

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: ABRIL 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

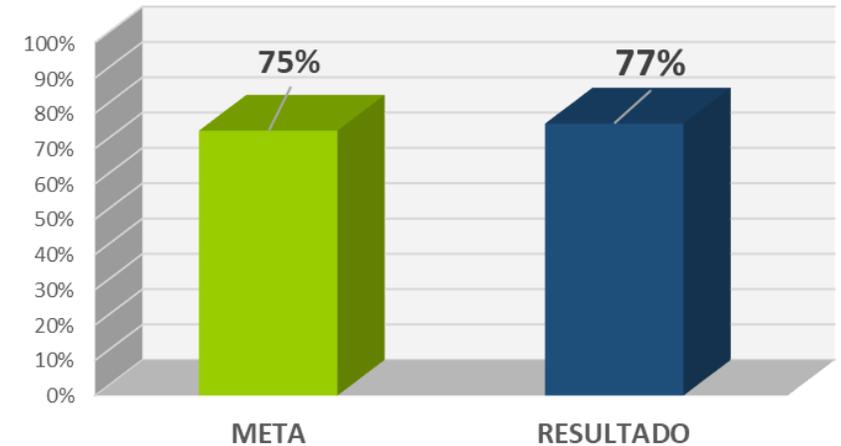


RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **77%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

% de Atención de Solicitudes Contenciosas y No Contenciosas



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado 207 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 249 de solicitudes que fueron ingresadas entre octubre 2023 a abril 2024, de las cuales 192 solicitudes se atendieron dentro del plazo (77%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 788 solicitudes.



COMPROMISO N° 02

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



INDICADOR:

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



META:

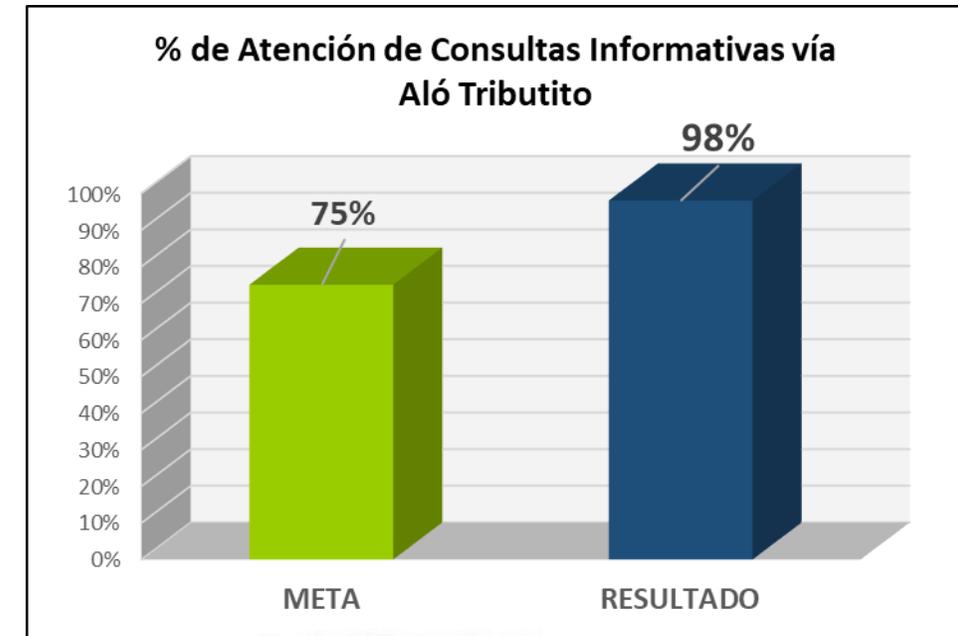
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **98%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 2119 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2078 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 98% de atención de las llamadas recibidas.



COMPROMISO N° 03

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:

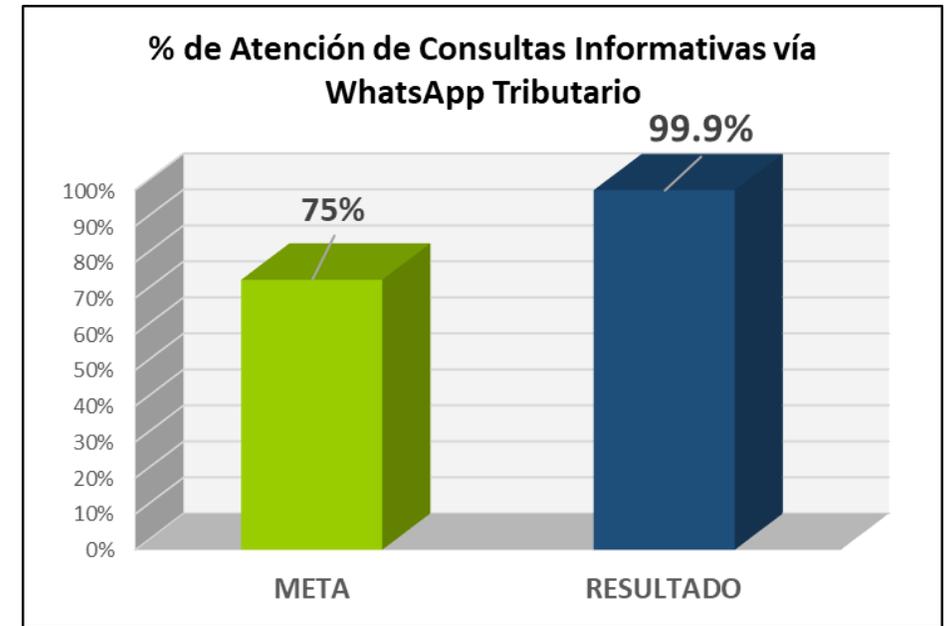
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.9%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 2234 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron 2233 dentro del horario establecido, alcanzando el 99.9%.



COMPROMISO N° 04

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



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del correo electrónico dentro del horario establecido



META:

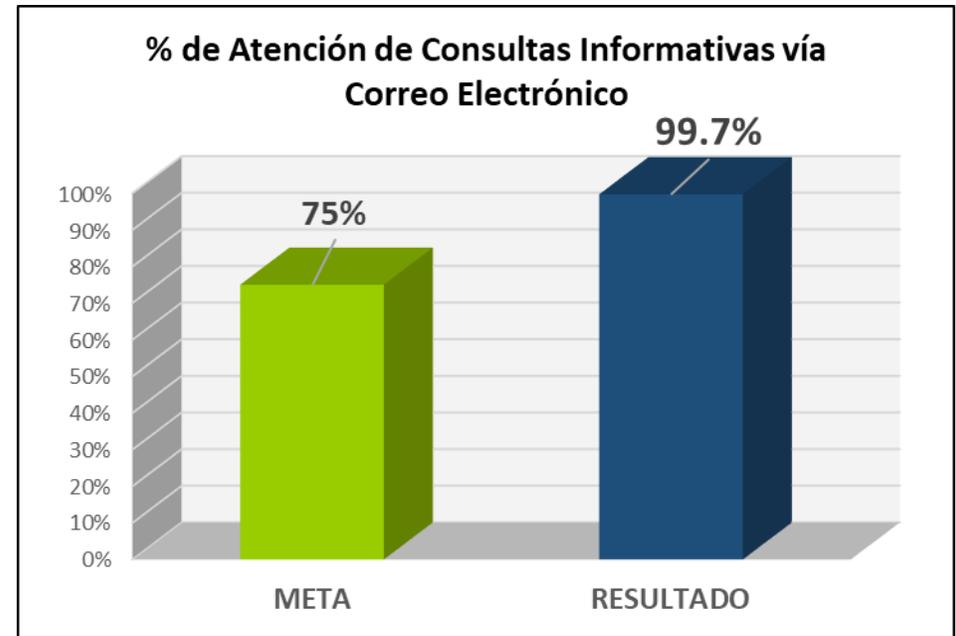
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.7%** de las consultas informativas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 361 consultas informativas al correo electrónico, se atendieron 360 consultas en el plazo establecido, alcanzando el 99.7%.



COMPROMISO N° 05

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:

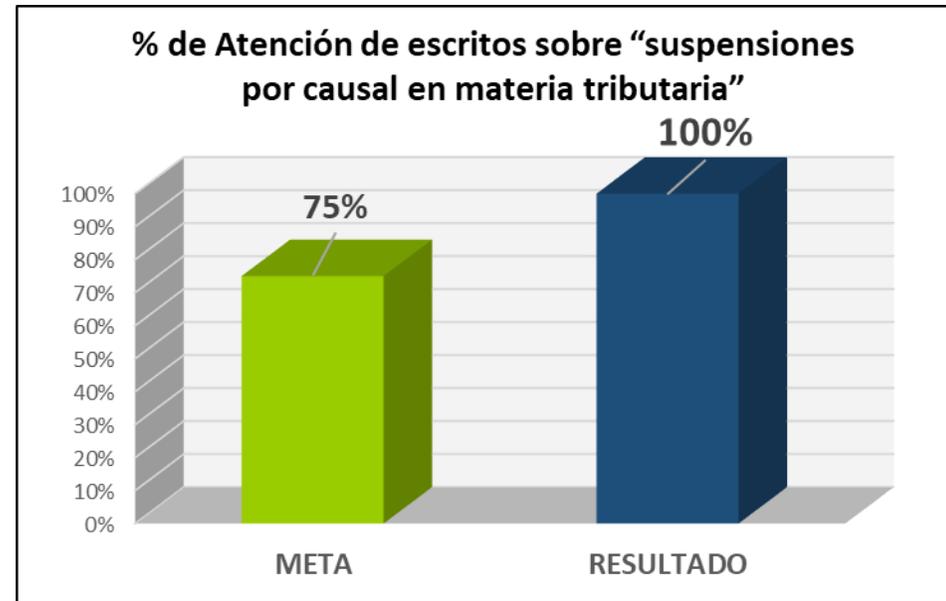
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 abril han ingresado 47 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 52 correspondientes al mes de marzo y abril 2024. Hasta el cierre del mes de abril se tiene 3 escritos pendientes por atender, que se encuentran dentro del plazo.



