



# Resolución Ministerial

N° 227 -2023-MINCETUR

Lima, 07 AGO 2023

**VISTOS**, el Memorándum N° 667-2023-MINCETUR/SG/OGA de la Oficina General de Administración; el Informe N° 0033-2023-MINCETUR/SG/OGA/OTDA de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; el Informe N° 0044-2023-MINCETUR/SG/OGPPD/OR de la Oficina de Racionalización y el Memorándum N° 790-2023-MINCETUR/SG/OGPPD de la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; y,

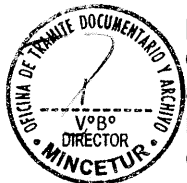
## CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Ministerial N° 181-2011-MINCETUR/DM de fecha 22 de junio del 2011 se aprueba la Directiva N° 003-2011-MINCETUR/DM "Directiva que establece lineamientos para la implementación, sistematización y atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo";

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, el artículo 25 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR establece que la Oficina General de Administración es el órgano de apoyo encargado de asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de administración de los recursos humanos, materiales y financieros del MINCETUR;



Que, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo de la Oficina General de Administración, a través del Informe N° 0033-2023-MINCETUR/SG/OGA/OTDA, propone la actualización de la Directiva N° 003-2011-MINCETUR/DM, mediante la formulación del proyecto de “Directiva para la atención de reclamos presentados ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo”, a fin que se encuentren conformes a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, la Oficina General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo, a través del Memorándum N° 790-2023-MINCETUR/SG/OGPPD, hace suyo el Informe N° 0044-2023-MINCETUR/SG/OGPPD/OR de la Oficina de Racionalización, en donde emite opinión favorable a la propuesta de Directiva antes indicada;

Que, de conformidad con el numeral 7.3.2 de la Directiva N° 001-2022-MINCETUR/DM “Directiva para la formulación, revisión, aprobación, modificación y difusión de directivas en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR”, aprobada por la Resolución Ministerial N° 133-2022-MINCETUR, se aprueban mediante Resolución Ministerial, las directivas que sean de aplicación sectorial o cuando siendo de aplicación para todos los órganos de la entidad, establezcan disposiciones que tengan efectos directos en los administrados;

Que, conforme a los documentos del Visto, es necesario aprobar una nueva Directiva que contemple la totalidad de los cambios propuestos, para lo cual se deberá dejar sin efecto la Directiva vigente;

De conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y modificatorias; la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR y modificatorias, el Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR y modificatoria; el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y la Resolución Ministerial N° 133-2022-MINCETUR, que aprueba la Directiva N° 001-2022-MINCETUR/DM “Directiva para la formulación, revisión, aprobación, modificación y difusión de directivas en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR”;

#### **SE RESUELVE:**

##### **Artículo 1.- Aprobación**

Aprobar la Directiva N° 001-2023-MINCETUR/DM “Directiva para la atención de reclamos presentados ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo”, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



# Resolución Ministerial

## Artículo 2.- Publicación

Disponer que la presente Resolución y su Anexo sean publicados en el Portal Web Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo ([www.gob.pe/mincetur](http://www.gob.pe/mincetur)), y encargar a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo la difusión y supervisión del cumplimiento de la presente Resolución.

## Artículo 3.- Vigencia

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Web Institucional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

## Artículo 4.- Derogación

Deróguese la Resolución Ministerial N° 181-2011-MINCETUR/DM de fecha 22 de junio del 2011 que aprueba la Directiva N° 003-2011-MINCETUR/DM "Directiva que establece lineamientos para la implementación, sistematización y atención de las reclamaciones presentadas por los usuarios ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo".

Regístrese y comuníquese.



**JUAN CARLOS MATHEWS SALAZAR**  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo





PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

## DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

### DIRECTIVA N°01-2023-MINCETUR/DM



Visado digitalmente  
por DEL ÚRBINA Roberto  
FAU 20504774288 hard  
Motivo: Doy visto bueno  
Fecha: 2023/07/20  
17:12:56-0500

#### I. OBJETO

Establecer disposiciones que regulan los procedimientos para la atención de los reclamos presentados por personas naturales o jurídicas, ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

#### II. FINALIDAD

Gestionar de manera oportuna e idónea la atención de los reclamos presentados ante el MINCETUR, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de los administrados.

#### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de obligatorio cumplimiento para el Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (RPGR), los responsables de atención de reclamos de los órganos y unidades orgánicas; así como para los servidores y funcionarios públicos de todos los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR, que intervienen en los procedimientos regulados en la presente directiva, quedando exceptuado el Plan COPESCO Nacional.

#### IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- 4.2 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.3 Decreto Supremo N° 005-2002-MINCETUR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y sus modificatorias.
- 4.4 Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 4.5 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.
- 4.6 Resolución Secretarial N° 04-2021-MINCETUR/SG, que designa a los responsables encargados (titular y alterno) del proceso de gestión de reclamos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

#### V. RESPONSABILIDAD

- 5.1. La Oficina de Trámite Documentario y Archivo (OTDA) es el órgano encargado de la implementación y cumplimiento de las disposiciones de la presente directiva.
- 5.2. La Secretaría General, o quien esta delegue en la entidad, es responsable de las acciones establecidas en el numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.
- 5.3. El RPGR del MINCETUR, es responsable de realizar las acciones establecidas en los literales a), b), c) d), e), f) y g) del numeral 5.3.4 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.

Min  
cetur  
Visado digitalmente por  
PARRA PUENTE Victor Hugo FAU 20504774288  
hard  
Motivo: Doy visto bueno  
Fecha: 2023/07/31 16:44:17-0500

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Definiciones

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

- a. **Administrado:** Es toda persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa de un procedimiento administrativo o trámite interno ante el MINCETUR.
- b. **Libro de Reclamaciones:** Es una plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar sus reclamos y hacer seguimiento de su atención, mientras que al MINCETUR le permite gestionar los reclamos, supervisar su atención y obtener información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En caso de suspensión temporal de la plataforma digital, se cuenta con un Libro de Reclamaciones en versión física como medio de respaldo y para facilitar a los administrados el registro del reclamo, el cual es incorporado en la plataforma digital una vez que se restablezca.

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones” es administrada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM). Por su parte, la OTDA debe asegurar, en caso sea necesario, la disponibilidad del Libro de Reclamaciones en formato físico.

- c. **Reclamo:**

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante el MINCETUR por la atención recibida o la prestación de un bien o servicio. El reclamo puede versar sobre los siguientes motivos:

- a) Trato profesional durante la atención,
- b) Información,
- c) Tiempo de atención,
- d) Acceso a la prestación de los bienes y servicios,
- e) Resultado de la gestión o atención; y,
- f) 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 SGP de la PCM respecto de los reclamos interpuestos.

- d. **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención recibida por la persona.
- e. **Acción correctiva:** Es la acción 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.

### 6.2 Naturaleza del reclamo

Los reclamos presentados ante el MINCETUR no tienen la naturaleza de recurso administrativo, y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnativo, ni suspende los plazos establecidos de los procedimientos en curso.

### 6.3 De los principios para la atención de los reclamos

El trámite de los procedimientos para la atención de los reclamos se rige por los siguientes principios:



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

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

#### 6.4 De la gratuidad de los reclamos

La tramitación de los reclamos que formulen los administrados en contra de los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR, se realizan de forma gratuita.

### VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

#### 7.1. Registro del reclamo

##### 7.1.1 Formas de presentación del reclamo

En caso el administrado identifique un incidente a cargo del MINCETUR, comprendido en los supuestos señalados en el literal “c” del numeral 6.1 de la presente directiva, queda habilitado a presentar su reclamo.

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

De manera excepcional, el administrado puede presentar su reclamo físicamente, siempre que las condiciones, al momento de su registro, no permita la utilización de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”.

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

##### a. En forma virtual mediante el Portal Institucional del MINCETUR

El administrado debe presentar su reclamo a través de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, disponible en la Plataforma GOB.PE ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)) a través del siguiente enlace:  
[https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution\\_id=10](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=10)

Al ingresar al referido enlace, el administrado completa la Hoja de Reclamación virtual, consignando la información necesaria en cada campo.

