

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: FEBRERO 2025

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:

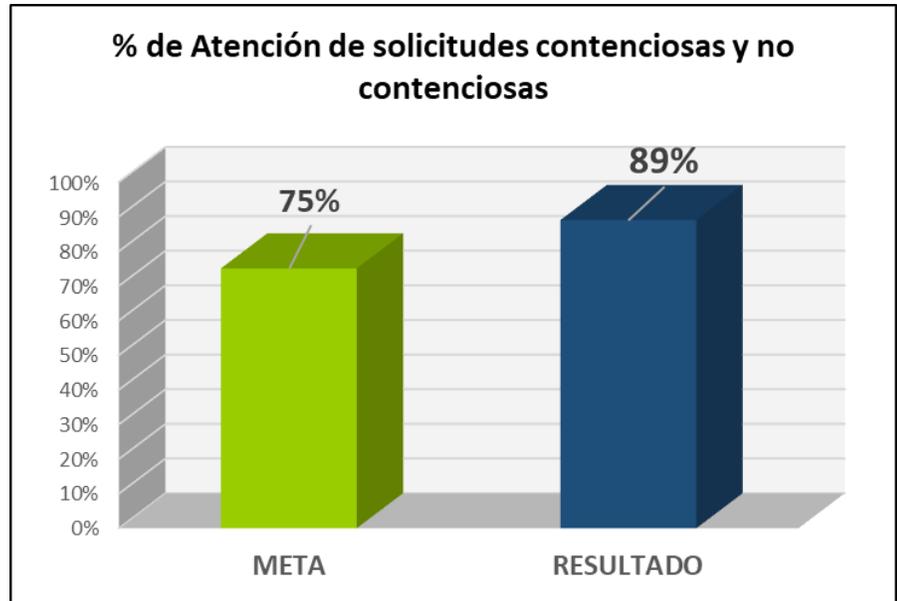
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **89%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 288 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 206 solicitudes que fueron ingresadas entre marzo 2024 a febrero 2025, de las cuales 183 solicitudes se atendieron dentro del plazo (89%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 871 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:

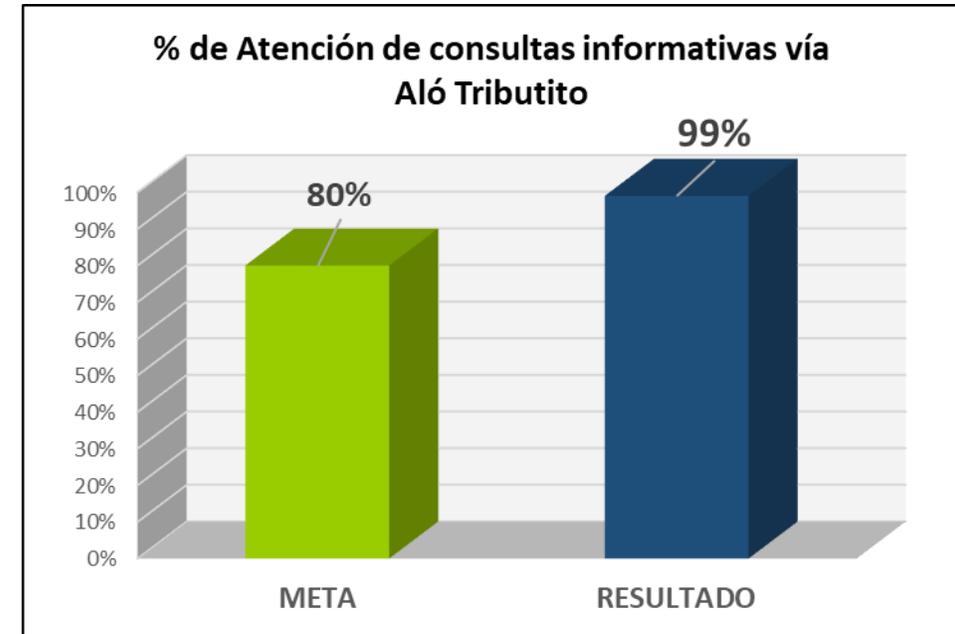
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 febrero han ingresado un total de 3634 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 3589 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:

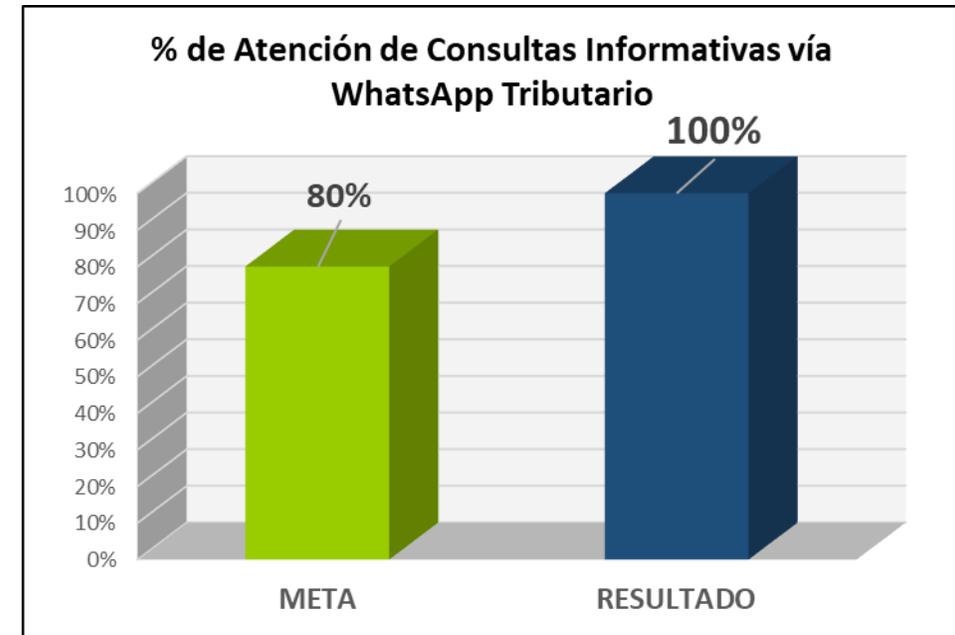
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 febrero han ingresado un total de 4532 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:

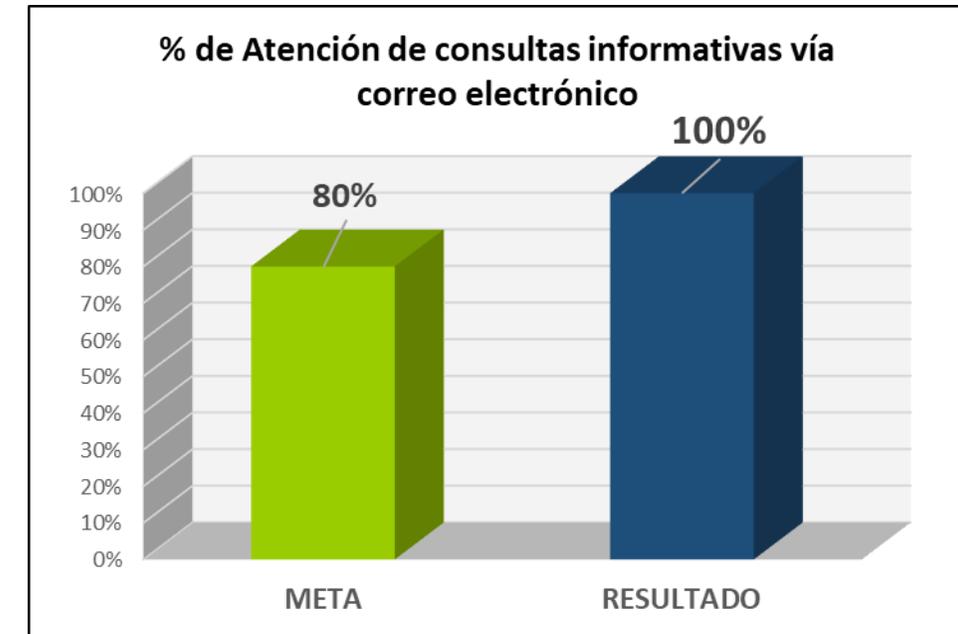
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 febrero han ingresado un total de 794 consultas informativas al correo electrónico, de las cuales se atendieron en su totalidad dentro del plazo establecido, 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:

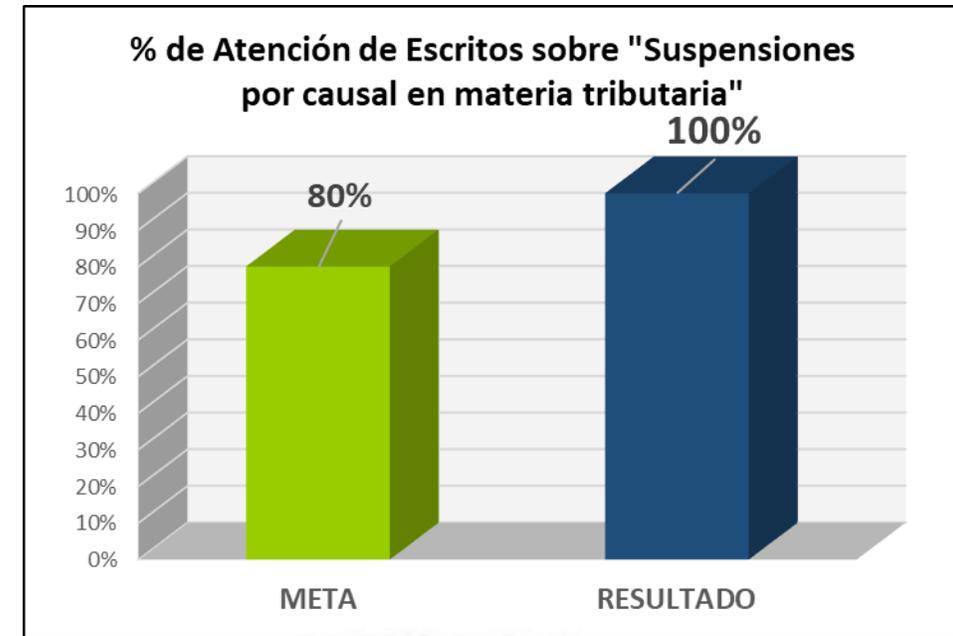
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 febrero han ingresado 21 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 16 escritos correspondientes al mes de enero y febrero 2025. Hasta el cierre del mes de febrero se tiene 10 escritos pendientes por atender dentro del plazo establecido.



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:

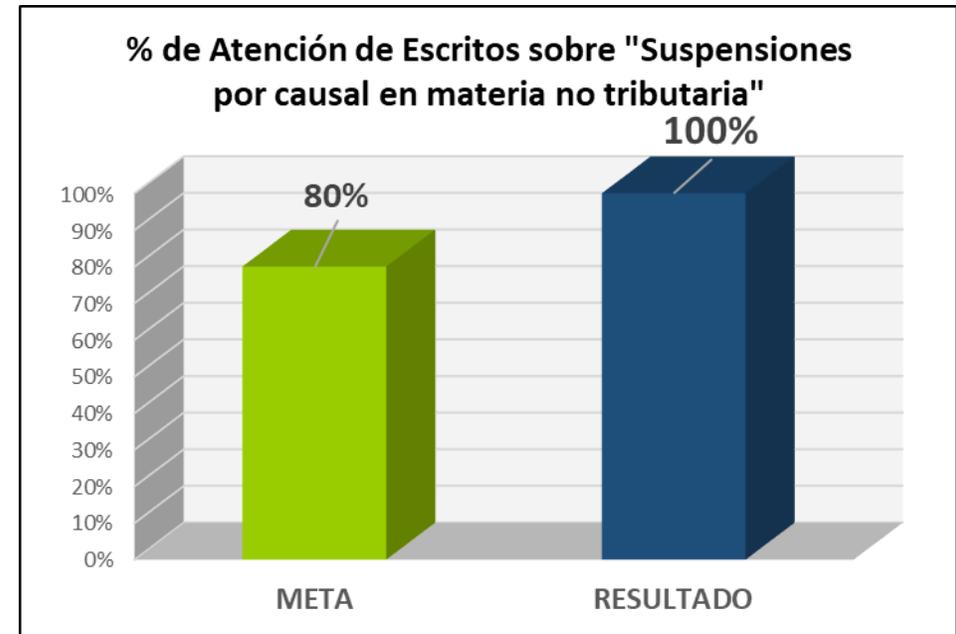
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 febrero ha ingresado 14 nuevos escrito sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 23 escritos correspondientes a enero y febrero 2025. Hasta el cierre del mes de febrero se tienen 05 escritos pendientes por atender dentro del plazo establecido.



