

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: NOVIEMBRE 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:

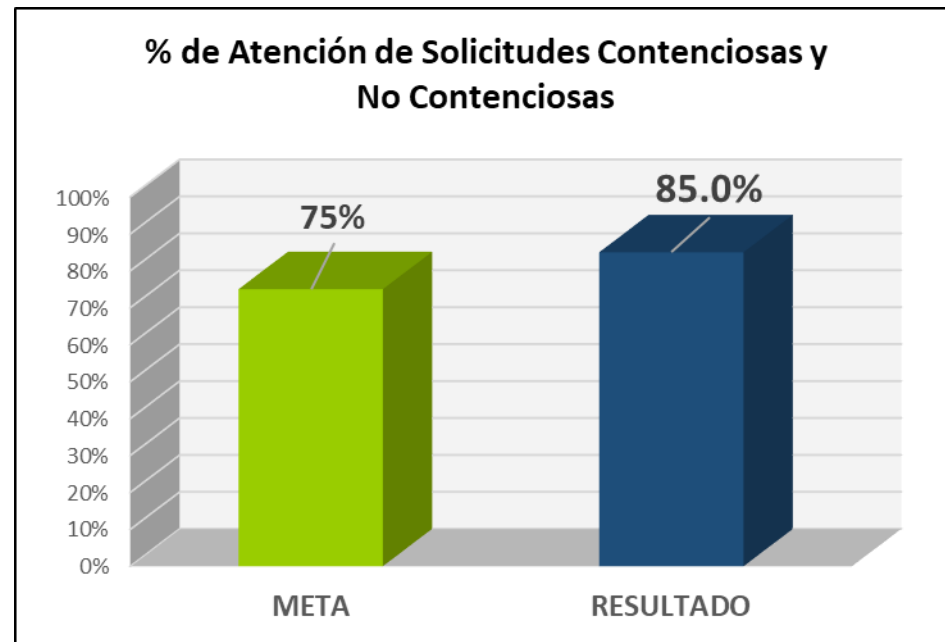
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **85%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes noviembre han ingresado 120 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 146 de solicitudes que fueron ingresadas entre agosto a noviembre, de las cuales 124 solicitudes se atendieron dentro del plazo (85%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 299 solicitudes.





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:

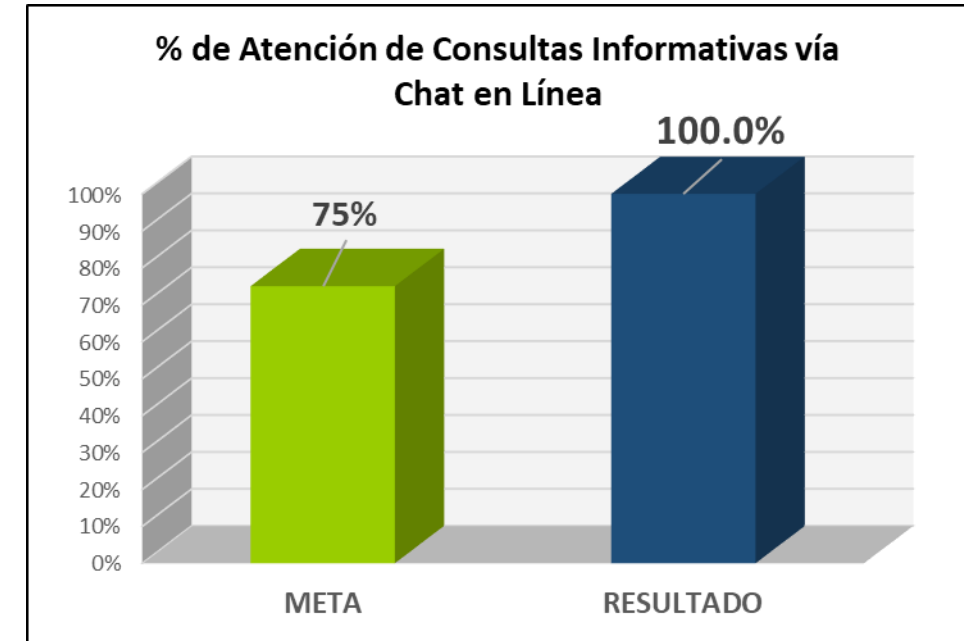
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 2524 consultas informativas por Chat en Línea, 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° 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:

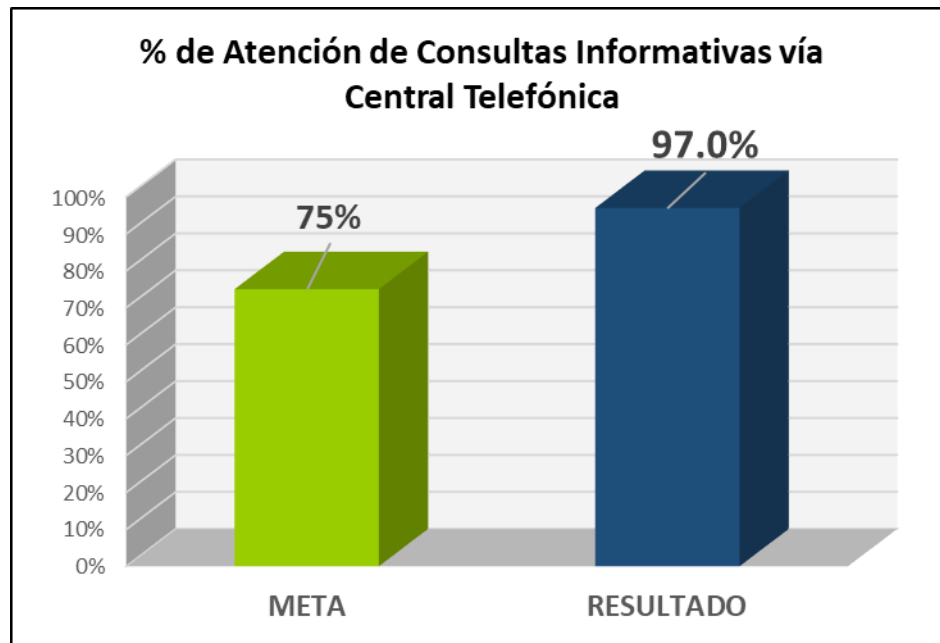
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado un total de 1760 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1699 llamadas telefónicas en el horario de 08:00 am a 05:00 p.m., alcanzando el 97% 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:

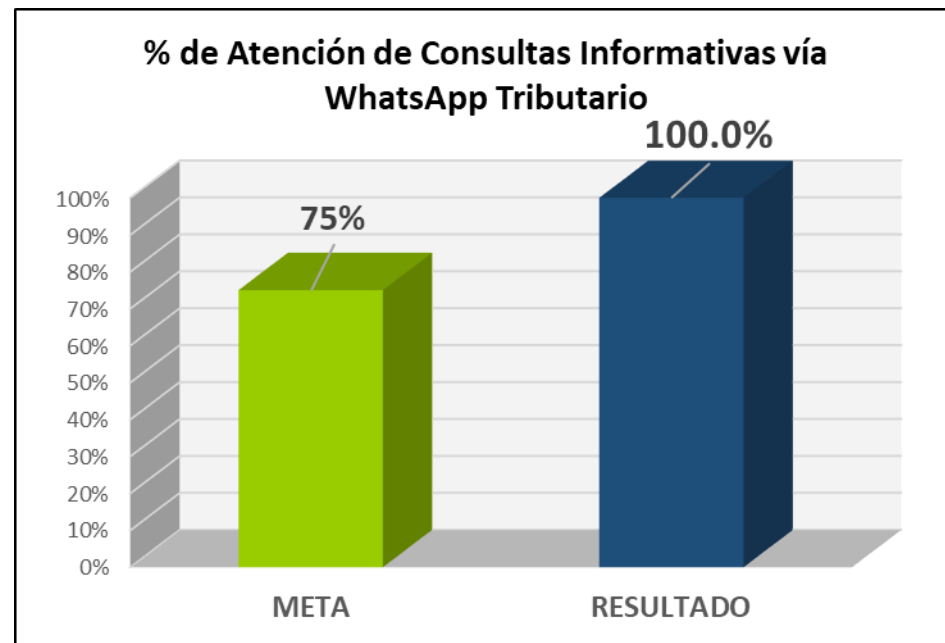
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 510 consultas informativas por 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:

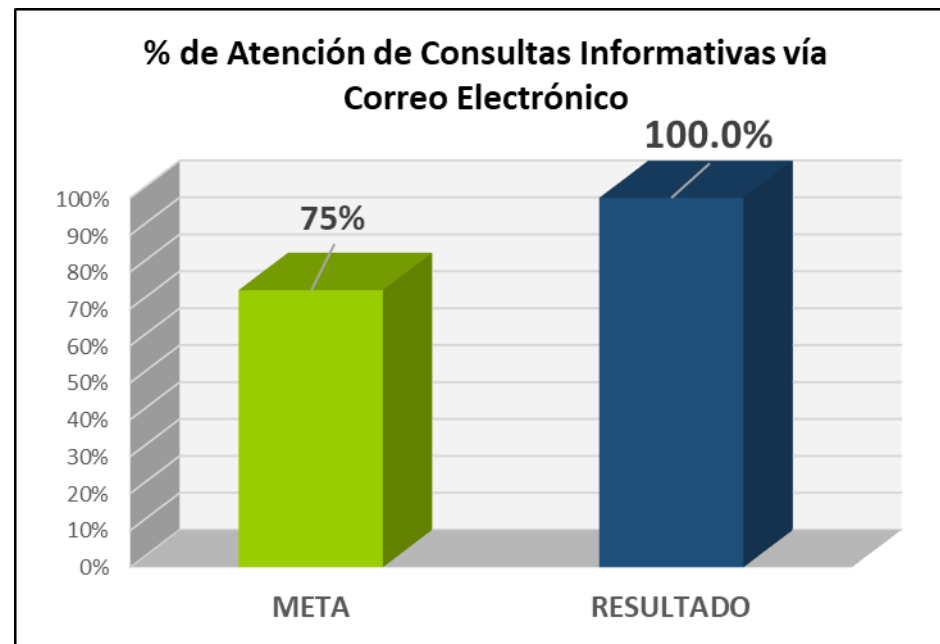
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 367 consultas informativas por correo electrónico, 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:

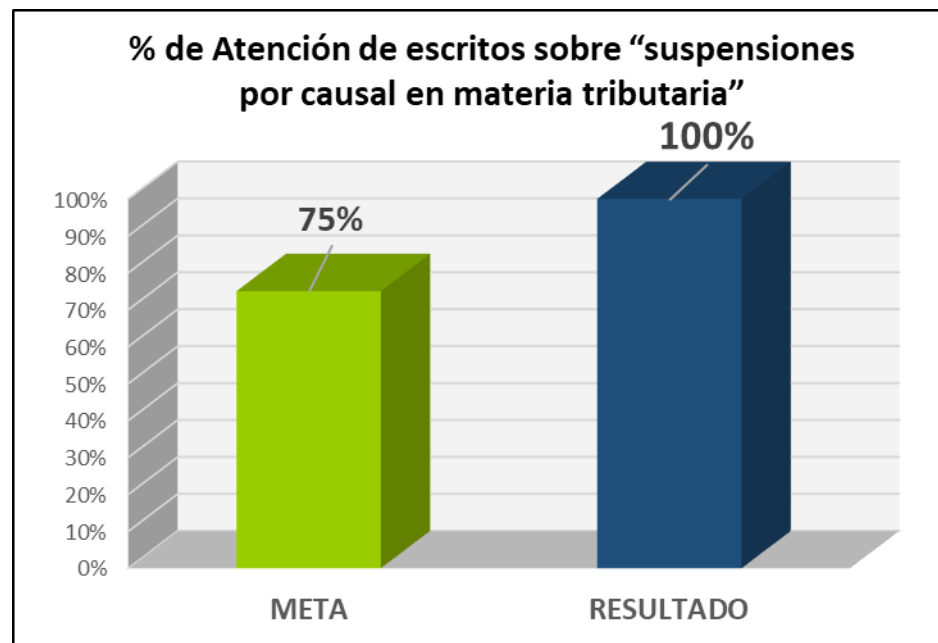
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 noviembre han ingresado 7 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 10 correspondientes al mes de octubre y noviembre. Hasta el cierre del mes de noviembre se tiene 01 escrito en proceso de revisión, que se encuentran aún dentro de plazo de atención.





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:

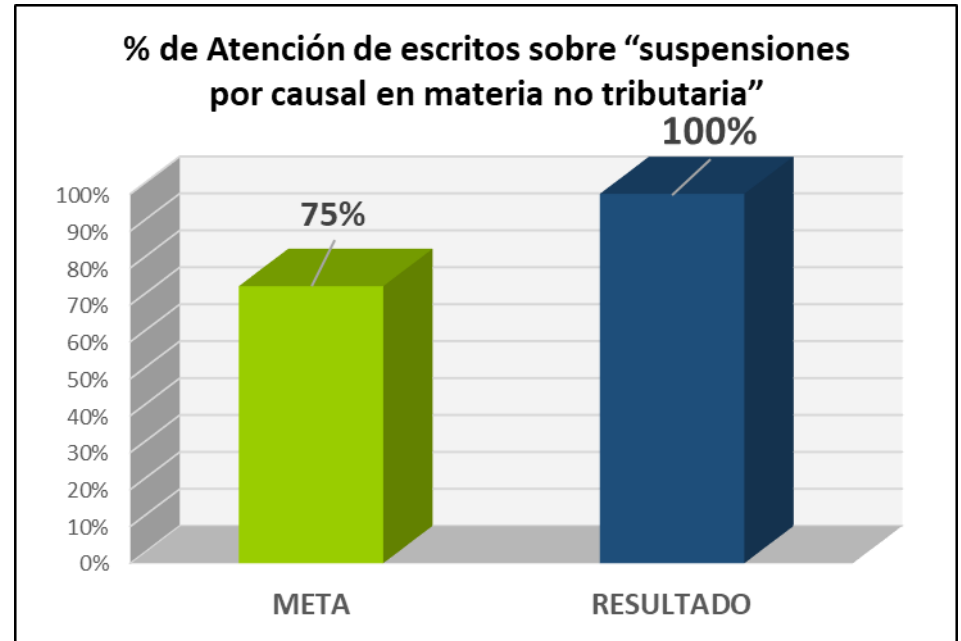
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 noviembre han ingresado 3 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 6 escritos correspondientes al mes de octubre y noviembre. Hasta el cierre de Noviembre 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:

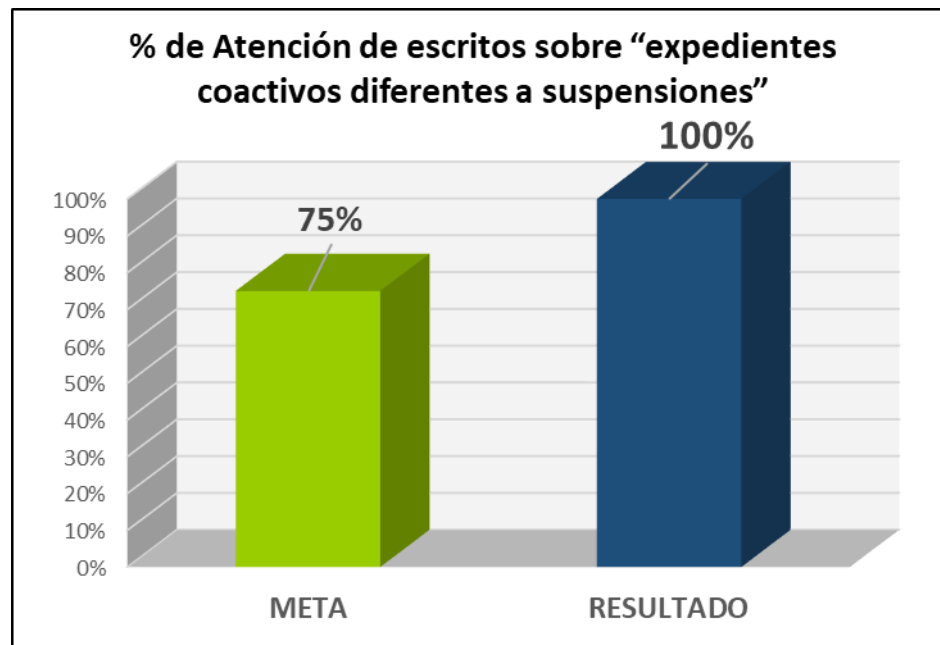
Atender **no menos del 75%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

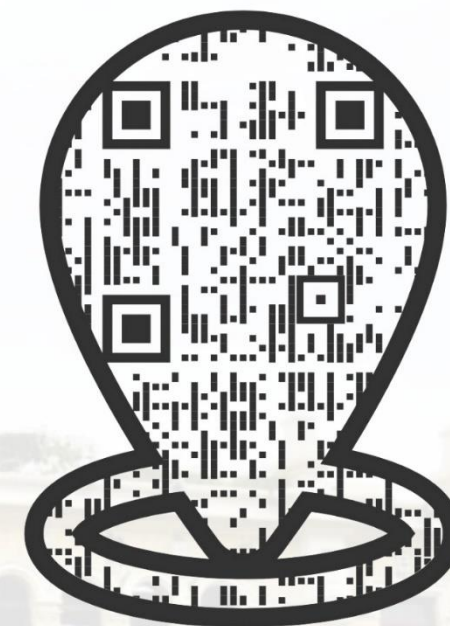
En el mes de noviembre han ingresado 65 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 62 escritos correspondientes al mes de octubre y noviembre. Hasta el cierre del mes de noviembre se tiene 18 escritos en proceso de revisión, que se encuentran aún dentro de 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 publicación: 13/12/2023