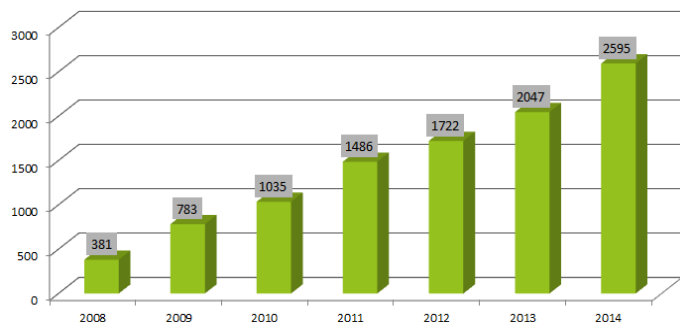


BALANCE ANUAL DE ACTIVIDADES 2014

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

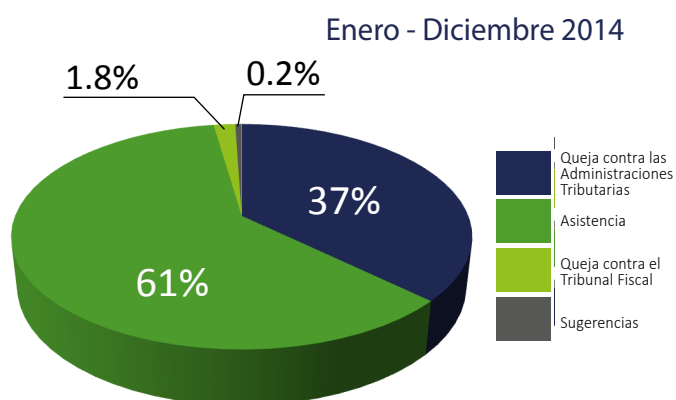
Demanda de servicios de la Defensoría crece 27% en el 2014 en relación al 2013



La demanda de los servicios de asistencia, atención de quejas y recepción de sugerencias que brinda la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, creció en 27% el año 2014, respecto del 2013.

El número de atenciones fue de 2595, mientras que en el año anterior la cifra llegó a 2047. Este avance fue posible por una mayor solicitud de los servicios de parte de los contribuyentes y usuarios aduaneros a nivel nacional y la implementación de diversos medios de contacto para los ciudadanos de parte de la Defensoría.

Servicio de asistencia fue el más solicitado en el 2014



Uno de los servicios que mayor demanda tuvo de parte de los contribuyentes y usuarios aduaneros durante el 2014, fue el de asistencia con 1577, lo que representa 61% del total de servicios brindados y un incremento de 46% en comparación con el 2013.

El porcentaje de quejas ante la Defensoría contra las Administraciones Tributarias fue de 37%, con un aumento de 21% en comparación del periodo anterior.

La Defensoría cumplió así con su labor de brindar asistencia a los ciudadanos sobre sus derechos tributarios y de atender las quejas por la vulneración de alguno de esos derechos, gestionando la solución del caso presentado.

Perú participó en foro sobre defensa de los contribuyentes en México



Las defensoras del contribuyente de México, Estados Unidos, Colombia y Perú se reunieron en la capital mexicana, en el foro "La Defensa de los Contribuyentes, Experiencias y Desafíos en el Continente Americano", con la finalidad de compartir sus experiencias sobre la labor que desarrollan las entidades que representan en sus respectivos países e identificar los retos comunes.

En el foro participaron la Procuradora de la Defensa del Contribuyente de México Diana Ladrón de Guevara, Nina E. Olson, National Taxpayer Advocate de los Estados Unidos, la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero de Colombia Gloria Jara Beltrán y la Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero de Perú Mercedes Martínez Centeno.

Durante el certamen las participantes coincidieron en la necesidad de continuar trabajando en el fortalecimiento de la defensa de los derechos de los contribuyentes y el fomento de la cultura tributaria.



La Defensoría brinda atención personalizada y gratuita a los contribuyentes.

Operadores Tributarios de todo el país se reunieron en Primer Encuentro Nacional organizado por la Defensoría



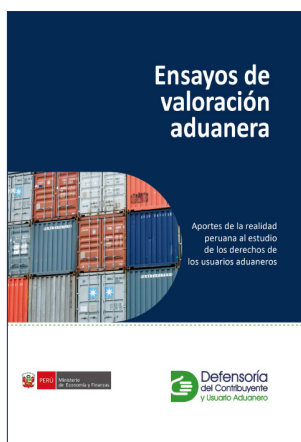
Primer Encuentro Nacional de Operadores fue inaugurado por el entonces Ministro de Economía Luis Miguel Castilla.

Con la finalidad de mejorar los servicios de atención al contribuyente y optimizar los procedimientos tributarios mediante una gestión más coordinada, la Defensoría organizó el Primer Encuentro Nacional de Operadores Tributarios, al conmemorar sus 10 años de creación.

El Encuentro fue un espacio que permitió dialogar e intercambiar experiencias sobre la atención al ciudadano, con todos los participantes provenientes del sector público y privado, administraciones tributarias de ámbito nacional y municipal, gremios, y otras defensorías.

