



# CARTA DE SERVICIO

## RESULTADOS: NOVIEMBRE 2025

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

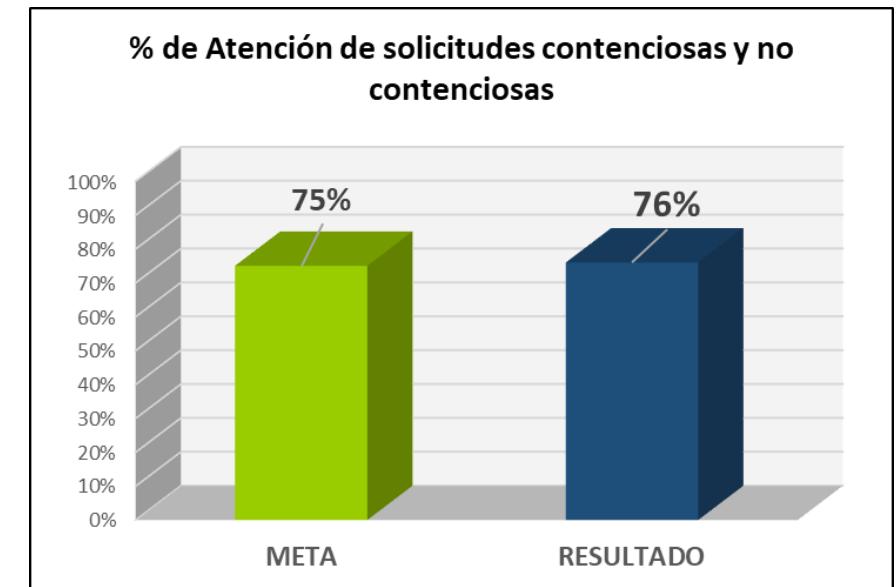
Se **LOGRÓ** atender el **76%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 289 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 160 solicitudes que fueron ingresadas entre el 2024 y 2025, de las cuales 122 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 1000 solicitudes.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

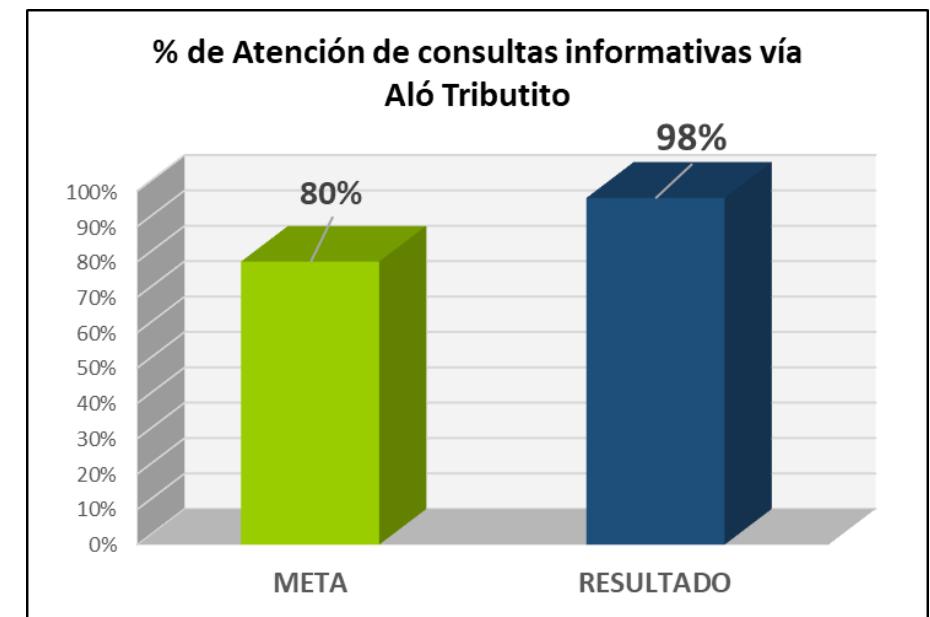
Se **LOGRÓ** atender el **98%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado un total de 2056 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2005 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 98% de atención de las llamadas recibidas.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

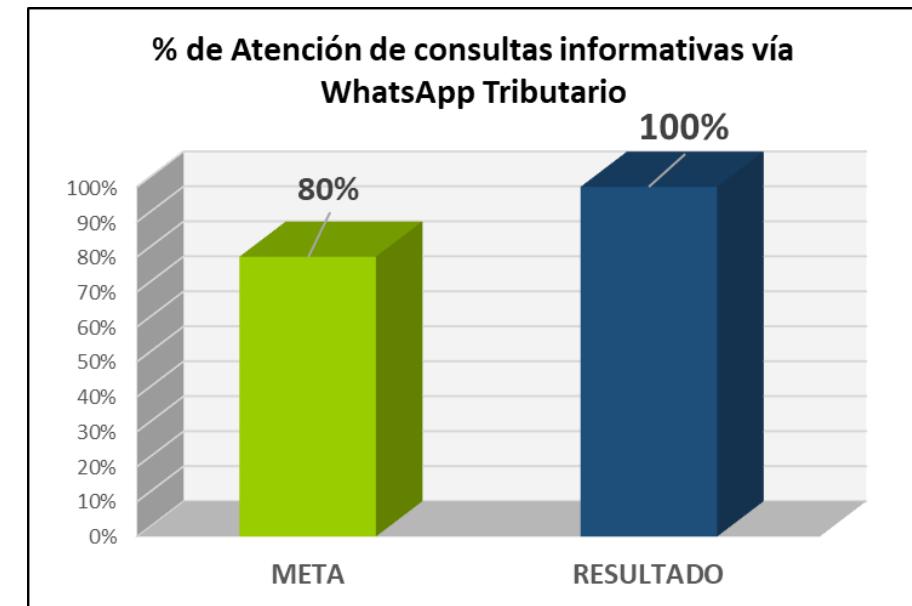
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado un total de 2901 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, las cuales todas fueron atendidas dentro del plazo establecido alcanzando el 100%.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## COMPROMISO N° 04

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través del Correo electrónico ([servicios\\_rentas@miraflores.gob.pe](mailto: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:

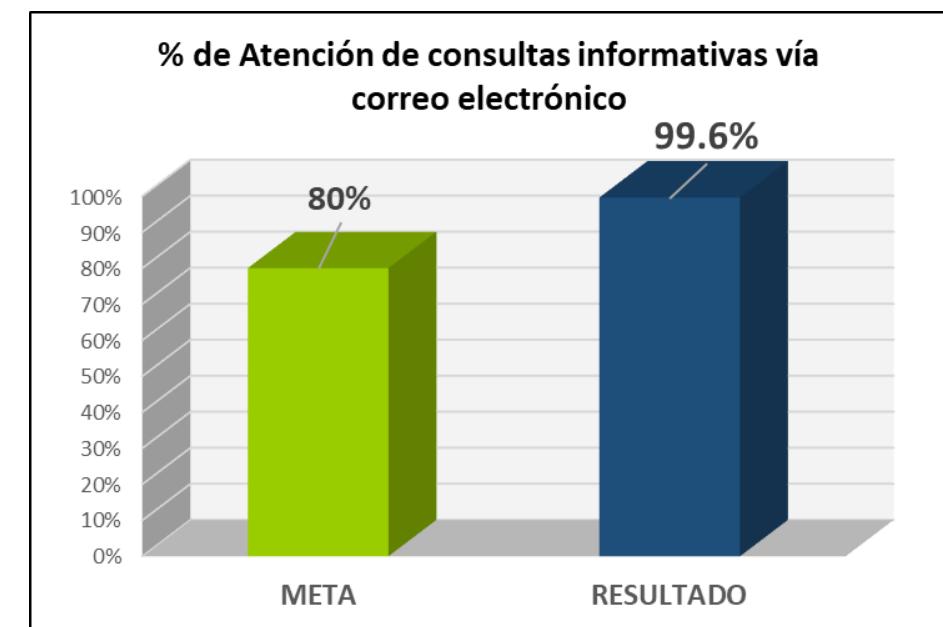
Se **LOGRÓ** atender el **99.6%** de las consultas informativas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado un total de 490 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron dentro del plazo establecido 488 consultas alcanzando el 99.6%.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

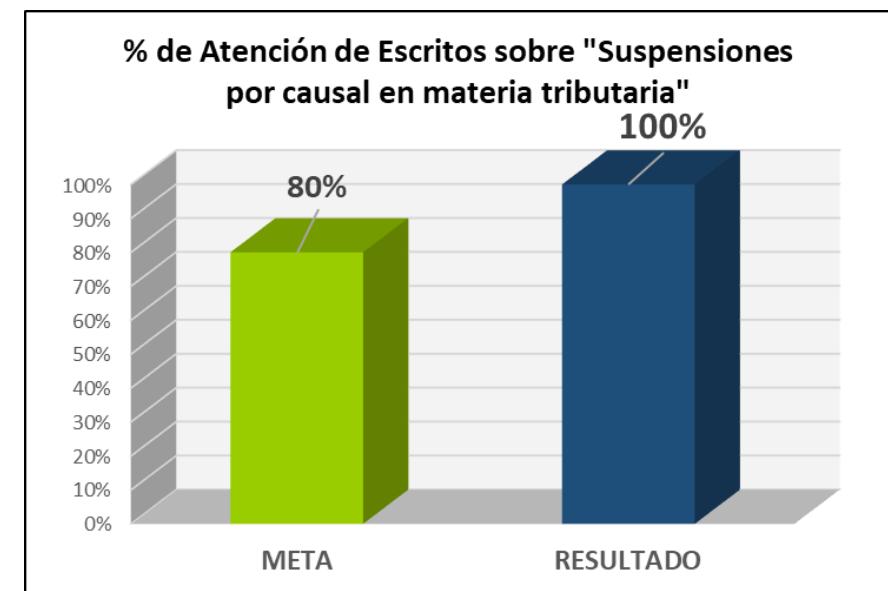
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 18 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 12 escritos correspondientes al mes octubre y noviembre 2025. Hasta el cierre del mes de noviembre se tienen 7 escritos pendientes por atender dentro del plazo establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

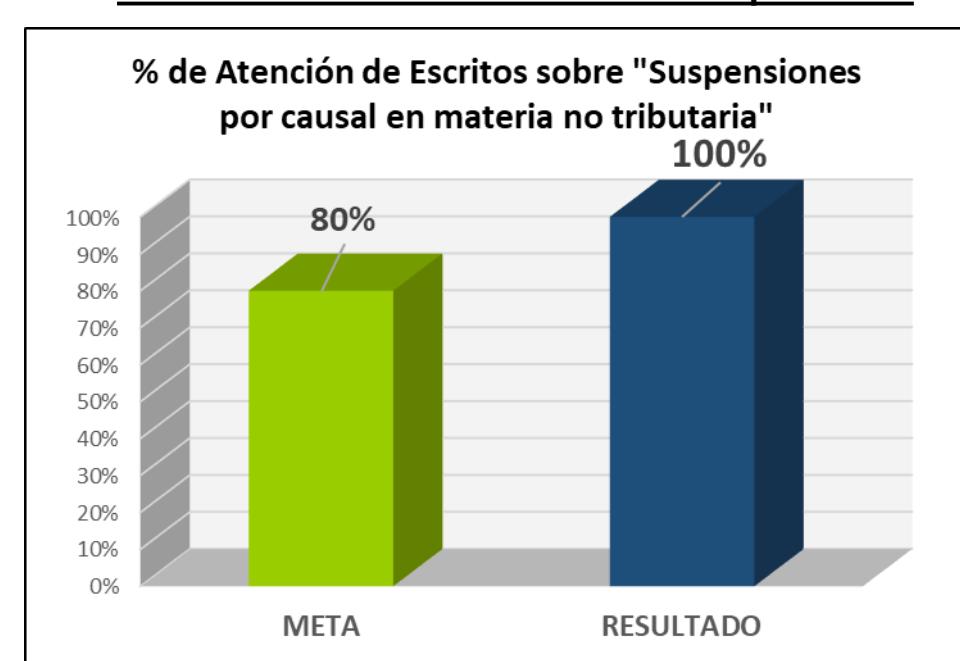
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 17 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 18 escritos correspondientes a octubre y noviembre 2025. Hasta el cierre del mes de noviembre se tiene 02 escritos pendientes por atender dentro del plazo establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

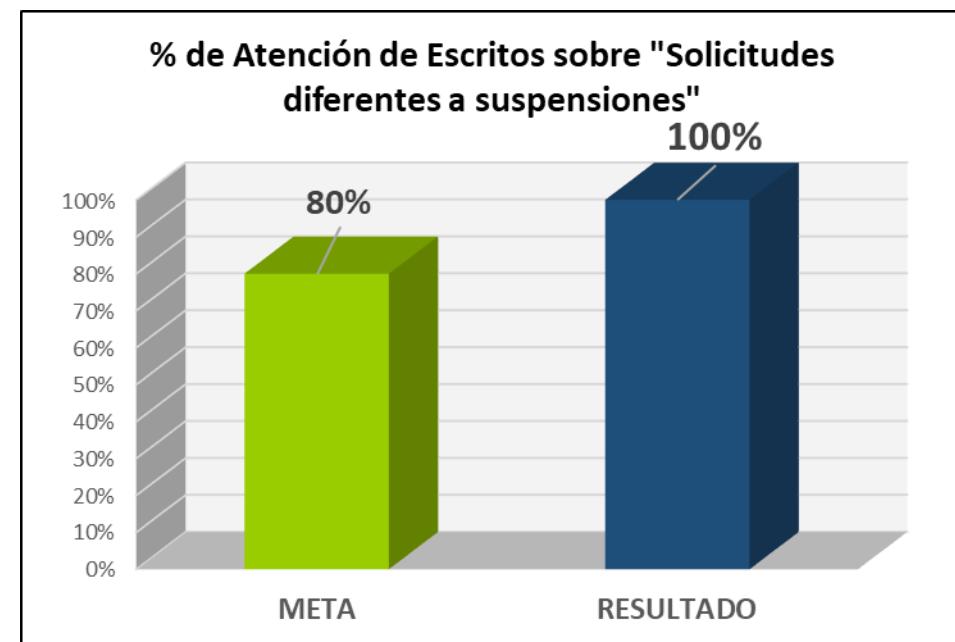
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 59 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 70 escritos correspondientes al mes de octubre y noviembre 2025. Hasta el cierre del mes de noviembre se tienen 4 escritos por atender, dentro del plazo de atención.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

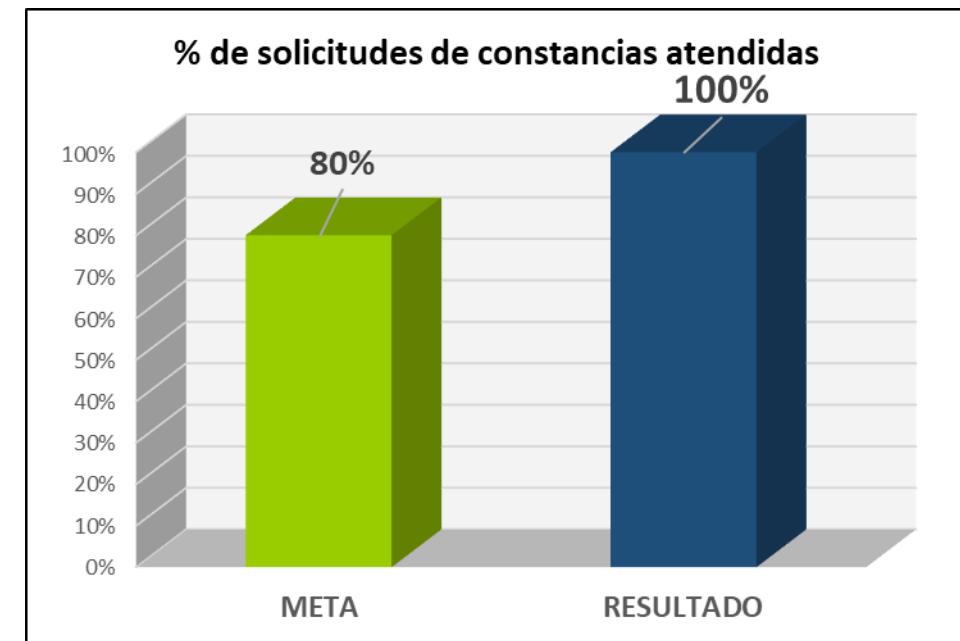
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre han ingresado 1061 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes en el plazo establecido, logrando un 100% de cumplimiento.

**Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento**



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## 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:

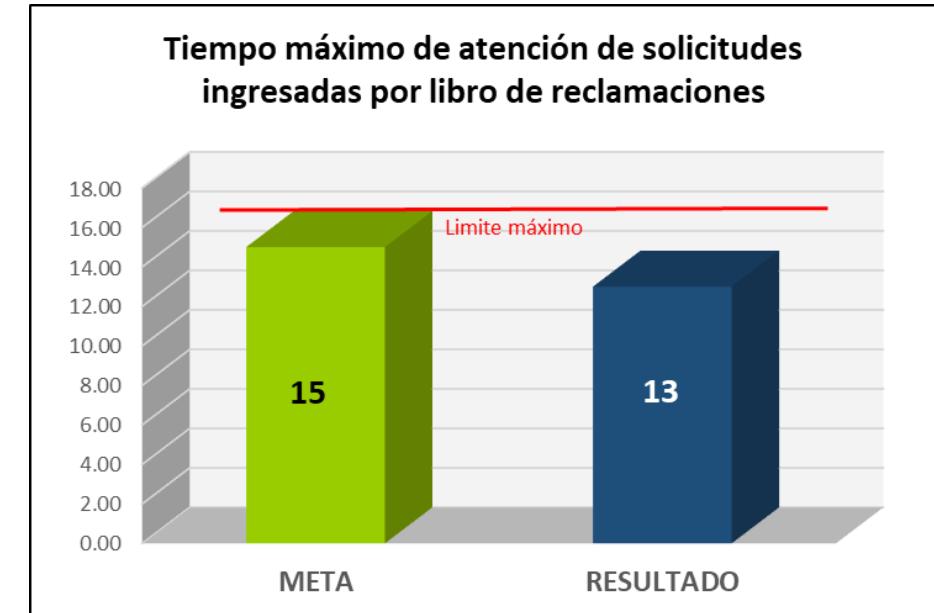
Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **13 días hábiles.**



### COMENTARIO:

En el mes de noviembre ingresaron 05 solicitudes, asimismo se atendió 06 solicitudes considerando también solicitudes pendientes del mes anterior. Al cierre del mes se tiene 02 solicitudes pendientes por atender los cuales aun se encuentran dentro del plazo establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## 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)

Para consultas, quejas o sugerencias sobre la carta de servicio, puede escribir a:  
[cartadeservicio@miraflores.gob.pe](mailto:cartadeservicio@miraflores.gob.pe).



**Ubicación**



**ESCANEÁ AQUÍ**

"La Municipalidad de Miraflores trabajando para brindar un servicio de calidad"



MUNICIPALIDAD DE  
**MIRAFLORES**

**miraflores**  
se vive mejor

[www.miraflores.gob.pe](http://www.miraflores.gob.pe)



Fecha de publicación de resultados: 19/12/2025