



MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 03/02/2022 08:17:26
COT
Motivo: Firma Digital

MEMORANDO N° 031-2022-EF/10.04

Para : **KITTY ELISA TRINIDAD GUERRERO**
Secretaria General

Asunto : Remite Informe de Gestión 2021 en el marco de la Directiva
N.° 001-2020-EF/47.01

Referencia : Memorando Circular N.° 005-2022-EF/47.01 HR: 008766-2022

Fecha : Lima, 03 de febrero de 2022

Es grato dirigirme a usted a fin de informar el registro del informe ejecutivo de gestión del periodo 2021 en el aplicativo, en cumplimiento a lo dispuesto en el Directiva N.° 001-2020-EF/47.01, "Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas". Se adjunta el formato en PDF.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MERCEDES MARTINEZ CENTENO
Defensora
Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación CIHHEBB

Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 1
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe

 **Siempre
con el pueblo**

Informe de Gestión - Año 2021

[Numeral de la Directiva N° 001-2020-EF/47.01]

I. Antecedentes

Información sobre el órgano / unidad orgánica

1. Órgano al que pertenece la UO (seleccionar)

DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO ▼

2. Unidad Orgánica que esta reportando

DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

3. Director general / Director de UO

MERCEDES PILAR MARTINEZ CENTENO

4. Fecha en que asumió el cargo

DD MM AAAA

15 / 08 / 2011

5. Directivo que le antecedió

María Lucía Del Rosario Saravia

6. Nombre de la persona autorizada para completar el formulario

Rebeca María Bojórquez Cruz

7. Documento o correo de autorización

 autorización -Inf...

II. Estado situacional al inicio del ejercicio presupuestal 2021

Describir el estado situacional del órgano / unidad orgánica a su cargo (máximo 10 rubros principales)

Estado situacional 1 (máximo 500 caracteres)

La Defensoría es un órgano técnico y con autonomía funcional, institucionalmente fortalecida formando parte de los documentos de gestión (ROF, Organigrama, MAPRO, CAP) del MEF; con Recursos Ordinarios (PIM 2021: S/ 1,044,611.00) que permitieron brindar atención a contribuyentes y usuarios aduaneros a nivel nacional, garantizando el respeto de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes tributarios; desde la sede de Lima y en tres módulos de los CONECTAMEF: Arequipa, Cusco y La Libertad

Estado situacional 2 (máximo 500 caracteres)

Estado situacional 3 (máximo 500 caracteres)

Estado situacional 4 (máximo 500 caracteres)

Estado situacional 5 (máximo 500 caracteres)

.....

Estado situacional 6 (máximo 500 caracteres)

.....

Estado situacional 7 (máximo 500 caracteres)

.....

Estado situacional 8 (máximo 500 caracteres)

.....

Estado situacional 9 (máximo 500 caracteres)

.....

Estado situacional 10 (máximo 500 caracteres)

.....

III. Objetivos previstos para el ejercicio presupuestal 2021

Señalar los objetivos propuestos por el órgano / unidad orgánica a su cargo (elegir 8 objetivos principales)

Objetivo 1 (máximo 500 caracteres)

En la coyuntura del estado de emergencia sanitaria por el COVID 19, el objetivo previsto fue asegurar la prestación de los servicios en modalidad no presencial manteniendo el estándar de calidad, ejecutando una estrategia de comunicaciones de la Defensoría para fomentar en los ciudadanos el uso de los canales de atención virtual, y de redes sociales, y dotando al personal de las herramientas informáticas necesarias para desarrollar sus funciones en una nueva modalidad de trabajo.

Objetivo 2 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 3 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 4 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 5 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 6 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 7 (máximo 500 caracteres)

Objetivo 8 (máximo 500 caracteres)

IV. Acciones desarrolladas para el logro de objetivos

Señalar las acciones desarrolladas asociadas a cada objetivo consignado en el numeral precedente

Acción desarrollada para el Objetivo 1 (máximo 500 caracteres)

Se intensificó el uso de las tecnologías de la información, con las atenciones virtuales, asegurando a los ciudadanos el acceso y continuidad de los servicios a través de la tramitación virtual de los procedimientos; se reforzó los canales virtuales para brindar atención no presencial (teléfono, correo electrónico y formulario de presentación de quejas en la página web) evitando poner en riesgo la salud del ciudadano y del personal.

