

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N.º 286-004-00000207

Lima, 10 de diciembre de 2025

VISTOS:

La queja formulada mediante Trámite N° 298-088-00140195 de fecha 03 de diciembre de 2025 por la señora Mariela Esther Álvarez Muñoz, identificado con DNI N° 07331230, con domicilio real y procesal en Calle 15, Mz. S, Lte. 13, Urbanización Santa Patricia, distrito de La Molina; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Trámite N° 298-088-00140195 de fecha 03 de diciembre de 2025, la señora Mariela Esther Álvarez Muñoz formuló queja por defecto de tramitación contra la Jefa de la Oficina de Integridad y Cumplimiento aduciendo la incorrecta tramitación de su denuncia administrativa disciplinaria (Trámite N° 29808800136052), por haber infringido el numeral 9.1 del Código de Ética y Conducta del SAT y los numerales 1.1, 1.2 y 1.6 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, en su queja señala que en la denuncia presentada a la Oficina de Integridad y Cumplimiento no mantiene como pretensión cuestionar el fondo del pronunciamientos de la Gerencia General contenida en la Resolución de Gerencia General N° 286-004-000001931, sino que la autoridad competente del ámbito administrativo disciplinario del SAT, quien depende de la Oficina de Recursos Humanos, inicie toda acción de deslinde de responsabilidades en contra de los presuntos responsables, por los motivos expuestos, como la vulneración a los plazos legales, al haber emitido el acto administrativo fuera del plazo legal, habiendo operado el silencio administrativo positivo a su favor; aclarando que el objetivo de su solicitud es que la autoridad competente revise e inicie el deslinde de la presunta responsabilidad administrativa disciplinaria;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 169.1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la Ley N° 27444), en cualquier momento los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva;

Que, ante la presentación de una queja por defectos de tramitación por parte de un administrado, el numeral 169.2 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, precisa que la queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige;

Que, luego del traslado de dicha queja, a través del Informe N° D000086-2025-SAT-OIT del 05 de diciembre de 2025, la Jefa de la Oficina de Integridad y



Cumplimiento presenta su descargo, señalando que actuó conforme a las funciones establecidas en el Manual de Operaciones del SAT, verificando que la solicitud presentada por la ciudadana no calificaba como denuncia, dado que los cuestionamientos a resoluciones administrativas deben canalizarse a través de los recursos previstos en la ley ante las instancias competentes, así como que la notificación de la Carta Administrativa de respuesta se realizó de manera válida y oportuna. En dicho informe se señala:

"(...)

- El Trámite N°298088000136052 de fecha 24.11.2025, en el que la ciudadana, solicitó ... el inicio de toda acción administrativa disciplinaria en contra de quienes participaron en la emisión de la Resolución de Gerencia General N°286-044-00000193, del 11 de noviembre de 2025, emitida por la Gerencia General del Servicio de Administración Tributaria de Lima, mediante la que declaró improcedente la acotada solicitud de defensa y asesoría legal..., fue revisado y evaluado por la Oficina de Integridad y Cumplimiento. Sobre el particular se verificó que la solicitud no corresponde calificarla como denuncia en razón que los cuestionamientos por pronunciamientos emitidos a través de resoluciones administrativas se realizan únicamente a través de los recursos establecidos en la Ley y ante las instancias competentes. Por lo que se determinó dar respuesta mediante la emisión y notificación a la ciudadana de la Carta Administrativa N°D000006-2025-SAT-OIC de fecha 26.11.2025. La Oficina de Integridad y Cumplimiento dispuso la notificación física del documento respuesta de acuerdo con lo precisado por la ciudadana en el trámite N°29808800136052.

- Sobre la notificación efectuada por la entidad, cabe precisar que la Oficina de Integridad y Cumplimiento, realizó las coordinaciones con la unidad responsable de la gestión de notificación de documentos administrativos (Gerencia de Operaciones-GEO). La misma que se efectuó en el domicilio de la ciudadana el 28.11.2025. Como resultado de la diligencia de notificación, la GEO entregó la constancia del acto: Cargo de Notificación N°30108405097505 (documento adjunto).

- Con la finalidad de validar la recepción del documento físico en el domicilio de la ciudadana, la Oficina de Integridad y Cumplimiento remitió el 28.11.2025 mediante un mensaje electrónico desde la cuenta institucional integridad@sat.gob.pe la carta administrativa y el cargo de notificación en formato virtual (pdf). El mensaje electrónico no tuvo respuesta de recepción. Por lo que posterior a ello se envió del correo institucional del servidor mmarroquin@sat.gob.pe, el mismo mensaje en dos oportunidades más. El último de ellos a solicitud de la ciudadana Mariela Alvarez Muñoz, en el que se reenvió ambos documentos.

