

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA SUNAT

### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la presentación y atención de las quejas y sugerencias que formulen los administrados a través del Sistema de Quejas y Sugerencias de la SUNAT.

### II. ALCANCE

- 2.1 El presente procedimiento es de observancia obligatoria para los administrados que presenten ante la SUNAT una queja o una sugerencia sobre las materias de su competencia.
- 2.2 El registro, tramitación y atención de la queja o sugerencia ante la SUNAT es gratuita y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

### III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para la presentación y atención de las quejas y sugerencias ante la SUNAT se utilizarán las siguientes definiciones:

- 3.1 **Administrado:** Contribuyente, usuario aduanero, cualquier ciudadano, persona natural o jurídica, u otro ente jurídico peruana o extranjera.
- 3.2 **Área responsable:** Es la unidad de la organización que motiva la queja o la sugerencia, encargada de dilucidar los hechos operativos, normativos o informáticos que permitan la solución de los hechos que dan origen a la queja; así como de evaluar y canalizar la implementación de la sugerencia.
- 3.3 **Evaluador:** Servidor de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero encargado de realizar el estudio, la investigación, el informe y coordinación para la solución de la queja, o de canalizar la sugerencia; así como de elaborar el proyecto de respuesta para su atención.
- 3.4 **Gerencia de Defensoría:** La Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero es la unidad orgánica encargada de procesar las quejas y las sugerencias de los administrados, con el fin de alertar a la SUNAT de los factores que motivan su insatisfacción o iniciativas, relacionadas con el actuar de la entidad, así como de garantizar el respeto de los derechos que asisten a los administrados.
- 3.5 **Persona de contacto:** Persona natural que, de manera conjunta con el administrado, son los sujetos con quienes la Gerencia de Defensoría puede comunicarse para formular algún requerimiento o pedir información relativa a la queja o a la sugerencia presentadas, para ser informado sobre su estado y/o conocer el resultado de la atención, sin que ello constituya asumir formalmente la representación del administrado.
- 3.6 **Queja:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto de una actuación, omisión o servicio de la SUNAT diferente al

reclamo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. No tiene carácter de recurso administrativo. Asimismo, no limita la facultad que tiene cualquier administrado de ejercitar otras acciones legales.

- 3.7 **Receptor de Quejas y Sugerencias (RQS):** Servidor de la SUNAT designado para asistir al administrado en el proceso de recepción de las quejas y sugerencias y de su registro en el Sistema de Quejas y Sugerencias. Esta labor se ejerce en cada unidad de organización donde se brinda atención al público.
- 3.8 **Sistema de Quejas y Sugerencias (SQS):** Plataforma digital implementada por la SUNAT que soporta la gestión de las quejas y sugerencias, la cual permite al administrado realizar el registro de la queja y sugerencia y conocer su resultado, y a la SUNAT efectuar su gestión, supervisar su atención, y obtener información detallada y estadística para la toma de decisiones, que coadyuvan a la mejora continua de los procesos a su cargo, al cual se accede a través del Portal Institucional de la SUNAT.
- 3.9 **Sugerencia:** Es la iniciativa formulada por el administrado destinada a mejorar la calidad de los servicios, simplificar los trámites administrativos o suprimir aquellos que resulten innecesarios, así como implementar cualquier otra medida de carácter general que, a criterio del administrado, pueda contribuir al mejor desempeño de la SUNAT.

#### IV. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de presentación y atención de las quejas y sugerencias ante la SUNAT tiene las siguientes etapas:

- a) Registro de la queja y sugerencia.
- b) Atención de la queja y sugerencia.
- c) Respuesta de la queja y sugerencia.

##### 4.1 REGISTRO Y CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA Y SUGERENCIA

El administrado puede registrar una queja o sugerencia en forma digital o física:

- a) **Digital:** Cuando se registra en el SQS del Portal Institucional de la SUNAT (en la dirección electrónica [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)), a través de la aplicación de la SUNAT (App de la SUNAT) o mediante el código de respuesta rápida (QR) habilitado para este fin.

Culminado el registro de la queja o sugerencia, el SQS genera el número de operación en calidad de constancia de presentación.

- b) **Físico:** Cuando no sea posible realizar el registro digital, por suspensión temporal del SQS, este se debe realizar en las sedes de la SUNAT, registro que posteriormente debe ser incorporado en el SQS.

Culminado el registro de la queja o sugerencia en forma física, el RQS entrega una copia impresa de ésta al administrado.

El RQS debe registrar de manera inmediata en el SQS la queja o sugerencia recibida en forma física, una vez que se restablezca el sistema.

En los casos que el administrado utilice cualquier otro medio para transmitir su insatisfacción o sugerencia, que no constituya la vía o el procedimiento regulado, su pretensión será direccionada o recalificada por el área a donde se haya destinado el documento, a fin de darle el debido trámite y atención.