Acción desarrollada para el Objetivo 2 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 3 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 4 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 5 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 6 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 7 (máximo 500 caracteres)

Acción desarrollada para el Objetivo 8 (máximo 500 caracteres)

4.1 Medidas adoptadas para continuidad de acciones en caso de cambio de gestión (llenar solo si en el periodo, el nuevo directivo introdujo nuevas líneas de acción y considere pertinente rendir cuenta de las mismas)

NO APLICA

V. Logros obtenidos durante el periodo reportado

Describir los logros obtenidos por el órgano / unidad orgánica a su cargo vinculados asociándolos con los objetivos (OEI) y acciones estratégicas institucionales (AEI) del PEI. (seleccionar 10 más relevantes)

Logro obtenido 1 (máximo 500 caracteres)

Se brindó 3,088 atenciones (quejas y asistencias), se atendieron 9,686 consultas telefónicas, se potenció la difusión de contenidos tributarios y aduaneros en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube); se emitieron 10 eventos de capacitación en el Aula Virtual dirigidos al público en general; se capacitó a los funcionarios de 37 municipalidades a nivel nacional sobre procedimientos tributarios; se publicó para descarga gratuita el Libro digital 2021 sobre tributación en era digital.

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 1

Modernizar la gestión institucional del Ministerio

Logro obtenido 2 (máximo 500 caracteres)

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 2

Logro obtenido 3 (máximo 500 caracteres)

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 3

Logro obtenido 4 (máximo 500 caracteres)

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 4

Logro obtenido 5 (máximo 500 caracteres)

.....

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 5

.....

Logro obtenido 6 (máximo 500 caracteres)

.....

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 6

.....

Logro obtenido 7 (máximo 500 caracteres)

.....

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 7

.....

Logro obtenido 8 (máximo 500 caracteres)

.....

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 8

Logro obtenido 9 (máximo 500 caracteres)

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 9

Logro obtenido 10 (máximo 500 caracteres)

Señalar el OEI y/o AE vinculado al logro 10

VI. Relación de Documentos Normativos propuestos y aprobados por la instancia correspondiente

Enumerar los documentos emitidos durante el año 2021

Documento emitido 1

NO APLICA

Documento emitido 2

Documento emitido 3

Documento emitido 4

Documento emitido 5

Documento emitido 6

Documento emitido 7

Documento emitido 8

Documento emitido 9

Documento emitido 10

VII. Acciones pendientes por desarrollar

Consignar acciones que quedaron pendientes por desarrollar al 31/12/2021 precisando los motivos que justifican dicha situación (Seleccionar 6 más relevantes)

Acción pendiente 1

Culminar la actualización del Sistema de Registro de Atenciones (SIRA) para optimizar el trámite electrónico de los procedimientos ante la Defensoría, del formulario web de ingresos de quejas y sugerencias, del aplicativo para la inscripción en línea en los eventos de capacitación, y el desarrollo de la app para dispositivos móviles (Android y IOS) para que el usuario pueda solicitar y recibir servicios de la Defensoría a través de sus celulares. Se encuentran en ejecución a cargo de OGTI

Acción pendiente 2

Acción pendiente 3

Acción pendiente 4

Acción pendiente 5

Acción pendiente 6

ANEXOS

Anexo 1: Información de personal (adjuntar archivo en formato Excel)

Anexo 2: Estado de recomendaciones derivadas de servicios de control a cargo de la Dirección/Oficina al 31/12/2021 (adjuntar archivo en formato Excel)

Anexo 3: Totalidad de documentos emitidos según clasificación (Oficios, Informes, Memorandos, entre otros)

Anexo 4: Información de convenios a cargo de la Dirección/Oficina (adjuntar archivo en formato Excel)

Anexo 5: Listado de Plataformas Digitales o cuentas electrónicas: buzón de sugerencias, de consultas u otros, a cargo de la Dirección/Oficina (adjuntar archivo en formato Excel)

Anexo 6: Detalle de órdenes de compra/servicio durante el ejercicio 2021 (consignar campos mínimos según formato Excel)

Anexo 7: Ejecución Presupuestaria 2021 (se puede adjuntar reporte del SIGA)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios