

ANEXO

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS-RECLAMOS A TRAVÉS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA SUNAT Y CANALIZACIÓN DE SUGERENCIAS, ASÍ COMO EL FORMATO VIRTUAL PARA QUEJAS-RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Artículo 1°.- DEFINICIONES

A los efectos del presente procedimiento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. **Administrado:** Contribuyente, usuario aduanero o ciudadano, que puede ser una persona natural o jurídica, una comunidad de bienes, sucesión indivisa, fideicomiso, sociedad de hecho, sociedad conyugal u otro ente colectivo, peruano o extranjero, que presenta una queja-reclamo o sugerencia.
- b. **Área Responsable:** El órgano o unidad orgánica encargado de adoptar los mecanismos o decisiones o de proponer los procedimientos o normas que permitan la solución de la(s) queja(s)-reclamo(s) o la implementación de la(s) sugerencia(s) que se realicen.
- c. **Clave SOL:** Texto conformado por números y letras de conocimiento exclusivo del usuario que, asociado al Código de Usuario, otorga privacidad en el acceso a SUNAT Operaciones en Línea.
- d. **Código de Usuario:** Texto conformado por números y letras, que permite identificar al usuario que ingresa a SUNAT Operaciones en Línea.
- e. **Evaluador:** Trabajador de la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero encargado del estudio, investigación, informe y coordinación para la solución de la(s) queja(s)-reclamo(s) o atención de la(s) sugerencia(s) a su cargo; así como de la elaboración del proyecto de respuesta que genere(n) la(s) misma(s)
- f. **Libro de Reclamaciones:** Mecanismo de participación ciudadana implementado en la SUNAT para la formulación de quejas-reclamos y sugerencias, bajo la modalidad virtual, al cual se accede a través del módulo del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional.
- g. **Notificación SOL:** Medio electrónico por el cual la SUNAT deposita copia de los documentos en los cuales constan los actos administrativos, en el buzón electrónico asignado al deudor tributario en SUNAT Operaciones en Línea.
- h. **Oficina de Defensoría:** La Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, encargada de procesar las quejas-reclamos y/o

sugerencias de los administrados, 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.

- i. **Persona de Contacto:** Persona natural que, conjuntamente con el administrado, constituyen los sujetos con quienes la Oficina de Defensoría podrá comunicarse para formular algún requerimiento o pedir información relativa a la queja-reclamo o sugerencia presentada, ser informado del estado de la misma y/o conocer el resultado de la atención, sin que ello constituya asumir formalmente la representación del administrado.
- j. **Queja-Reclamo:** La expresión de insatisfacción o disconformidad del administrado respecto de un servicio brindado por la SUNAT diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. No tiene carácter de recurso administrativo. Asimismo, no limita la facultad que tienen los ciudadanos de ejercitar otras acciones legales.
- k. **Receptor de Quejas:** Trabajador designado para recibir y registrar la(s) queja(s)-reclamo(s) y sugerencia(s), en cada órgano o unidad orgánica donde se brinde atención al público.
- l. **Sugerencia:** La iniciativa formulada por el administrado destinada a la mejora de la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o suprimir aquéllos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que a criterio del administrado pudiera contribuir al mejor desempeño de la SUNAT.
- m. **SUNAT Operaciones en Línea:** Sistema informático disponible en internet, que permite realizar operaciones en forma telemática entre el usuario y la SUNAT.

Cuando se mencione artículos o disposiciones transitorias y finales sin indicar la norma legal correspondiente, se entenderán referidos al presente procedimiento. Asimismo, cuando se haga referencia a un numeral, sin indicar el artículo al cual corresponde, se entenderá referido al artículo en el que se encuentra.

Artículo 2°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en el presente procedimiento alcanzan a todos los administrados que deseen expresar ante la SUNAT una queja-reclamo o sugerencia, sobre las materias de su competencia.

El presente procedimiento regula la forma y medios a través de los cuales los administrados pueden presentar una queja-reclamo o una sugerencia ante la SUNAT, así como la atención de la misma y la comunicación de su resultado al administrado.

