

CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: MAYO 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:

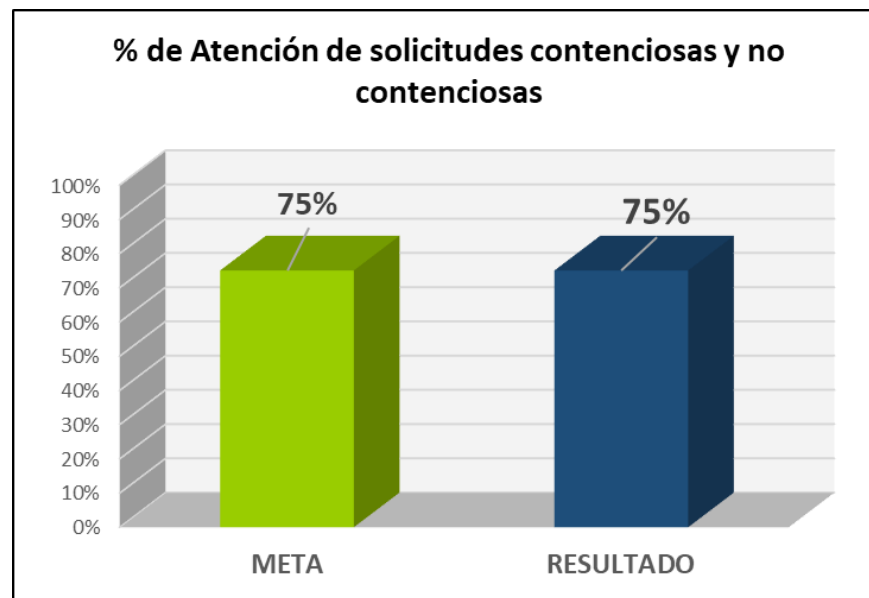
Atender no menos del 75% de las solicitudes presentadas en el plazo establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado 214 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 110 solicitudes, de las cuales 83 solicitudes se atendieron dentro del plazo (75%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 1055 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:

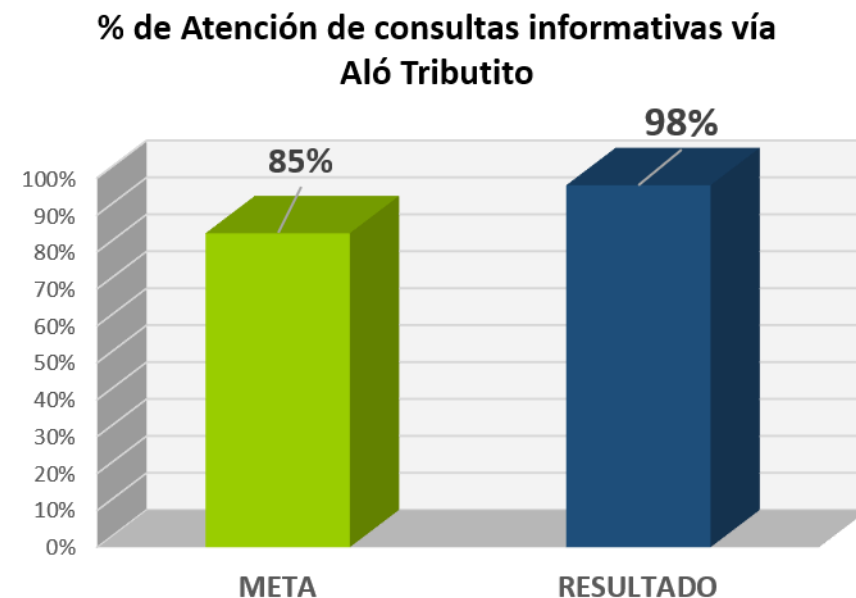
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado un total de 2284 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2239 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 98% 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:

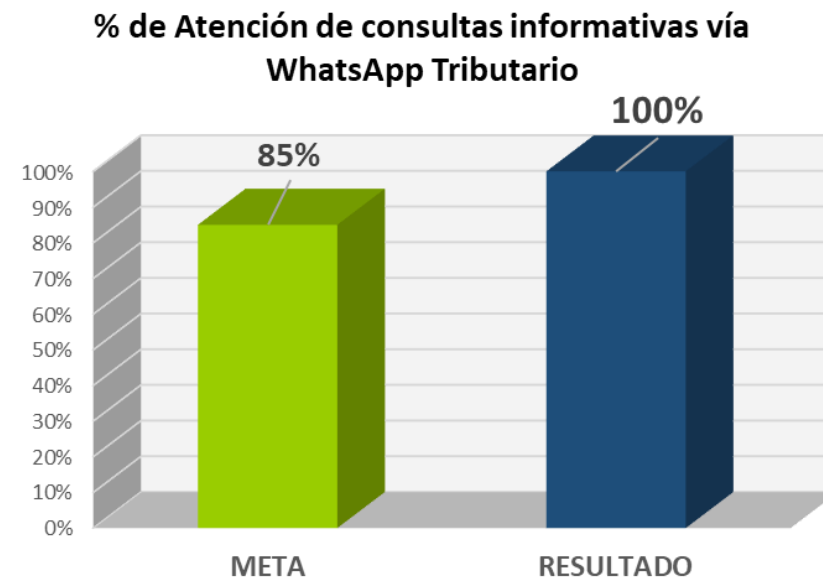
Atender no menos del 85% de las consultas informativas ingresadas en el horario establecido.



