

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: DICIEMBRE 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:

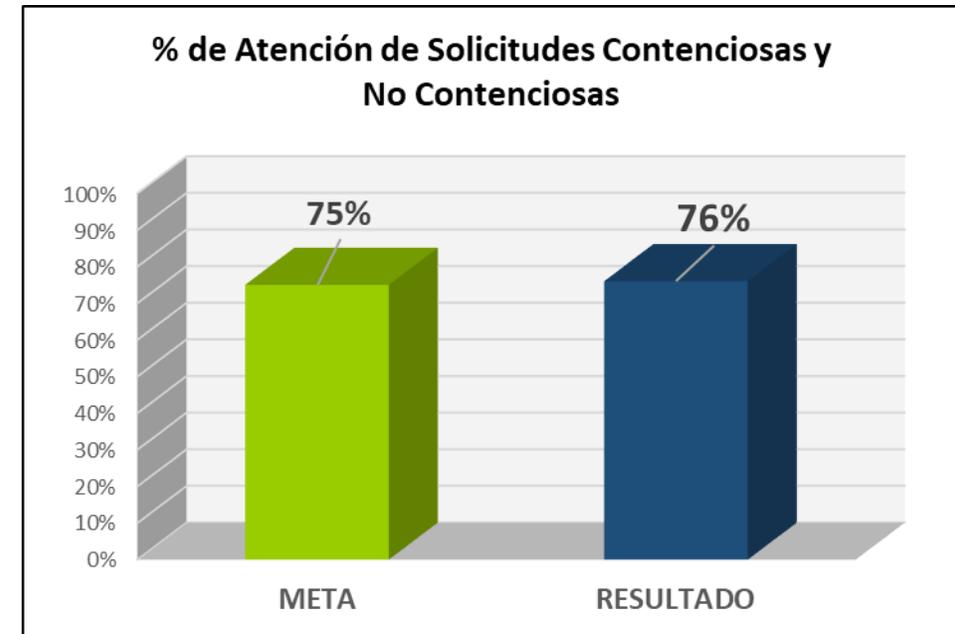
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 200 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 157 solicitudes que fueron ingresadas entre octubre 2023 a diciembre 2024, de las cuales 120 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 1036 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:

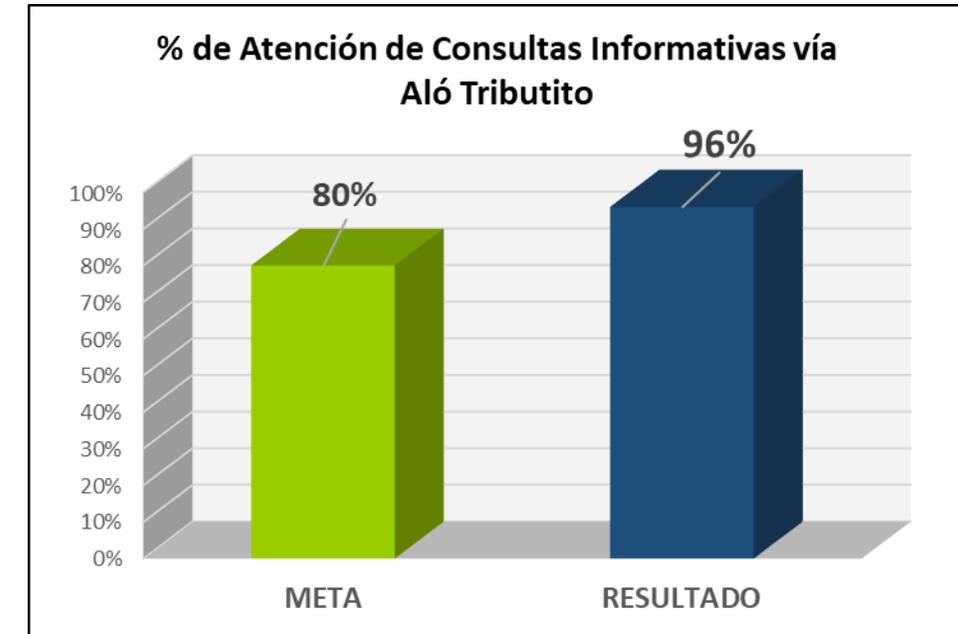
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **96%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado un total de 2075 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1984 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 96% 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:

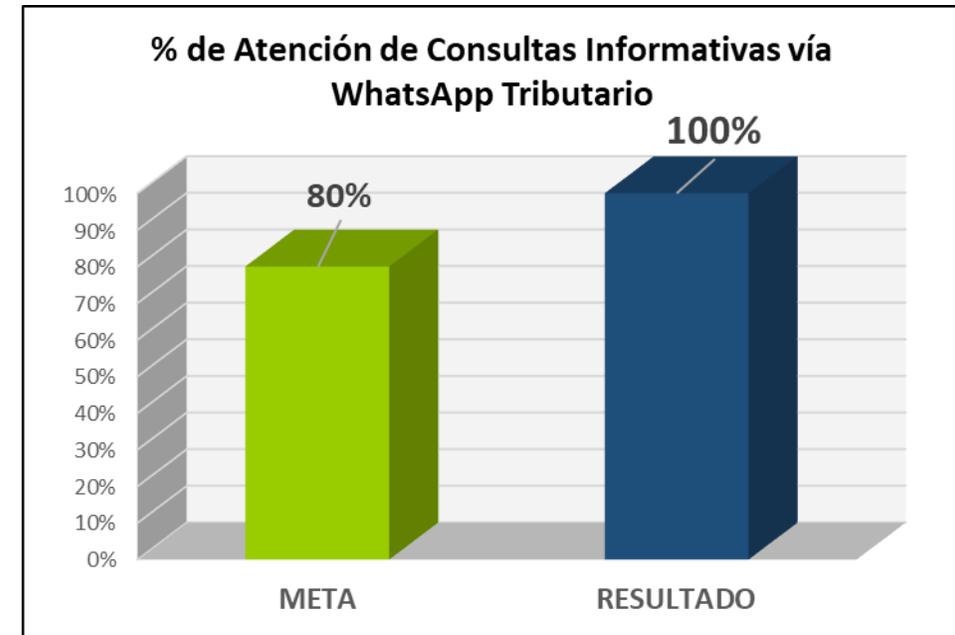
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 diciembre han ingresado un total de 2387 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:

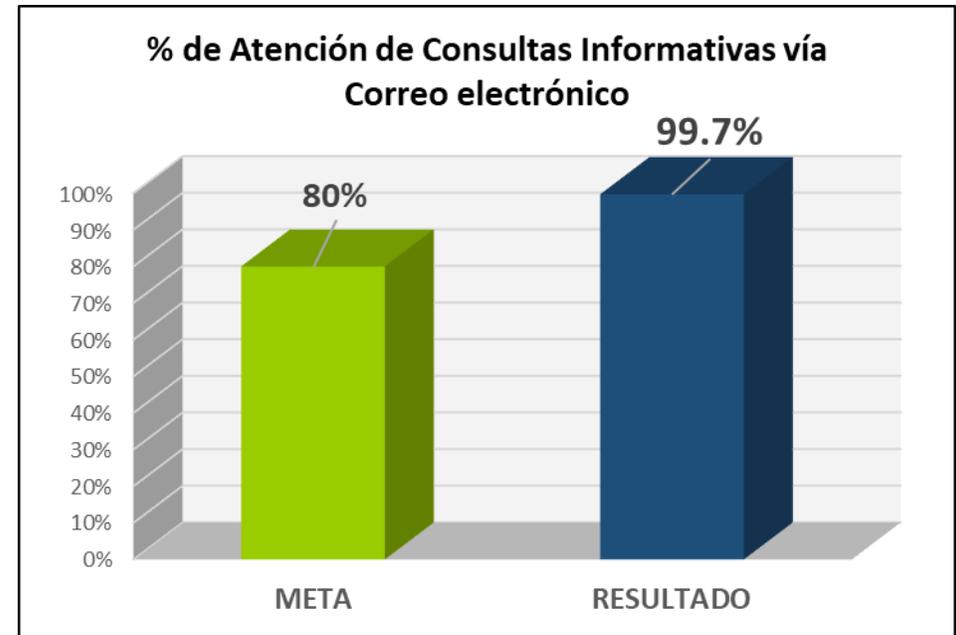
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.7%** de las consultas informativas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado un total de 328 consultas informativas al correo electrónico, de las cuales se atendieron 327 consultas dentro del plazo establecido, alcanzando el 99.7%.