#### **4.1.1 Información necesaria para la presentación de las quejas y de las sugerencias**

Para considerar presentada una queja o una sugerencia, se debe consignar o registrar como mínimo los siguientes datos:

- a) Tipo de trámite que se desea realizar: Queja o sugerencia.
- b) Datos de identificación del administrado o de su representante:
  - i. Tipo de documento de identidad. Se debe señalar el tipo de documento de identidad: Registro Único de Contribuyente (RUC), Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería, otro. Si cuenta con RUC debe anotar éste.
  - ii. Número del documento de identidad.
  - iii. Apellidos y nombres completos, razón social o denominación que corresponda al administrado que formula la queja o la sugerencia.
  - iv. Fecha de nacimiento. Esto aplica cuando la queja o sugerencia se formula de manera digital y se selecciona DNI como tipo de documento de identidad.
- c) Datos de identificación de la persona de contacto:
  - i. Tipo de documento de identidad. Se debe señalar el tipo de documento de identidad: Registro Único de Contribuyente (RUC), Documento Nacional de Identidad (DNI), carnet de extranjería, otro. Si cuenta con RUC debe anotar éste.
  - ii. Número del documento de identidad (DNI, carné de extranjería, otro).
  - iii. Apellidos y nombres completos.
  - iv. Fecha de nacimiento. Esto aplica cuando la queja o sugerencia se formula de manera digital y se selecciona DNI como tipo de documento de identidad.
- d) La dirección completa dentro del territorio nacional donde se desea recibir las notificaciones relacionadas con la queja o sugerencia, cuando sea diferente al domicilio fiscal.

- e) Teléfono fijo y/o móvil y/o correo electrónico del administrado y de la persona de contacto.
- f) Detalle de la queja o sugerencia: La queja debe contener en forma clara la situación que la origina y, de considerarlo pertinente, el administrado puede agregar información adicional. Para el caso de la sugerencia, se debe indicar en forma clara la iniciativa que se propone.

#### **4.1.2 Documentación sustentatoria**

Los administrados pueden acompañar a su queja o sugerencia la documentación que consideren necesaria a través del SQS, en el momento del registro de la queja o sugerencia. Cuando la queja o sugerencia se presente de manera física, la documentación sustentatoria puede anexarse al escrito respectivo.

En caso de que el usuario presente documentación en fecha posterior será acumulado a la queja.

### **4.2 ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS**

La Gerencia de Defensoría tiene a su cargo la atención de las quejas y sugerencias.

Una vez recibida la queja, el Evaluador a cargo, debe verificar la actuación de la SUNAT y realizar las gestiones correspondientes ante el área responsable a fin de resolver la situación descrita.

En el caso de la sugerencia, el Evaluador la remite al área responsable para su evaluación e implementación, de ser el caso.

#### **4.2.1 Subsanación de los datos necesarios para registrar y atender las quejas y sugerencias**

Cuando la Gerencia de Defensoría detecte que se registró una queja o sugerencia sin alguno de los requisitos establecidos en el numeral 4.1.1, debe comunicar tal hecho al administrado mediante correo electrónico o comunicación al buzón SUNAT Operaciones en Línea (SOL), otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane los defectos u omisiones observados. El plazo se computará desde el día hábil siguiente a aquél en que se comunique la solicitud de subsanación.

Se considera presentada la queja o la sugerencia cuando el administrado realiza la subsanación dentro del plazo otorgado.

Vencido dicho plazo sin que el administrado realice la subsanación, la queja o sugerencia se archiva.

#### **4.2.2 Supuestos que no califican como queja o sugerencia**

No se consideran como queja o sugerencia los siguientes casos, debiendo proceder a su archivo, cuando:

- a) Del contenido de la pretensión del administrado se desprenda que la SUNAT no es competente para su atención. En estos casos se debe derivar a la Entidad competente en un plazo de tres (3) días hábiles siguientes a su registro, comunicándose tal decisión al administrado. Cuando no sea posible determinar a la entidad competente para la atención de la queja o sugerencia, se comunicará dicha situación al administrado para que adopte la decisión más conveniente a su derecho, procediéndose al archivo del trámite iniciado, sin perjuicio del derecho del administrado a la devolución de su solicitud y sus recaudos a que se refiere el numeral 136.4 del artículo 136° del Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b) Del contenido de la pretensión del administrado se desprenda que la Gerencia de Defensoría no es competente para su atención. En estos casos se debe derivar a la unidad de organización competente en un plazo de tres (3) días hábiles siguientes a su registro, comunicándose tal decisión al administrado. Estos supuestos pueden estar referidos a:
  - i. Un pedido de resolución de procedimientos ya iniciados, sujetos a plazos específicos.
  - ii. Procedimientos, acciones, recursos impugnatorios o administrativos o derechos distintos al que corresponde a una queja o sugerencia, conforme a las definiciones señaladas en la sección III del procedimiento.

