

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: ENERO 2024

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:



## 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:

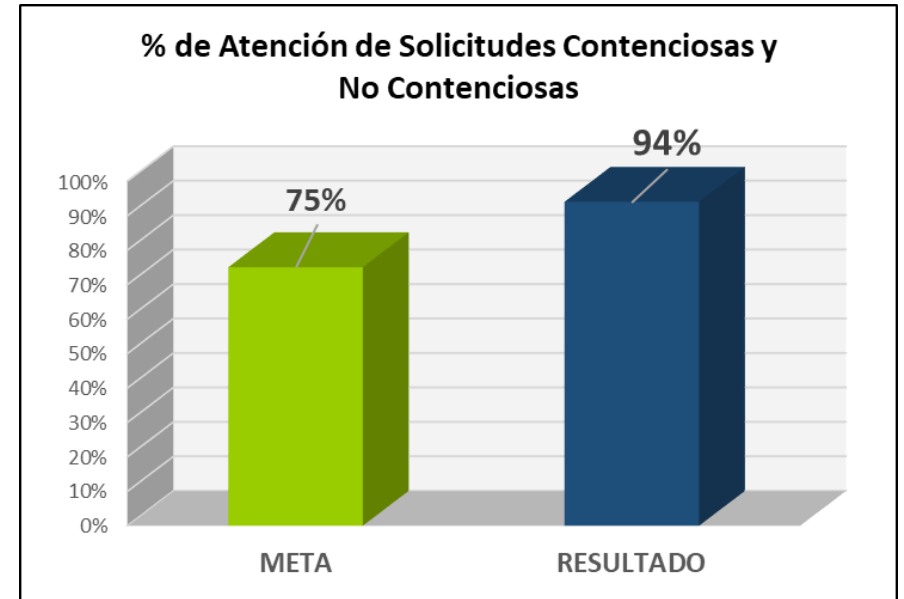
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **94%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 221 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 123 de solicitudes que fueron ingresadas desde agosto 2023 a enero 2024, de las cuales 116 solicitudes se atendieron dentro del plazo (94%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 452 solicitudes.



## 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:

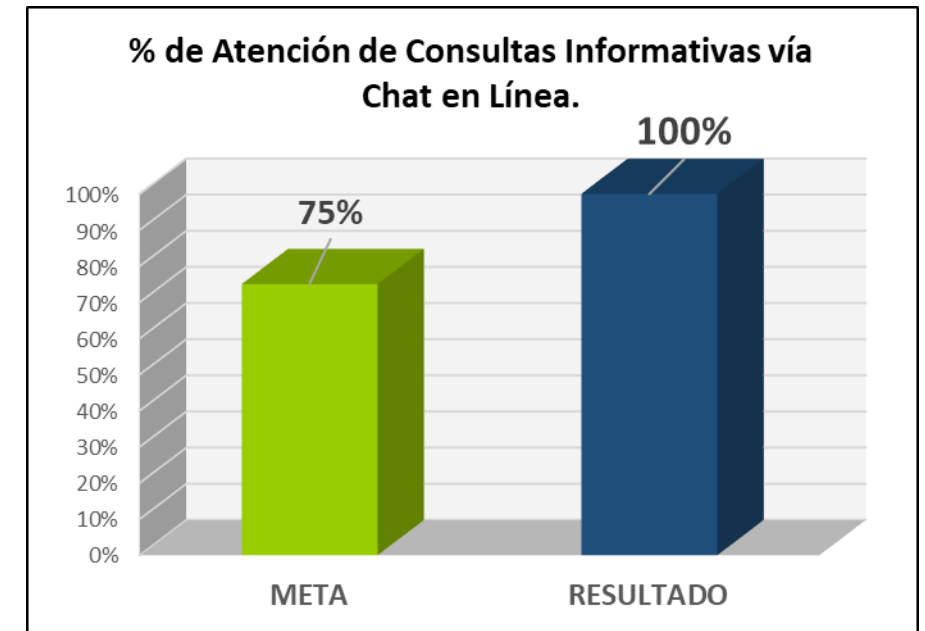
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado un total de 4199 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.





## 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:

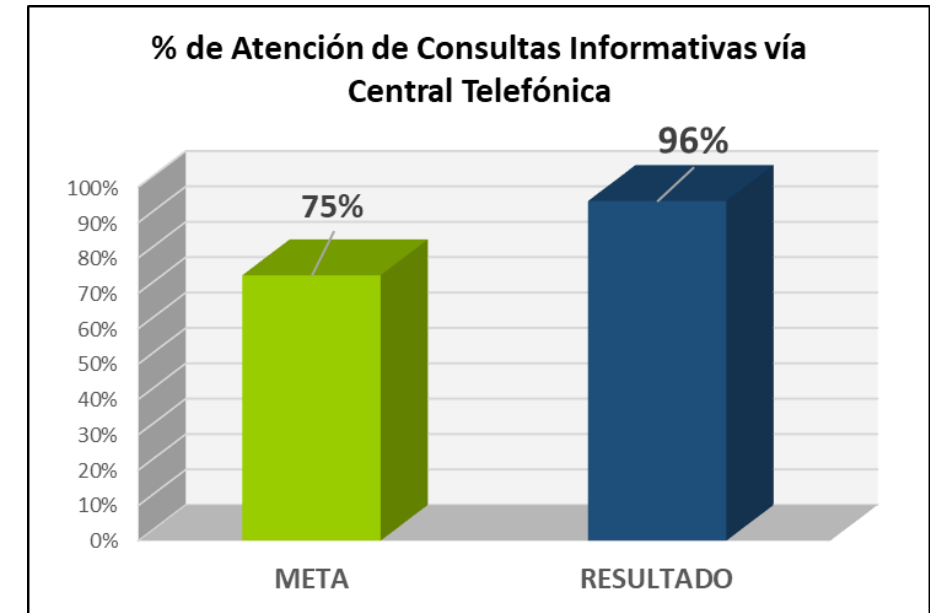
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **96%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado un total de 2135 llamadas telefónicas ingresadas, se atendieron 2043 llamadas telefónicas en el horarios de 08:00 am a 05:00 p.m, alcanzando el 96% de atención de las llamadas recibidas.



## 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:

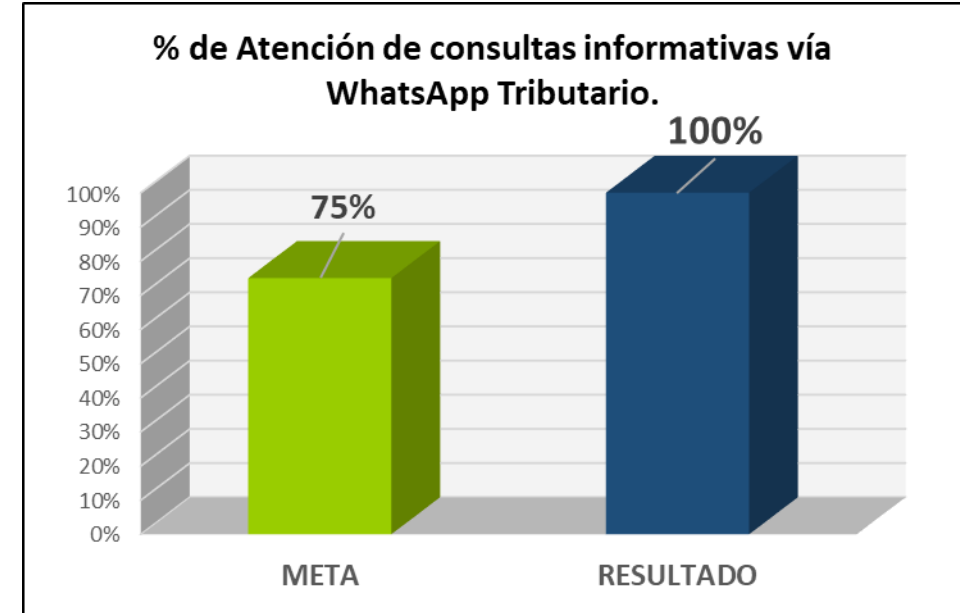
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 enero han ingresado un total de 629 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.



## 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:

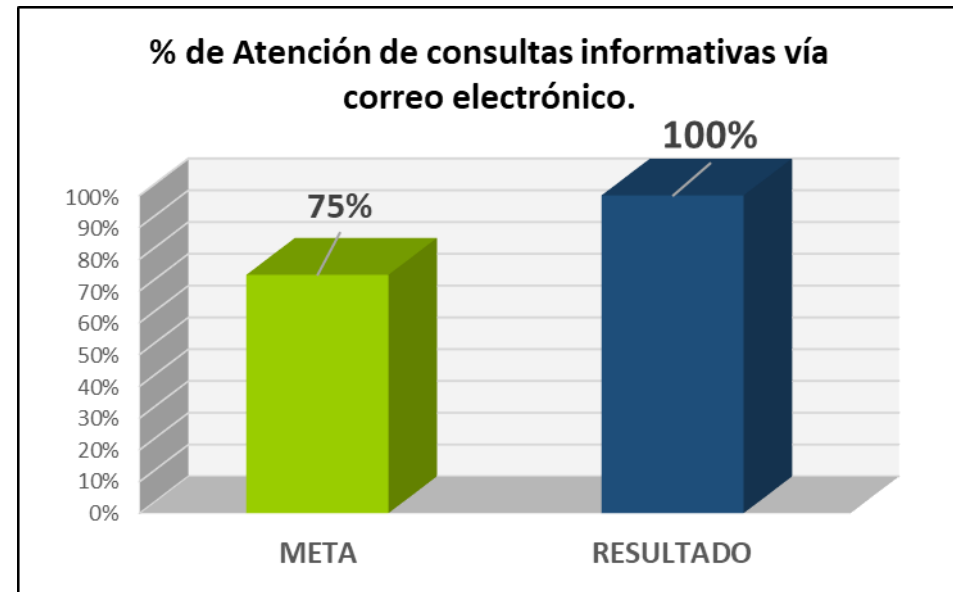
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 enero han ingresado 502 consultas informativas al correo electrónico, las cuales se atendieron en su totalidad dentro del horario establecido de 08:00 am a 05:00 p.m.



## 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:

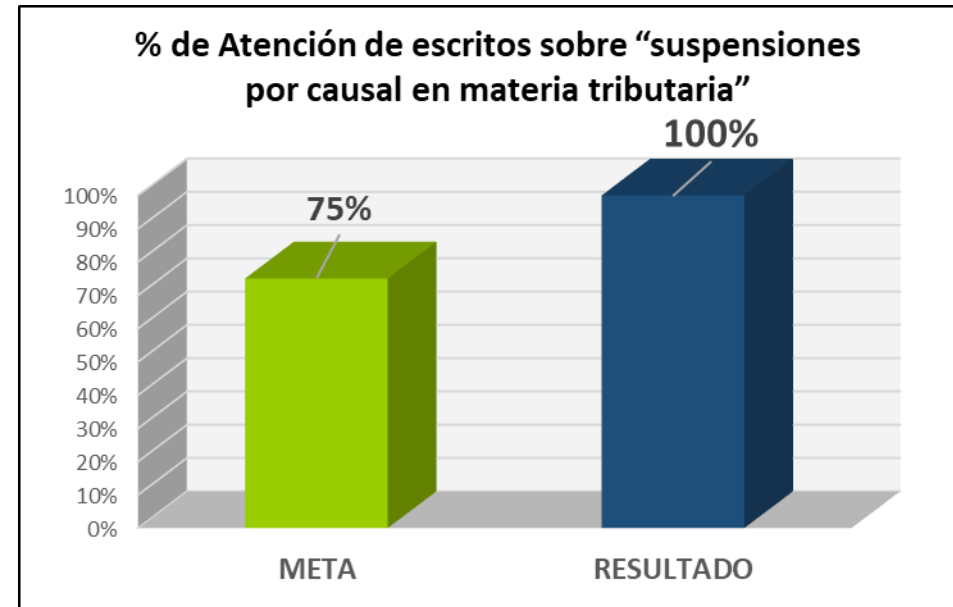
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 3 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 3 correspondientes al mes de diciembre 2023 y enero. Hasta el cierre del mes de enero se tiene 1 escrito pendiente por atender, que se encuentra dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## 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:

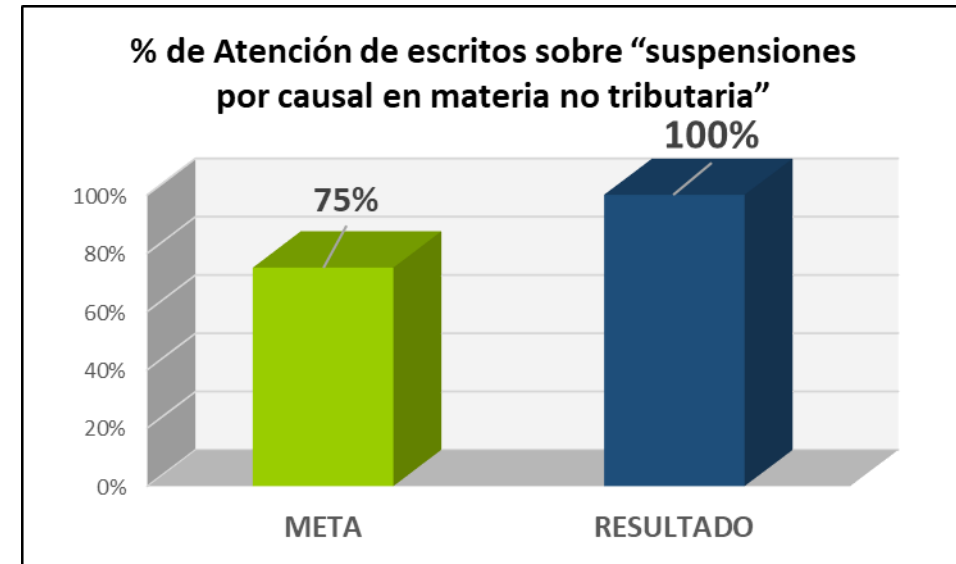
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 5 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 3 escritos correspondientes al mes de enero. Hasta el cierre de enero, se tiene 2 escritos pendientes por atender, que se encuentran dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





## 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:

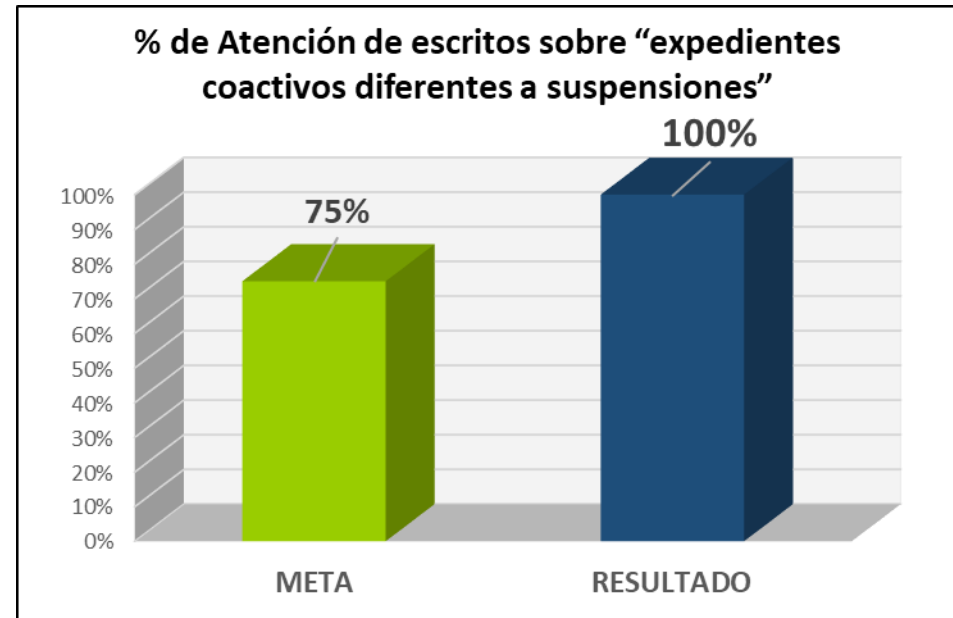
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

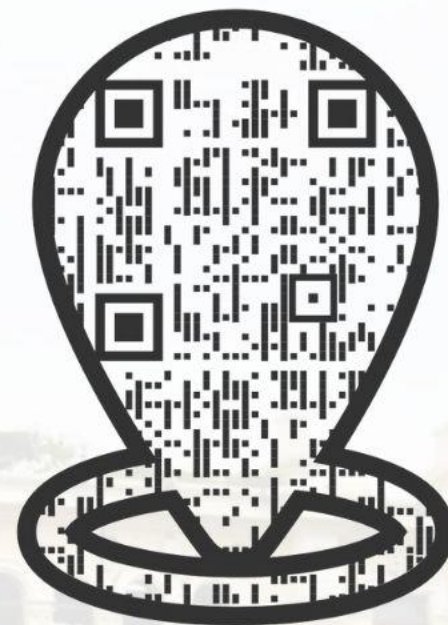
En el mes de enero han ingresado 58 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 53 escritos correspondientes al mes de diciembre 2023 y enero. Hasta el cierre del mes de enero se tiene 21 escritos en proceso de revisión que se encuentra dentro del plazo.



# CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



## Ubicación



**ESCANEA AQUÍ**



### **Tributos Miraflores (Call Center):**

(01) 755-0098



### **WhatsApp Tributario:**

(942 113 132)



### **Correo electrónico**

(servicios\_rentas@miraflor.es.gob.pe)



### **Atención Presencial**

Av Larco N° 770 (Plataforma Tributaria)

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



“La Municipalidad de Miraflores trabajando por brindar un servicio de calidad”



*Miraflores*  
se vive mejor

[www.miraflores.gob.pe](http://www.miraflores.gob.pe)



Fecha de publicación de resultados: 08/02/2024