

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: MARZO 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:

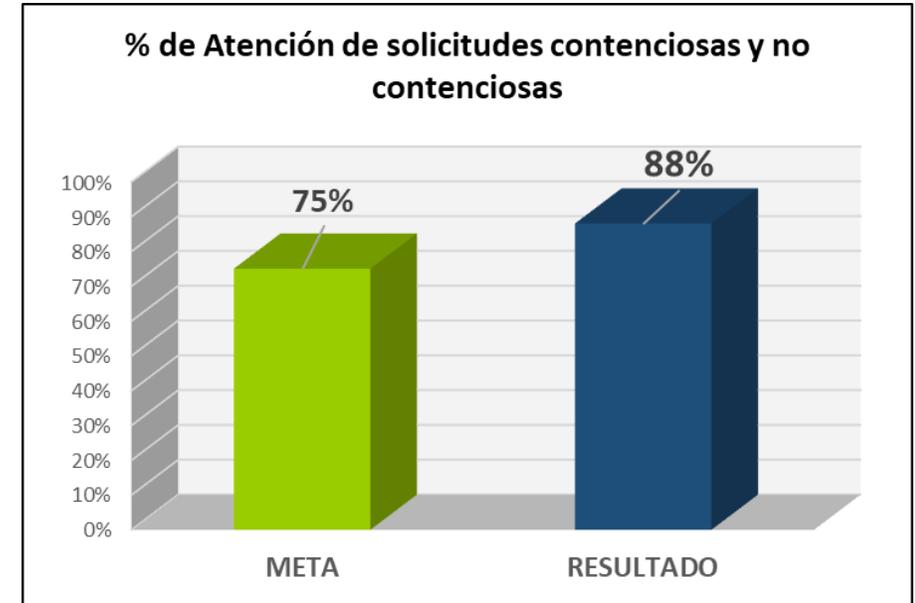
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **88%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado 228 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 243 solicitudes que fueron ingresadas entre abril 2024 a marzo 2025, de las cuales 214 solicitudes se atendieron dentro del plazo (88%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 856 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:

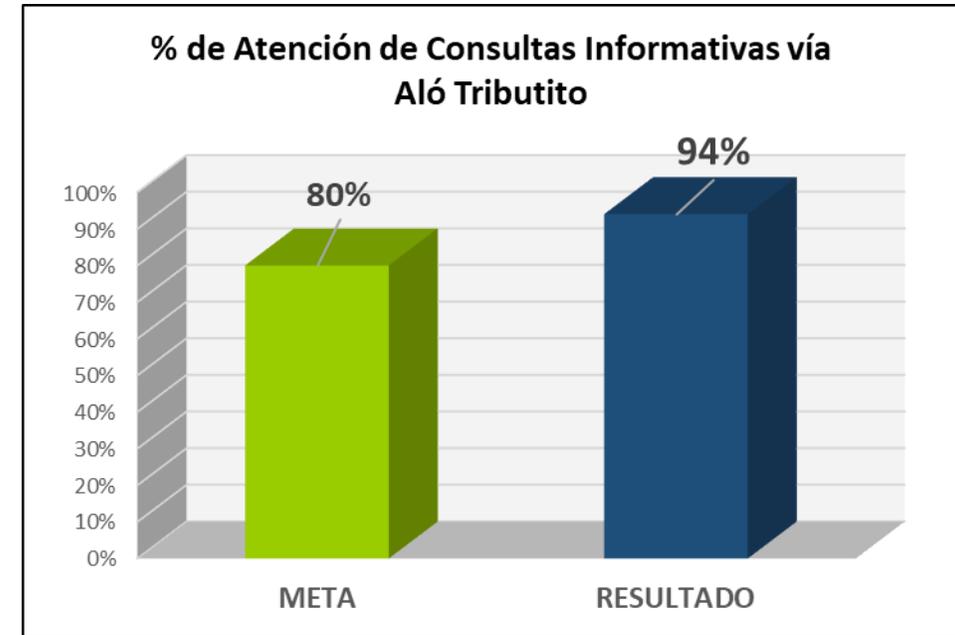
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **94%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado un total de 2455 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2297 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 94% 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:

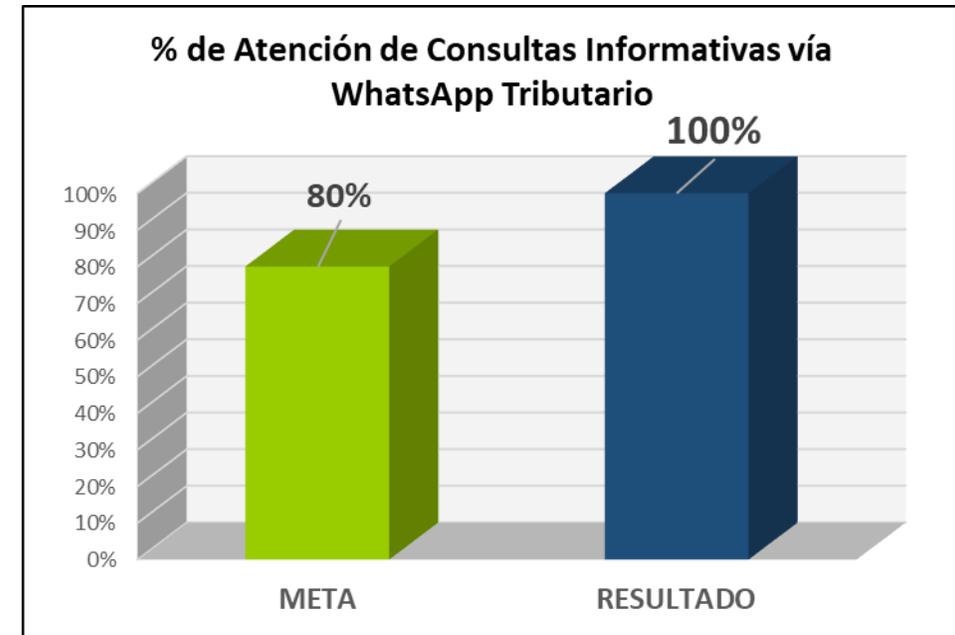
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 marzo han ingresado un total de 2704 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:

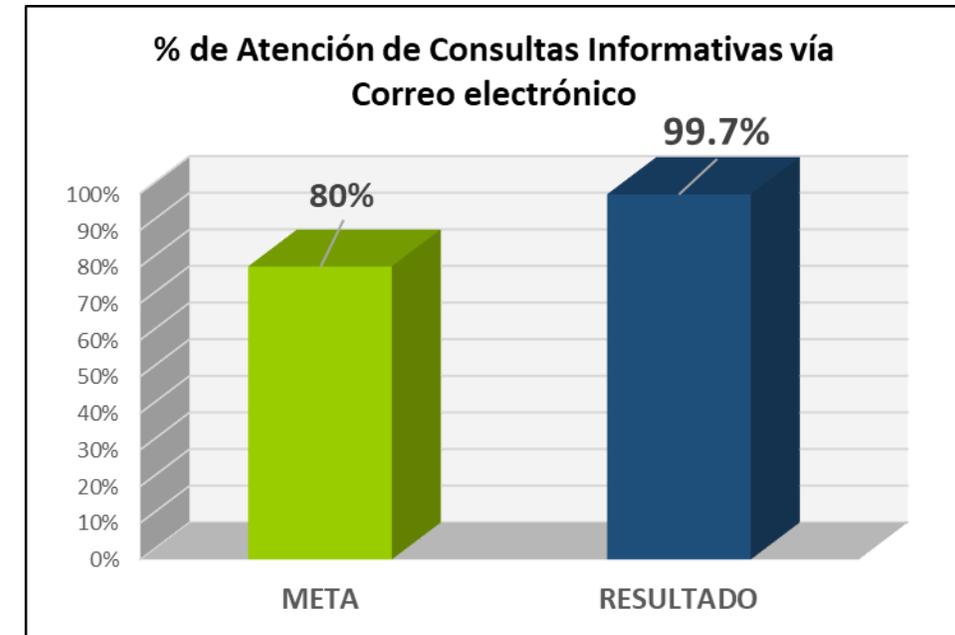
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 marzo han ingresado un total de 387 consultas informativas al correo electrónico, de las cuales se atendieron 386 consultas en el 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:

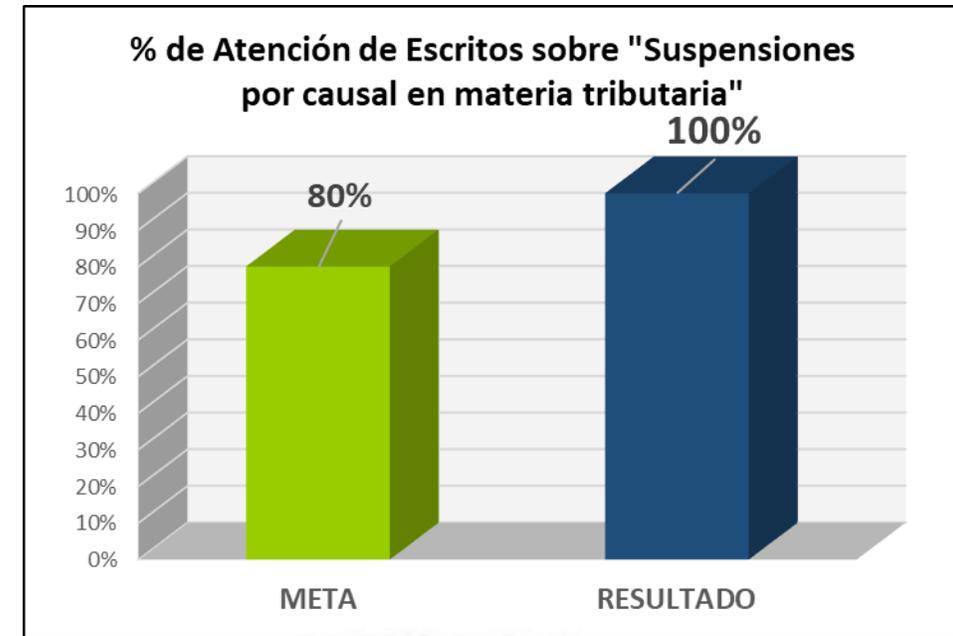
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### 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 marzo han ingresado 40 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 43 escritos correspondientes al mes de febrero y marzo 2025. Hasta el cierre del mes de marzo se tiene 07 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:

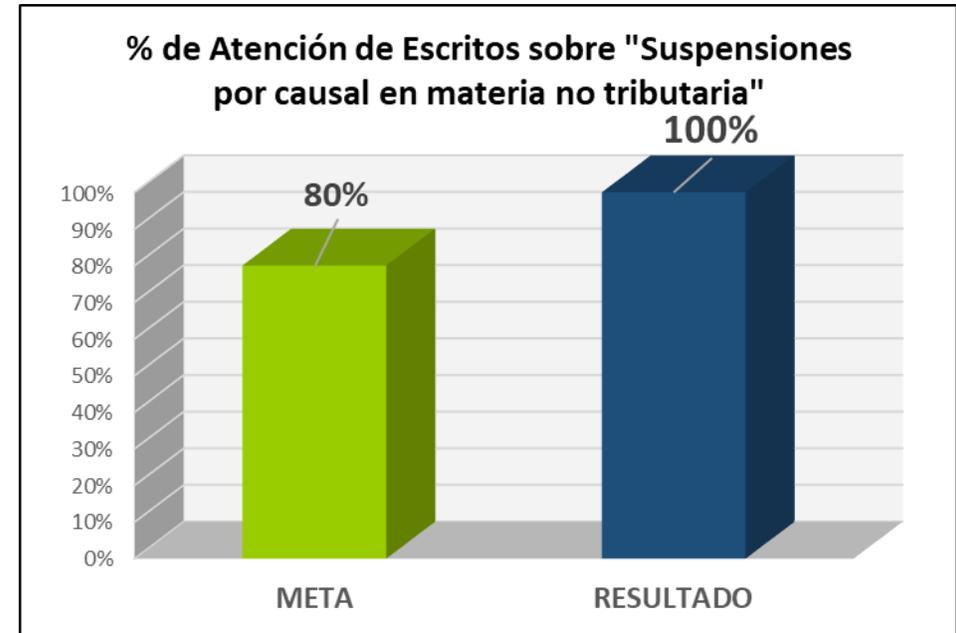
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### 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 marzo ha ingresado 10 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 14 escritos correspondientes a febrero y marzo 2025. Hasta el cierre del mes de marzo se tiene 01 escrito pendiente 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:

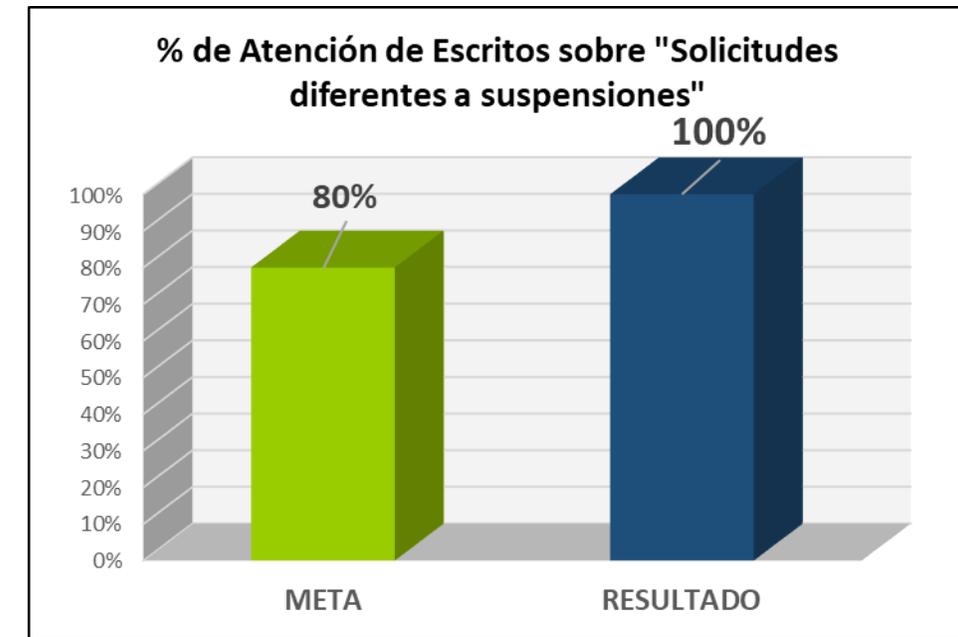
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### 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 marzo han ingresado 40 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 63 escritos correspondientes al mes de febrero y marzo 2025. Hasta el cierre del mes de marzo se tienen 09 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:

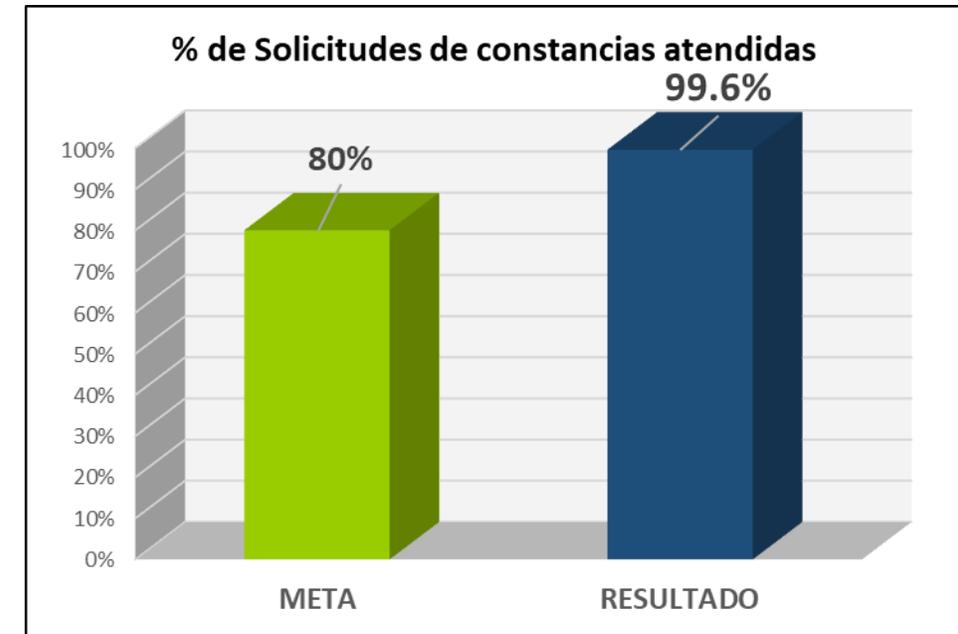
Atender **no menos del 80%** de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.6%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado 1133 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron 1132 solicitudes, de las cuales 1128 solicitudes fueron atendidas dentro del plazo establecido, logrando un 99.6%. Asimismo, se tiene 1 solicitud por atender, dentro del plazo de atención.



## COMPROMISO N° 09

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



### INDICADOR:

Tiempo máximo de atención del reclamo.



### META:

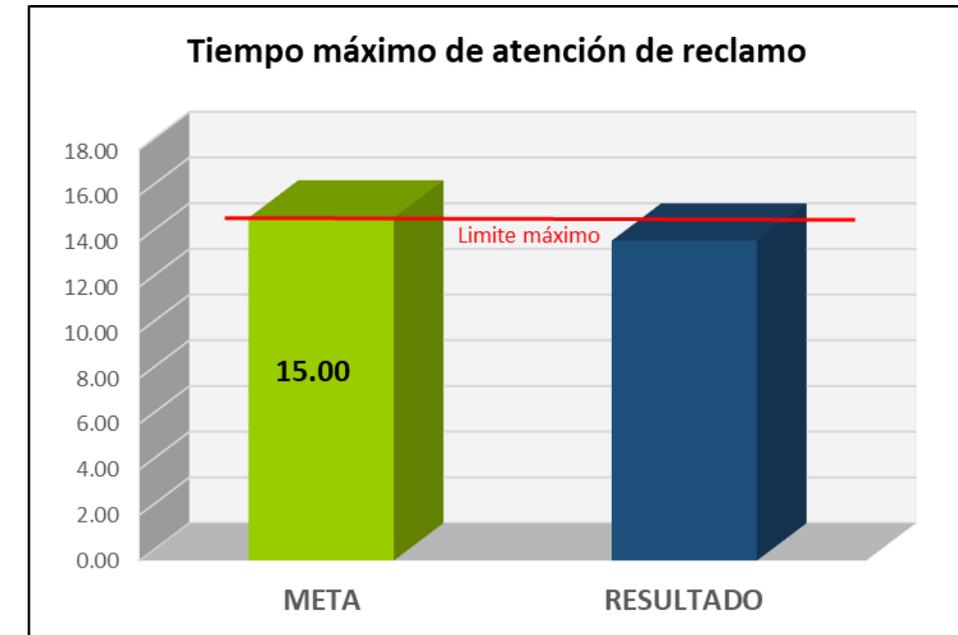
Atender el reclamo en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de reclamos de **14 días hábiles.**

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo ingresó 10 reclamos en el Libro de Reclamaciones, asimismo se alcanzó un tiempo máximo de atención de reclamos de 14 días hábiles logrando la meta establecida. Hasta el cierre del mes de marzo se tiene 4 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](mailto: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: 15/04/2025