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:

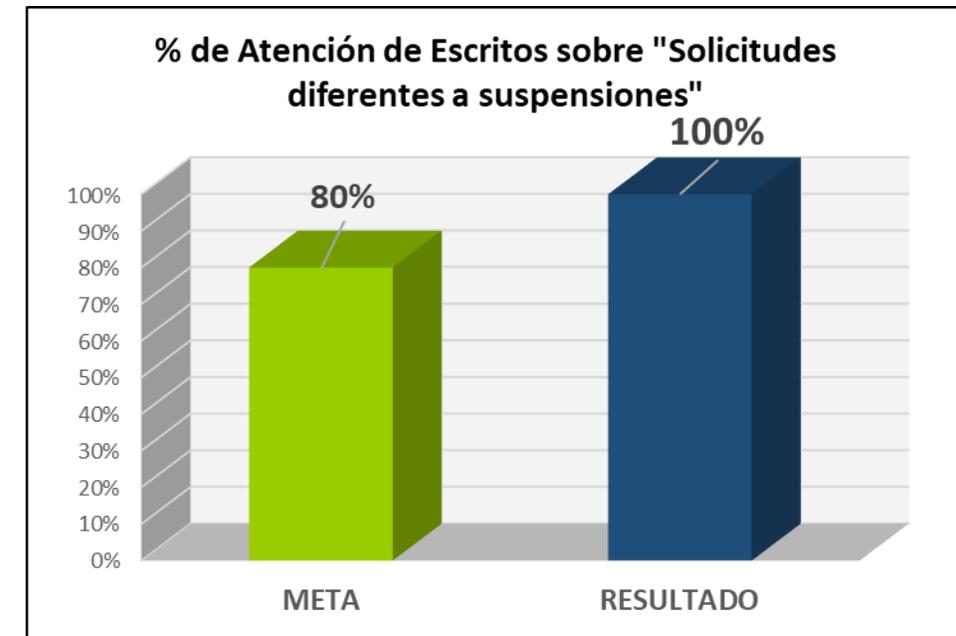
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 febrero han ingresado 66 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 54 escritos correspondientes al mes de enero y febrero 2025. Hasta el cierre del mes de febrero se tienen 32 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:

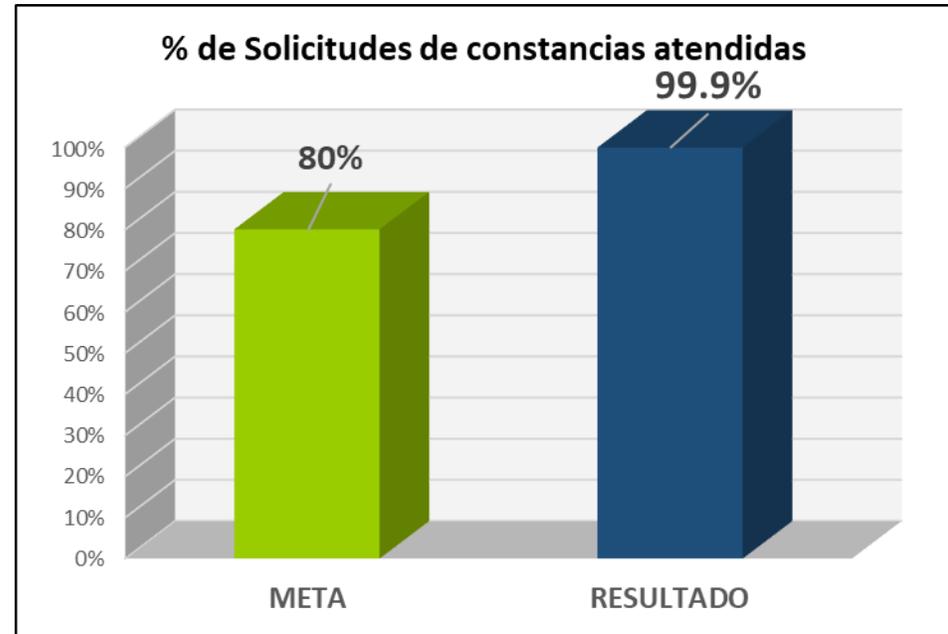
Atender **no menos del 80%** de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.9%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 1164 solicitudes de "constancias sobre información tributaria", de las cuales se atendieron 1163 solicitudes dentro del plazo, alcanzando el 99.9%.



COMPROMISO N° 09

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



INDICADOR:

Tiempo máximo de atención del reclamo.



META:

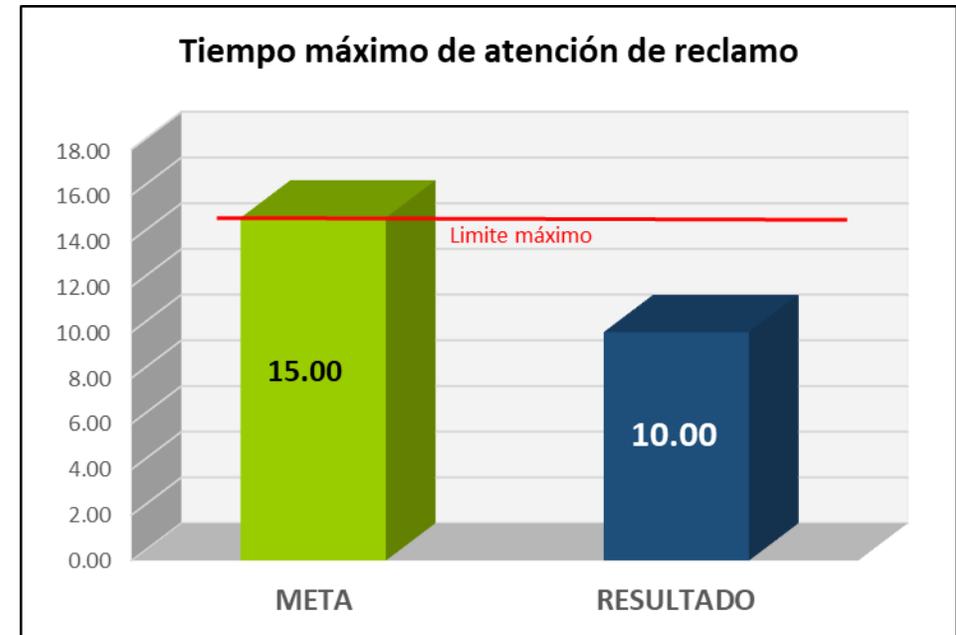
Atender el reclamo en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de reclamos de **10 días hábiles.**

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero ingresó 9 reclamos en el Libro de Reclamaciones, asimismo se alcanzó un tiempo máximo de atención de reclamos de 10 días hábiles logrando la meta establecida. Hasta el cierre del mes de febrero se tiene 3 reclamos pendientes por atender, dentro del plazo de atención.



CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



Tributos Miraflores (Call Center):

(01) 755-0098



WhatsApp Tributario:

(993 077 721)



Correo electrónico

(servicios_rentas@miraflores.gob.pe)



Atención Presencial

Av. 28 de Julio N° 873 (Plataforma Tributaria)



Ubicación



ESCANEA AQUÍ

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: 20/03/2025