



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
20:54:05 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
21:00:49 COT  
Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General

N° 016-2021-EF/13

Lima, 30 de abril del 2021

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que en cualquier momento, los administrados pueden 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; para cuyo efecto se regula el trámite de atención de la citada queja;



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
21:07:36 COT  
Motivo: Doy V° B°

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, que tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas creando la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos denominada "Libro de Reclamaciones"; asimismo, señala que el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe));

Que, en atención a lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros emite la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

Que, de acuerdo a los literales b) y e) del artículo 93 del Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario, tiene entre otras funciones, proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos, u otros instrumentos en materia de gestión documental y de atención al usuario del Ministerio, así como gestionar y tramitar, dentro de los plazos establecidos por normas legales vigentes, las actividades de acceso a la información, reclamaciones y quejas presentados por los usuarios";

Que, el literal f) del artículo 14 del citado Texto Integrado Actualizado, establece que la Secretaría General tiene entre otras funciones, la de aprobar directivas y otros documentos de gestión sobre materias administrativas, manteniendo vigente el registro de las mismas;

Que, en atención a los considerandos precedentes, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario, presenta la propuesta de actualización de la Directiva "Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as y usuarios/as ante



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=99b30537-bbbb-406e-bffe-af1a923e4533-670384> ingresando el siguiente código de verificación EFHIBEJF

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)



Firmado Digitalmente por  
VARGAS MEDRANO  
Carlos Alberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
20:54:13 COT  
Motivo: Doy V° B°

el Ministerio de Economía y Finanzas”, en concordancia con los dispositivos legales vigentes;



Firmado Digitalmente  
por MARTINEZ  
ZAVALETA Ana Teresa  
FAU 20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
21:01:03 COT  
Motivo: Doy V° B°

Que, la citada Directiva tiene por objeto, establecer disposiciones y procedimientos que regule la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los administrados/as y/o usuarios/as ante el Ministerio de Economía y Finanzas sobre defectos de tramitación, e insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por el personal del MEF;

Que, asimismo, resulta necesario derogar la Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13 que aprobó la Directiva N° 001-2015-EF/45.02 “Normas y Procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas”; toda vez que fue emitida en base al marco normativo anterior;



Firmado Digitalmente por  
MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 30/04/2021  
21:07:43 COT  
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública; en el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41; y, en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Aprobar la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 “Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as y usuarios/as ante el Ministerio de Economía y Finanzas”, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Derogar la Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13.

**Artículo 3.** Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

## Regístrese y comuníquese.



Firmado Digitalmente por  
TRINIDAD GUERRERO  
Kitty Elisa FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 03/05/2021  
12:48:08 COT  
Motivo: Firma Digital

Documento firmado digitalmente  
**KITTY TRINIDAD GUERRERO**  
**Secretaria General**  
**Ministerio de Economía y Finanzas**



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe:443/st/r?ctrln=99b30537-bbbb-406e-bfe-af1a923e4533-670384> ingresando el siguiente código de verificación EFHIBEJF

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

## DIRECTIVA N°002-2021-EF/45.01

### DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTOS POR LOS/AS ADMINISTRADOS/AS Y USUARIOS/AS ANTE EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS



MEF

#### 1. OBJETO

Establecer disposiciones y procedimientos que regulan la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los/as administrados/as y/o usuarios/as ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

#### 2. BASE LEGAL

- 2.1. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 2.3. Resolución Ministerial N°213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.4. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP, que Aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 2.5. Resolución de Secretaría General N° 011-2020-EF/13, que designa a los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos en el Ministerio de Economía y Finanzas

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

#### 3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/as servidores/as del MEF, que participen en la atención de las quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as y/o usuarios/as.

Para efectos de la presente Directiva, debe entenderse por servidores/as del MEF, a todas las personas que, independientemente de su relación contractual o laboral con el MEF, prestan servicios en el Ministerio.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

##### 4.1 Definición de términos

Para efectos de la presente Directiva, los términos utilizados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:04:46  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:14:22 COT  
Motivo: Doy V° B°



- a) **Administrado/a.** Es toda persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- b) **Libro de Reclamaciones.** Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En el caso de las entidades y empresas públicas que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en formato físico y permite el registro de los reclamos.

