



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

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES”  
“AÑO DE RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

**INFORME N.º 007-2025-EF/10.04**

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

Asunto: Informe Ejecutivo de Gestión 2024

Referencia: a) Memorando Circular N.º 001-2024-EF/47.01 HR: 001860-2025  
b) Resolución Ministerial N.º 103-2020-EF/47

Fecha: Lima, 04 de febrero de 2025

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 2024, 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**

Describir las acciones y medidas desarrolladas o adoptadas durante el año 2024.

**Acción/medida 1:**

Se realizaron reuniones periódicas con el personal para la revisión de casos y uniformizar los criterios para la atención de quejas y asistencias; asimismo se efectuaron reuniones con los especialistas para identificar la casuística sobre materias de mayor complejidad en el ámbito tributario y aduanero, y para definir las situaciones de defensa sistemática para la emisión de recomendaciones a las Administraciones Tributarias.

Se remitieron periódicamente reportes de plazos de atención para el seguimiento de los expedientes asignados a los analistas y especialistas.

**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 2024.

**Logro alcanzado 1:**

Se superó la meta programada en la atención de servicios brindándose 6,726 atenciones: 1,290 expedientes de Quejas contra las Administraciones Tributarias, 5,390 de Asistencias, 45 expedientes de Quejas contra el Tribunal Fiscal y 1





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

**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES"  
"AÑO DE RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"**

expediente de Sugerencia. El 97% de las Quejas contra las administraciones tributarias se concluyeron dentro del plazo, quedando en proceso el 3% de expedientes de quejas que ingresaron en noviembre y diciembre 2024. Adicionalmente, se atendieron 8,207 consultas telefónicas.

**Logro alcanzado 2:**

Se superaron las metas previstas para la capacitación especializada dirigida a los servidores públicos realizando 3 conversatorios jurídicos dirigidos a servidores de las administraciones tributarias municipales a nivel nacional que gestionan procedimientos tributarios, y 01 taller a servidores de SENCICO vinculados a la tramitación de procedimientos tributarios; asimismo, se cumplieron las metas programadas para la capacitación dirigida al público en general, llevándose a cabo 09 capacitaciones para el Aula virtual, en materia tributaria y aduanera.

**Logro alcanzado 3:**

Se lograron las metas de difusión de contenido especializado en materia tributaria y aduanera en formatos adaptados a las necesidades del público objetivo compuesto por contribuyentes y usuarios aduaneros, difundiéndose material en la página web, en las redes sociales de la oficina: el Canal de Youtube, el fanpage de Facebook y Twitter, referidos a los derechos, garantías y deberes de los contribuyentes en los procedimientos tributarios y aduaneros.

**Asuntos pendientes**

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

**Asunto pendiente 1:**

Culminar la actualización de la versión del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA para incorporar mejoras en su operatividad para la gestión electrónica del registro y seguimiento de expedientes, a fin de optimizar los sistemas de trámite electrónico de los servicios que se solicitan ante la Defensoría.

**Asunto pendiente 2:**

Potenciar los medios virtuales y el uso de las nuevas tecnologías para facilitar el contacto con el público objetivo y el acceso a los servicios que brinda la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Atentamente,

**Nombre: MERCEDES PILAR MARTINEZ CENTENO**

**Cargo: DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO**

**Fecha: 4 DE FEBRERO DE 2025**

