

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA

N.º 000156-2023/SUNAT

APRUEBA PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA SUNAT

Lima, 31 de julio de 2023

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución de Superintendencia N° 006-2016/SUNAT se aprobó el “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”;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de los reclamos de bienes y servicios en las entidades de la Administración Pública, norma que establece el alcance, condiciones, roles, responsabilidades y etapas del proceso de gestión de reclamos, estandarizando su registro, atención, respuesta, notificación y seguimiento;

Que, en tal sentido, la SUNAT requiere establecer un procedimiento para gestionar las quejas y sugerencias que se encuentran fuera del ámbito de aplicación del referido decreto supremo, cuya atención se encuentra a cargo de la Gerencia de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero de conformidad con el artículo 111° y con los incisos a) y c) del artículo 112° del Documento de Organización y Funciones Provisional - DOFP de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 000042-2022/SUNAT, así como aprobar el “Formato Virtual para Quejas y Sugerencias de la SUNAT”;

Que, por tanto, corresponde dejar sin efecto la Resolución de Superintendencia N° 006-2016/SUNAT que aprobó el “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”, y regular la presentación y atención de quejas y sugerencias en la SUNAT, a fin de procesar las quejas y sugerencias que se generen por las insatisfacciones no comprendidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

En uso de las facultades conferidas por el inciso m) del artículo 10° del DOFP de la SUNAT, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 00042-2022/SUNAT;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación

Aprobar el “Procedimiento para la Presentación y Atención de Quejas y Sugerencias de la SUNAT”, que como anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Formato Virtual de Quejas y Sugerencias

Aprobar el “Formato Virtual para Quejas y Sugerencias de la SUNAT” el cual se encuentra disponible en el portal institucional de la SUNAT y puede ser descargado por el administrado en la oportunidad que lo requiera.

Artículo 3.- Vigencia

La presente resolución entra en vigor el 11 de agosto de 2023.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA.- Derogatoria

Derogar la Resolución de Superintendencia N° 006-2016/SUNAT y el “Formato Virtual para Quejas-Reclamos y Sugerencias”, a partir de la entrada en vigor de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

LUIS ENRIQUE VERA CASTILLO
Superintendente Nacional
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA