

# CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: MARZO 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:

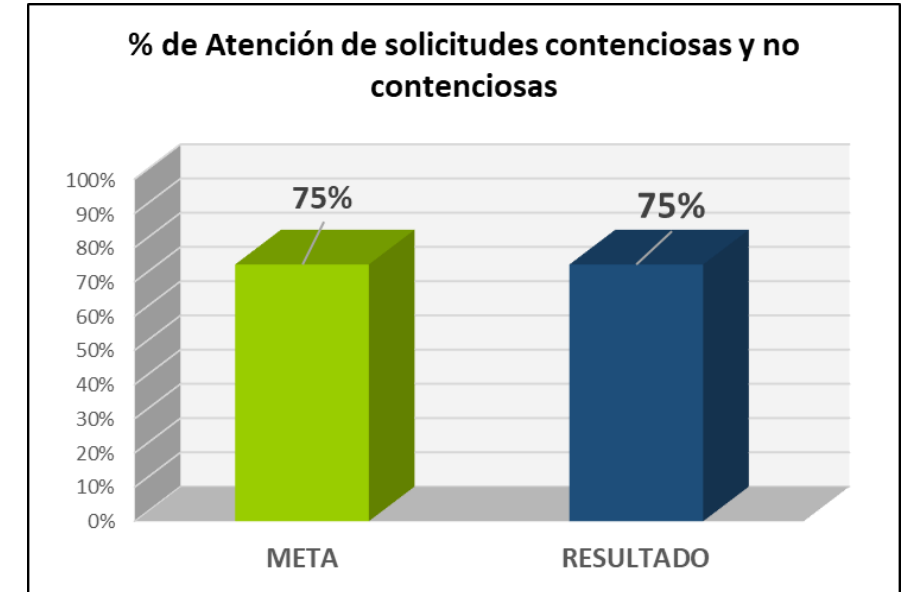
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado 252 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 204 solicitudes, de las cuales 154 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 843 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:

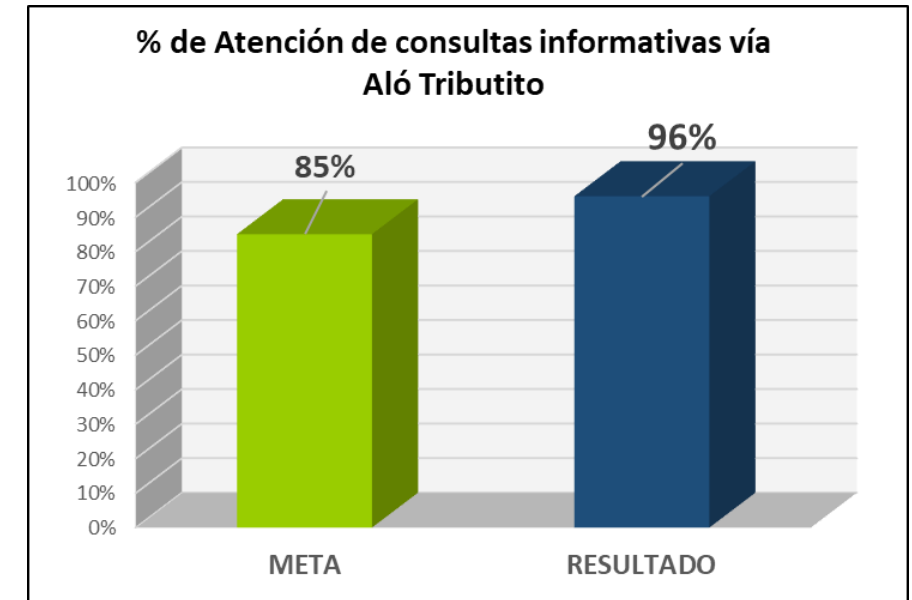
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **96%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado un total de 2910 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2807 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 96% 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:

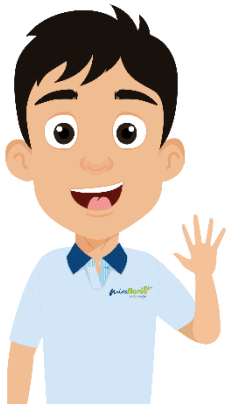
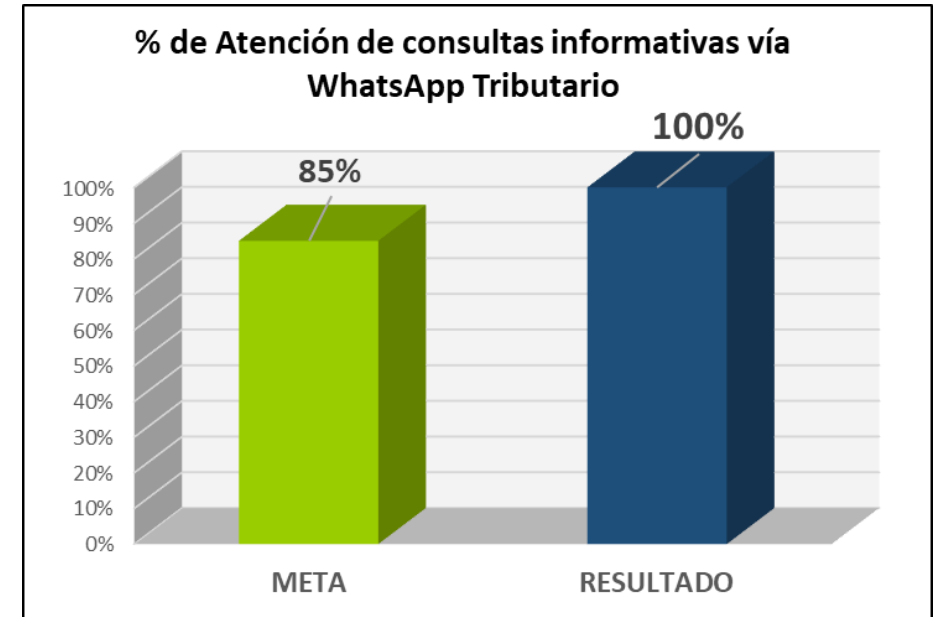
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado un total de 1088 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron en su totalidad, logrando el 100% de la meta establecida.



## 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:

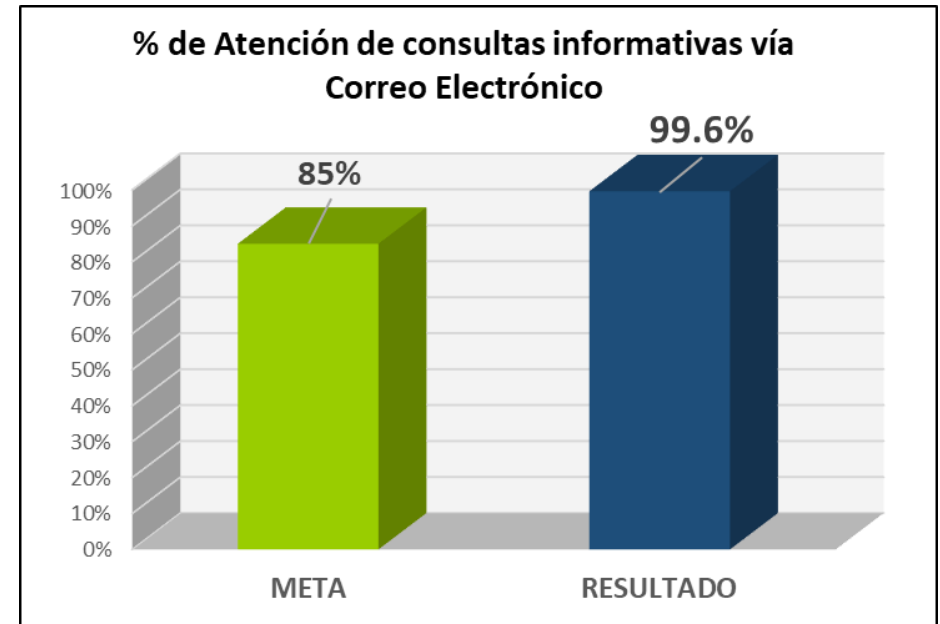
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



### RESULTADO:

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

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado un total de 523 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron 521 dentro del plazo establecido, alcanzando el 99.6%.



