

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: FEBRERO 2026

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:

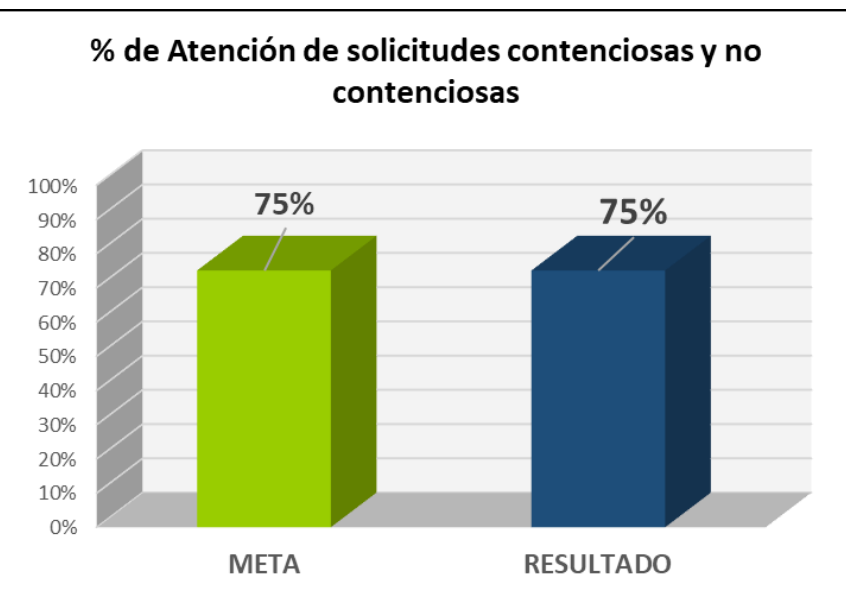
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 290 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 235 solicitudes, de las cuales 177 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 795 solicitudes.



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:

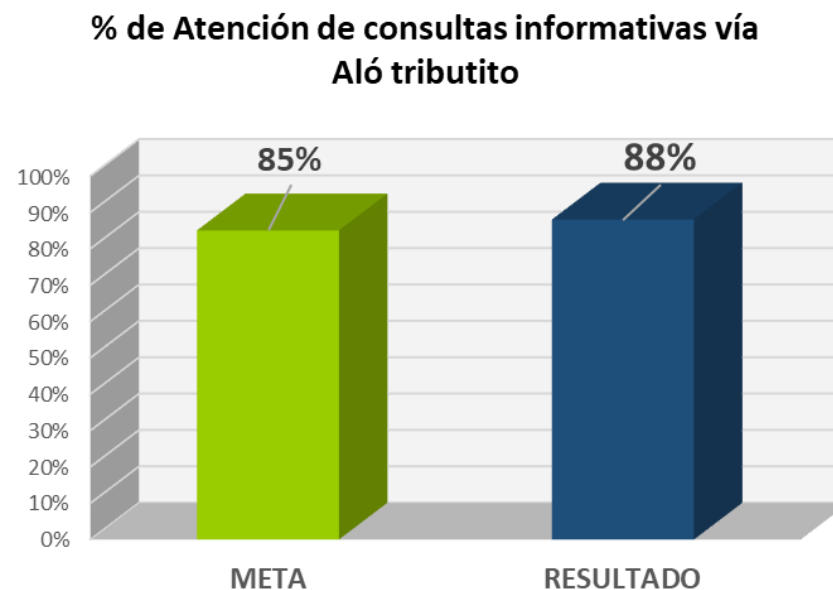
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado un total de 4677 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 4114 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 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:

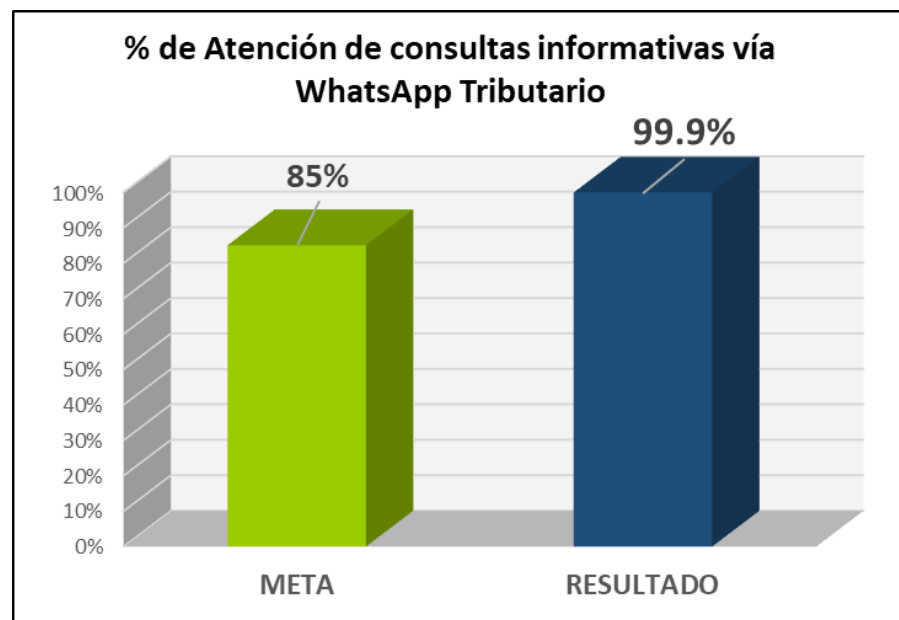
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99.9%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado un total de 6981 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron 6980 dentro del plazo establecido, alcanzando el 99.9%.



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:

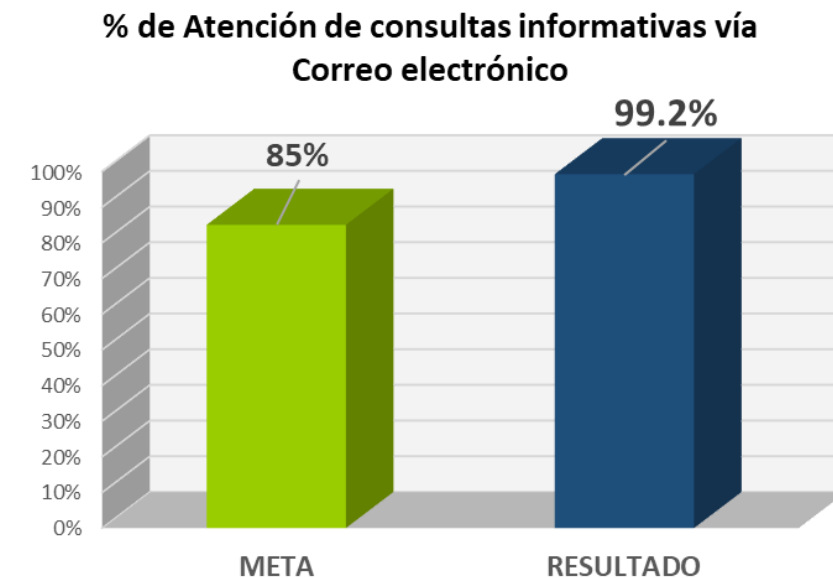
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado un total de 869 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron 862 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 85%.



INDICADOR:

Porcentaje de atención de escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria” en un plazo de 15 días hábiles.



META:

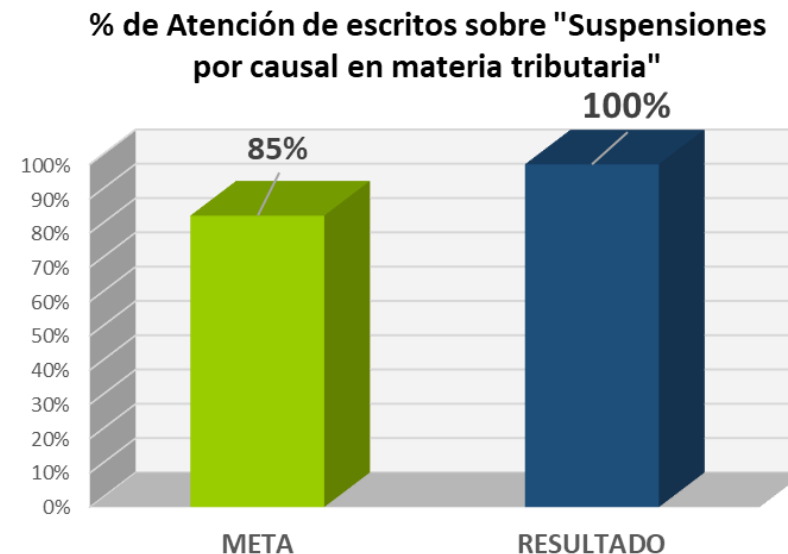
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 23 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.



