

CARTA DE SERVICIO



COMPROMISOS DE CALIDAD



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Documento de aprobación: Resolución de Alcaldía N° 142-2024-A/MM

Fecha de aprobación: 17 de abril del 2024.

Versión: 02

Plazo de vigencia: 02 años





OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

La Municipalidad Distrital de Miraflores (MM) tiene como finalidad brindar el servicio de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible del distrito de Miraflores a través de una gestión participativa e innovadora con transparencia.

Para alcanzar este propósito como institución, la Municipalidad Distrital de Miraflores desarrolla acciones de mejora en la atención brindada hacia los contribuyentes para la adecuada recaudación del Impuesto Predial y arbitrios Municipales, ello a través de la **Gerencia de Administración Tributaria**.

La Gerencia de Administración Tributaria como responsable de la recaudación de los ingresos tributarios de la Municipalidad Distrital de Miraflores tiene como objetivos principales los siguientes:

- ▶ **Prestar servicios al contribuyente con calidad y eficiencia en tiempos oportunos.**
- ▶ **Optimizar los servicios brindados aplicando mejora continua a los procesos de la Gerencia.**

Con la publicación de la Carta de Servicios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores, reafirmamos nuestro compromiso con los vecinos mirafloresinos para brindar una atención de calidad que supere sus expectativas.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN



Área Responsable:

Gerencia de Administración Tributaria - Municipalidad Distrital de Miraflores.



Sede – Atención de Administración Tributaria:

Atención al cliente: Av. Larco N° 770 – Centro Cultural Ricardo Palma



Días y Horario de atención:

Lunes a viernes (08:00 a. m. – 05:00 p. m.) y sábados (09:00 a. m. – 01:00 p. m.)



Para mayor información de nuestros servicios acceder a:

<https://www.miraflores.gob.pe/tributos-municipales/carta-de-servicio/>

SERVICIOS PRESTADOS

- ▶ Atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas (*)
Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria.
- ▶ Atención de consultas informativas mediante Aló Tributito, WhatsApp Tributario y Correo Electrónico.
Subgerencia de Recaudación.
- ▶ Atención de escritos de “suspensiones por causal de materia tributaria”, “suspensiones por causal de materia no tributaria” y “expedientes coactivos diferentes a las suspensiones”.
Área de Ejecución Coactiva.

(*) Solicitudes Contenciosas: Recursos de Reclamación interpuestos contra Orden de Pago por el Impuesto Predial, la Resolución de Determinación por los Arbitrios Municipales y/o la Resolución de Multa Tributaria.

Solicitudes No Contenciosas: solicitudes ingresados por pedido de Prescripción de deuda Tributaria, Transferencias de pago, Compensación de pago, Devolución de pago, entre otros escritos ingresados en materia tributaria.



COMPROMISOS DE CALIDAD

C1

Asegurar la atención de solicitudes en el plazo establecido (no contenciosas: 45 días hábiles y contenciosas: 9 meses) no menor al 75%.

C2

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través de Aló Tributito en el horario establecido no menor al 75%.

C3

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario en el horario establecido no menor al 75%.

C4

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del Correo Electrónico (servicio_rentas@miraflores.gob.pe) dentro de las 24 horas, no menor al 75%.

C5

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.

C6

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.

C7

Atender los escritos sobre "Expedientes coactivos diferentes a las suspensiones" ingresados al área de Ejecución Coactiva no menor al 75%, de forma presencial o virtual en un plazo de 30 días hábiles.

Los números del Aló Tributito y WhatsApp Tributario se pueden ubicar en el siguiente enlace: <https://www.miraflores.gob.pe/tributos-municipales/>

INDICADORES DE CALIDAD

I1

Porcentaje de atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas en los plazos establecidos.

I2

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través de "Aló Tributito" dentro del horario establecido.

I3

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario dentro del horario establecido.

14

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresadas a través del correo electrónico (servicios_rentas@miraflor.es.gob.pe) dentro de las 24 horas siguientes.

15

Porcentaje de atención de escritos sobre "suspensiones por causal en materia tributaria" en un plazo de quince (15) días hábiles.

16

Porcentaje de atención de escritos sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria" en un plazo de ocho (08) días hábiles.

17

Porcentaje de atención de escritos sobre "expedientes coactivos diferentes a las suspensiones" en un plazo de treinta (30) días hábiles.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los usuarios de los servicios prestados por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores podrán contribuir en la mejora de la prestación del servicio de la siguiente manera:

La Carta de Servicio de la Gerencia de Administración Tributaria será revisada cada 2 años y será puesta a consideración de los ciudadanos a través de la página web: <https://www.miraflor.es.gob.pe/tributos-municipales/carta-de-servicio/> otorgándoles un plazo de diez (10) días hábiles desde la fecha de su pre publicación para emitir su opinión, a través del siguiente correo:

✉ cartadeservicio@miraflor.es.gob.pe

Si la Gerencia de Administración Tributaria decidiera modificar los servicios, indicadores y/o aspectos relevantes de la Carta de Servicio antes de los dos (2) años de aprobada, los ciudadanos a través de la página web tendrán a su disposición los cambios con diez (10) días hábiles de anticipación a su modificación para que puedan emitir su opinión.

