

¿Cómo voy a conocer el resultado de mi queja?


El resultado de la queja será notificado al domicilio que consigne el administrado. Si la queja es declarada fundada por el superior jerárquico, se dictarán las medidas correspondientes respecto del procedimiento y se dispondrá las acciones necesarias referidas a la determinación de los responsables.

Presentación de quejas por defectos de tramitación vía portal MEF



Formulario Electrónico para presentación de Queja por Defecto de Tramitación

(www.mef.gob.pe)


PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas

FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

Nro. de Queja: 2012-000149

I. DATOS PERSONALES

APELLIDOS: NOMBRES:
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: TELÉFONO:
 CORREO ELECTRÓNICO:
 DOMICILIO:
 DEPARTAMENTO: PROVINCIA: DISTRITO:

II. INDICACIÓN DEL CONCEPTO DE QUEJA (Sirva detallar la queja).

* Los campos son obligatorios
 ** Debe ser llenado al menos uno de los campos

Condiciones:

El horario de recepción es de 08:30 a 16:30 horas, de lunes a viernes.
 No se recepcionarán quejas los sábados, domingos o feriados.
 Las quejas se procesarán en el día, si son ingresadas por los administrados o ciudadanos en días hábiles, desde las 00:00 horas hasta las 16:30 horas.
 Las quejas presentadas desde las 16:31 horas y hasta las 23:59 horas serán recepcionadas y tramitadas a partir de las 08:30 horas del día hábil siguiente.



Jr. Junín 319, Cercado de Lima
 Lima - Perú
 Central Telefónica
 (511) 311 5930

QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN



OFICINA GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Artículo 158 de la Ley N° 27444
 Ley del Procedimiento
 Administrativo General



¿Qué es una queja por defecto de tramitación?

Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el usuario y/o administrado sobre defectos de tramitación establecidos en el artículo 158 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

No están comprendidas las quejas relacionadas con los procedimientos tributarios, los cuales se atienden conforme a lo dispuesto en las normas especiales. Es un remedio procesal y su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso administrativo (Apelación, Reconsideración), ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.



¿En qué casos es aplicable una queja por defectos de tramitación?

El administrado puede formular queja contra los defectos de tramitación, 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 procedimiento.

¿La queja por defectos de tramitación puede ser tramitada como un reclamo en el Libro de Reclamaciones?

No. El Reclamo es la insatisfacción o disconformidad del administrado y/o usuario respecto a un servicio de atención brindado por el Ministerio que se consigna en la Hoja de Reclamaciones.

¿Quién resuelve y que plazo de atención tiene una queja por defectos de tramitación?

Las quejas son derivadas al superior jerárquico del quejado que tramita el procedimiento administrativo, quien se pronunciará sobre la queja presentada en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.

¿Cuáles son los costos por derecho de tramitación que debo asumir al presentar mi queja?

Los trámites de las quejas que se formulan ante los órganos o unidades orgánicas competentes son GRATUITOS, no se debe efectuar pago por tasa o derecho de tramitación, ni costo de formulario.

¿Cómo presento mi queja?

Puede hacerlo en forma presencial, acercándose y presentando su escrito en la Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Usuario, Trámite Documentario y Archivo, o mediante nuestro Portal Institucional (www.mef.gob.pe) a través del Formulario Electrónico de Queja.

¿Qué requisitos tiene la presentación de la Queja?

Toda queja debe contener la información siguiente:

- › Nombres y apellidos
- › Número de documento de identidad
- › Domicilio
- › Correo electrónico (opcional),
- › Teléfono
- › Indicación clara y precisa de la queja
- › Firma o huella digital (en el formulario físico).
- › De considerar necesario puede acompañar los documentos que sustenten la queja.
- › No se requiere firma de abogado.