

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente

Protección y Defensa de los Contribuyentes

Auditoría de Desempeño: 2024-1-47AYI-07-0281-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 281

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en la protección y defensa de los contribuyentes.

Alcance

El alcance temporal corresponde al ejercicio fiscal 2024, con el periodo de referencia 2019-2023. El alcance temático comprende la revisión del cumplimiento de objetivos y metas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente en el Programa presupuestario (Pp) E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".

Antecedentes

La responsabilidad de realizar la recaudación federal, que permita obtener los ingresos necesarios para hacer frente a una buena parte de los compromisos económicos y sociales del Estado mexicano, corresponde al Servicio de Administración Tributaria. Sin embargo, dada la dimensión de la actividad recaudatoria y el apremio de asegurar los ingresos públicos, era imprescindible la intervención de un órgano externo e independiente que, bajo la visión de defensa del contribuyente, que actualmente ejecuta la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON), inste a la autoridad fiscal a que respete íntegramente todos sus derechos.¹

La historia de esta actividad se puede dividir en tres etapas:

¹ Cámara de Diputados, **Adición del Artículo 18-B al Código Fiscal de la Federación referente a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**, Servicio de Investigación y Análisis, México, 2004, p. 5.

1. El establecimiento de las bases para la creación de un organismo protector de los derechos del contribuyente. El 5 de enero de 2004 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación, el cual adicionó el artículo 18-B que establece que “La protección y defensa de los derechos e intereses de los contribuyentes en materia fiscal y administrativa, estará a cargo de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, correspondiéndole la asesoría, representación y defensa de los contribuyentes que soliciten su intervención, en todo tipo de asuntos emitidos por autoridades administrativas y organismos federales descentralizados, así como, determinaciones de autoridades fiscales y de organismos fiscales autónomos de orden federal”.
2. El reconocimiento de los derechos del contribuyente. El 23 de junio de 2005 se publicó la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente con el objeto de regular los derechos y garantías básicos de los contribuyentes en sus relaciones con las autoridades fiscales, en la que se establecieron los medios para la información, difusión, asistencia y defensa al contribuyente, así como los derechos y garantías en el procedimiento de comprobación y sancionador.
3. Creación de un organismo para garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal. El 4 de septiembre de 2006 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, que regula su funcionamiento y estructura. Asimismo, el 18 de marzo de 2014, se publicó el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, para establecer las bases de organización, así como la estructura y facultades de sus unidades administrativas, con la finalidad de garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

Antes de la creación de la PRODECON, “el sistema de los defensores de los derechos humanos (*Ombudsman*) en México, se encontraba integrado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y las 32 Comisiones Estatales en la materia [...]. En la actualidad, el sistema *Ombudsman* mexicano está conformado por las comisiones de derechos humanos (nacional y estatales) y por la PRODECON (*Ombudsman* en materia fiscal)”.²

Mediante la operación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, la PRODECON ejerció 746,923.5 miles de pesos, en 2024, para la asesoría, orientación y consulta especializada; representación y defensa legal; recepción de quejas, reclamaciones y emisión de recomendaciones, y acuerdos conclusivos, con lo que contribuyó a garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

² Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, **La Justicia Social en Materia Fiscal**, México, 2017, pp. 69-70.

Resultados

1. Asesoría, orientación y consulta especializada

a) Proceso de atención

Las principales etapas del proceso de asesorías, orientación y consulta especializada se muestran en el esquema siguiente:

PRINCIPALES ETAPAS DEL PROCESO DE ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y CONSULTA ESPECIALIZADA DE LA PRODECON, 2024

Asesoría	Orientación	Consulta especializada
1° La persona contribuyente expone su problemática y, si el asunto es competencia de la procuraduría, se genera una solicitud de asesoría. 2° La solicitud se atiende y se resuelve en el momento en que se recibe, salvo cuando se requiera mayor información o análisis. Cuando la solicitud se presenta vía correo electrónico, ésta deberá resolverse en tres días hábiles, y podrá requerir, hasta por dos ocasiones, la documentación correspondiente, otorgando al menos un plazo de tres días hábiles. 3° Cuando proceda, el asunto se remitirá a la Unidad Administrativa correspondiente de la PRODECON. 4° El servicio termina cuando se brinda la asesoría; cuando se remite para su ulterior atención a otra Unidad Administrativa, o se procede a dar por concluido el servicio en términos de la normativa aplicable.	1° La persona contribuyente expone su problemática y, si el asunto no es competencia de la procuraduría, se proporciona el servicio de orientación, en el que se le explica a la persona contribuyente la dependencia o institución que podrá apoyarla a solucionar su problemática. 2° Se registra la prestación del servicio, dándose por terminado cuando se brinda la orientación.	1° La persona contribuyente presenta su solicitud y, si el asunto es procedente, la procuraduría realiza una interpretación a la normatividad jurídica en materia fiscal federal o aduanera. 2° Una vez realizado el análisis se emite el dictamen correspondiente.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

La PRODECON señaló que, en 2024, contó con el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), el cual tiene la finalidad de optimizar las tareas sustantivas y administrativas de la procuraduría, en materia de asesorías, orientación y consultas especializadas; representación y defensa legal; quejas y reclamaciones, así como acuerdos conclusivos; constituye una fuente de información estadística para medir su operación. Al respecto, proporcionó los manuales de usuario autorizados y vigentes de las cinco actividades referidas, sin que acreditara el funcionamiento de ese entorno de operación para atender las actividades sustantivas a cargo del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada acreditó el funcionamiento del Sistema de Control y

Seguimiento de Servicios, con el cual administró sus actividades sustantivas. Al respecto, para cada una de las actividades referidas, la PRODECON evidenció las pantallas de inicio del aplicativo; el proceso de registro de cada una de las solicitudes de servicio de los contribuyentes, con los campos obligatorios mínimos que debe de completar para dar trámite a los asuntos; asimismo, mediante un perfil de administrador, se mostraron ejemplos de la integración, registro y seguimiento de los expedientes de las personas contribuyentes, así como los campos con el estatus de atención de éstos. Finalmente, cada una de las áreas responsables de las actividades sustantivas acreditó las particularidades de los reportadores que crea el SICSS, y mostró las bases de datos, con los campos particulares que descarga el sistema, así como su utilidad en términos de gestión y rendición de cuentas, por lo que se solventa la observación, relativa a acreditar el funcionamiento del SICSS, para administrar las tareas sustantivas y administrativas de la procuraduría.

b) Asesorías para las personas contribuyentes

Con la revisión de la base de datos proporcionada por la PRODECON, se identificó la atención de 173,125 solicitudes de asesoría, como se muestra a continuación:

ASESORÍAS ATENDIDAS POR LA PRODECON, POR ENTIDAD FEDERATIVA

Y TIPO DE CONTRIBUYENTE, 2024

(Asesorías y porcentajes)

	Entidad Federativa	Tipo de contribuyente		Total	Participación %
		Persona física	Persona moral		
Total		157,872	15,253	173,125	100.0
1	Ciudad de México	35,735	6,146	41,881	24.2
2	Jalisco	10,523	1,446	11,969	6.9
3	Nayarit	7,618	68	7,686	4.4
4	Yucatán	6,450	398	6,848	4.0
5	Zacatecas	6,517	116	6,633	3.8
6	Morelos	5,643	214	5,857	3.4
7	Michoacán	5,097	277	5,374	3.1
8	Guanajuato	4,613	486	5,099	2.9
9	San Luis Potosí	4,918	130	5,048	2.9
10	Chihuahua	4,635	345	4,980	2.9
11	Veracruz	4,413	556	4,969	2.9
12	Campeche	4,288	283	4,571	2.6
13	Baja California Sur	4,460	110	4,570	2.6
14	Sinaloa	4,325	230	4,555	2.6
15	Nuevo León	3,659	664	4,323	2.5
16	Querétaro	3,922	375	4,297	2.5
17	Tamaulipas	4,007	116	4,123	2.4
18	Colima	3,478	86	3,564	2.1
19	Quintana Roo	3,113	272	3,385	2.0
20	Aguascalientes	3,025	332	3,357	1.9
21	Hidalgo	3,059	210	3,269	1.9
22	Sonora	2,750	348	3,098	1.8
23	Puebla	2,531	427	2,958	1.7
24	Chiapas	2,823	123	2,946	1.7
25	Coahuila	2,569	268	2,837	1.6
26	Estado de México	2,308	330	2,638	1.5
27	Baja California	2,194	411	2,605	1.5
28	Tabasco	2,410	121	2,531	1.5
29	Guerrero	2,300	131	2,431	1.4
30	Durango	2,321	41	2,362	1.4
31	Oaxaca	2,168	193	2,361	1.4
32	Tlaxcala	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

n.a.: No aplica.

De las 173,125 solicitudes atendidas, 157,872 (91.2%) se correspondieron con personas físicas y 15,253 (8.8%) con personas morales; asimismo, se verificó que las entidades federativas con un mayor número de asesorías reportadas fueron la Ciudad de México, Jalisco y Nayarit; mientras que los estados con menor participación fueron Guerrero, Durango y Oaxaca, con lo que se comprobó que la PRODECON atendió las solicitudes de asesoría presentadas por las personas contribuyentes.

Con el análisis de la información, se identificó que, respecto de Tlaxcala, la PRODECON no reportó actividades y, del total de solicitudes reportadas, la procuraduría contó con dos

registros duplicados, correspondientes a la Ciudad de México, sin que proporcionara las causas de dicha situación.

Respecto de la falta de mecanismos de registro y control de la información de los servicios proporcionados en Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada acreditó el “Acuerdo General número 4/2016 por el que se modifican los artículos primero y segundo del Acuerdo General PRODECON/A/OP/002/2012 que establece la denominación, sede y circunscripción territorial de nueve Delegaciones Regionales de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto de 2016, en el que se establece, en el Acuerdo Segundo, que la circunscripción territorial de la denominada “Delegación Puebla”, comprenderá los Estados de Puebla y Tlaxcala, hasta en tanto se lleve a cabo la apertura de la Delegación Estatal de Tlaxcala, y acreditó las bases de datos en las que fue posible identificar los servicios sustantivos proporcionados a los contribuyentes de esa entidad federativa, por lo que se solventa la observación, ya que contó con información que permitió identificar que las personas contribuyentes de Tlaxcala fueron atendidas en otras entidades federativas, a fin de que pudieran ejercer su derecho a recibir justicia en materia fiscal.

En relación con los dos registros de los servicios de asesoría de la Ciudad de México que presentaron duplicidad, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON acreditó, mediante capturas de pantalla del SICSS, que los “folios de gobierno” ³ identificados como duplicados se corresponden con servicios de asesoría proporcionados en fechas, personas contribuyentes, y canales de entrada distintos, por lo que se solventa la observación, ya que la PRODECON acreditó que los registros no presentaron duplicidad. Además, la entidad fiscalizada proporcionó la notificación del 2 de junio de 2025, mediante la cual la Dirección de Operación Tecnológica comunicó a la Dirección General de Orientación y Asesoría que “[...] el equipo dedicado a SICSS se ha dado a la tarea de monitorear la gestión de los folios en el sistema, sin que se reporte la misma situación. De cualquier forma, en el siguiente mantenimiento del sistema, se realizará una revisión de ese procedimiento almacenado para asegurar su correcto funcionamiento”.

De las 173,125 asesorías reportadas, 125,795 se atendieron de manera presencial, 16,935 vía telefónica, 12,268 por correo electrónico, 9,110 por chat, 5,065 por el asistente virtual PRODEBOT, 1,968 por correo escrito, y las 1,984 restantes por el portal o de forma virtual.

Asimismo, respecto de las autoridades fiscales, la procuraduría reportó que, de las 173,125 asesorías proporcionadas, 159,111 se relacionaron con actos de autoridad del Servicio de Administración Tributaria (SAT); 5,070 de retenedores o recaudadores; 2,602 de autoridades coordinadas; 2,140 del Instituto Mexicano del Seguro Social; 1,718 del Instituto

³ Número de identificación generado por el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), para asociar los servicios atendidos por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT); 1,227 de Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES); 115 de autoridades como el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (UIF-SHCP), la Secretaría de la Función Pública (SFP), y la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, ya que, si bien, las dos últimas dependencias no son autoridades fiscales, son autoridades federales que remitieron créditos fiscales al Servicio de Administración Tributaria para el cobro de éstos; mientras que 661 se reportaron como “Otras”, y en 476 se desconoció a la autoridad, con lo que se identificó que atendió las solicitudes de las personas contribuyentes respecto de actos de autoridad que los involucraron. Sin embargo, se verificó que 5 registros de asesorías no contaron con información de la autoridad fiscal, sin que la procuraduría proporcionara las causas de esa situación, por lo que debe fortalecer sus mecanismos de generación de información.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada proporcionó una nota aclaratoria en la que señaló que la omisión de la autoridad fiscal en cinco registros de asesorías se debió a un error humano en la integración de la información proporcionada, y acreditó las capturas de pantalla del SICSS en las que se comprobó que los servicios de asesoría referidos contaron con el registro del SAT y del IMSS como autoridades fiscales involucradas, por lo que se solventa la observación, ya que se verificó que esos servicios contaron con un registro de la autoridad fiscal en el SICSS.

En relación con los plazos y temporalidades de atención, se identificó que 145,550 asesorías contaron con el registro de la fecha de conclusión, de las cuales 135,473 (93.1%) fueron presentadas por diversos canales de entrada (presencial, vía telefónica, chat, asistente virtual PRODEBOT, correo escrito, portal o de forma virtual), y 10,077 (6.9%) se atendieron vía correo electrónico.