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:

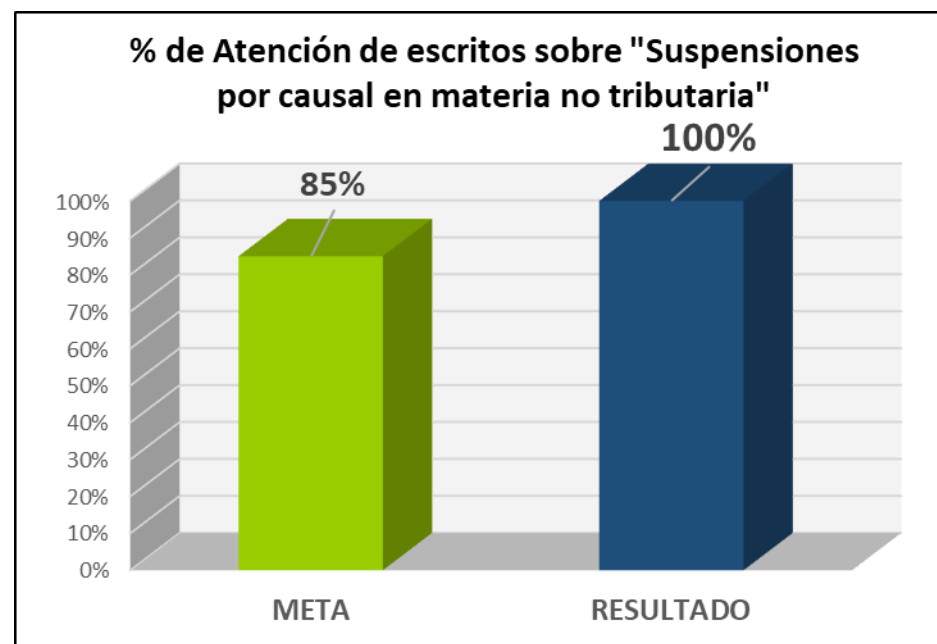
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 54 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.



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:

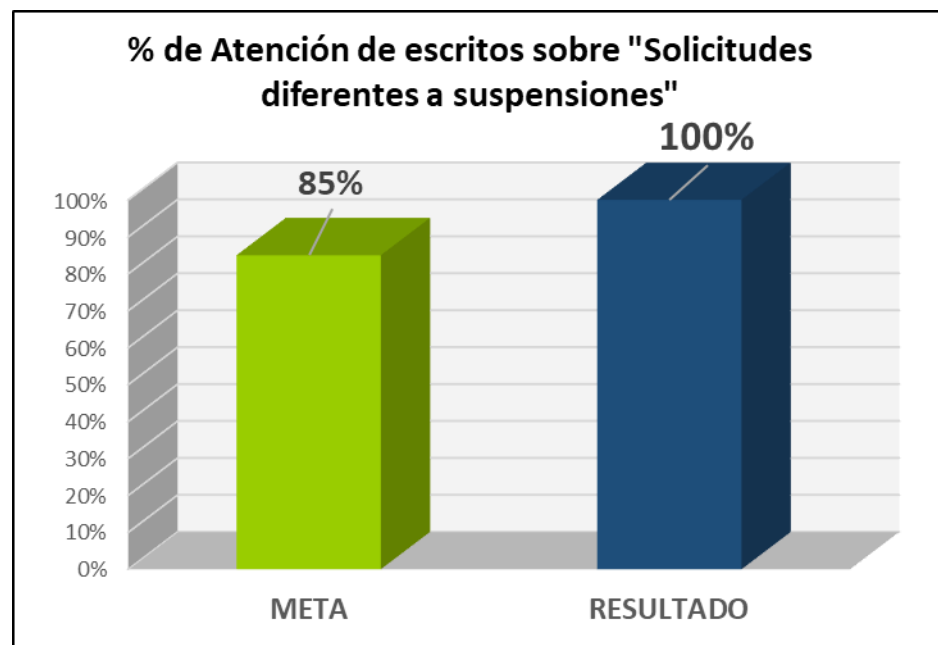
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 55 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 55 escritos correspondientes al mes de enero y febrero 2026. Hasta el cierre del mes de febrero se tienen 1 escrito 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 85%.



