



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Conoce más sobre la atención de **reclamos y quejas** en el **MEF**

📄 Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13

Sobre el reclamo:

¿Qué es un reclamo?

Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario/a respecto de un servicio de atención brindado por el **Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)**.



¿Quién puede presentar un reclamo?

Toda persona natural o jurídica que considere haber recibido un servicio del MEF de manera insatisfactoria con relación al:



Trato profesional durante la atención.



Acceso a la prestación de un servicio.



Información brindada.



Resultado de la atención.



Confianza de la entidad ante las personas.



Tiempo de atención.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

CANAL VIRTUAL:

- En el portal web www.gob.pe/mef, dirígete a la sección de “**Enlaces de interés / Atención al Usuario**” en la parte inferior y haz clic en: **Libro de Reclamaciones**.
- Completa los pasos del formulario y haz clic en: **Finalizar**.



CANAL PRESENCIAL:

- En la **Plataforma de Atención al Usuario del MEF**, solicita **presentar un reclamo**.
- El **personal del MEF** te brindará apoyo en el proceso de llenado del formulario virtual para **presentar el reclamo**.



¿Cuál es el plazo para la atención de un reclamo?

Debe ser atendido en un plazo no mayor de **treinta (30) días hábiles**.

¿Este trámite tiene algún costo?

La atención de un reclamo es totalmente **gratuita**.

Sobre la queja:

¿Qué es una queja?

Es la manifestación de disconformidad efectuada por el usuario/a con respecto a algún defecto identificado en un trámite ingresado al **Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)**.



¿Quién puede presentar una queja?

Toda persona natural o jurídica que considere se han producido los siguientes supuestos durante el proceso de tramitación:



Suspensión injustificada del procedimiento.



Defectos en la notificación.



Incumplimiento de los deberes funcionales por parte del personal del MEF.



Omisión de trámites que deben ser subsanados previo a la resolución del trámite, entre otros.



Incumplimiento de los plazos establecidos.

¿Cómo puedo presentar una queja?

CANAL VIRTUAL:

- En el portal web www.gob.pe/mef, dirígete a la sección de “Enlaces de interés / Atención al Usuario” en la parte inferior y haz clic en: [Formulario de Quejas](#).
- Completa el formulario y haz clic en: [Enviar](#).



CANAL PRESENCIAL:

- En la **Plataforma de Atención al Usuario del MEF**, solicita de manera gratuita el **Formulario para Presentación de Queja por Defecto de Tramitación**.
- Completa y presenta el **formulario** correspondiente.






¿Cuál es el plazo para la atención de una queja?

Debe ser atendida y resuelta en un plazo no mayor de **tres (03) días hábiles**.

¿Este trámite tiene algún costo?

La atención de una queja es totalmente **gratuita**.

**Oficina General de Servicios al Usuario
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

 Horario: lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m.
 www.gob.pe/mef  Jr. Lampa N° 274, Lima 1 - Perú

Síguenos en:



@MEF_Peru



Ministerio de Economía y Finanzas