

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: AGOSTO 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

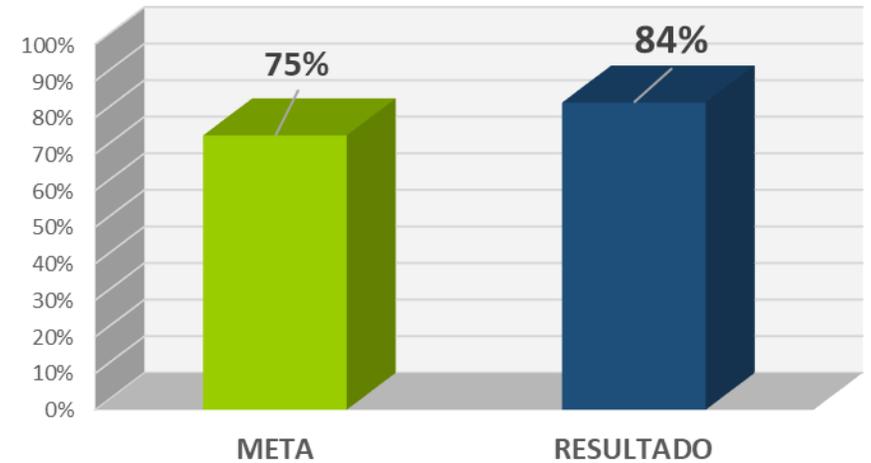


RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **84%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

% de Atención de Solicitudes Contenciones y No Contenciosas



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado 201 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 137 solicitudes que fueron ingresadas entre noviembre 2023 a agosto 2024, de las cuales 115 solicitudes se atendieron dentro del plazo (84%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 904 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:

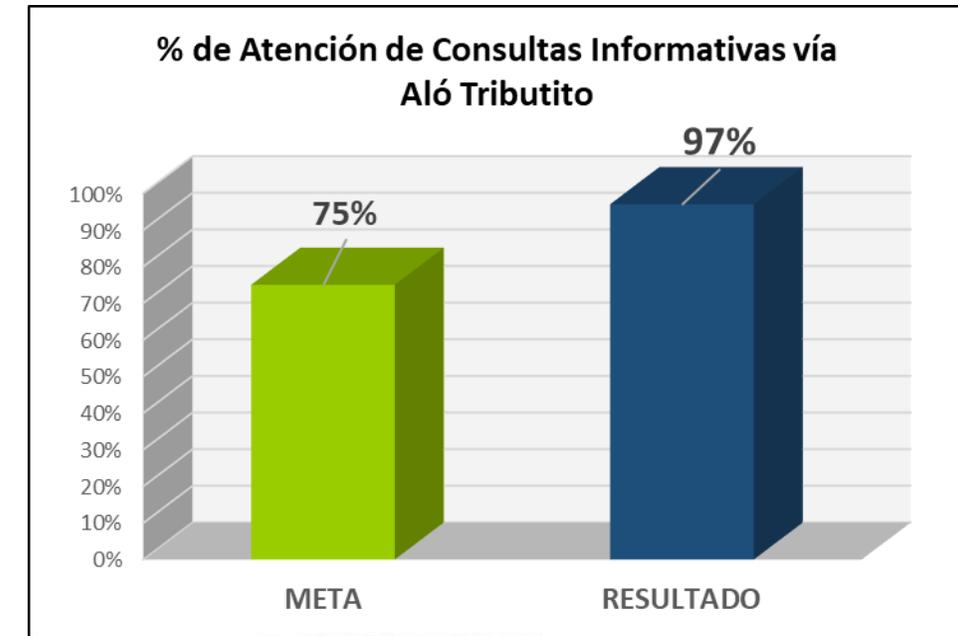
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **97%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 1941 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1891 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 97% 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:

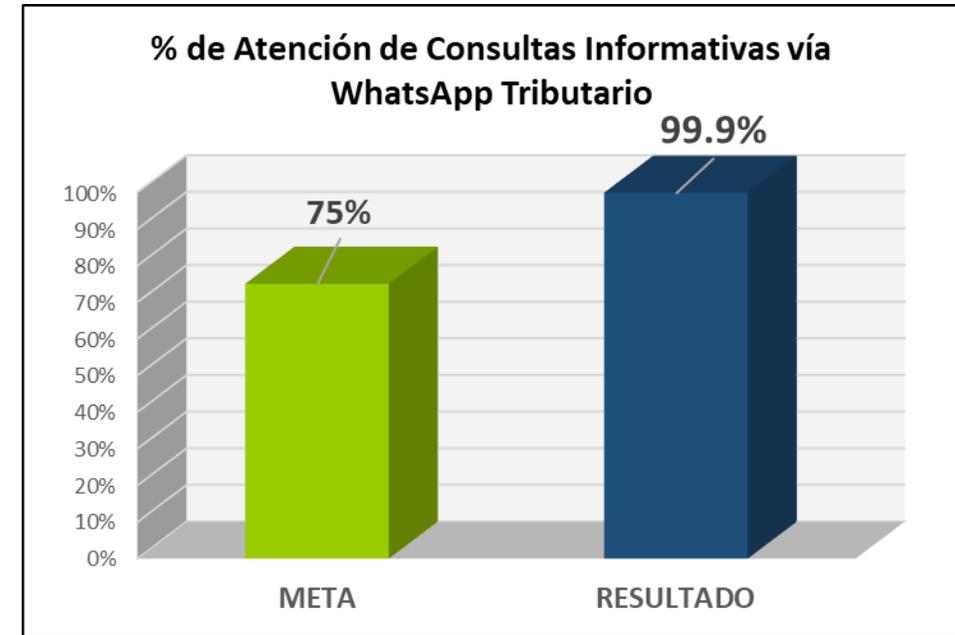
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 agosto han ingresado un total de 2110 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario de las cuales se atendieron 2109 dentro del plazo 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:

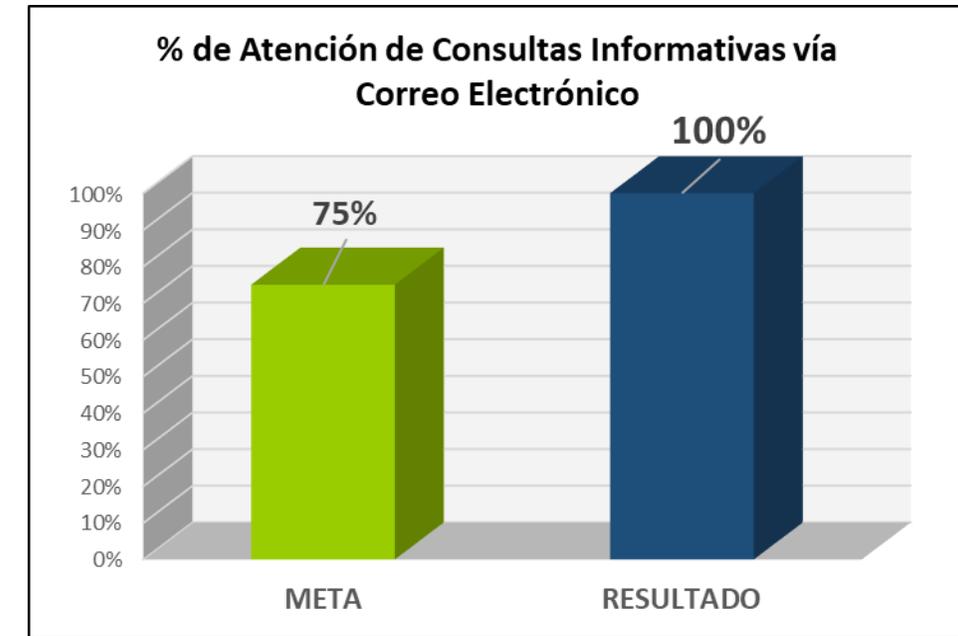
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 399 consultas informativas al correo electrónico, las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.



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:

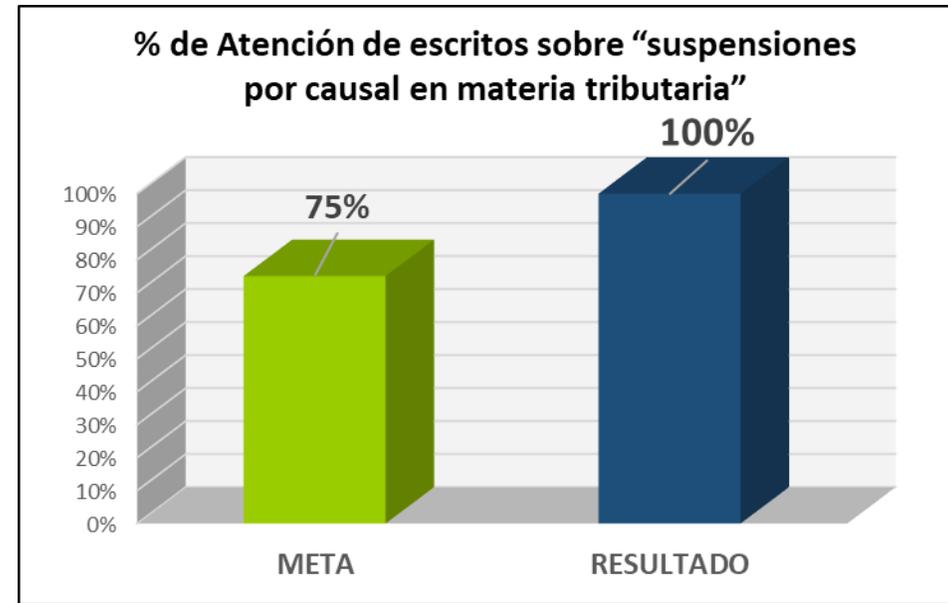
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 agosto han ingresado 15 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 16 correspondientes al mes de julio y agosto 2024. Hasta el cierre del mes de agosto no se tiene escritos pendientes por atender.