- c) **Queja.** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la administrado/a por los defectos de tramitación en que incurran los/las funcionarios/as o servidores/as del Ministerio de Economía y Finanzas en los procedimientos sometidos a su consideración, de conformidad con lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la Ley N° 27444). Se encuentra referida como Queja por Defecto de Tramitación.

No están comprendidas en esta definición las quejas relacionadas con los procedimientos tributarios, las cuales se atienden conforme a lo dispuesto en las normas especializadas en la materia.



- d) **Reclamo.** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del/la usuario/a respecto de un servicio de atención brindado por el Ministerio, diferente a la queja por defecto de tramitación contemplada en el TUO de la Ley N° 27444.

El reclamo el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:

- (i) Trato profesional durante la atención,
- (ii) Información,
- (iii) Tiempo de atención,
- (iv) Acceso a la prestación de los bienes y servicios,
- (v) Resultado de la gestión o atención,
- (vi) Confianza de la entidad ante las personas.



Los aspectos antes señalados pueden ser adaptados o modificados de manera periódica según el análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

## 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, y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.



La queja, está regulada en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, queja por defecto de tramitación, constituye un remedio procesal que se dirige contra los defectos de tramitación, especialmente los que supongan la paralización, la infracción de los plazos legalmente establecidos, el incumplimiento de los deberes funcionales o la omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. Tiene como propósito advertir la conducta de un funcionario, a efectos de que se enmiende su proceder y no se afecte el debido procedimiento administrativo.

#### 4.3 De los principios para la atención de quejas y reclamos

El trámite de los procedimientos para la atención de quejas y reclamos de los/as administrados/as y/o usuarios/as, se rige por siguientes principios:

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



#### 4.4 De la gratuidad de las quejas y reclamos

La tramitación de las quejas y reclamos que formulen los/as administrados/as y/o usuarios/as contra las unidades de organización del MEF, se realizan de forma gratuita.

#### 4.5 Del registro de quejas y reclamos

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario - OGDAU, lleva un registro de las quejas que presenten los/as administrados/as y/o usuarios/as. Dicho registro debe contener los datos del/la administrado/a y/o usuario/a, la materia de la queja, la fecha y número del registro, órgano o unidad orgánica involucrada, así como la fecha de respuesta y observaciones, de ser el caso.

Para el caso de los reclamos el registro se efectúa a través de la Plataforma Digital que soporta el Libro de Reclamaciones la misma que es administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y se encuentra alojada en la siguiente dirección electrónica: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>.

## 4.6 Verificación del ingreso de las quejas y reclamos

La OGDAU verifica diariamente durante el horario de 8:30 a 16:30 horas las quejas y reclamos que los/as administrados/as y/o usuarios/as hayan registrado en los Formularios Electrónicos de Quejas o Reclamos del Portal Institucional del MEF, o en su defecto, en el Libro de Reclamaciones de manera física, a fin de derivarlas en forma inmediata al superior jerárquico del/de la servidor/a quejado/a, o al órgano o unidad orgánica competente a través del Sistema de Trámite Documentario Digital - STDD, para su respectiva atención. Progresivamente puede implementarse otros aplicativos para el registro de las quejas y los reclamos.



MEF

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:28:12  
COT  
Motivo: Doy V° B°

## 5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 5.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LA QUEJA

#### 5.1.1 De las formas de presentación de la queja

El/la administrado/a puede presentar su queja a través de las siguientes modalidades:

##### a. En forma presencial

El/la administrado/a puede presentar la queja contra los defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de los plazos contemplados en el TUO de la Ley N°27444 o en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA del MEF, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, para dicho efecto presentará el Anexo N° 1, ante la Mesa de Partes de:

- La Sede Central del MEF (Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario).
- Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) a nivel nacional.
- El Tribunal Fiscal.
- La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

En caso que el/la administrado/a designe un representante, las facultades de representación deben estar contenidas en un poder por escritura pública vigente inscrito en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), o una carta poder simple.

##### b. En forma virtual (Mediante el Portal Institucional del MEF)

La presentación virtual de la queja por defecto de tramitación se efectúa a través del Formulario Electrónico, al cual se puede acceder a través del Portal Institucional del MEF ([www.mef.gob.pe/es/formulario-de-quejas](http://www.mef.gob.pe/es/formulario-de-quejas)).

