



06PP



Resolución de Secretaría General

Lima, 01 de octubre de 2015

N° 021 -2015-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 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;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, establece además, 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 entidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, de acuerdo a los literales b) y e) del artículo 72 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzanzas, aprobado con Decreto Supremo N° 117-2014-EF, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios 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;

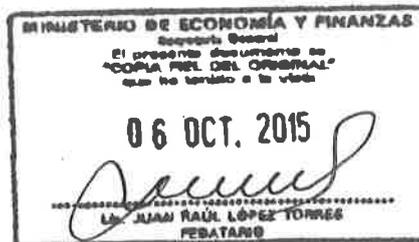
Que, en cumplimiento al considerando precedente, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario, presenta la propuesta de Directiva "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzanzas", en concordancia con los dispositivos legales pertinentes y en coordinación con la Oficina General de Planificación y Presupuesto;

Que, la citada Directiva tiene por objeto, establecer las normas y el procedimiento que regule la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos

185874

147301





que interpongan los administrados y/o usuarios 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;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado por Decreto Supremo N° 117-2014-EF;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar 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", la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución de Secretaría General N° 003-2011-EF/13 y su modificatoria.

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

Regístrese y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaría General





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

1. OBJETO

Establecer las normas y el procedimiento que permiten 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 Decreto Supremo N° 117-2014-EF, aprueba Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Ministerio de Economía y Finanzas.

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. DISPOSICIONES 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.

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

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 el Defecto de Tramitación contemplada en la Ley N° 27444.





El reclamo consignado en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, 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 tiene 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 deberán 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 quejas y reclamos

Los trámites de las quejas y reclamos que se formulen contra los órganos o unidades orgánicas del MEF, serán gratuitos.





4.6 Del registro de quejas y reclamos

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario debe llevar el registro de las quejas y reclamos que presenten los administrados y/o usuarios. Dichos registros, deberán contener datos del administrado, 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 Gestión Documental y Atención al Usuario 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, o en su defecto en el Libro de Reclamaciones de manera física, 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 Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario, a través de un correo electrónico, el número de documento de respuesta y la fecha de notificación, para el registro correspondiente al que hace referencia en el numeral 4.6 anterior.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1 DE LA QUEJA

5.1.1 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 la queja contra los defectos de tramitación que supongan paralización, infracción de los plazos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, 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)
- Tribunal Fiscal
- Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero (que no se trate de una queja contra SUNAT y el Tribunal Fiscal)
- Órgano de Control Institucional





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

b. Mediante el Portal Institucional del MEF

La presentación virtual de la queja por defecto de tramitación, se efectuará a través del Formulario Electrónico, al que se puede acceder a través del Portal Institucional del MEF.

Toda queja presentada en forma física o mediante el Portal Institucional del MEF, podrá ser realizada en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.); en caso de las quejas presentadas mediante Formulario Electrónico, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.

5.1.2 Requisitos para la presentación de la queja

El Formulario Físico para la Presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 01) y el Formulario Electrónico para la Presentación de Queja por Defecto de Tramitación (Anexo N° 02), deben contener la información siguiente:

- Fecha de presentación de la queja
- Nombre y apellidos del administrado o de su representante.
- Número del Documento Nacional de Identidad.
- Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- Teléfono
- Correo Electrónico del usuario
- Referencias sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo).
- Identificación clara y precisa de la queja.
- Firma o huella digital (sólo para formulario físico)

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 podrá ser desestimada por el incumplimiento de los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 5.1.2 contenidos en la presente Directiva, si una vez observados no son subsanados dentro del plazo otorgado.

La queja también podrá ser declarada fundada o infundada dependiendo si, de su contenido, se advierte o verifica las razones 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 Servicios al Usuario a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario llevará un libro de Reclamaciones de manera física y virtual, que contiene un Formato de Hoja de Reclamaciones, en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además datos sobre 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

El usuario puede consignar información, en el Formato de Hoja de Reclamación Física del Libro de Reclamaciones, ubicado en la Mesa de Parte de las Plataformas de Atención del Ministerio de Economía y Finanzas.

