



**MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO**

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES”
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

INFORME N.º 006-2024-EF/10.04

Para: Señora
KITTY TRINIDAD GUERRERO
Secretaria General

Asunto: Informe Ejecutivo de Gestión 2023

Referencia: a) Memorando Circular N.º 004-2024-EF/47.01 HR: 007568-2024
b) Resolución Ministerial N.º 103-2020-EF/47

Fecha: Lima, 07 de febrero de 2024

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 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en 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

Describir las acciones y medidas desarrolladas o adoptadas durante el año 2023.

Acción/medida 1:

Se reforzó las modalidades de atención presencial y virtual para que los ciudadanos dispongan de diversos canales de atención para acceder a los servicios que brinda la Defensoría, utilizando también las nuevas tecnologías para la difusión de videos educativos y eventos de capacitación en línea a través del Aula Virtual, sobre derechos de los contribuyentes en procedimientos tributarios y aduaneros.

Acción/medida 2:

Se utilizó los canales virtuales y redes sociales para informar a nuestro público objetivo sobre el cambio de dirección y teléfono de la Defensoría para mantener activas las atenciones presenciales, virtuales y telefónicas inclusive durante el proceso de traslado.

2. Principales logros alcanzados

En este rubro, en señal de integridad y transparencia, el directivo detalla los principales logros de la gestión a su cargo en el año 2023.

Logro alcanzado 1:

Se superaron las metas programadas, brindándose 4,448 atenciones, 1,028 Quejas contra las Administraciones Tributarias, 3,387 Asistencias y 31 Quejas





**MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
DEFENSORIA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO**

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES”
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

contra el Tribunal Fiscal; se atendieron 8,643 consultas telefónicas, cumpliendo los plazos de atención.

Logro alcanzado 2:

Se ejecutaron capacitaciones focalizadas sobre derechos de los contribuyentes en procedimientos tributarios, en 02 conversatorios jurídicos dirigidos a gerentes de administración tributaria y servidores públicos municipales a nivel nacional encargados de la tramitación de dichos procedimientos, siendo en total 332 beneficiarios.

Logro alcanzado 3:

Se realizaron eventos de difusión y seminarios dirigidos al público en general sobre derechos de contribuyentes y usuarios aduaneros en los principales procedimientos tributarios y aduaneros, ejecutándose mediante la modalidad virtual, 07 en materia tributaria y 3 en materia aduanera.

Logro alcanzado 4:

A fin de reforzar la cultura tributaria entre nuestro público objetivo, se difundieron contenidos sobre los derechos, garantías y deberes de los contribuyentes en los procedimientos tributarios y aduaneros en la página web de la Defensoría, el Canal de Youtube, la cuenta de Twitter, el fanpage de Facebook, así como se compartieron los contenidos en diversas redes sociales de instituciones públicas y privadas.

3. Asuntos pendientes

Consignar en este acápite, los principales asuntos pendientes de implementar para el siguiente año.

Asunto pendiente 1:

Culminar la actualización de las versiones del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA, que permite mantener un registro electrónico de seguimiento de expedientes; a fin de optimizar los sistemas de trámite electrónico de los servicios que se solicitan ante la Defensoría.

Asunto pendiente 2:

La contratación de un profesional a tiempo completo, que coadyuve a la generación continua de material audiovisual con nuevos contenidos en materia especializada para comunicar a través de las redes sociales y en las capacitaciones virtuales dirigidas a nuestro público objetivo.

Atentamente,

Nombre: MERCEDES PILAR MARTINEZ CENTENO

Cargo: DEFENSORA

Fecha: 07 DE FEBRERO 2024