Artículo 3°.- MEDIOS PARA FORMULAR QUEJA-RECLAMO Y SUGERENCIA

La(s) queja(s)-reclamo(s) y la(s) sugerencia(s) podrá(n) ser presentada(s) a través de los siguientes medios:

- a. **Virtual**: Directamente en el módulo del Libro de Reclamaciones del Portal Institucional de la SUNAT, en la dirección electrónica: www.sunat.gob.pe.
- b. **Presencial**: En las sedes de la SUNAT, ante cualquier Receptor de Quejas, en cuyo caso podrá hacer uso del formato correspondiente, descargándolo del portal Institucional de la SUNAT, o presentar cualquier tipo de escrito, cuyo contenido debe recoger la información necesaria a que se refiere el artículo 6°.
- c. **Telefónico**: A través de la Central de Consultas, comunicándose a los números telefónicos establecidos por la SUNAT para tal efecto.
- d. Mediante cualquier otro medio autorizado por la SUNAT, a través de Resolución de Superintendencia.

En los casos que el administrado utilice cualquier otro medio para transmitir su insatisfacción o sugerencia, que no constituya la vía o el procedimiento regulado, su pretensión será direccionada o recalificada por el área a donde se haya destinado el documento, a fin de darle el debido trámite y atención.

Artículo 4°.- CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN

En los casos que la(s) queja(s)-reclamo(s) o la(s) sugerencia(s) sea(n) presentada(s) a través del Portal Institucional o la Central de Consultas, se brindará al administrado, por el mismo medio empleado, el número de operación generado en calidad de constancia de presentación.

En los casos que la(s) queja(s)-reclamo(s) o la(s) sugerencia(s) sea(n) presentada(s) de manera presencial, el Receptor de Quejas entregará al administrado una constancia de presentación debidamente sellada, en la cual se encontrará el número de operación generado.

Artículo 5°.- DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA

Los administrados podrán acompañar a la(s) queja(s)-reclamo(s) o a la(s) sugerencia(s) presentada(s), la documentación que consideren necesaria.

La referida documentación podrá ser remitida a través de medio virtual, accediendo al portal institucional de la SUNAT, al momento del registro de la queja-reclamo o sugerencia. De igual manera, cuando la queja-reclamo o la sugerencia sean presentadas de manera presencial ante un Receptor de Quejas, la documentación podrá ser anexada al escrito respectivo.

Asimismo, posteriormente a la formulación de la queja-reclamo o sugerencia, los administrados podrán remitir la documentación que estimen pertinente, cualquiera que haya sido el canal utilizado para la formulación, a través de la Mesa de Partes de

cualquier Centro de Servicios al Contribuyente o de las diferentes sedes de la SUNAT, mediante un escrito que haga referencia al número de operación correspondiente al trámite iniciado.

Artículo 6°.- INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA-RECLAMO Y DE LA SUGERENCIA

Para efecto de considerar presentada una queja-reclamo o sugerencia, deberá consignarse o registrarse como mínimo, los siguientes datos:

- a) Tipo de trámite que desea realizar: Queja-Reclamo o Sugerencia.
- b) Datos de identificación del administrado o su representante:
 - Tipo de documento de identidad, debiendo anotarse el Registro Único de Contribuyentes, en caso de poseerlo.
 - Número de documento de identidad.
 - Apellidos y nombres completos, o razón social o denominación que corresponda.
 - Fecha de nacimiento, en caso la queja-reclamo o sugerencia sea formulada a través del Portal Institucional de la SUNAT, cuando se haya seleccionado el Documento Nacional de Identidad - DNI como tipo de documento de identidad.
- c) Datos de identificación de la persona de contacto:
 - Tipo de documento de identidad, debiendo anotarse el Registro Único de Contribuyentes, en caso poseerlo.
 - Número de documento de identidad.
 - Apellidos y nombres completos.
 - Fecha de nacimiento, en caso la queja-reclamo o sugerencia sea formulada a través del Portal Institucional de la SUNAT, cuando se haya seleccionado el Documento Nacional de Identidad - DNI como tipo de documento de identidad.
- d) La dirección dentro del territorio nacional, donde se desea recibir las notificaciones relacionadas con la queja-reclamo o sugerencia, cuando sea diferente al domicilio fiscal.
- e) Teléfono fijo y/o móvil y/o correo electrónico del administrado o persona de contacto, a fin de establecer comunicación de manera directa.
- f) Tratándose de una queja-reclamo, la materia objeto de la misma, indicando expresamente el deber incumplido. Asimismo, podrá señalar a los trabajadores presuntamente involucrados, así como el órgano o unidad orgánica en la que ocurrieron los hechos o a la cual le resulten atribuibles, incluyendo su ubicación, de contar con dichos datos.
- g) Tratándose de una sugerencia, se deberá indicar en forma clara la pretensión objeto de la sugerencia.

Artículo 7°.- SUBSANACIÓN DE DATOS NECESARIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA-RECLAMO O SUGERENCIA Y RECONDUCCIÓN DE LA MISMA

Cuando la Oficina de Defensoría detecte el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en el artículo 6° para considerar presentada una queja-reclamo o sugerencia, podrá comunicar tal hecho al administrado mediante las formas señaladas en el artículo 13°, a excepción de la forma verbal, otorgándole un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a fin que subsane los defectos u omisiones observadas.

El plazo al que hace referencia el párrafo precedente, se computará desde el día hábil siguiente a aquél en que se comuniquen la solicitud de subsanación.

Vencido dicho plazo sin que el administrado regularice la(s) omisión(es) o si no fuera ubicado, la queja-reclamo o sugerencia será archivada, sin perjuicio del derecho del administrado a la devolución de su solicitud y sus recaudos a que se refiere el numeral 125.4 del artículo 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 8°.- SUPUESTOS EN LOS QUE NO SE ATENDERÁ LA QUEJA-RECLAMO O SUGERENCIA:

No se atenderá la queja-reclamo o sugerencia, procediéndose a su archivo, cuando:

- 8.1 No esté vinculada con la competencia de la SUNAT o no se encuentre comprendida en las definiciones establecidas en los incisos j) y l) del artículo 1°.
- 8.2 La queja-reclamo o sugerencia sea reiterativa y la primigenia haya sido atendida.
- 8.3 Constituya un pedido de resolución de procedimientos ya iniciados, sujetos a plazos específicos, antes del vencimiento de dichos plazos.
- 8.4 Se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente procedimiento acciones, recursos impugnatorios o administrativos o derechos distintos al que corresponde a una queja-reclamo o sugerencia, conforme a las definiciones señaladas en el artículo 1°, debiendo aplicarse el numeral 75.3 del artículo 75° de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de corresponder.
- 8.5 Cuando se evidencie mala fe y su contenido resulte manifiestamente ofensivo a la institución y/o a sus trabajadores, o cuando contenga información falsa o corresponda a asuntos personales o familiares.

Cuando del contenido de la pretensión del administrado se desprenda que la atención de la misma corresponde a otro órgano o unidad orgánica de la SUNAT o es de competencia de una entidad distinta, se procederá a ponerla en conocimiento de dicho órgano, unidad orgánica o entidad, según corresponda, derivándose el documento correspondiente y comunicando tal decisión al administrado.

Cuando no sea posible determinar a la entidad competente para la atención de la queja-reclamo o sugerencia, se comunicará dicha situación al administrado para que adopte la decisión más conveniente a su derecho, procediéndose al archivo del

trámite iniciado, sin perjuicio del derecho del administrado a la devolución de su solicitud y sus recaudos a que se refiere el numeral 125.4 del artículo 125° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 9°.- PLAZO PARA DAR RESPUESTA

El plazo para dar respuesta a una queja-reclamo o sugerencia es de treinta (30) días hábiles, el mismo que comenzará a computarse a partir del día siguiente a la fecha de formulación de la misma.

Artículo 10°.- EFECTOS DE LA QUEJA-RECLAMO O SUGERENCIA

La formulación de una queja-reclamo o sugerencia, realizada al amparo del presente procedimiento, no tendrá en ningún caso, la naturaleza de recurso administrativo. Por consiguiente, no interrumpe ni suspende los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

A su vez, la presentación de una queja-reclamo o sugerencia no limita, en modo alguno el ejercicio de cualquier otra acción, recurso o derecho que, de conformidad con la normatividad reguladora de cada procedimiento, pueda ejercer el administrado.

La respuesta que emita la Oficina de Defensoría a una queja-reclamo o sugerencia no será susceptible de recurso impugnativo alguno.

La presentación, tramitación y atención de la(s) queja(s)-reclamo(s) y/o sugerencia(s) ante la SUNAT es gratuita.

Artículo 11°.- ATENCIÓN DE LA QUEJA-RECLAMO

La Oficina de Defensoría tiene a su cargo la atención de la(s) queja(s)-reclamo(s).

Una vez recibida la queja-reclamo, el Evaluador a cargo procederá a verificar la actuación de la SUNAT que pudiera haber vulnerado el derecho del administrado y procederá a realizar las gestiones correspondientes ante el Área Responsable, a fin de resolver la situación que diera origen a la misma.

Artículo 12°.- ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

Las sugerencias serán tramitadas a través de la Oficina de Defensoría, la cual, previo análisis del Evaluador a cargo, las remitirá al Área Responsable para su evaluación e implementación, de ser el caso.

