

**DOCUMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES PROVISIONAL – DOFP DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA – SUNAT
(Aprobado por Resolución de Superintendencia N° 000042-2022/SUNAT del 22.3.2022)**

Artículo 111°.- Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

La Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero es una unidad orgánica dependiente de la Secretaría Institucional, encargada de procesar las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos, con el fin de alertar a la Administración de los factores que determinan una insatisfacción o iniciativa, relacionados con el actuar de ésta, para garantizar el respeto de los derechos que les asisten. Asimismo, le compete contribuir en el proceso de mejora de la calidad de servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración.

Artículo 112°.- Funciones de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Son funciones de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero las siguientes:

- a) Gestionar las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, usuarios aduaneros y ciudadanos, requiriendo información a los órganos involucrados y promoviendo las acciones que resulten necesarias para su atención, a fin de darles respuesta dentro de los plazos establecidos.
- b) Comunicar a la Alta Dirección, y a los distintos órganos de la SUNAT, la problemática relevada y promover el desarrollo de alternativas de mejora en la calidad de los servicios.
- c) Gestionar la implementación y seguimiento a las acciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones en la SUNAT.
- d) Elaborar propuestas de mejora y los informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
- e) Cumplir otras funciones que, en el ámbito de su competencia, le encomiende la Secretaría Institucional.