

# **SUNAT: ¿cómo presentar una queja o sugerencia de forma adecuada?**

La **Cámara de Comercio de Lima** (CCL) dicta una serie de pautas para que los contribuyentes puedan gestionar de manera adecuada una queja o sugerencia ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), institución que aprobó recientemente el Procedimiento para la Presentación y Atención de **Quejas y Sugerencias** mediante la Resolución N° 000156-2023/SUNAT.

**Lee también: ¿Cómo funciona el arrastre de pérdidas tributarias?**

Cabe mencionar que la queja es la manifestación de insatisfacción o disconformidad del contribuyente respecto de una actuación, omisión o servicio de la Sunat.

“Hay que resaltar que la “queja ante la Sunat” es un procedimiento diferente al reclamo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el cual aprobó disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública”, explicó el gerente del Centro Legal de la CCL, Álvaro Gálvez.

En tanto, la “sugerencia ante la Sunat”, es una iniciativa formulada por el contribuyente destinado a mejorar la calidad de los servicios, simplificar los trámites administrativos o

suprimir aquellos que resulten innecesarios.

Conforme a la normativa publicada, los usuarios podrán descargar el “Formato Virtual para Quejas y Sugerencias de la Sunat” para realizar el trámite, el cual se encuentra disponible en el portal institucional del ente recaudador.

A continuación, se presenta los procedimientos a seguir:

**El registro de la queja o sugerencia puede hacerse en forma digital o física:** El registro digital se hace en el Sistema de Quejas y Sugerencias (SQS) del Portal Institucional de la **Sunat** y mediante la app del ente recaudador o a través del 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**.

**Se debe 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.

**Lee también: Ingresos tributarios de julio alcanzaron los S/ 10 381 millones según Sunat**

**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, que 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.

**Subsanación de los datos:** 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.

**Respuesta:** El resultado de la queja o de la sugerencia se envía al administrado, a través del correo electrónico registrado en la Ficha RUC y del correo electrónico proporcionado. 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. 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: Sunat no sancionará por no emitir guías de remisión electrónica**

**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.

**No califican como queja o sugerencia:** 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 serán consideradas 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.

**Casos en que no procede la atención:** No se atienden y se archivan las quejas o sugerencias cuando sean reiterativas y la primera de ellas haya sido atendida. Así también cuando el contenido resulte manifiestamente ofensivo a la institución y/o a sus servidores, contenga información falsa o corresponda

a asuntos personales o familiares. Asimismo, se haya formulado desistimiento de la queja o sugerencia hasta antes de la comunicación de la respuesta, así como no se haya subsanado su presentación dentro del plazo concedido.