

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: OCTUBRE 2024

Gerencia de Administración Tributaria

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:

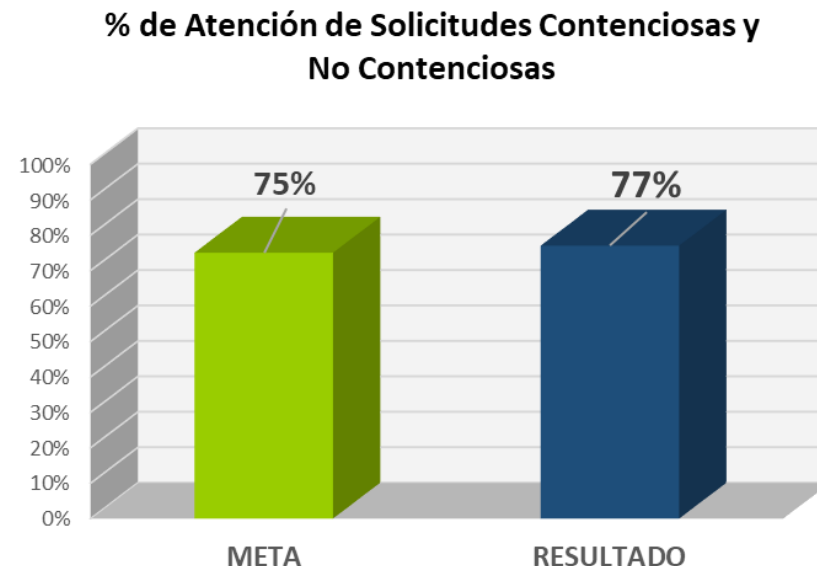
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de octubre han ingresado 168 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 179 solicitudes que fueron ingresadas entre enero 2024 a setiembre 2024, de las cuales 137 solicitudes se atendieron dentro del plazo (77%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 981 solicitudes.



COMPROMISO N° 02

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



INDICADOR:

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



META:

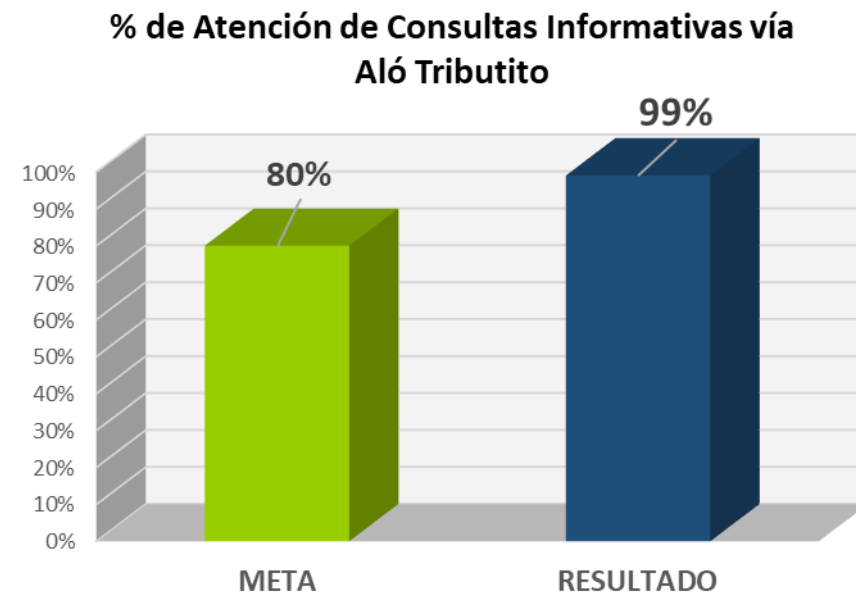
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de octubre han ingresado un total de 1601 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1577 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 99% 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 80%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario dentro del horario establecido.



META:

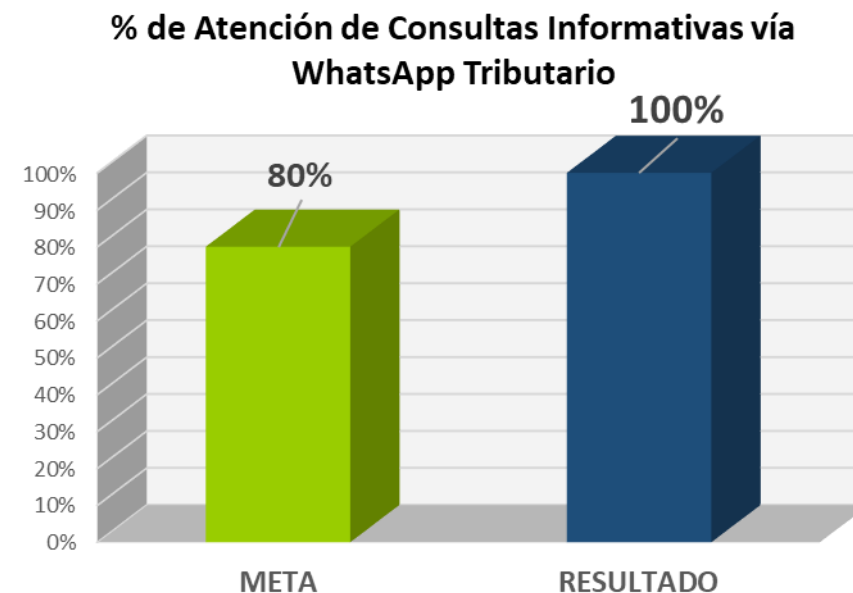
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 octubre han ingresado un total de 1937 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) en un plazo de 1 día hábil, no menor al 80%.



INDICADOR:

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



META:

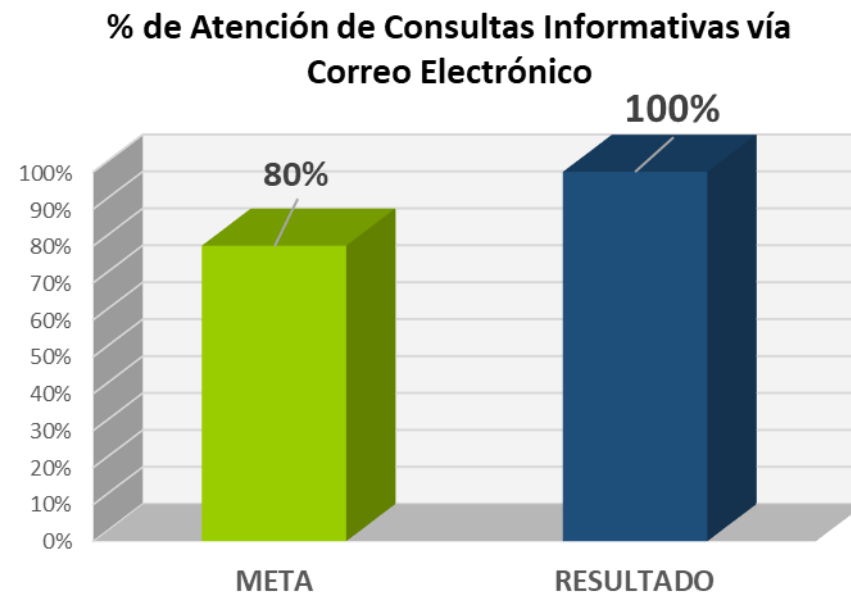
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 octubre han ingresado un total de 251 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” en un plazo de 15 días hábiles, no menor al 80%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria” en un plazo de 15 días hábiles.



META:

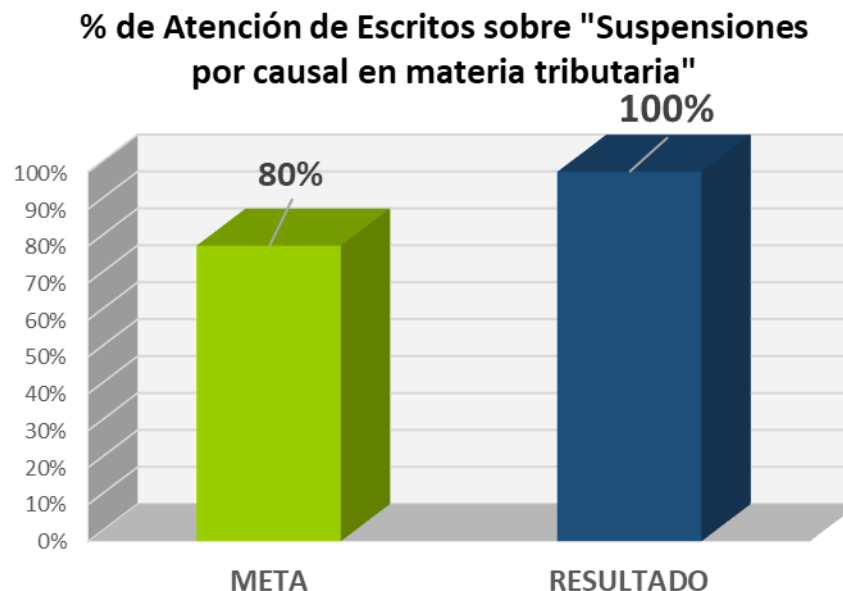
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 octubre han ingresado 06 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 07 correspondientes al mes de setiembre y octubre 2024. Hasta el cierre del mes de octubre se tiene 01 escrito por atender, dentro del plazo de atención.



COMPROMISO N° 06

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



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria” en un plazo de 08 días hábiles



META:

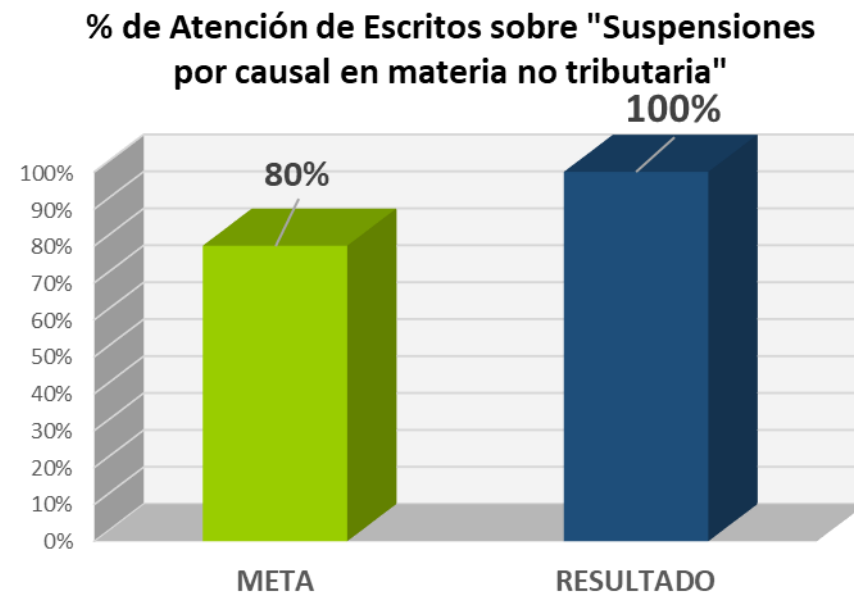
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 octubre 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 octubre no se tiene escritos pendientes por atender.



COMPROMISO N° 07

Atender los escritos sobre “Solicitudes diferentes a suspensiones” en un plazo de 30 días hábiles, no menor al 80%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “solicitudes diferentes a suspensiones” en un plazo de 30 días hábiles



META:

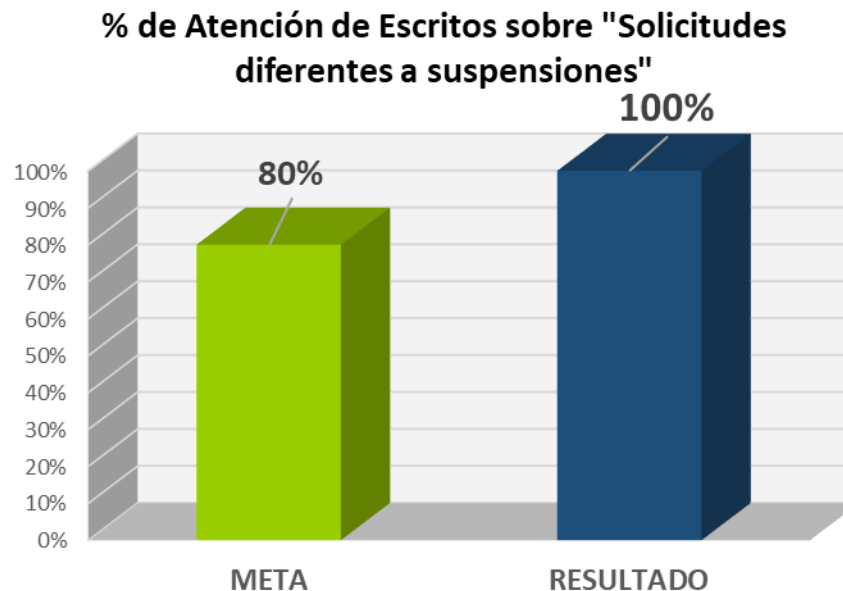
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 octubre han ingresado 85 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 57 escritos correspondientes al mes de septiembre y octubre 2024. Hasta el cierre del mes de octubre se tienen 39 escritos por atender, dentro del plazo de atención.



COMPROMISO N° 08

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



INDICADOR:

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



META:

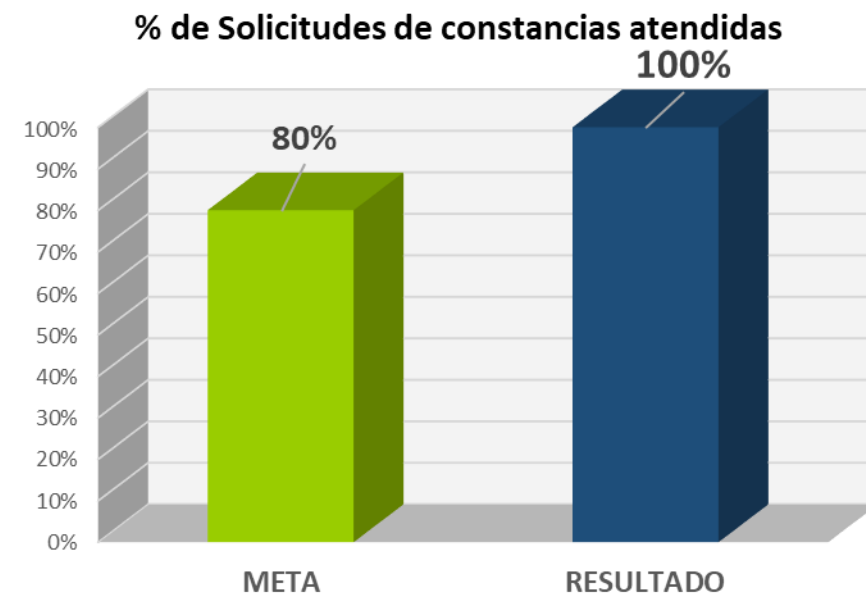
Atender **no menos del 80%** de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de octubre han ingresado 823 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes dentro del plazo máximo de 1 día hábil posterior a su presentación.



COMPROMISO N° 09

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



INDICADOR:

Tiempo máximo de atención del reclamo.



META:

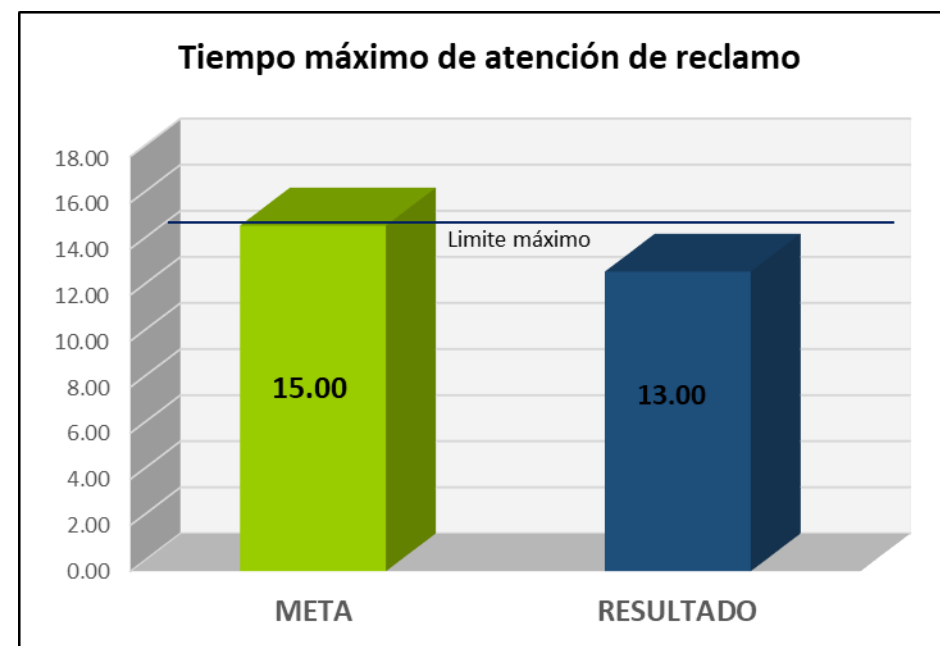
Atender el reclamo en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de reclamos de **13 días hábiles**

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

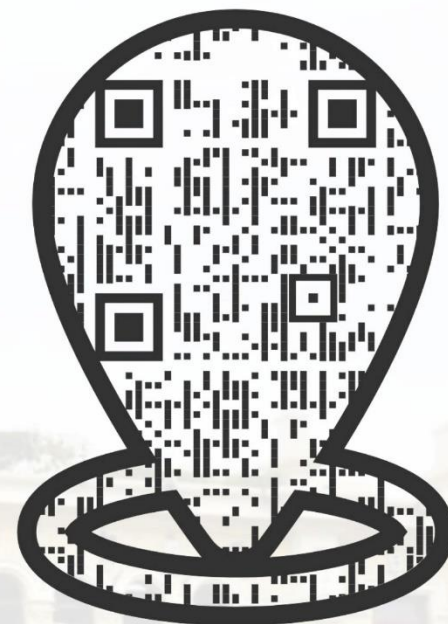
En el mes de octubre han ingresado 06 reclamos a la Gerencia de Administración Tributaria". El tiempo máximo para atender un reclamo fue de 13 días hábiles, cumpliendo la meta establecida. Al cierre del mes, se tiene 1 reclamo pendiente por atender, dentro del plazo.



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 para brindar un servicio de calidad”



miraflores
se vive mejor

www.miraflores.gob.pe



Fecha de publicación de resultados: 14/11/2024