

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: AGOSTO 2023



Gerencia de Administración
Tributaria





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 01

Asegurar la atención de solicitudes en el plazo establecido (no contenciosas: 45 días hábiles y contenciosas: 9 meses) no menor al 75%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas en los plazos establecidos



META:

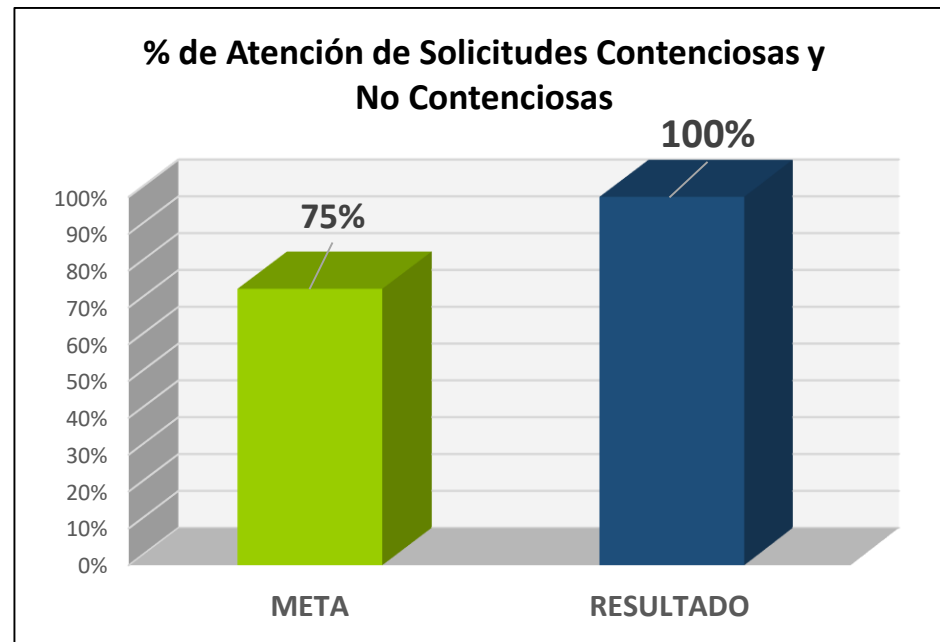
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado 207 solicitudes en total, de las cuales se atendieron 30 solicitudes hasta el cierre de mes, quedando en proceso de atención 177 solicitudes, que aún se encuentran dentro del plazo de atención.





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 02

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del Chat en Línea en el horario establecido no menor al 75%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del Chat en Línea – Tributos dentro del horario establecido.



META:

Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

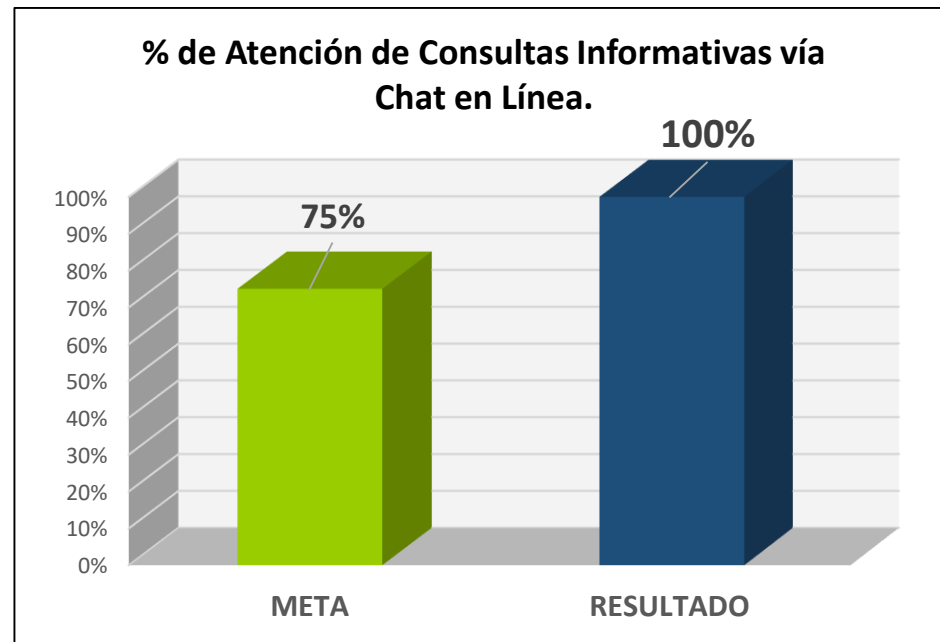
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado un total de 2677 consultas informativas ingresados a través del Chat en línea – Tributos que fueron atendidos en el horarios de 08:00 am a 05:00 pm en su totalidad.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 03