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 mayo han ingresado un total de 621 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.

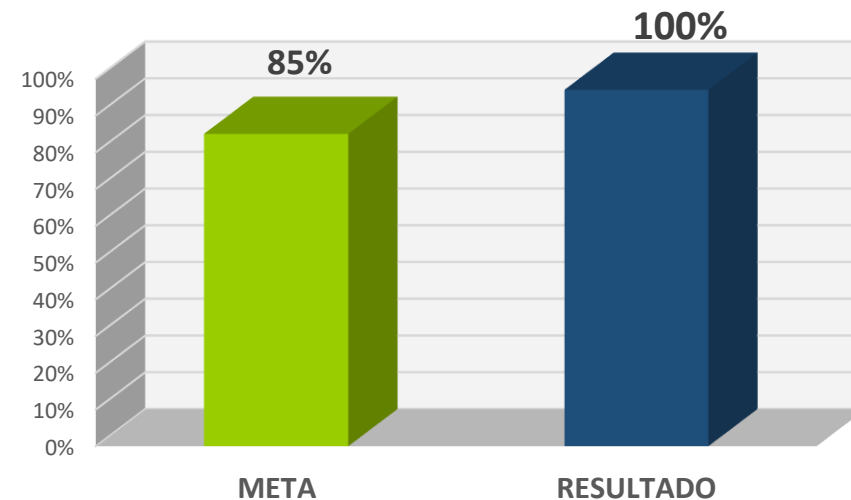


RESULTADO:

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 mayo han ingresado un total de 341 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:

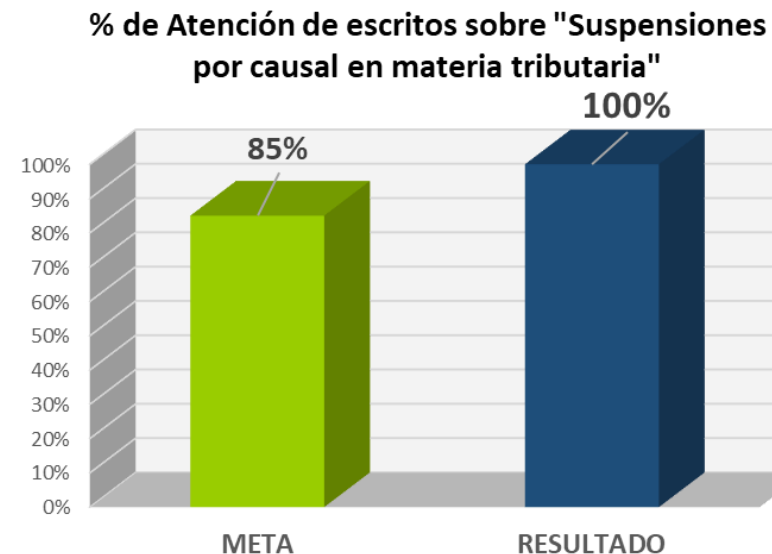
Atender no menos del 85% de los escritos en un plazo de 15 días hábiles.



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 mayo han ingresado 19 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”, de los cuales se atendieron 09 escritos correspondientes al mes de mayo 2026. Hasta el cierre del mes de mayo, se tienen 10 escritos pendientes por atender, 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.



