

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: SETIEMBRE 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:

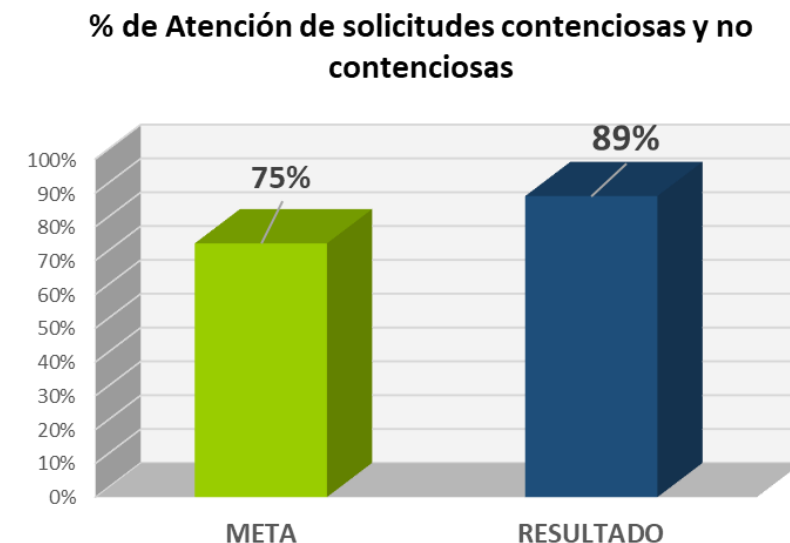
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado 245 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 166 solicitudes que fueron ingresadas entre el 2024 y 2025, de las cuales 147 solicitudes se atendieron dentro del plazo (89%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 808 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.

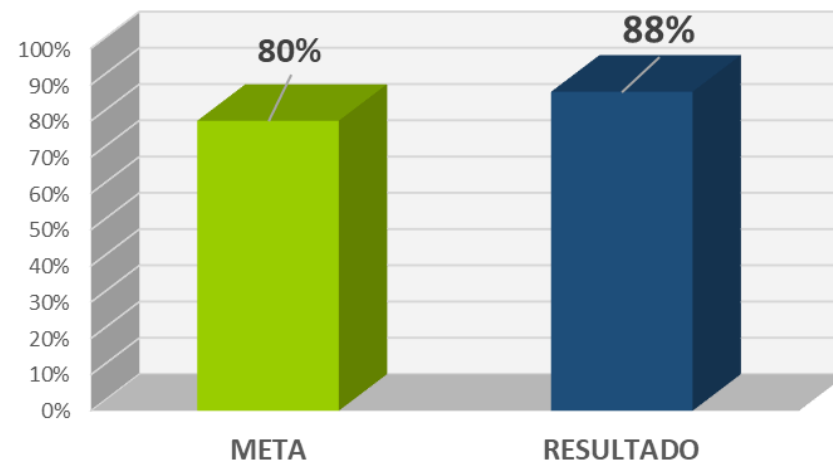


RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **88%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

% de Atención de consultas informativas vía Aló Tributito



COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 2608 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2289 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 88% 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:

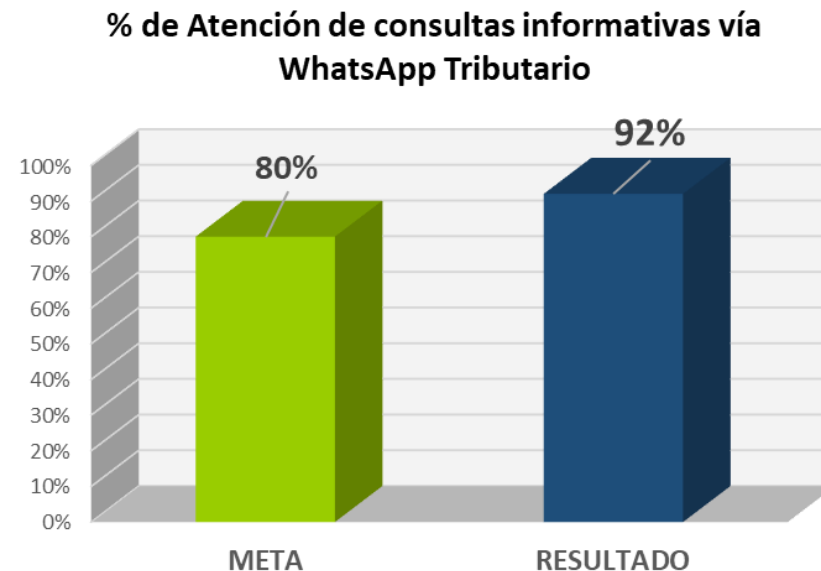
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **92%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 4288 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron 3959 dentro del plazo establecido alcanzando el 92%.



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:

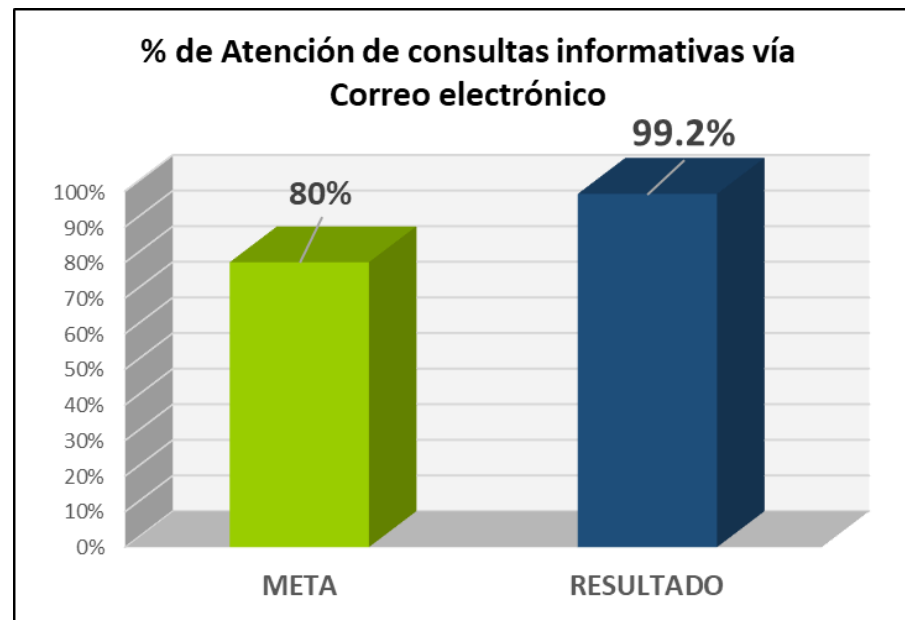
Atender no menos del 80% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.2%** de las consultas informativas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 386 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron 383 dentro del plazo establecido alcanzando el 99.2%.



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:

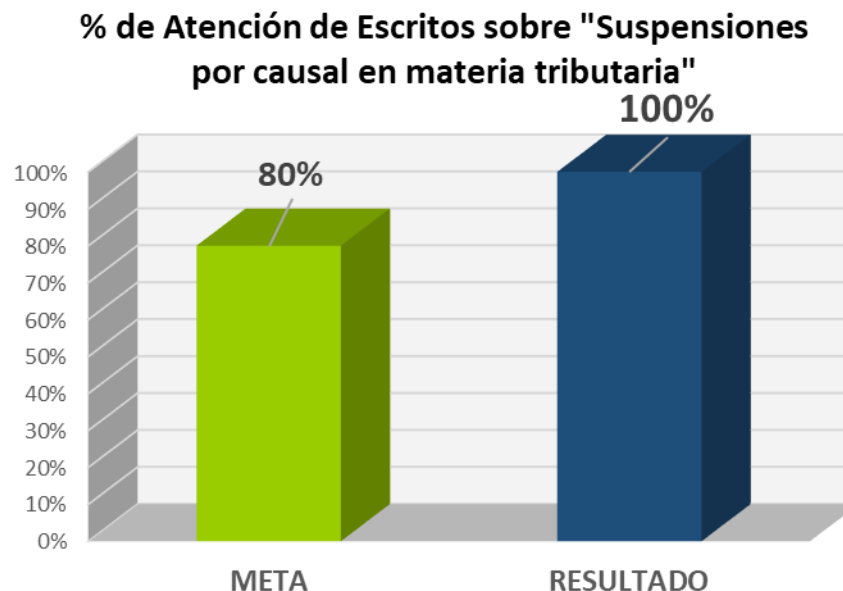
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 setiembre han ingresado 42 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 40 escritos correspondientes al mes agosto y setiembre 2025. Hasta el cierre del mes de setiembre se tiene 5 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:

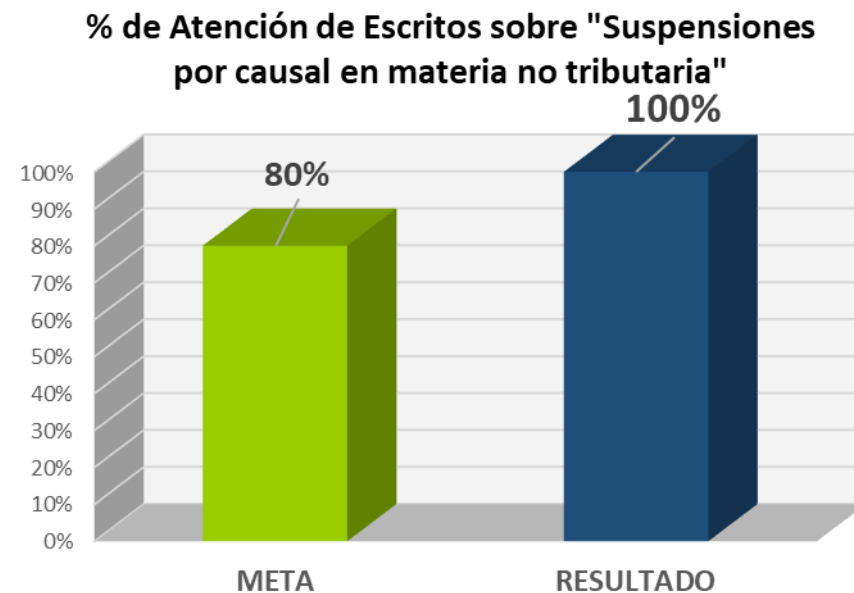
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 setiembre han ingresado 4 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 3 escritos correspondientes a setiembre 2025. Hasta el cierre del mes de setiembre 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:

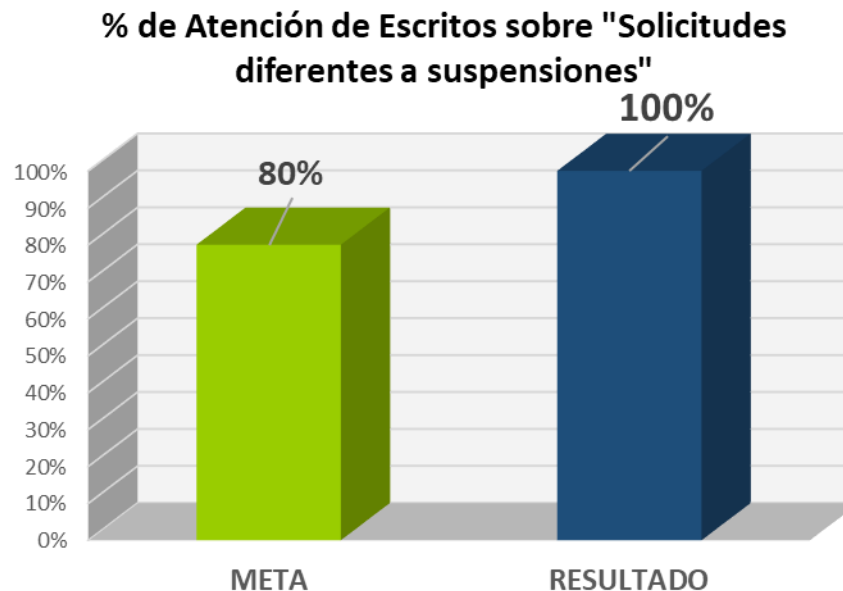
Atender no menos del 80% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



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 setiembre han ingresado 41 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 42 escritos correspondientes al mes de agosto y setiembre 2025. Hasta el cierre del mes de setiembre se tienen 11 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:

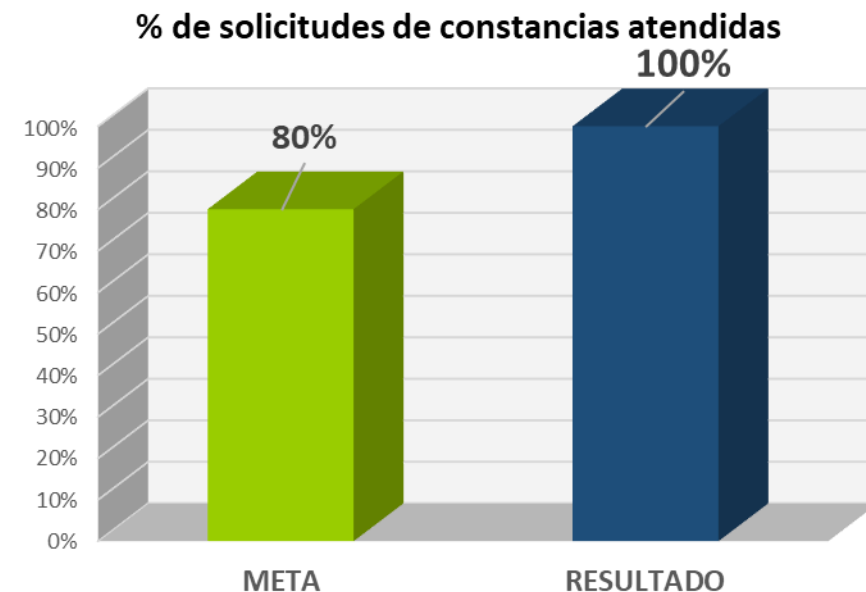
Atender no menos del 80% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



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 setiembre han ingresado 1088 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes en el plazo establecido, logrando un 100% de cumplimiento.



COMPROMISO N° 09

Atender las solicitudes ingresadas por el Libro de reclamaciones en un plazo no mayor a 15 días hábiles.



INDICADOR:

Tiempo máximo de atención de solicitudes ingresadas por el Libro de Reclamaciones



META:

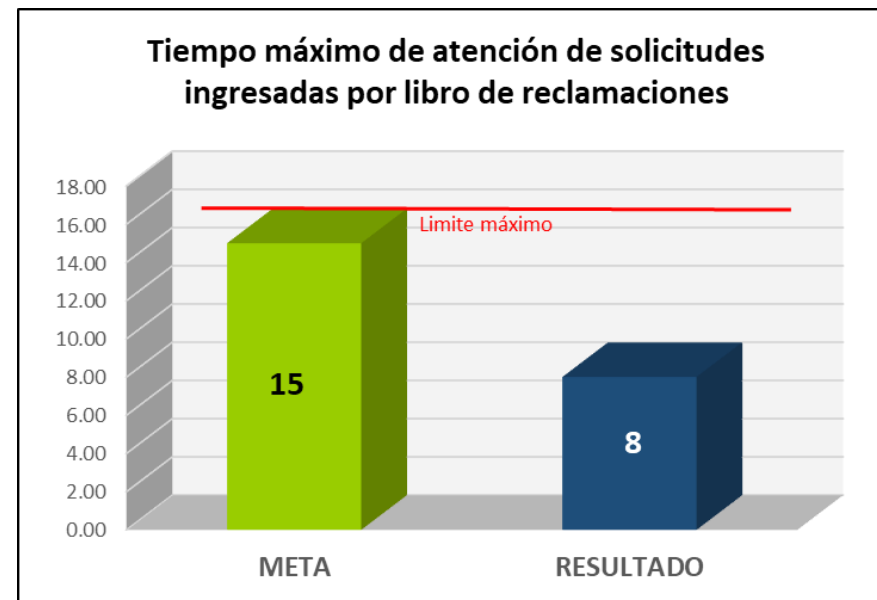
Atender la solicitud en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **08 días hábiles.**

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de setiembre ingresaron 07 solicitudes, asimismo se atendió 03 solicitudes considerando también una solicitud pendiente del mes anterior. Al cierre del mes se tiene 05 solicitudes pendientes por atender los cuales aun se encuentran dentro del plazo del compromiso.



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: 21/10/2025