

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: ABRIL 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:

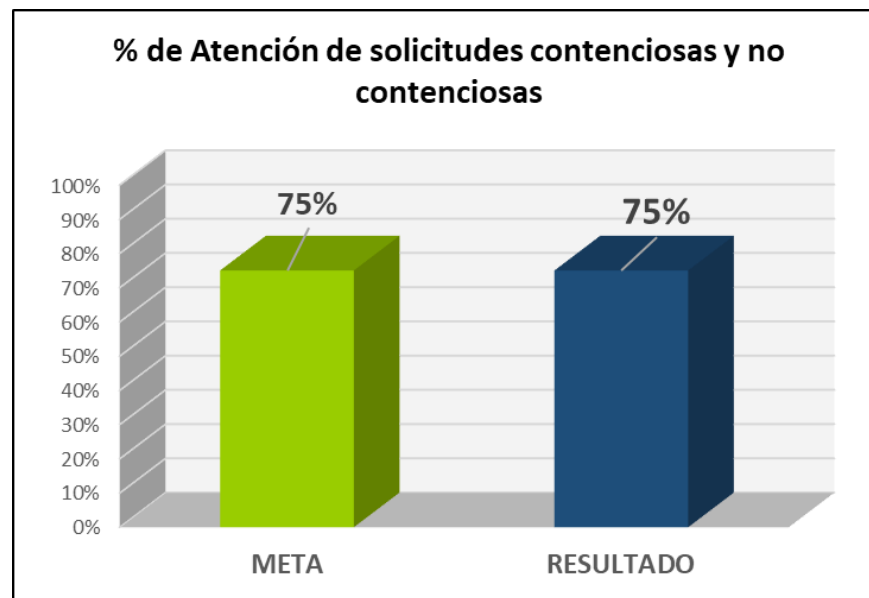
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado 209 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 101 solicitudes, de las cuales 76 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 951 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:

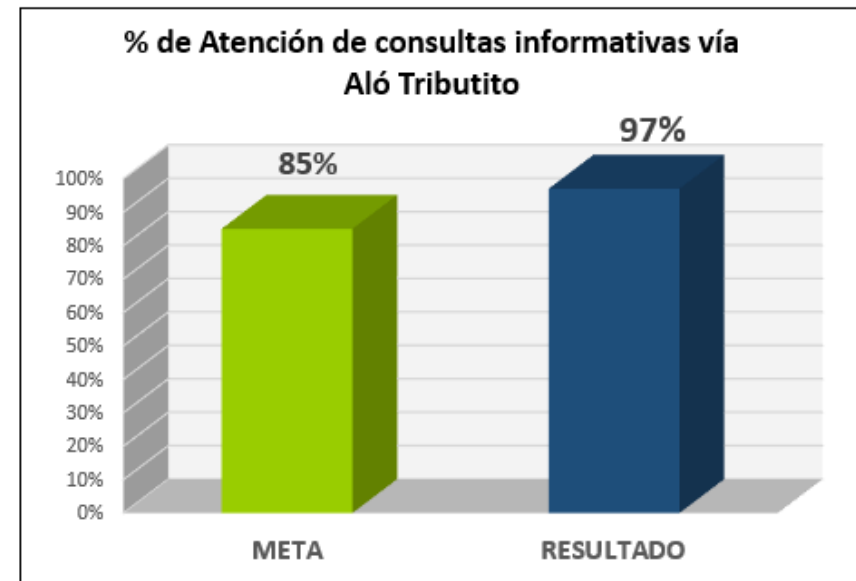
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **97%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 2383 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2307 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 97% 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:

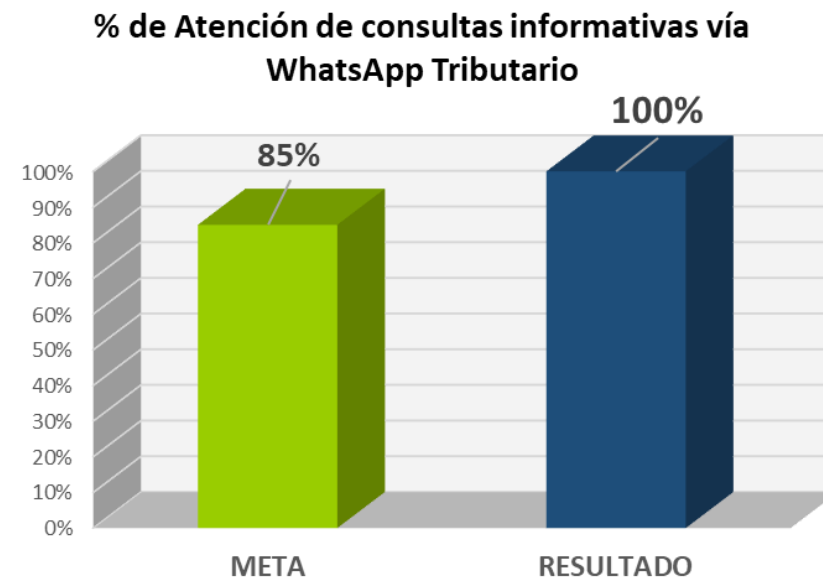
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 abril han ingresado un total de 41 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.

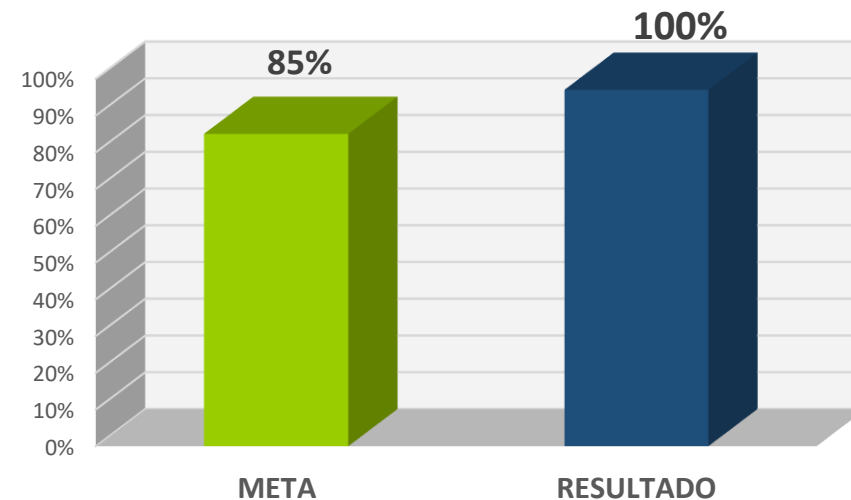


RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

% de Atención de consultas informativas vía Correo Electrónico



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 264 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.



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:

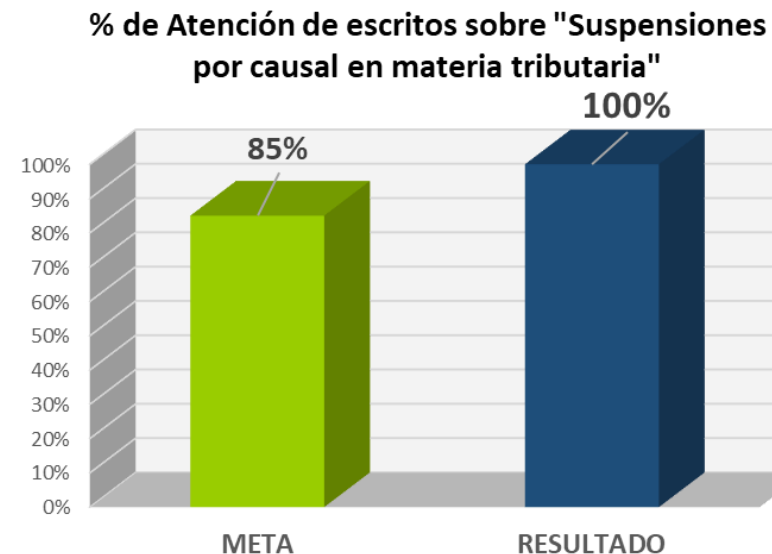
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 abril han ingresado 14 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”, de los cuales se atendieron 19 escritos correspondientes al mes de marzo y abril 2026. Hasta el cierre del mes de abril no se tienen 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:

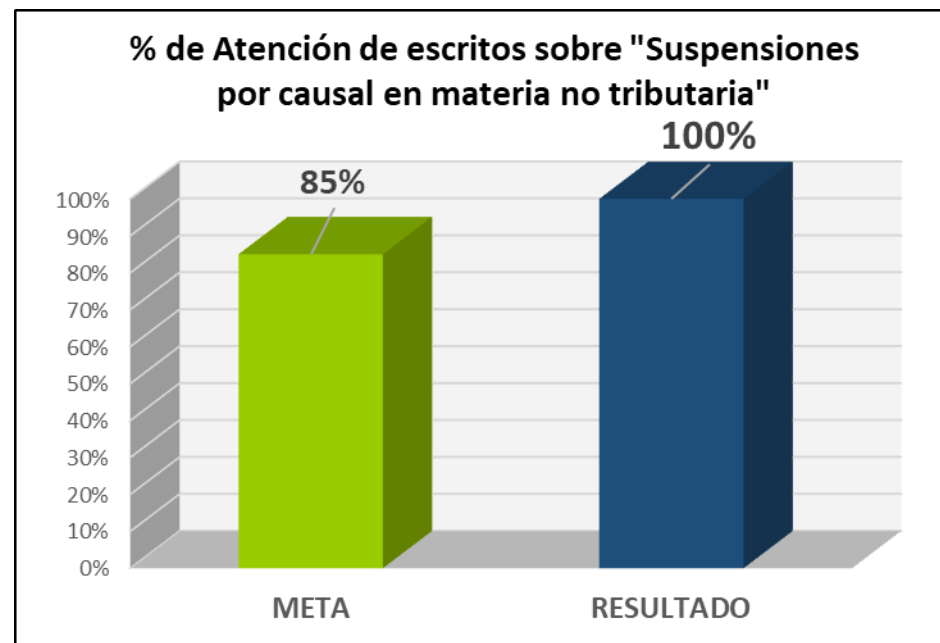
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 08 días hábiles.



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 abril han ingresado 23 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, de los cuales se atendieron 25 escritos correspondientes al mes de marzo y abril 2026. Hasta el cierre del mes de abril no se tienen 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.



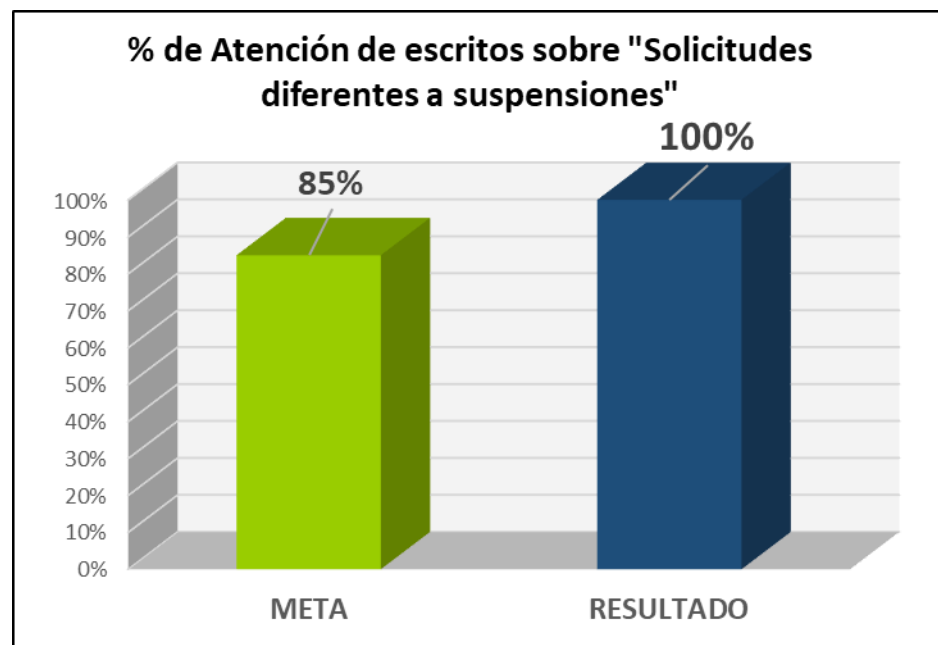
RESULTADO:

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

COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado 52 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 51 escritos, quedando pendiente 1 escrito al cierre del mes de abril, que se encuentran 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:

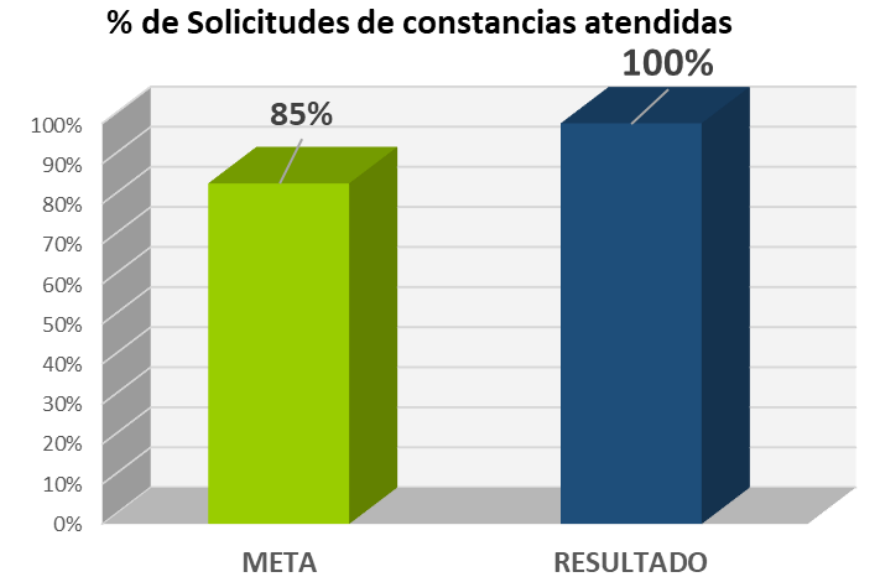
Atender no menos del 85% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado 1094 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:

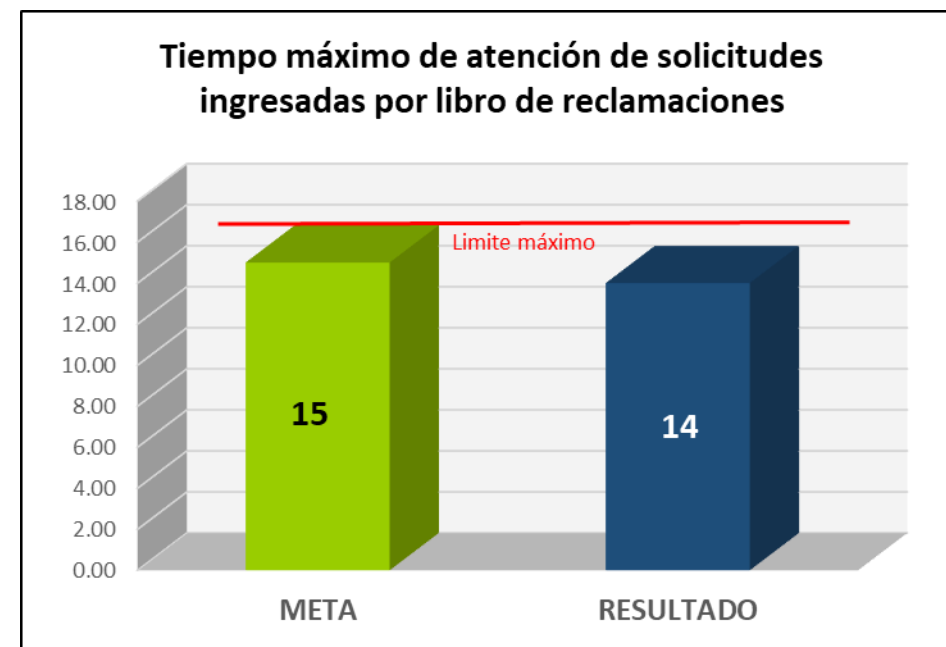
Atender la solicitud en un tiempo **no mayor a 15 días hábiles.**



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril ingresaron 6 solicitudes nuevas. En general, se atendieron 12 solicitudes correspondientes al mes de marzo y abril 2026. Hasta el cierre del mes de abril no se tienen solicitudes pendientes por atender.



COMPROMISO N° 10

Atender las solicitudes de asistencia por emergencia a domicilio (cerrajería, electricidad y grifería) del programa VPM en un plazo de 1 hora, no menor al 70%.



INDICADOR:

Porcentaje de solicitudes de asistencia por emergencia a domicilio del programa VPM atendidas en un plazo de 1 hora.



META:

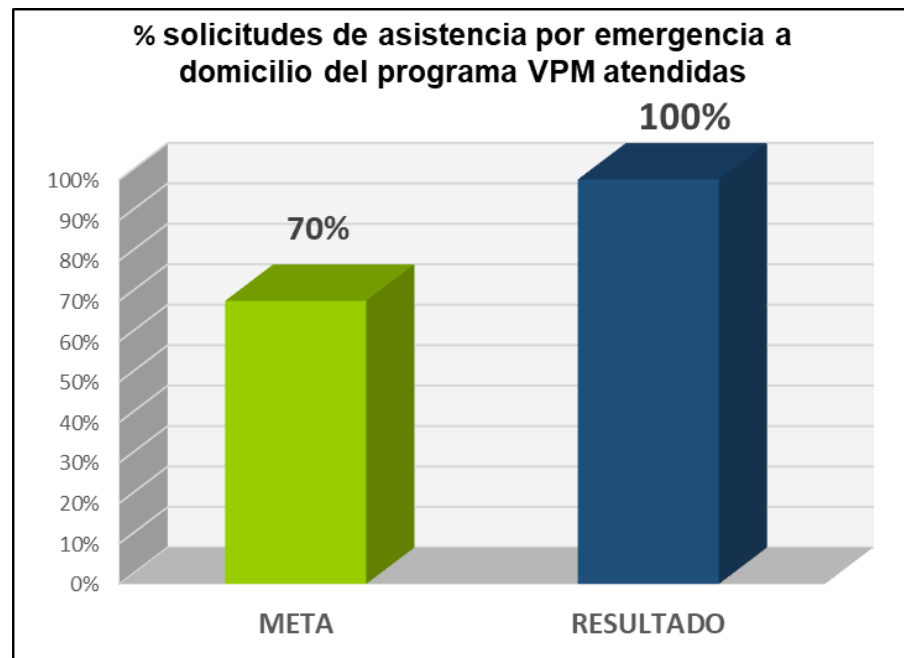
Atender no menos del 70% de las solicitudes en un plazo de 1 hora.



RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **100%** de las solicitudes del programa VPM.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de abril han ingresado un total de 33 solicitudes de servicio de emergencia a domicilio del programa VPM, de las cuales se atendieron en su totalidad en menos de 1 hora, logrando el 100% de la meta establecida.



CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



Tributos Miraflores (Call Center):

(01) 755-0098



WhatsApp Tributario:

(997 536 481)



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: 15/05/2026