

#### 4.7 ÓRGANO DE DEFENSORÍA: DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO – DEFCON

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero (DCUA) es un órgano especializado que goza de autonomía en el ejercicio de sus funciones como garante de los derechos de los administrados en las actuaciones que realicen o en las gestiones que efectúen ante las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal. Depende administrativamente del Ministro.

##### A. Estado situacional al 08 de junio de 2018

La situación de la Defensoría se caracteriza por estar presente en los documentos de gestión figurando como órgano en el Reglamento de Organización y Funciones del MEF y en el Organigrama del MEF, contando con un Manual de Procedimientos de la Defensoría y en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) del MEF; asimismo, con una mejora en el fortalecimiento de su institucionalidad y contando con la asignación de recursos (PIM 2018: S/ 1,162,172.00) que permitieron reportar 2,490 atenciones brindadas al ciudadano, y contar con módulos de atención presencial de la Defensoría en las ciudades de La Libertad, Arequipa y Cusco a través de los CONECTAMEF, además de la sede en Lima.

##### B. Estrategias diseñadas

Las estrategias gestionadas durante el periodo, se enfocaron en continuar con el fortalecimiento institucional y con la ampliación progresiva de la capacidad de cobertura de sus servicios, gestionando la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y ejecutando una estrategia de comunicaciones en medios masivos y redes sociales para dar a conocer su existencia y sus servicios a los ciudadanos.

##### C. Objetivos y metas establecidas

En este contexto, se estableció como objetivo principal, proseguir con la promoción del fortalecimiento institucional como entidad que asiste a los ciudadanos en el respeto de sus derechos brindándoles un servicio especializado y gratuito, realizando labores de mediación con las Administraciones Tributarias y Tribunal Fiscal para garantizar la atención de los casos reportados a la Defensoría a nivel nacional.

Asimismo, se fijó como meta continuar con la ampliación de la capacidad de cobertura de los servicios de la Defensoría, y en el mismo sentido, en la ejecución de una estrategia y un plan de comunicaciones dirigido a difundir entre los ciudadanos la existencia y los servicios que brinda la Defensoría

##### D. Resultados obtenidos al final de la gestión

En la gestión actual se han realizado 4,851 atenciones referidas a quejas contra las Administraciones Tributarias, contra el Tribunal Fiscal y servicios de asistencia a los administrados en materia tributaria y aduanera. Además, se ha continuado trabajando en el fortalecimiento institucional, en la ampliación de la cobertura del servicio y su descentralización y se ha optimizado la información en materia tributaria y aduanera que la Defensoría produce y pone a disposición de los usuarios a través de su página web y redes sociales para colaborar con la difusión



de sus servicios y entregar información relevante en materia tributaria y aduanera a su público objetivo.

Se desarrollaron labores de prevención mediante el envío de recomendaciones de soluciones generales, dirigidas a las administraciones tributarias, a partir de los casos reportados en queja a la Defensoría. Respecto a la difusión de los servicios, se realizaron 35 eventos de capacitación referidos a la adecuada tramitación de los procedimientos tributarios, con énfasis en los derechos de los contribuyentes, dirigidos al público en general con la participación de 3,654 ciudadanos, 21 en materia tributaria y 09 en materia aduanera, 02 a funcionarios de las administraciones tributarias municipales, 02 Conversatorios Jurídicos a nivel nacional y el 3er. Encuentro Nacional de Operadores Tributarios, realizado el 19 de setiembre último.

Para reforzar la difusión en redes sociales se implementó la comunicación mediante el Facebook y se gestionó el contenido en esta red social conjuntamente con la cuenta del Twitter y YouTube dirigido al contribuyente mediante la difusión de 67 videos con información relevante sobre sus derechos en materia tributaria y aduanera en lenguaje sencillo y amigable para los contribuyentes y 154 flyers referidos a los seminarios de capacitación. Además, se realizó una campaña para informar sobre el libro digital en materia aduanera, se diseñó un boletín digital, se tuvo a cargo la organización del 3er Encuentro Nacional de Operadores tributarios y mantuvo actualizada la página web.

Asimismo, dentro de las labores de prevención y fortalecimiento de la cultura tributaria se publicó en diciembre 2018 la edición digital de la obra colectiva "Reflexiones sobre el "Régimen de infracciones y sanciones aduaneras en el Perú" (400 páginas) que fue puesta a disposición del público usuario en la página web de la Defensoría para su descarga gratuita. Durante el periodo 21 de noviembre 2018 al 30 de setiembre 2019, se atendieron 2,060 solicitudes de descargas de los libros digitales publicados por la Defensoría durante los años 2015 al 2018.

#### **E. Asuntos urgentes de prioritaria atención**

En este contexto, queda como tarea pendiente dar continuidad al proceso de fortalecimiento institucional de la Defensoría, dotándola de mayores atribuciones y de recursos materiales y humanos para asegurar el desempeño de sus funciones a nivel nacional. Asimismo, mantener y reforzar el trabajo coordinado desplegado por la Defensoría con los distintos operadores tributarios del sector público y privado en beneficio de los contribuyentes.

Se recomienda continuar con el proceso de descentralización de sus servicios a través del incremento de Módulos Presenciales en las 24 sedes de CONECTAMEF a nivel nacional que aún no cuentan con un módulo presencial de la Defensoría. Así como mantener y fortalecer el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información para otorgar facilidades a los ciudadanos para acceder a los servicios de la Defensoría. Y continuar con la difusión masiva de la existencia de la institución y los servicios que brinda la Defensoría en favor de los ciudadanos.

