



PROGRAMA DE INTEGRACION FRONTERIZA

INSTRUCTIVO

Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias de Aspectos Socio Ambientales.

Para llenar el Formulario debe seguir los siguientes pasos:

I. INFORMACION BASICA.

- Haga click en el ícono Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias.
- a) **Fecha:** El día en que se realiza la gestión. *
- b) **Nombres:** Primer y Segundo Nombre del Usuario(a). *
- c) **Apellidos:** Primer y Segundo Apellido del Usuario(a). *
- d) **Sexo:** Seleccionar la casilla correspondiente (Masculino o Femenino).
- e) **Documento de Identificación:** Especificar tipo de documento (ej.: Cedula de Identidad, de residencia, pasaporte u otro). *
- f) **Dirección:** Especificar ubicación del usuario(a).
- g) **Teléfono:** Tratar de poner siempre un número de teléfono donde llamarle.
- h) **E-Mail:** Correo electrónico donde recibirá respuesta de la queja o reclamo.

II. INFORMACION DE LA GESTION REALIZADA.

1. Tipo de Gestión.

- Seleccione el tipo de Gestión a realizar en el recuadro:
 - ✓ Consulta.
 - ✓ Queja.
 - ✓ Sugerencia.
 - ✓ Denuncia.



2. Entidad Pública involucrada. *

- Seleccionar las Identidades Publicas Involucradas en el recuadro:

- ✓ DGA.
- ✓ IPSA.
- ✓ MINSA.
- ✓ Policía Nacional.
- ✓ Migración.
- ✓ Otros.

3. Descripción. *

Exponer de manera clara la queja, sugerencia o denuncia con el propósito de que sea atendida objetivamente.

4. Seleccione un Medio por el cual le Gustaría Recibir Respuesta.

a) Seleccionar en el recuadro:

b) **E-Mail:** Correo Electrónico definido en la **Información Básica.**

c) **Escrito:** Por medio de escrito impreso y entregado en físico.

5. Adjuntar Documentos Probatorios.

Examinar y adjuntar algún documento donde se compruebe la queja, sugerencia o denuncia que se detalla en la **Descripción.**

6. Dar Click en **ENVIAR.**

Llenar esos campos es obligatorio.*



III. Ruta de la Queja, Sugerencia o Denuncia.

1. Una vez se recepciona la queja, sugerencia o denuncia se procede en un tiempo de 24 horas hábiles al análisis por parte del personal que la acoge en la Coordinación Técnica de Proyectos y la envía a la institución que le corresponde responder.
2. La institución señalada tiene 15 días hábiles para contestar al reclamante, sugerente o denunciante, enviándole comunicación escrita (correo electrónico o carta impresa) lo resuelto.
3. La institución debe enviar copia sobre lo resuelto a la Coordinación de Programas y Proyectos, para su seguimiento y control.