

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: SETIEMBRE 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:

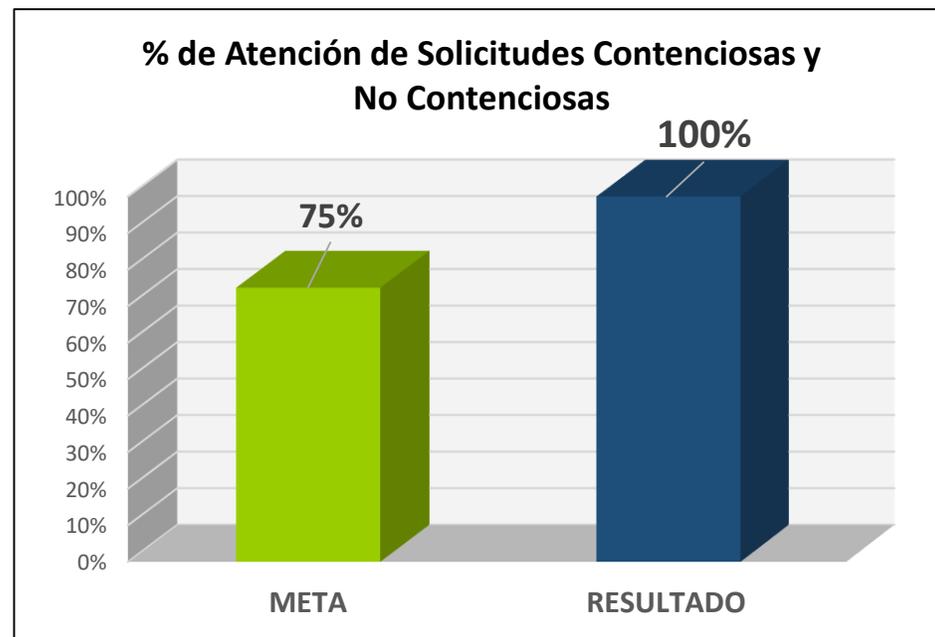
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes setiembre han ingresado 170 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 79 de solicitudes que fueron ingresadas entre agosto y setiembre dentro del plazo establecido, quedando en proceso de atención 268 solicitudes (agosto-setiembre), que aún se encuentran dentro de su 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 dentro del horario establecido.



### META:

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



### RESULTADO:

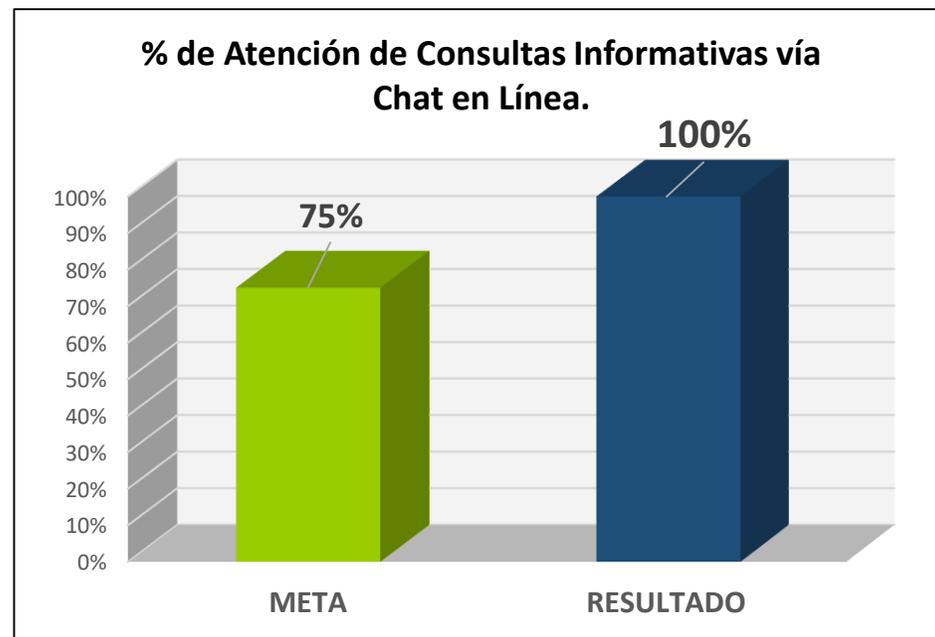
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 2627 consultas informativas ingresados a través del Chat en línea – Tributos que fueron atendidos en el horario 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:

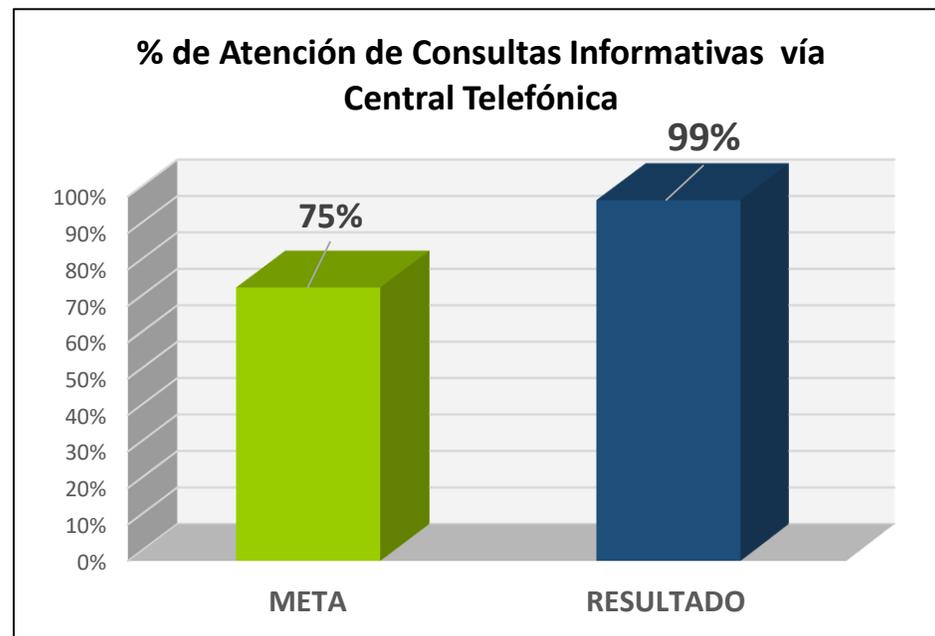
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 1830 llamadas telefónicas ingresadas, de las cuales se atendieron 1805 llamadas telefónicas en el horario de 08:00 am a 05:00 p.m., alcanzando el 99% de atención de las llamadas recibidas.





# 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:

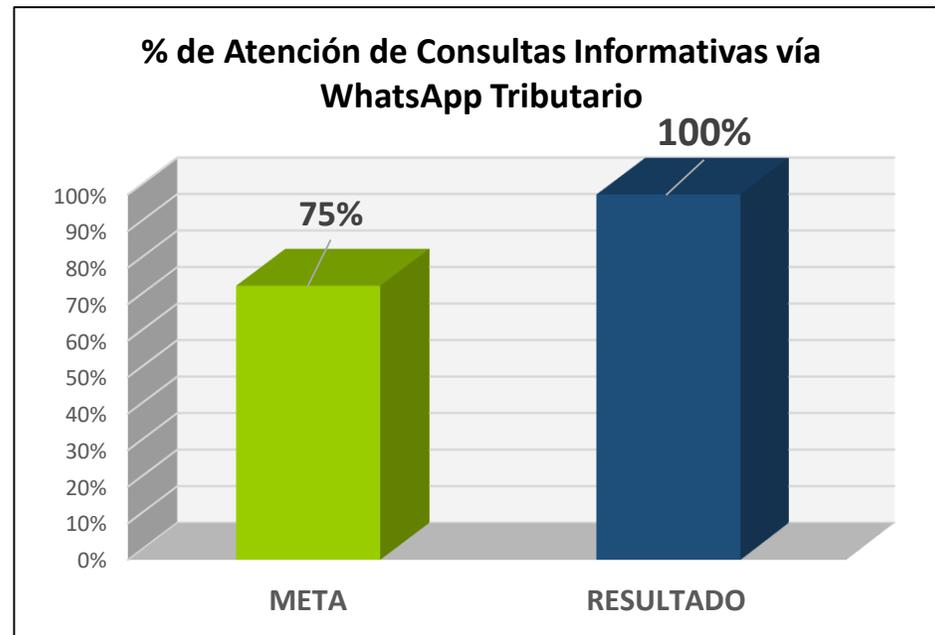
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 330 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.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