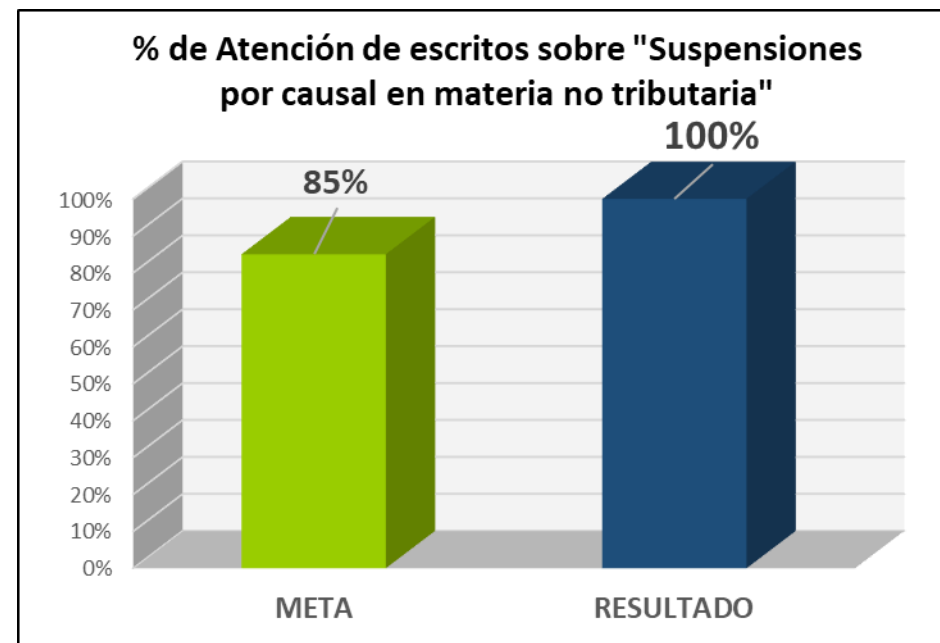
RESULTADO:

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

COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado 29 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, de los cuales se atendieron 23 escritos correspondientes al mes de mayo 2026. Hasta el cierre del mes de mayo, se tienen 6 escritos pendientes por atender, dentro del plazo de atención.

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.



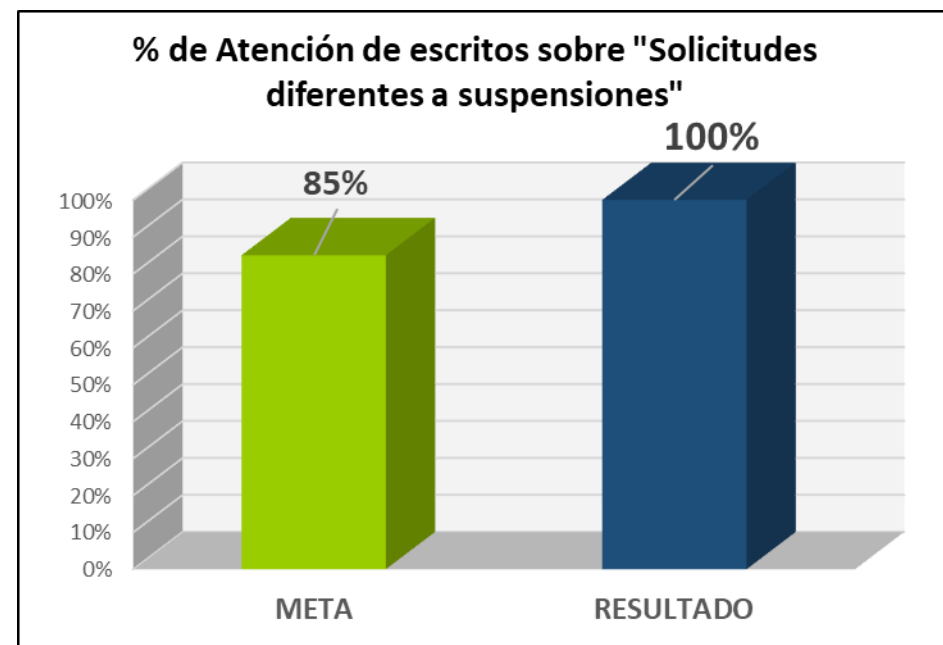
RESULTADO:

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

COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado 86 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 73 escritos correspondientes a abril y mayo, quedando pendiente 14 escritos al cierre del mes de mayo, 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:

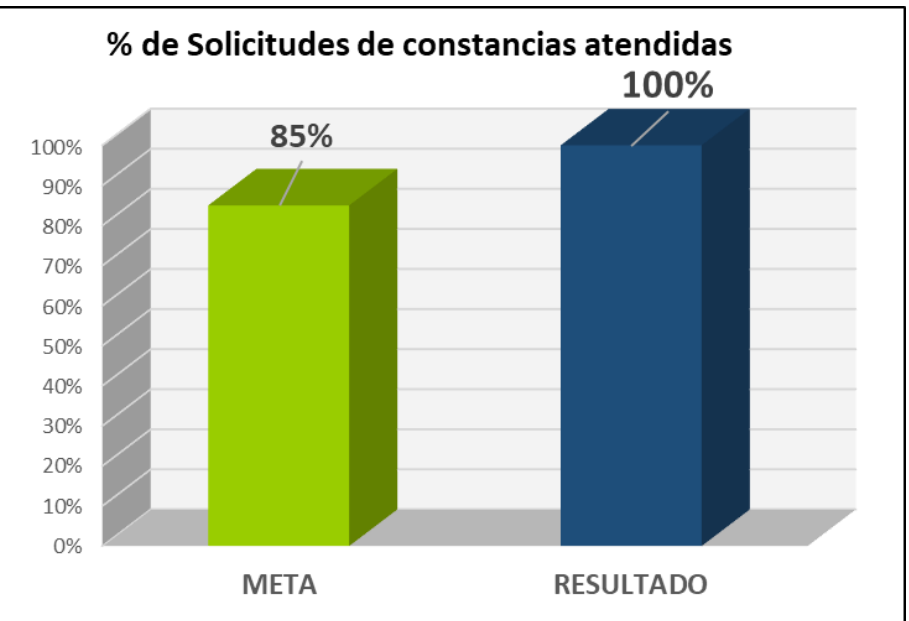
Atender no menos del 85% de las solicitudes en un plazo de 1 día hábil.



