

# CARTA DE SERVICIO



## COMPROMISOS DE CALIDAD

### GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**Documento de aprobación:** Resolución de Alcaldía

**Fecha de aprobación:**

**Versión:** 03

**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 miraflorinos 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 "solicitudes diferentes a las suspensiones". **Área de Ejecución Coactiva.**
- ▶ Atención de solicitud de constancias sobre información tributaria (\*\*) **Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria.**
- ▶ Atención de reclamos. (\*\*\*) **Gerencia de Administración Tributaria.**

**(\*) 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.

**(\*\*)** Las constancias sobre información tributaria que se emiten son: Constancia de no adeudo y Constancia de contribuyente.

**(\*\*\*)** Se hace referencia sólo a aquellos reclamos que sean derivados y correspondan a la Gerencia de Administración 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 80%.

C3

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario en el horario establecido no menor al 80%.

C4

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del Correo electrónico ([servicio\\_rentas@miraflores.gob.pe](mailto:servicio_rentas@miraflores.gob.pe)) en un plazo de 1 día hábil, no menor al 80%.

C5

Atender los escritos sobre "Suspensiones por causal en materia tributaria" en un plazo de 15 días hábiles no menor al 80%.

C6

Atender los escritos sobre "Suspensiones por causal en materia no tributaria" en un plazo de 08 días hábiles no menor al 80%.

C7

Atender los escritos sobre "Solicitudes diferentes a las suspensiones" en el plazo de 30 días hábiles no menor al 80%.

C8

Atender las solicitudes de constancias sobre información tributaria en un plazo de 1 día hábil, no menor al 80%.

C9

Atender los reclamos en un plazo no mayor a 15 días hábiles

## 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.

**I4**

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresadas a través del correo electrónico (servicios\_rentas@miraflores.gob.pe) en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a su presentación.

**I5**

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

**I6**

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

**I7**

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

**I8**

Porcentaje de solicitudes de constancias atendidas en un plazo no mayor a 1 día hábil posterior a su presentación.

**I9**

Tiempo máximo de atención del reclamo.

## 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.miraflores.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@miraflores.gob.pe](mailto:cartadeservicio@miraflores.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 y sus modificatorias.
- ◆ 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](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](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](mailto: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 quince (15) días hábiles siguientes a su presentación como máximo.



# INFORMACIÓN DE CONTACTO

| Servicio                                                                                                                                                                 | Servicio                                         | Contacto                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas                                                                                                                   | Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria | Coordinadora de Resolutoras                             |
| Atención de consultas informativas mediante Aló Tributito, WhatsApp Tributario y Correo Electrónico                                                                      | Subgerencia de Recaudación                       | Coordinadora de Call Center                             |
| Atención de escritos de "suspensiones por causal de materia tributaria, "suspensiones por causal de materia no tributaria" y "solicitudes diferentes a las suspensiones" | Ejecutoría Coactiva                              | Ejecutora Coactiva                                      |
| Atención de solicitud de constancias sobre información tributaria                                                                                                        | Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria | Responsable de constancias / Coordinadora de Plataforma |
| Atención de reclamos                                                                                                                                                     | Gerencia de Administración Tributaria            | Especialista administrativo                             |

## Asimismo, se informa:



### Forma de acceso:

- Aló tributito o WhatsApp Tributario publicados en el siguiente enlace: <https://www.miraflores.gob.pe/tributos-municipales/>
- Correo electrónico: [servicio\\_rentas@miraflores.gob.pe](mailto:servicio_rentas@miraflores.gob.pe)



### Horarios de atención:

- De lunes a viernes 08:00 a 17:00 hr
- Sábados 09:00 a 13:00 hr.



### Lugar de atención:

- Av. Larco N° 770 – Plataforma de atención al público

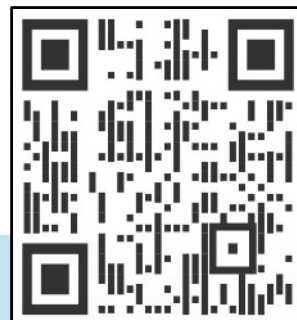


### Medio de transporte

- Servicio público o privado.



**UBICACIÓN**



**ESCANEA AQUÍ**



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





**Miraflores**  
se vive mejor

[www.miraflores.gob.pe](http://www.miraflores.gob.pe)