## 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:

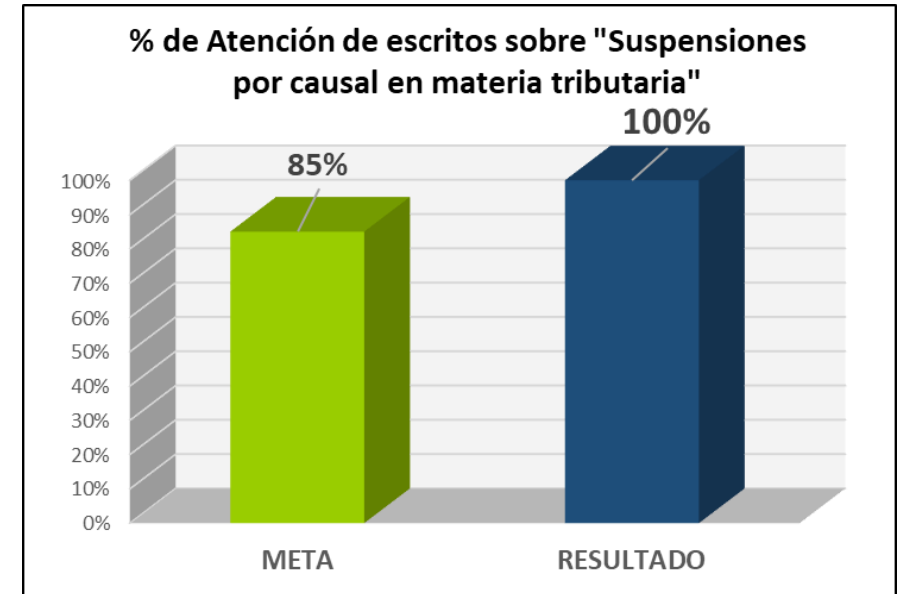
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



### RESULTADO:

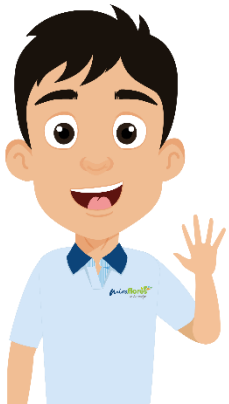
Se **LOGRÓ** atender el **100%** de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



### COMENTARIO:

En el mes de marzo han ingresado 23 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia tributaria", de los cuales se atendieron 18 escritos, quedando pendiente 5 escritos al cierre del mes de marzo, que se encuentran dentro del plazo de atención.