# 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:

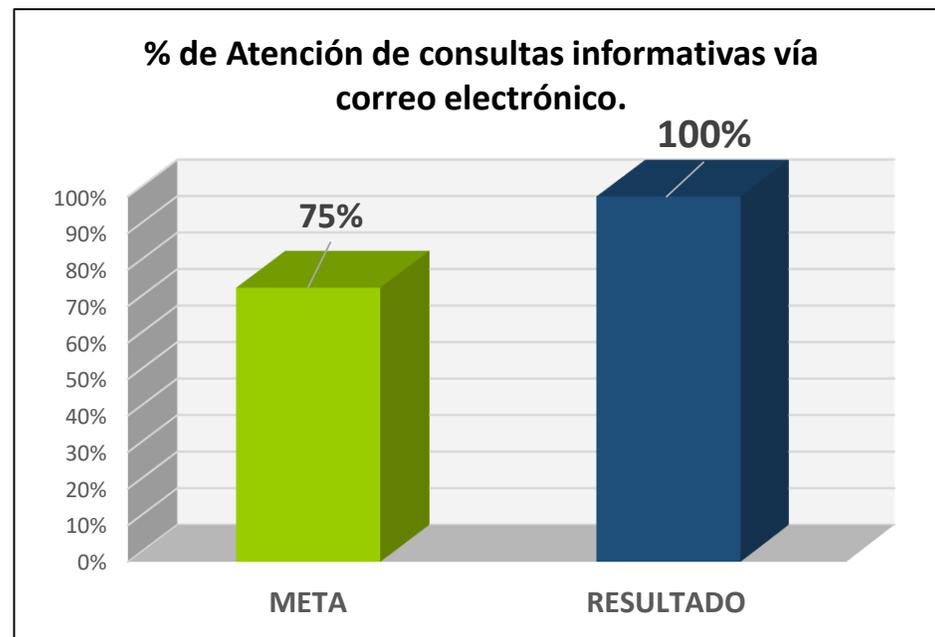
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado 253 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:

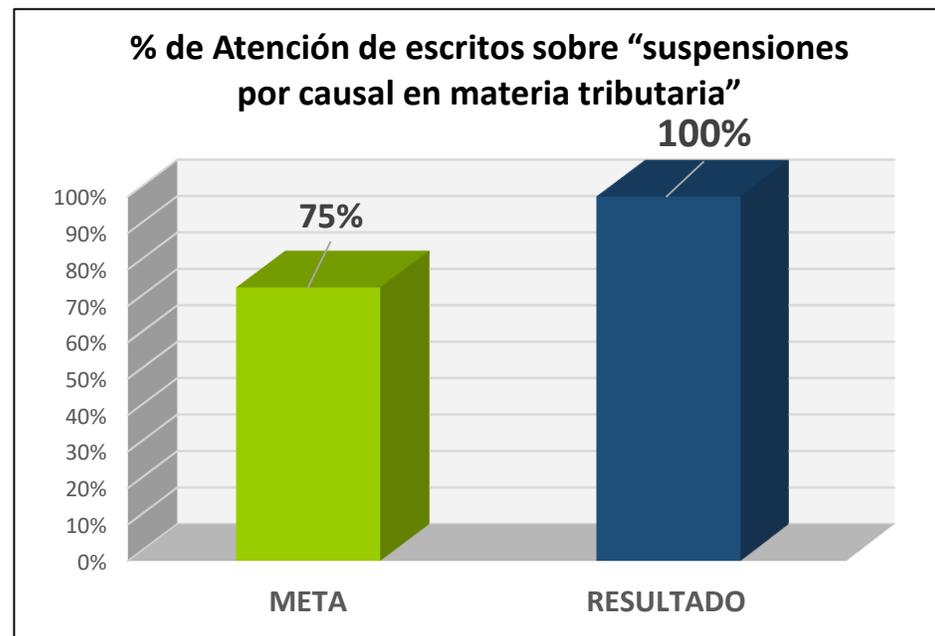
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado 3 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 5 escritos en este mes, los cuales fueron ingresados por los contribuyentes/administrados entre agosto y setiembre. Hasta el cierre de setiembre no se tiene escritos pendientes por atender.