#### **4.2.3 Supuestos en los que no se atenderá la queja o sugerencia**

Las quejas y sugerencias no se atienden en los siguientes casos, debiendo proceder a su archivo cuando:

- a) La queja o sugerencia, presentadas por un mismo administrado, sean reiterativas y la primera de ellas haya sido atendida.
- b) Se evidencie de su contenido que resulte manifiestamente ofensivo a la institución y/o a sus servidores, contenga información falsa o corresponda a asuntos personales o familiares.
- c) Se haya formulado desistimiento de la queja o sugerencia hasta antes de la comunicación de la respuesta.
- d) Cuando se presente el supuesto previsto en el último párrafo del numeral 4.2.1

#### **4.2.4 Acumulación de quejas y sugerencias**

En la etapa de atención de la queja o sugerencia se puede disponer su acumulación, para la atención conjunta, en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de quejas presentadas por distintos administrados que, en lo sustancial, coincidan en los hechos o problemas puestos de manifiesto o en las solicitudes formuladas o de sugerencias que coincidan en su contenido.
- b. Cuando se trate de quejas o sugerencias formuladas por un mismo administrado, referidas a cuestiones de similar naturaleza.

#### **4.2.5. Desistimiento de la queja**

El administrado puede presentar el desistimiento de su queja antes de que se le comunique la respuesta, para lo cual debe dejar constancia de dicha situación. La presentación del desistimiento da lugar a la finalización inmediata del trámite iniciado, sin perjuicio que la Gerencia de Defensoría disponga su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

El desistimiento de la queja se realiza mediante un escrito simple o comunicación a través del correo electrónico que destine la Gerencia de Defensoría como canal de comunicación con los administrados.

El escrito que contiene el desistimiento también puede presentarse por alguna de las Mesas de Partes de la SUNAT, de manera física o virtual.

### **4.3 RESPUESTA DE LA QUEJA Y DE LA SUGERENCIA**

Los administrados tienen derecho a estar informados sobre el estado de atención de su queja o sugerencia y sobre el resultado de estas.

El resultado de la queja o de la sugerencia se pone en conocimiento del administrado por medio del SQS, a través del correo electrónico registrado en la ficha RUC y del correo electrónico proporcionado por el administrado en la queja, cuando se hubiera registrado.

Excepcionalmente, se podrá comunicar de manera física, cuando el administrado lo solicite expresamente en su queja o sugerencia, en cuyo caso, el resultado se remite al domicilio fiscal declarado ante la SUNAT, de contar con este o, en su defecto, al domicilio registrado en su formato de queja o sugerencia.

Lo señalado precedentemente resulta aplicable inclusive para comunicar la derivación de la queja o sugerencia a la Entidad competente para su atención, cuando esta es distinta a la SUNAT y para otras comunicaciones previstas en el presente procedimiento.

#### **4.3.1 Respuesta de la queja:**

El resultado de la evaluación determina si la queja es:

- a) **Aceptada:** Cuando de manera sustentada se acoge la queja presentada. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar.

- b) **Denegada:** Cuando de manera sustentada se deniega la queja presentada.
- c) **Archivada:** Cuando se incurra en alguno de los supuestos previstos en el presente documento para este resultado.

#### **4.3.2 Respuesta de la sugerencia**

El resultado de la evaluación determina si la sugerencia es:

- a) **Derivada:** Cuando la sugerencia es remitida al área responsable o entidad competente para su evaluación.
- b) **Archivo:** Cuando la sugerencia se encuentra implementada, sea reiterativa o califica como una queja.

#### **4.3.3. Plazo para dar respuesta**

El plazo máximo de atención y respuesta de las quejas y sugerencias es de treinta (30) días hábiles contados desde el día hábil siguiente al de su registro.

### **V. EFECTOS DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

La presentación de una queja o sugerencia realizada al amparo del presente procedimiento no tiene en ningún caso la naturaleza de un recurso administrativo, por consiguiente, no interrumpe ni suspende los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos administrativos.

De igual forma, la presentación de una queja o sugerencia no limita en modo alguno el ejercicio de cualquier otra acción, recurso o derecho que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, pueda ejercer el administrado.

La respuesta que emita la Gerencia de Defensoría ante una queja o una sugerencia no es susceptible de recurso impugnativo alguno. Este alcance incluye al administrado y a la persona de contacto consignados en el formato de queja o sugerencia, al área responsable o al servidor vinculado con la queja o sugerencia.

### **VI. CONFIDENCIALIDAD**

La información que proporcione el administrado solo puede ser utilizada para los fines a que se refiere el presente procedimiento.

Similar tratamiento debe darse a la respuesta mediante la cual se atiende las quejas o las sugerencias.