



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

04 NOV. 2013

Lic. JUAN RAÚL LOPEZ TORRES
FEDATARIO

Resolución de Secretaría General

Lima, 31 de octubre de 2013

No. 009-2013-EF/13

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 003-2011-EF/13 se aprobó la Directiva N° 003-2011-EF/41.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas", cuyo objeto es establecer las normas y el procedimiento que permitan regular la recepción, derivación, seguimiento y atención de las quejas y reclamos que interpongan los administrados y/o usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), sobre defectos de tramitación, así como insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio brindado por parte del personal del MEF;

Que, el artículo 158 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que el administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación y en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, para cuyo efecto dispone un plazo para la resolución de la queja por parte del superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, establece como parte de las obligaciones de las entidades del Sector Público, contar con un Libro de Reclamaciones que conste de manera física o virtual, así como proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado;

Que, de acuerdo con el artículo 53 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43, la Oficina de Planificación, Inversiones y Racionalización de la Oficina General de Planificación, Inversiones y Presupuesto, tiene entre sus funciones, proponer, conducir y evaluar las acciones de racionalización administrativa, así como formular, proponer y actualizar directivas administrativas para optimizar la gestión del Ministerio y su desarrollo organizacional; motivo por el cual la mencionada Oficina, en coordinación con la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, han propuesto modificar la Directiva N° 003-2011-EF/41.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas", a fin de mejorar la atención de las quejas y reclamos de manera oportuna y eficiente;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 223-2011-EF/43;



180479
162228

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

04 NOV. 2013


LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificar los numerales 5.2.1 y 5.2.2 del acápite 5.2, el literal e) del numeral 5.4.1, los literales a) y c) del numeral 5.4.2, así como los numerales 7.5 y 7.8 de la Directiva N° 003-2011-EF/41.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución de Secretaría General N° 003-2011-EF/13, los cuales quedan redactados de la siguiente manera:

"5.2. DEL RECLAMO

5.2.1 Del Libro de Reclamaciones

La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones a través de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo llevará un Libro de Reclamaciones de manera física y virtual, que contiene un Formato de Hoja de Reclamación, 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

Podrá apersonarse a la Mesa de Partes de la sede central del MEF, del Tribunal Fiscal, de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, Procuraduría Pública, Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión – Ad Hoc creada por Ley N° 29625 o del Centro de Servicios de Atención al Usuario (CONECTAMEF), en las cuales estará a su disposición el Libro de Reclamaciones de manera física, en cuyas Hojas de Reclamación (Anexo N° 2), se registrará el reclamo en forma adecuada y obtendrá una copia del mismo.

b) Portal Institucional del MEF

El usuario presentará su reclamo a través del Formato Virtual "Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones" (Anexo N° 3), que se encuentra en el Portal Institucional del MEF.

(...)

5.4. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

5.4.1. DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS

(...)



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista

04 NOV. 2013

Lic. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

Resolución de Secretaría General

e) Comunicación del resultado

Una vez que el superior jerárquico emita el pronunciamiento que resuelve la queja en el plazo previsto en el literal d), se procede a su notificación a través de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo y conforme a las modalidades y plazos de notificación previstos en los artículos 20 y 24 de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

(...)

5.4.2 DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

a) Registro y distribución de reclamos

Los reclamos que registren los usuarios en el Libro de Reclamaciones de manera física o virtual, son revisados por el personal encargado de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo. De estar conforme, el titular de la Oficina deriva en el mismo día al titular del órgano o unidad orgánica involucrada mediante el STD, para su respectiva atención y respuesta.

(...)

c) Elaboración de la respuesta

El área responsable de elaborar la respuesta, debe efectuarla en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, indicando 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 Atención al Usuario y Comunicaciones, para su respectiva atención, caso contrario, devuelve al área responsable de elaborar la respuesta para su respectiva subsanación.

La derivación de la respuesta a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, no podrá exceder de quince (15) días hábiles desde interpuesto el reclamo.



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es

"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

que he tenido a la vista

04 NOV. 2013

Lic. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

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

(...)."

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

(...)

- 7.5 La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, dentro de los primeros quince (15) días 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.
- 7.8 La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, responsable de la recepción y trámite de las "Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones" de manera física y virtual, registradas por los usuarios, deberá mantener el archivo de las mismas por el periodo de dos (2) años, desde la fecha de registro del reclamo.

Artículo 2.- Suprimir el numeral 7.2 de las Disposiciones Complementarias y Finales de la Directiva N° 003-2011-EF/41.02 "Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución de Secretaría General N° 003-2011-EF/13.

Artículo 3.- Incorporar el Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, de manera física, que constituirá el Anexo N° 2, por lo que el Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones virtual será el Anexo N° 3.

Artículo 4.- Publicar la presente Resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), así como en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del MEF mediante correo electrónico.

Regístrate y comuníquese.

KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es

"COPIA FIEL DEL ORIGINAL."

que he tenido a la vista

04 NOV. 2013

Lic. JUAN RAÚL LOPEZ TORRES
FEDATARIO

ANEXO N° 2

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación Nº 00000001-2013
Fecha	(día)	(mes)	(año)	
(Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica) (Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/CE				
Teléfono / e-mail:				
2. Identificación de la Atención Brindada				
Descripción:				
..... Firma del Usuario				
3. Acciones adoptadas por la Entidad				
Detalle:				



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

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

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Secretaría General

El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

que he tenido a la vista

ANEXO N° 3

04 NOV. 2013

LIC. JUAN RAUL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES

Fecha: día mes añoHoja de Reclamación: N° 2011-01000000

PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

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



1. Identificación del Usuario

Nombre: * Apellidos: *Domicilio: *DNI: * Teléfono: **E-mail: **

2. Identificación de la atención brindada:

Descripción:

* Estos campos son obligatorios.

** Al menos uno de estos campos debe contener información.

