

Conozca cómo presentar quejas o sugerencias ante Sunat

El procedimiento para presentar quejas o sugerencias ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) consta de tres etapas:

- 1) Registro de la queja y sugerencia
- 2) Atención de la queja y sugerencia
- 3) Respuesta de la queja y sugerencia.

Lee también: SUNAT: ¿cómo presentar una queja o sugerencia de forma adecuada?

El registro 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 el registro físico solo procede cuando no sea posible usar el medio digital y se realiza en las sedes de la entidad de administración tributaria.

Para ello, deberá consignar el tipo de trámite que 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.

La atención de las quejas y sugerencias está a cargo de la **Gerencia de Defensoría de Sunat**, la que deberá verificar la actuación de la entidad de administración tributaria y realizar las gestiones correspondientes ante el área responsable con el 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.

Por último, el resultado de la queja o de la sugerencia se pone en conocimiento del administrado, a través del correo electrónico 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.

Cabe señalar que 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 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).

LEER MÁS:

¿Cómo sacar Reporte Tributario para Terceros en Sunat 2023?
Paso a paso del trámite