

# CARTA DE SERVICIO

## RESULTADOS: ENERO 2026

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:



## 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:

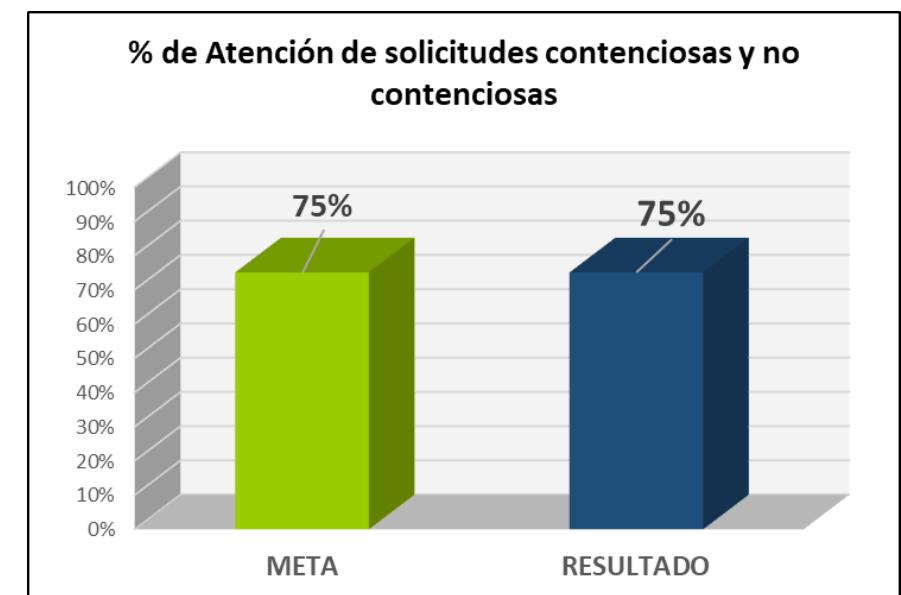
Se **LOGRÓ** atender el **75%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 240 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 228 solicitudes, de las cuales 178 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 740 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 85%.



### INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través de Aló Tributito dentro del horario establecido.



### META:

Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

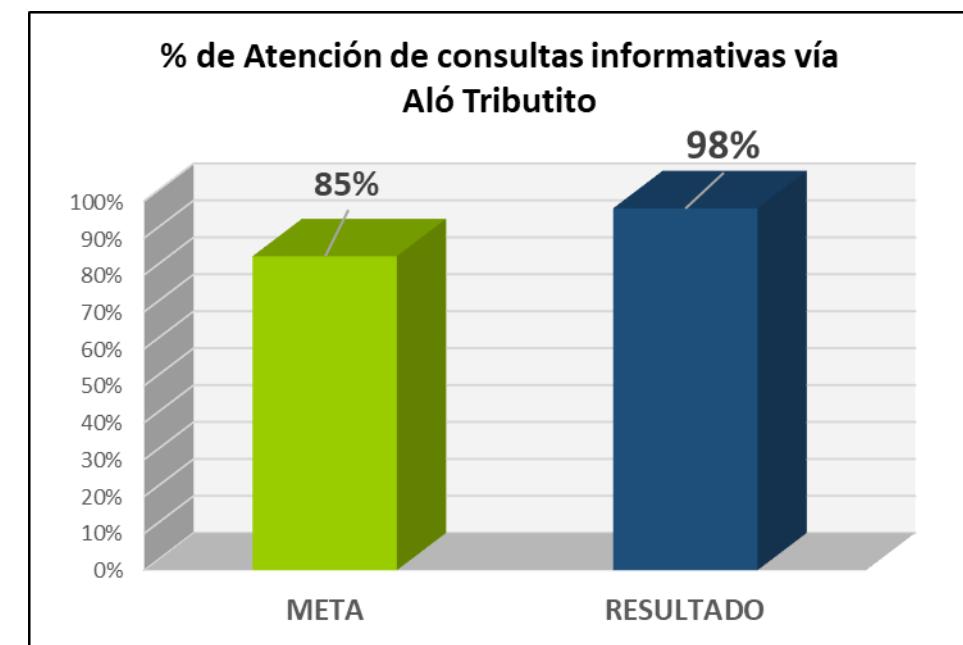
Se **LOGRÓ** atender el **98%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado un total de 2845 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2801 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 98% de atención de las llamadas recibidas.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## COMPROMISO N° 03

Asegurar la atención de las consultas informativas ingresados a través de la WhatsApp Tributario en un plazo de 1 día hábil, no menor al 85%.



### INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del WhatsApp Tributario en un plazo de 1 día hábil.



### META:

Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

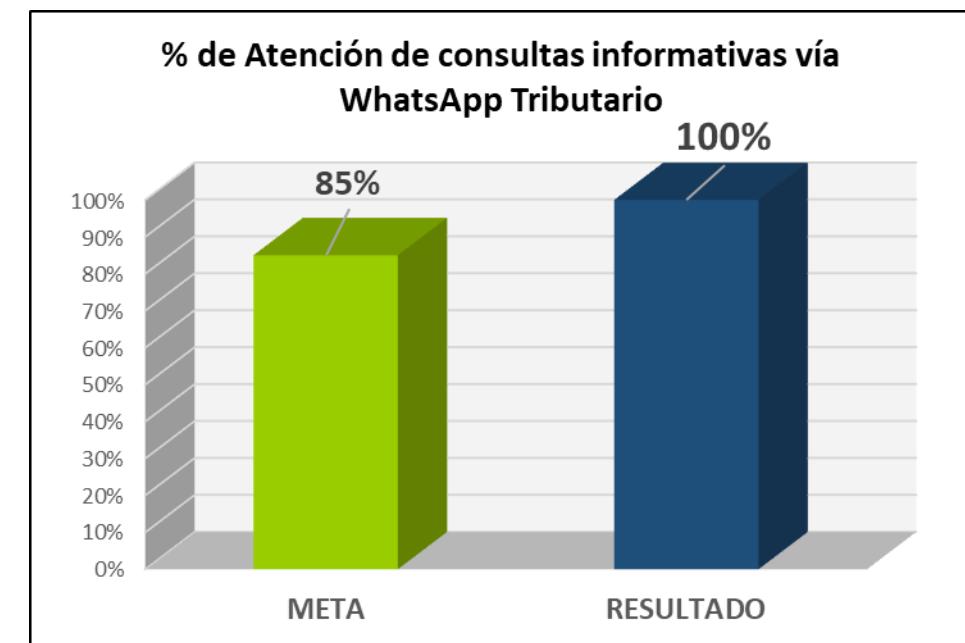
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado un total de 4640 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



## 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 85%.



### INDICADOR:

Porcentaje de atención de consultas informativas ingresados a través del correo electrónico en un plazo de 1 día hábil.



### META:

Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

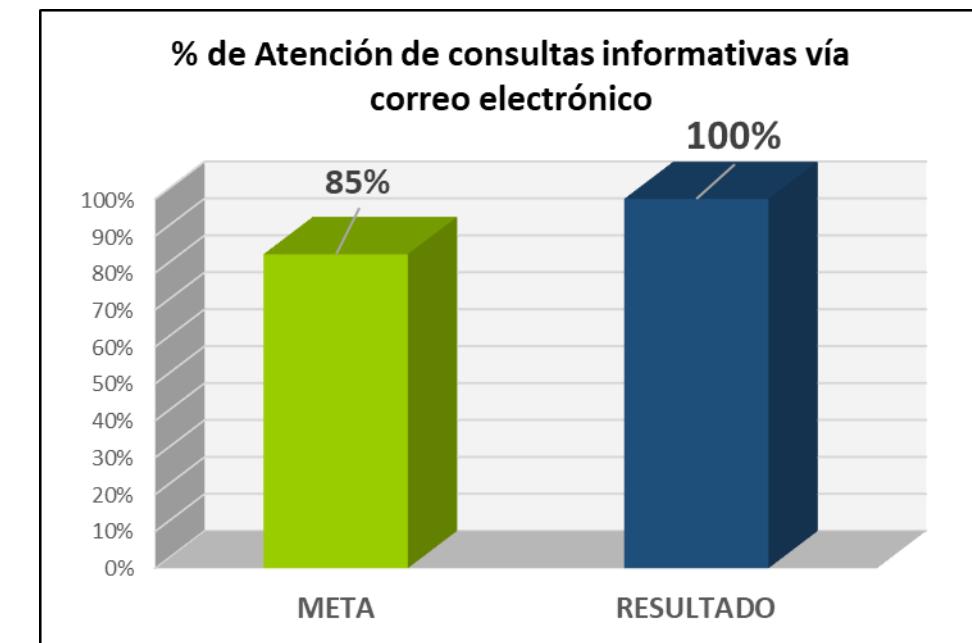
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las consultas informativas en el horario establecido.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado un total de 414 consultas informativas a través del correo electrónico, las cuales se atendieron dentro del plazo alcanzado el 100%.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## COMPROMISO N° 05

