



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

› ¿Qué tipo de servicios pueden ser materia de reclamo?

Los servicios de atención al usuario, orientación brindada, ya sea de manera presencial, por teléfono o por internet, etc.

› ¿Cuál es el plazo que tiene la entidad para dar respuesta a mi reclamo?

La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 días hábiles, debiendo informar de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

› ¿Quién atiende los reclamos en el Ministerio de Economía y Finanzas?

Mediante Resolución Ministerial N° 368-2011-EF/43 se designó como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del MEF al Director General de la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones.

› ¿Qué entidad es la competente para conocer y sancionar en caso de incumplimiento del D.S. N° 042-2011-PCM?

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para conocer y sancionar, conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte.

› RECUERDA:



EL MEF CUENTA CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES, EL CUAL PUEDE SER UTILIZADO PARA EXPRESAR SU INSATISFACCIÓN O DISCONFORMIDAD RESPECTO A UN SERVICIO DE ATENCIÓN BRINDADO EN ESTE MINISTERIO.

› LIBRO DE RECLAMACIONES



OFICINA GENERAL DE
ATENCIÓN AL USUARIO
Y COMUNICACIONES

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

DECRETO SUPREMO
N° 042-2011-PCM



› ¿Qué es el libro de reclamaciones de las entidades del sector público?

El Libro de Reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

› ¿Cuáles son los requisitos que debe contener un reclamo?

De acuerdo a la Directiva N° 003-2011-EF/41.02 aprobada con Resolución de Secretaría General N°003-2011-EF/13, todo reclamo debe contener:

- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo
- Nombre y domicilio del Ministerio
- Nombre, domicilio, número de DNI, teléfono y correo electrónico del usuario
- Descripción o detalle de la reclamación

› ¿Quién puede presentar un reclamo en el libro de reclamaciones?

Cualquier persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, lo que incluye solicitar información acerca de los trámites que se pueden realizar o los servicios que se brinden en la entidad, solicitar asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones, entre otros .

› ¿Se puede presentar un reclamo por algún procedimiento que tenga el administrado en trámite ante la entidad pública?

No, el reclamo es por la insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública. Si el administrado no está conforme con el procedimiento administrativo en el que es parte, deberá presentar una Queja por defecto de tramitación, conforme lo establece la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444.

› ¿Qué finalidad tiene este mecanismo de participación ciudadana?

Su finalidad es lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda.

Este mecanismo de participación ciudadana busca expresar la insatisfacción por la atención brindada y no la disconformidad por la tramitación o resultado de algún procedimiento administrativo en el que es parte el administrado.

› ¿A través de qué medios puedo presentar mi reclamo?

El DS. N° 042-2011-PCM señala que el Libro de Reclamaciones debe estar a disposición de los administrados de manera física o virtual.

El Ministerio de Economía y Finanzas posee un Libro de Reclamaciones físico, al que pueden acceder a través de los módulos de atención al usuario.

También contamos con un Libro de Reclamaciones virtual al que pueden acceder en nuestra página web: www.mef.gob.pe