En la reunión que fue inaugurada por el Ministro de Economía y Finanzas de ese momento Luis Miguel Castilla, se presentó también la nueva imagen institucional de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, entidad que vela por los derechos de todos los contribuyentes.

Tercer Libro Digital



Por tercer año consecutivo la Defensoría presentó un Nuevo Libro Digital 2014 "Ensayos de valoración aduanera: Aportes de la realidad peruana al estudio de los derechos de los usuarios aduaneros".

La publicación es un aporte a la cultura tributaria en materia aduanera y está disponible para su descarga de forma gratuita en:

www.mef.gob.pe/defensoria/descargas2014.php

Línea gratuita para atender llamadas nacionales

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, implementó su línea gratuita N° 0800-11829, a fin de brindar a los usuarios del interior del país, facilidades para contactar con la institución y solicitar los servicios, sin costo alguno.

El servicio es exclusivamente para llamadas que se realizan desde el interior del país a Lima, utilizando cualquier teléfono fijo.

La atención también se realiza personalmente en las oficinas del Jr. Cusco N° 177, Piso 1 de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. Por escrito, a través de mesa de partes de la Defensoría y a nivel nacional en las mesas de partes de los Centros de Servicios de Atención al Usuario-CONECTAMEF.

También, por teléfono al 6105930; por correo electrónico defensacontribuyente@mef.gob.pe y a través de la página web www.mef.gob.pe/defensoria.

Cusco y Trujillo cuentan con servicio de atención presencial

En el 2014, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, puso a disposición de los ciudadanos del Cusco y Trujillo, su servicio de atención presencial, con la finalidad de brindar asistencia a los contribuyentes y garantizar el cumplimiento de sus derechos ante las Administraciones Tributarias (SUNAT, administraciones municipales provinciales y distritales).

La atención directa y personalizada a los contribuyentes y usuarios aduaneros de Cusco y Trujillo, está a cargo de especialistas de la entidad y se viene realizando en las sedes del Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF, ubicadas en Calle Alfredo Yépez Miranda D-8 Urbanización Magisterial Segunda Etapa en el caso de Cusco y en la Av. César Vallejo N° 1000, Urbanización Palermo en Trujillo.



La oficina de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero en Cusco.

Más de 1700 ciudadanos participaron en Seminarios Tributarios y Aduaneros organizados por la Defensoría



Seminario en materia aduanera realizado por la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Más de 1700 ciudadanos, entre profesionales, estudiantes, trabajadores del sector público y privado, fueron capacitados en 27 Seminarios Tributarios y Aduaneros organizados por la Defensoría durante el 2014, con el propósito de contribuir a fortalecer la cultura tributaria y aduanera.

La Defensoría organiza estos eventos de manera gratuita y aborda temas de gran interés como El Procedimiento de Queja contra las Administraciones Tributarias, Devolución y Compensación en materia tributaria, El Procedimiento de Fiscalización, El procedimiento de Cobranza Coactiva, El Procedimiento Contencioso Tributario, La sanción de cierre temporal en el Código Tributario, La Prescripción, entre otros.

Conversatorios y Seminarios de Tributación Municipal congregaron a más de 400 funcionarios municipales

Más de 400 funcionarios, servidores y personal de las Administraciones Tributarias Municipales provinciales y distritales de todo el país, participaron en los Conversatorios Jurídicos y Seminarios de Tributación Municipal, organizados por la Defensoría con la colaboración del Tribunal Fiscal, entre Mayo y Noviembre de 2014.

Con estos eventos totalmente gratuitos, la Defensoría busca aportar al conocimiento de los funcionarios involucrados en la tramitación de los procedimientos tributarios, para que ejerzan su labor respetando los derechos de los contribuyentes.

Los encuentros, se convirtieron así en jornadas productivas y enriquecedoras para cada uno de los funcionarios que estuvieron presentes representando a 52 municipalidades distritales, 22 de ellas ubicadas en Lima y Callao y 30 en el interior del país. También participaron funcionarios de 31 municipalidades provinciales de diferentes regiones.

Los temas que se abordaron en los conversatorios fueron El Silencio Administrativo, Interpretación y aplicación de las normas tributarias, La Notificación, El Procedimiento de Cobranza Coactiva, Los Arbitrios Municipales, Impuesto Predial, Impuesto al Patrimonio Vehicular

En materia aduanera, se programaron temas como Ajustes al Valor en Aduanas, Medidas tributario aduaneras para promover las inversiones, Reforma de la Ley General de Aduanas y precisiones legales, Drawback: Apuntes Jurisprudenciales, El sistema de criminalidad en los delitos aduaneros: los casos de Contrabando y Defraudación de Rentas de Aduanas.

El desarrollo de los cursos de capacitación estuvo a cargo de destacados expositores, de reconocida trayectoria académica y profesional en ambas materias, con amplia experiencia en el sector público y privado.



e Impuesto de Alcabala, El Impuesto Predial y el Beneficio para el Pensionista, Prescripción: Criterios a tomar en cuenta.

También se trató sobre Declaraciones Juradas y Determinativas y las denominadas Actualizaciones Mecanizadas y La Aplicación Supletoria de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

La exposición de cada uno de los temas, estuvo a cargo de vocales y funcionarios del Tribunal Fiscal y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, especializados en materia tributaria y con destacada trayectoria académica.