

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: FEBRERO 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:

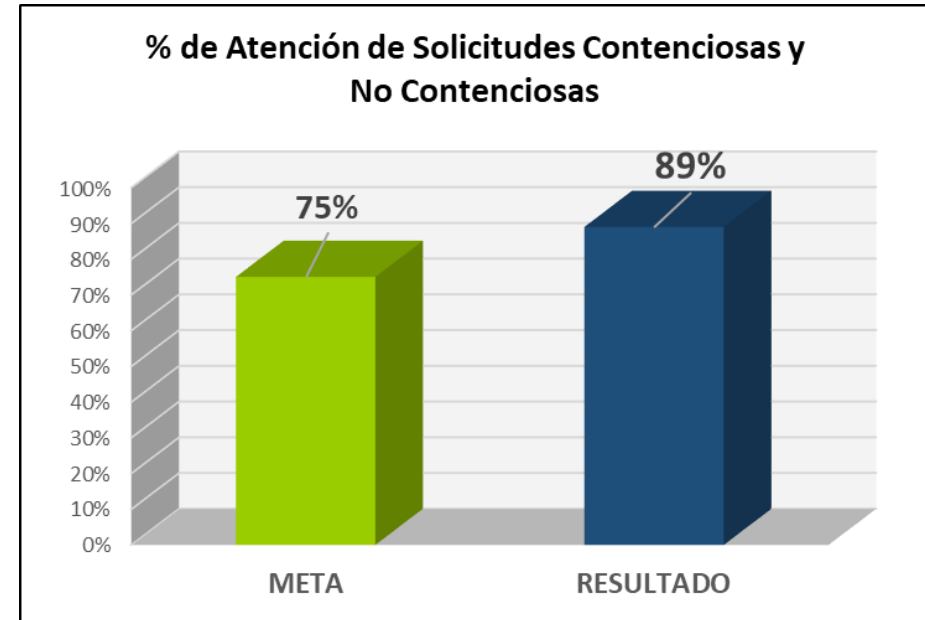
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **89%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 313 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 55 de solicitudes que fueron ingresadas desde setiembre 2023 a febrero 2024, de las cuales 49 solicitudes se atendieron dentro del plazo (89%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 709 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:

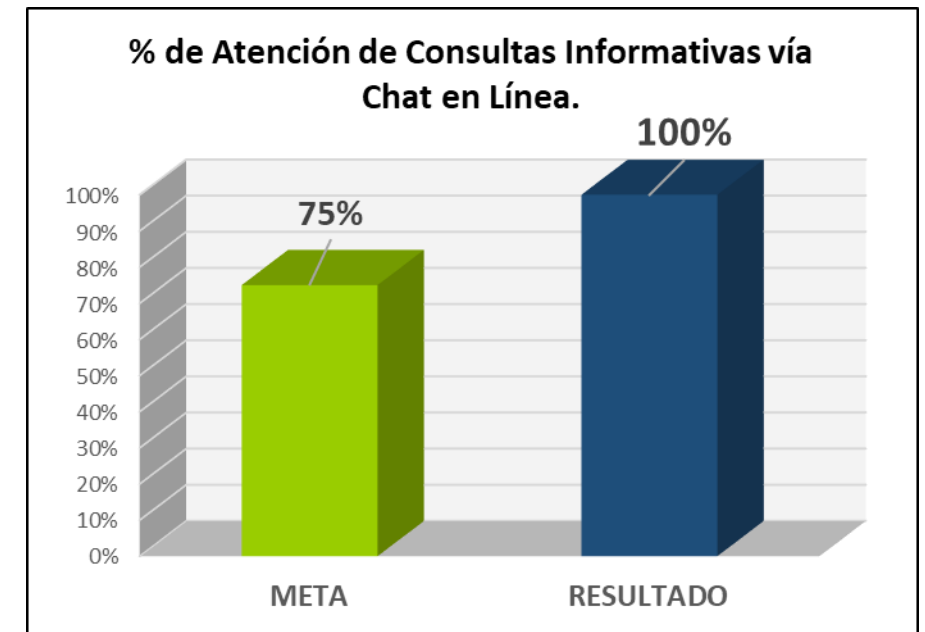
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 febrero han ingresado un total de 2032 consultas informativas ingresados a través del Chat en línea – Tributos que fueron atendidos en el horario establecido en su totalidad.





## COMPROMISO N° 03

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través de la Central Telefónica 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:

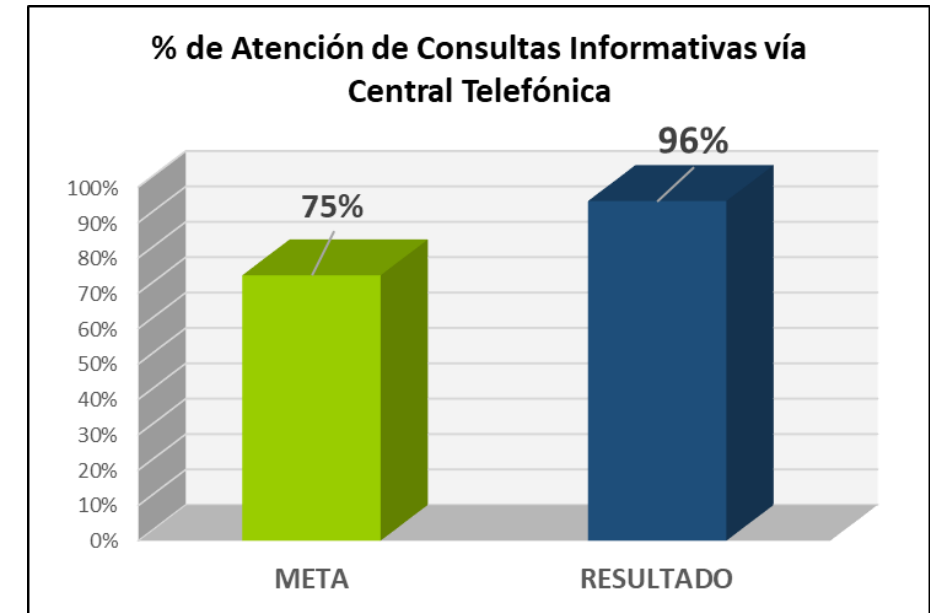
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 febrero han ingresado un total de 3774 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 3626 llamadas telefónicas en el horario establecido, 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 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:

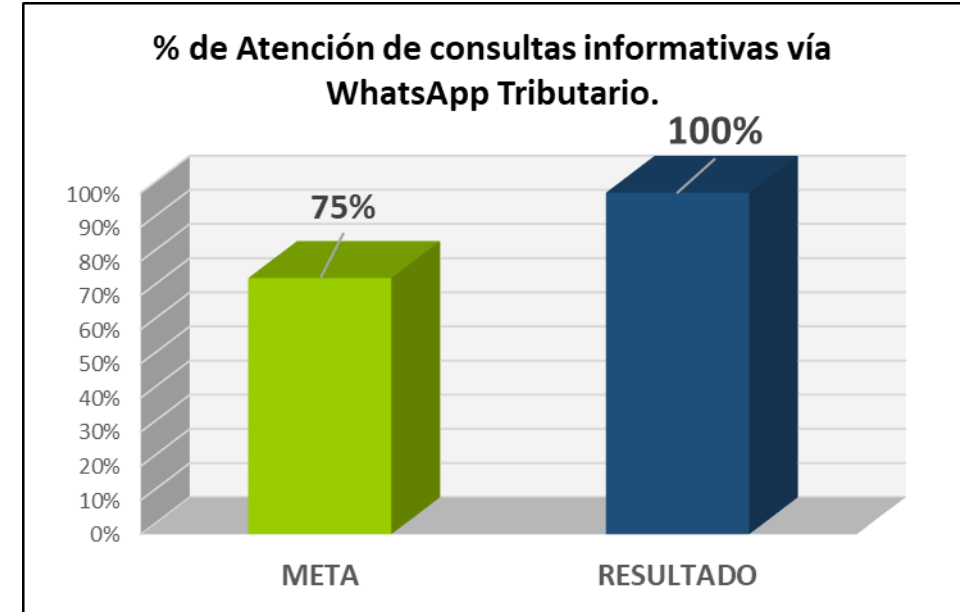
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 febrero han ingresado un total de 2932 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, las cuales se atendieron en su totalidad dentro del horario establecido.



