



SUNAT

AGENCIA PERUANA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Defensoria del Contribuyente

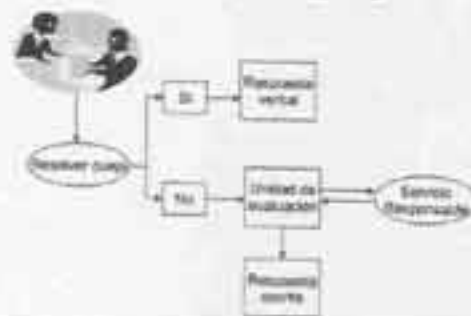
Su labor está destinada a salvaguardar los derechos del contribuyente mediante el conocimiento y resolución de sus quejas; la canalización de sus sugerencias de una forma ágil, oportuna y eficaz; y, la retroalimentación del actuar de la SUNAT, a fin de lograr un mejoramiento continuo de la organización.



SUNAT

AGENCIA PERUANA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Mecanismo de Queja



SUNAT

AGENCIA PERUANA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Defensoria del Contribuyente : Ventajas

- ✓ Mecanismo alternativo para atender y solucionar los problemas planteados por los contribuyentes o ciudadanos
- ✓ Confidencialidad tanto de los datos del quejoso como del contenido de la queja
- ✓ Recepción de quejas de manera descentralizada y a nivel nacional sin restricción de domicilio, a través de diversidad de medios.
- ✓ Disponibilidad de información respecto de la situación de la queja.
- ✓ Respuesta verbal o escrita.



SUNAT

AGENCIA PERUANA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Mecanismo de Sugerencia



**SUNAT**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

¿Quiénes pueden presentar una queja?

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, comunidades de bienes, patrimonios, sucesiones indivisas, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos peruanos o extranjeros, que estén debidamente identificados y siempre que se encuentren vinculados directa o indirectamente con la actuación de la SUNAT.

**SUNAT**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Materia de Queja o Sugerencia

Puede interponerse queja o sugerencia respecto de cualquier actuación de la SUNAT referida al cumplimiento de sus funciones, sea a través de sus dependencias o de sus trabajadores.

**SUNAT**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

¿Quiénes pueden presentar una sugerencia?

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, comunidades de bienes, patrimonios, sucesiones indivisas, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos peruanos o extranjeros, tengan o no relación con las cuestiones a que aquellas sugerencias se refieran. Podrán formularse en forma anónima.

**SUNAT**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Formulación de Quejas o Sugerencias

Identificación de quien suscribe la queja o sugerencia

Datos para contactarnos con Usted

Queja o Sugerencia

Formulario de Quejas o Sugerencias con campos para identificación, datos de contacto y el cuerpo de la queja o sugerencia. Se muestran flechas indicando la correspondencia entre los textos de los recuadros y los campos del formulario.

Las sugerencias pueden ser anónimas



SUNAT
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DEL COMERCIO

Formulario 5020 : Datos Mínimos

SUNAT
 5020

FORMATO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS O SUGERENCIAS

NO. DE ORDEN

1. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

2. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

3. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

4. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

5. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

6. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

7. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

8. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

9. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

10. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

SUNAT
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DEL COMERCIO

Formulario 5020 : Datos Mínimos

Aplicación de la R.S. 055-2001/SUNAT

1. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

2. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

3. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

4. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

5. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

6. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

7. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

8. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

9. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

10. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

SUNAT
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DEL COMERCIO

Formulario 5020 : Datos Mínimos

1. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

2. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

3. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADOR

4. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

5. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

6. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

7. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

8. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

9. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

10. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

11. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

12. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

13. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

14. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

15. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

16. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

17. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

18. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

19. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

20. NOMBRE Y DIRECCION DEL COMERCIALIZADO

SUNAT
 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DEL COMERCIO

Atención de Quejas / Sugerencias

Toda queja / sugerencia será atendida, salvo se verifique:

- Omisión de datos mínimos no subsanables en la presentación de quejas.
- No resulte clara la materia objeto de la Sugerencia realizada.
- Trámite de acciones, recursos o derechos distintos a Quejas o Sugerencias.
- Solicitudes de resolución de procedimientos sujetos a plazos, antes de su vencimiento.
- Quejas o Sugerencias ya atendidas.



SUNAT
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Recepción de Quejas y/o Sugerencias

- ✓ 11 Intendencias a Nivel Nacional
- ✓ 88 Oficinas Zonales
- ✓ 22 Oficinas Regionales
- ✓ 64 Centros de Servicios en Línea
- ✓ 81 Centros de Servicios en Trabajo
- ✓ 91 Centros de Servicios en Casa



RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

SUNAT
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Naturaleza de la Queja o Sugerencia

- ✓ En ningún caso tiene la consideración de recurso administrativo.
- ✓ Su interposición no paraliza ni interrumpe los plazos establecidos para la tramitación y resolución de procedimientos vigentes.
- ✓ No condiciona el ejercicio de las restantes acciones, recursos o derechos que puedan ejercer los interesados.
- ✓ Las respuestas de la GDC no serán susceptibles de recurso impugnativo alguno.

SUNAT
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Sistema de Quejas y Sugerencias