# 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:

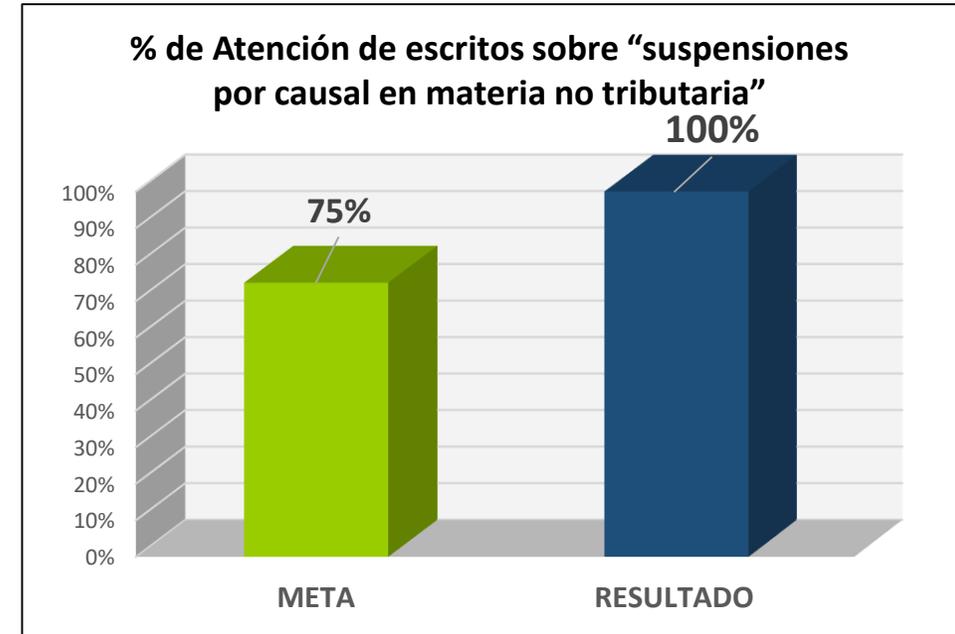
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado 8 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 9 escritos en este mes, los cuales fueron ingresados por los contribuyentes/administrados entre agosto y setiembre. Hasta el cierre de setiembre no se tiene escritos pendientes por atender.





# 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:

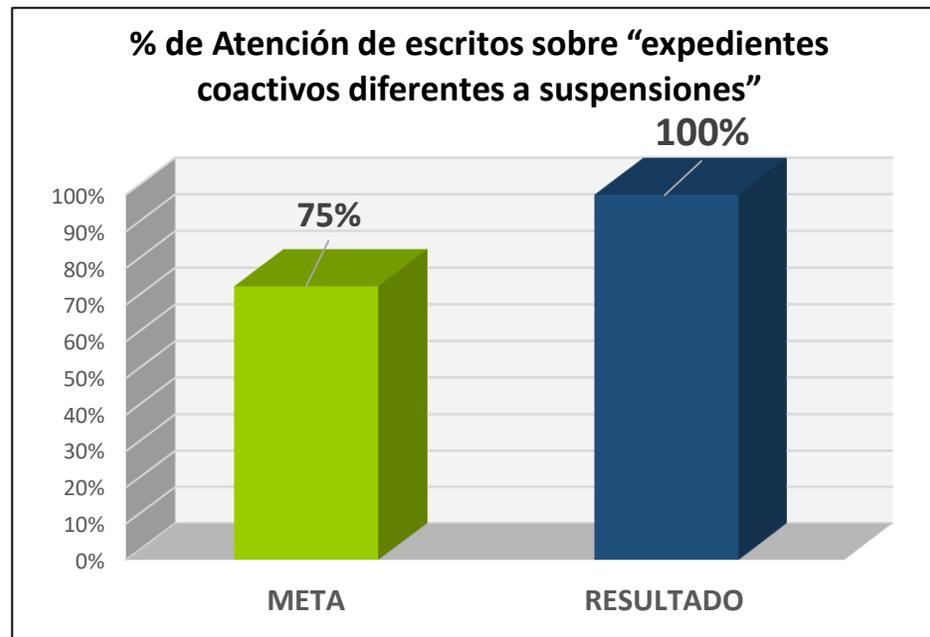
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado 83 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 95 escritos en este mes, los cuales fueron ingresados por los contribuyentes/administrados entre agosto y setiembre, quedando en proceso de atención 24 escritos, que aún se encuentran dentro de su plazo de atención.



# 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: 06/10/2023**