- La sede central del MEF - Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
- Tribunal Fiscal
- Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero
- Consejo Nacional de la Competitividad - CNC
- Procuraduría Pública
- Secretaría Técnica de Apoyo a la comisión - Ad Hoc creada por la Ley N° 29625
- Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF).

b. Mediante el Portal institucional del MEF

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

Todo reclamo presentado en forma física o mediante el Portal Institucional del MEF, podrá ser realizado en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.); en caso de los reclamos presentados mediante Hoja de Reclamación Electrónica, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, el reclamo será ingresado, pero se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente.

5.2.3 Requisitos para la presentación del reclamo

El Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 03) y el Formato Electrónico de la Hoja de





Reclamación del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 04), debe contener como mínimo la información siguiente:

- Fecha de presentación de reclamo.
- Nombre y apellidos del usuario
- Número de Documento Nacional de Identidad
- Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb, indicando el nombre del distrito, provincia y departamento).
- Teléfono
- Correo electrónico del usuario.
- Descripción o detalle de la reclamación.

5.3 DE LA DIFUSIÓN

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario deberá consignar un aviso en el cual se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. Esta disposición se hace extensiva a todas las sedes provistas con el Libro de Reclamaciones.

5.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

5.4.1 DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS

a. Registro y distribución

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario, recibe la queja que haya sido presentada en forma física o mediante el Portal Institucional del MEF.

Si la queja es presentada en la Mesa de Partes de las Unidades de Recepción descritas en el literal a) numeral 5.1.1, de la presente directiva, debe comunicarse en el plazo máximo de dos horas mediante correo electrónico dirigido al Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario del MEF, para su conocimiento y seguimiento de la atención por parte del servidor quejado.

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

b. Derivación y elaboración de la respuesta

Recibida la queja, el superior jerárquico toma conocimiento del deber infringido y la norma que lo exige, y deriva en el día al quejado responsable de tramitar el procedimiento, para que elabore su informe de descargos en el plazo máximo de un (1) día hábil de haberlo solicitado.

El quejado, elabora informe de descargo y 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 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.

c. Comunicación de respuesta

Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto en el literal b) del presente numeral, procede a su notificación, conforme con la modalidad indicada por el administrado.

Asimismo, informa mediante correo electrónico, al Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario las acciones realizadas para la atención de la queja.

(Ver Descripción Gráfica del Procedimiento para la atención de Quejas - Anexo N° 05)

5.4.2 DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

a. Registro y distribución

Los reclamos que registren los usuarios en el Libro de Reclamaciones de manera física o electrónica, son revisados por el personal encargado de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 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

Los reclamos que se registren a través del Libro de Reclamaciones de manera física, provenientes de Tribunal Fiscal, Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, Consejo Nacional de la Competitividad - CNC, Procuraduría Pública, Secretaría Técnica de Apoyo a la comisión - Ad Hoc creada por la Ley N° 29625 y del Centro de Servicios de Atención al Usuario (CONNECTAMEF), deberán ser comunicados mediante correo electrónico al funcionario responsable de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario para su registro y seguimiento.

b. Derivación y elaboración de la respuesta

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

El área responsable de elaborar la respuesta, debe indicar además las medidas a adoptarse para evitar acontecimientos similares en el futuro, luego de la cual la remite al titular del órgano o unidad orgánica para su respectiva evaluación y firma.





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

La derivación de la respuesta del órgano involucrado a la Oficina General de Servicios al Usuario, no podrá exceder que quince (15) días hábiles desde interpuesto el reclamo.

De no recibir la respuesta dentro del plazo establecido, la Oficina General de Servicios al Usuario, reiterará por escrito al órgano o unidad orgánica involucrada, la atención del reclamo, informando el hecho a su superior jerárquico.

c. Comunicación de respuesta

La respuesta será remitida por el titular de la Oficina General de Servicios al Usuario, observando la modalidad de notificación solicitada por el administrado, en el plazo no mayor a 30 días hábiles, a través de la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.