Respecto de las 135,473 asesorías presentadas por diversos canales de entrada que contaron con fecha de conclusión, 118,722 (87.6%) asesorías se concluyeron en un rango de entre 0 a 5 días hábiles, por lo que se resolvieron en el momento en que se recibieron o, en su caso, cuando se requirió mayor análisis; no obstante, 15,984 (11.8%) asuntos se atendieron en un rango de entre 6 a 261 días hábiles y 767 (0.6%) tuvieron un error en el registro, ya que establecieron fechas de conclusión previas a su fecha de atención, sin que la procuraduría acreditara las causas de dicha situación.

Referente a los 15,984 servicios de asesoría presentados por diversos canales de entrada, que se atendieron en un rango de entre 6 a 261 días hábiles, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada proporcionó una nota aclaratoria en la que señaló que “[...] conforme al artículo 27, fracción III, de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, las asesorías se atenderán y resolverán en el momento en que éstas se presenten, salvo cuando requiera de mayor análisis o cuando por el volumen de la

documentación presentada, no sea posible resolverlas en ese momento [...]. Sin embargo, si el planteamiento o problemática de la persona contribuyente es complejo o se requiera un mayor análisis o se deba elaborar algún escrito para poder apoyar con el trámite que según corresponda, se apertura expediente y la conclusión depende de los plazos de la autoridad fiscal, conforme a las disposiciones establecidas en la legislación correspondiente y en consecuencia los asuntos se concluyen hasta que se cumple la pretensión del contribuyente, es decir, que se le brinde la asesoría solicitada, cuando el asunto se remite para atención a otra Unidad Administrativa o en los casos de conclusión que señalan los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, como son desinterés, desistimiento, etc.”, y acreditó ejemplos de una asesoría brindada y concluida el mismo día y de una asesoría con un plazo de atención de 101 días de atención, en la que se identificó que su conclusión dependió de la devolución de impuestos del SAT a la persona contribuyente, por lo que se solventa la observación, ya que se comprobó que la temporalidad de atención de dichos servicios depende, en determinados casos, de los plazos que las autoridades fiscales resuelvan.

En relación con los 767 servicios con errores en los registros, que contaron con fechas de conclusión previas a su fecha de atención, la entidad fiscalizada proporcionó una nota aclaratoria en la que señaló que la deficiencia en el registro de las fechas se debió a un error humano en la integración de la información proporcionada, y acreditó la base de datos con las fechas de atención y conclusión correctas de los 767 servicios de asesoría, las cuales se atendieron en un rango de 0 a 64 días hábiles, así como las capturas de pantalla del SICSS en las que se comprobó el registro de las fechas correctas, por lo que se solventa la observación, ya que se verificó que dichos servicios contaron con el registro en el SICSS de las fechas de conclusión, posteriores a la fecha de atención.

En correspondencia con las 10,077 asesorías atendidas vía correo electrónico que contaron con la fecha de conclusión, se identificó que 8,300 (82.4%) se atendieron en un rango de 0 a 9 días hábiles; no obstante, 1,593 (15.8%) asuntos se atendieron en un rango de 10 a 261 días hábiles y 184 (1.8%) tuvieron un error en el registro, ya que establecieron fechas de conclusión previas a su fecha de atención, sin que la procuraduría acreditara las causas de dicha situación.

En relación con los 1,593 servicios de asesoría atendidas vía correo electrónico, se atendieron en un rango de 10 a 261 días hábiles, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada aclaró que “[...] de conformidad con el artículo 28 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, la persona asesora deberá atender la solicitud a la brevedad posible, para lo cual contará con tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que se recibió la solicitud respectiva. Sin embargo, en caso de que no se cuenten con los elementos necesarios para resolver la problemática que se plantea, se podrá requerir a la persona solicitante hasta en dos ocasiones la documentación e información correspondiente otorgando al menos un plazo de tres días hábiles para su atención” y que “[...] no es posible establecer un plazo específico para todos los asuntos dado que depende de los plazos que la autoridad tiene para dar

respuesta o solución a diversos trámites y por ende, la fecha de conclusión o remisión de éstos puede extenderse”, y proporcionó un ejemplo de una asesoría brindada con un plazo de atención de 13 días de atención, debido a que su consulta se refirió a la posibilidad de deducir activos fijos en el régimen de las personas físicas con actividad empresarial y profesional, previamente adquiridos en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO), concluyendo con la respuesta a la persona contribuyente en lo relativo a la aplicación de las deducciones de los activos fijos en cada uno de los regímenes y el procedimiento que se debía llevar a cabo una vez que cambie de régimen fiscal, por lo que se solventa la observación, ya que se comprobó que la temporalidad de atención de dichos servicios depende, en determinados casos, de la naturaleza de las consultas de los contribuyentes.

Asimismo, en relación con los 184 servicios de asesoría atendidos vía correo electrónico, la entidad fiscalizada señaló que la deficiencia en el registro de las fechas de conclusión previas a las fechas de atención se debió a un error humano en la integración de la información proporcionada, y acreditó la base de datos con las fechas de atención y conclusión correctas de los 184 servicios, los cuales se atendieron en un rango de 0 a 46 días hábiles, así como las capturas de pantalla del SICSS, en las que se comprobó el registro de las fechas correctas, por lo que se solventa la observación, ya que se verificó que dichos servicios contaron con un registro en el SICSS de las fechas de conclusión, posteriores a la fecha de atención.

De las 173,125 asesorías brindadas por la PRODECON, en 2024, se verificó que 27,575 (15.9%) registros no contaron con la fecha de conclusión; al respecto, la procuraduría señaló que “a partir del 04 de marzo de 2024, se implementó un nuevo Sistema de Control y Seguimiento de Servicios, en el cual se agregó la fecha de conclusión, por lo cual los registros previos a esa fecha no contemplan esta funcionalidad”. Al respecto, la Auditoría Superior de la Federación identificó las solicitudes recibidas por la procuraduría posteriores a la fecha referida, para identificar que los registros contaran con la fecha de conclusión; no obstante, se verificó que en 546 casos no contaron con ésta, a pesar de ser asesorías atendidas de abril a diciembre de 2024, fecha posterior al SICSS, sin que se acreditaran las causas de esa situación.

En relación con los 546 casos de asesorías atendidas de abril a diciembre de 2024, que no contaron con fecha de conclusión, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada aclaró que, del total de asuntos que presentaron deficiencias, 311 no contaron con fecha de conclusión, debido a que se mantenían “en proceso” de atención al cierre de 2024, y los 235 restantes se debieron a un error humano en la integración de la información proporcionada. Al respecto, la procuraduría acreditó la base de datos con las fechas de conclusión de los 235 servicios, así como las capturas de pantalla del SICSS en las que se comprobó el registro de las fechas correctas, por lo que se solventa la observación relativa a que los registros de la procuraduría cuenten con las fechas de atención y conclusión, ya que se verificó que dichos servicios contaron con un registro de las fechas en el SICSS.

De las 173,125 asesorías reportadas por la PRODECON, se identificó que 172,511 (99.6%) contaron con un estatus de concluido; 468 (0.3%), en proceso de atención; 121 (0.1%), remitidos y 25 (no significativo), se clasificaron como representación legal.

De las 172,511 asesorías concluidas, 22,519 se enviaron a alguna unidad de la PRODECON, de las cuales 229 que se turnaron a Acuerdos Conclusivos; 16,575, a Quejas y Reclamaciones; 2,849, a Representación Legal; 10, a Acuerdos Conclusivos-Quejas y Reclamaciones, y 2,856, a Quejas y Reclamaciones-Representación Legal, con lo cual la PRODECON dio seguimiento a la atención de las personas contribuyentes.

De los registros de 10 asesorías que se remitieron a las unidades administrativas relacionadas con Acuerdos Conclusivos-Quejas y Reclamaciones, y los 2,856 remitidas a Quejas y Reclamaciones-Representación Legal, la procuraduría no acreditó las causas por las que se remitieron a dos unidades administrativas.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que se pueden brindar los servicios de manera simultánea dependiendo de la problemática o complejidad del asunto para brindarle al contribuyente una atención integral, y proporcionó el ejemplo de una asesoría brindada a un contribuyente, debido a que el SAT le notificó un Procedimiento Administrativo de Ejecución, el cual estaba en tiempo para impugnarse, por lo que se turnó al área de Representación y Defensa Legal y, debido a que el asesorado desconocía los créditos por los que el SAT estaba llevando a cabo el procedimiento, fue necesario realizar acciones de investigación para conocer los créditos y las acciones de cobro, remitiéndose a su vez al área de Quejas y Reclamaciones, por lo que se solventa la observación, ya que se comprobó que esos servicios pueden ser remitidos a diversas unidades administrativas de la PRODECON por la complejidad de los asuntos.

Se identificó que, de las 468 asesorías en proceso de atención, 14 se remitieron a otra unidad administrativa de la PRODECON, sin que se acreditaran las razones por las cuales no se reportaron como concluidas una vez que el asunto se remitió para su ulterior atención a otra unidad administrativa de la procuraduría.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada proporcionó las capturas de pantalla del SICSS en las que se identificó que los 14 servicios de asesoría se reportaron como concluidos, por lo que se solventa la observación, ya que se comprobó que esos servicios contaron con un estatus de concluido en el SICSS.

Además, con la revisión de la base de datos, se verificó que, de las 468 asesorías en proceso de atención, 368 tuvieron una fecha de atención de enero a noviembre del 2024, sin que se proporcionaran las causas de que se mantuvieran sin resolución en el ejercicio fiscal en revisión. Además, de las 121 asesorías con estatus de “remitido” y de las 25 de “representación legal”, la procuraduría no acreditó si concluyeron o continuaron en proceso de atención.

En relación con los 368 servicios de asesoría que tuvieron una fecha de atención de enero a noviembre del 2024, y que se mantuvieron en proceso al cierre de 2024, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que, los servicios proporcionados por canales de entrada distintos al correo electrónico, “[...] conforme al artículo 27, fracción III, de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, [...] se atenderán y resolverán en el momento en que éstas se presenten, salvo cuando requiera de mayor análisis o cuando por el volumen de la documentación presentada, no sea posible resolverlas en ese momento [...], si el planteamiento o problemática de la persona contribuyente es complejo o se requiera un mayor análisis o se deba elaborar algún escrito para poder apoyar con el trámite que según corresponda, se apertura expediente y la conclusión depende de los plazos de la autoridad fiscal, conforme a las disposiciones establecidas en la legislación correspondiente y en consecuencia los asuntos se concluyen hasta que se cumple la pretensión del contribuyente, es decir, que se le brinde la asesoría solicitada, cuando el asunto se remite para atención a otra Unidad Administrativa o en los casos de conclusión que señalan los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, como son desinterés, desistimiento, etc.”.

Asimismo, en el caso de los servicios atendidos vía correo electrónico, indicó que “[...] de conformidad con el artículo 28 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, la persona asesora deberá atender la solicitud a la brevedad posible, para lo cual contará con tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquél en que se recibió la solicitud respectiva. Sin embargo, en caso de que no se cuenten con los elementos necesarios para resolver la problemática que se plantea, se podrá requerir a la persona solicitante hasta en dos ocasiones la documentación e información correspondiente otorgando al menos un plazo de tres días hábiles para su atención”, por lo que se solventa la observación, ya que se comprobó que los servicios en proceso de atención al cierre de 2024, se mantuvieron abiertos debido a la complejidad de los asuntos y, en su caso, de conformidad con los plazos que las autoridades fiscales establecen en la normativa aplicable.

En relación con los 121 registros que contaron con un estatus de “remitido” y 25 de “representación legal”, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que los estatus reportados se debieron a un error humano en la integración de la información proporcionada, y acreditó las bases de datos en las que se pudo observar que los 146 servicios contaron con un estatus de “asunto concluido”, por lo que se solventa la observación.

c) Orientación para las personas contribuyentes

La PRODECON reportó la atención de 7,696 servicios de orientación, de las cuales 6,335 (82.3%) se correspondieron con personas físicas y 1,361 (17.7%), con personas morales, por lo que se comprobó que la PRODECON dio orientación a los contribuyentes; asimismo, se verificó que las entidades federativas con un mayor número de orientaciones

proporcionadas fueron Ciudad de México, Michoacán y Veracruz; mientras que las de menor participación fueron Tabasco, Zacatecas y Colima.

Con el análisis de la información, se identificó que, respecto de Tlaxcala, la PRODECON no reportó actividades y, además, contó con dos registros duplicados, correspondientes a Nayarit, sin que proporcionara las causas de dicha situación.

Respecto del registro y control de la información de los servicios proporcionados en Tlaxcala, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada acreditó el “Acuerdo General número 4/2016 por el que se modifican los artículos primero y segundo del Acuerdo General PRODECON/A/OP/002/2012 que establece la denominación, sede y circunscripción territorial de nueve Delegaciones Regionales de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto de 2016, en el que se establece, en el Acuerdo Segundo, que la circunscripción territorial de la denominada “Delegación Puebla”, comprenderá los Estados de Puebla y Tlaxcala, hasta en tanto se lleve a cabo la apertura de la Delegación Estatal de Tlaxcala, y acreditó las bases de datos en las que fue posible identificar los servicios sustantivos proporcionados a los contribuyentes de dicha entidad federativa, por lo que se solventa la observación.

En relación con los dos registros de los servicios de asesoría de Nayarit que presentaron duplicidad, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que dicha duplicidad en el número de control interno denominado “folio de gobierno” derivó directamente de un error humano en la integración de la información proporcionada, ya que los registros se corresponden con cuatro servicios de orientación proporcionados en fechas, personas contribuyentes, y canales de entrada distintos. Al respecto, la procuraduría acreditó las capturas de pantalla del SICSS, en las cuales se identificaron los cuatro servicios con folios duplicados, y la base de datos con los registros correctos, por lo que se solventa la observación, ya que se verificó que dichos servicios contaron con un registro adecuado en el SICSS.

