

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: MARZO 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:

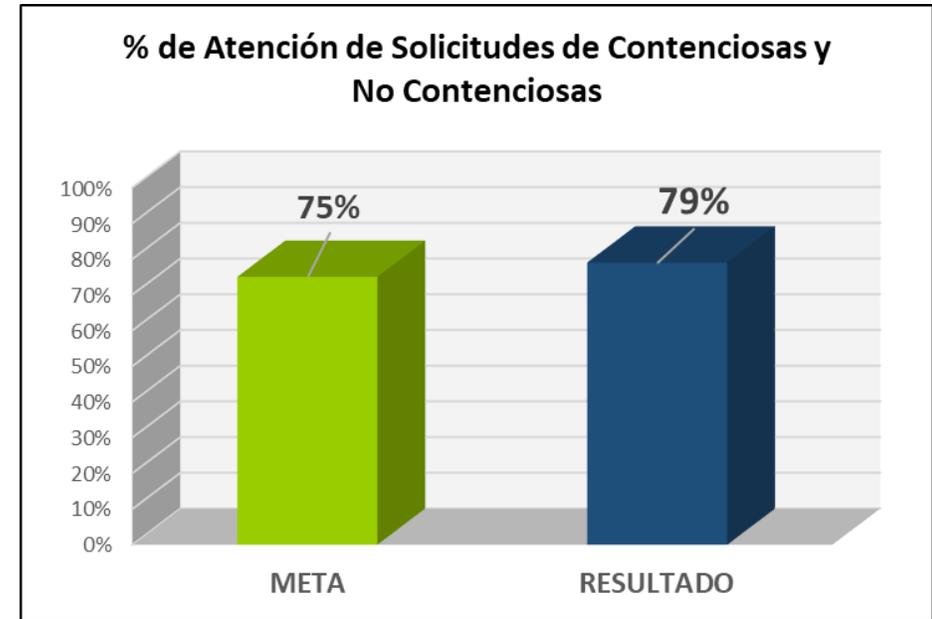
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **79%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado 228 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 107 de solicitudes que fueron ingresadas desde el octubre 2023 a marzo 2024, de las cuales 84 solicitudes se atendieron dentro del plazo (79%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 830 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:

Este indicador no fue medido para el mes de Marzo.



COMENTARIO:

En el mes de marzo no se midió este indicador debido a que el canal de "Chat en línea" fue absorbido por el canal de "WhatsApp Tributario". Por tal motivo, la Carta de Servicio se encuentra en proceso de actualización considerando esta eliminación.



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:

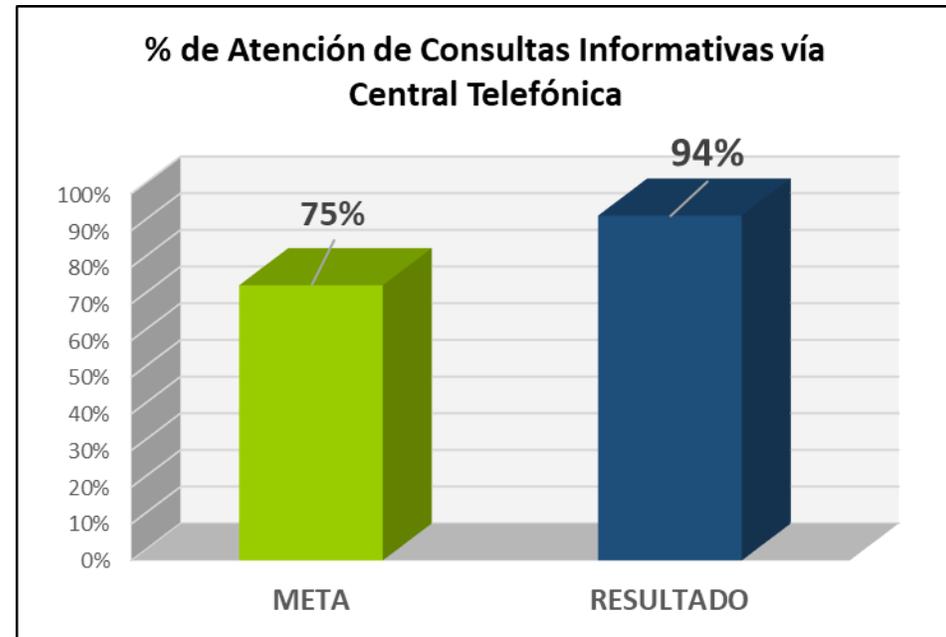
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **94%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado un total de 2040 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1921 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 94% 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:

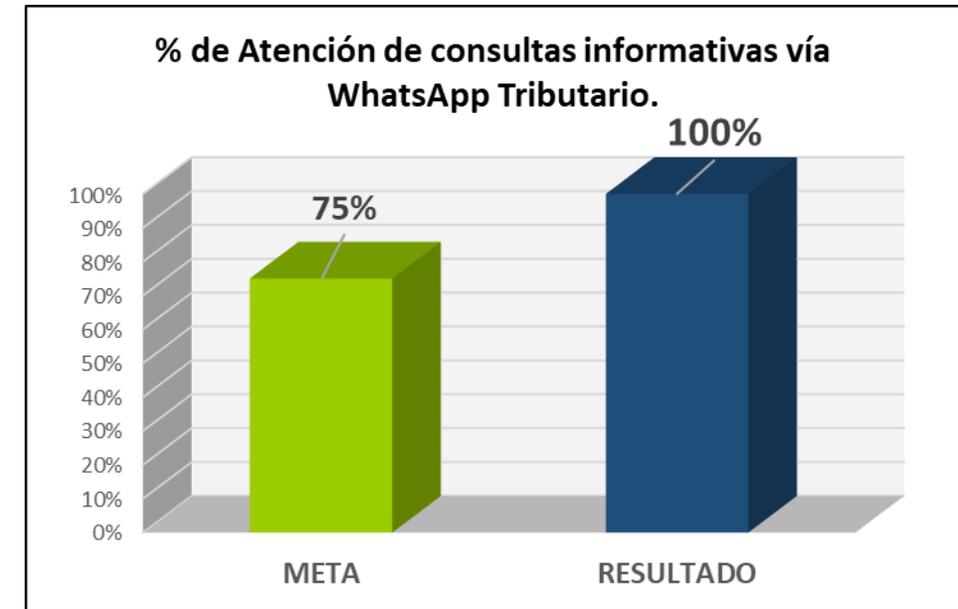
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 marzo han ingresado un total de 2533 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:

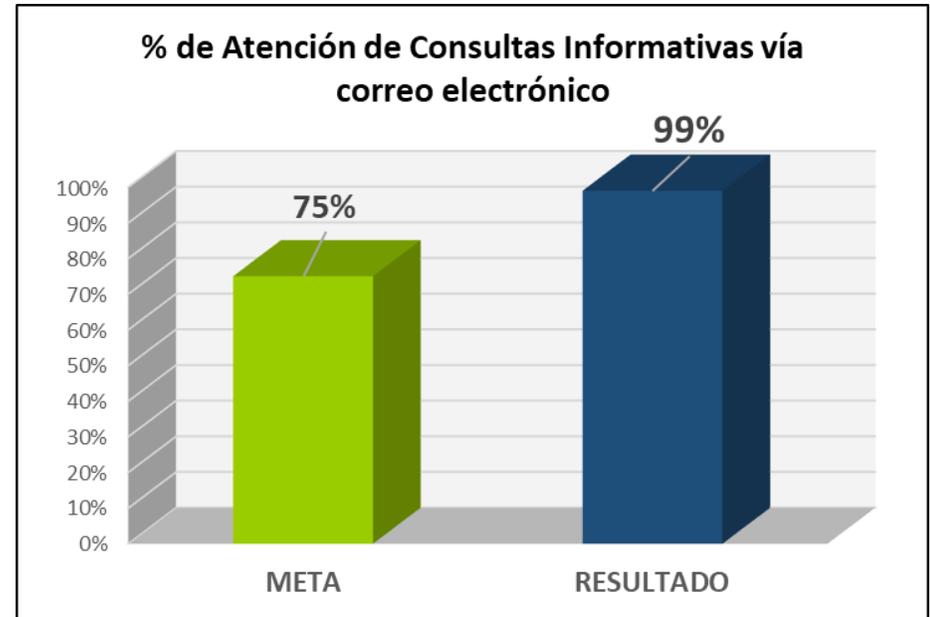
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 marzo han ingresado un total de 456 consultas informativas al correo electrónico, se atendieron 453 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:

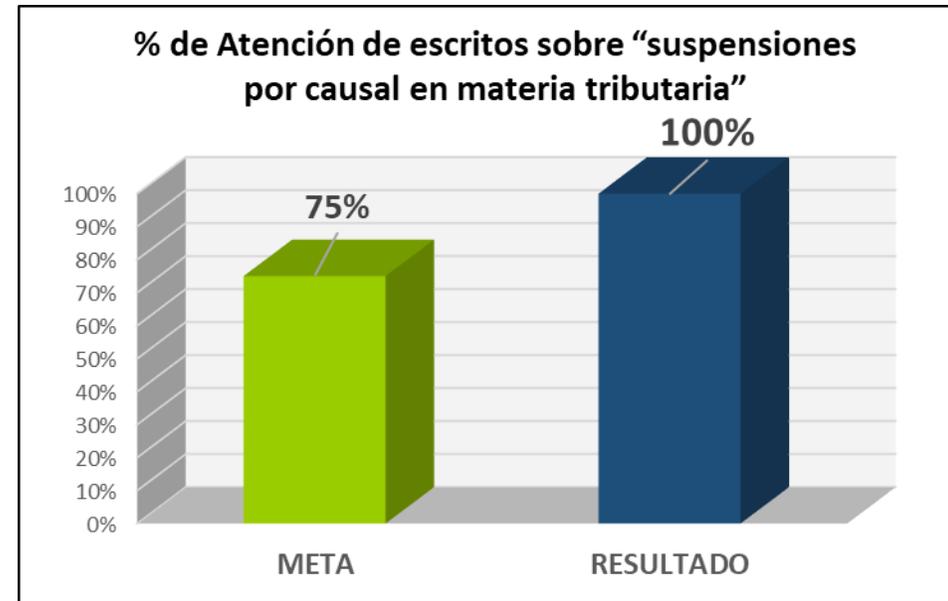
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 marzo han ingresado 26 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 23 correspondientes al mes de febrero y marzo 2024. Hasta el cierre del mes de marzo se tiene 8 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:

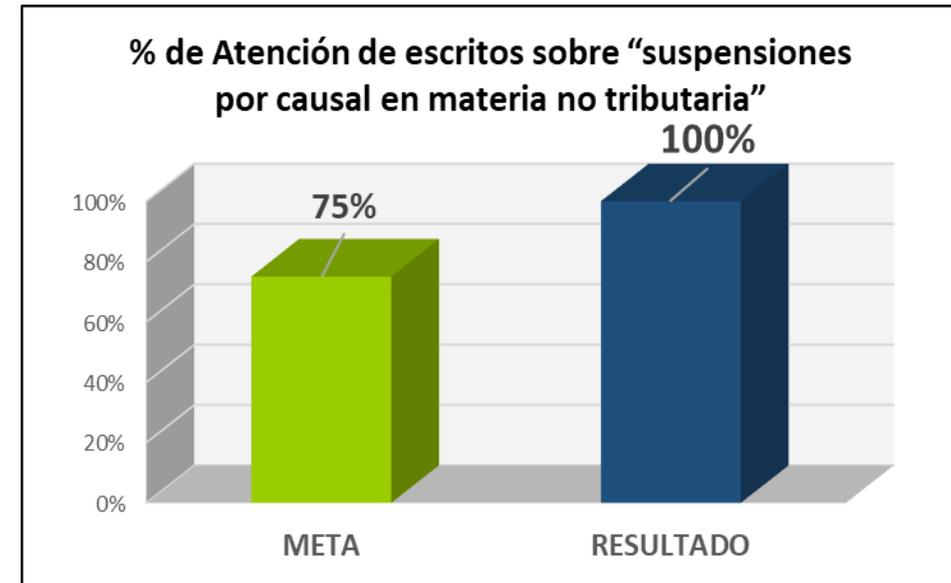
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 marzo han ingresado 7 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 7 escritos correspondientes al mes de marzo 2024. Hasta el cierre de marzo, 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:

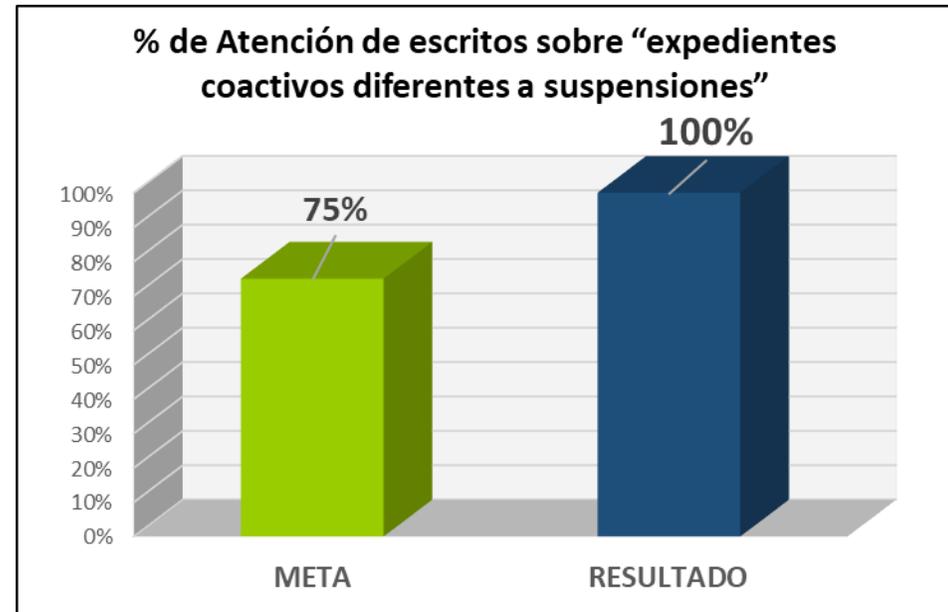
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 marzo han ingresado 44 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 33 escritos correspondientes al mes de febrero y marzo 2024. Hasta el cierre del mes de marzo se tiene 19 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



Fecha de publicación de resultados: 10/04/2024