3. Conclusión

- La Oficina de Integridad y Cumplimiento actuó conforme a las funciones establecidas en el Manual de Operaciones, evaluando el trámite N°29808800136052 y emitiendo la respuesta correspondiente mediante la Carta Administrativa N°000006-2025-SAT-OIC.

- Se verificó que la solicitud presentada por la ciudadana no calificaba como denuncia, dado que los cuestionamientos a resoluciones administrativas deben canalizarse a través de los recursos previstos en la Ley y ante las instancias competentes.

- La notificación de la Carta Administrativa se realizó de manera válida y oportuna, tanto en formato físico en el domicilio de la ciudadana (con constancia de entrega) como en formato virtual mediante correo electrónico institucional. (...);

Que, al respecto, cabe precisar que el numeral 169.1 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, establece que. "En cualquier momento, los



administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva".

Que, es de verse que, en sentido estricto, la solicitud o procedimiento iniciado con el Trámite N° 298088000136052 del 24 de noviembre de 2025, ha sido resuelto o atendido en su oportunidad por la Oficina de Integridad y Cumplimiento, no habiendo un procedimiento en trámite o pendiente de resolución y, por tanto, no cabría queja alguna por defecto de tramitación;

Que, sin perjuicio de lo antes señalado y atendiendo al cuestionamiento también de la diligencia de notificación, de la revisión de los actuados, se verifica que efectivamente a través del Trámite N° 298088000136052 del 24 de noviembre de 2025, la recurrente solicitó el inicio de una acción administrativa disciplinaria en contra de quienes participaron en la emisión de la Resolución de Gerencia General N°286-044-00000193 del 11 de noviembre de 2025, emitida por la Gerencia General del SAT, mediante la cual se declaró improcedente la solicitud de defensa y asesoría legal;

Que, luego de una revisión conforme a sus facultades, la Oficina de Integridad y Cumplimiento consideró que la solicitud de la recurrente no corresponde sea calificada como denuncia, en razón a que el cuestionamiento al pronunciamiento o acto administrativo emitido se realiza únicamente a través de los recursos establecidos en la ley y ante la instancia competente; habiendo respondido a la recurrente con la Carta Administrativa N° D000006-2025-SAT-OIC del 26 de noviembre de 2025, notificada en el domicilio señalado en su trámite o expediente;

Que, en efecto, sobre la notificación de la Carta Administrativa N° D000006-2025-SAT-OIC del 26 de noviembre de 2025, la Oficina de Integridad y Cumplimiento ha señalado que fue diligenciada en coordinación con la unidad responsable de la gestión de notificación de la Gerencia de Operaciones, la misma que se efectuó en el domicilio de la recurrente con fecha 28 de noviembre de 2025, conforme consta en el Cargo de Notificación N° 30108405097505, que obra en el expediente; así como, previa coordinación con la recurrente, el documento fue remitido adicionalmente a su correo electrónico (Mariela.alonso.alvarez@gmail.com);

Que, según se desprende de la revisión de los actuados, no se evidencia defecto alguno en la tramitación de la solicitud de deslinde de presunta responsabilidad administrativa disciplinaria – Trámite N° 298088000136052; no habiendo transgresión al numeral 9.1 del Código de Ética y Conducta del SAT, referido a la evaluación de las denuncias por parte de la Oficina de Integridad y Cumplimiento, ni de los numerales 1.1, 1.2 y 1.6 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, referidos a los principios de legalidad, del debido procedimiento e informalismo; por lo que corresponde declarar infundada la queja presentada por la señora Mariela Esther Álvarez Muñoz;

Que, de acuerdo a lo establecido en el numeral 169.3 del artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444, la presente resolución tiene el carácter de irrecurrible.



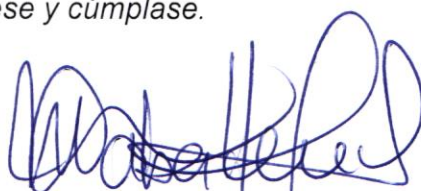
Estando a lo dispuesto en el artículo 169 del TUO de la Ley N° 27444 y las disposiciones del Manual de Operaciones – MOP del SAT, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N° 015;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar INFUNDADA la queja interpuesta contra la Jefa de la Oficina de Integridad y Cumplimiento, por supuesto defecto en la tramitación de la solicitud de deslinde de presunta responsabilidad administrativa disciplinaria – Trámite N° 29808800136052.

Artículo 2°.- Notificar la presente Resolución a la señora Mariela Esther Álvarez Muñoz en su domicilio real y procesal señalado, para los fines que estime pertinentes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



**María del Pilar Caballero Estella
Gerente General
Servicio de Administración Tributaria**