

Instructivo Sobre Funcionamiento del Formulario de **RECLAMO** - Requerimiento Web Disponible en el botón "Consultar trámite ingresado"



Para consultar o generar algún reclamo debes ingresar al formulario de requerimiento Web, consignar el número de entrada y fecha de ingreso del documento y el mail del usuario (todos campos obligatorios)

Si tu reclamo es por el retraso de una presentación que aún no tiene salida, y no está dentro de los plazos operativos de expedición.

El sistema contestará automáticamente con una leyenda roja "En Terminó - El trámite que motiva su consulta se halla en vías de ser procesado. Los plazos pueden verse afectados por las actividades que se realizan dando estricto cumplimiento a los protocolos de aislamiento por COVID. Vuelva a consultar próximamente".

Por ese motivo **no es posible generar reclamo** y deberás esperar que estén cumplidos los plazos operativos de expedición para poder petitionar su pronto despacho.

Si tu reclamo es por el retraso de una presentación que aún no tiene salida, y está dentro de los plazos operativos de expedición

El sistema contestará automáticamente con una leyenda roja "Se ha enviado correo a Consultoría y Orientación Registral para diligenciar este documento".

Lo que implica que ese pedido ya fue recibido por el sector Consultoría y Orientación registral y éste realizará una **petición de pronto despacho** al área correspondiente.

IMPORTANTE: Por petición de retraso **no se genera número de reclamo** y no recibirás un mail con contestación del mismo ya que se trata de una instancia interna.

Si tu reclamo es por un documento que tiene salida

Se abre una ventana para que puedas redactar el motivo del Reclamo/Consulta y puedas adjuntar, en un único documento PDF, la documental en la que fundas tu pedido. En este caso recibirás una contestación automática que indica "Se envió mail al sector consultoría y orientación registral" y en el plazo de 24 a 48 horas, **luego de ser estudiado el caso recibirás al mail registrado (controlar spam) la contestación a tu consulta y, de corresponder, el número de reclamo generado.**

Importante: Si la consulta o reclamo es sobre una **PUBLICIDAD expedida deberás adjuntar la misma con su correspondiente respuesta.**

Consultar el ESTADO de un reclamo

Desde la página del RPBA ingresando a la solapa "Estado de trámite" y ahí ingresar el número de presentación por el que se generó el reclamo (no el número de reclamo) y se indicará si el RECLAMO ESTÁ EN PROCESO O PROCESADO SIN SALIDA. **ESTE ÚLTIMO SIGNIFICA QUE YA ESTÁ RESUELTO.**

Conocer el RESULTADO de un reclamo

Para saber cómo se resolvió el reclamo (Positivo/Negativo) podés usar el formulario de requerimiento Web ingresando el número de entrada y fecha de la presentación que generó el reclamo (NO EL NUMERO DE RECLAMO) y mail del usuario. Todos estos campos son obligatorios y en la ventana para redactar el motivo de reclamo/consulta solicitá que te informen sobre el resultado del reclamo Numero

IMPORTANTE: Deberás SOLICITAR que SE TE INFORME el resultado del mismo ya que NO SE COMUNICA DE OFICIO.

IMPORTANTE si al contestar un mail un consultor te solicita adjuntes documentación o requiere alguna aclaración NO ENVÍES O CONTESTES LO SOLICITADO AL MAIL PERSONAL DEL CONSULTOR. Deberás ingresar nuevamente por la página del RPBA a través del formulario de requerimiento WEB siendo **imprescindible redactar NUEVAMENTE EL MOTIVO DE RECLAMO, ADJUNTADO LO SOLICITADO O RELIZANDO LA ACLARACION REQUERIDA.**

LA DOCUMENTACION O ACLARACION ENVIADA A LOS MAILS PERSONALES DE LOS CONSULTORES NO SERA PROCESADA.

PARA MÁS DETALLES, VISITA
WWW.RPBA.GOB.AR