## 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:

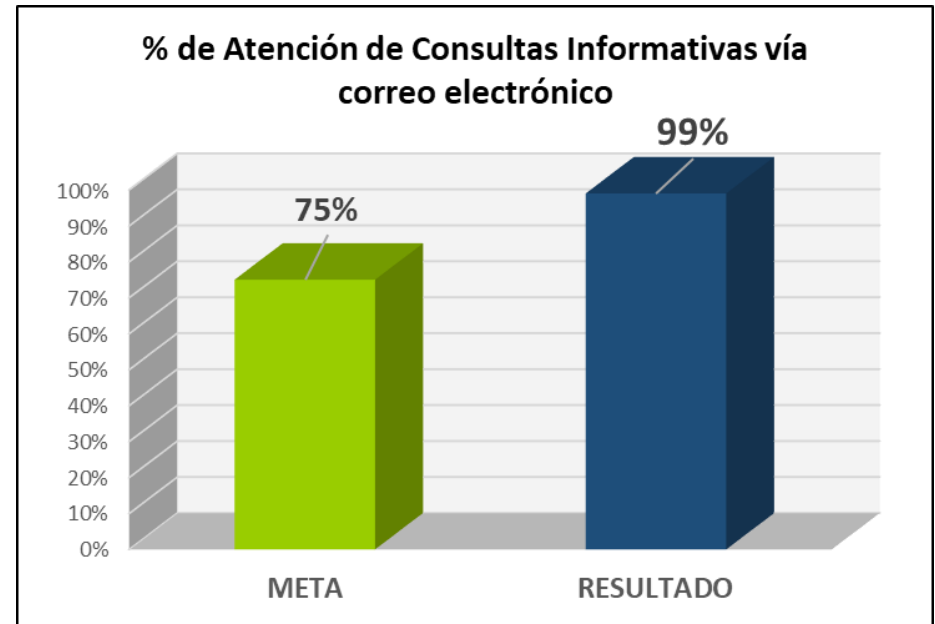
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado un total de 946 consultas informativas al correo electrónico, se atendieron 940 consultas en el horario establecido, alcanzando el 99% de atención de los correos recibidos.



## 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:

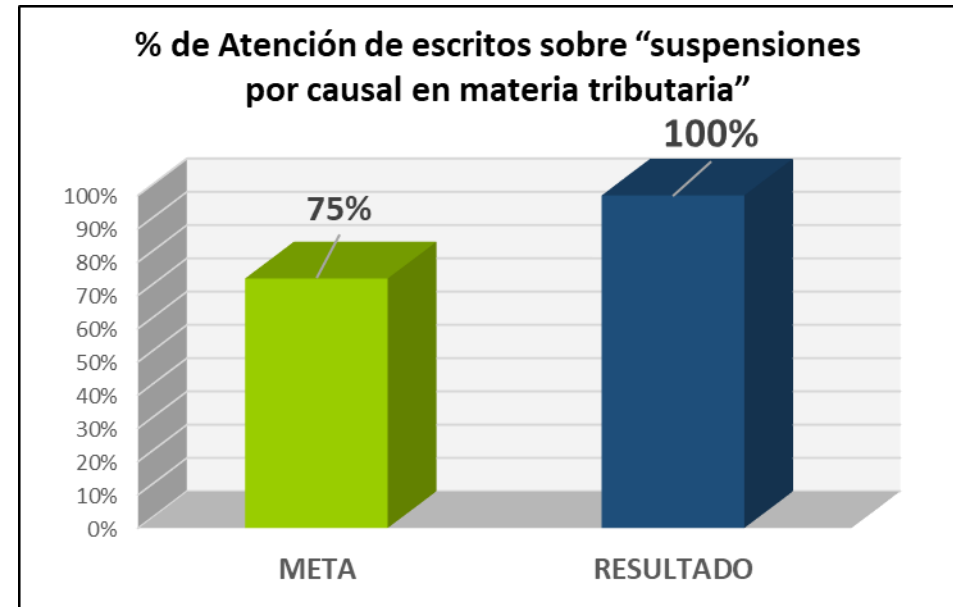
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### 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 febrero han ingresado 23 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 19 correspondientes al mes de enero y febrero 2024. Hasta el cierre del mes de febrero se tiene 5 escritos pendientes por atender, que se encuentran dentro del plazo.



