

PUEDES CONTACTARNOS DE LAS SIGUIENTES MANERAS:



llamando a nuestra línea telefónica directa
(021) 416 2116



enviando una nota a nuestro correo electrónico
car@aduana.gov.py



completando el formulario online disponible en nuestro sitio
www.aduana.gov.py

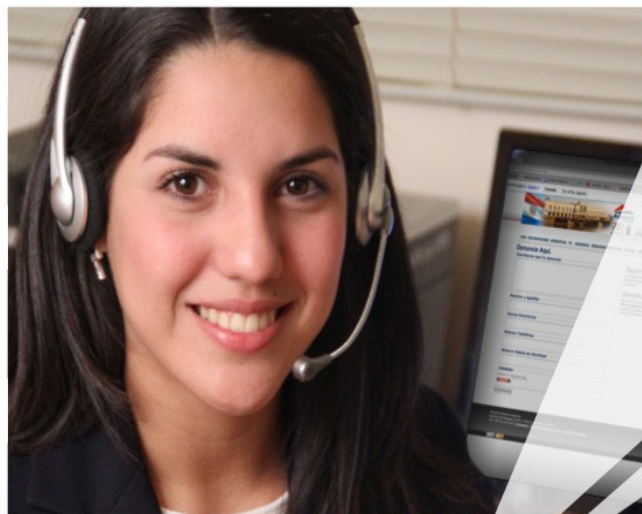


completando el formulario disponible en nuestras oficinas



enviando una nota a nuestras oficinas

Oficina del CAR - Centro de Atención y Reclamos
**Colón y El Paraguayo
Independiente - Primer Piso**



*Una Aduana
más ordenada,
transparente
y eficiente*



**CENTRO DE
ATENCIÓN Y
RECLAMOS**



El Centro de Atención y Reclamos (CAR) es una dependencia de la Dirección Nacional de Aduanas encargada de recibir quejas, consultas o denuncias relacionadas a los servicios prestados por la entidad aduanera.

El CAR cuenta con un nuevo software que permite realizar un seguimiento pormenorizado de cada reclamo realizado, protegiendo en todo momento la identidad del usuario que realiza el reclamo.

Cuenta con todas las medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad de la queja o el reclamo presentado. Facilita el control y permite verificar el cumplimiento de los plazos para dar respuesta a la denuncia, reclamo o simple consulta.



¿QUÉ PODÉS DENUNCIAR?
Mala atención, corrupción, retrasos en los trámites, extravío de expedientes, ausencia de funcionarios, pedido de coimas, etc.

¿QUIÉN PUEDE DENUNCIAR?

Cualquier persona física o jurídica, gremio, empresa, organización de la sociedad civil, funcionarios de la Dirección Nacional de Aduanas y/o funcionarios de otras instituciones que hayan detectado algún tipo de irregularidad.



EL PROCESO:

El CAR centraliza la recepción del requerimiento y gestiona su trámite a través del departamento correspondiente. Una vez recibida la respuesta pertinente, es el CAR el que remite al usuario que realizó el reclamo una respuesta a su petición.

INTERVIENTES:

Los funcionarios de las áreas afectadas tratarán cada caso haciendo referencia al número de expediente, ya que por política de privacidad estos datos permanecerán en forma confidencial.



TIEMPO DE RESPUESTA:

Para las Quejas, Consultas y Reclamos: 48 hs hábiles, tiempo máximo para la entrega de la respuesta al usuario. Para las Denuncias: 7 días hábiles, tiempo máximo para la entrega de la respuesta al usuario.

SEGUIMIENTO:

El Jefe del CAR atenderá los casos de mayor complejidad que se presenten, siendo responsable de la supervisión, atención y seguimiento oportuno y efectivo de todas las quejas, denuncias, reclamos y consultas recibidas en el CAR.