Culminado el registro de la queja vía web, el sistema muestra un mensaje al/a la administrado/a comunicando que esta ha sido



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:08  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:14:36 COT  
Motivo: Doy V° B°

ingresada exitosamente. Posteriormente, una vez admitida a trámite la queja, se le asigna un número de expediente, el cual se le comunicará al/a la administrado/a mediante correo electrónico.

La queja, en forma física o virtual, se presenta en el horario de atención de la Mesa de Partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30 hasta las 16:30 horas). En caso la queja presentada por Formulario Electrónico mediante el Portal Institucional del MEF, se haya ingresado después del horario y/o en días distintos al de la atención de Mesa de Partes, se tiene por presentada a partir del día hábil siguiente. Si la queja es registrada antes del inicio del horario de atención de la Mesa de Partes, se considera presentada dentro de dicho horario.



MEF

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:28:25  
COT  
Motivo: Doy V° B°

### 5.1.2 De los requisitos para la presentación de la queja

El Formulario Físico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 1) y el Formulario Electrónico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 2), deben contener la siguiente información:

- a. Fecha de presentación de la queja.
- b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante.
- c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad.
- d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- e. Teléfono.
- f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante.
- g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).
- h. Identificación clara y precisa de la queja.
- i. Firma o huella digital (solo para formulario físico)
- j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.

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

El personal de Mesa de Partes del MEF puede realizar observaciones por incumplimiento de los requisitos mencionados en el numeral anterior que no hayan podido ser subsanadas de oficio y otorga al/la administrado/a el plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación, debiendo anotar dicha observación en el formulario presentado y en la copia que conservará el/la interesado/a, conforme lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, se indica que, de no realizar la referida subsanación, la queja por defectos de tramitación se tendrá por no presentada.

Presentada la queja por defectos de tramitación o subsanadas las observaciones, el personal de Mesa de Partes remite la queja al/ a la



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:11  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:14:40 COT  
Motivo: Doy V° B°

servidor/a civil competente para su atención. Dicha remisión se efectúa en el día.

### 5.1.3 De las razones para desestimar la queja

La queja es desestimada cuando no se enmarca en la definición contenida en el literal c) del numeral 4.1 de la presente Directiva y por el incumplimiento de los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 5.1.2 de la presente Directiva, si una vez observados no son subsanados dentro del plazo otorgado (2 días hábiles).

La queja es declarada fundada o infundada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444.

### 5.1.4 De la admisibilidad de la queja

La queja será admitida en los supuestos que a continuación se describen:

- a. Suspensión injustificada del procedimiento.
- b. Infracción de los plazos legalmente establecidos.
- c. Incumplimiento de los deberes funcionales.
- d. Defectos en la notificación.
- e. Omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
- f. Otros defectos del procedimiento.

### 5.1.5 De los plazos para la atención de quejas

Las quejas que reciban las unidades de organización quejadas, deben ser informadas, resueltas y atendidas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de admitidas.

### 5.1.6 De la derivación de la queja al Superior Jerárquico del/la quejado/a

Admitida la queja, la OGDAU, habiendo tomado conocimiento de su contenido y del órgano o unidad orgánica involucrada, remite de inmediato la queja a través del STDD, al superior jerárquico del/la quejado/a que viene tramitando el procedimiento.

Si la queja es presentada en la Mesa de Partes de las Unidades de Recepción descritas en el literal a) del numeral 5.1.1 de la presente Directiva, es comunicada en forma inmediata al Director/a de la OGDAU, para su conocimiento y trámite de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente.

### 5.1.7 Descargos del/la quejado/a y elaboración de la respuesta

Recibida la queja, el superior jerárquico toma conocimiento del deber infringido y la norma que lo exige, y la deriva en el día al/la quejado/a,



MEF

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:28:37  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:17  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:14:45 COT  
Motivo: Doy V° B°



para que elabore su informe de descargos en el plazo máximo de un (1) día hábil de haberlo solicitado.

El/la quejado/a elabora el informe de descargos y lo presenta ante el superior jerárquico, en el plazo indicado.

El superior jerárquico se pronuncia sobre la queja dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de admitida, de conformidad con lo señalado en el numeral 169.2 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444.



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:28:43  
COT  
Motivo: Doy V° B°

### 5.1.8 Comunicación de respuesta

Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto en el numeral 5.1.5 de la presente Directiva, procede a su notificación, conforme a la modalidad indicada por el/la administrado/a.