Culminado el registro del reclamo, el sistema genera un código de reclamo que se comunica al administrado mediante correo electrónico o mensaje de texto (SMS), según lo haya indicado en la Hoja de Reclamación.

El administrado, en caso estime necesario, complementa el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que considere pertinentes. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

acompañado de la documentación correspondiente que lo sustente, ni por ser presentado en lengua originaria.

#### **b. En forma presencial**

De manera excepcional, el administrado puede presentar su reclamo de manera física si, al momento de su registro, las condiciones no permiten el uso de la plataforma digital.

En caso de que se presente un reclamo de manera física, la OTDA pone a disposición del administrado el Libro de Reclamaciones físico.

El personal asignado para la atención del reclamo brinda información y asistencia a los administrados, sobre los campos que deben completar en la Hoja de Reclamación Física (Anexo N° 1). Suscrita la Hoja de Reclamación por el administrado, el personal asignado procede a entregarle el cargo correspondiente.

Posteriormente, el RPGR traslada de manera clara y precisa la información en la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, incluyendo la referencia de la codificación del reclamo presentado físicamente, a efectos de asegurar la gestión del reclamo.

En el caso de recibir un reclamo registrado en un medio distinto (correo electrónico, mesa de partes o ventanilla virtual) a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, corresponde al órgano o unidad orgánica que lo recibió remitirlo con documento formal al RPGR, a fin de incluirlo en la plataforma digital en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo. En caso no se disponga de toda la información necesaria para trasladar el reclamo a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, el RPGR gestiona con el administrado la remisión de la información.

#### **7.1.2 Oportunidad para presentar un reclamo**

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

#### **7.1.3 Verificación del ingreso de reclamos**

El RPGR verifica diariamente durante el horario de 9:00 a 18:00 horas los reclamos que se hayan registrado en la Plataforma Digital “Libro de Reclamaciones” del MINCETUR, o en su defecto, en el Libro de Reclamaciones de manera física.

### **7.2. Atención y respuesta del reclamo**

#### **7.2.1. Plazo para la atención del reclamo**

El reclamo del administrado debe ser atendido en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

#### **7.2.2. Verificación de la Hoja de Reclamación**

El RPGR verifica el contenido de la Hoja de Reclamación en un plazo de tres (03) días hábiles contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, para lo cual evalúa los siguientes aspectos:



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- a. **Competencia:** Se verifica si el reclamo es de competencia del MINCETUR. En caso no lo fuera, se deriva externamente a la entidad o empresa pública competente para su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El administrado que presentó el reclamo es notificado de la derivación.
- b. **Conformidad con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM:** Se verifica si el contenido de la Hoja de Reclamación corresponde a un reclamo, conforme a lo señalado en el literal "c" del numeral 6.1 de la presente directiva.

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

- c. **Información necesaria y/o suficiente:** Se 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.

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se notifica al administrado, para que, en un plazo de dos (02) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación, 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 y se notifica el hecho al administrado, pudiendo éste interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

### 7.2.3. Derivación y elaboración de la respuesta

Verificado el reclamo, el RPGR lo deriva por la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", al responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica involucrada, para que elabore la respuesta correspondiente.

El responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica analiza los medios aportados y proyecta la respuesta al reclamo, la cual es remitida al RPGR por la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", en un plazo de veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente en que recibió el reclamo.

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

- a. **Aceptado:** Cuando el reclamo presentado es acogido. En este caso, si corresponde, se señalan adicionalmente las acciones correctivas a adoptar.
- b. **Denegado:** Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por el administrado.

El RPGR revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta al reclamo. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta en el formato establecido en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". En caso contrario, lo devuelve al responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica, para su subsanación.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

De no recibir el proyecto de respuesta dentro del plazo establecido por la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, la OTDA reitera el pedido de atención del reclamo, al superior jerárquico del “Responsable de atención de reclamos del órgano o unidad orgánica involucrada”, a efectos de informar que el plazo de atención del reclamo está próximo a vencer y solicitar que emita a la brevedad el proyecto de respuesta.

