



# CARTA DE SERVICIO

**RESULTADOS: DICIEMBRE 2025**

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:



# MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

## COMPROMISO N° 01



### 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:

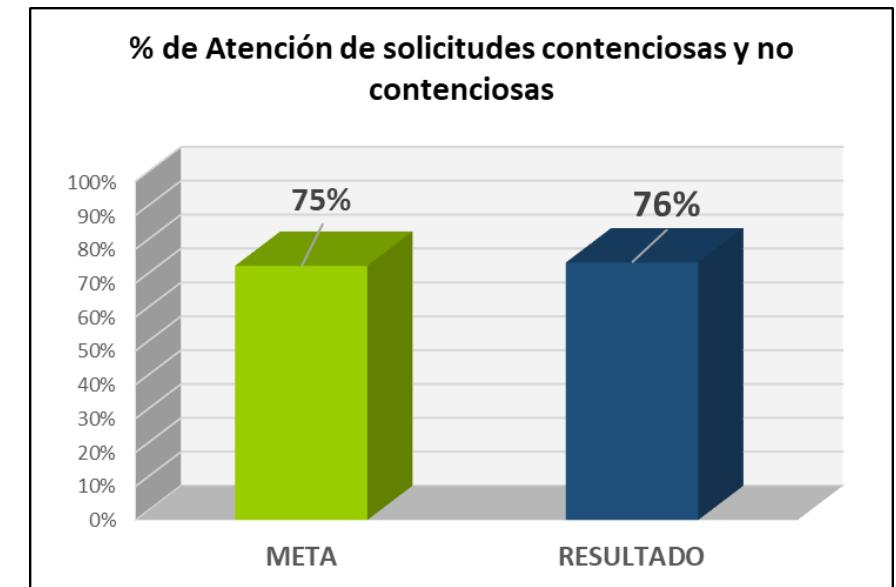
Se **LOGRÓ** atender el **76%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 148 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 156 solicitudes que fueron ingresadas entre el 2024 y 2025, de las cuales 118 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 992 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:

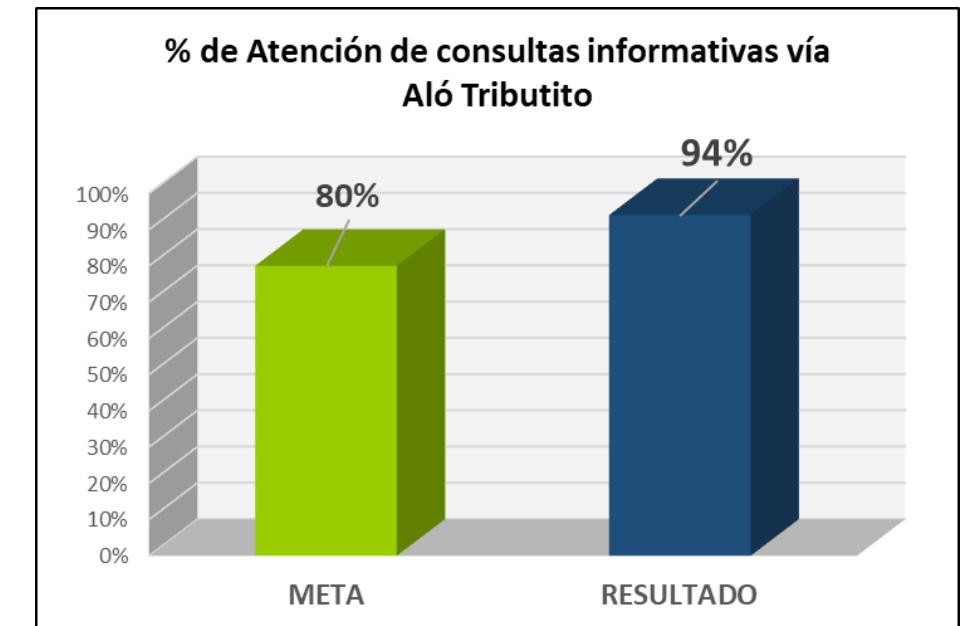
Se **LOGRÓ** atender el **94%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado un total de 2388 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2238 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 94% 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:

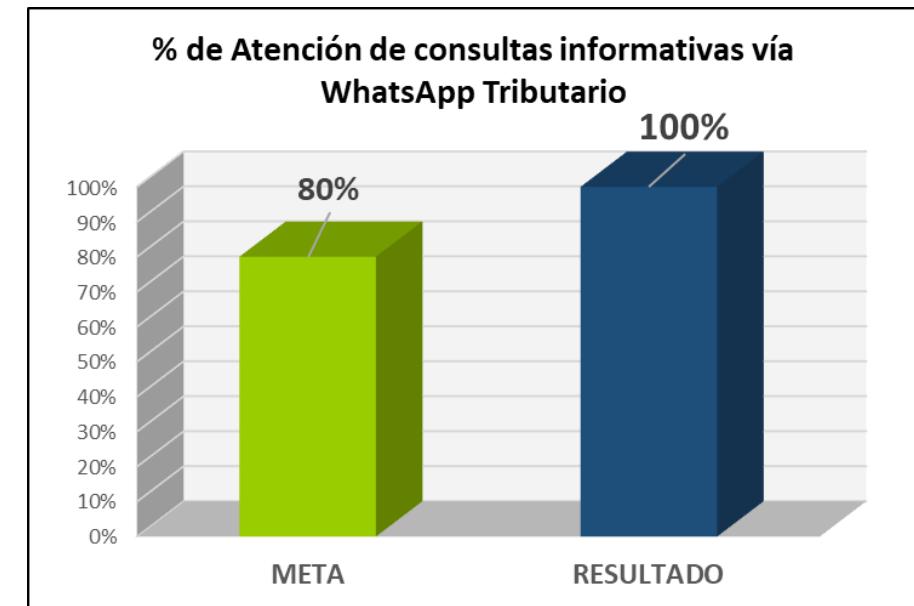
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado un total de 310 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@miraflorесп.gob.pe](mailto:servicios_rentas@miraflorесп.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:

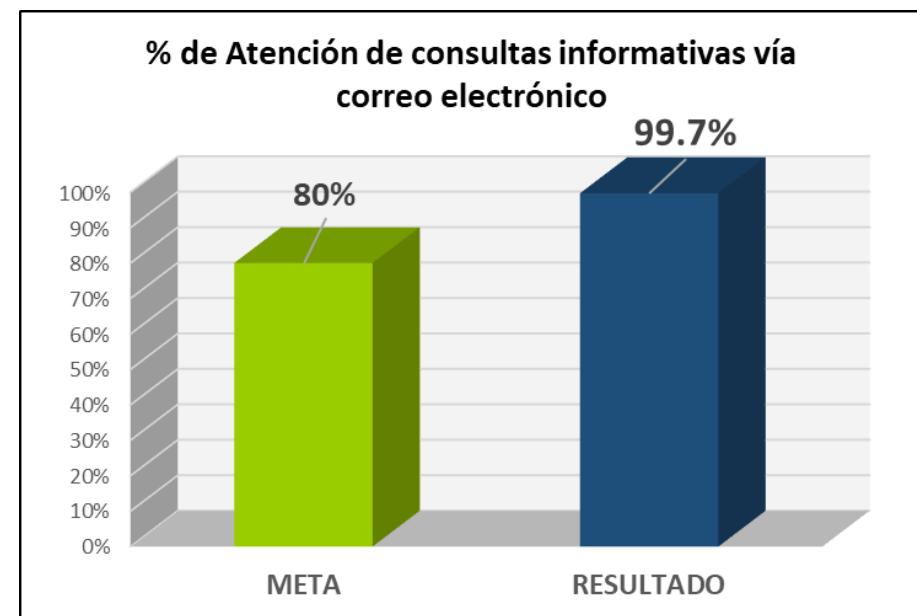
Se **LOGRÓ** atender el **99.7%** de las consultas informativas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado un total de 325 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron dentro del plazo establecido 324 consultas alcanzando el 99.7%.

### 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:

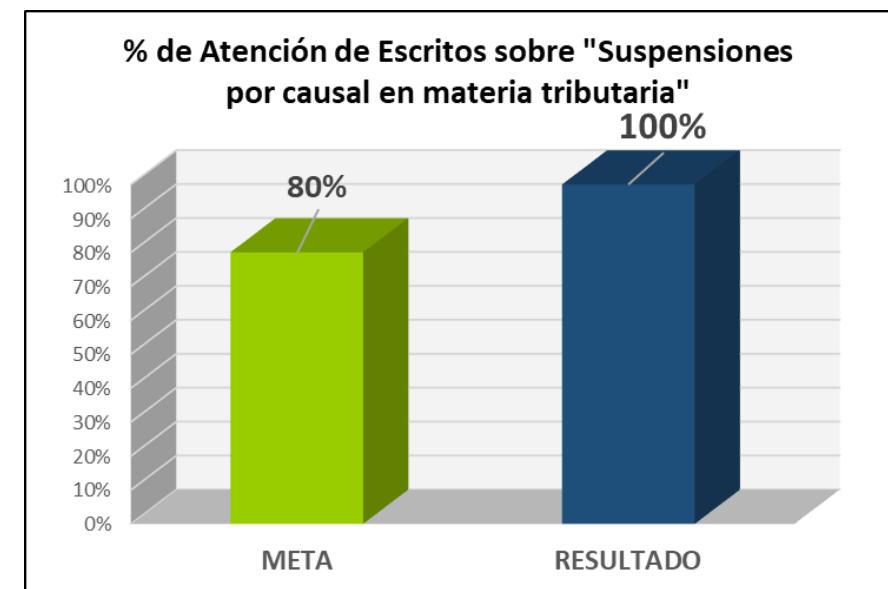
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 12 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 19 escritos correspondientes al mes noviembre y diciembre 2025. Hasta el cierre del mes de diciembre no se tienen escritos pendientes por atender.

