

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: SEPTIEMBRE 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:

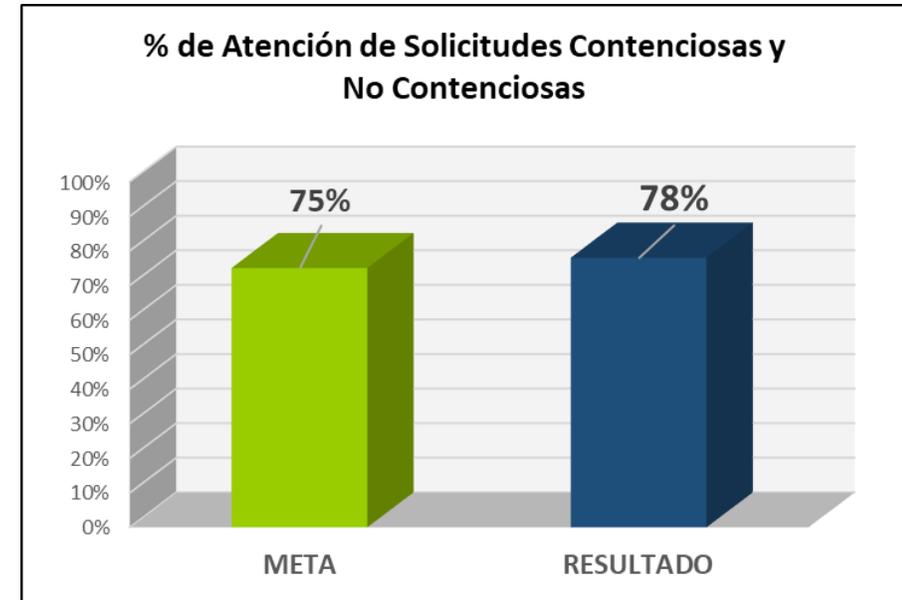
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **78%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de septiembre han ingresado 168 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 80 solicitudes que fueron ingresadas entre enero 2024 a setiembre 2024, de las cuales 62 solicitudes se atendieron dentro del plazo (78%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 992 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:

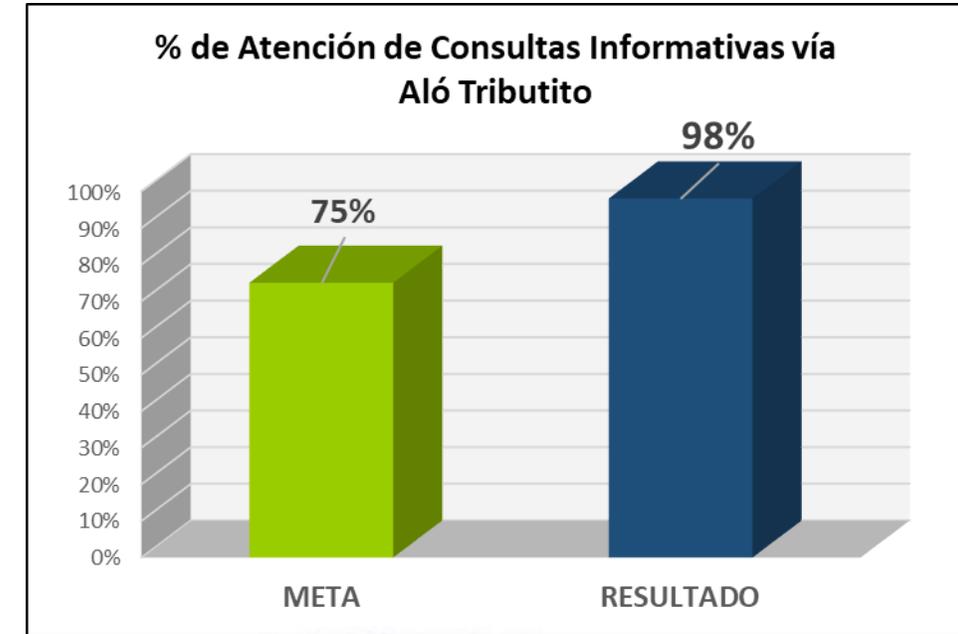
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 septiembre han ingresado un total de 1730 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1693 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:

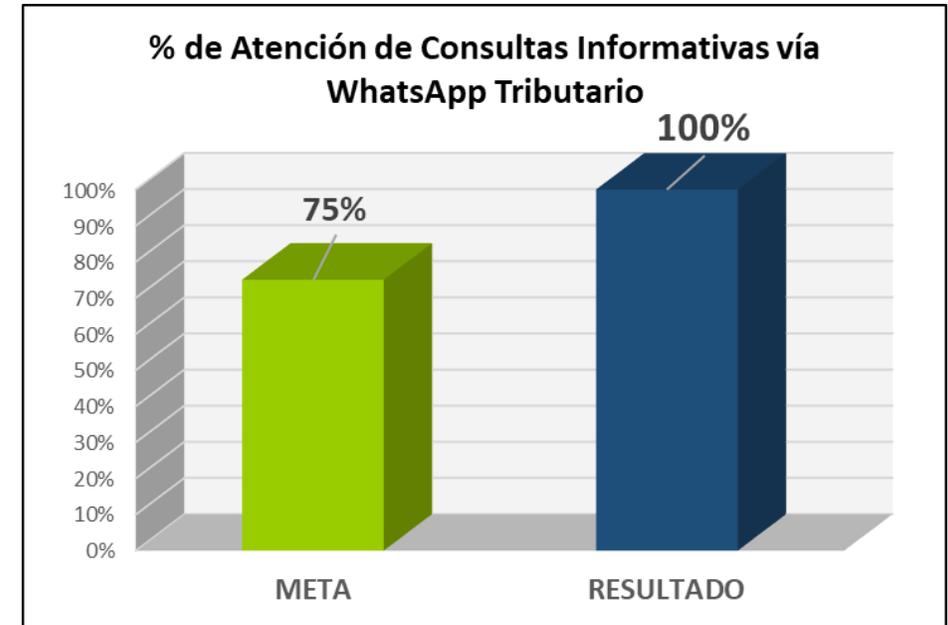
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de septiembre han ingresado un total de 1894 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.



## 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:

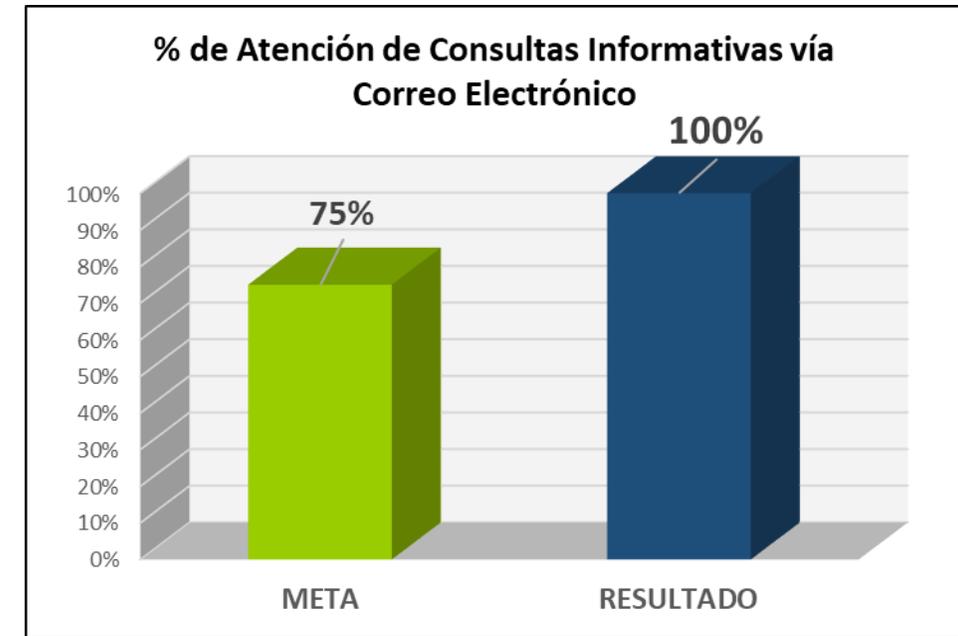
Atender no menos del 75% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 septiembre han ingresado un total de 269 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:

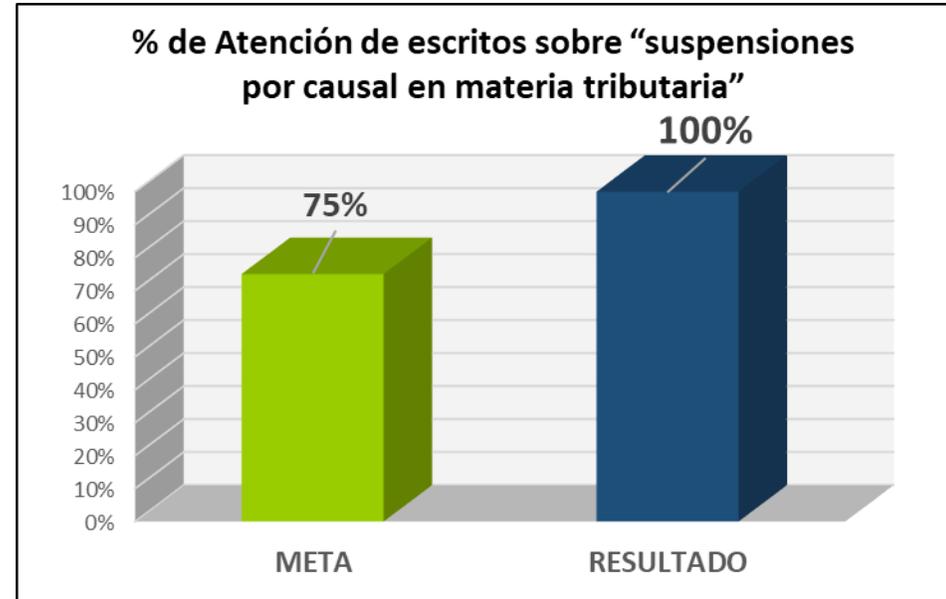
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### 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 septiembre han ingresado 11 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 09 correspondientes al mes de agosto y septiembre 2024. Hasta el cierre del mes de septiembre se tiene 02 escritos por atender, dentro del plazo de atención.



## 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:

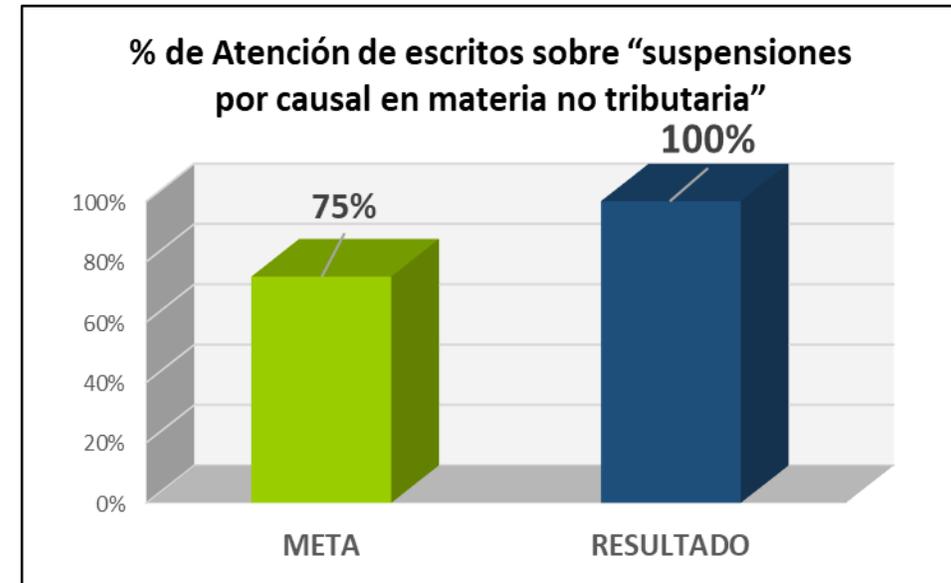
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### 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 septiembre 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 septiembre 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:

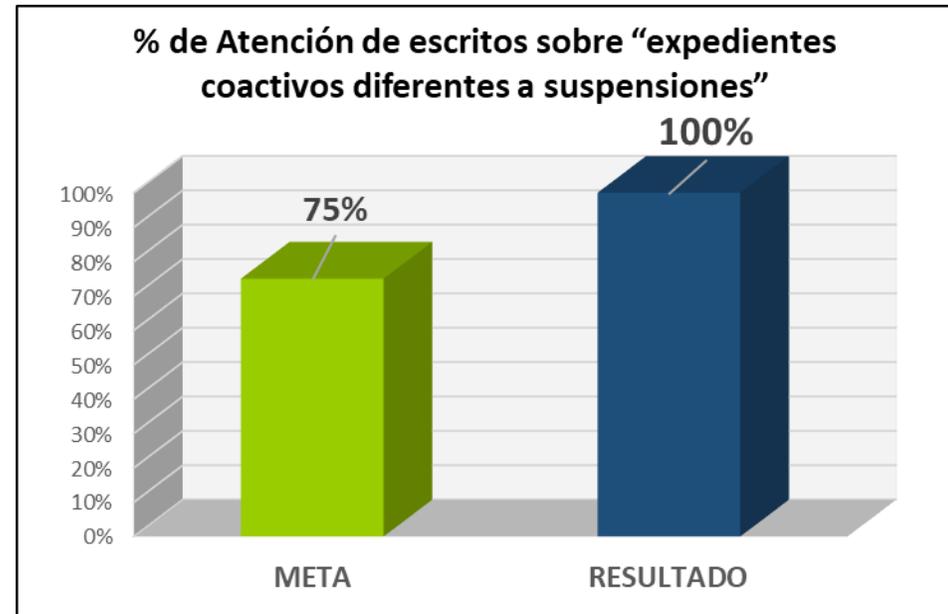
Atender no menos del 75% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### 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 septiembre han ingresado 67 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 58 escritos correspondientes al mes de agosto y septiembre 2024. Hasta el cierre del mes de septiembre se tienen 12 escritos por atender, dentro del plazo de atención.



# 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 para brindar un servicio de calidad”



*Miraflores*  
se vive mejor

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



Fecha de publicación de resultados: 16/10/2024