



MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS  
DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## **INFORME N.º 008-2023-EF/10.04**

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

Asunto: Informe Ejecutivo de Gestión 2022

Referencia: a) Memorando Circular 009-2023-EF/47.01 (HR 010972-2023)  
b) Resolución Ministerial N.º 103-2020-EF/47 (numeral 5.4.1)

Fecha: Lima, 3 de febrero de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted en atención al asunto, a fin de elevar a su despacho el presente informe ejecutivo sobre lo gestionado por la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero durante el año 2022, en cumplimiento de lo dispuesto en el 5.4.1 de la Directiva N.º 001- 2020-EF/47.01, denominada "Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas".

**NOMBRE DEL DIRECTIVO:** Mercedes Pilar Martínez Centeno

**ÓRGANO:** Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

### **1. Principales acciones y medidas implementadas**

#### **Acción/medida 1:**

Se priorizó el uso de los canales virtuales para la atención al público, y se retomó la atención presencial con medidas de seguridad necesarias para el personal y el público, durante la provisión de los servicios en contexto de pandemia.

#### **Acción/medida 2:**

Se fomentó la tramitación por medios electrónicos de los expedientes de quejas y servicios de asistencia y orientación a los ciudadanos.

#### **Acción/medida 3:**

Se realizaron las coordinaciones pertinentes con las Administraciones Tributarias para la atención oportuna de los casos que fueron materia de quejas, y se gestionó para que los informes técnicos referidos a las quejas contra el Tribunal Fiscal se emitan dentro del plazo legal.

#### **Acción/medida 4:**

Se potenció el uso de los medios digitales y canales virtuales para la difusión de contenidos especializados sobre los derechos de los contribuyentes en los procedimientos tributarios y aduaneros.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

## 2. Principales logros alcanzados

### Logro alcanzado 1:

Se superaron las atenciones programadas en el Plan Operativo 2022 en un 40%, siendo 3,500 atenciones: 676 Quejas contra las Administraciones Tributarias, 2,793 servicios de asistencia y orientación y 31 Quejas contra el Tribunal Fiscal; asimismo se atendieron 8,772 consultas telefónicas.

### Logro alcanzado 2:

Se realizaron 02 conversatorios jurídicos dirigidos a los servidores públicos del área de rentas pertenecientes a 121 municipalidades provinciales y distritales y 11 Servicios de Administración Tributaria - SAT a nivel nacional, para actualizarlos en los criterios jurisprudenciales del Tribunal Fiscal que les permitan optimizar la tramitación de los procedimientos tributarios que tienen a su cargo, con énfasis en el respeto a los derechos de los contribuyentes.

### Logro alcanzado 3:

Se difundió cultura tributaria mediante la realización de 06 charlas con contenido especializado para el Aula virtual en materia tributaria y aduanera, y se publicó un libro electrónico denominado “Los Procedimientos aduaneros y la modernización de la actividad aduanera” para su descarga gratuita, con la finalidad de colaborar con los ciudadanos en el conocimiento de sus derechos y obligaciones como contribuyentes y usuarios aduaneros.

## 3. Asuntos pendientes

### Asunto pendiente 1:

Culminar la actualización de la versión del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA, que permite mantener un registro electrónico de seguimiento de expedientes, y la actualización de los aplicativos para la gestión de inscripción y participación en eventos de capacitación organizados por la Defensoría, a fin de optimizar los sistemas de trámite electrónico de los servicios que se solicitan ante la Defensoría.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
**MERCEDES MARTINEZ CENTENO**  
Defensora

Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

