CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: AGOSTO 2026

Gerencia de Administración Tributaria

Certificado por:

AENOR
CARTAS DE SERVICIO
UNE 93200

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

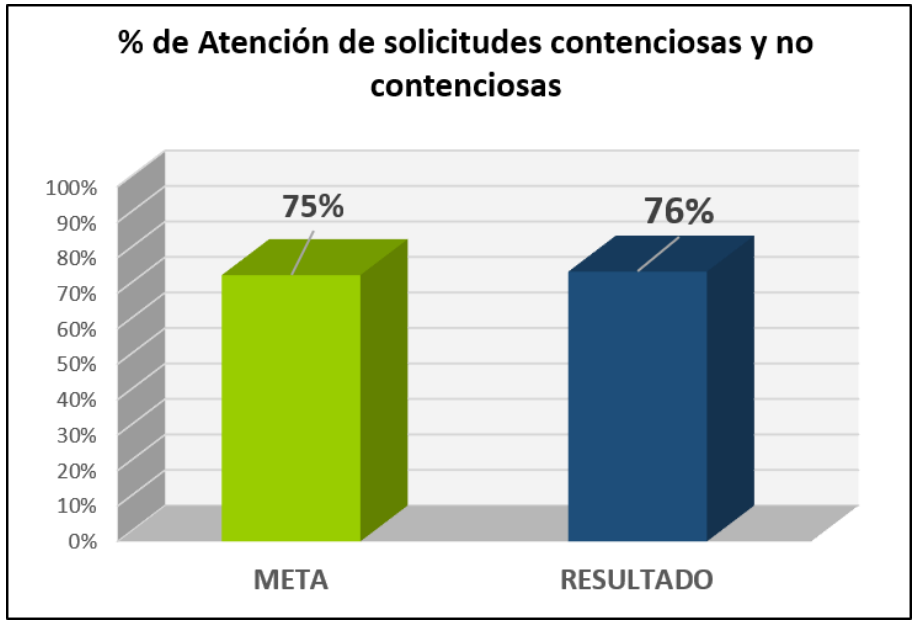
META:

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

RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **76%** de las solicitudes presentadas dentro del plazo.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado 191 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 199 solicitudes, de las cuales 151 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 1145 solicitudes.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente V°B°

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.

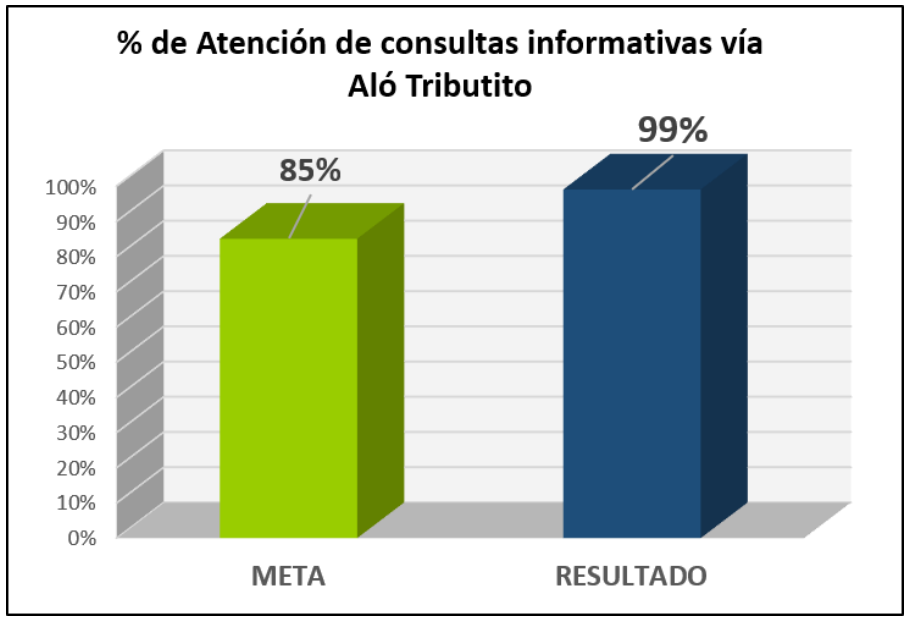
META:

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

RESULTADO:

Se **LOGRÓ** atender el **99%** de las consultas ingresadas en el horario establecido.

