

Comunicación electrónica mejora interacción con un millón de contribuyentes

Los sistemas de notificación y de expediente electrónico han facilitado la interacción con más de un millón de contribuyentes y usuarios de comercio exterior, a través de la comunicación oportuna y ordenada de sus notificaciones, así como el llevado de sus expedientes y la presentación de sus escritos y solicitudes electrónicas, sin tener que desplazarse a una oficina de Sunat.

La notificación electrónica, que se empezó a implementar el año 2015, modernizó el proceso convencional que representaba altos costos operativos para la entidad por el uso de papel, impresión y servicio de mensajería, los cuales, además, tenían inconvenientes por el desplazamiento y ubicación de los destinatarios.

Ahora, integrando varias soluciones tecnológicas, se puede notificar de inmediato y de manera masiva los actos administrativos directamente al buzón electrónico SOL de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior; y, además, enviarles una alerta de SMS o correo electrónico, precisó el Superintendente Nacional, Luis Enrique Vera Castillo.

Esta comunicación oportuna, añadió, favorece a los usuarios al permitirles tomar decisiones inmediatas, como corregir inconsistencias en sus declaraciones o presentar a tiempo los documentos solicitados por la entidad.

A la fecha, el 94% de los actos administrativos de la Sunat son notificados de forma electrónica, habiendo notificado electrónicamente en los últimos seis años cerca de 34 millones de documentos, lo que permitió disminuir las quejas asociadas al proceso de notificación en 92%.

Asimismo, genera un ahorro de recursos al Estado, al evitar en casi su totalidad las notificaciones en papel.

Cabe indicar que, desde fines del año 2019, el sistema de notificación electrónica cuenta con la Certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.

Expediente electrónico

Adicionalmente, la Sunat implementó desde el año 2016 el expediente electrónico, que permite a los contribuyentes enviar documentos de manera virtual, hacerles seguimiento y ver el estado de sus trámites “en línea”.

Vera Castillo indicó que esta solución tecnológica libera a los usuarios de la necesidad de acudir a las oficinas de la Sunat para presentar los documentos en físico de sus trámites, generando ahorro de tiempo y dinero para ellos.

Desde el año 2016, se han generado más de 6,5 millones de

expedientes electrónicos, habiéndose implementado en agosto del presente año, el expediente electrónico de devolución.

Se estima que, en los últimos seis años, ambos sistemas habrían generado un ahorro de más de S/ 300 millones, en diversos servicios (mensajería, papel, almacenaje) que ya no son necesarios.

También han sido reconocidos como buenas iniciativas de gestión, siendo el sistema de notificación electrónica, finalista de los premios Creatividad Empresarial y Buenas Prácticas en Gestión Pública.