Los servidores del MINCETUR involucrados que no atiendan el reclamo en el plazo previsto en la presente directiva, incurren en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

#### **7.2.4. Notificación de la respuesta**

El RPGR remite la respuesta del reclamo, observando la modalidad de notificación solicitada por el administrado dentro del plazo de atención señalado en el numeral 7.2.1 de la presente directiva.

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

#### **7.3. Archivo de reclamos**

La plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, mantiene la información de los reclamos tramitados a través de esta vía por el plazo de tres (3) años.

Por su parte, el MINCETUR 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.

#### **7.4. Difusión de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”**

La OTDA está a cargo de difundir la existencia de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en el portal GOB.PE del MINCETUR, en un área de fácil acceso al administrado.

La difusión también se realiza en medios físicos de forma visible y accesible, indicando el derecho que poseen los/as administrados/as para solicitarlo cuando lo consideren conveniente, así como el proceso de atención de los reclamos.

### **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**PRIMERA.-** En un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la aprobación de la presente directiva, los órganos y unidades orgánicas del MINCETUR comunican formalmente a la OTDA la designación de sus responsables de atención de reclamos, titular y alterno.

En caso los responsables de atención de reclamos de los órganos y unidades orgánicas dejen de trabajar en la entidad o se presente alguna situación que dificulte el cumplimiento de la labor para la cual fueron designados; el órgano o unidad orgánica designa a un nuevo responsable y lo comunica formalmente a la OTDA en un plazo máximo de cinco días (5) hábiles, contados desde el día siguiente al último día de labores, o de ser el caso, desde que el jefe inmediato toma conocimiento de la dificultad del cumplimiento de la labor.

**SEGUNDA.-** Cualquier situación no contemplada en la presente directiva, será resuelta en conformidad con la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de



PERÚ

Ministerio  
de Comercio Exterior  
y Turismo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

reclamos en las entidades de la Administración Pública, sin perjuicio de la normativa general vigente sobre la materia.

**TERCERA.-** Las disposiciones contenidas en la presente directiva son evaluadas permanentemente por la OTDA, a fin de optimizar la gestión de atención del Libro de Reclamaciones.

#### **IX. ANEXO**

Anexo N° 1: Hoja de Reclamación Física.



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### Anexo N° 1 Hoja de Reclamación Física



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

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 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### REGISTRO - HOJA DE RECLAMACIÓN

*Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.*

#### I. CUÉNTANOS ¿QUÉ SUCEDIÓ?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?

*Si su respuesta fue "No" marque una alternativa*

( ) Sí

No

( ) Teléfono

( ) Página institucional

( ) Correo electrónico

( ) Chat

( ) Red social

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo? \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

3. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió? \_\_\_\_\_

4. Describenos ¿qué sucedió?

*Cuéntanos cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo, de la manera más detallada posible.*

Empty text area for providing details of the complaint.

#### II. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo dos opciones

Trato profesional en la atención:

*(La persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada)*

( )

Tiempo:

*(Hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste)*

( )

Procedimiento:

*(No se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este)*

( )



PERÚ

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

- Información:**  
*(La orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa)* ( )
- Resultado:**  
*(No se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.)* ( )
- Confianza:**  
*(Ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad)* ( )
- Disponibilidad:**  
*(El medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.)* ( )
- Infraestructura:**  
*(El ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro)* ( )

Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo? Sí ( ) No ( )

III. DATOS PERSONALES

1. Tipo de documento      DNI ( )      Carné de extranjería ( )      Pasaporte ( )

2. N° de documento \_\_\_\_\_      3. Nombres y apellidos \_\_\_\_\_

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- ( ) Quiero recoger una copia en Sede
- ( ) Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio Coloque su dirección \_\_\_\_\_
- ( ) Quiero recibirla por celular Coloque su número \_\_\_\_\_
- ( ) Quiero recibirla por correo electrónico Coloque su correo electrónico \_\_\_\_\_

5. Notificaciones del avance (opcional)

Selecciona cómo quieres recibir notificaciones del avance de tu reclamo.

- ( ) Correo electrónico Coloque su dirección \_\_\_\_\_
- ( ) Mensaje de texto Coloque su número \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del ciudadano



### X. FLUJOGRAMA

#### 10.1 Procedimiento de gestión de reclamos