## 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:

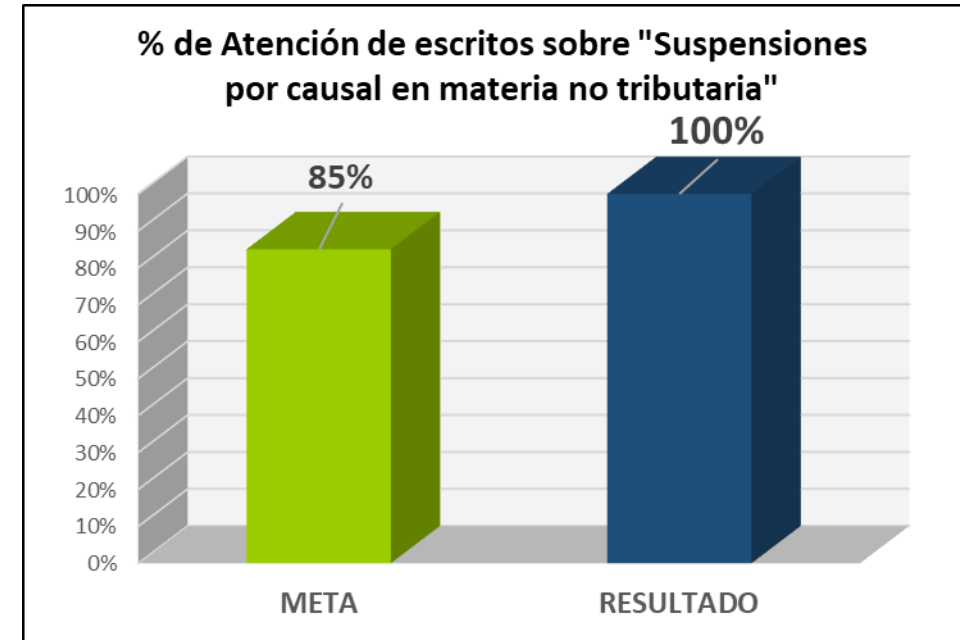
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



### 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 marzo han ingresado 48 nuevos escritos sobre "suspensiones por causal en materia no tributaria", de los cuales se atendieron 46 escritos, quedando pendiente 2 escritos al cierre del mes de marzo, que se encuentran dentro del plazo de atención.



## 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:

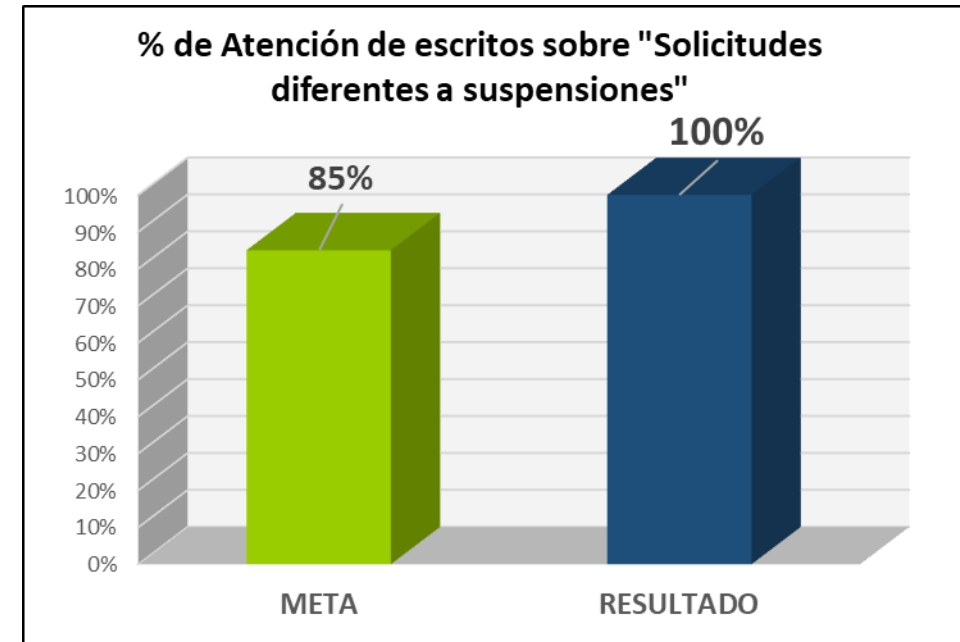
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 30 días hábiles.



### 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 marzo han ingresado 71 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 72 escritos correspondientes al mes de febrero y marzo 2026. Hasta el cierre del mes de marzo no se tienen escritos pendientes por atender.