(Ver Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos - Anexo N° 06).

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 la 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 Gestión Documental y Atención al Usuario, 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 coordinación con la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario, desarrollará en el Portal Institucional del MEF, las mejoras en 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 La Oficina General de Servicios al Usuario, el Tribunal Fiscal, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, Consejo Nacional de la Competitividad - CNC y Procuraduría Pública, Secretaría Técnica de Apoyo a la comisión - Ad Hoc creada por la Ley N° 29625 y el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF), deberán exhibir en sus respectivos locales y/o cuando





correspondan en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo un aviso del libro de Reclamaciones.

- 7.3 La Oficina General de Servicios al Usuario, dentro de los primeros quince (15) días calendarios de culminado cada semestre, deberá informar al Órgano de Control Institucional sobre la atención de los reclamos presentados por los administrados o usuarios a través del Libro de Reclamaciones de manera Física o virtual, remitiendo copia de la citada información a la Secretaría General.

ANEXOS

- Anexo N° 01: Formulario Físico para la presentación de Quejas por Defecto de Tramitación.
Anexo N° 02: Formulario Electrónico para la presentación de Quejas por Defecto de Tramitación.
Anexo N° 03: Formato Físico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
Anexo N° 04: Formato Electrónico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones.
Anexo N° 05: Descripción gráfica del Procedimiento para la Atención de Quejas
Anexo N° 06: Descripción gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos.





ANEXO N° 01



FORMULARIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Nro. de Queja
Fecha

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO

DOMICILIO
(Especificar Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb.)

DISTRITO PROVINCIA

DEPARTAMENTO

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

REFERENCIA SOBRE EL EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA
(NÚMERO O CÓDIGO DEL DOCUMENTO)

SÍRVASE DETALLAR LA QUEJA

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

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico? SI NO

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 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.); en caso de las quejas presentadas mediante Formulario Electrónico, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.

Firma del usuario





ANEXO N° 02



FORMULARIO ELECTRONICO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Nro. de Queja
Fecha

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS NOMBRES

DOCUMENTO DE IDENTIDAD TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO

DOMICILIO
(Especificar Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb.)

DISTRITO PROVINCIA

DEPARTAMENTO

II. INDICACIÓN DE LA QUEJA PRESENTADA

REFERENCIA SOBRE EL EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA
(NÚMERO O CÓDIGO DEL DOCUMENTO)

SÍRVASE DETALLAR LA QUEJA

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

Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico? SI NO

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 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.); en caso de las quejas presentadas mediante Formulario Electrónico, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, la queja será ingresada, pero se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente.