Artículo 13°.- RESULTADO DE LA QUEJA-RECLAMO O SUGERENCIA

Los administrados tienen derecho a estar informados en todo momento sobre el estado de atención de la queja-reclamo y de su resultado, así como conocer el destino de la sugerencia que hubieran presentado, a través del módulo Libro de Reclamaciones en el portal de la SUNAT.

El resultado de la queja-reclamo o de la sugerencia será puesto en conocimiento del administrado por el módulo del Libro de Reclamaciones ubicado en el Portal Institucional de la SUNAT. Adicionalmente, cuando la atención de la queja-reclamo o sugerencia lo amerite, la Oficina de Defensoría dispondrá que la comunicación se realice por cualquiera de los siguientes medios:

- a) De manera verbal: Personalmente o a través de la vía telefónica.
- b) De manera escrita, cuya comunicación podrá ser realizada mediante:
 - b.1) Comunicación SOL, si el administrado cuenta con Código de Usuario y Clave SOL.
 - b.2) Correo electrónico, si éste fue proporcionado por el administrado con ocasión de la formulación de la queja-reclamo o sugerencia o lo comunicó posteriormente, en el caso que el administrado no cuente con Código de Usuario y Clave SOL.
 - b.3) Mensajería, si el administrado no cuenta con Código de Usuario y Clave SOL y no proporcionó correo electrónico. En este caso, si el administrado cuenta con Registro Único de Contribuyente, el resultado será remitido al domicilio fiscal declarado ante la SUNAT. De lo contrario, será remitido al domicilio que hubiera proporcionado con ocasión de la formulación de la queja-reclamo o sugerencia.

Esta disposición es aplicable inclusive para solicitar al administrado la subsanación de los requisitos para la(s) queja(s)-reclamo(s) y sugerencia(s), dentro del plazo establecido. Asimismo, para comunicar la derivación de la(s) queja(s)-reclamo(s) y/o sugerencia(s) por ser de competencia de una entidad distinta a la SUNAT y para otras comunicaciones previstas en la presente resolución.

Para el uso de las notificaciones SOL no será necesaria la afiliación a que se refiere la Resolución de Superintendencia N° 014-2008/SUNAT, sino tan sólo que el administrado cuente con el Código de Usuario y la Clave SOL que le permitan acceder a SUNAT Operaciones en Línea.

Artículo 14°.- RETIRO DE LA QUEJA-RECLAMO

Los administrados podrán retirar en cualquier momento la queja-reclamo que hubieran formulado. Ello dará lugar a la finalización inmediata del trámite de la misma, sin perjuicio que la Oficina de Defensoría disponga su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

El retiro de la queja-reclamo se podrá efectuar mediante un escrito simple u otro medio en el cual el administrado deje constancia de esta voluntad.

La continuación del trámite resultará obligatoria cuando las quejas-reclamos pongan de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa.

Artículo 15°.- ABSTENCIÓN DE PRONUNCIAMIENTO

Cuando la Oficina de Defensoría tome conocimiento de la atención simultánea de una queja-reclamo y de algún procedimiento en trámite sobre la misma materia, podrá abstenerse de atender la primera, comunicándolo al administrado.

La continuación del trámite resultará obligatoria cuando las quejas-reclamos pongan de manifiesto conductas presuntamente constitutivas de infracción penal o administrativa.

Artículo 16°.- FORMULACIÓN DE QUEJA-RECLAMO Y SUGERENCIA

Cuando el administrado desee formular una queja-reclamo y una sugerencia, éstas deberán ser formuladas de manera independiente, a través de cualquiera de los canales reconocidos en el artículo 3°.

Artículo 17°.- ACUMULACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS

En la evaluación se podrá disponer la acumulación de quejas-reclamos o sugerencias, para su atención conjunta, en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de quejas-reclamos presentadas por distintas personas que, en lo sustancial, coincidan en los hechos o problemas puestos de manifiesto o en las solicitudes formuladas, o de sugerencias que coincidan en su contenido.
- b. Cuando se trate de quejas-reclamos o sugerencias formuladas por un mismo administrado, referidas a cuestiones de similar naturaleza.

Artículo 18°.- CONFIDENCIALIDAD

La información que proporcione el administrado solamente podrá ser utilizada para los fines a que se refiere el presente procedimiento, no pudiendo ser suministrada a personas no vinculadas con la respectiva queja-reclamo o sugerencia.