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 mayo han ingresado 1158 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.**

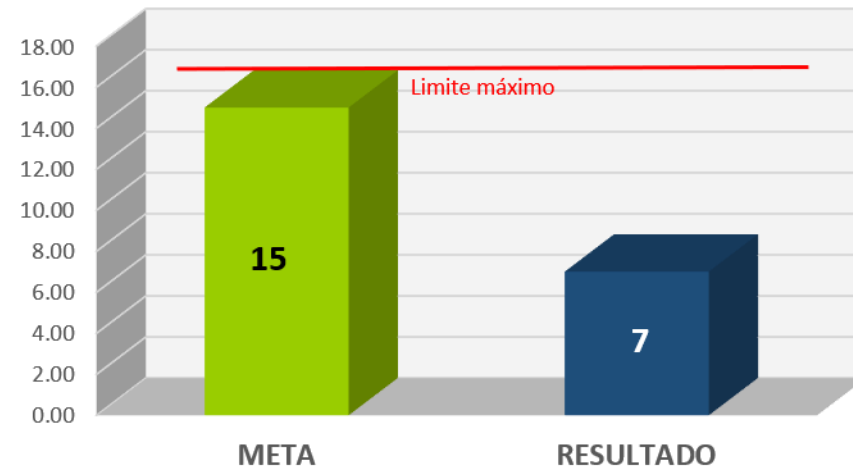


RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **7 días hábiles.**

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento

Tiempo máximo de atención de solicitudes ingresadas por libro de reclamaciones



COMENTARIO:

En el mes de mayo ingresaron 5 solicitudes nuevas. En general, se atendieron 2 solicitudes correspondientes al mes de mayo. Hasta el cierre del mes de mayo, se tienen 03 solicitudes pendientes por atender, dentro del plazo.



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:

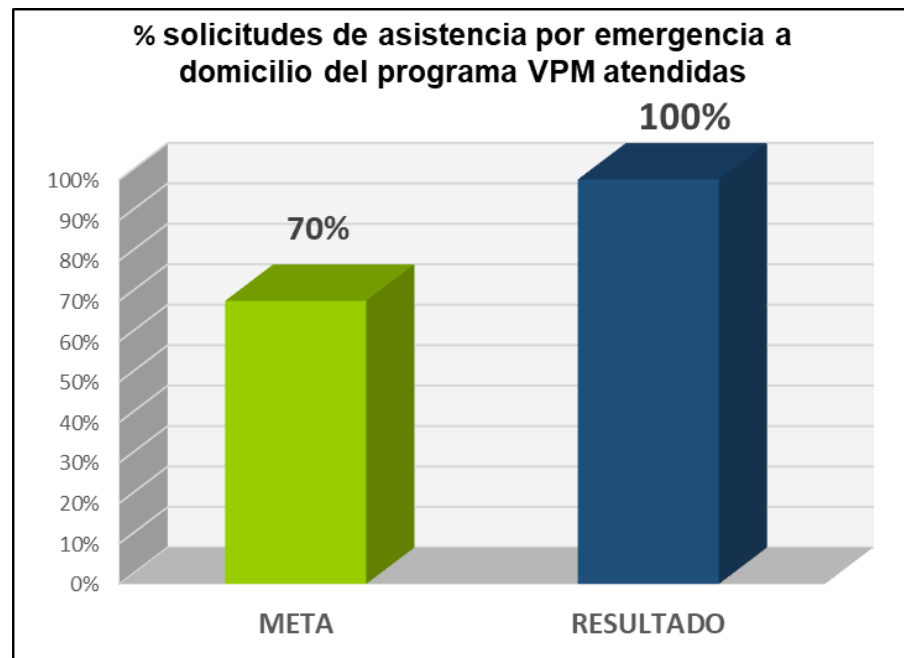
Atender no menos del 70% de las solicitudes en un plazo de 1 hora.



RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento



COMENTARIO:

En el mes de mayo han ingresado un total de 30 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: 08/06/2026