## 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:

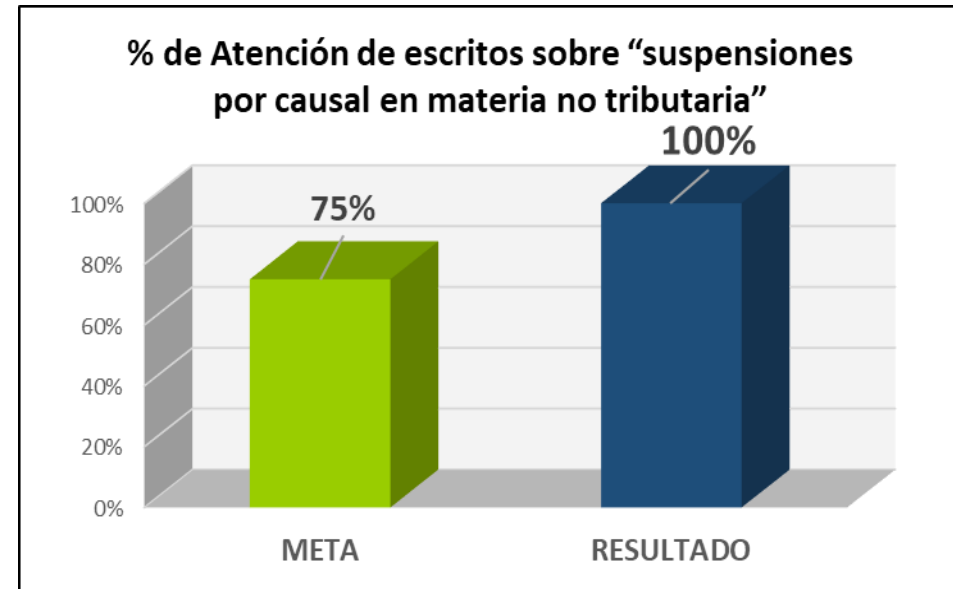
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### 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 febrero han ingresado 4 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 enero y febrero 2024. Hasta el cierre de febrero, no se tienen escritos pendientes por atender.





## 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:

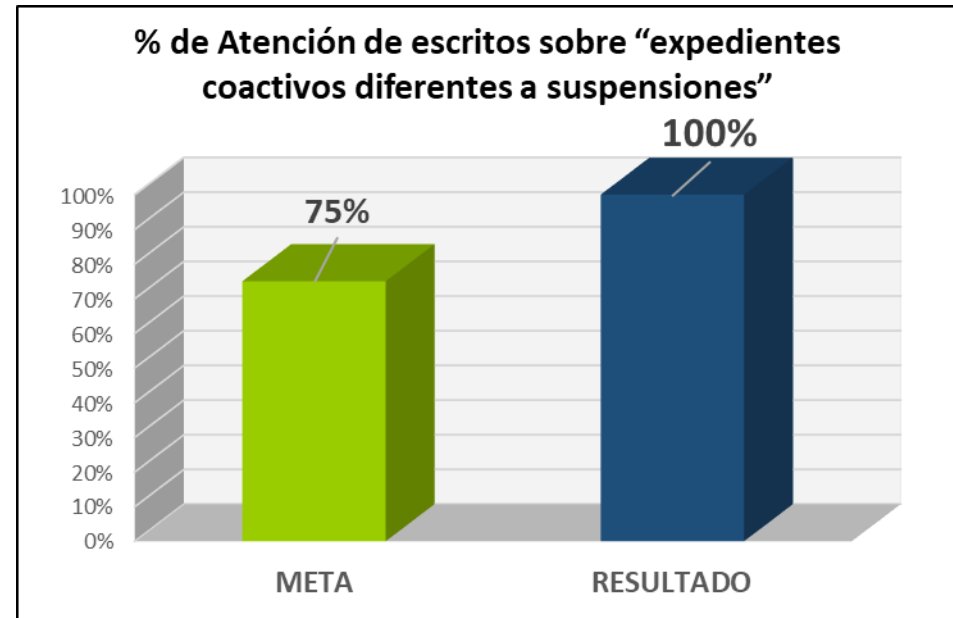
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### 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 febrero han ingresado 84 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 97 escritos correspondientes al mes de enero y febrero 2024. Hasta el cierre del mes de febrero se tiene 08 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:**

(942 113 733)



### **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.





“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: 15/03/2024