De las 7,696 orientaciones reportadas, 3,248 se atendieron por vía telefónica; 1,379, de manera presencial; 1,312, por el asistente virtual PRODEBOT; 1,205, por chat; 510, por correo electrónico, y las 41 restantes, por el portal, correo escrito o de forma virtual; no obstante, se verificó que en 1 registro no se incorporó el canal de atención.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que la omisión del canal de entrada en un registro de orientación se debió a un error humano en la integración de la información proporcionada, y acreditó la captura de pantalla del SICSS en la que se comprobó que el servicio de orientación referido contó con el canal de entrada, por lo que se solventa la observación, ya que se verificó que la PRODECON contó con el registro del medio de atención en el SICSS.

En relación con los plazos y temporalidades de atención, se identificó que, de las 7,696 orientaciones reportadas, 6,098 (79.2%) contaron con el registro de la fecha de conclusión, y 1,598 (20.8%) restantes no contaron con éste; al respecto, la procuraduría señaló que “a partir del 04 de marzo de 2024, se implementó un nuevo Sistema de Control y Seguimiento de Servicios, en el cual se agregó la fecha de conclusión, por lo cual los registros previos a esa fecha no contemplan esta funcionalidad”, lo cual fue cotejado en la base de datos correspondiente.

d) Consultas especializadas para las personas contribuyentes

Con la revisión de la base de datos, la PRODECON reportó que, en 2024, proporcionó 154 consultas especializadas, de las cuales 113 (73.4%) fueron solicitadas por personas morales, y 41 (26.6%), por personas físicas; asimismo, se identificó que 120 (77.9%) ingresaron vía correo electrónico y 34 (22.1%), por medio de oficialía de partes, con lo que se verificó que la procuraduría dio atención a las solicitudes de consulta que le presentaron las personas contribuyentes por actos de las autoridades fiscales federales, por los canales señalados en su normativa.

Respecto del estatus de atención de las 154 consultas especializadas, los registros de la PRODECON mostraron que 110 consultas contaron con dictamen y 11 se mantuvieron activas, ya que tuvieron un plazo legal vigente a marzo, abril y mayo de 2025; mientras que en 22 casos se emitieron acuerdos porque la consulta se dio por no presentada; en 6 se emitieron acuerdos de improcedencia y remisión; en 3, acuerdos de desistimiento, y en 2, acuerdos de improcedencia.

En relación con las 110 consultas que contaron con dictamen, se identificó que en 19 (17.3%) casos se incumplió el plazo establecido en la normativa, sin que se acreditaran las causas de dicha situación; asimismo, la PRODECON no acreditó las entidades federativas en las que se atendieron dichas consultas, ni las autoridades fiscales involucradas.

En relación con los temas de las consultas, se verificó que se refirieron, entre otros, a planteamientos arancelarios, retención o determinación del impuesto sobre el valor agregado (IVA) a determinados productos, retención del impuesto sobre la renta (ISR), o la interpretación de la normativa vinculada con el Código Fiscal de la Federación, con lo que se comprobó que la PRODECON emitió opiniones en materia tributaria, como órgano técnico especializado.

La PRODECON aclaró que, debido a que un expediente fue recibido vía correo electrónico el 15 de diciembre de 2023, y al corresponder al último día hábil del año, éste fue registrado en el sistema en el primer día hábil del ejercicio 2024, por lo que indicó que se atendieron un total de 155 consultas especializadas y no 154, por lo que con la revisión de la información se determinó que, en 2024, proporcionó 155 consultas especializadas, de las cuales 114 (73.5%) fueron solicitadas por personas morales, y 41 (26.5%) por personas físicas; asimismo, se identificó que 121 (78.1%) ingresaron vía correo electrónico y 34 (21.9%), por medio de oficialía de partes, con lo que se verificó que la procuraduría dio

atención a las solicitudes de consulta que le presentaron las personas contribuyentes por actos de las autoridades fiscales federales, por los canales señalados en su normativa.

Asimismo, respecto del estatus de atención de las 155 consultas especializadas, los registros de la PRODECON mostraron que 111 (71.6%) consultas contaron con dictamen y 11 (7.1%) se mantuvieron activas, ya que tuvieron un plazo legal vigente a marzo, abril y mayo de 2025; mientras que en 22 (14.2%) casos se emitieron acuerdos porque la consulta se dio por no presentada; en 6 (3.9%) se emitieron acuerdos de improcedencia y remisión; en 3 (1.9%), acuerdos de desistimiento, y en 2 (1.3%), acuerdos de improcedencia.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que “[...] para el servicio de consultas especializadas, conforme al artículo 62 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la PRODECON, para todos los canales de entrada en los que se recibe la solicitud, se tiene un plazo de cuarenta y cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de la emisión del Acuerdo de Radicación; el cual puede ser duplicado por una sola vez, en los casos que, por la complejidad de la solicitud o naturaleza, así lo amerite”, y acreditó la base de datos, en la que se identificó que, de las 111 consultas especializadas dictaminadas, en 100 (90.1%) se cumple con los plazos definidos en la normativa, en 4 (3.6%) los plazos continuaron vigentes en 2025, y se identificó que en 7 (6.3%) consultas los plazos fueron mayores entre 2 a 25 días hábiles. Al respecto, la procuraduría señaló que “[...] cuando el planteamiento sea complejo o que por su particularidad requiere de mayor análisis, y que derivado de éste se generen opiniones diversas, para llegar de manera consensuada a emitir la opinión técnica respectiva, ocurre la eventualidad de que los plazos de referencia son rebasados. Sin embargo, en todos los casos se ha buscado que las consultas sean atendidas en los plazos establecidos, conforme a la normatividad aplicable”, por lo que se solventa la observación, ya que la entidad fiscalizada presentó las justificaciones correspondientes.

Además, referente a la omisión de las autoridades fiscales y las entidades federativas en los registros de las consultas especializadas, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la procuraduría señaló que “las consultas especializadas pueden involucrar o no actos de autoridades fiscales federales, conforme a lo previsto en el artículo 60 de los Lineamientos que Regulan el Ejercicio de las Atribuciones Sustantivas de la PRODECON” y que “las Consultas Especializadas son atendidas a nivel central a través de la Subprocuraduría de Análisis Sistemático y Estudios Normativos, por lo que las personas contribuyentes que ingresan una consulta en las Delegaciones de la PRODECON, las mismas son remitidas para su atención a las oficinas centrales”, y acreditó la base de datos, en la cual se identificó que, de las 111 consultas especializadas que contaron con un dictamen en 2024, en 19 (17.1%) casos la autoridad fiscal involucrada fue el Servicio de Administración Tributaria (SAT), mientras que en las 92 (82.9%) restantes las opiniones técnicas no se vincularon con una autoridad fiscal específica; además, respecto del mismo número de consultas especializadas dictaminadas, 64 (57.7%) fueron solicitadas al interior de la República Mexicana y 47 (42.3%) en la Ciudad de México,

por lo que se solventa la observación, ya que los registros de la procuraduría sí permitieron identificar dicha información.

2. Representación y defensa legal de los contribuyentes

a) Servicios de representación y defensa legal recibidos y atendidos

En 2024, se constató que la PRODECON registró y clasificó, en 5 canales de entrada, un total de 7,569 servicios de representación y defensa legal, ⁴ como se muestra a continuación:

SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN Y DEFENSA LEGAL DE LA PRODECON, POR CANAL DE ENTRADA, 2024
(Servicios y porcentajes)

Núm.	Canal de entrada	Activo (a)	Participación de activos respecto del total (b=a/e*100)	Concluido (c)	Participación de concluido respecto del total (d=c/e*100)	Total (e= a+c)	Participación en el total (f= e/e _{Total} *100)
Total:		4,617	61.0	2,952	39.0	7,569	100.0
Total de personas físicas atendidas		3,848	64.1	2,154	35.9	6,002	79.3
1	Presencial	2,579	65.6	1,355	34.4	3,934	52.0
2	Correo electrónico	947	61.8	586	38.2	1,533	20.2
3	Correo escrito	212	55.9	167	44.1	379	5.0
4	Llamada telefónica	86	71.1	35	28.9	121	1.6
5	Portal	24	68.6	11	31.4	35	0.5
Total de personas morales atendidas		769	49.1	798	50.9	1,567	20.7
1	Presencial	392	48.9	410	51.1	802	10.6
2	Correo electrónico	298	49.0	310	51.0	608	8.0
3	Correo escrito	71	56.3	55	43.7	126	1.7
4	Llamada telefónica	3	15.8	16	84.2	19	0.2
5	Portal	5	41.7	7	58.3	12	0.2

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

De los 7,569 servicios de representación y defensa legal, proporcionados para personas físicas y personas morales, se identificó que los principales canales de entrada para dar atención fueron presencial, correo electrónico y escrito, llamada telefónica, y portal; asimismo, se identificó que, de los 7,569 servicios, 4,617 (61.0%) se encontraban activos al cierre de 2024 y 2,952 (39.0%) servicios fueron concluidos, lo que denotó que los asesores jurídicos realizaron la entrevista a los contribuyentes que solicitaron de manera personal,

4 De acuerdo con los registros de la PRODECON, los temas o actos impugnados principales de la representación y defensa legal se relacionan con los actos dentro del procedimiento de fiscalización; actos relacionados con el Registro Federal del Contribuyente (RFC); actualización del RFC; amparo contra leyes; aportaciones; baja de aseguramiento de trabajador; devolución del Impuesto Sobre la Renta; obligaciones fiscales; multas; actos vinculados con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Servicio de Administración Tributaria (SAT), así como créditos desconocidos y compensación. Los 7,569 servicios de representación y defensa legal incluyen 2 servicios que la entidad fiscalizada acreditó que se duplicaron al generar el reporte, derivado de la migración al nuevo Sistema de Control y Seguimiento de Servicios.

telefónica o mediante correo electrónico el servicio, y que se contó con el registro respectivo de su solicitud en la base de datos de la procuraduría.

Con el análisis de la información, se identificó que la procuraduría representó al contribuyente ante la autoridad correspondiente, ya que, en 2024, los asesores jurídicos atendieron 6,002 servicios asociados a personas físicas, con la mayor concentración en las oficinas centrales, Jalisco, Sonora, Veracruz y Chihuahua, así como 1,567 servicios a personas morales, con la mayor concentración en las oficinas centrales, Jalisco, Sonora, Veracruz y Puebla.

En 2024, la PRODECON proporcionó una base de datos con información de las oficinas centrales y delegaciones en la que se identificaron 7,576 servicios; sin embargo, se detectaron 15 inconsistencias en el registro de los expedientes de 9 oficinas (Yucatán, Puebla, Tamaulipas, San Luis Potosí, Colima, Nayarit, Estado de México, Querétaro y Morelos) en los que se identificaron 2 casos de duplicidad para Puebla, y en el resto de las oficinas no se contó con el registro de 1 o más expedientes reportados.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON acreditó, mediante 9 oficios, las justificaciones de las diferencias de los 15 expedientes de las 9 delegaciones, en los cuales se identificó que las 2 duplicidades se presentaron "en el reporte proporcionado, mas no así en el sistema de registro, ello en atención a que el registro de los expedientes se realizó en el antiguo Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS) el 23 de febrero de 2024; sin embargo, derivado de la migración al nuevo Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), se visualiza registrados en el nuevo sistema el 21 de marzo de 2025. Sin embargo, dicha situación únicamente se duplicó en el reporte solicitado, toda vez que al generar el reporte de la totalidad de expedientes, el sistema precisó de nueva cuenta los 2 expedientes de representación legal migrados en marzo 2024, [...] sin que se encuentren duplicados". Respecto de los 13 casos restantes, que se incluyeron en la base "ACTAE Cifras personas contribuyentes Delegaciones", derivaron de la migración del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios, de la integración de información que no formaba parte del periodo de revisión, o de servicios adicionales al expediente. Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó la base de datos que "[...] contiene la información correcta para continuar con la auditoría [...]", por lo que se solventa la observación, ya que la procuraduría acreditó los registros correctos y las justificaciones correspondientes.

b) Dictámenes e informes de terminación del servicio de representación y defensa legal

La PRODECON registró un total de 7,569 servicios de representación y defensa legal a personas físicas y morales en 2024.

b.1) Dictaminación para personas físicas

En 2024, del total de 6,002 expedientes de personas físicas, la procuraduría registró 3,848 expedientes activos y 2,154 concluidos. Asimismo, con la revisión de los registros de los

expedientes con dictamen improcedente, se constató que éstos incluyeron un apartado denominado “Motivos que justifican improcedencia”, con lo cual se verificó que se asentaron los motivos que justifican la improcedencia del servicio, lo que denotó que los asesores jurídicos de la procuraduría elaboraron el dictamen y registraron su estatus en las bases de datos y justificaron su improcedencia.

b.2) Dictaminación para personas morales

En 2024, de 1,567 expedientes de personas morales, la procuraduría registró 769 expedientes activos y 798 concluidos. Además, con la revisión de los registros de los expedientes con dictamen improcedente, se constató que éstos incluyeron un apartado denominado “Motivos que justifican improcedencia”, con lo cual se verificó que se asentaron los motivos que justifican la improcedencia del servicio, lo que denotó que los asesores jurídicos de la procuraduría elaboraron el dictamen y registraron su estatus en sus bases de datos y justificaron su improcedencia.

b.3) Informes de terminación de los servicios de representación y defensa legal

Respecto del registro de la elaboración de los informes de terminación de los servicios de representación y defensa legal que la PRODECON notificó a los contribuyentes, en 2024, ésta precisó que, mediante base de datos, se encuentran enlistados “[...] los informes de terminación por medio de los expedientes que se encuentran concluidos [...]”, por lo que, de la revisión de sus registros, se constató que 2,952 se encontraban con el estatus de concluidos, de los que 2,154 (73.0%) se correspondieron con personas físicas, y 798 (27.0%) con personas morales.

Con base en lo anterior, la procuraduría precisó que los expedientes que se encuentran registrados en la base de datos como concluidos son los que cuentan con los informes de terminación del servicio; sin embargo, no se identificó un apartado en el que se encontrara el registro de la fecha de elaboración y notificación al contribuyente del informe de terminación de los servicios de representación y defensa legal.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que, respecto del registro de la fecha de elaboración y notificación al contribuyente, “[...] esa información no la brinda el SICSS debido a que la información relevante para fines estadísticos es el año en el que el servicio está concluido, habiéndose aclarado que la información relativa a los informes de terminación o actas de hechos (cuando no ha sido posible que el contribuyente acuda a firmar la solicitud de servicio) sí se encuentra digitalizada, cargada y almacenada en el SICSS y que dicha información coincide con la que se proporcionó respecto de los asuntos concluidos”. Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó la información en dicho sistema y proporcionó la evidencia documental de expedientes y las capturas de pantalla del sistema, en las que se identificó que contaron con la información referente a los informes de terminación o actas de hechos y su notificación, por lo que se solventa la observación, ya que la procuraduría señaló que la información relevante para fines estadísticos es el año en el que el servicio

está concluido, y acreditó los informes de terminación o actas de hechos y su notificación en su sistema.

3. Atención de quejas, reclamaciones y recomendaciones

En 2024, la PRODECON, en su Programa Anual de Trabajo 2024, programó atender un total de 29,455 quejas y reclamaciones contra actos de autoridades fiscales federales, distribuidas entre sus delegaciones. Conforme a la PRODECON, el servicio de quejas y reclamaciones busca solucionar conflictos entre contribuyentes y autoridades fiscales con procedimientos alternativos, evitando procesos jurisdiccionales más costosos y prolongados. El detalle de las quejas y reclamaciones programadas y atendidas por la PRODECON se presenta en el cuadro siguiente:

QUEJAS Y RECLAMACIONES PROGRAMADAS Y ATENDIDAS MEDIANTE
EL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”,
POR DELEGACIONES, 2024
(Quejas y reclamaciones y porcentajes)

Núm.	Oficinas Centrales / Delegaciones	Programadas (a)	Atendidas (b)	Porcentaje de cumplimiento (c=b/a*100)
Total		29,455	25,603	86.9
1	Sinaloa	655	1,017	155.3
2	Chiapas	400	596	149.0
3	Colima	433	549	126.8
4	Veracruz	1,105	1,304	118.0
5	San Luis Potosí	550	611	111.1
6	Michoacán	711	782	110.0
7	Coahuila	604	659	109.1
8	Oaxaca	372	401	107.8
9	Nayarit	702	737	105.0
10	Querétaro	679	713	105.0
11	Guanajuato	659	654	99.2
12	Zacatecas	515	500	97.1
13	Sonora	915	888	97.0
14	Baja California	1,014	928	91.5
15	Oficinas centrales	5,872	5,284	90.0
16	Puebla	848	738	87.0
17	Yucatán	997	856	85.9
18	Tabasco	397	337	84.9
19	Chihuahua	1,085	912	84.1
20	Hidalgo	500	407	81.4
21	Baja California Sur	505	402	79.6
22	Quintana Roo	566	429	75.8
23	Guerrero	506	361	71.3
24	Jalisco	2,700	1,841	68.2
25	Campeche	660	446	67.6
26	Estado de México	870	585	67.2
27	Durango	387	257	66.4
28	Aguascalientes	943	625	66.3
29	Tamaulipas	865	519	60.0
30	Nuevo León	1,580	829	52.5
31	Morelos	860	436	50.7
32	Tlaxcala	n.a.	n.a.	n.a.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTA: Con la revisión de la información, se identificó que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no cuenta con delegación en Tlaxcala.

n.a.: No aplica.

Se identificó que, para 2024, la PRODECON programó atender 29,455 quejas y reclamaciones distribuidas en 30 delegaciones y una oficina central, para acercar sus servicios a las regiones del país, tratándose de impuestos federales. Asimismo, con la información remitida por la procuraduría, se identificó que atendió en el año fiscalizado 25,603 (86.9%) de las 29,455 programadas; al respecto, la PRODECON reportó en la Cuenta Pública 2024 que “Las atenciones dentro del procedimiento de quejas solicitadas por los contribuyentes se brindan a petición de parte y durante el periodo la demanda fue menor a la esperada, impactando en el número de atenciones”.

Adicionalmente, la PRODECON reportó que recibió 25,603 asuntos relacionados con quejas y reclamaciones, y que atendió a 21,859 personas contribuyentes que solicitaron sus servicios. El estatus de las quejas y reclamaciones se muestra en el cuadro siguiente:

ESTATUS DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ATENDIDAS MEDIANTE
EL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024
(Quejas y porcentajes)

Estatus		Resultado	Quejas y reclamaciones	Participación %
Total			25,603	100.0
Concluidas		Subtotal	23,297	91.0
		Favorable	19,471	76.1
		No favorable	112	0.4
		Sin decisión	3,658	14.3
		Falta de elementos	56	0.2
Activas		Subtotal	2,306	9.0
		Sin resultado	2,306	9.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTA: El resultado identificado como “Falta de elementos” se relaciona con causas como falta de documentación, incompetencia, desistimiento y falta de presentación.

De las 25,603 quejas y reclamaciones, 23,297 (91.0%) quejas y reclamaciones se concluyeron y 2,306 (9.0%) se mantuvieron activas al cierre de 2024.

La PRODECON recibió solicitudes del servicio de quejas y reclamaciones conforme a lo siguiente:

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MEDIANTE
EL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024
(Quejas y reclamaciones, y porcentajes)

Medio de recepción		Quejas y reclamaciones	Participación %
Núm.	Total	25,603	100.0
1	Presencial	13,933	54.4
2	Correo electrónico	9,359	36.6
3	Correo escrito	1,655	6.5
4	Portal	286	1.1
5	Telefónico	279	1.1
6	Virtual	89	0.3
7	Módulo virtual	1	n.s.
8	PRODEBOT	1	n.s.

FUENTE: Elaborado con base en la información remitida por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTA: PRODEBOT es el asistente virtual para atender dudas o problemáticas en materia fiscal de la PRODECON.

n.s.: No significativo.

Se identificó que mediante los medios electrónicos, escritos y presenciales la PRODECON recibió 25,603 solicitudes del servicio de quejas y reclamaciones, en 2024.

En 2024, en materia de recomendaciones, la PRODECON publicó, en su portal de internet, cuatro acuerdos de recomendación del 16 de agosto de 2024 derivados de los asuntos relacionados con quejas y reclamaciones, los cuales ingresaron entre el 20 de septiembre de 2022 y el 2 de mayo de 2024.

4. Emisión de acuerdos conclusivos

Con el análisis de la base de datos proporcionada por la PRODECON, se verificó que, de los 2,221 acuerdos conclusivos registrados, 1,355 (61.0%) se encontraron activos, y 866 (39.0%) se concluyeron en 2024. La procuraduría reportó la conclusión de 140 acuerdos para personas físicas y 726 para personas morales.

La PRODECON aclaró que “[...] el reporte de datos generales contiene la información de las solicitudes de acuerdo conclusivo que se recibieron durante el año 2024 [...] dicho documento Excel se entregó únicamente para responder al cuestionamiento sobre el número de entradas”, y el “[...] reporte asuntos concluidos, contiene la información relacionada de todos los expedientes que se concluyeron por suscripción o cierre durante el año 2024, el cual proporciona información que únicamente contiene los asuntos que el sistema ya reconoce como concluidos”. Referente al filtrado de los datos, la entidad fiscalizada señaló que “[...] los expedientes concluidos durante el ejercicio 2024 pueden incluir asuntos que su fecha de apertura correspondió a ejercicios anteriores, para obtener el dato preciso de expedientes iniciados en 2024, que fueron concluidos en el mismo ejercicio, se tiene que realizar el filtrado por las columnas de fecha y fecha de conclusión [...]”, por lo que el análisis de los acuerdos conclusivos por tipo de acto y en ámbito nacional atendidos por la procuraduría en 2024 es el siguiente:

ACUERDOS CONCLUSIVOS ATENDIDOS POR LA PRODECON, 2024
(Acuerdos y porcentajes)

Núm.	Acto / tipo de acto	Activo (a)	Concluido (b)	Total (c=a+b)	Activos respecto del total (d=a/c*100) (%)	Concluidos respecto del total (e=b/c*100) (%)
	Total:	1,399	822	2,221	63.0	37.0
1	Revisión de gabinete	923	507	1,430	64.5	35.5
2	Visita domiciliaria	312	168	480	65.0	35.0
3	Acuerdo Conclusivo	130	75	205	63.4	36.6
4	Revisión electrónica	34	69	103	33.0	67.0
5	Otros	0	3	3	0.0	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Con el análisis de la base de datos, se verificó que, de los 2,221 acuerdos conclusivos registrados, 1,399 (63.0%) se encontraron activos al cierre de 2024, y 822 (37.0%) se concluyeron en ese año, y se clasificaron en 5 tipos de actos, referentes a revisión de

gabinete, visita domiciliaria, acuerdo conclusivo, revisión electrónica y otros; asimismo, se identificó que la revisión electrónica, acuerdo conclusivo y otros tipos de actos presentaron el mayor porcentaje de finalización. El detalle de los acuerdos conclusivos atendidos en el ámbito nacional se precisa a continuación:

ACUERDOS CONCLUSIVOS EN EL ÁMBITO NACIONAL ATENDIDOS POR LA PRODECON, 2024
(Acuerdos y porcentajes)

Núm.	Entidad federativa / Oficina	Activo (a)	Concluido (b)	Total (c=a+b)	Activos respecto del total (d=a/c*100) %	Concluidos respecto del total (e=b/c*100) %
	Total:	1,399	822	2,221	63.0	37.0
1	Durango	2	14	16	12.5	87.5
2	Zacatecas	2	8	10	20.0	80.0
3	Guerrero	2	4	6	33.3	66.7
4	Morelos	5	7	12	41.7	58.3
5	Guanajuato	23	32	55	41.8	58.2
6	Michoacán	9	11	20	45.0	55.0
7	Tamaulipas	21	24	45	46.7	53.3
8	Veracruz	22	24	46	47.8	52.2
9	Puebla	59	60	119	49.6	50.4
10	Campeche	8	8	16	50.0	50.0
11	Quintana Roo	20	18	38	52.6	47.4
12	Estado de México	37	33	70	52.9	47.1
13	Nayarit	13	11	24	54.2	45.8
14	Hidalgo	21	17	38	55.3	44.7
15	Tabasco	10	8	18	55.6	44.4
16	Coahuila	23	16	39	59.0	41.0
17	Jalisco	99	65	164	60.4	39.6
18	Yucatán	14	9	23	60.9	39.1
19	Oaxaca	11	7	18	61.1	38.9
20	Baja California	67	36	103	65.0	35.0
21	Aguascalientes	36	19	55	65.5	34.5
22	Sinaloa	33	17	50	66.0	34.0
23	Chiapas	12	6	18	66.7	33.3
24	Baja California Sur	19	9	28	67.9	32.1
25	Oficinas Centrales	568	263	831	68.4	31.6
26	Sonora	29	13	42	69.0	31.0
27	Chihuahua	39	16	55	70.9	29.1
28	Querétaro	30	12	42	71.4	28.6
29	Nuevo León	127	43	170	74.7	25.3
30	Colima	12	4	16	75.0	25.0
31	San Luis Potosí	26	8	34	76.5	23.5
32	Tlaxcala	n.a.	n.a.	n.a.	n.c.	n.c.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTAS: Con la revisión de la información, se identificó que la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente no cuenta con delegación en Tlaxcala.

n.a.: No aplica.

n.c.: No cuantificable.

Con el análisis de los registros de los 2,221 acuerdos conclusivos, se identificó que el mayor porcentaje de acuerdos que se han concluido respecto del total de la entidad federativa u

oficina fue para Durango, Zacatecas, Guerrero, Morelos, Guanajuato y el menor porcentaje de acuerdos concluidos se correspondió con Chihuahua, Querétaro, Nuevo León, Colima y San Luis Potosí. No obstante, se identificó que la PRODECON no incluyó en 6 registros el estado de conclusión de los acuerdos conclusivos, a fin de generar información relevante y de calidad, que contribuya al logro de sus metas y objetivos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON precisó respecto de los 6 registros que no tienen un estado de conclusión en la base que “una vez confrontada la información que fue proporcionada contra el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), se advierte un error en el reporte entregado, atribuible al propio sistema, en virtud de cuando se consultan los expedientes en lo individual y en el detalle que proporciona, sí aparece el estado de conclusión de los expedientes mencionados [...]”. Además, la procuraduría indicó que “[...] se considera necesario realizar aclaraciones respecto de los documentos compartidos para el análisis del equipo auditor y que derivó en las cifras que se utilizaron en dicho documento”, por lo que la cifra de 6 registros aumentó a 8, de los cuales la procuraduría acreditó su registro mediante las capturas de pantalla del sistema, por lo que se solventa la observación.

Por lo anterior, el análisis de los acuerdos conclusivos por estatus y en el que se identifica el plazo de los doce meses señalados en su normativa es el siguiente:

ACUERDOS CONCLUSIVOS REPORTADOS POR LA PRODECON, POR ESTATUS, 2024

(Acuerdos y porcentajes)

Núm.	Estado de conclusión	Acuerdos concluidos				Total (e=a+c)	Participación % (f=e/822*100)
		Persona Física (a)	Participación % (b=a/142*100)	Persona Moral (c)	Participación % (d=c/680*100)		
	Total:	142	100.0	680	100.0	822	100.0
1	Favorable	44	31.0	321	47.2	365	44.4
2	No favorable	97	68.3	344	50.6	441	53.6
3	Sin decisión	1	0.7	7	1.0	8	1.0
4	Sin registro en base	0	0.0	8	1.2	8	1.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTA: De los ocho registros para personas morales que se señalaron como “sin registro en base” que no tienen información del tipo de estado de conclusión, la PRODECON acreditó el estatus de cada uno mediante capturas de pantalla de su sistema.

