Sunat: Conoce qué consultas tributarias y aduaneras puedes hacer en chatbot Sofía

Desde su implementación en el año 2018, la Asistente Virtual Sofía (Servicio de Orientación y Facilitación de Información Automatizada) de la Sunat ha incorporado cada vez más temas de consulta para los contribuyentes, usuarios de comercio exterior y público en general, así como un rediseño en su presentación y un cambio de imagen para mejorar los servicios que brinda.

Una de las principales mejoras es la integración de las consultas tributarias y aduaneras en un solo ambiente, es decir, ahora se pueden hacer las consultas que desee tanto tributarias como aduaneras desde la página principal de **Sunat** las 24 horas, los 7 días de la semana desde una computadora, laptop o, incluso, un celular.

De otro lado, Sofía cuenta ahora con "consultas personalizadas" que permiten al usuario identificarse a través de su RUC y conocer, por ejemplo, el estado de su solicitud de devolución, revisar sus solicitudes de Suspensión de Retenciones de Cuarta Categoría, consultar si se encuentra dentro del Padrón de prórroga del pago del IGV, entre otros.

Consultas tributarias

En materia tributaria, Sofía brinda asistencia paso a paso para realizar trámites como la inscripción en el RUC, la solicitud de liberación de fondos de detracciones, obtención de Clave SOL y Reportes Tributarios. Así también, se pueden hacer consultas sobre los procedimientos de cobranza coactiva, fiscalización parcial electrónica o los reclamos y apelaciones presentadas ante un requerimiento efectuado por la Sunat.

Para las personas naturales sin negocio y los nuevos contribuyentes, se ha diseñado un espacio donde se brinda información detallada para que cumplan sus obligaciones tributarias (Declaración y Pago, Renta Anual, solicitudes de devolución, gastos adicionales hasta 3 UIT, alquiler de inmuebles y emisión de comprobantes de pago).

Consultas Aduaneras

En materia aduanera, **Sofía puede atender consultas referidas a los trámites de importación tales como: tributos por pagar, documentos aduaneros, formas de pago, listas de agentes de aduanas, entre otros.**

También permite hacer consultas “en línea” respecto a si el producto es de naturaleza restringida o prohibida, así como consultar o solicitar la subpartida nacional de bienes, realizar el seguimiento de paquetes o compras internacionales y, consultar sobre el ingreso y salida de dinero y/o equipaje del pasajero.

Temas más consultados

Durante este año, las principales consultas sobre Aduanas se relacionan con la búsqueda de subpartidas nacionales, seguimiento de un paquete postal, los bienes libres de pago que puede traer un pasajero como equipaje, tratamiento del ingreso y salida de dinero que porta el pasajero y la lista de agentes de aduanas.

Respecto a temas tributarios, los más consultados fueron la presentación de la Declaración Anual de Renta, el estado de la solicitud de devolución de Impuesto a la Renta, cálculo de Renta de Primera Categoría, cómo inscribirse en el RUC, el cronograma de vencimientos, entre otros.

Cabe precisar que, la Asistente Virtual cuenta con una medición de satisfacción de experiencia de usuario que permite calificar el servicio recibido, información que se utiliza para la mejora constante de Sofía.

Finalmente, este año se prevé un incremento en el número de consultas a Sofía respecto al año pasado, proyectándose la atención de 640 mil atenciones. El servicio está disponible en el portal institucional de la Sunat (www.sunat.gob.pe), al que se puede acceder desde una PC o un celular. Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucio