

# COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA AL SERVICIO DEL VECINO

GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA



**Tributos Miraflores:** (Call Center)  
☎ (01) 755 0098 Opción 1 y 4

 **WhatsApp Tributario:**  
993 077 721

**Miraflores**  
se vive mejor

# GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

## Logros obtenidos

¡Comprometidos con la excelencia al servicio del vecino!

La Gerencia de Administración Tributaria ha alcanzado importantes logros que consolidan nuestro compromiso con la mejora continua, la transparencia y la calidad de atención al ciudadano.

- ✓ Implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas
  - Certificación ISO 9001 (Gestión de Calidad)
  - Certificación ISO 37001 (Gestión de Antisoborno)
- ✓ Certificación de Carta de Servicios UNE 93200
- ✓ Premio a las buenas prácticas de Gestión Pública
- ✓ Reconocimiento por la Sociedad Nacional de Industrias



## SISTEMA INTEGRADO DE

# Gestión

Hemos implementado un Sistema Integrado de Gestión mediante la Certificación de dos normas internacionales que respaldan nuestro enfoque en la calidad del servicio y la lucha contra la corrupción.

- *Pilares fundamentales del Sistema Integrado de Gestión (SIG)*



- *Sostiene nuestro compromiso con una gestión eficiente, transparente y orientada al ciudadano*

• Para más información ingresa al siguiente enlace:  
• <https://www.miraflores.gob.pe/sistema-integrado-de-gestion/>



## IMPLEMENTACIÓN DE

# Carta de servicios

Certificamos nuestra atención a los vecinos de Miraflores mediante la implementación de la Carta de Servicios, asumiendo compromisos públicos en calidad y oportunidad de respuesta:

## CONOCE NUESTROS COMPROMISOS:

- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE SOLICITUDES CONTENCIOSAS Y NO CONTENCIOSAS.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA MEDIANTE NUESTRO CANAL DE ATENCIÓN ALÓ TRIBUTITO.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA MEDIANTE NUESTRO CANAL DE ATENCIÓN WHATSAPP TRIBUTARIO.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA MEDIANTE NUESTRO CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS ESCRITOS EN MATERIA TRIBUTARIA.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS ESCRITOS EN MATERIA NO TRIBUTARIA.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS ESCRITOS DIFERENTES A LAS SUSPENSIONES.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE SOLICITUD DE CONSTANCIAS.
- ✓ ATENCIÓN OPORTUNA DE RECLAMOS.

⋮ Para más información ingresa al siguiente enlace:  
⋮ <https://www.miraflores.gob.pe/tributos-municipales/carta-de-servicio/>

# PREMIO DE BUENAS Prácticas de Gestión Pública

La Gerencia de Administración Tributaria fue **reconocida** por presentar e implementar **iniciativas innovadoras** en la atención y gestión interna:

## AÑO 2023

-  **Levantamiento express de retenciones bancarias:** a través de un Sistema de Gestión Coactivo con convenios bancarios.
-  **Triángulo PCP:** mejora integral en la atención al contribuyente y procesos de administración tributaria.

## AÑO 2024

-  **Miraflores ISO:** Administración Tributaria con calidad e integridad como pilares de éxito.
-  **Innova Miraflores:** Administración Tributaria con compromisos de calidad.



⋮ Para más información ingresa al siguiente enlace:  
⋮ <https://www.miraflores.gob.pe/buenas-practicas/>

# COMPROMETIDOS CON LA Ética e Integridad

---

## CANALES DE DENUNCIA

Si eres testigo de un presunto acto de soborno, realiza tu denuncia mediante los siguientes canales:



### Web

[https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe\\_id=2360](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=2360)



**Teléfono** (01) 755-0009 Anexo 7175

OFICINA DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL.

Asimismo, si desea una cita presencial podrá solicitarla por este medio.



### Mesa de partes

#### Presencial

Av. 28 de julio 873, Miraflores

#### Virtual

Plataforma Digital de atención al ciudadano

**Link:** <https://www.miraflores.gob.pe/plataforma-digital/#/>

# ¡TU OPINIÓN IMPORTA!

AYÚDANOS A SEGUIR  
MEJORANDO NUESTROS SERVICIOS.

Responde nuestra encuesta virtual  
y cuéntanos cómo fue tu experiencia.

**Ingresa aquí:**

[<https://forms.gle/nJ5VjpTvpABHvPDs6>]