MARCO NORMATIVO

- ◆ Constitución Política del Perú.
- ◆ Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF y sus modificatorias.
- ◆ Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF y sus modificatorias.
- ◆ Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y sus modificatorias.
- ◆ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de administración pública.
- ◆ Ley N° 29733. Ley de Protección de Datos Personales, y modificatorias.
- ◆ Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- ◆ Decreto Supremo N° 018-2008-JUS Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979 Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva y sus modificatorias.
- ◆ Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente.
- ◆ Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Miraflores vigente.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO

- ◆ Conocer el estado de su trámite realizado de forma oportuna.
- ◆ Ser atendidos con amabilidad y respeto por parte del personal de la Municipalidad.
- ◆ Exigir la confidencialidad de la información proporcionada en el marco de la protección de datos personales y reserva tributaria.
- ◆ Exigir el cumplimiento de los servicios brindados por la Gerencia de Administración Tributaria con los compromisos de la calidad establecidos en la presente Carta de Servicio.
- ◆ Presentar reclamos, quejas o sugerencias respecto de los servicios prestados por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores.
- ◆ Exigir que se respeten sus derechos dentro del marco legal vigente y aplicable.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO

- ◆ Cumplir con la presentación de documentos y el pago de los derechos, de ser el caso, según el TUPA vigente establecido por la Municipalidad.
- ◆ Cumplir y respetar la normativa legal vigente aplicable.
- ◆ Mostrar una conducta adecuada y respetuosa ante el servidor público y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria en la presentación de documento o gestión de un trámite o consulta realizada.
- ◆ Presentar la declaración de la información de forma veraz en sus trámites o consultas.
- ◆ No formular solicitudes o peticiones ilícitas que denigren el funcionamiento ético de la Municipalidad.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores realiza la difusión de la Carta de Servicio a través de los siguientes medios:

A los ciudadanos

- ◆ Página web:
<https://www.miraflores.gob.pe/>
- ◆ Redes sociales



A nuestros colaboradores

- ◆ Reuniones informativas
- ◆ Correo electrónico institucional
- ◆ Piezas informativas
- ◆ Carpetas compartidas



Los resultados de los indicadores de compromiso de calidad de los servicios estarán a disposición del ciudadano en la página web de la Municipalidad, como máximo a los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del mes en los que fueron medidos.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse algún incumplimiento de los compromisos de calidad, la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Miraflores procederá a tomar las medidas correctivas al respecto. Asimismo, brindaremos las disculpas del caso a través de la página web: <https://www.miraflores.gob.pe/tributos-municipales/carta-de-servicio/>, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles al cierre del mes en que se obtuvieron los resultados de los indicadores de compromisos de calidad.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS

- **De forma física:** Ubicado en Av. Larco 770 (Centro Cultural Ricardo Palma)
- **De forma virtual:** https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=12
- ◆ Usted podrá efectuar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Miraflores disponible:



CANAL FÍSICO

Acercarse a:
Av. Larco 770
(Centro Cultural
Ricardo Palma)



CANAL VIRTUAL

Ingresa a:
https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=12

- ◆ En el caso de quejas o sugerencias, estas podrán ser comunicadas a través del correo: cartadeservicio@miraflores.gob.pe
- ◆ Se le emitirá una respuesta a través del correo electrónico consignado en su reclamo, sugerencia o queja.
- ◆ La atención de reclamos, quejas o sugerencias se realiza dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación.



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas.

Responsable del servicio	Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria
Contacto	Subgerente de Registro y Orientación Tributaria
Dirección	Av. Larco N° 770 – Centro Cultural Ricardo Palma.
Central telefónica	(01) 755-0098
Correo electrónico	cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Horario de atención	De lunes a viernes 08:00 a 17:00. hr.
Forma de acceso	Virtual a través del correo electrónico: cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Medio de transporte	Servicio público o privado.

Atención de consultas informativas mediante Chat en línea, central telefónica, WhatsApp Tributario y Correo electrónico.

Responsable del servicio	Subgerencia de Recaudación
Contacto	Subgerente de Recaudación
Dirección	Av. Larco N° 770 – Centro Cultural Ricardo Palma.
Central telefónica	(01) 755-0098
Correo electrónico	cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Horario de atención	De lunes a viernes 08:00 a 17:00 hr. Sábados de 09:00 a 13:00. hr.
Forma de acceso	Virtual a través del correo electrónico: cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Medio de transporte	Servicio público o privado.

Atención de escritos de “suspensiones por causal de materia tributaria”, “suspensiones por causal de materia no tributaria” y “expedientes coactivos diferentes a las suspensiones”.

Responsable del servicio	Área de Ejecución Coactiva
Contacto	Ejecutora Coactiva
Dirección	Av. Larco N° 770 – Centro Cultural Ricardo Palma.
Central telefónica	(01) 755-0098
Correo electrónico	cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Horario de atención	De lunes a viernes 08:00 a 17:00. hr.
Forma de acceso	Virtual a través del correo electrónico: cartadeservicio@miraflores.gob.pe
Medio de transporte	Servicio público o privado.



ESCANEA AQUÍ



**“Reafirmamos
nuestro compromiso con los vecinos
miraflores con un servicio de calidad”**





Miraflores 
se vive mejor

www.miraflores.gob.pe