### 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:

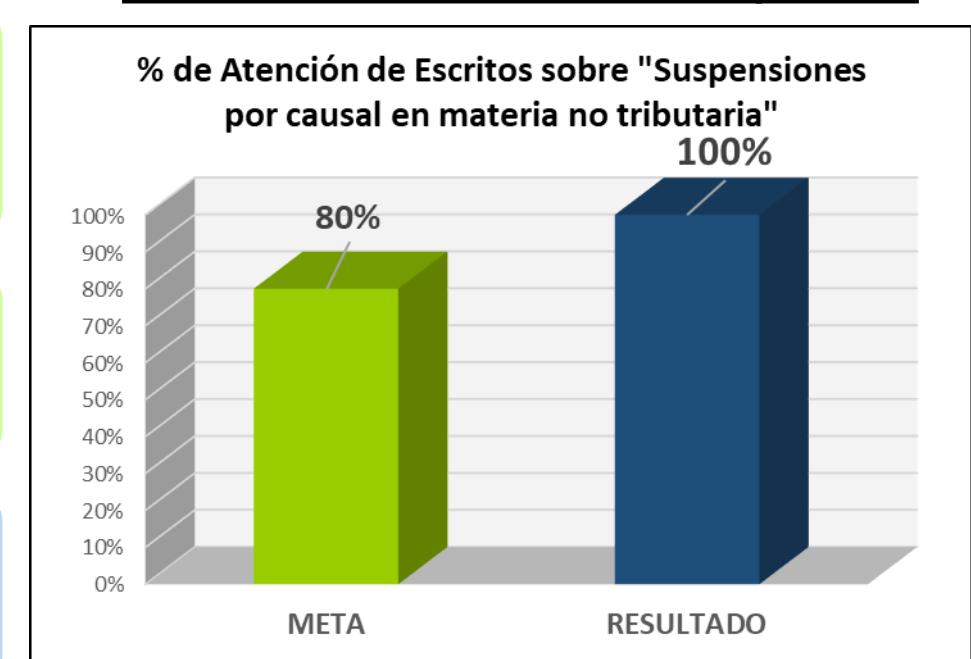
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 15 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”. Se han atendido dentro del plazo un total de 17 escritos correspondientes a noviembre y diciembre 2025. Hasta el cierre del mes de diciembre no se tienen escritos pendientes por atender.

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:

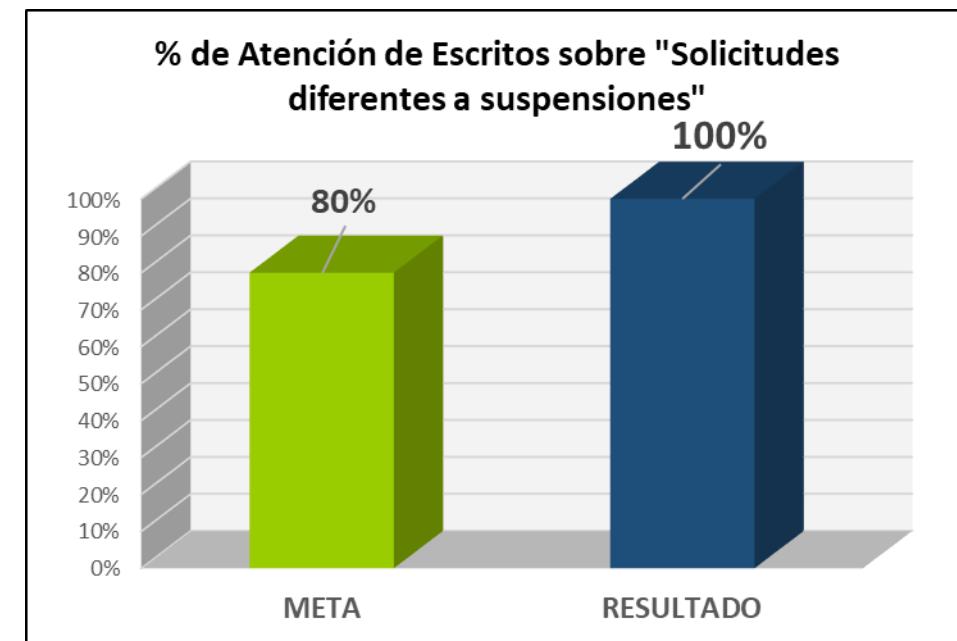
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 31 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 25 escritos correspondientes al mes de octubre, noviembre y diciembre 2025. Hasta el cierre del mes de diciembre se tienen 11 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:

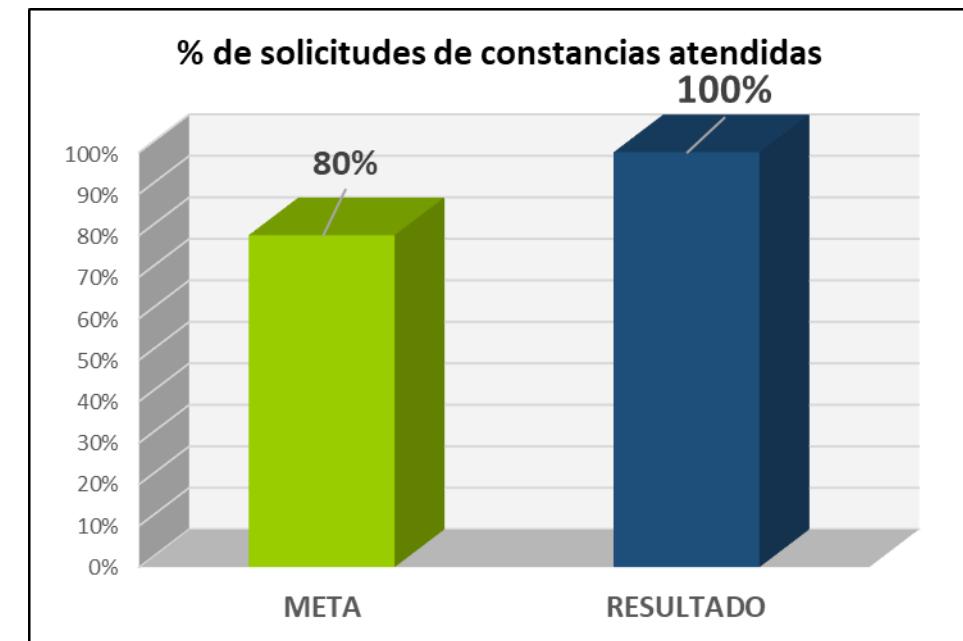
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre han ingresado 1088 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:

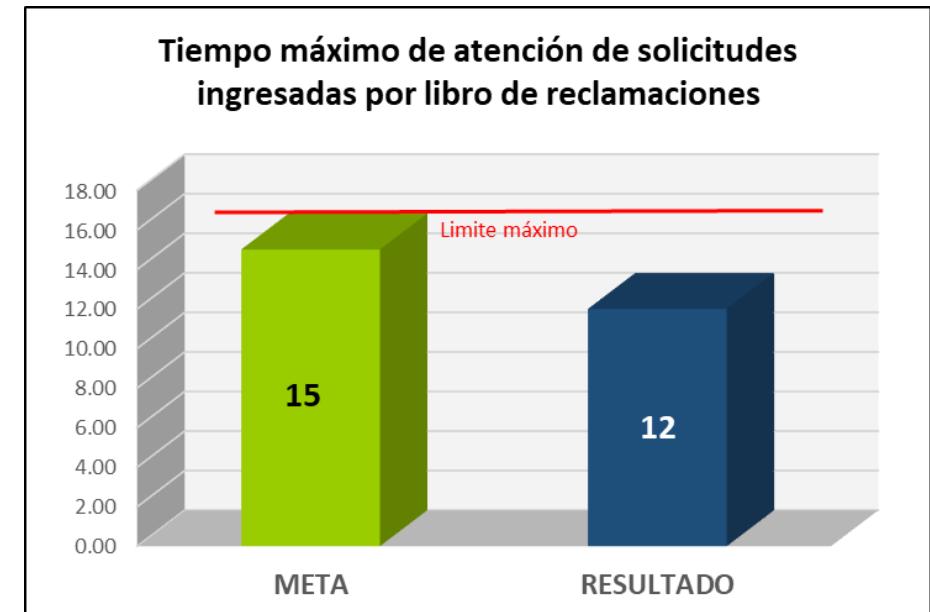
Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **12 días hábiles.**



### COMENTARIO:

En el mes de diciembre ingresaron 04 solicitudes, asimismo se atendió 05 solicitudes considerando también solicitudes pendientes del mes anterior. Al cierre del mes se tiene 01 solicitud pendiente por atender el cual aún 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: 14/01/2026