



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Programa MAC

UNIDAD DE SUPERVISIÓN  
DE LOS CANALES DE  
ATENCIÓN



Firmado digitalmente por RETAMOZO  
MALDONADO Jhovny FAU  
20615467252 soft  
Cargo: Jefe (E) De La Unidad De  
Supervisión De Los Canales De  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 22.09.2026 17:34:03 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

Miraflores, 22 de Septiembre del 2026

**OFICIO N° 000066-2026-PMAC/USCA**

Señor:

**CRISTIAN PAUL PAJARES RABANAL**

Jefe del SAT Cajamarca

**SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA**

AV. ALAMEDA DE LOS INCAS S/N COMPLEJO QHAPAQ ÑAN, CAJAMARCA, PERÚ

Presente. -

Asunto : Reclamo presentado vinculado al Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca en el Centro MAC Cajamarca.

Referencia : a) Decreto Supremo No 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.  
b) Decreto Supremo N.° 106-2025-PCM, que crea el Programa de Mejor Atención al Ciudadano – Programa MAC.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, a fin de manifestar que, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto Supremo N° 106-2025-PCM, establece que el Programa de Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC tiene como finalidad administrar, implementar, operar, dar mantenimiento y supervisar los canales de atención de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, bajo estándares de calidad, oportunidad, eficiencia y confiabilidad, con enfoque territorial.

Al respecto, se informa que en el Centro MAC Cajamarca se recibió el reclamo con código **krqcd1j3q** de fecha **18 de setiembre de 2026**, el cual comprende materia de competencia exclusiva del **Servicio De Administración Tributaria De Cajamarca**.

Por tal motivo, se procede con la derivación formal del caso para su registro, análisis y atención al ciudadano, adjuntando la Hoja de Reclamo correspondiente. Cabe precisar que, SAT Cajamarca es la entidad responsable de brindar la atención y emitir la respuesta final al reclamo presentado por el ciudadano, dentro de los plazos y conforme a las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Por nuestra parte, en la respuesta institucional que emitamos, se dejará constancia del presente traslado. Asimismo, en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, agradeceremos se sirvan remitir copia de la respuesta brindada al ciudadano a los correos electrónicos: [mr Ramirez@mac.gob.pe](mailto:mr Ramirez@mac.gob.pe) y [jretamozo@mac.gob.pe](mailto:jretamozo@mac.gob.pe).



N° Expediente: USCA0020260000090

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de Ministros, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web y código:

• URL: <https://sgd.mac.gob.pe/verifica/inicio.do>

• CVD: FY989Z6



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Programa MAC

UNIDAD DE SUPERVISIÓN  
DE LOS CANALES DE  
ATENCIÓN

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Documento firmado digitalmente

**JHOVNY RETAMOZO MALDONADO**

JEFE (E) DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN  
UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN  
PROGRAMA MAC



N° Expediente: USCA0020260000090

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de Ministros, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web y código:

- URL: <https://sgd.mac.gob.pe/verifica/inicio.do>
- CVD: FY989Z6



## Hoja de Reclamo

### Tus Datos

**Nombre:** Nelly Del Pilar Hoban Muñoz

**DNI:** 40315671

**Dirección:** Jr. Bélgica 269

**Cómo llegar:**

**Región, Provincia, Distrito:** Cajamarca - Cajamarca - Cajamarca

**Código de reclamo:** krqcd1j3q

### Datos del Reclamo

**Entidad:** PROGRAMA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - PROGRAMA MAC

**Sede:** MAC Cajamarca

**Fecha evento:** vie 18 sep 26

**Hora:** 11:54 aprox.

**Registro:** vie 18 sep 12:42 2026

**Medio de notificación:** Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio

**Motivo:** Trato profesional en la atención, Información

**Motivo actualizado:**

**Descripción:**

Al llegar al módulo del SATCAJ en el real plaza para informarme sobre una cobranza coactiva en el módulo donde fui atendida por Edwin Gonzales al finalizar mi consulta recibí un trato grosero y descortés por lo que puse una queja en el libro de reclamaciones y al finalizar mi queja dicho joven volvió a tomar una actitud de burla e ironía y desafiante cuando me dijo que si quería podía ir con la supervisora del mac y quejarme por el trato recibido, tampoco me entregó copia de mi queja en el libro de reclamaciones.

No intentaron solución previa.

Solicité No enviar notificaciones de avance.