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:

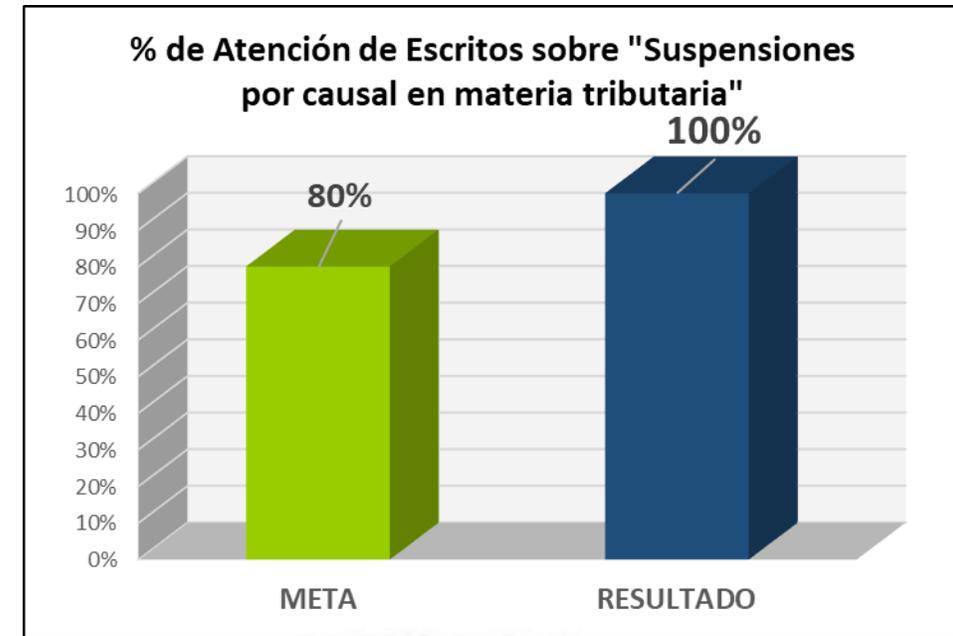
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 diciembre han ingresado 04 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 06 escritos correspondientes al mes de noviembre y diciembre 2024. Hasta el cierre del mes de diciembre no se tiene ningún escrito pendiente por atender.



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:

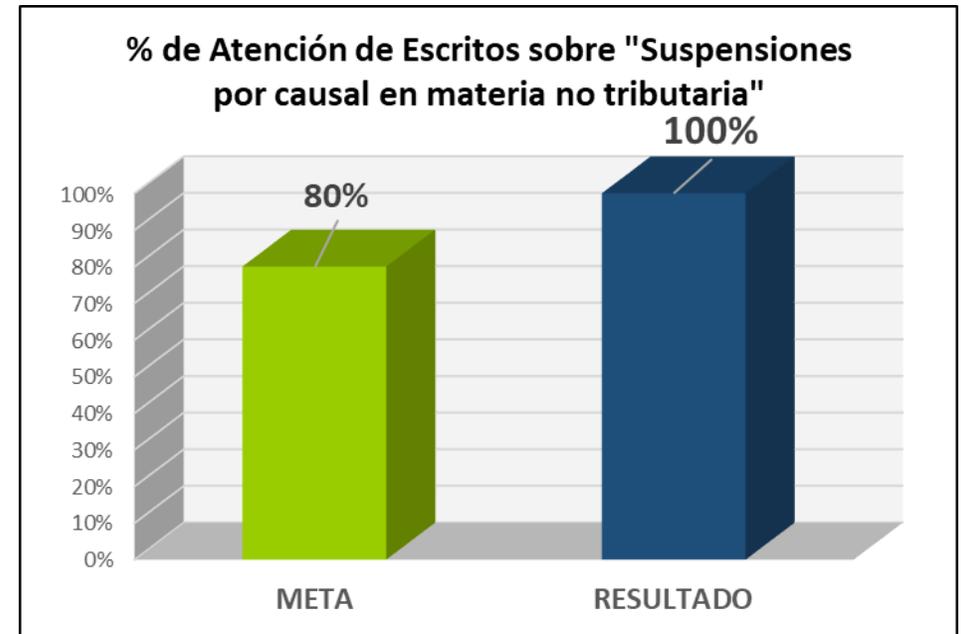
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 diciembre ha ingresado 1 nuevo escrito sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 3 escritos correspondientes a noviembre y diciembre 2024. Hasta el cierre del mes de diciembre no se tiene ningún escrito pendiente 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:

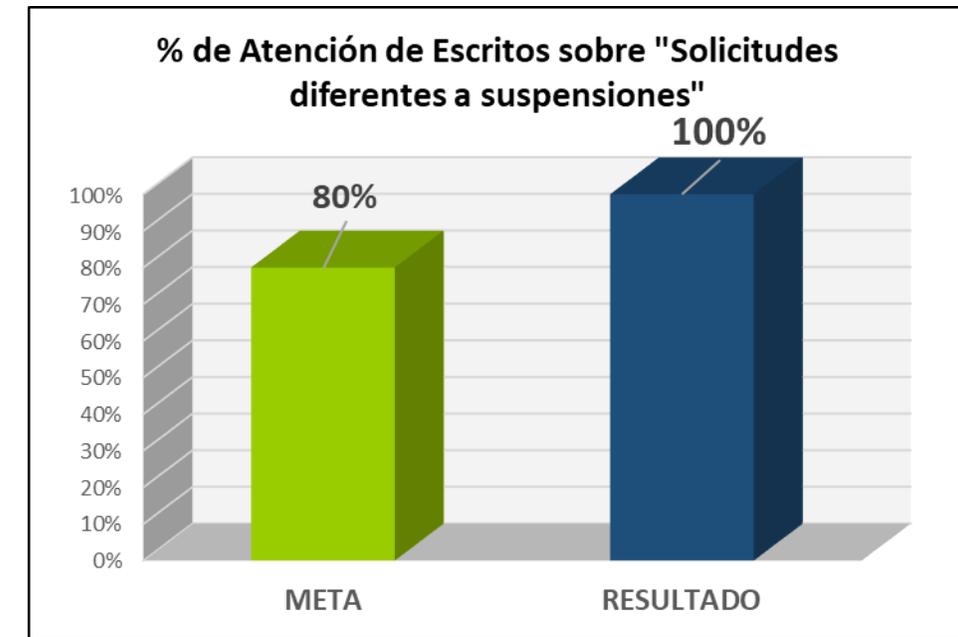
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 diciembre han ingresado 62 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 65 escritos correspondientes entre el mes de noviembre y diciembre 2024. Hasta el cierre del mes de diciembre se tienen 22 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:

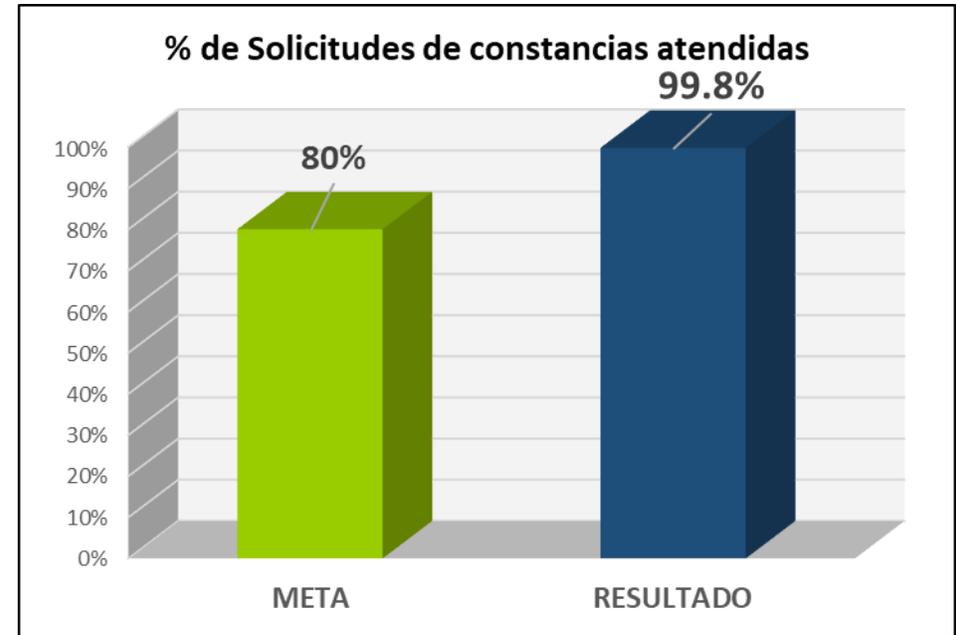
Atender **no menos del 80%** de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.8%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 873 solicitudes de "constancias sobre información tributaria", de las cuales se atendieron 871 solicitudes dentro del plazo, alcanzando el 99.8%.



COMPROMISO N° 09

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



INDICADOR:

Tiempo máximo de atención del reclamo.



META:

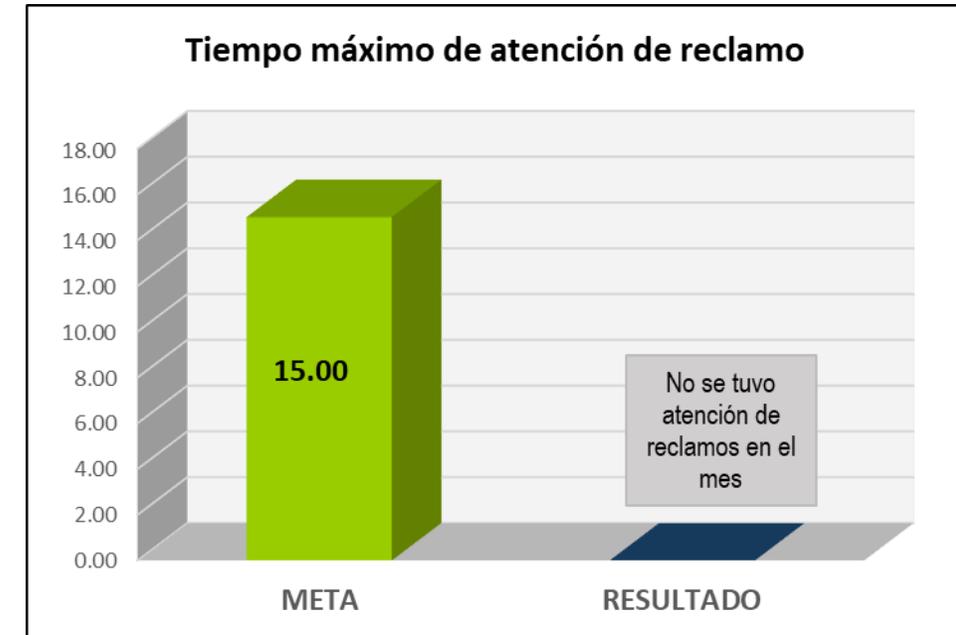
Atender el reclamo en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



RESULTADO:

No se realizó atenciones de reclamo en el mes de diciembre.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de diciembre ingresó 1 reclamo en el Libro de Reclamaciones, el cual se encuentra pendiente de atención al cierre del mes. El reclamo pendiente se encuentra aún dentro de su 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: 14/01/2025