



NUESTRA CARTA

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria se encarga principalmente de administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren.

Esta carta establece las pautas que debe seguir la Administración Tributaria al interactuar de manera presencial, telefónica o virtual con los usuarios, para de esta manera asegurarnos que reciban un servicio de calidad.



Nuestro Compromiso

Brindar información y orientación a través de nuestros canales de atención, presencial, telefónico y virtual, proporcionando una asistencia de calidad desde el primer contacto del usuario con la Administración Tributaria; procurando que los tiempos de espera y atención sean los más adecuados.

Ofrecer una atención integral y de calidad, brindando un trato respetuoso y cordial, resolviendo los requerimientos con celeridad, evitando en lo posible que los contribuyentes y usuarios tengan que recurrir a otros canales para

obtener la información u orientación que necesitan. Para ello, nos esforzamos en que la atención de todas las áreas involucradas sea coordinada y dirigida a brindar un servicio óptimo, eficiente y oportuno; evitando cualquier acción u omisión que conlleve a generarle al usuario inconvenientes, incomodidad, desorientación o malestar, atribuibles a la Administración Tributaria.



Asistencia y apoyo

Entendemos que los derechos y obligaciones tributarias pueden ser complejas para el usuario; por ello nos abocamos a proporcionarle toda la información necesaria, además de servicios confiables, accesibles y útiles, para que pueda cumplir correctamente con sus obligaciones.

Nosotros:

- Brindaremos al usuario información veraz, oportuna, clara, completa y confiable sobre los temas y procedimientos de interés en todos nuestros **canales de atención**.
- Responderemos sus consultas en forma uniforme, a fin de no generar confusión en los usuarios.
- Evitaremos el uso de términos técnicos, propios del lenguaje tributario, aduanero e informático, que propicie dudas, incertidumbre o quejas posteriores relacionadas con la calidad de nuestros servicios, en tanto el uso de esos términos no sea absolutamente necesario para la comprensión e identificación de la información o problema consultado.



Cumplimiento de plazos

Es importante para nosotros brindar nuestros servicios cumpliendo los plazos legales establecidos:

Nosotros:

- Atenderemos con celeridad los requerimientos de los usuarios, evitando actuaciones administrativas que constituyan formalismos que dilaten una decisión en tiempo razonable, sin que ello implique vulnerar el respeto del debido procedimiento u ordenamiento.
- Respetaremos los tiempos de espera establecidos para la atención, evitando incurrir en actividades que dilaten innecesariamente la misma.
- Respetaremos la atención de los usuarios considerando estrictamente el orden de llegada en cada canal de atención.



Igualdad e imparcialidad

Buscamos brindar nuestros servicios con un trato y tutela igualitarios frente a los procedimientos, conforme al ordenamiento jurídico y atención al interés general.

Nosotros:

- Actuaremos con objetividad e imparcialidad en la aplicación de las normas, criterios y procedimientos establecidos, los que deben cumplirse a cabalidad.

- Brindaremos un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión; promoviendo el reconocimiento positivo de la diversidad cultural de nuestro país, previniendo en este sentido todo tipo de discriminación étnico-racial o de otra índole.
- Incorporaremos y promoveremos el lenguaje inclusivo, en los casos que así lo ameriten.
- Brindaremos asistencia en idioma quechua, en las localidades que así lo requieran, a través del servicio de intérprete de lengua quechua.



Gratuidad de los servicios

Todos los servicios que brindamos en la SUNAT son totalmente gratuitos.

Nosotros:

- Ejerceremos nuestras funciones de manera neutral y transparente.
- No aceptaremos ni solicitaremos el pago de gastos de cualquier índole, refrigerios, obsequios, cortesías u otras ventajas.



Le pedimos lo siguiente:

- Cumpla con sus obligaciones tributarias y aduaneras.
- Brinde un trato respetuoso y, considerado.
- Sea honesto/a y actúe conforme a la ley.
- Mantenga actualizada su información en el Registro Único de Contribuyentes - RUC.

Si no está satisfecho con nuestros servicios:

Para nosotros es importante y valioso conocer cuando usted no está conforme o a gusto con nuestros servicios; pues ello nos ayuda a seguir mejorando.

Si usted considera que ha recibido un trato inadecuado, estaremos prestos a asistirlo para abordar sus inquietudes de la manera más rápida y sencilla posible; pudiendo solicitar conversar con el supervisor a cargo del Centro de Servicios, Central Telefónica o Chat.

Si después de ello, no se han resuelto sus inquietudes puede presentar una **queja, reclamo o sugerencia** a través de nuestro portal institucional.

Tenga por seguro que trataremos todas las quejas en forma responsable y buscaremos resolverlas de manera rápida y justa.

Presentar una queja no afecta su relación con nosotros.