Asimismo, mediante correo electrónico, informa al Director/a de la OGDAU las acciones realizadas para la atención de la queja, adjuntando el documento de respuesta y la fecha de notificación (cargo o constancia de recepción).

### 5.1.9 Del registro de quejas atendidas

Las unidades de organización involucradas que hayan resuelto las quejas interpuestas, llevan el registro y control de los pronunciamientos emitidos. Asimismo, la OGDAU realiza el seguimiento oportuno a fin de que las mismas sean atendidas dentro de los plazos previstos

Asimismo, a más tardar al día siguiente hábil de recibo el cargo de notificación, deben comunicar el pronunciamiento emitido al Director/a de la OGDAU, a través de un correo electrónico, al cual se adjunta el documento de respuesta y la fecha de notificación, para el registro correspondiente.

(Ver la Descripción Gráfica del Procedimiento para la atención de Quejas - Anexo N° 4 de la presente Directiva)



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:14:57 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 5.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

### 5.2.1 Del registro del reclamo

#### 5.2.1.1 Del Libro de Reclamaciones

De conformidad en la normatividad vigente, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) administra la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.

La Oficina General de Servicios al Usuario - OGSU, a través de la OGDAU, es el órgano responsable de gestionar y garantizar la disponibilidad del Libro de Reclamaciones del MEF, debiendo asegurar, a manera de respaldo, con un Libro de Reclamaciones en formato físico, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital.



### 5.2.1.2 De las formas de presentación del reclamo

El acceso al Libro de Reclamaciones en su formato digital, se realiza únicamente a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)).

De manera excepcional el/la usuario/a puede presentar su reclamo de manera física, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permita la utilización de la plataforma digital, para su posterior incorporación en la plataforma digital a efectos de asegurar la gestión del reclamo presentado de manera física.

En atención a lo señalado, el/la usuario/a puede presentar su reclamo en cualquiera de las siguientes modalidades:

#### a. En forma presencial

El/la usuario/a puede registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su formato digital, cuando identifique un incidente que afecte la prestación de un servicio a cargo del MEF y que esté relacionado a los supuestos señalados en el literal d) del numeral 4.1 de la presente Directiva.

Para la presentación de un reclamo en forma presencial, todos los locales a nivel nacional en donde se brinde una atención al usuario del MEF deben poner a disposición del usuario un equipo de cómputo (PC) con acceso al Módulo de Registro de Reclamos, los cuales se detallan a continuación:

- Sede Central del MEF (Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario).
- Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) a nivel nacional.
- Tribunal Fiscal.
- Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

El personal asignado para la atención de un reclamo brinda información y asistencia técnica a los/as

usuarios/as que desean presentar un reclamo ante el MEF.

**b. En forma virtual mediante el Portal Institucional del MEF**



El/la usuario/a debe presentar su reclamo a través de la plataforma digital denominada Libro de Reclamaciones, que se encuentra en la Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)) en el siguiente enlace: <https://reclamos.servicios.gob.pe/>.

Culminado el registro del reclamo en la plataforma digital, el sistema genera el código de reclamo el cual es comunicado al/la usuaria/a. Posteriormente, una vez validado el registro del reclamo, se le asigna un número de expediente, el cual se le comunicará al/la usuario/a mediante correo electrónico.

El reclamo, en forma presencial o virtual, puede ser realizado en el horario de Mesa de Partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30 hasta las 16:30 horas). En caso el reclamo presentado a través de la plataforma digital, haya sido ingresado en horario y/o días distintos al de la atención de Mesa de Partes, se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente. Si el reclamo es registrado antes del inicio del horario de atención de la Mesa de Partes, se considerará presentado dentro de dicho horario.



Los/as usuarios/as, en caso sea necesario, complementan el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente.

El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.



En el caso de recibir un reclamo registrado en un medio distinto al Libro de Reclamaciones en formato digital, corresponde que el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

### 5.2.1.3 Oportunidad en la presentación de un reclamo

El/la usuario/a tiene hasta treinta días (30) calendario para registrar su reclamo a partir de ocurrido el hecho generador de la insatisfacción o disconformidad.



MEF

## 5.2.2 De la atención y respuesta del reclamo

### 5.2.2.1 De los plazos para la atención del reclamo

El reclamo de los/las usuarios/as debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones.