## 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:

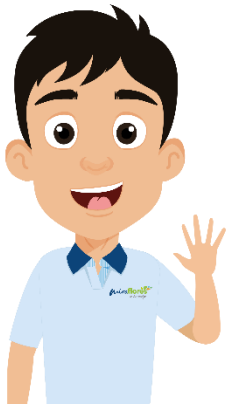
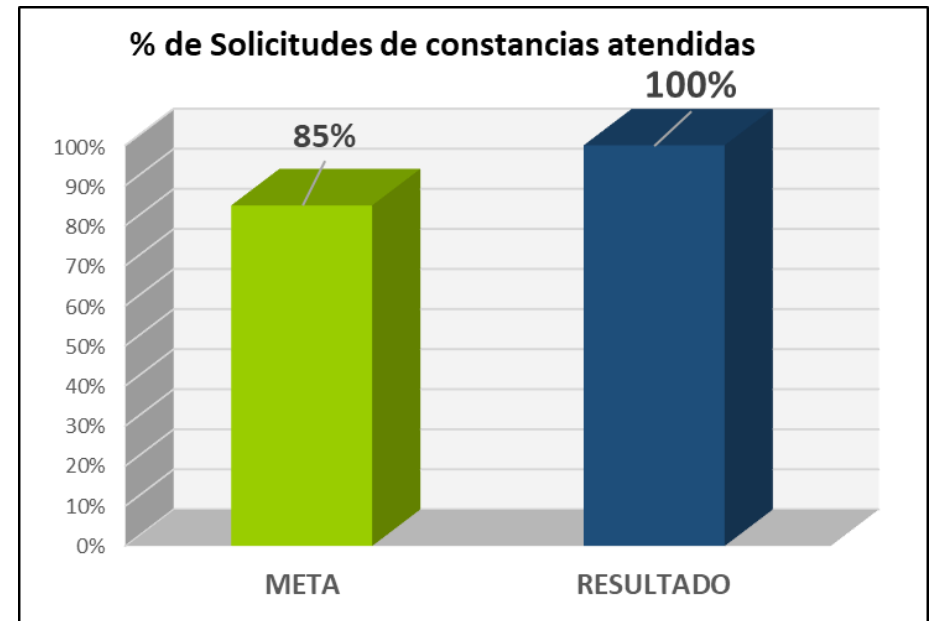
Atender no menos del 85% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



### 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 marzo han ingresado 1295 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.**

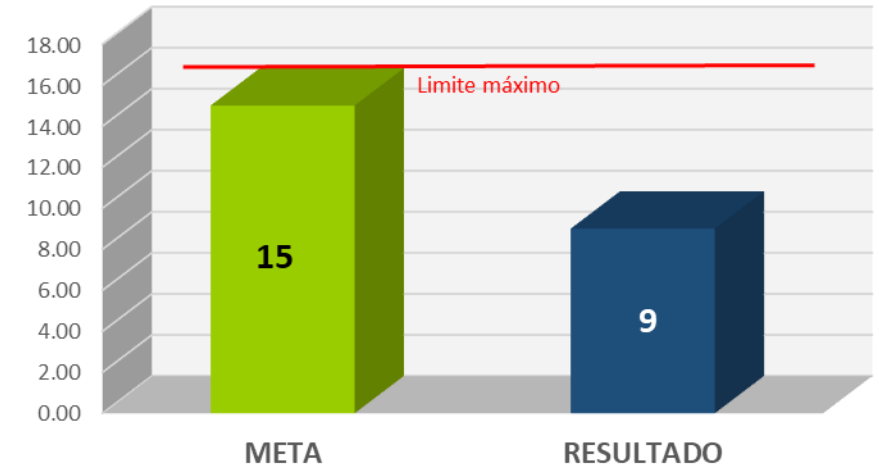


### RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **09 días hábiles.**

### Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

Tiempo máximo de atención de solicitudes ingresadas por libro de reclamaciones



### COMENTARIO:

En el mes de marzo ingresaron 09 solicitudes de las cuales se atendieron 03 solicitudes, quedando pendiente por atender 06 solicitudes las cuales se encuentran 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](mailto:cartadeservicio@miraflores.gob.pe).

“La Municipalidad de Miraflores trabajando para brindar un servicio de calidad”



*Miraflores*  
se vive mejor

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



Fecha de publicación de resultados: 14/04/2026