En 2024, la procuraduría reportó la conclusión de 142 acuerdos para personas físicas y 680 para personas morales, lo que denotó que los contribuyentes ejercieron su derecho de solicitar a la procuraduría sus solicitudes de adopción de un acuerdo conclusivo, y que ésta facilitó la solución de las desavenencias entre los contribuyentes y las autoridades fiscales.

Se verificó que los 822 acuerdos conclusivos que se clasificaron como concluidos, se realizaron en un rango de 0 a 364 días, lo que denotó que la atención no excedió el plazo establecido de doce meses.

En cuanto al número de contribuyentes atendidos por la PRODECON, ésta precisó que, de acuerdo con “[...] la información del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), se atendieron un total de 2,086 personas contribuyentes [...]”, y con la revisión de la base de datos se identificó el total señalado; no obstante, con el análisis de los registros de los RFC, se constató que 52 registros se encontraron repetidos y 3 no contaban con información en el campo.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló, respecto de los 52 registros con RFC repetidos, que “[...] para el servicio de acuerdos conclusivos, las personas contribuyentes tienen la posibilidad de acudir en más de una ocasión a solicitarlo, siempre y cuando se encuentren sujetos a más de una auditoría por parte de una autoridad fiscalizadora, lo que tiene como consecuencia que una misma persona contribuyente pueda tener más de un expediente abierto [...]. Por ello, se diferencian por el número de expedientes asignado al área de acuerdos conclusivos, al tratarse de auditorías distintas y que para mayor referencia se agrupan por personas contribuyentes con su RFC y sus correspondientes expedientes”. Al respecto, la entidad fiscalizada evidenció que los 52 registros repetidos cuentan con un número de expediente diferente, por lo que se solventa la observación, ya que la procuraduría acreditó que en el sistema se encuentra la información completa del RFC y justificó la causa de los 52 registros duplicados. Además, para los 3 casos que no contaban con información en el campo de la base de datos remitida, indicó que “una vez confrontada la información que fue proporcionada contra el Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), se advierte un error en el reporte entregado [...] pues cuando se consultan los expedientes en lo individual y en el detalle que proporciona, sí aparece el RFC de los 3 asuntos mencionados [...]”, lo que se comprobó mediante las capturas de pantalla, por lo que se solventa la observación, ya que se acreditó la información de los contribuyentes atendidos.

Asimismo, la PRODECON, referente al universo identificado inicialmente de 2,086 personas contribuyentes atendidas en 2024, precisó que “[...] para identificar el universo de las personas contribuyentes que fueron atendidas en 2024, [...] aún y cuando estas personas contribuyentes hayan solicitado el servicio de acuerdos conclusivos más de una ocasión por tener más de una auditoría, partiendo de las 2,221 solicitudes de acuerdo conclusivo recibidas, se obtiene, que 2,060 personas Contribuyentes con RFC distintos [...]”.

Respecto del número de contribuyentes con un acuerdo conclusivo con reducción del 100.0% de las multas, en 2024, la PRODECON señaló que contó con la información del “[...] periodo de septiembre a diciembre de 2024, en el que 134 contribuyentes obtuvieron la reducción de multas, como se indica en el artículo 69-G del Código Fiscal de la Federación [...]”, por lo que, con la revisión de los registros de la base de datos, se constató que 134 se asociaron a la reducción de la multa del 100.0% del artículo 69-G del Código Fiscal de la

Federación, por lo que la procuraduría demostró, en parte, los casos en los que el contribuyente tuvo por única ocasión dicha reducción, al no contar con la información de enero a octubre de 2024, por lo que se considera necesario que la procuraduría establezca los mecanismos de control que le permitan contar con información relevante y de calidad, que contribuya al logro de sus metas y objetivos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON proporcionó la base de datos y los oficios con los que las oficinas delegacionales remitieron la información de enero a agosto de 2024, por lo que acreditó que 478 contribuyentes redujeron el 100.0% de sus multas, mediante un acuerdo conclusivo, al proporcionar la información de enero a diciembre de 2024, por lo que se solventa la observación.

5. Solución a problemas sistémicos

En 2024, la PRODECON identificó nueve problemas de carácter sistémico que ocasionan perjuicios a las personas contribuyentes, relacionados con la obligación de llevar la contabilidad, el rechazo de deducciones, la restricción del uso de Certificados de Sello Digital, afectaciones de las personas físicas por ingresos y ganancias en instituciones del extranjero, la adopción de acuerdos conclusivos, incertidumbre de los contribuyentes que realizan operaciones con terceros, créditos fiscales, salida de régimen y la negativa de proporcionar información de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros. De conformidad con el Procedimiento de Análisis e Investigación de Problemas Sistémicos de la PRODECON, cada problema sistémico identificado debe de contar con diferentes productos, de acuerdo con la naturaleza de cada problemática.

Para evidenciar el proceso de análisis a investigación de los nueve problemas sistémicos identificados, la PRODECON señaló que cada problema contó con un expediente, un análisis preliminar de la problemática planteada y el dictamen técnico de la investigación; asimismo, acreditó siete análisis sistémicos y cinco recomendaciones sistémicas. Sin embargo, no acreditó la evidencia documental del expediente, el análisis preliminar de la problemática planteada, ni el dictamen técnico de la investigación; tampoco acreditó los acuerdos de radicación; inexistencia o alternativa de solución; trámite; aceptación, aceptación parcial o no aceptación, y cierre.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON acreditó la información de los productos con que debe contar cada análisis de los nueve problemas sistémicos identificados en 2024, de acuerdo con la naturaleza de la problemática, por lo que el análisis del cumplimiento de los productos quedó de la manera siguiente:

**CUMPLIMIENTO DE LOS PRODUCTOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS
E INVESTIGACIÓN DE PROBLEMAS SISTÉMICOS DE LA PRODECON, 2024**
(Productos y porcentajes)

Productos descritos en el Procedimiento de Análisis e Investigación	Problema Sistémico								
	Núm. 1	Núm. 2	Núm. 3	Núm. 4	Núm. 5	Núm. 6	Núm. 7	Núm. 8	Núm. 9
Productos Evaluados	9	6	6	6	9	9	7	9	8
Productos Acreditados	9	6	6	6	9	9	7	9	8
Porcentaje (%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Requisitos	Cumplimiento de requisitos								
1. Expediente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Acuerdo de Radicación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Análisis preliminar de la problemática planteada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Dictamen técnico de la investigación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Acuerdo de Inexistencia o en su caso alternativa de solución		✓	✓	✓					
6. Análisis Sistémico (Incluye medidas correctivas, sugerencias y recomendaciones)	✓				✓	✓	✓	✓	✓
7. Acuerdo de Trámite	✓				✓	✓		✓	✓
8. Acuerdo de Aceptación, Aceptación Parcial o no Aceptación, según sea el caso	✓				✓	✓	✓	✓	✓
9. Recomendación Sistémica	✓				✓	✓		✓	
10. Acuerdo de Cierre	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTAS: Los productos evaluados se refieren al número de requisitos aplicables a cada problema sistémico.

La PRODECON aclaró que los requisitos 3 y 4 corresponden a documentos diferentes.

La PRODECON acreditó, de la problemática número 1, el expediente, el acuerdo de radicación, el análisis preliminar de la problemática planteada, el dictamen técnico de la investigación, los acuerdos de trámite, de no aceptación, y de cierre; de la número 2, acreditó la información del expediente, el acuerdo de radicación, el análisis preliminar de la problemática planteada, el dictamen técnico de la investigación, el acuerdo de inexistencia y de cierre. Para la problemática número 3, la PRODECON señaló que “si bien en la página web de PRODECON aparecen el análisis sistémico 3/2024 y la recomendación sistémica 4/2024, éstos no fueron reportados, ya que el periodo de revisión de la auditoría abarca el año 2024 y los documentos mencionados son relativos al expediente 16-V-B/2023”, correspondiente a 2023, por lo que acreditó la integración del expediente, el acuerdo de radicación, el análisis preliminar de la problemática planteada, el dictamen técnico de la investigación, el acuerdo de inexistencia y de cierre. Respecto de la problemática número 4,

acreditó la información del expediente, acuerdo de radicación, el análisis preliminar de la problemática planteada, el dictamen técnico de la investigación, el acuerdo de inexistencia y de cierre.

En relación con las problemáticas con números del 5 al 9, la procuraduría acreditó la información de la integración de los expedientes, los acuerdos de radicación, los análisis preliminares de las problemáticas planteadas, los dictámenes técnicos de las investigaciones, los acuerdos de trámite, de aceptación parcial o no aceptación, según sea el caso; y los acuerdos de cierre, excepto por el acuerdo de trámite de la problemática número 7. Al respecto, la PRODECON señaló que en “el expediente 7-V-C-2024 no se encontró ninguna actuación que ameritara la realización de un acuerdo de trámite, [por lo que] el asunto se radicó, se emitió un análisis preliminar, se realizó el dictamen técnico de investigación en el cual se determinó la elaboración de un análisis sistémico; posteriormente se dio la respuesta de la autoridad, a la cual le recayó un acuerdo de aceptación parcial. En ese sentido no hubo ninguna actuación o diligencia intraprocesal que ameritara la realización de un acuerdo de trámite”. Por lo anterior, se solventa la observación, ya que la PRODECON evidenció el 100.0% de los productos aplicables al proceso de análisis e investigación de los 9 problemas sistémicos identificados, en 2024.

Para identificar problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicios a las personas contribuyentes, la PRODECON realizó mesas de trabajo y estudios técnicos en 2024. Respecto de la realización de mesas de trabajo, la PRODECON señaló que el 7 de noviembre de 2024 llevó a cabo una mesa de trabajo, referente a la problemática número 1, relacionada con las personas físicas que tributan en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO), las cuales no se encuentran obligadas a llevar contabilidad para efectos del Impuesto sobre la Renta (ISR), pero sí cuando son sujetos del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS), en la que se estableció el acuerdo de que la Administración General Jurídica del Servicio de Administración Tributaria proponga una regla para relevar a las personas físicas que tributan en el RESICO de llevar contabilidad, la cual, de aprobarse, se incluiría en la Resolución Miscelánea Fiscal (RMF) 2025.

Además, en esa mesa de trabajo se atendió la problemática número 8, relacionada con las personas físicas que se dedican exclusivamente a las actividades agrícolas, ganaderas, silvícolas o pesqueras que tributan en el RESICO, a las cuales la autoridad fiscal transita a otro régimen debido a que incumplieron con la obligación de presentar declaración anual, sin considerar que las personas contribuyentes aplicaron la facilidad de no presentar declaración, en términos de la regla 3.13.26. de la RMF para 2024, en la que se estableció el acuerdo de que la procuraduría realizaría la difusión de las tres opciones con las que cuentan las personas contribuyentes para que vuelvan a tributar en dicho régimen, conforme al Tercero Transitorio de la Segunda Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2024; sin embargo, no remitió evidencia documental de la mesa de trabajo.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON proporcionó la minuta que acredita la realización de la mesa de trabajo y el desahogo de los temas relacionados con las problemáticas números 1 y 8, por lo que se solventa la observación, ya que la PRODECON remitió evidencia documental de las mesas de trabajo.

La procuraduría señaló que realizó 2 estudios técnicos de los problemas de carácter sistémico relacionados con la problemática número 2, referente a la negativa de deducir el importe invertido en las mejoras realizadas al inmueble que están respaldadas con avalúos practicados por corredor público titulado, ya que dicha deducción únicamente es aplicable a inmuebles que cuentan con construcción (edificaciones), y con la problemática número 8, relacionada con las personas físicas que son agricultores, ganaderos, pesqueros y silvicultores (AGAPES) del Régimen Simplificado de Confianza, cuyos ingresos anuales no rebasaron el monto exento de 900.0 miles de pesos y emitieron los Comprobantes Fiscales Digital por Internet (CFDI) por las actividades que realizaron, que optaron por no presentar la declaración anual, en términos de la regla 3.13.26 de la Resolución Miscelánea Fiscal (RMF) para 2024; no obstante, fueron transitados por la autoridad al Régimen de Actividades Empresariales y Profesionales. Para ambas problemáticas se solicitaron requerimientos y se atendieron por la autoridad fiscal correspondiente; sin embargo, no remitió evidencia documental de dichos estudios.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON acreditó los estudios técnicos incluidos en tres oficios, ya que de acuerdo con la procuraduría “dichos oficios constituyen la materialización del estudio técnico que realiza nuestra área a una problemática”, por lo que se solventa la observación, al acreditar la evidencia documental de dichos estudios.

Asimismo, se identificó que las cuatro recomendaciones sistémicas emitidas que derivaron de problemáticas identificadas, en 2024, por la PRODECON, contaron con la exposición de los antecedentes, la problemática con descripción e identificación de las prácticas de las autoridades que lo configuran, las observaciones y consideraciones con las que la Procuraduría estima que las autoridades responsables deben resolver la problemática sistémica, y la recomendación y sus medidas correctivas.

6. Contribución a garantizar el derecho a recibir justicia en materia fiscal

a) Cobertura de atención de las personas contribuyentes

En 2024, la PRODECON contó con el Diagnóstico del Programa Presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, en el cual definió como población potencial “[...] a todos los pagadores de impuestos federales, incluso aquéllos que, no teniendo el carácter de contribuyentes, son afectados en su esfera jurídica por actos u omisiones de las autoridades fiscales federales”, y estableció como población objetivo “[...] a todos aquellos contribuyentes que consideran lesionados sus derechos de acceso a la justicia fiscal y que acuden a solicitar al menos uno de los servicios que la PRODECON ofrece gratuitamente”.