Enviar

Cancelar





ANEXO N° 04

Formato Electrónico de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

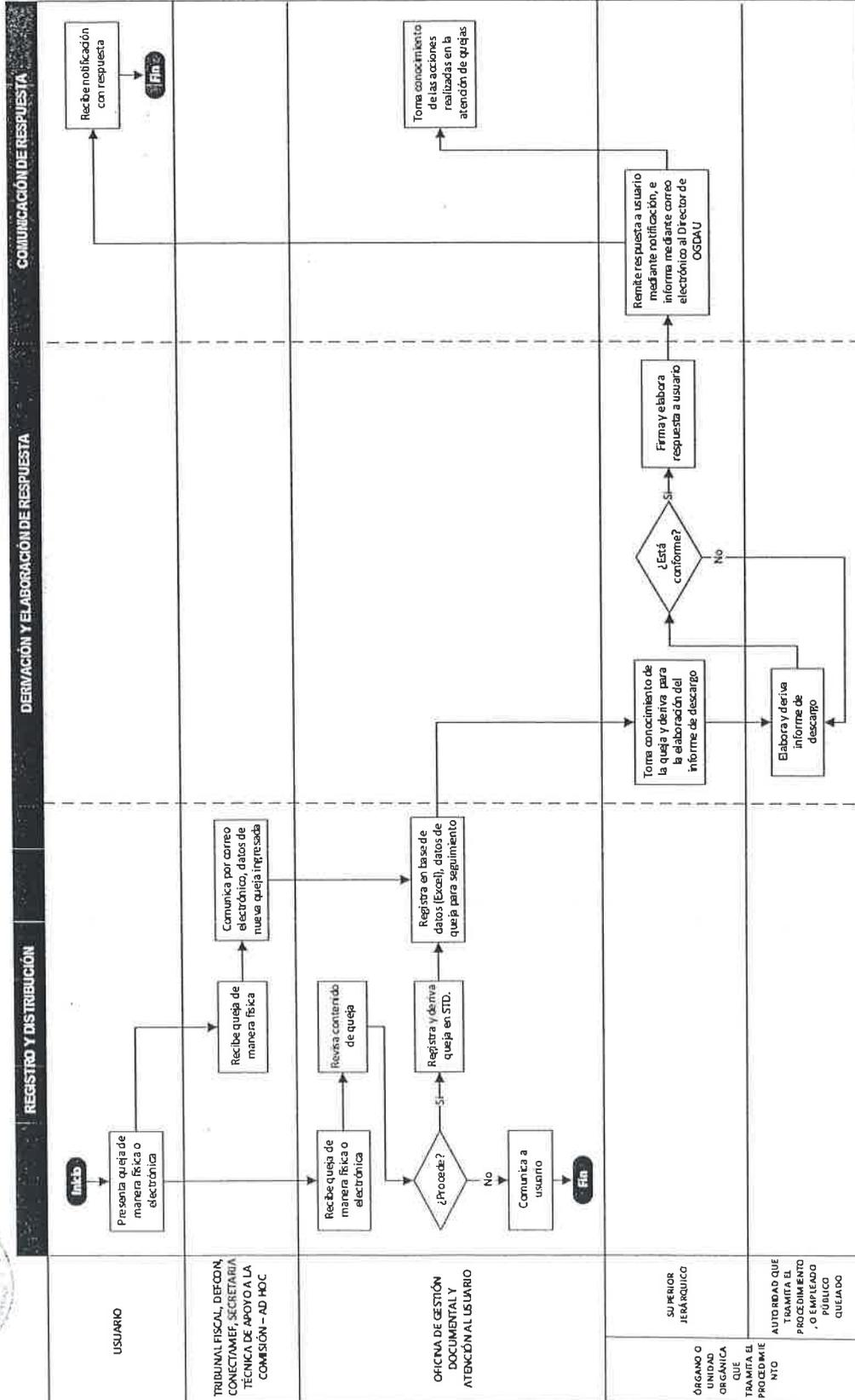
LIBRO DE RECLAMACIONES		
FECHA	<input type="text"/>	HOJA DE RECLAMACIÓN <input type="text"/>
 PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas		
I. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO		
APELLIDOS	NOMBRES	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DOMICILIO	<input type="text"/>	
	(Especificar Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N*/Lote/Urb.)	
DISTRITO	<input type="text"/>	PROVINCIA <input type="text"/>
DEPARTAMENTO	<input type="text"/>	
II. IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA		
Descripción		
<input type="text"/>		
Desea ser notificado a través de su cuenta de correo electrónico? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
La recepción del reclamo sea de forma electrónica o física, se realiza en el horario de mesa de partes a nivel nacional (lunes a viernes de 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.); en caso de los reclamos presentados mediante Hoja de Reclamaciones Electrónica, se deberá considerar que pasado este horario o en días distintos, el reclamo será ingresado, pero se tendrá por presentado a partir del día hábil siguiente.		
<input type="button" value="Enviar"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>