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través de la Central Telefónica (01) 617-7555 en el horario establecido no menor al 75%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través de la Central Telefónica dentro del horario establecido.



META:

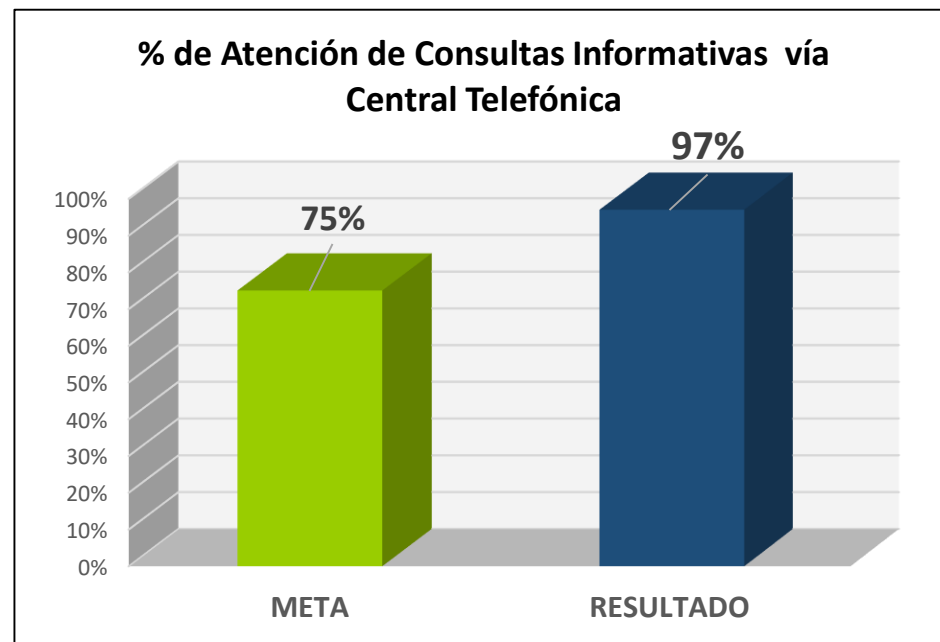
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **97%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado un total de 2086 llamadas telefónicas ingresadas, se atendieron 2022 llamadas telefónicas en el horarios de 08:00 am a 05:00 p.m.





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 04

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través de la WhatsApp Tributario (942 113 132) en el horario establecido no menor al 75%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario dentro del horario establecido.



META:

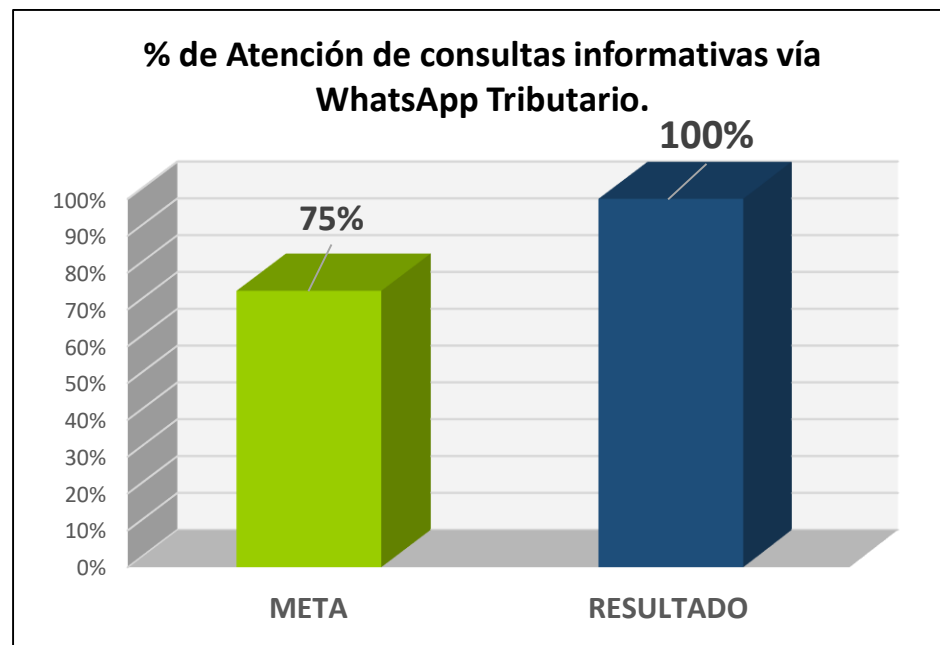
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado un total de 336 consultas informativas en el WhatsApp Tributario, las cuales se atendieron en su totalidad dentro del horario establecido de 08:00 am a 05:00 p.m.





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 05

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del Correo electrónico (servicios_rentas@miraflores.gob.pe) en el horario establecido, no menor al 75%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del correo electrónico dentro del horario establecido



META:

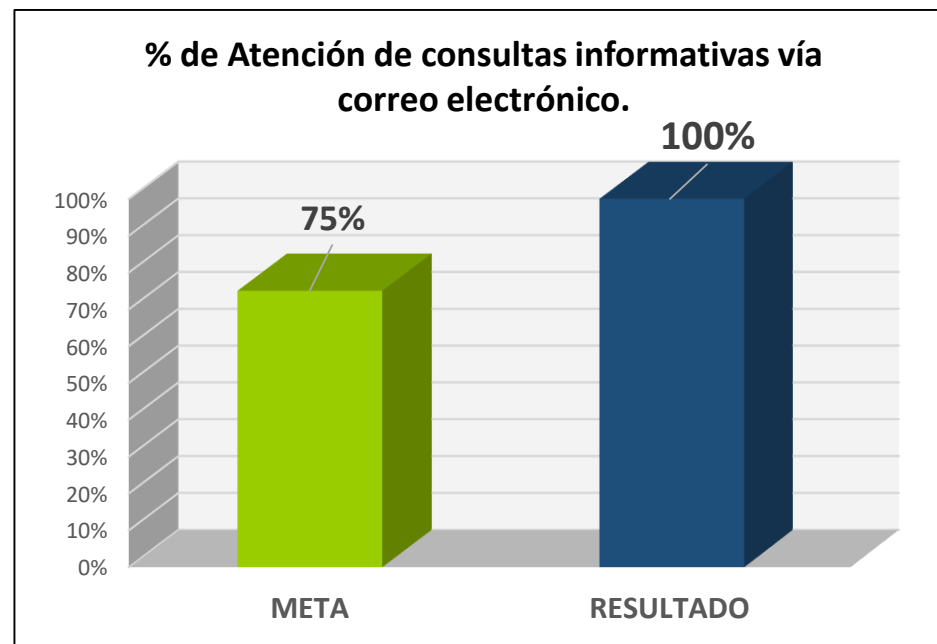
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas informativas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado 466 consultas informativas en total, las cuales se atendieron en su totalidad dentro del horario establecido de 08:00 am a 05:00 p.m.