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 2198 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 2174 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 99% de atención de las llamadas recibidas.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

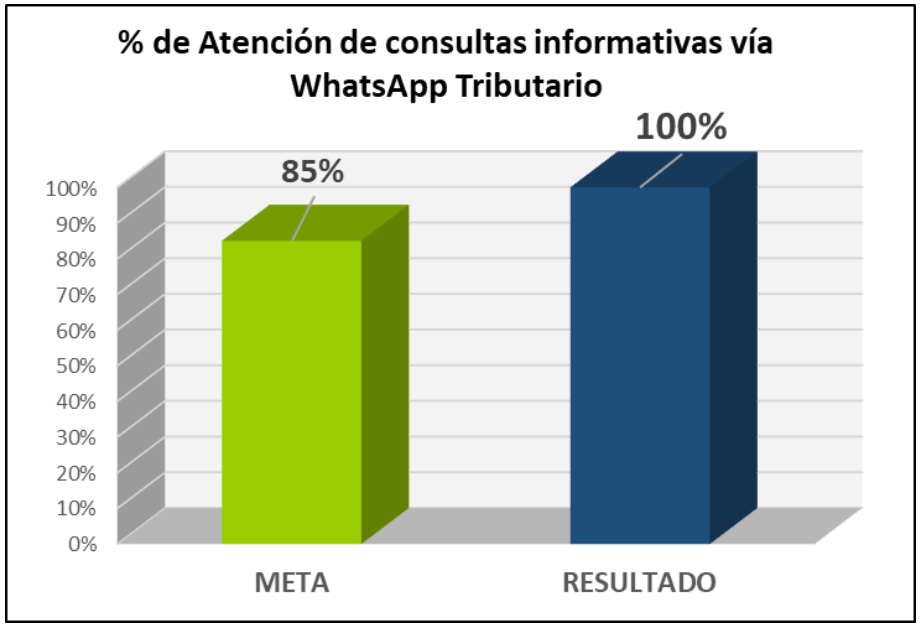
META:

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 agosto han ingresado un total de 866 consultas informativas a través del WhatsApp Tributario, de las cuales se atendieron en su totalidad, logrando el 100% de la meta establecida.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

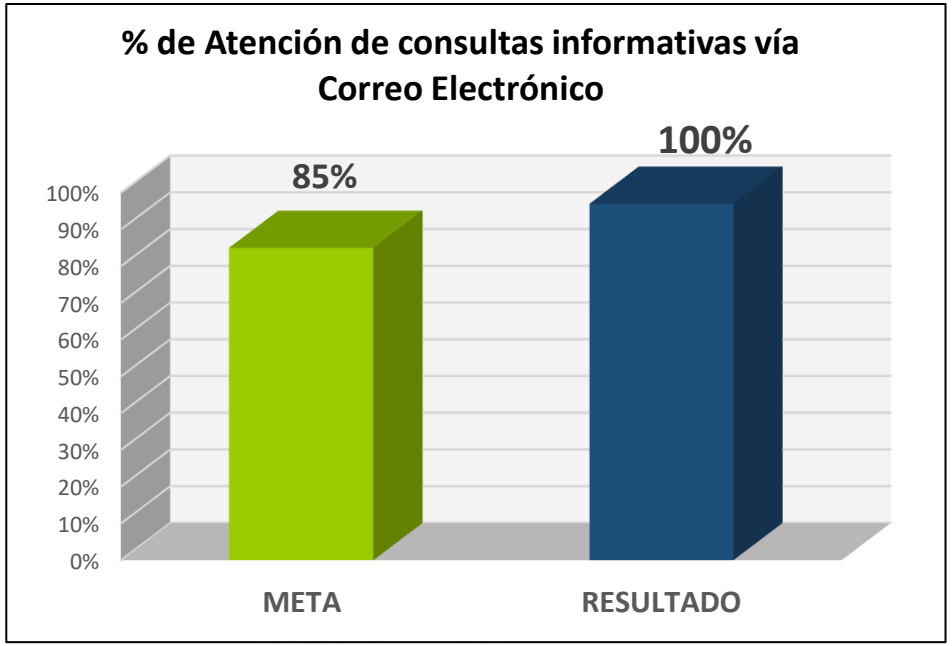
META:

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





COMENTARIO:

En el mes de agosto han ingresado un total de 393 consultas informativas a través del correo electrónico, de las cuales se atendieron en su totalidad, alcanzando el 100%.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

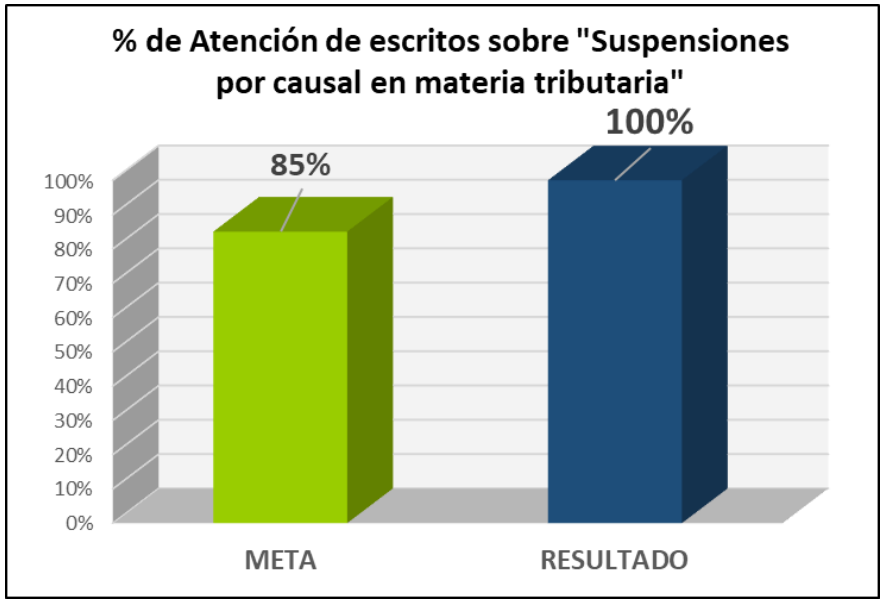
META:

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 agosto han ingresado 40 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”, de los cuales se atendieron 44 escritos correspondientes al mes de julio y agosto 2026. Hasta el cierre del mes de agosto, se tienen 3 escritos pendientes por atender, dentro del plazo de atención.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORRALES RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

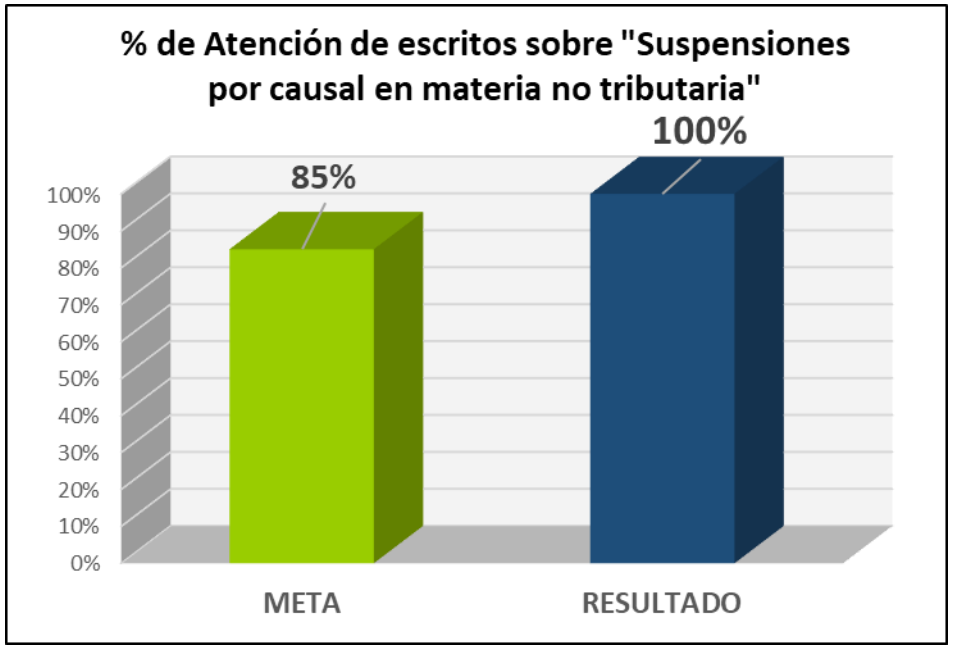
META:

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 agosto han ingresado 41 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, de los cuales se atendieron 35 escritos correspondientes al mes de julio y agosto 2026. Hasta el cierre del mes de agosto, se tienen 11 escritos pendientes por atender, dentro del plazo de atención.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Abog. SILVIA PATRICIA CORTARES RUIZ Gerente - V°B° - Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