### 5.2.2.2 De la verificación de la hoja de reclamación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos verifica el contenido de la hoja de reclamación evaluando los siguientes aspectos:

- **Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia del MEF. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s para que continúe con su atención, notificando de ello al usuario/a que presentó el reclamo.
- **Si corresponde a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo y continúa con su trámite de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.2.6 de la presente Directiva.

En caso se determine que no corresponde a un reclamo (queja, denuncia u otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente para su atención de acuerdo a la normativa que corresponda.

- **Información necesaria y/o suficiente:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica al usuario/a que presentó el reclamo, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:39  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:11 COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:29:22  
COT  
Motivo: Doy V° B°

y se notifica el hecho, pudiendo el/la usuario/a interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos, cuenta con un plazo de hasta tres (03) días hábiles para llevar a cabo las acciones de verificación y derivación interna, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

### 5.2.2.3 Derivación y elaboración de la respuesta

Admitido el reclamo, la OGDAU, a través de la OGSU, lo deriva a la unidad de organización involucrada, citándose la disconformidad respecto del servicio prestado, para que elabore la respuesta correspondiente.

La unidad de organización involucrada de elaborar la respuesta es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. La respuesta elaborada será remitida al titular del órgano para su respectiva evaluación y firma.

La respuesta determina claramente si el reclamo ha sido aceptado o denegado, tomando en cuenta lo siguiente:

- **Aceptado:** Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. Se entiende por acción correctiva aquella que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el/la usuario/a.



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:46  
COT  
Motivo: Doy V° B°

De estar conforme, el titular del órgano firma y deriva la respuesta a la OGSU para su posterior notificación al/la usuario/a. En caso contrario, devuelve a la unidad orgánica responsable para su correspondiente subsanación.

La derivación de la respuesta por parte de la unidad de organización involucrada a la OGSU, no puede exceder de quince (15) días hábiles de admitido el reclamo.

De no recibir la respuesta dentro del plazo establecido, la OGSU, reitera el pedido a la unidad de organización involucrada, para la atención del reclamo, informando el hecho a su superior jerárquico.



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:15 COT  
Motivo: Doy V° B°

## 5.2.3 De la notificación de la respuesta

### 5.2.3.1 Comunicación de respuesta

La respuesta será remitida por el titular de la OGSU, a través de la plataforma digital que soporta la gestión de los reclamos, observando la modalidad de notificación solicitada por el/la administrado/a, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles de admitido el reclamo, a través de la Mesa de Partes de la OGDAU.

El término de la distancia para la notificación en el domicilio no está incluido dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles.

(Ver la Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos - Anexo N° 5 de la presente Directiva).

## 5.3 ARCHIVO DE RECLAMOS

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones, administrada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mantiene la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (3) años.

Excepcionalmente, según corresponda, el MEF mantiene la custodia del Libro de Reclamaciones en su formato físico, la cual se rige por las normas del Sistema Nacional de Archivos o las que resulten aplicables.

## 5.4 DE LA DIFUSIÓN

La OGDAU se encarga de la difusión en todos los locales del MEF y los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF a nivel nacional, de la existencia del Libro de Reclamaciones, el derecho que poseen los/as usuarios/as para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, así como el proceso de atención de los reclamos. Dicho aviso, también puede exhibirse en medios virtuales en forma visible.

## 6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 Los/as servidores/as del MEF que participen en la atención de las quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as y/o usuarios/as, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 6.2 Los servidores/as del MEF que no atiendan la queja o reclamo en los plazos previstos en la presente Directiva, incurrirán en responsabilidad administrativa conforme a la norma de la materia.



MEF

Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:29:32  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:05:50  
COT  
Motivo: Doy V° B°



MEF

Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:20 COT  
Motivo: Doy V° B°

- 6.3** La OGDAU efectúa el seguimiento de la atención oportuna de las quejas y reclamos interpuestos por los/as administrados/as y/o usuarios/as.

## **7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

- 7.1** La OGSU en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la aprobación de la presente Directiva requiere a todos los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF la designación de un/a servidor/a responsable titular y uno alterno encargado de la gestión de los reclamos en dicho Órgano y Unidad Orgánica.

- 7.2** Para el seguimiento, análisis y mejora en la gestión de reclamos en el MEF es de aplicación lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°001-2021-PCM/SGP.

## **8. ANEXOS**

- Anexo N° 1: Formulario Físico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación.
- Anexo N° 2: Formulario Electrónico para la presentación de Queja por Defecto de Tramitación.
- Anexo N° 3: Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
- Anexo N° 4: Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Quejas.
- Anexo N° 5: Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos.



