

Conozca cómo presentar quejas y sugerencias ante la Sunat

Muchos contribuyentes desconocen el procedimiento adecuado para presentar quejas y sugerencias ante la **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat)**. Por ello, en este artículo detallaremos cómo hacerlo.

Cabe señalar que, mediante la *Resolución N° 000156-2023/SUNAT*, emitido el 3 de agosto pasado, el ente recaudador de impuestos aprobó el *Procedimiento para la Presentación y Atención de Quejas y Sugerencias de la Sunat*, cuyos principales lineamientos también sintetizaremos en el presente texto para conocimiento de nuestros asociados y público en general.

¿Qué es una “queja” ante la Sunat?

Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del contribuyente respecto de una actuación, omisión o servicio de la Sunat. Hay que advertir que la queja no tiene carácter de recurso administrativo, y no limita la facultad que tiene cualquier administrado de ejercitar otras acciones legales.

Debemos resaltar que la “queja ante la Sunat” es un procedimiento diferente al reclamo establecido en el *Decreto Supremo N° 007-2020-PCM*, que aprobó disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Asimismo, es también diferente a la “Queja por Defecto de Tramitación”, regulada por la *Ley del Procedimiento*

Administrativo General, y, por la cual, los administrados pueden formular quejas contra los defectos de tramitación que paralizan un procedimiento administrativo, vulneran sus plazos legales o por incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites, que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva en una instancia respectiva.

¿En qué consiste la «sugerencia» ante la Sunat?

Se trata de una iniciativa formulada por el contribuyente 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.

Lee también: Sueldo mínimo vital debe revisarse bajo conceptos técnicos

¿Cuál es el procedimiento para presentar las quejas y/o sugerencias?

El procedimiento consta de tres etapas: 1) registro de la queja y sugerencia; 2) atención de la queja y sugerencia; y 3) respuesta de la queja y sugerencia.

▪ Registro de la queja y sugerencia

Puede hacerse en forma digital o física. El registro digital se hace el Sistema de Quejas y Sugerencias (SQS) del Portal Institucional de la Sunat. Ello, a través de la app del ente recaudar o mediante el código de respuesta rápida (QR). El registro físico solo procede cuando no sea posible usar el medio digital y se realiza en las sedes de la Sunat.

▪ Información necesaria para la presentación de quejas y sugerencias

Consignar el tipo de trámite que se desea realizar (Queja o sugerencia); los datos de identificación del administrado o de su representante; domicilio fiscal, dirección donde se desea recibir las notificaciones, teléfono fijo y/o móvil; correo electrónico; y el detalle de la queja o sugerencia.

▪ Documentación sustentatoria

Los contribuyentes pueden acompañar a su queja o sugerencia la documentación que consideren necesaria, en el momento del registro de las mismas.

▪ Atención de las quejas y sugerencias

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

▪ 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, debe comunicar tal hecho al administrado mediante correo electrónico o comunicación al buzón SUNAT Operaciones en Línea (SOL), otorgándole un plazo de dos días hábiles para que subsane los defectos u omisiones observados. Vencido dicho plazo sin que el administrado realice la subsanación, la queja o sugerencia se archiva.

▪ Supuestos que no califican como queja o sugerencia

No son consideradas las quejas o sugerencias, cuando del contenido de la pretensión del administrado se desprenda que la Sunat no es competente para su atención. En estos casos, se las deriva a la entidad que fuera competente, poniendo en conocimiento del administrado.

Tampoco son consideradas las quejas o sugerencias cuando del contenido de la pretensión del administrado se desprenda que la Gerencia de Defensoría no es competente para su atención. Ejemplo de esto son los pedidos de resolución de procedimientos ya iniciados, sujetos a plazos específicos; o procedimientos, acciones, recursos impugnatorios o administrativos o derechos distintos al que corresponde a una queja o sugerencia. En estos casos se deriva al área de la Sunat que fuera competente.

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

No se atienden y se archivan las quejas o sugerencias cuando:

- Sean reiterativas y la primera de ellas haya sido atendida
- Se evidencie que su contenido resulte manifiestamente ofensivo a la institución y/o a sus servidores, contenga información falsa o corresponda a asuntos personales o familiares
- Se haya formulado desistimiento de la queja o sugerencia hasta antes de la comunicación de la respuesta
- No se subsanó su presentación dentro del plazo concedido.

▪ **Acumulación de quejas y sugerencias**

Puede disponerse la acumulación, para la atención conjunta, 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; o cuando se trate de quejas o sugerencias formuladas por un mismo administrado, referidas a cuestiones de similar naturaleza.

▪ **Desistimiento de la queja**

El administrado puede desistirse de su queja, antes que se le comunique la respuesta, mediante un escrito simple o comunicación por correo electrónico. 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.

▪ **Respuesta de la queja y sugerencia**

El resultado de la queja o de la sugerencia se pone en conocimiento del administrado, 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.

El resultado de la evaluación determinará si la queja es aceptada, en cuyo caso se señalan las medidas correctivas a adoptar; o si es denegada, o si es archivada, cuando corresponda.

En el caso de sugerencias, la evaluación determinará si es derivada (al área responsable o a la entidad competente); o archivada (cuando la sugerencia ya esté implementada, sea reiterativa o califique como queja).

Lee también: Ley de “Puerta Giratoria” contiene una excesiva regulación

Plazo de atención y respuesta

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

Efectos de la queja o sugerencia

Su presentación no tiene naturaleza de recurso administrativo; es decir no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos administrativos. Tampoco limita el ejercicio de cualquier otra acción, recurso o derecho que, de acuerdo con la ley, pueda ejercer el administrado.

Es importante señalar que la respuesta que emita la Gerencia de Defensoría ante una queja o una sugerencia no es susceptible de recurso impugnativo alguno.

Confidencialidad

La información proporcionada por el administrado solo puede ser usada para los fines de la queja o sugerencia.

Formato

Se aprobó el “Formato Virtual para Quejas y Sugerencias de la Sunat”, el cual se encuentra disponible en el portal institucional del ente recaudar y puede ser descargado por el administrado en la oportunidad que lo requiera.