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:

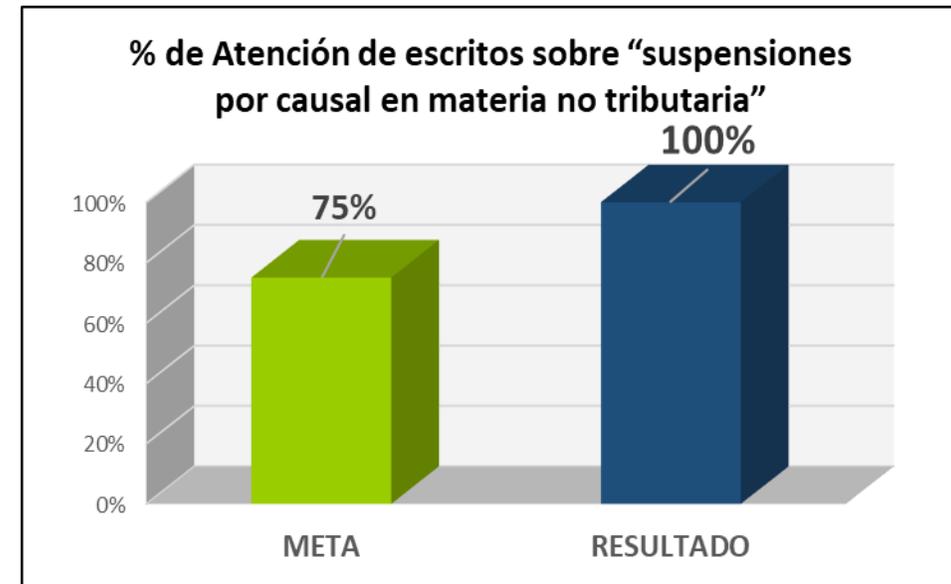
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 agosto ha ingresado 1 nuevo escrito sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, el cual fue atendido dentro del plazo establecido. Hasta el cierre del mes de agosto no se tiene 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:

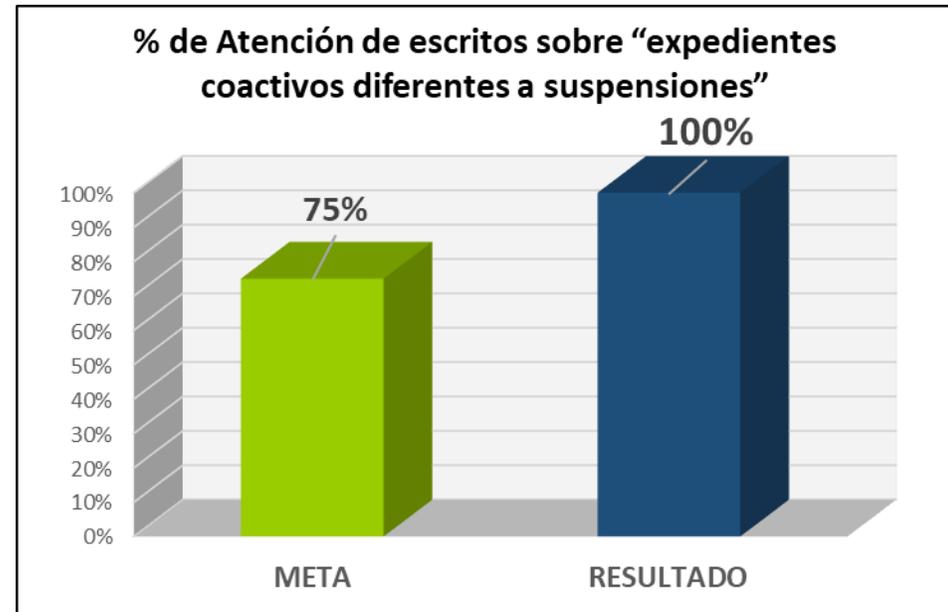
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 agosto han ingresado 75 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 73 escritos correspondientes al mes de julio y agosto 2024. Hasta el cierre del mes de agosto se tiene 3 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:

(993 077 721)



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: 13/09/2024