y deriva en el día, al área involucrada, citándose la disconformidad respecto del servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

c) Elaboración de la respuesta

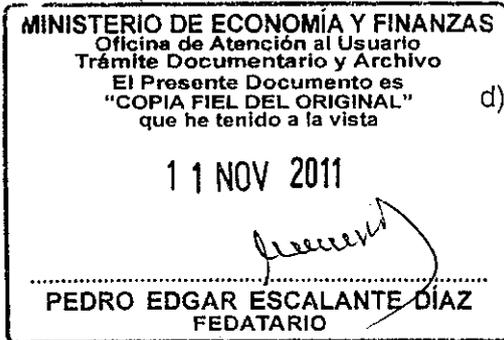
El área involucrada responsable de elaborar la respuesta, deberá efectuarla en un plazo máximo de 20 días hábiles, indicando además las medidas a adoptarse para evitar acontecimientos similares en el futuro, luego entrega al titular del órgano o unidad orgánica para su respectiva evaluación y firma.





"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

De estar conforme, firma y deriva la respuesta a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, para su respectiva atención, caso contrario, devuelve al área responsable de elaborar la respuesta, para su respectiva subsanación.



d) Comunicación de Respuesta

La respuesta será remitida por el titular de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, al domicilio consignado por el usuario, en un plazo no mayor de 30 días hábiles, a través de la Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo. Dicha respuesta también podrá remitirse a través de medios electrónicos a solicitud del usuario.

6 RESPONSABILIDADES

- 6.1 El personal del MEF que participe en la atención de las quejas y reclamos interpuesta por los administrados y/o usuarios, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 6.2 El personal del MEF que incumpla con atender la queja o reclamo en los plazos de ley y con el procedimiento regulado en la presente Directiva, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.
- 6.3 La Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, efectuará el seguimiento de la atención oportuna de las quejas y reclamos interpuestos por los administrados y/o usuarios.



7 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 7.1 La Oficina General de Tecnologías de la Información, en el plazo de diez (10) días calendario de entrada en vigencia la presente Directiva, diseñará y publicará en el Portal Institucional del MEF, el link de Quejas y el de Reclamos, mediante el cual los administrados y/o usuarios, puedan interponer electrónicamente las quejas o reclamos para su respectiva atención.
- 7.2 Adicionalmente al Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, se podrá utilizar un Libro de Reclamaciones en físico, con el fin de facilitar el acceso ciudadano y no limitar los derechos de los administrados y/o usuarios. La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones dispondrá las acciones que correspondan en el plazo de diez (10) días calendario para garantizar un adecuado registro, control y trámite de las reclamaciones que puedan inscribirse en él.
- 7.3 La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, el Tribunal Fiscal, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, y el Centro de Atención al Usuario (CONNECTAMEF), deberán exhibir en sus respectivos locales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

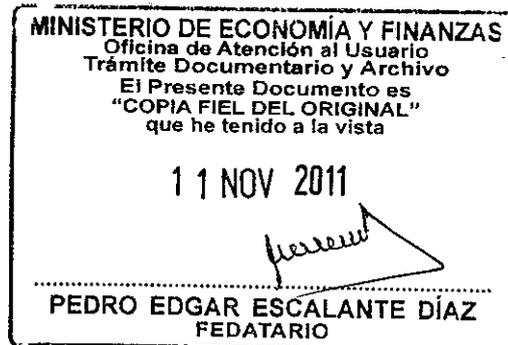
fácilmente accesible al público, como mínimo un aviso del Libro de Reclamaciones.

- 7.4 El Tribunal Fiscal, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, y el Centro de Atención al Usuario (CONNECTAMEF), deberán informar diariamente al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones sobre los reclamos presentados en sus respectivos establecimientos, en el caso de haberse presentado a través del Libro de Reclamaciones en físico.
- 7.5 Dentro de los primeros quince (15) días de cada semestre, el Director General de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones (responsable del Libro de Reclamaciones), debe informar a la Secretaría General sobre los Reclamos atendidos en el semestre inmediatamente anterior.
- 7.6 El Órgano de Control Institucional, verificará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 7.7 Toda queja o reclamo, interpuesto a través del Portal Institucional del MEF, se registrará y se derivará por el STD, a los órganos o unidades orgánicas responsables de su tramitación.
- 7.8 La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones responsable de la recepción y trámite de las "Hojas de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual", registradas por los usuarios, deberá mantener el archivo de las mismas por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de registro del reclamo.



Anexos:

1. Formulario Electrónico para Presentación de Queja por Defecto de Tramitación
2. Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Quejas
- Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos





FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

I. NOMBRE Y APELLIDO DE LA PERSONA QUE INTERPONE LA QUEJA

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

DOMICILIO: _____

DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____

DISTRITO: _____

II. INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sírvase detallar la queja).



Condiciones:

- El horario de recepción es de 08:30 a 16:30 horas, de lunes a viernes.
- No se recepcionarán quejas los sábados, domingos o feriados.
- Las quejas se procesarán en el día, si son ingresadas por los administrados o ciudadanos en días hábiles, desde las 00:00 horas hasta las 16:30 horas.
- Las quejas presentadas desde las 16:31 horas y hasta las 23:59 horas serán recepcionadas y tramitadas a partir de las 08:30 horas del día hábil siguiente.