INDICADOR:

Porcentaje de solicitudes de constancias atendidas en un plazo no mayor de 1 día hábil posterior a su presentación.



META:

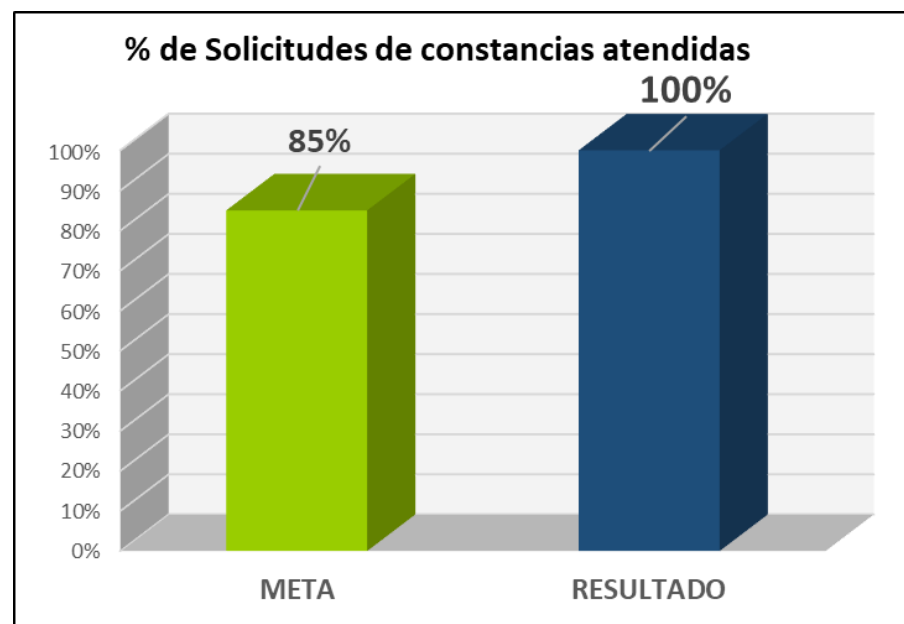
Atender no menos del 85% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de febrero han ingresado 1155 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.**

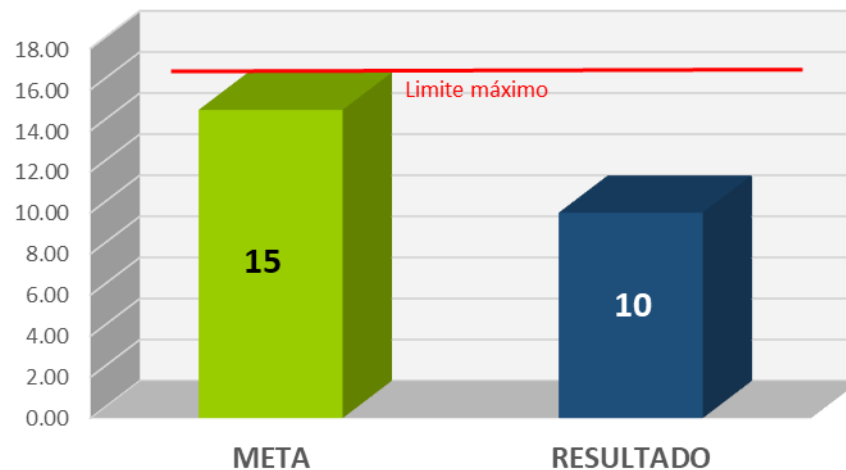


RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

Tiempo máximo de atención de solicitudes ingresadas por libro de reclamaciones



COMENTARIO:

En el mes de febrero no ingresaron reclamos, sin embargo se atendió 1 reclamo pendiente del mes de enero 2026 dentro del plazo establecido.



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: 11/03/2026