Con la revisión de las bases de datos de la PRODECON, se identificaron deficiencias en el registro de las personas contribuyentes atendidas por la PRODECON, en 2024, ya que la información no contó con el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), o éste contenía datos que no correspondían con su estructura, presentaron duplicidades, entre otros, por lo que no fue posible comprobar el número total de contribuyentes beneficiados por los servicios del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”.

Al respecto, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que “[...] el RFC no es un dato trascendente para identificar el asunto de que se trate [...], pues conforme al artículo 8 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, se prevé que la Procuraduría podrá recibir información o documentación en forma impresa o electrónicamente, lo cual será controlado de manera física y electrónicamente; asimismo, se establece que el control que se implemente solamente deberá prever los datos necesarios que permitan la identificación de los documentos. En ese sentido se explicó que el RFC no corresponde a un dato que permita la identificación de los documentos, ni tampoco un dato relevante de cada asunto en términos de las disposiciones aplicables, que conforme a la normatividad aplicable se deba consignar por parte de los servidores públicos de la Procuraduría [...]”. Asimismo, la PRODECON acreditó la información del número de contribuyentes atendidos mediante sus actividades sustantivas, como se muestra a continuación:

CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA POR EL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024

(Personas y porcentajes)

Tipo de población	Pagadores de Impuestos y Personas contribuyentes	Participación %
Población Potencial	85,586,597	100.0
Población Objetivo	159,641	0.2
Población Atendida	114,036	0.1
- Asesorías	75,549	66.3
- Quejas y Reclamaciones	21,859	19.2
- Orientación	7,776	6.8
- Representación y defensa legal	6,637	5.8
- Acuerdos conclusivos	2,060	1.8
- Consultas especializadas	155	0.1

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

NOTAS: Para la determinación de la población potencial, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente consideró el Padrón por tipo de contribuyente del Servicio de Administración Tributaria (SAT), y para su cuantificación realizó un pronóstico para el cierre de 2023 y 2024.

Para la determinación de la población objetivo, la procuraduría realizó una estimación estadística de las personas contribuyentes susceptibles de solicitar sus servicios, con base en el comportamiento de la demanda en un histórico de 6 años y el número de contribuyentes registrados ante el SAT.

Para el cálculo de la participación de las actividades sustantivas de la procuraduría se empleó el total de población atendida.

Con el análisis de la información, se identificó que, en 2024, la PRODECON reportó como población potencial del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” a 85,586,597 pagadores de impuestos federales y contribuyentes, y como población objetivo a 159,641 contribuyentes que consideraron lesionados sus derechos de acceso a la justicia fiscal, lo que representó el 0.2% respecto de la población potencial. Asimismo, en relación con la población atendida, la procuraduría reportó que proporcionó sus servicios a 114,036 personas contribuyentes, lo que correspondió al 0.1% de la población potencial y al 71.4% de la población objetivo, mediante las actividades de asesorías, quejas y reclamaciones, orientación, representación y defensa legal, acuerdos conclusivos y consultas especializadas, por lo que se solventa la observación, ya que la PRODECON acreditó el número total de contribuyentes beneficiados por los servicios del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”.

b) Mecanismos proporcionados por la procuraduría para ejercer el derecho a la justicia fiscal

En 2024, la PRODECON definió un indicador de nivel Propósito en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, denominado “Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal”, el cual se encontró vinculado con el derecho de los contribuyentes a acceder a la justicia en materia fiscal en el orden federal, como se muestra a continuación:

INDICADOR “PORCENTAJE DE EFICACIA DE LOS MECANISMOS DE DEFENSA EN MATERIA FISCAL” DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS DEL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024
(Mecanismos y porcentajes)

Objetivo del indicador: Los contribuyentes acceden a la justicia en materia fiscal en el orden federal.							
Método de cálculo:	(Total de mecanismos de defensa en materia fiscal concluidos de forma favorable a los contribuyentes / Total de mecanismos de defensa en materia fiscal concluidos) * 100						
Meta y resultado	Meta			Cuenta Pública 2024			Variación absoluta en puntos porcentuales (g = f-c)
	Nume-rador (a)	Denomi-nador (b)	Resultado % (c = a/b*100)	Nume-rador (d)	Denomi-nador (e)	Resultado % (f = d/e *100)	
Variables	n.a.	n.a.	81.8	n.d.	n.d.	81.9	0.1

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

n.a.: No aplica.

n.d.: No disponible.

Con el análisis se verificó que la PRODECON reportó un cumplimiento del 81.9% en el indicador referido, cifra superior en 0.1 puntos porcentuales de la meta programada de 81.8%. No obstante, la procuraduría no acreditó la metodología para el cálculo del

indicador, los valores absolutos del numerador y denominador para su programación, ni la documentación que acreditara los resultados alcanzados en 2024.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que, en relación con la metodología del indicador de nivel Propósito, “[...] se realizó una proyección con base en el valor promedio obtenido en los tres últimos ejercicios de los asuntos favorables de los servicios de Representación Legal, Quejas y Acuerdos Conclusivos. Por lo anterior se observa que para 2024 [...] consideraron los porcentajes de efectividad de 2021 y 2022; así como al 31 de julio de 2023, manteniendo una tendencia constante ascendente [...]”, y acreditó la ficha técnica del indicador de nivel Propósito de la MIR del Pp E028, referente al “Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal”, cargada en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH); además, respecto de los valores absolutos del numerador y denominador para la programación de su meta, la PRODECON señaló que “[...] al inicio de la programación de la meta no era posible obtener un numerador y/o denominador, sino que, estos valores se obtenían al finalizar el año”, ya que el indicador hace referencia a los mecanismos de defensa en materia fiscal concluidos de forma favorable, respecto de los concluidos totales, por lo que se solventa la observación, ya que la procuraduría acreditó la información referida.

Asimismo, la procuraduría acreditó los datos del total de mecanismos de defensa en materia fiscal concluidos de forma favorable a los contribuyentes (26,699) y del total de mecanismos de defensa en materia fiscal concluidos (32,595) en 2024, que forman parte del numerador y denominador del indicador de nivel Propósito, con los que determinó el cumplimiento reportado en la Cuenta Pública 2024, por lo que se solventa la observación.

c) Satisfacción de las personas contribuyentes en materia de justicia fiscal

En 2024, la PRODECON contó con el documento “Informe de Resultados del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente”, en el cual reportó los resultados relacionados con la “Encuesta de Satisfacción al Contribuyente”, aplicada por las áreas de la PRODECON a las personas contribuyentes atendidas en oficinas centrales. Los tópicos principales se presentan a continuación:

TÓPICOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE REALIZADA POR LA PRODECON, 2024

Metodología	Representatividad	Preguntas aplicadas y resultados
La encuesta se aplicó en dos secciones: La primera sección contó con 4 preguntas y 4 niveles de evaluación (4 muy buena, 3 buena, 2 mala y 1 muy mala). La segunda sección contó con un cuestionamiento sobre el medio por el cual las personas contribuyentes se enteraron de los servicios que presta la PRODECON, dando 7 opciones como posible respuesta: recomendación de una persona, prensa, internet, eventos, chat, cámaras (asociaciones), y otros.	La encuesta se aplicó a un total de 3,837 contribuyentes, en el periodo de enero a junio de 2024. Los contribuyentes atendidos recibieron el servicio de orientación y asesoría, representación y defensa legal, y quejas y reclamaciones.	Pregunta 1. ¿Cómo considera que ha sido la atención recibida por el asesor? Resultado: 98.2%.
		Pregunta 2. ¿Qué tan eficiente fue el asesor al brindarle la orientación y asesoría fiscal requerida? Resultado: 98.3%.
		Pregunta 3. ¿Cómo calificaría el tiempo que ha invertido en la solución de su trámite? Resultado: 95.9%.
		Pregunta 4. ¿Cómo considera la prestación de los servicios que ofrece la PRODECON? Resultado: 98.1%.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

En relación con la sección 2, referente al medio por el que las personas contribuyentes conocieron de los servicios que prestó la PRODECON, de los 3,837 contribuyentes encuestados, 2,086 (54.3%) se enteraron por recomendación de otra persona; 1,024 (26.7%), por la prensa; 210 (5.5%), por internet; 187 (4.9%), por eventos; 185 (4.8%), por chat; 102 (2.7%), por cámaras, y 43 (1.1%), por otros, por lo que se comprobó que la PRODECON midió el número de contribuyentes que contestaron la encuesta respecto del número de servicios proporcionados por sus áreas. No obstante, la procuraduría no acreditó la información que permitiera conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes, respecto de la escala de evaluación de la “Encuesta de Satisfacción al Contribuyente” (4 muy buena, 3 buena, 2 mala y 1 muy mala), ni los resultados de julio a diciembre de 2024, por lo que presentó deficiencias en la información.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada señaló que “Las áreas responsables reportan mensualmente el grado de satisfacción del contribuyente a la Dirección de Planeación Estratégica, mediante las cédulas de reporte de los indicadores I-OA-OAPE.04, I-RL-DEMD.03 y I-QR-CQUE.03, para ser integrados en el Tablero de Control de Indicadores (SGCP-TACO), que es el instrumento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (SGCP) que concentra la información de los indicadores que miden el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la calidad. El acumulado obtenido, junto al resto de información relativa al SGCP, se reporta periódicamente mediante el Informe de Resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente a la Alta Dirección de la PRODECON [...]. Al no establecer las normas [...] un plazo determinado para integrar y reportar el Informe de Resultado, el correspondiente al segundo semestre de 2024 se encuentra en etapa de conformación”. Asimismo, la procuraduría señaló que “Por cuestiones presupuestales, no fue posible contar con un informe de los resultados obtenidos por segundo semestre; no obstante, por parte de

sistema de gestión de calidad, esta información se recopila en el tablero de control que determina la eficacia del SGCP”.

Al respecto, la PRODECON proporcionó el formato de la encuesta aplicado a las personas contribuyentes, el Tablero de Control de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad con el resultado anual, así como los Reportes de Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Contribuyente, en los que se observó cada una de las respuestas otorgadas por los contribuyentes de enero a diciembre de 2024, en la escala de evaluación (4 muy buena, 3 buena, 2 mala y 1 muy mala), así como la metodología para calcular los puntajes anuales.

Con el análisis de la información, se identificó que, para calcular el grado de satisfacción de los contribuyentes, la PRODECON realizó la sumatoria del puntaje alcanzado en cada una de las encuestas; lo dividió entre la sumatoria del puntaje máximo que se puede obtener en la aplicación de las encuestas, y lo multiplicó por 100.0 para obtener el porcentaje, con lo cual, en materia de asesoría y orientación, reportó que, en ese año, tuvo un nivel de satisfacción del 98.9%, logrando 78,725 puntos de 79,568 posibles; en quejas y reclamaciones, del 95.7%, con 28,310 puntos de 29,584 posibles, y en representación y defensa legal del 98.1%, con 12,541 puntos de 12,784 posibles, por lo que se solventa la observación, ya que la procuraduría contó con información suficiente que permitiera comprobar la satisfacción de las personas contribuyentes.

7. Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La PRODECON acreditó las capturas de pantalla del Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) para el ciclo 2024 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en las que se identificó la vinculación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 17 “Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible” y con la meta 17.1 “Fortalecer la movilización de recursos internos, incluso mediante la prestación de apoyo internacional a los países en desarrollo, con el fin de mejorar la capacidad nacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole”, vigente en 2024.

Al respecto, se identificó que la PRODECON definió la contribución del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” con el ODS 17 y la meta 17.1 como “indirecta”, lo cual significó que éste generó las condiciones que contribuyeron a la meta o submeta, como consecuencia de sus acciones, pero no atendió directamente alguna de ellas, por lo que, al establecer el tipo de contribución, la procuraduría identificó la vinculación del programa con los ODS y sus metas.

Si bien la PRODECON señaló que, en 2024, “[...] no tuvo a su cargo algún indicador para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, derivados de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en 2024”, la entidad fiscalizada acreditó 9 tipos de actividades con las que el Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” contribuyó de forma indirecta al ODS 17 y la meta 17.1, referentes a proporcionar servicios de asesoría, consulta especializada, orientación, representación y defensa legal, atención de quejas y

reclamaciones, solución a problemas sistémicos, emisión de acuerdos conclusivos, difusión, y coordinación, con lo que se verificó que implementó estrategias para contribuir a su logro.

En el informe “Progresos realizados para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible” de la Asamblea General y del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas del 2 de mayo de 2024 se señaló que "Las alianzas mundiales para el desarrollo sostenible abarcan ámbitos importantes, tales como las finanzas, la tecnología, el comercio y los datos [...]". Respecto de la meta 17.1 se indicó que "Según datos correspondientes a 2022 de unos 130 países, a nivel mundial los ingresos públicos constituyen aproximadamente el 33.0% del PIB. El volumen total medio de carga impositiva o de ingresos en forma de impuestos constituyó el 26.0% del PIB en las economías avanzadas y el 18.0% del PIB en los mercados emergentes y las economías en desarrollo".

8. Economía de los recursos presupuestarios

El presupuesto aprobado, modificado y ejercido por la PRODECON para la operación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, en el ejercicio fiscal 2024, se muestra a continuación:

PRESUPUESTO APROBADO, MODIFICADO Y EJERCIDO DEL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024
(Miles de pesos)

Presupuesto	Aprobado	Modificado	Ejercido
Variación Absoluta (a=c-b)	0.0	1,842.0	(24.6)
Cuenta Pública (b)	803,536.7	746,923.5	746,923.5
Registros de la PRODECON (c)	803,536.7	748,765.5	746,898.9

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, y el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática, del Ramo 47. Entidades no Sectorizadas, de la Cuenta de la Pública 2024.