COMPROMISO N° 06

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:

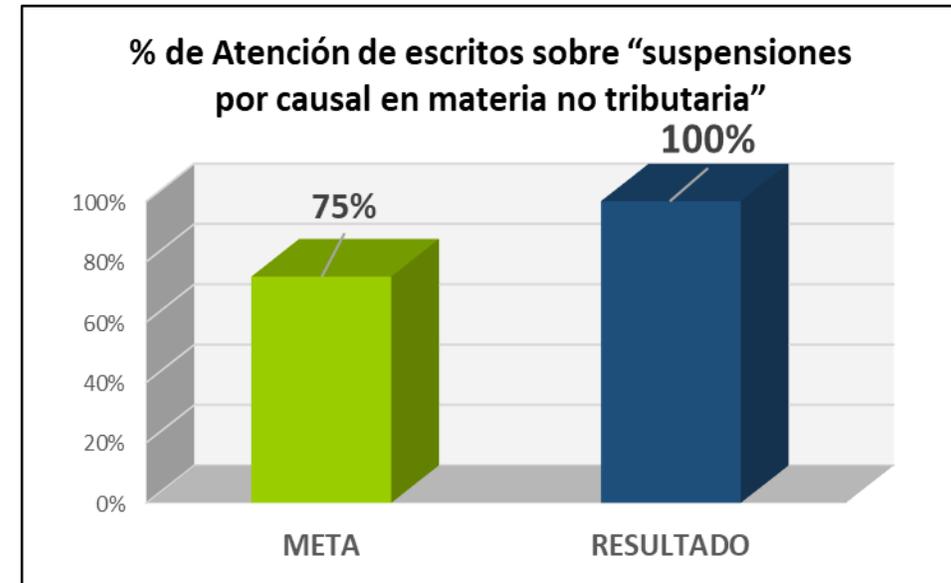
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 abril han ingresado 12 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 12 escritos correspondientes al mes de abril 2024. Hasta el cierre de abril, no se tienen escritos pendientes por atender.



COMPROMISO N° 07

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:

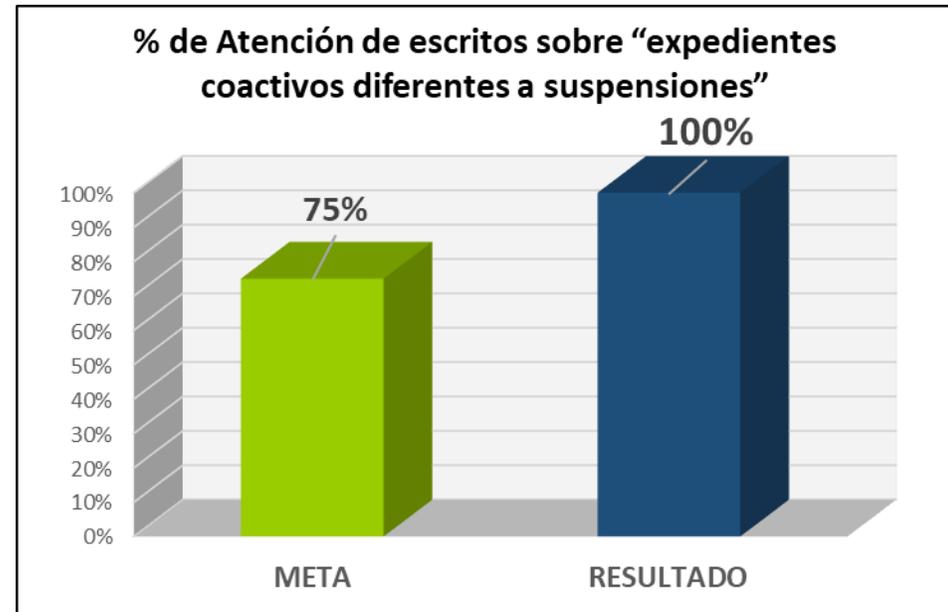
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 abril han ingresado 80 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 98 escritos correspondientes al mes de marzo y abril 2024. Hasta el cierre del mes de abril se tiene 1 escrito 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:

(933 020 470)



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: 16/05/2024