

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: AGOSTO 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.

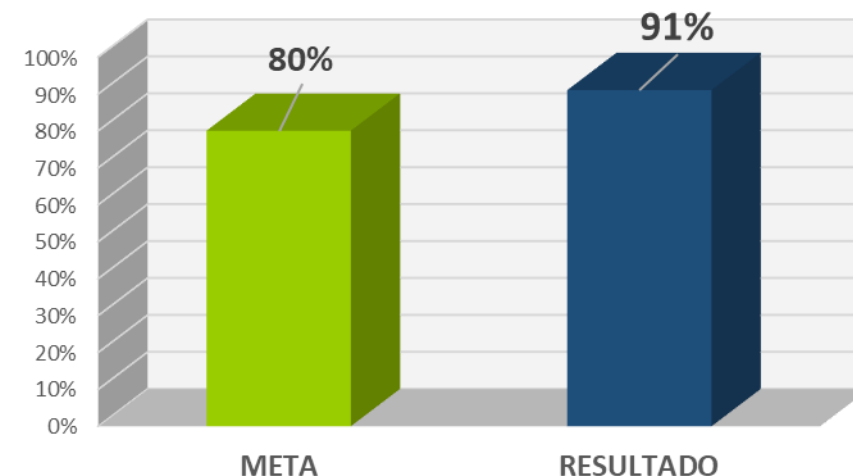


RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **91%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

% de Atención de solicitudes contenciosas y no contenciosas



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado 255 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 202 solicitudes que fueron ingresadas entre el 2024 y 2025, de las cuales 184 solicitudes se atendieron dentro del plazo (91%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 729 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:

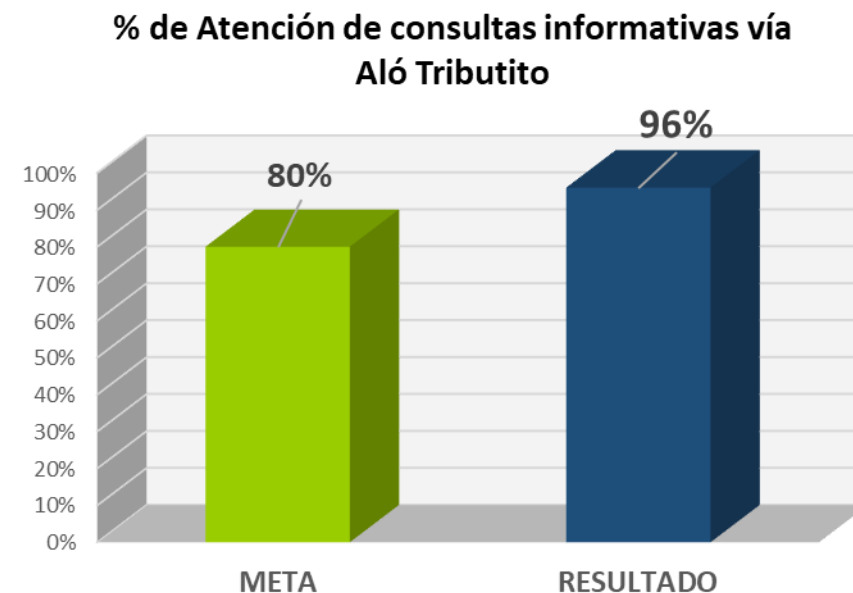
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 2464 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2355 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:

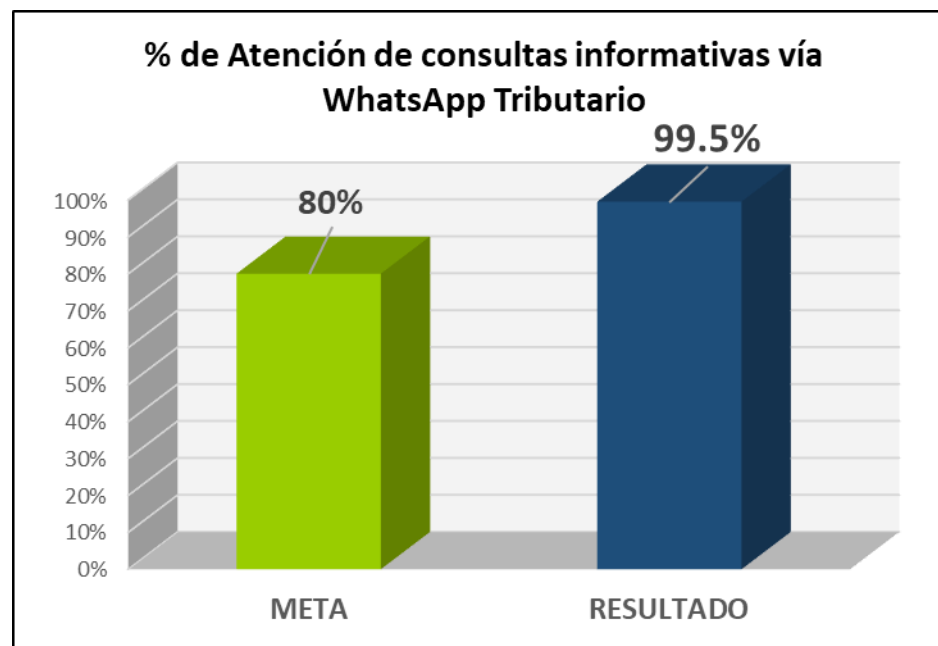
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.5%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 3553 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron 3534 dentro del plazo establecido alcanzando el 99.5%.



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:

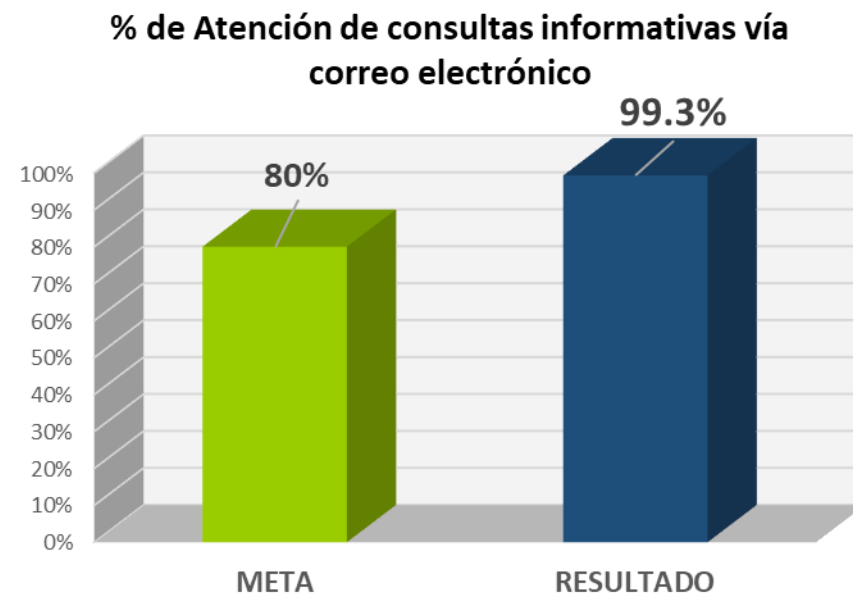
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.3%** de las consultas informativas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 567 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron 563 dentro del plazo establecido alcanzando el 99.3%.



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:

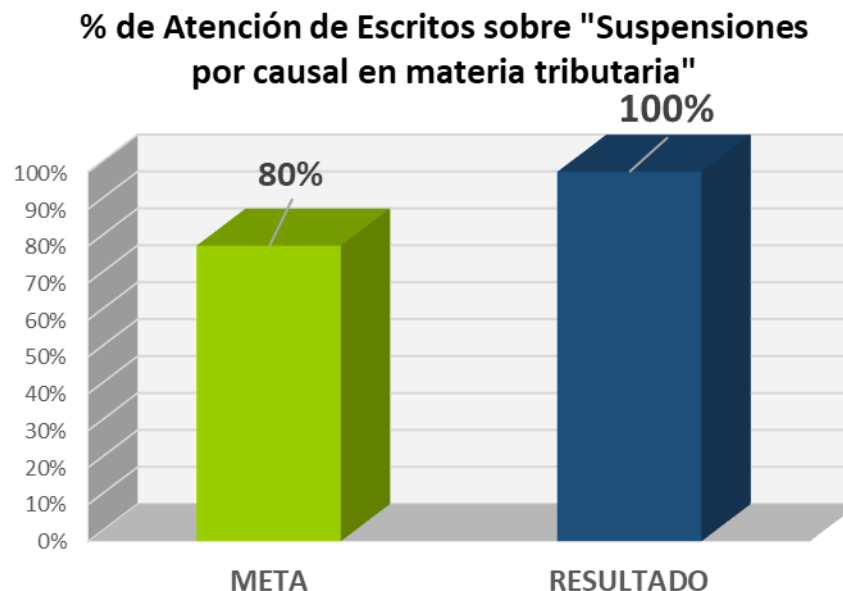
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 agosto han ingresado 48 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia tributaria". Se han atendido dentro del plazo un total de 53 escritos correspondientes al mes de julio y agosto 2025. Hasta el cierre del mes de agosto se tiene 3 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:

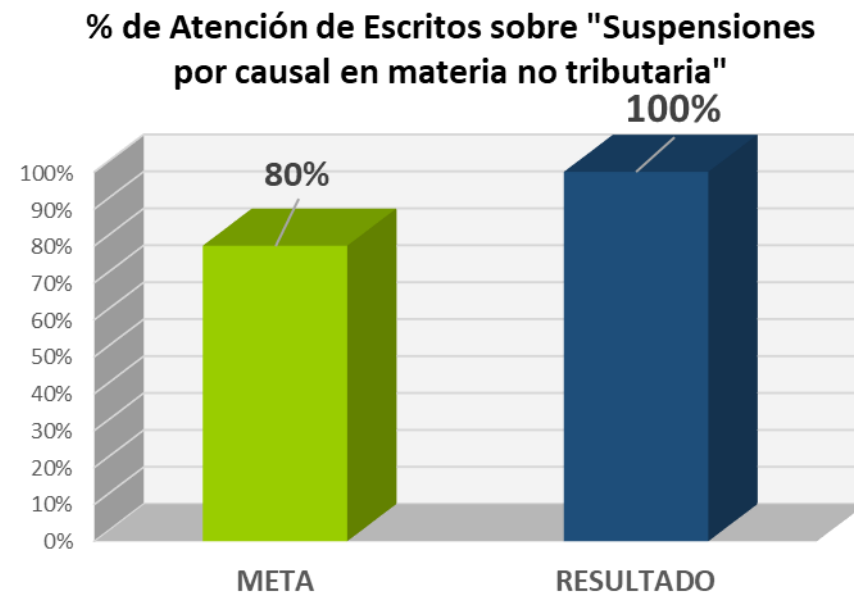
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 agosto 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 julio y agosto 2025. Hasta el cierre del mes de agosto se tienen 02 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.



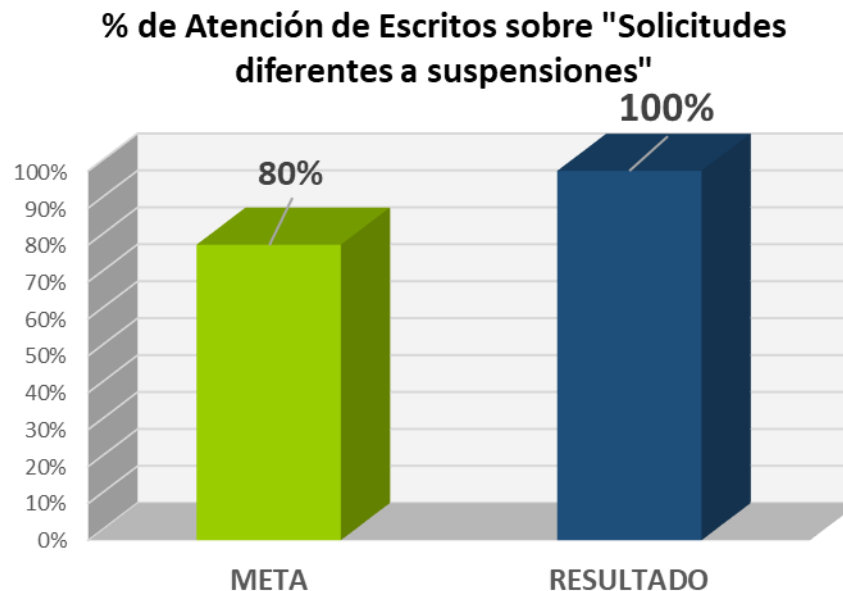
RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.

COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado 37 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 44 escritos correspondientes al mes de julio y agosto 2025. Hasta el cierre del mes de agosto se tienen 12 escritos por atender, dentro del plazo de atención.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



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:

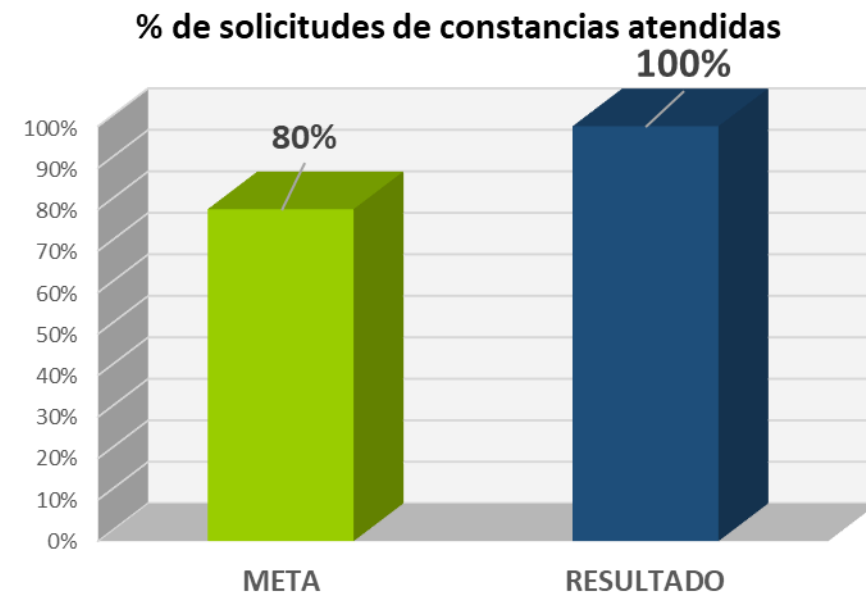
Atender **no menos del 80%** de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



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 agosto han ingresado 1196 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes en el plazo establecido, 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:

No se atendieron reclamos para el mes de agosto.



COMENTARIO:

En el mes de agosto ingresó sólo 1 reclamo, el cual se encuentra en proceso de revisión y dentro del plazo para su atención. En conclusión, para agosto no se tiene reclamos atendidos, sino 1 reclamo en proceso 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: 16/09/2025