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:29:54  
COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUIPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:06:26  
COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:27 COT  
Motivo: Doy V° B°

# ANEXO N° 1



## FORMULARIO FISICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° de Queja   
Fecha

### I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS  NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD  TELEFONO

CORREO ELECTRÓNICO:

DOMICILIO  DEPARTAMENTO   
(Especificar: Av./Calle/Jr./Psje./mz./Dpto./n°/Lote/Urb.)

PROVINCIA  DISTRITO

### II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la Queja  
(Número o código de documento por ejemplo)

#### MOTIVO DE LA QUEJA

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Suspensión injustificada del procedimiento       | <input type="checkbox"/> Silencio administrativo positivo               |
| <input type="checkbox"/> Infracción de los plazos legalmente establecidos | <input type="checkbox"/> No elevar el recurso de apelación              |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de los deberes funcionales        | <input type="checkbox"/> Otros defectos del procedimiento (especificar) |
| <input type="checkbox"/> Defectos en la notificación                      |   |
| <input type="checkbox"/> Omisión de trámites                              |   |

Detalle de la Queja:

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico Si  No

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en el Decreto Supremo N°050-2004-EF

\_\_\_\_\_  
Firma de usuario/a



## ANEXO N° 2



### FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN



N° de Queja   
Fecha

#### I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS  NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD  TELEFONO

CORREO ELECTRÓNICO:

DOMICILIO  DEPARTAMENTO   
(Especificar: Av./Calle/Jr./Psje./mz./Dpto./n°/Lote/Urb.)

PROVINCIA  DISTRITO

#### II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

Referencia sobre el expediente que motiva la Queja  
(Número o código de documento por ejemplo)

#### MOTIVO DE LA QUEJA

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Suspensión injustificada del procedimiento       | <input type="checkbox"/> Silencio administrativo positivo               |
| <input type="checkbox"/> Infracción de los plazos legalmente establecidos | <input type="checkbox"/> No elevar el recurso de apelación              |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento de los deberes funcionales        | <input type="checkbox"/> Otros defectos del procedimiento (especificar) |
| <input type="checkbox"/> Defectos en la notificación                      |   |
| <input type="checkbox"/> Omisión de trámites                              |   |

Detalle de la Queja:

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico  Si  No

Quejas distintas a las indicadas en el artículo 155 del Código Tributario y en el Decreto Supremo N°050-2004-EF La recepción de quejas, sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30a.m. hasta las 04:30p.m.); pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente. Si la queja es registrada antes del inicio del horario de atención de la Mesa de Partes, se considerará presentada dentro de dicho horario.

Enviar

Cancelar

Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:30:12  
COT  
Motivo: Doy V° B°

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Economía y Finanzas		Libro de Reclamaciones (D.S. N° 007-2020-PCM)
N° de hoja de reclamación: _____		
Nombre de la sede	Dirección de la sede	Fecha de registro
_____	_____	_____
<b>REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN</b>		
<i>Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información</i>		
<b>I. CUENTANOS. ¿QUÉ SUCEDIÓ?</b>		
<b>1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?</b>		
<i>Si su respuesta fue afirmativa marque una de las siguientes alternativas</i>		
( ) Si	( ) No	{ ( ) Telefon ( ) Pagina institucional ( ) Correo institucional ( ) Chat ( ) Red social
<b>2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el reclamo?</b>	___/___/___	<b>3. Aproximadamente a que hora sucedió</b>
_____	_____	_____
<b>4. Describenos ¿que sucedió?</b>		
<i>Cuentanos cual fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera mas detallada posible:</i>		
<b>I. INFORMACIÓN ADICIONAL</b>		
<b>1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar maximo dos opciones</b>		
<b>Trato profesional en la atención</b> (La persona que te atendió no lo hizo en forma adecuada) ( )		
<b>Tiempo</b> (Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste) ( )		
<b>Procedimiento</b> (No se siguió el procedimiento de atención o no estas de acuerdo con este) ( )		



Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:06:05  
COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:44 COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:30:18  
COT  
Motivo: Doy V° B°



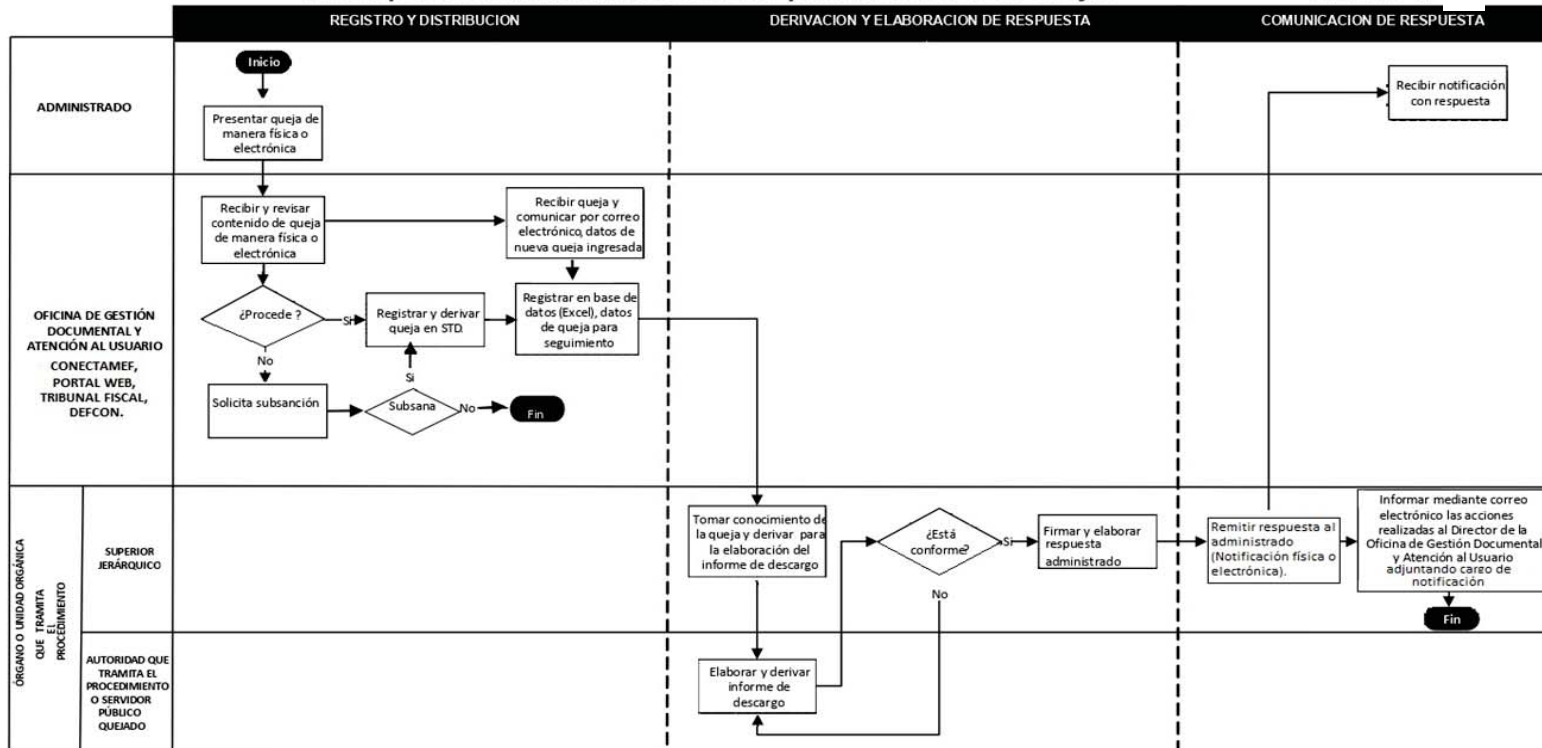
Firmado Digitalmente por  
CHAVEZ COTAQUISPE Monica  
Diana FAU 20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021 12:06:09  
COT  
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por  
JARA HUALLPATUERO  
Maria Ysabel FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 22/04/2021  
19:15:49 COT  
Motivo: Doy V° B°

### Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Quejas

ANEXO N° 4





### Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos

### ANEXO N° 5

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALETA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 22/04/2021 12:30:24 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por CHAVEZ COTAQUISPE Monica Diana FAU 20131370645 soft Fecha: 22/04/2021 12:06:14 COT Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por JARA HUALLPATUERO Maria Ysabel FAU 20131370645 soft Fecha: 22/04/2021 19:15:54 COT Motivo: Doy V° B°

