CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: JUNIO 2024

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:

AENOR
CARTAS DE SERVICIO
UNE 93200

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

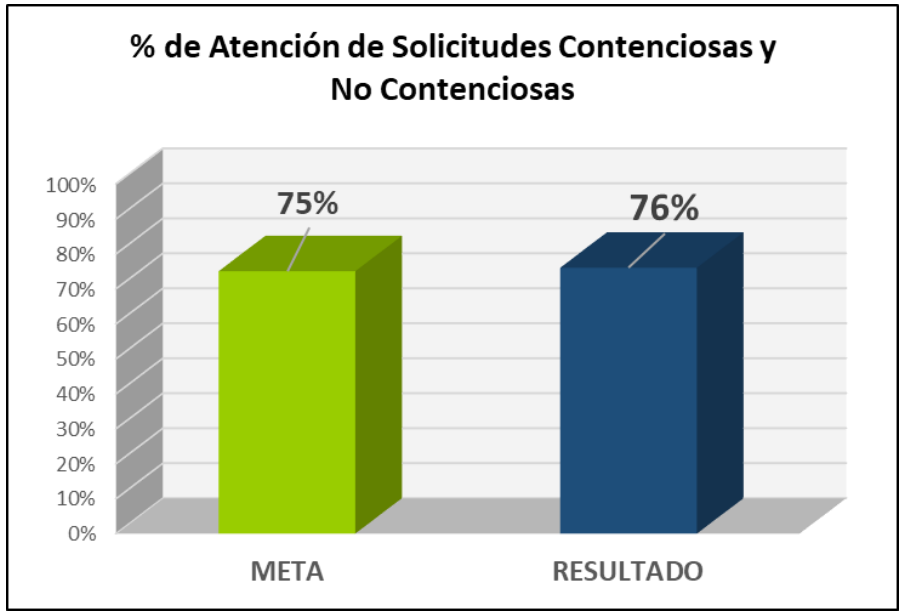
META:

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

RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **76%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de junio han ingresado 186 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 147 solicitudes que fueron ingresadas entre octubre 2023 a junio 2024, de las cuales 111 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 777 solicitudes.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

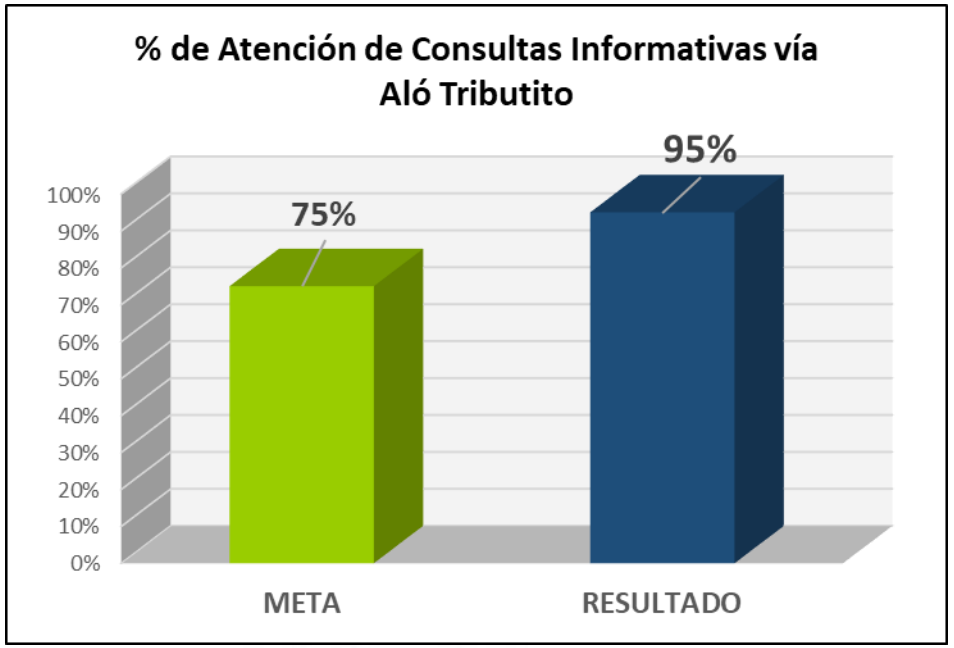
META:

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

RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **95%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de junio han ingresado un total de 1693 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1616 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 95% de atención de las llamadas recibidas.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria
Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS RUIZ
Gerente
V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

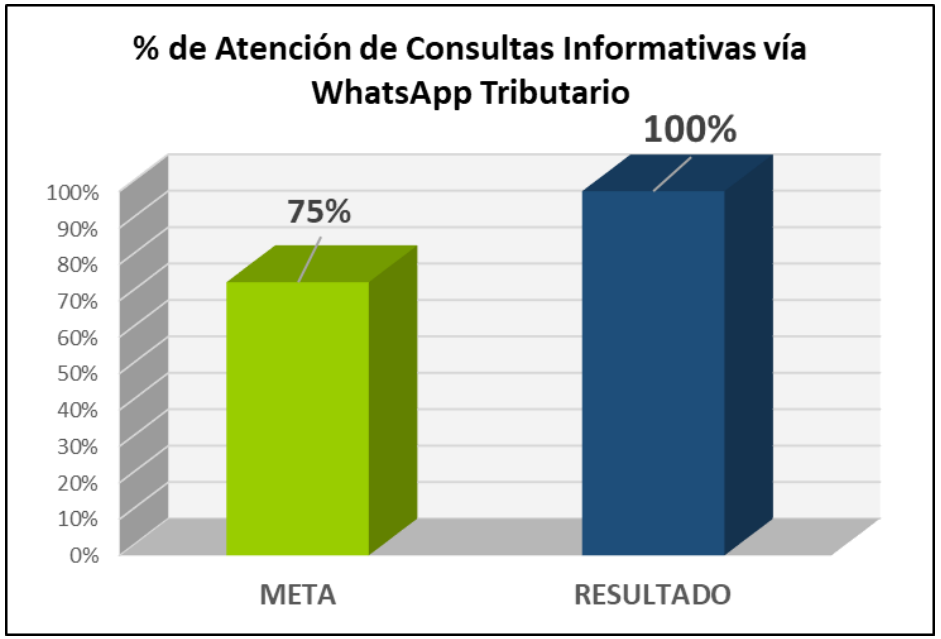
META:

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

RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de junio han ingresado un total de 1784 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente - V°B° Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

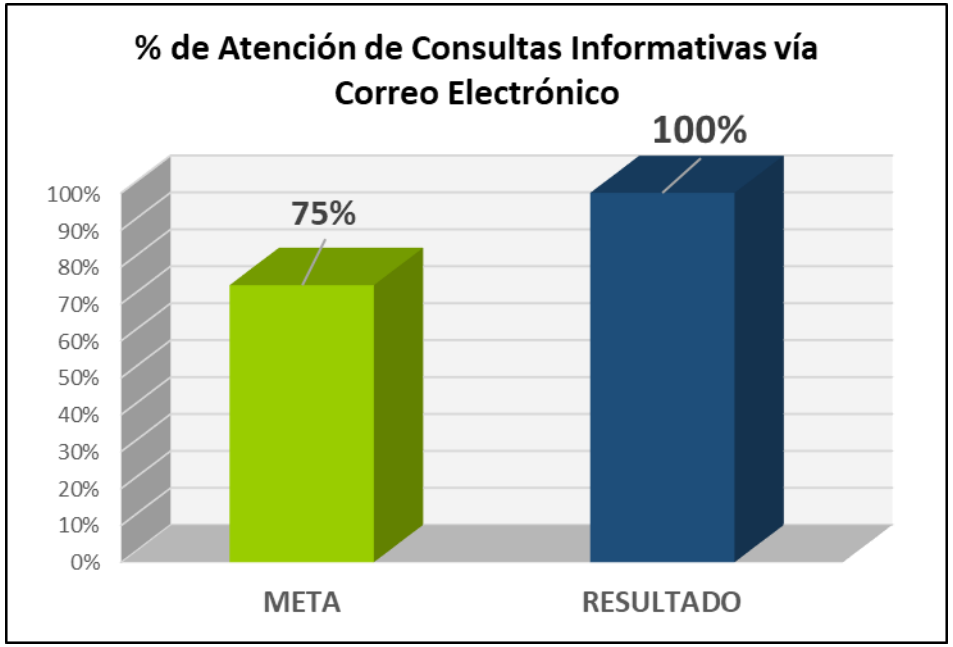
META:

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

RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de junio han ingresado un total de 288 consultas informativas al correo electrónico, las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORRALES RUIZ Gerente V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

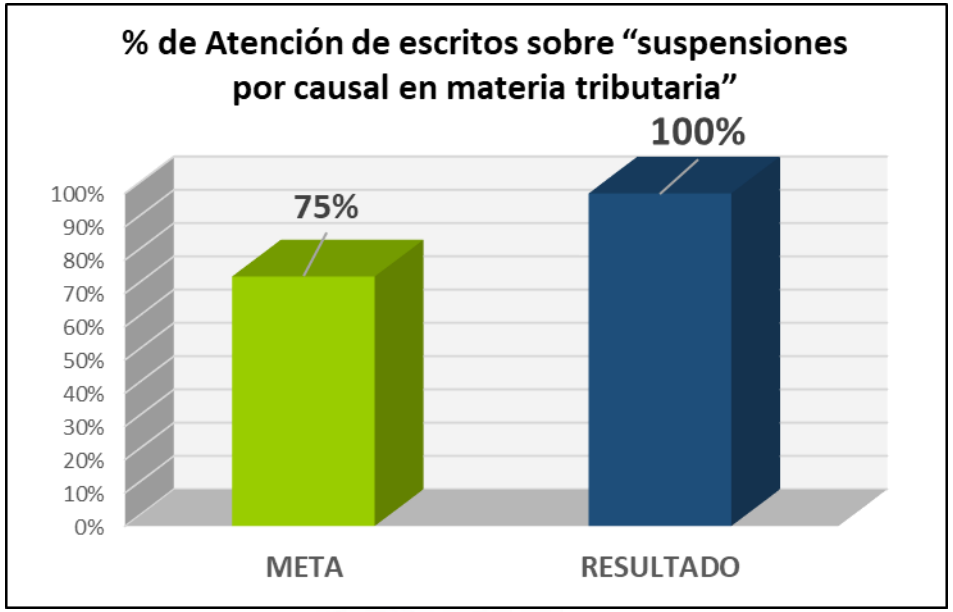
META:

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 junio han ingresado 20 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 23 correspondientes al mes de mayo y junio 2024. Hasta el cierre del mes de junio se tiene 1 escrito pendiente por atender, que se encuentran dentro del plazo.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

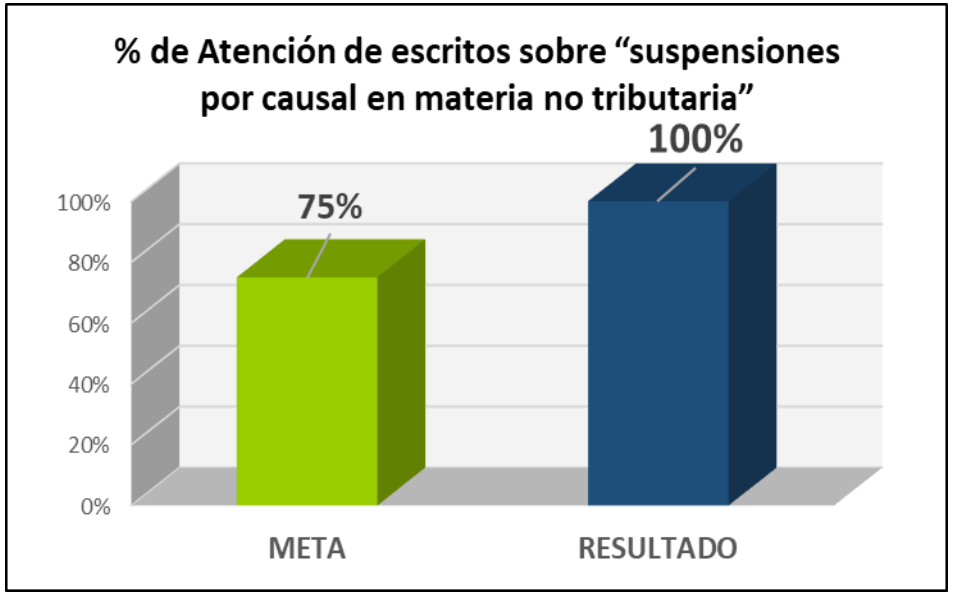
META:

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 junio han ingresado 6 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 mayo y junio 2024. Hasta el cierre del mes de junio se tiene 1 escrito pendiente por atender, que se encuentran dentro del plazo.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTARES RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

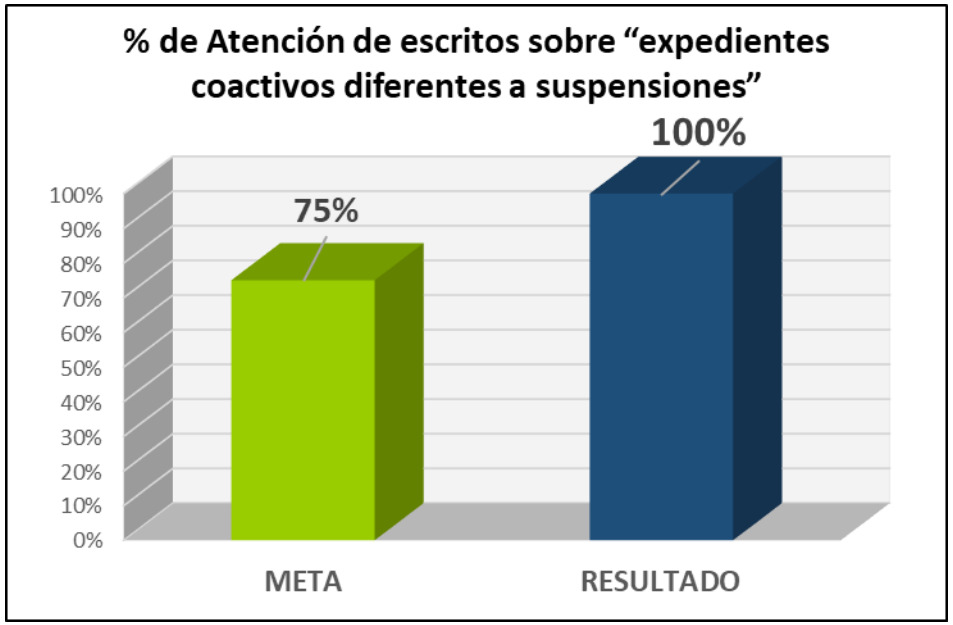
META:

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 junio han ingresado 59 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 70 escritos correspondientes al mes de mayo y junio 2024. Hasta el cierre del mes de junio se tiene 8 escritos en proceso de revisión que se encuentra dentro del plazo.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente V°B°

CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria
Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS RUIZ
Gerente
V°B°

Tributos Miraflores (Call Center):
(01) 755-0098

WhatsApp Tributario:
(993 077 721)

Correo electrónico
(servicios_rentas@miraflores.gob.pe)

Atención Presencial
Av Larco N° 770 (Plataforma Tributaria)

Ubicación

ESCANEA AQUÍ

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

miraflores se vive mejor

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

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

miraflores se vive mejor

www.miraflores.gob.pe

Fecha de publicación de resultados: 12/07/2024