Atender los escritos sobre “Suspensiones por causal en materia tributaria” en un plazo de 15 días hábiles, no menor al 85%.



### 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 85% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### RESULTADO:

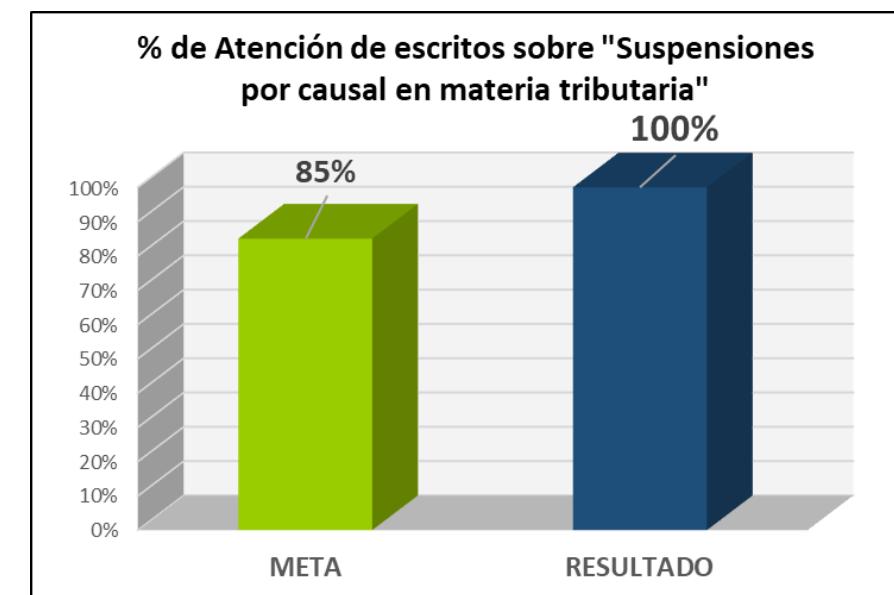
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 36 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”, los cuales se atendieron en su totalidad dentro del plazo establecido. Al cierre de mes, no se tiene escritos pendientes por atender.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## COMPROMISO N° 06

Atender los escritos sobre “Suspensiones por causal en materia no tributaria” en un plazo de 08 días hábiles, no menor al 85%.



### 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 85% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### RESULTADO:

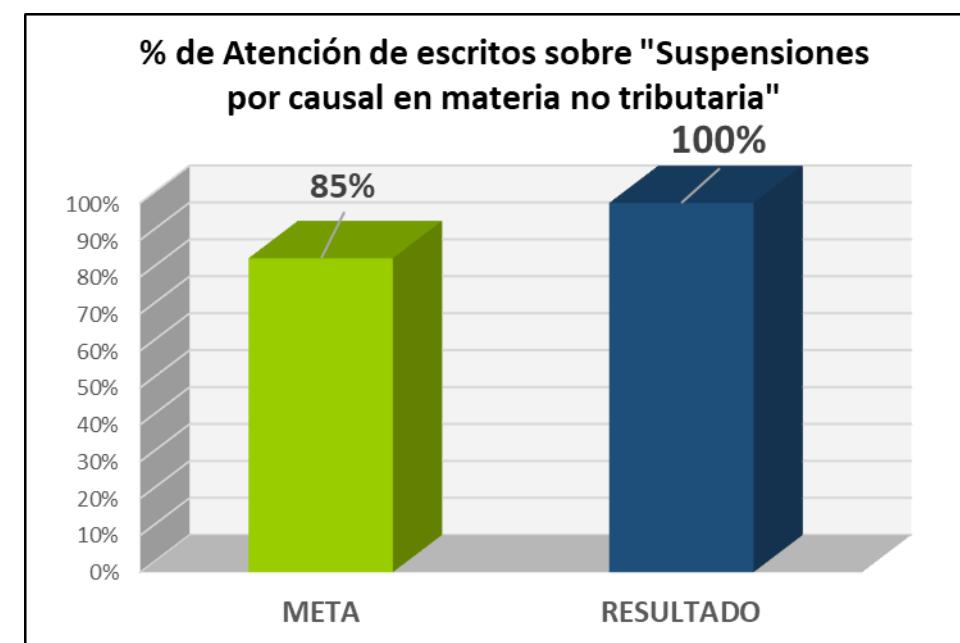
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 18 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, los cuales se atendieron en su totalidad dentro del plazo establecido. Al cierre de mes, no se tiene escritos pendientes por atender.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



## COMPROMISO N° 07

Atender los escritos sobre “Solicitudes diferentes a suspensiones” en un plazo de 30 días hábiles, no menor al 85%.



### INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “solicitudes diferentes a suspensiones” en un plazo de 30 días hábiles



### META:

Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### RESULTADO:

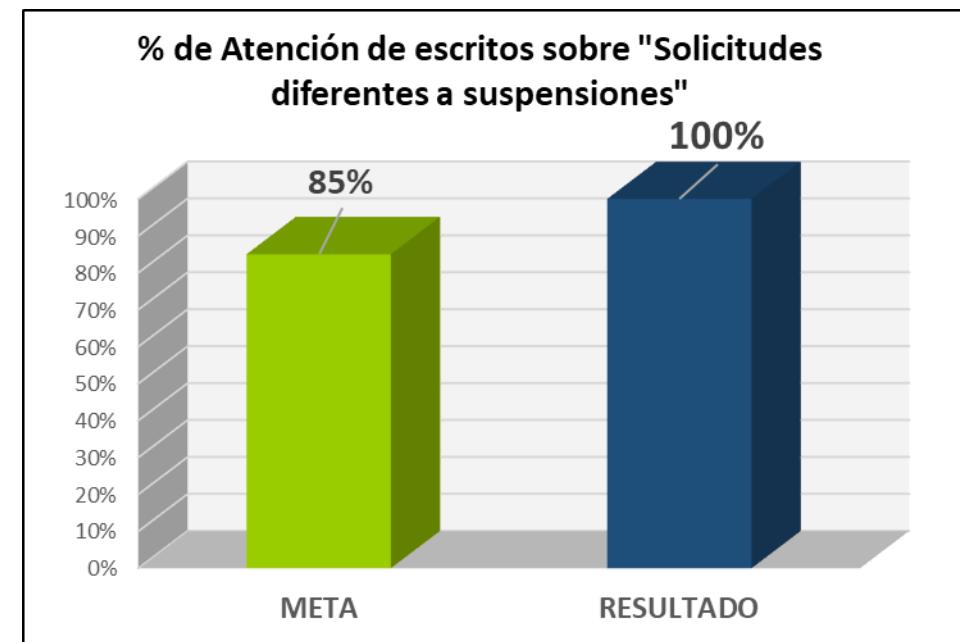
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### COMENTARIO:

En el mes de enero han ingresado 30 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 40 escritos correspondientes al mes de diciembre 2025 y enero 2026. Hasta el cierre del mes de enero se tienen 1 escrito 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 85%.



