



SUNAT
ESTADO PLURICULTURAL DE PERÚ

Defensoría del Contribuyente

R.E. #12-000000000000000000
R.E. #12-000000000000000000



SUNAT
ESTADO PLURICULTURAL DE PERÚ

Derechos de los Administrados: Art 92º TUO C.T.

- ✓ Ser tratados con respeto y consideración.
- ✓ Exigir devolución de lo pagado indebidamente o en exceso.
- ✓ Conocer el estado de tramitación de procedimientos en los que sea parte.
- ✓ Interponer queja por demora en la resolución de los procedimientos o cualquier otro incumplimiento.
- ✓ No proporcionar documentos ya presentados y que obran en poder de la Administración.
- ✓ Tener servicio eficiente y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones.



SUNAT
ESTADO PLURICULTURAL DE PERÚ

Derechos de los Administrados

Con la Ley No. 27038 del 31 de diciembre de 1998, se recogen los principales derechos de los contribuyentes o ciudadanos, y se plasman dentro del Código Tributario, generándose la obligación por parte de la Administración Tributaria de garantizar el respeto de los mismos.



SUNAT
ESTADO PLURICULTURAL DE PERÚ

Quejas y Sugerencias

El contribuyente o ciudadano tiene derecho a:

- ✓ Formular expresiones de descontento relacionadas con procedimientos de naturaleza tributaria o cualquier otro factor vinculado al normal funcionamiento de las distintas dependencias de SUNAT y
- ✓ Plantear iniciativas para optimizar la labor de la Administración.





SUNAT

ESTADO UNIDOS DE VENEZUELA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANCIAS

Defensoría del Contribuyente

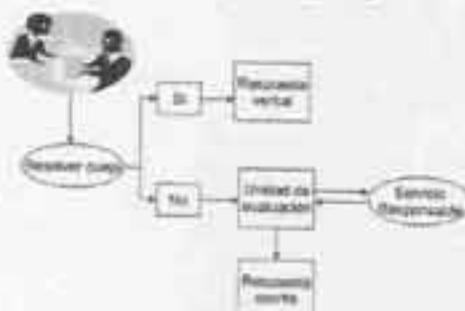
Su labor está destinada a salvaguardar los derechos del contribuyente mediante el conocimiento y resolución de sus quejas; la canalización de sus sugerencias de una forma ágil, oportuna y eficaz; y, la retroalimentación del actuar de la SUNAT, a fin de lograr un mejoramiento continuo de la organización.



SUNAT

ESTADO UNIDOS DE VENEZUELA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANCIAS

Mecanismo de Queja



SUNAT

ESTADO UNIDOS DE VENEZUELA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANCIAS

Defensoría del Contribuyente : Ventajas

- ✓ Mecanismo alternativo para atender y solucionar los problemas planteados por los contribuyentes o ciudadanos
- ✓ Confidencialidad tanto de los datos del quejoso como del contenido de la queja
- ✓ Recepción de quejas de manera descentralizada y a nivel nacional sin restricción de domicilio, a través de diversidad de medios.
- ✓ Disponibilidad de información respecto de la situación de la queja.
- ✓ Respuesta verbal o escrita.



SUNAT

ESTADO UNIDOS DE VENEZUELA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANCIAS

Mecanismo de Sugerencia





SUNAT

ESTADO DE PERÚ - MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

¿Quiénes pueden presentar una queja?

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, comunidades de bienes, patrimonios, sucesiones individuales, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos peruanos o extranjeros, que estén debidamente identificados y siempre que se encuentren vinculados directa o indirectamente con la actuación de la SUNAT.



SUNAT

ESTADO DE PERÚ - MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

Materia de Queja o Sugerencia

Puede interponerse queja o sugerencia respecto de cualquier actuación de la SUNAT referida al cumplimiento de sus funciones, sea a través de sus dependencias o de sus trabajadores.



SUNAT

ESTADO DE PERÚ - MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

¿Quiénes pueden presentar una sugerencia?

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, comunidades de bienes, patrimonios, sucesiones individuales, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos peruanos o extranjeros, tengan o no relación con las cuestiones a que aquellas sugerencias se refieran. Podrán formularse en forma anónima.



SUNAT

ESTADO DE PERÚ - MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS

Formulación de Quejas o Sugerencias

Identificación de quien suscribe la queja o sugerencia

Datos para contactarnos con Usted

Queja o Sugerencia

Las sugerencias pueden ser anónimas





SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Formulario 5020 : Datos Mínimos

SUNAT FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS	REF ID: C0001
DETALLE DE DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE	
NOMBRE:	Apellido:
DIRECCIÓN:	Teléfono:
DETALLE DE DATOS DE REFERENCIA	
TIPO:	FECHA:



SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Formulario 5020 : Datos Mínimos

Aplicación de la R.S. 055-2001/SUNAT

Nombre:	Apellido:
Juan Pérez P.	
DETALLE DE DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE	
DETALLE DE DATOS DE REFERENCIA	



SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Formulario 5020 : Datos Mínimos

DETALLE DE DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE	
NOMBRE:	Apellido:
DETALLE DE DATOS DE REFERENCIA	
TIPO:	FECHA:
DETALLE DE DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE	
NOMBRE:	Apellido:
DETALLE DE DATOS DE REFERENCIA	
TIPO:	FECHA:

Este formulario es válido por 10 días hábiles para su envío a través de correo postal.



SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Atención de Quejas / Sugerencias*Toda queja / sugerencia será atendida, salvo se verifique:*

- Omisión de datos mínimos no subsanables en la presentación de quejas.
- No resulte clara la materia objeto de la Sugerencia realizada.
- Trámites de acciones, recursos o derechos distintos a Quejas o Sugerencias.
- Solicitudes de resolución de procedimientos sujetos a plazos, antes de su vencimiento.
- Quejas o Sugerencias ya atendidas.





SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE RECIBIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Recepción de Quejas y/o Sugerencias

- ✓ 11 Intermediarios a Nivel Nacional
- ✓ 88 Oficinas Distritales
- ✓ 22 Oficinas Regionales
- ✓ 64 Centros de Servicios en Lima
- ✓ 81 Centro de Servicios en Trujillo
- ✓ 81 Centro de Servicios en Cuzco



SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE RECIBIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Naturaleza de la Queja o Sugerencia

- ✓ En ningún caso tiene la consideración de recurso administrativo.
- ✓ Su interposición no paraliza ni interrumpe los plazos establecidos para la tramitación y resolución de procedimientos vigentes.
- ✓ No condiciona el ejercicio de las restantes acciones, recursos o derechos que puedan ejercer los interesados.
- ✓ Las respuestas de la GDC no serán susceptibles de recurso impugnativo alguno.



SUNAT

SISTEMA NACIONAL DE RECIBIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



INTERFACIL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DETALLE DE QUEJA O SUGERENCIA

Dirección:

Periodo: -

Asunto:

Detalles:

Este formulario es de uso exclusivo para presentar una queja o sugerencia al Sistema Nacional de Recibimiento de Quejas y Sugerencias (SUNAT). Los datos que se ingresan son tratados de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos personales. El usuario declara que ha leído y aceptado los términos y condiciones establecidos en el sitio web.