ENVIAR

CANCELAR

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

11 NOV 2011

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO



FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES



Fecha:

Hoja de Reclamación:



Jr. Junín 319, Cercado de Lima, Lima - Perú

1. Identificación del Usuario

Nombre: * Apellidos: *

Domicilio: *

DNI: * Teléfono: **

E-mail: **

2. Identificación de la atención brindada:

Descripción:

* Estos campos son obligatorios.
** Al menos uno de estos campos debe contener información.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Atención al Usuario
Trámite Documentario y Archivo
El Presente Documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

11 NOV 2011

[Signature]

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
FEDATARIO



11 NOV 2011

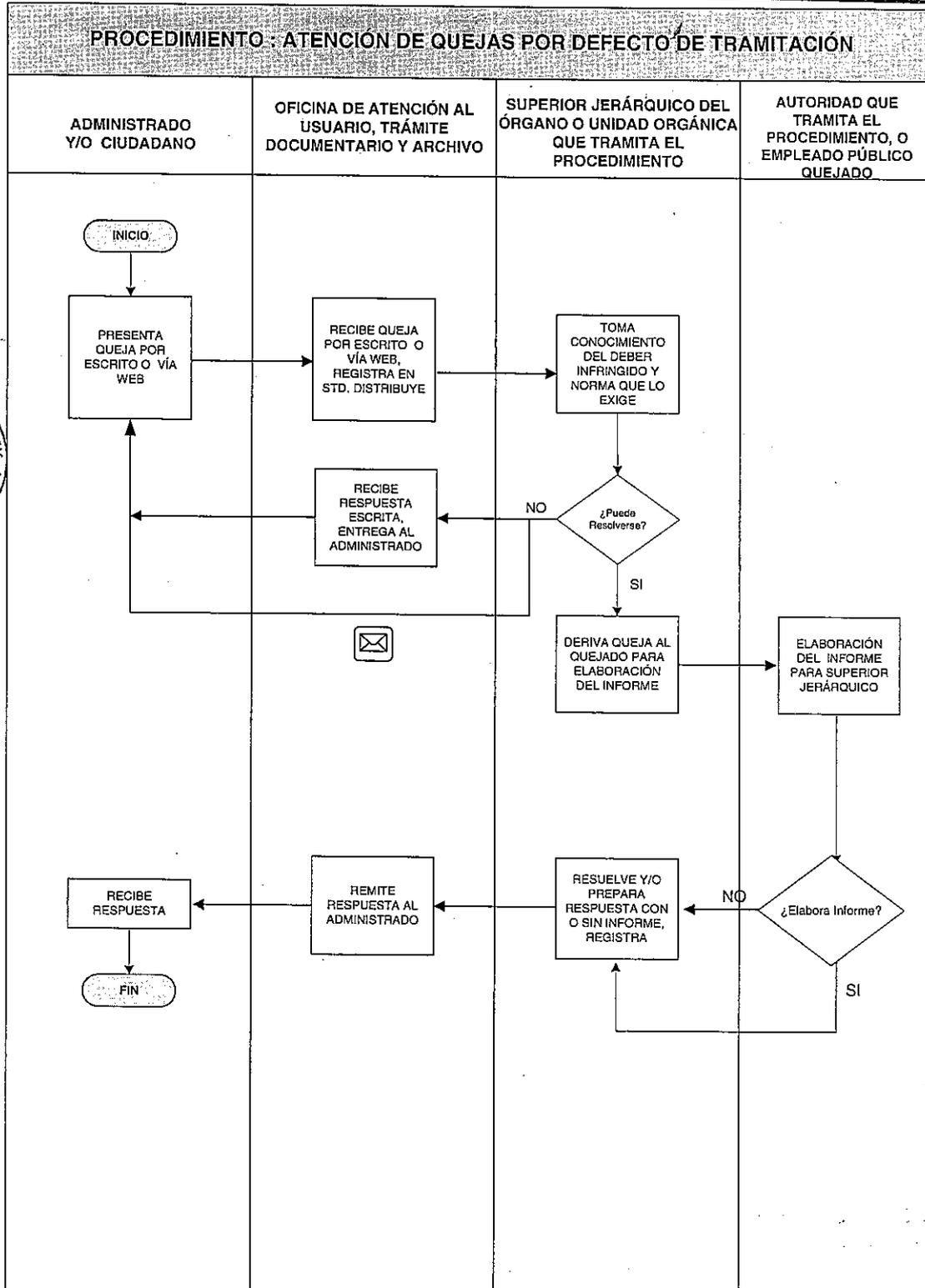
[Handwritten signature]

PEDRO EDGAR ESCALANTE DIAZ
 FEDATARIO

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

DESCRIPCIÓN GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO - ATENCIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN





11 NOV 2011

PEDRO EDGAR ESCALANTE DÍAZ
 FEDATARIO

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

DESCRIPCIÓN GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO

