

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: MAYO 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:

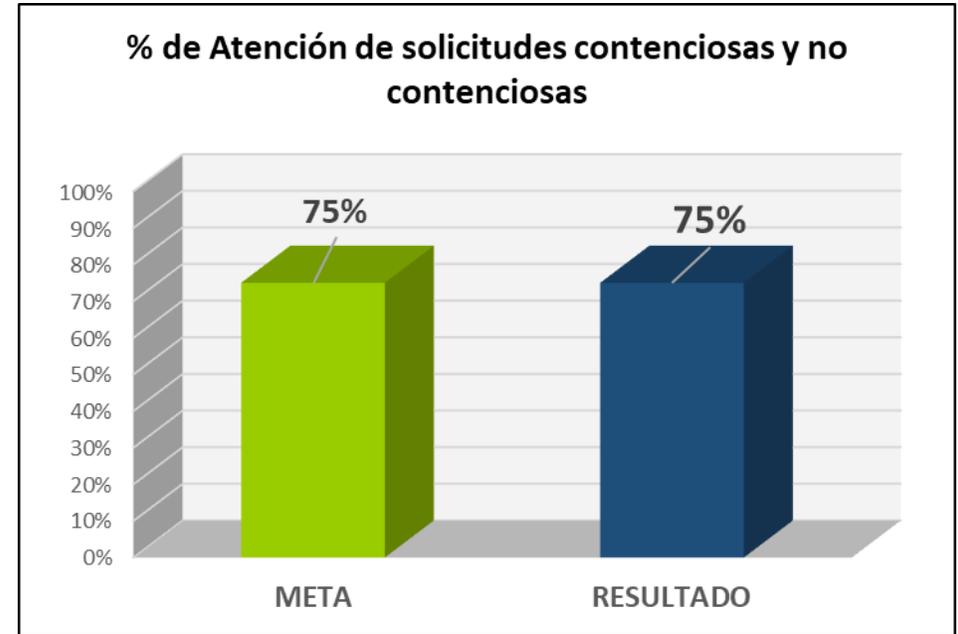
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **75%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado 223 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 338 solicitudes que fueron ingresadas entre marzo 2024 a mayo 2025, de las cuales 254 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 642 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 Aló Tributito dentro del horario establecido.



### META:

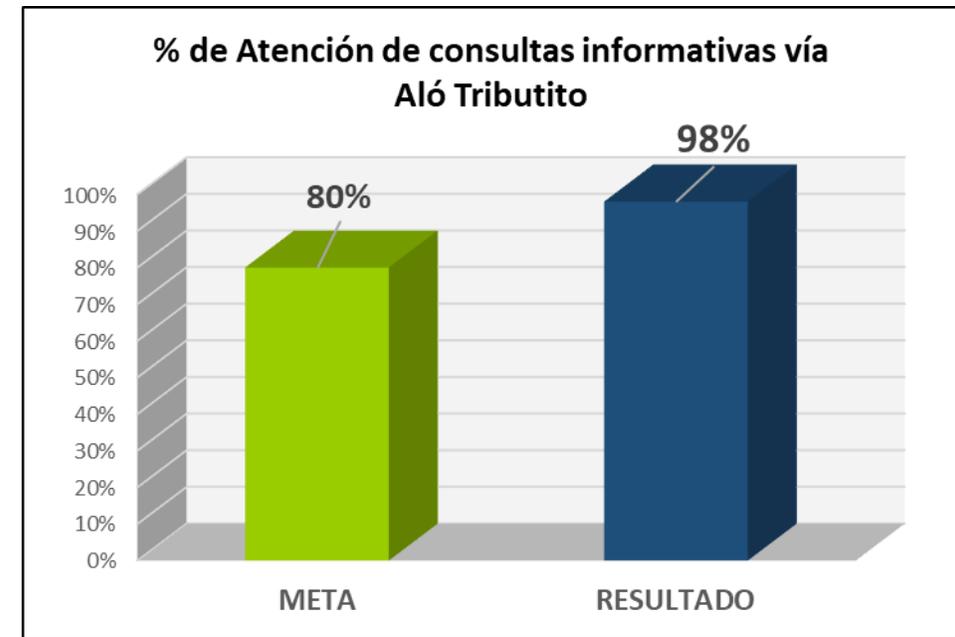
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **98%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado un total de 1936 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1904 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 80%.



### INDICADOR:

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



### META:

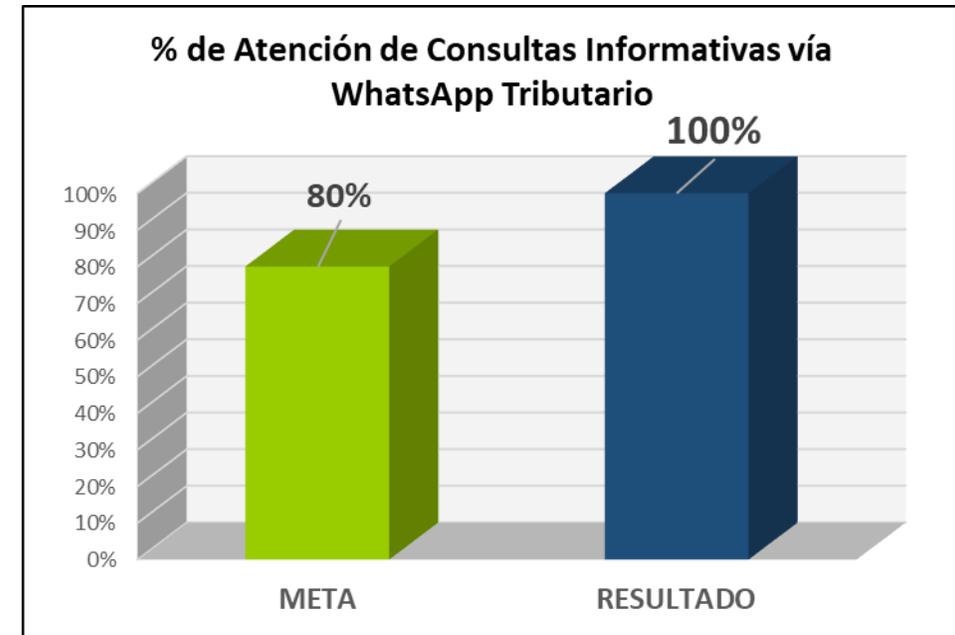
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### 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 mayo han ingresado un total de 2636 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:

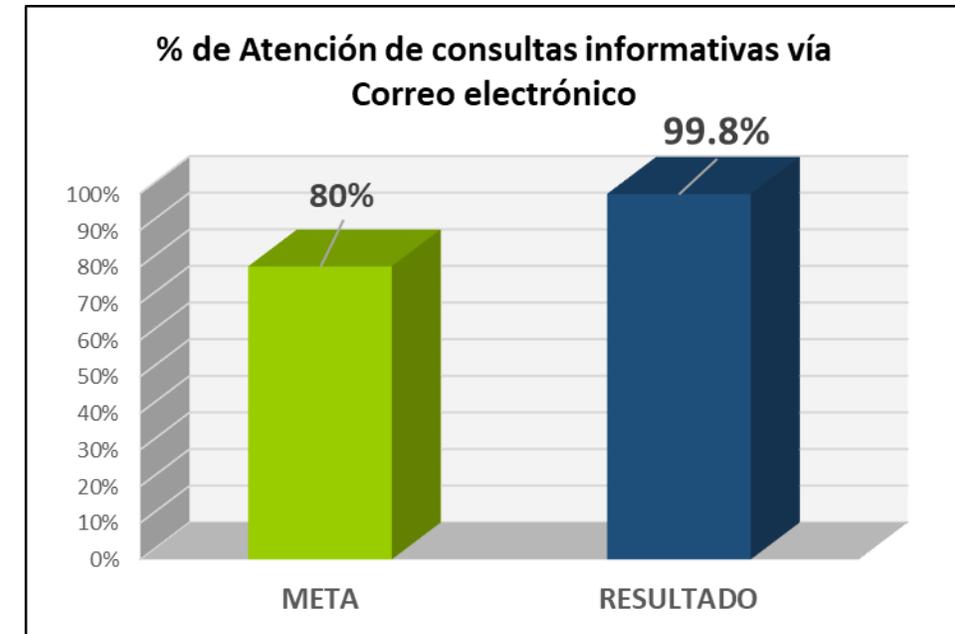
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.8%** de las consultas informativas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado un total de 468 consultas informativas al correo electrónico, las cuales se atendieron 467 dentro del plazo establecido, alcanzando un 99.8% de cumplimiento.



## 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:

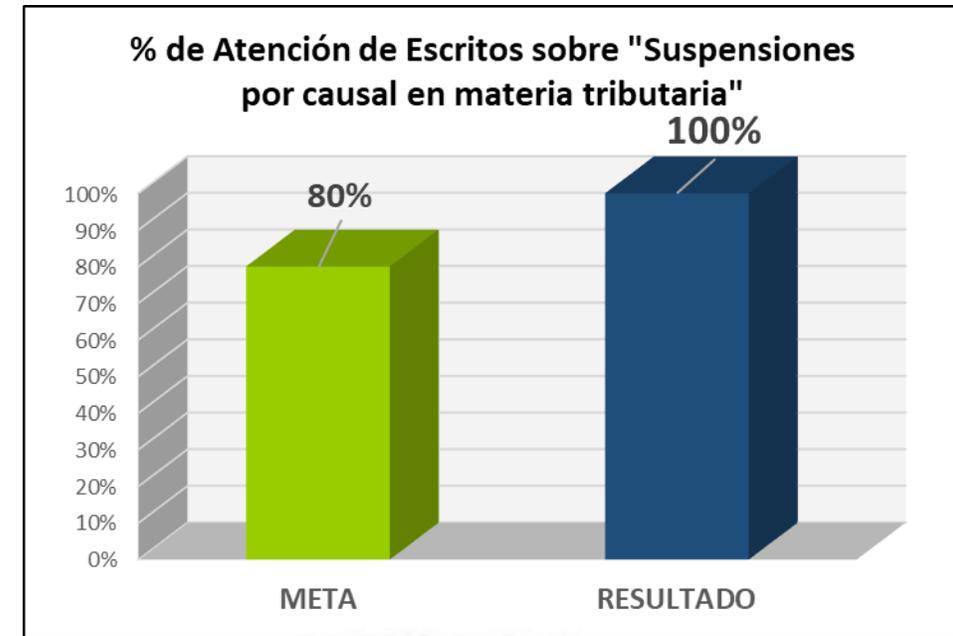
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### 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 mayo han ingresado 34 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 22 escritos correspondientes al mes de abril y mayo 2025. Hasta el cierre del mes de mayo se tiene 20 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:

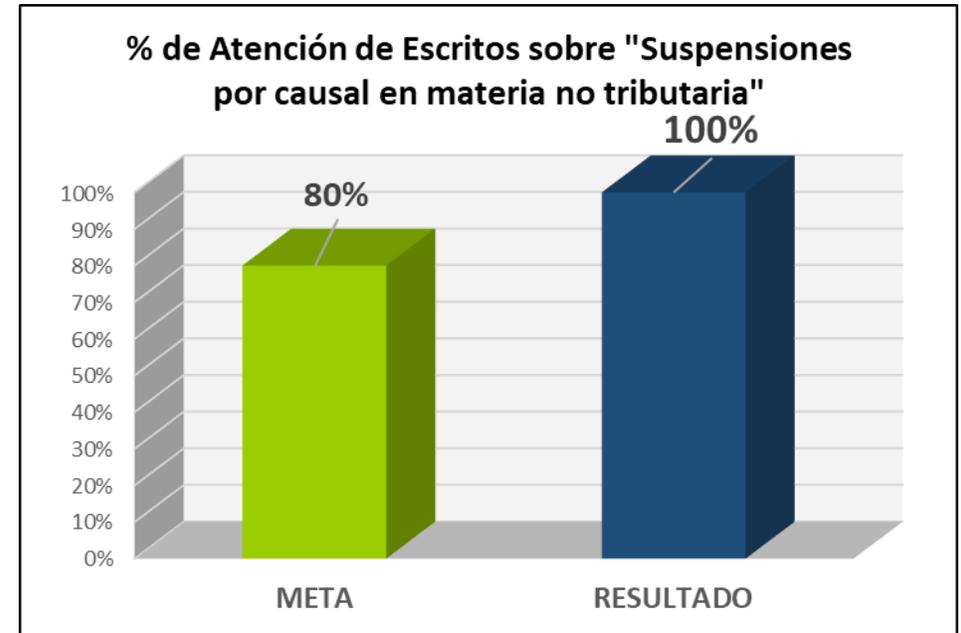
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### 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 mayo ha ingresado 34 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 44 escritos correspondientes a abril y mayo 2025. Hasta el cierre del mes de mayo se tiene 06 escritos 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:

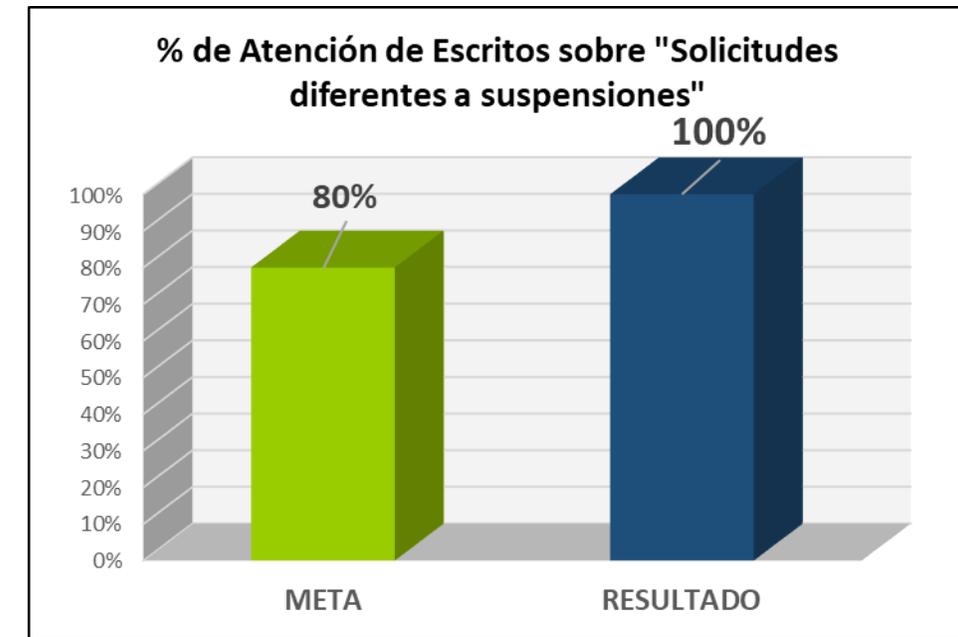
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### 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 mayo han ingresado 32 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 26 escritos correspondientes al mes de abril y mayo 2025. Hasta el cierre del mes de mayo se tienen 21 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:

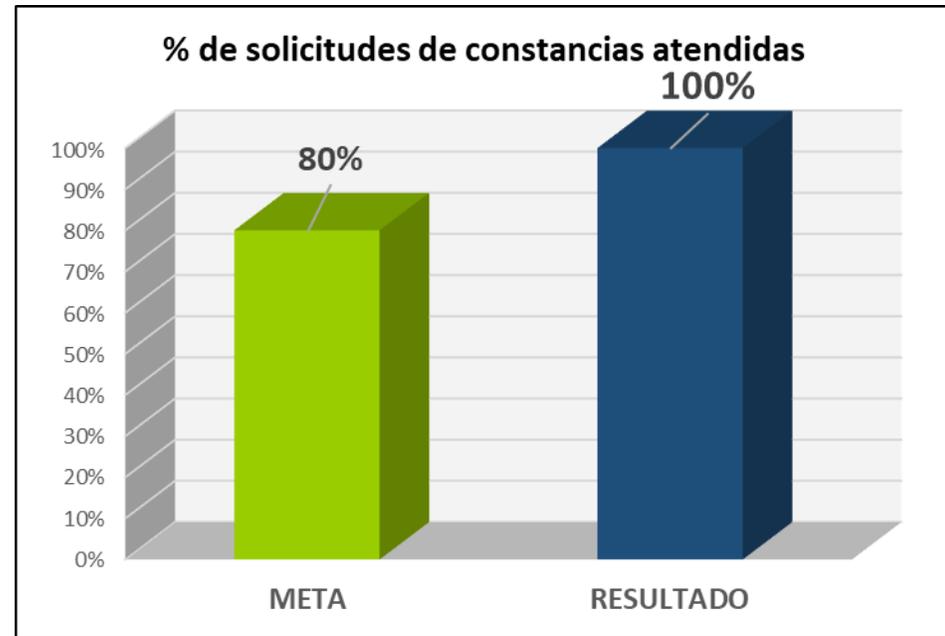
Atender no menos del 80% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



### 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 mayo han ingresado 967 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes, logrando un 100% de cumplimiento.



## COMPROMISO N° 09

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



### INDICADOR:

Tiempo máximo de atención del reclamo.



### META:

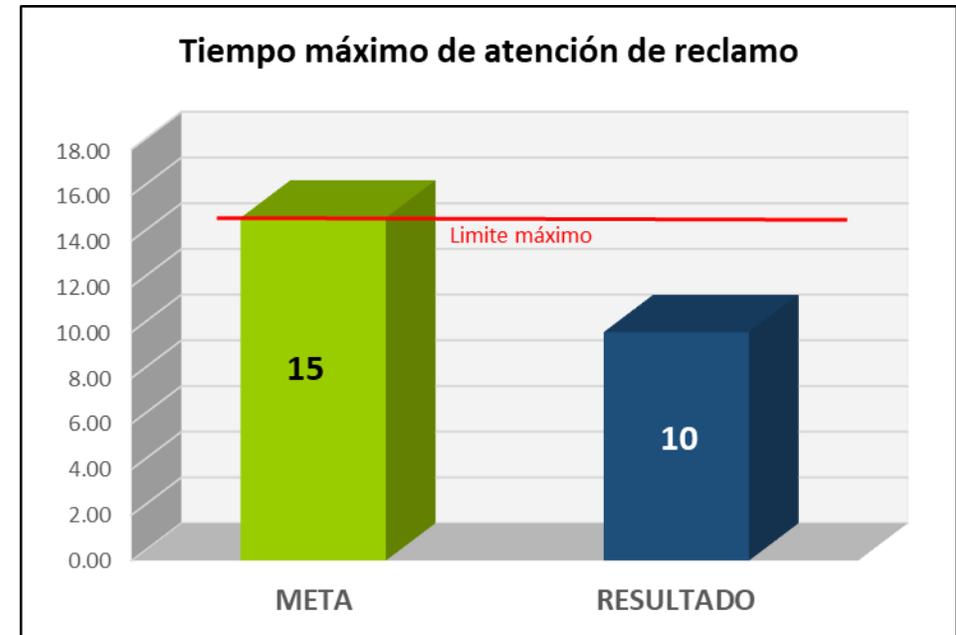
Atender el reclamo en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



### 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 mayo no ingresó ningún reclamo, sin embargo se atendieron 03 reclamos ingresados en el mes de abril que estaban pendientes por atender. La atención de los reclamos se realizó dentro del plazo máximo establecido.



# 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: 16/06/2025