### 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 85% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



### RESULTADO:

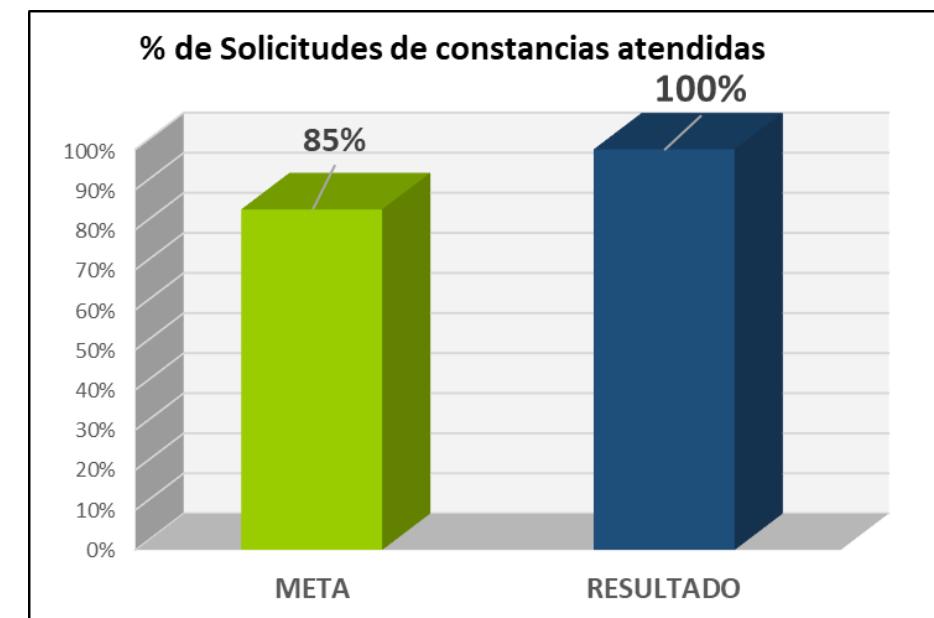
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes en un plazo máximo de 1 día hábil.



### COMENTARIO:

En el mes de enero 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



## 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:

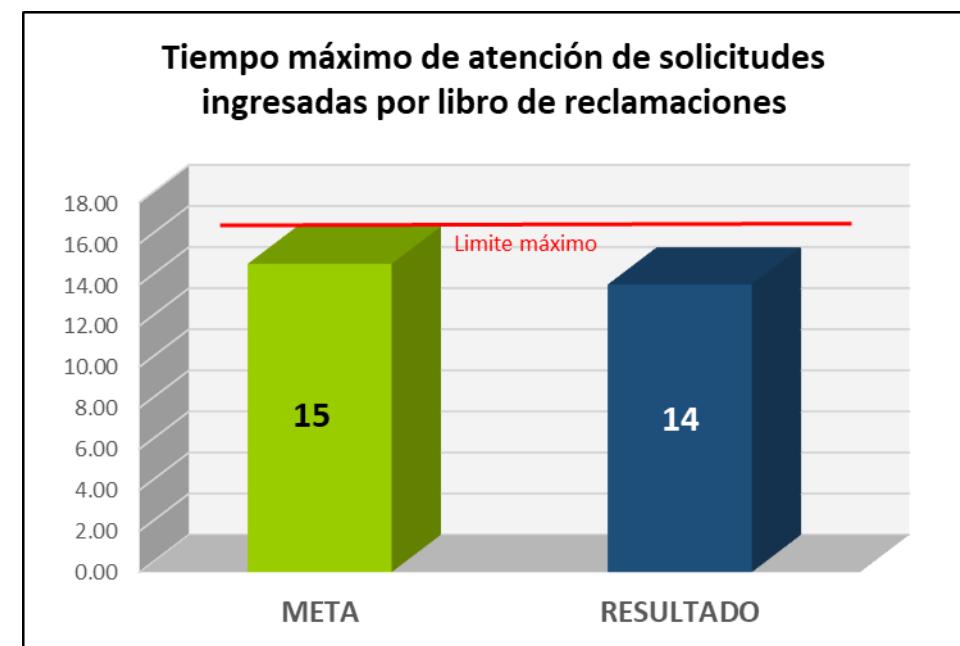
Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **14 días hábiles**.



## COMENTARIO:

En el mes de enero ingresaron 03 solicitudes, asimismo se atendió 03 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: 13/02/2026