En 2024, la PRODECON presentó registros por un ejercicio de 746,898.9 miles de pesos para la operación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, que no se correspondió con los 746,923.5 miles de pesos ejercidos y reportados en la Cuenta Pública 2024, sin que acreditara las causas de dicha situación.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que “la información remitida correspondía a cifras preliminares al cierre del ejercicio fiscal 2024, por lo que se encontraban sujetas a validación interna”; al respecto, la procuraduría proporcionó la base de datos en la que se identificó que el monto del presupuesto aprobado fue de 803,536.7 miles de pesos y el monto del presupuesto modificado y ejercido fue de 746,923.5 miles de pesos en ambos conceptos, lo cual coincide con lo reportado en Cuenta Pública 2024. Por lo anterior, se solventa la

observación, ya que la PRODECON acreditó contar con la información de su presupuesto modificado y ejercido que corresponde con lo reportado en la Cuenta Pública 2024.

Con la finalidad de verificar la variación del presupuesto aprobado y modificado se revisó la base de datos proporcionada por la entidad fiscalizada, con el registro de las adecuaciones presupuestarias instrumentadas con cargo al Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”. Con el análisis de la información se identificó que la PRODECON registró 317 folios de adecuación presupuestaria, de los cuales 524,350.8 miles de pesos se correspondieron con ampliaciones y 566,917.3 miles de pesos con reducciones, conforme a lo cual las reducciones superaron a las ampliaciones en 42,566.5 miles de pesos, cifra que difiere en 14,046.7 miles de pesos respecto de la disminución de 56,613.2 miles de pesos entre el presupuesto aprobado y el modificado, reportado en la Cuenta Pública 2024. Al respecto, la procuraduría no acreditó los documentos de adecuación presupuestaria ni las causas que sustentaron dichas diferencias.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que “la información remitida correspondía a cifras preliminares al cierre del ejercicio fiscal 2024, por lo que se encontraban sujetas a validación interna”; al respecto, proporcionó la base de datos, así como las adecuaciones presupuestarias del programa, en las que se identificó lo siguiente:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS APLICADAS AL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024

(Miles de pesos)

Presupuesto reportado en Cuenta Pública 2024			Adecuaciones presupuestarias			Diferencia entre la información
Aprobado (a)	Modificado (b)	Variación absoluta (c = b-a)	Ampliaciones (d)	Reducciones (e)	Total (f = d-e)	(g = f-c)
803,536.7	746,923.5	(56,613.2)	162,856.2	219,469.4	(56,613.2)	0.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Conforme a lo anterior, se solventa la observación, ya que la PRODECON acreditó contar con la información de ampliaciones y reducciones, y su coincidencia con lo reportado en la Cuenta Pública 2024.

Con el objetivo de verificar la erogación de los recursos, la procuraduría evidenció el registro de las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) relacionado con el Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, como se presenta a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO POR LA PRODECON COMPROBADO MEDIANTE CUENTAS
POR LIQUIDAR CERTIFICADAS DEL PP E028 "PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LOS CONTRIBUYENTES", 2024
(Miles de pesos)

Presupuesto Ejercido Reportado en Cuenta Pública 2024 (a)	Base de CLC (b)	Variación	
		Absoluta (c = b-a)	Porcentual (d = ((b/a)-1)*100)
746,923.5	757,996.8	11,073.3	1.5

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Con la revisión de la base de datos, se identificó que la PRODECON registró 757,996.8 miles de pesos para la operación del programa, mediante la ministración de 3,872 folios de CLC, 1.5% (11,073.3 miles de pesos) más que lo reportado como ejercido de 746,923.5 miles de pesos en Cuenta Pública 2024, sin que acreditara las causas de dicha situación, ni la información que permitiera conciliar lo reportado en Cuenta Pública con sus registros internos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que "la información remitida correspondía a cifras preliminares al cierre del ejercicio fiscal 2024, por lo que se encontraban sujetas a validación interna"; al respecto, proporcionó la base de datos en la que se identificó que el monto del presupuesto ejercido fue de 746,923.5 miles de pesos considerando los remanentes y las rectificaciones del programa, el cual coincide con lo reportado en Cuenta Pública. Por lo anterior, se solventa la observación, ya que la PRODECON acreditó contar, en sus registros, con la información de su presupuesto ejercido, la cual coincide con lo reportado en la Cuenta Pública 2024.

Con el presupuesto ejercido de 746,923.5 miles de pesos, la PRODECON, mediante la operación del Pp E028, contribuyó a garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal, por medio de la asesoría, orientación, consulta especializada, representación y defensa, recepción de quejas y emisión de recomendaciones, así como la realización de acuerdos conclusivos. Asimismo, la procuraduría reportó en el indicador de nivel Propósito "Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal" un cumplimiento del 81.9%, y en los indicadores de nivel Componente "Porcentaje de solicitudes de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal atendidas", del 93.4%, y de "Porcentaje de servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal, acuerdos conclusivos, quejas y reclamaciones realizados", del 87.3%, incluidos en la Matriz de Indicadores para Resultados, la cual se vinculó al Eje 1 "Política y Gobierno" del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y a los objetivos prioritarios establecidos en su Programa Institucional 2020-2024.

9. Sistema de Evaluación del Desempeño

a) Análisis del árbol del problema y del árbol de objetivos del Programa presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”

En 2024, la PRODECON elaboró el árbol del problema del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, en el que se incluyeron las causas y efectos asociados al problema público identificado, así como el árbol de objetivos, como se muestra a continuación:

ANÁLISIS DE LOS ÁRBOLES DE PROBLEMA Y OBJETIVOS DEL PP E028 “PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024

Árbol del problema		Árbol de objetivos	
Efectos	- Incumplimiento de obligaciones fiscales. - Desmotivación en el cumplimiento de obligaciones tributarias. - Falta de acceso a las autoridades fiscales. - Desconfianza hacia las autoridades fiscales. - Contribuyentes con afectación en su patrimonio. - Incremento de la informalidad. - Evasión fiscal. - Persecución fiscal. - Alto costo para resolver controversias. - Reducida base de contribuyentes. - Sistema deficiente de recaudación fiscal. - Inseguridad jurídica.	- Cumplimiento de obligaciones fiscales. - Motivación para el cumplimiento de obligaciones tributarias. - Acceso a las autoridades fiscales. - Confianza hacia las autoridades fiscales. - Contribuyentes sin afectación en su patrimonio. - Decremento de la informalidad. - Decremento de la Evasión Fiscal. - Ausencia de Persecución fiscal. - Bajo costo para resolver controversias. - Ampliar base de contribuyentes. - Sistema eficiente de recaudación fiscal. - Seguridad Jurídica.	Fin
Problema	Los contribuyentes tienen dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal.	Los contribuyentes tienen garantizado el acceso a la justicia fiscal en el orden federal.	Objetivo
Causas	- Escasa cultura contributiva. - Deficiente asesoría y orientación fiscal, necesidad de recurrir a terceros especializados. - Ausencia de medios alternativos de solución de controversias. - Resolución de diferencias en tribunales: juicios gravosos para ambas partes. - Poca disposición de las autoridades fiscales a revisar y depurar sus actos antes de llegar al órgano judicial.	- Existencia de una cultura contributiva. - Eficiente asesoría y orientación fiscal gratuita. - Existencia de medios alternativos de solución de controversias. - Servicios gratuitos de representación legal. - Investigación de quejas y reclamaciones de los contribuyentes contra actos de las autoridades fiscales. - Correcta interpretación de las normas fiscales. - Marco normativo preciso y simplificado.	Medios

Árbol del problema		Árbol de objetivos	
	6. Confusión y diversidad de criterios en la interpretación de las normas fiscales. 7. Excesivo y complejo marco legal. 8. Desconocimiento de los derechos de los contribuyentes y de los límites. 9. Escaso conocimiento respecto del sistema tributario y la administración y destino de los recursos públicos. 10. Afectación de los derechos de los contribuyentes. 11. Estrategias agresivas de fiscalización. 12. Abuso por parte de las autoridades fiscales. 13. Discrecionalidad y amplias facultades de fiscalización de la autoridad fiscal.	8. Promoción y difusión de los derechos y garantías de los contribuyentes. 9. Conocimiento respecto del sistema tributario y la administración y destino de los recursos públicos. 10. Consagración de los derechos de los contribuyentes. 11. Estrategias eficientes de fiscalización. 12. Respeto por parte de las autoridades fiscales. 13. Actos de las autoridades fiscales apegados a Derechos.	

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

El árbol del problema del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” permite identificar de manera clara, objetiva y concreta el problema que origina o motiva la necesidad de la intervención gubernamental (dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal), la población o área de enfoque que enfrenta el problema (los contribuyentes en el orden federal), y en qué magnitud lo hace (80.0% de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal: Representación y Defensa Legal, Quejas y Reclamaciones y Acuerdos Conclusivos).

Respecto del árbol de objetivos, se identificó que su construcción derivó del árbol del problema debido a que en el último se considera que “Los contribuyentes tienen dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal”, y en el objetivo se convierte en una condición positiva de futuro o de estado alcanzado, señalando que “Los contribuyentes tienen garantizado el acceso a la justicia fiscal en el orden federal”; además, incluyó los elementos mínimos para establecer la expresión del objetivo, los cuales son la población o área de enfoque, la descripción del resultado esperado y la magnitud de la nueva situación (esta última se refiere al 82.0% de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal: representación y defensa legal, quejas y reclamaciones, y acuerdos conclusivos).

b) Análisis de la alineación del Programa presupuestario con la planeación nacional de mediano plazo

Se identificó que el Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” se alineó al Eje 1 “Política y Gobierno” del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, ya que, en el apartado “Recuperar el estado de derecho” se establece que “[...] En el actual gobierno todos los empleados públicos deberán acatar y aplicar el conjunto de leyes vigentes en el país, en la inteligencia de que sólo una autoridad respetuosa de la legalidad puede restaurar la confianza en ella por parte de la población”, así como el apartado “Mandar obedeciendo”,

el cual señala que “Antes de tomar determinaciones, los gobernantes deben escuchar a sus gobernados y actuar en consecuencia. Los funcionarios públicos de todos los niveles están obligados a servir; a desempeñarse como representantes de la voluntad popular [...]”.

Asimismo, el Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” se alineó con el Programa Institucional 2020-2024 de la PRODECON, ya que, en el objetivo prioritario 1: Asegurar el ejercicio del derecho a la justicia en materia fiscal en el orden federal, se establece que “[...] el derecho a la justicia fiscal [...] no está debidamente garantizado y continúa siendo una demanda de la población. Esta deficiencia o falta de acceso a la justicia afecta en general a nuestro país y por ello también se manifiesta en el ámbito fiscal federal. A este problema contribuyen entre otros factores: la falta de opciones suficientes, disponibles y accesibles a la mayoría de la población, de asesoría y defensa legal adecuada; que las autoridades fiscales en ocasiones exceden el ámbito de sus atribuciones y facultades; que los procesos judiciales se demoran innecesariamente y generan altos costos para los afectados; así como la falta de mecanismos accesibles, imparciales y expeditos de solución de controversias”, y en el objetivo 2: Abatir las causas que generan conflictos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, derivadas de la estructura del sistema tributario, se señala que “La relación de la población con las autoridades se fue deteriorando [...] debido fundamentalmente al alejamiento de la sociedad [...] por la corrupción, la impunidad y el exceso, tanto en el uso de los recursos públicos, como en el de las facultades que la ley les confería”.

c) Análisis de la lógica vertical de los objetivos de la MIR 2024 del Programa presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”

En 2024, la PRODECON contó con la MIR del Pp E028, el cual corresponde con la modalidad E “Prestación de Servicios Públicos” que se refiere a las actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, mediante la finalidad denominada funciones de gobierno que comprende las acciones para la atención de los derechos políticos y civiles de las personas, por ejemplo, la atención a contribuyentes en el Sistema de Administración Tributaria (SAT) y tribunal fiscal.

El análisis de la lógica vertical de la matriz permite verificar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de objetivos de la matriz. Con base en la metodología establecida para la construcción de la MIR, se concluyó que, en general, la lógica vertical de la MIR del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, correspondiente al ejercicio fiscal 2024, se estableció de forma adecuada, ya que los objetivos de cada nivel se vinculan con el nivel previo. No obstante, se identificaron deficiencias en la sintaxis del objetivo de Fin al omitir en la estructura la solución del problema y en tres objetivos de nivel de Actividad al no incluir el sustantivo derivado de un verbo.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON señaló que “el objetivo de Fin se estableció conforme [...] a los Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y Seguimiento del

desempeño de los Programas presupuestarios que refieren que ‘Los Pp con MIR deberán considerar en su objetivo de Fin la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo superior de mediano plazo’”, dicha sintaxis se corresponde con la establecida en el objetivo de Fin de la MIR del Pp E028 que se refiere a “Contribuir a contar con un sistema tributario que sea más simple y progresivo”, por lo que se solventa la observación.

Respecto de la sintaxis de los tres objetivos de nivel de actividad, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación y en el transcurso de la auditoría, la PRODECON acreditó que inició las gestiones para modificar la Matriz de Indicadores para Resultados, mediante correo electrónico, remitido a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual incluye el formato denominado “47E028_DDDA_2025” con la propuesta de modificación o incorporación de elementos en la Matriz de Indicadores para Resultados, específicamente en la sintaxis de verbo en infinitivo a sustantivo derivado de un verbo de los objetivos de nivel Actividad A3. Ofrecer asistencia legal en materia fiscal federal a la ciudadanía con mayor vulnerabilidad económica, A6. Desarrollar estrategias de difusión y comunicación respecto de los derechos y garantías de los contribuyentes, y de las atribuciones y límites de las autoridades fiscales federales, y A7. Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación en materia fiscal, por lo que se solventa la observación, ya que se identificó que dicha propuesta contiene modificaciones para los objetivos de los indicadores de actividad.

d) Análisis de la lógica horizontal de los objetivos de la MIR 2024 del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”

La MIR del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” incluyó 13 indicadores, cuya clasificación fue la siguiente: 1 (7.7%) de nivel Fin, 1 (7.7%) de nivel Propósito, 3 (23.1%) de nivel Componente, y 8 (61.5%) de nivel Actividad.

Con el análisis de la lógica horizontal, se identificó que, en 12 de los 13 indicadores, el método de cálculo fue consistente con el nombre del indicador y se integraron por variables. No obstante, en el objetivo A6 de nivel Actividad, la unidad de medida no se corresponde con el nombre del indicador.

Asimismo, considerando que los servicios que ofrece la PRODECON son realizados a solicitud de parte por los contribuyentes, se identificaron deficiencias en los indicadores de Componente C3 “Porcentaje de servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal, acuerdos conclusivos, quejas y reclamaciones realizados”, y de Actividad A1 “Porcentaje de avance en las atenciones en los servicios de asesoría y consulta especializada”, A2 “Porcentaje de avance en las atenciones para la adopción de acuerdos conclusivos”, A3 “Porcentaje de avance en las atenciones realizadas dentro del procedimiento de representación y defensa legal” y A5 “Porcentaje de avance en las atenciones respecto de los procedimientos de quejas”, ya que sus métodos de cálculo se relacionan con las actividades realizadas respecto de las programadas, a pesar de que dichos servicios dependen de la solicitud de los contribuyentes que buscan el acceso a la justicia en

materia fiscal, por lo que se considera más conveniente medir lo realizado respecto de lo solicitado, a efecto de evaluar adecuadamente el logro del Pp.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la PRODECON acreditó que inició las gestiones para modificar la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, mediante correo electrónico, remitido a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual incluye el formato denominado “47E028_DDDA_2025” con la propuesta de modificación o incorporación de elementos, específicamente, en lo referente a los métodos de cálculo de los indicadores de nivel Componente C3, y de Actividad A1, A2, A3 y A5, por lo que se solventa la observación.

10. Evaluación del Control Interno del Pp E028

La ASF solicitó a la PRODECON dar respuesta al Cuestionario de Control Interno, conformado por 53 preguntas relacionadas con los 17 principios establecidos en las 5 Normas Generales del Modelo Estándar de Control Interno, el cual fue requisitado y remitido por la procuraduría. Las respuestas al Cuestionario de Control Interno se muestran en el cuadro siguiente:

**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL PP E028 “PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS CONTRIBUYENTES”, 2024**
(Aspectos consultados y respuestas)

NORMAS	PRINCIPIOS	Aspectos consultados	RESPUESTAS		
			Sí	No	No aplica
TOTAL		53	52	0	1
Primera. Ambiente de Control.	Subtotal	13	12	0	1
	1. Mostrar actitud de respaldo y compromiso.	6	5	0	1
	2. Ejercer la responsabilidad de vigilancia.	1	1	0	0
	3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad.	4	4	0	0
	4. Demostrar compromiso con la competencia profesional.	1	1	0	0
	5. Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas.	1	1	0	0
Segunda. Administración de Riesgos.	Subtotal	11	11	0	0
	6. Definir metas y objetivos institucionales.	1	1	0	0
	7. Identificar, analizar y responder a los riesgos.	7	7	0	0
	8. Considerar el riesgo de corrupción.	1	1	0	0
	9. Identificar, analizar y responder al cambio.	2	2	0	0
Tercera. Actividades de Control.	Subtotal	17	17	0	0
	10. Diseñar actividades de control.	2	2	0	0
	11. Seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las TIC.	7	7	0	0
	12. Implementar actividades de control.	8	8	0	0
Cuarta. Información y Comunicación	Subtotal	8	8	0	0
	13. Usar Información relevante y de calidad.	6	6	0	0
	14. Comunicar Internamente.	1	1	0	0
	15. Comunicar Externamente.	1	1	0	0
Quinta. Supervisión y Mejora Continua	Subtotal	4	4	0	0
	16. Realizar actividades de supervisión.	3	3	0	0
	17. Evaluar los problemas y corregir las deficiencias.	1	1	0	0

FUENTE: Elaborado con información remitida por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La PRODECON acreditó que, en 2024, cumplió con los 17 principios establecidos en las 5 Normas Generales del Modelo Estándar de Control Interno, aplicables al Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".

Asimismo, con la revisión de la información de los resultados, la PRODECON acreditó el entorno de operación del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), utilizado para gestionar las tareas sustantivas a cargo del Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", y contó con información suficiente, relevante y de calidad, relacionada con los servicios de asesoría, orientación y consulta especializada; representación y defensa legal; acuerdos conclusivos; análisis de problemas sistémicos; número de contribuyentes atendidos en el ámbito nacional, incluyendo Tlaxcala, y de su presupuesto modificado y ejercido. Asimismo, proporcionó la metodología para el cálculo del indicador de nivel Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados denominado "Porcentaje de eficacia

de los mecanismos de defensa en materia fiscal”, sus resultados alcanzados, y el grado de satisfacción de los contribuyentes en la “Encuesta de Satisfacción al Contribuyente”.

Consecuencias Sociales

En 2024, mediante el Programa presupuestario E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente dio servicio a 114,036 contribuyentes que tuvieron dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal, lo que representó el 0.1% de la población potencial y el 71.4% de la población objetivo, mediante la atención de 173,125 asesorías; 7,696 orientaciones; 155 consultas especializadas; 7,569 solicitudes de servicios de representación y defensa legal; 25,603 quejas y reclamaciones, y 2,221 solicitudes de adopción de un acuerdo conclusivo, conforme a la demanda, y en cumplimiento de su ley orgánica. Dichos servicios permitieron que se concluyeran 32,595 mecanismos de defensa en materia fiscal, de los cuales 26,699 (81.9%) se resolvieron favorablemente, por lo que la procuraduría cumplió con la meta del indicador “Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal” y, con ello, contribuyó a garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 10 resultados, de los cuales, en 3 no se detectaron irregularidades y 7 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 12 de junio de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (PRODECON) en la protección y defensa de los contribuyentes. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En 2024, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente tuvo el objetivo de atender a las personas contribuyentes reconociendo que tienen dificultades para acceder a la justicia fiscal en el orden federal. Para atender dicha situación, en 2024, la PRODECON operó el Programa presupuestario (Pp) E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, con el que debía de atender a las personas contribuyentes mediante asesorías, orientaciones y consultas especializadas; servicios de representación y defensa legal; atención de quejas, reclamaciones y emisión de recomendaciones; solicitudes de adopción de acuerdos conclusivos, y propuestas de solución a problemas sistémicos, con la finalidad de garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal en el orden federal.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, la PRODECON acreditó el funcionamiento del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), con el cual

administró sus actividades sustantivas; atendió 173,125 asesorías, 7,696 orientaciones y 155 consultas especializadas en el ámbito nacional, y de manera presencial, vía telefónica, por correo electrónico, chat, por el asistente virtual PRODEBOT, por correo escrito, y por el portal o de forma virtual. Asimismo, registró y dio atención a 7,569 solicitudes de servicios de representación y defensa legal.

En 2024, la procuraduría atendió 25,603 quejas y reclamaciones provenientes de 30 delegaciones y una oficina central, para acercar sus servicios a las regiones del país, y publicó en su portal de internet 4 acuerdos de recomendación derivados de los asuntos relacionados con quejas y reclamaciones.

Respecto de los acuerdos conclusivos, en 2024, se registraron 2,221 acuerdos de los cuales 1,399 (63.0%) se encontraron activos al cierre de 2024, y 822 (37.0%) se concluyeron en un plazo menor a los doce meses que establece la normativa, mediante los cuales 478 contribuyentes redujeron el 100.0% de sus multas. Además, la entidad fiscalizada identificó 9 posibles problemáticas de carácter sistémico que pudieran ocasionar perjuicios a las personas contribuyentes y mediante su análisis e investigación emitió 4 recomendaciones sistémicas para coadyuvar a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas contribuyentes.

En materia de economía de los recursos, la PRODECON reportó un presupuesto modificado y ejercido de 746,923.5 miles de pesos para la operación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”. Con ello, la entidad fiscalizada registró, en el indicador de nivel Propósito “Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal”, un cumplimiento del 81.9%, y en los indicadores de nivel Componente “Porcentaje de solicitudes de propuestas de solución referentes a problemas sistémicos y de modificación a las disposiciones normativas en materia fiscal atendidas”, del 93.4%, y de “Porcentaje de servicios de asesoría, consulta, representación y defensa legal, acuerdos conclusivos, quejas y reclamaciones realizados”, del 87.3%, incluidos en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa.

La PRODECON contribuyó a garantizar la justicia en materia fiscal, ya que atendió 173,125 asesorías; 7,696 orientaciones; 155 consultas especializadas; 7,569 solicitudes de servicios de representación y defensa legal; también, atendió 25,603 quejas y reclamaciones, y 2,221 solicitudes de adopción de un acuerdo conclusivo, que beneficiaron a 114,036 personas contribuyentes a las que se les proporcionaron uno o más servicios.

En 2024, la PRODECON reportó como población potencial del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes” a 85,586,597 pagadores de impuestos federales, y como población objetivo a 159,641 contribuyentes que consideraron lesionados sus derechos de acceso a la justicia fiscal. Asimismo, en relación con la población atendida, la procuraduría señaló que proporcionó el servicio a 114,036 personas contribuyentes, lo que correspondió al 0.1% de la población potencial y al 71.4% de la población objetivo, mediante las actividades de asesorías, quejas y reclamaciones, orientación, representación y defensa legal, acuerdos conclusivos y consultas especializadas, con lo que se constató que la PRODECON definió la

población de enfoque del programa y contribuyó a garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal.

En conclusión, para 2024, la PRODECON, mediante la operación del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, recibió y dio atención a 173,125 asesorías, 7,696 orientaciones y 155 consultas especializadas, de manera presencial, vía telefónica, por correo electrónico, chat, por su asistente virtual, por correo escrito, y por el portal o de forma virtual; asimismo, registró y dio atención a 7,569 solicitudes de servicios de representación y defensa legal; atendió 25,603 quejas y reclamaciones mediante 30 delegaciones y una oficina central, para acercar sus servicios a las regiones del país; y registró 2,221 solicitudes de adopción de un acuerdo conclusivo, por medio de las cuales 478 contribuyentes redujeron el 100.0% de sus multas, e identificó 9 posibles problemáticas de carácter sistémico que pudieran ocasionar perjuicios a las personas contribuyentes, para las que emitió 4 recomendaciones sistémicas; con dichos servicios cumplió razonablemente sus metas establecidas en función de la demanda y benefició a 114,036 contribuyentes, a fin de garantizar el derecho a recibir justicia en materia fiscal.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la PRODECON acreditó el entorno de operación del Sistema de Control y Seguimiento de Servicios (SICSS), utilizado para gestionar las tareas sustantivas a cargo del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”, y contó con información suficiente, relevante y de calidad, relacionada con los servicios de asesoría, orientación y consulta especializada; representación y defensa legal; acuerdos conclusivos; análisis de problemas sistémicos; número de contribuyentes atendidos en el ámbito nacional, incluyendo Tlaxcala, y de su presupuesto modificado y ejercido. Asimismo, proporcionó la metodología para el cálculo del indicador de nivel Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados denominado “Porcentaje de eficacia de los mecanismos de defensa en materia fiscal”, sus resultados alcanzados, y el grado de satisfacción de los contribuyentes en la “Encuesta de Satisfacción al Contribuyente”.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la PRODECON acreditó que inició las gestiones con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para modificar la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E028 “Protección y Defensa de los Contribuyentes”.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Ernesto Sánchez Rendón

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atienden los hallazgos de los resultados números 1, 2, 4, 5, 6, 8 y 9 como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, la PRODECON atendió, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", las solicitudes de los servicios de asesoría, orientación y consulta especializada de los contribuyentes.
2. Verificar que, en 2024, la PRODECON prestó, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", el servicio de representación y defensa legal a los contribuyentes que lo solicitaron.
3. Verificar que, en 2024, la PRODECON atendió, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", las quejas y reclamaciones por actos de las autoridades fiscales que se estimen violatorios de los derechos de los contribuyentes, y emitió recomendaciones al respecto.
4. Verificar que, en 2024, la PRODECON realizó, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", la emisión de acuerdos conclusivos entre las autoridades fiscales y los contribuyentes.
5. Verificar que, en 2024, la PRODECON realizó, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", las propuestas de solución a problemas sistémicos que ocasionen perjuicios a los contribuyentes.
6. Verificar si, en 2024, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", la PRODECON contribuyó a garantizar el derecho de los contribuyentes a recibir justicia en materia fiscal.

7. Evaluar la contribución de la operación del Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", a cargo de la PRODECON, en 2024, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
8. Constatar la economía de los recursos con los que, en 2024, la PRODECON avanzó en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".
9. Verificar que, en 2024, la PRODECON, mediante el Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes", dio cumplimiento a las directrices generales para avanzar en el Sistema de Evaluación de Desempeño.
10. Evaluar que, en 2024, la PRODECON cumplió con la normativa en materia de control interno y contó con controles para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos y metas del Pp E028 "Protección y Defensa de los Contribuyentes".

Áreas Revisadas

La Secretaría General y las subprocuradurías de Asesoría y Defensa del Contribuyente, de Protección de los Derechos de los Contribuyentes, de Acuerdos Conclusivos y Gestión Institucional, y de Análisis Sistémico y Estudios Normativos, de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.