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 06

Atender los escritos sobre “Suspensiones por causal en materia tributaria” ingresados al área de Ejecución Coactiva no menor al 75%, de forma presencial o virtual en un plazo de 15 días hábiles.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria” en un plazo de 15 días hábiles



META:

Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



RESULTADO:

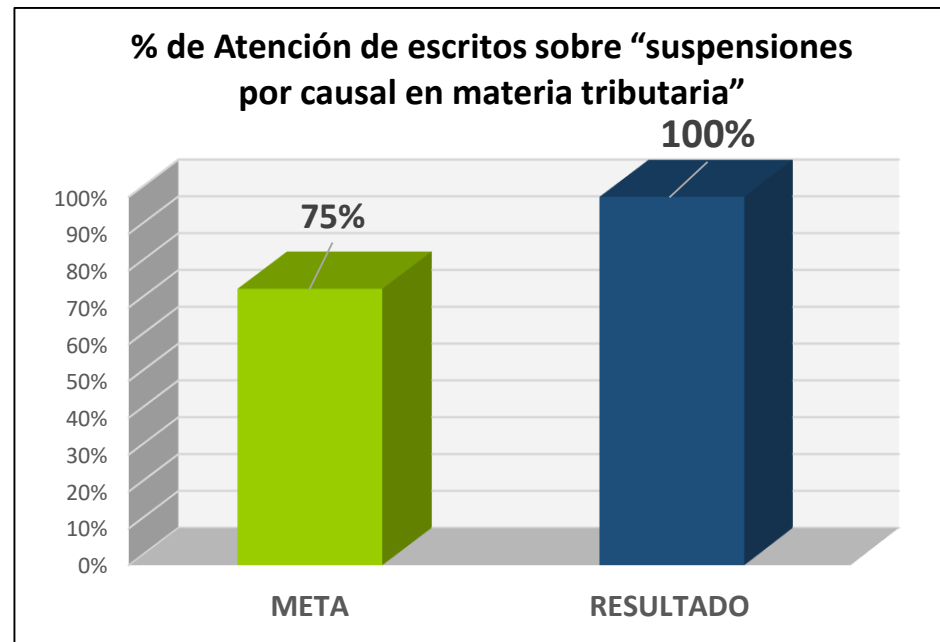
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado 19 escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria” en total, de las cuales se atendieron 17 escritos hasta el cierre de mes, quedando en proceso de atención 2 escritos que aún se encuentran dentro del plazo de atención.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 07

Atender los escritos sobre “Suspensiones por causal en materia no tributaria” ingresados al área de Ejecución Coactiva no menor al 75%, de forma presencial o virtual en un plazo de 08 días hábiles.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria” en un plazo de 08 días hábiles



META:

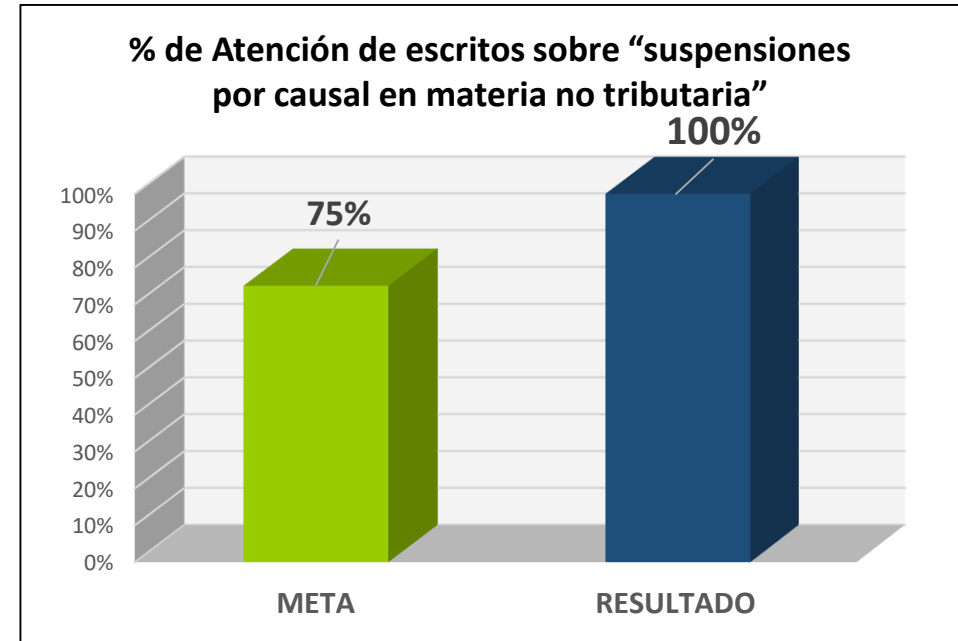
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado 19 escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria” en total, de las cuales se atendieron 18 escritos hasta el cierre de mes, quedando en proceso de atención 1 escrito que aún se encuentran dentro del plazo de atención.





MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 08

Atender los escritos sobre “Expedientes coactivos diferentes a suspensiones” ingresados al área de Ejecución Coactiva no menor al 75%, de forma presencial o virtual en un plazo de 30 días hábiles.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “expedientes coactivos diferentes a suspensiones” en un plazo de 30 días hábiles



META:

Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



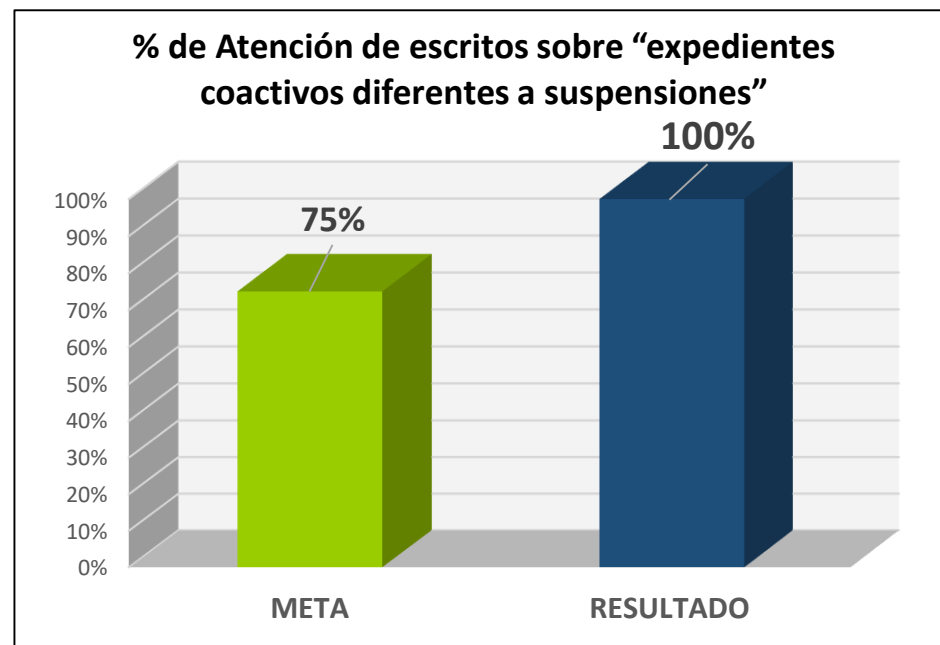
RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.

COMENTARIO:

En este mes de agosto han ingresado 78 escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria” en total, de las cuales se atendieron 42 escritos hasta el cierre de mes, quedando en proceso de atención 36 escritos que aún se encuentran dentro del plazo de atención.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



Ubicación



ESCANEA AQUÍ



Tributos Miraflores (Call Center):

(01) 617-7555



WhatsApp Tributario:

(942 113 132)



Correo electrónico

(servicios_rentas@miraflores.gob.pe)



Atención Presencial

Av Larco N° 770 (Plataforma Tributaria)

Para consultas, quejas o sugerencias sobre la carta de servicio, puede escribir a:
cartadeservicio@miraflores.gob.pe.



Gracias.

¡La Municipalidad de Miraflores trabajando para brindar un servicio de calidad!

Fecha de emisión de resultados: 13/09/2023