



A LOS OPERADORES DE COMERCIO EXTERIOR

En el marco del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la SUNAT venimos orientando su accionar a la mejora de los procesos y servicios aduaneros, simplificando procedimientos y virtualizando trámites, facilitando las operaciones lícitas en el comercio exterior peruano, contribuyendo con la reducción de los costos para los usuarios y velando por la mejora del cumplimiento tributario y aduanero. Por lo que, resulta importante medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los procesos aduaneros que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para el periodo 2025. (Control de Ingreso de Mercancías y Control de Salida de Mercancías).

Para ello, la SUNAT ha contratado el servicio de medición del nivel de satisfacción que prevé un estudio mediante encuestas de post contacto a cargo del proveedor del servicio la empresa **THE LIMA CONSULTING GROUP SAC**; quien realizará un (01) estudio para el periodo 2025, mediante la realización de entrevistas online, telefónicas y presenciales; el estudio está dirigido a los usuarios del servicio aduanero de las Intendencias de Aduana: Marítima del Callao, Aérea y Postal, Paita, Tacna, Pisco y Chancay; la ejecución de este estudio está previsto para los meses de diciembre 2025 y enero 2026.

Los procesos y servicios identificados para cada caso son:

I. Control de ingreso de mercancías:

- Manifiesto de carga ingreso (transportistas, agentes de carga y depósitos)
- Importación para el consumo (Importadores)
- Importación para el consumo (agencias de aduana)
- Despacho Simplificado de Importación (importadores, personas naturales o representantes y agentes de aduana)
- Atención al usuario de comercio exterior (Orientación telefónica, orientación portal institucional y orientación visitas presenciales)

II. Control de salida de mercancías:

- Manifiesto de carga salida (transportistas, agentes de carga y depósitos)
- Despacho de Exportación (exportadores)
- Despacho de Exportación (agencias de aduana)
- Despacho Simplificado de Exportación (exportadores y agencias de aduana)
- Atención al usuario de comercio exterior (Orientación telefónica, orientación portal institucional y orientación visitas presenciales)

Finalmente, agradeceremos su disponibilidad para atender las encuestas de post contacto, para cualquier consulta sobre el particular sírvase comunicar con la **División de Atención al Usuario Aduanero y Liberaciones**. Central de Consultas SUNAT: desde celulares y teléfonos fijos: (01) 3150730 (opción 3) y desde teléfonos fijos a nivel nacional: 080112100 (opción 3).

Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera

Callao, 16 de diciembre de 2025