ANEXO N° 05

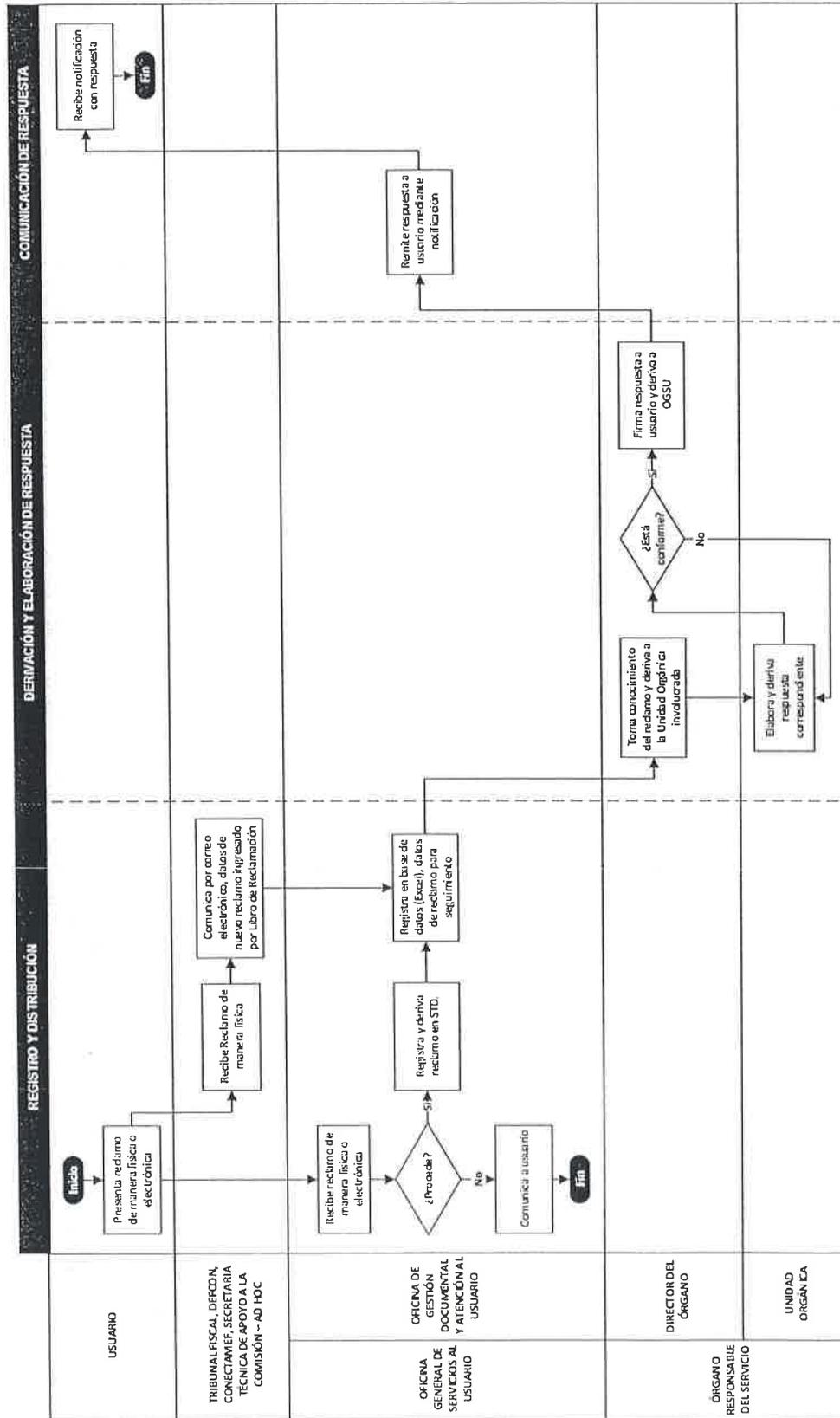
Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Quejas





ANEXO N° 06

Descripción Gráfica del Procedimiento para la Atención de Reclamos



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Servicio General
 El presente documento es COPIA DEL ORIGINAL que ha servido a la vista
 06 OCT. 2015
 L. JUAN RAMÓN LÓPEZ TORRES
 PEDATARIO