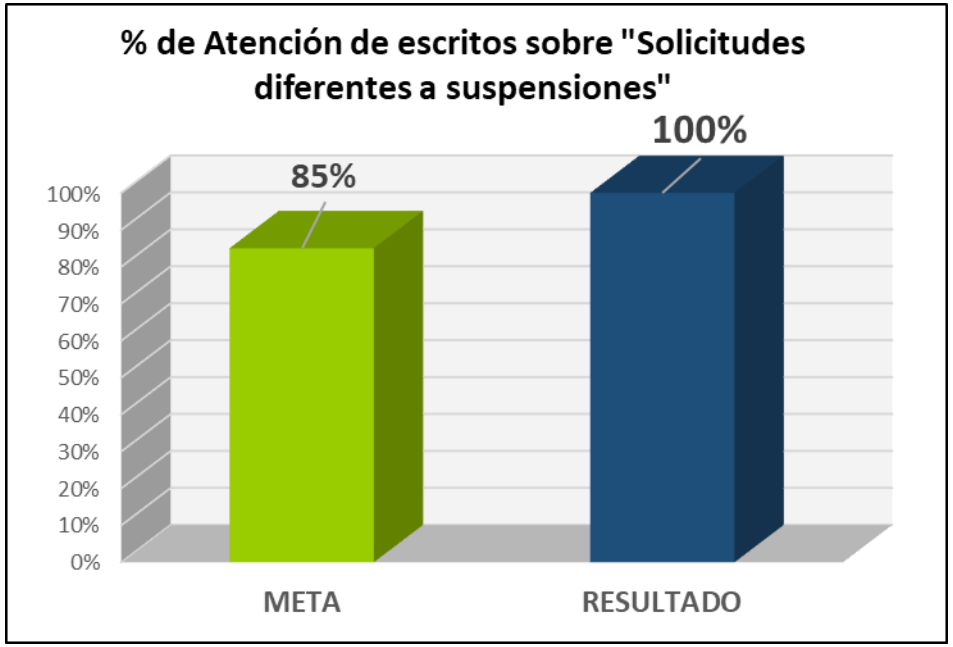
META:

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 agosto han ingresado 141 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 139 escritos correspondientes a julio y agosto, quedando pendiente 14 escritos al cierre del mes de agosto, que se encuentran dentro del plazo de atención.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria
Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ
Gerente
V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

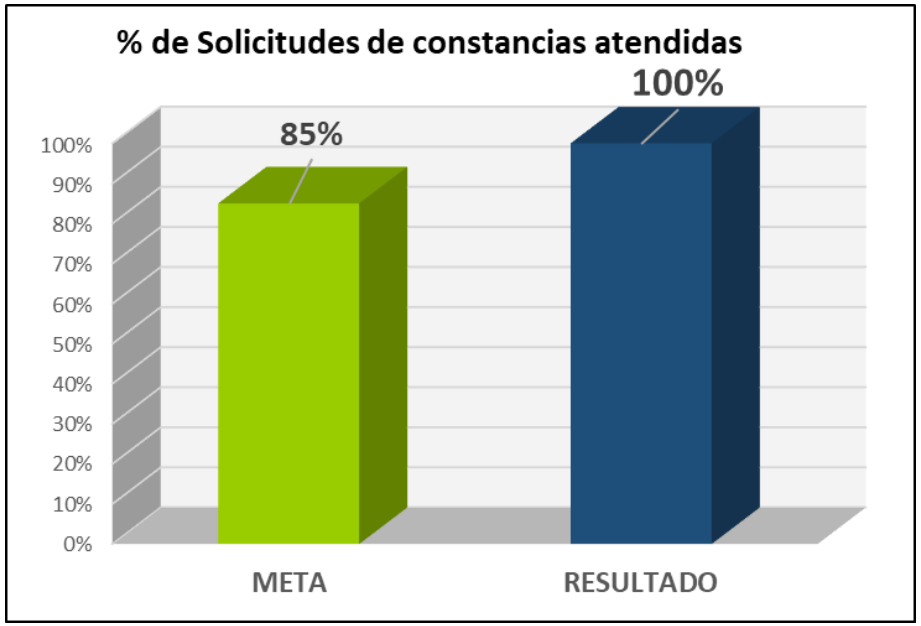
META:

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 agosto han ingresado 1235 solicitudes de "constancias sobre información tributaria". Se atendieron todas las solicitudes en el plazo establecido, logrando un 100% de cumplimiento.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ Gerente V°B°

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

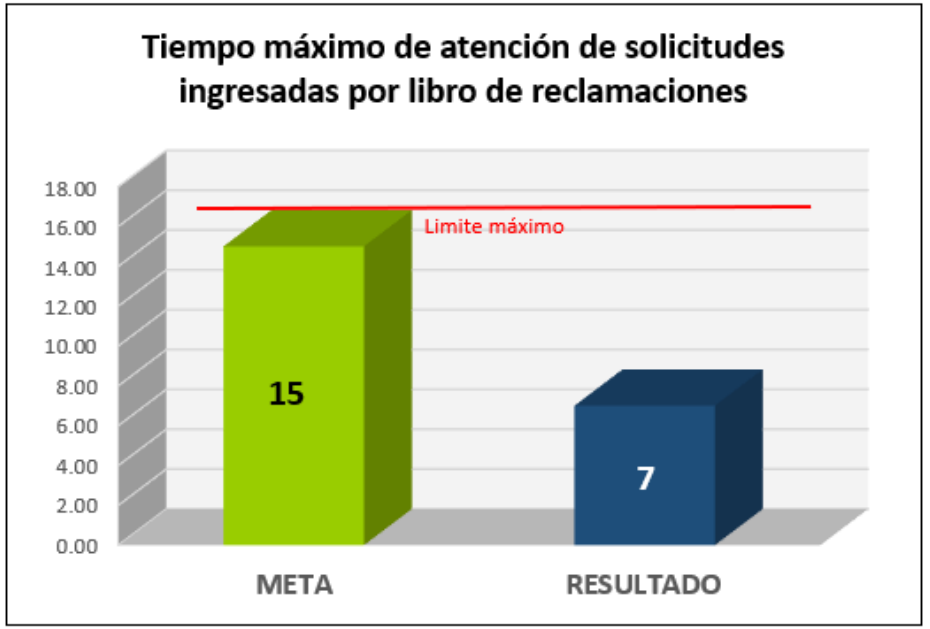
META:

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





COMENTARIO:

En el mes de agosto ingresaron 5 solicitudes nuevas. En general, se atendió 1 solicitud correspondiente al mes de julio que estaba pendiente. Hasta el cierre del mes de agosto, se tienen 05 solicitudes pendientes por atender, dentro del plazo.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTES RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

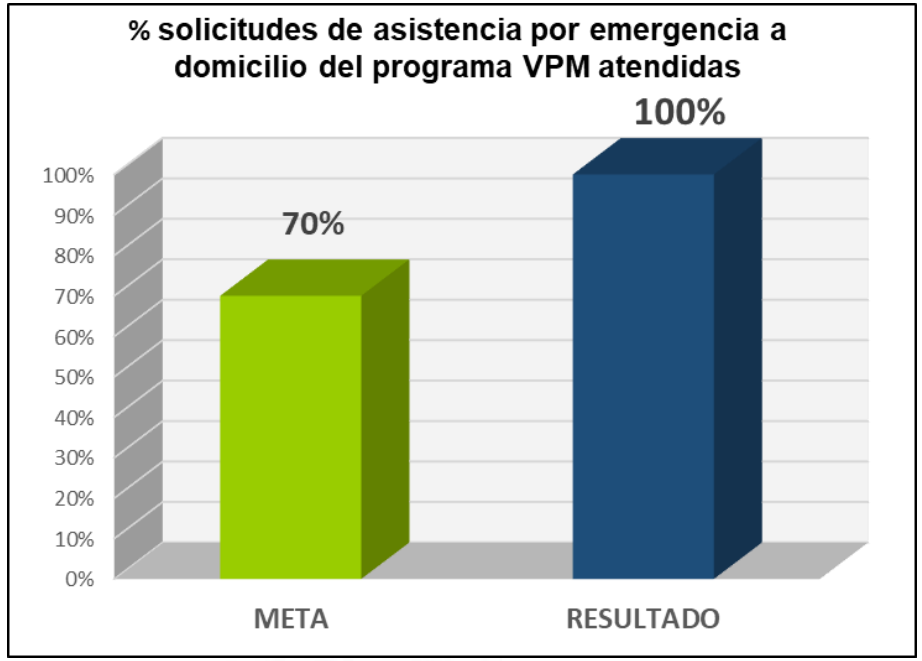
META:

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 agosto han ingresado un total de 40 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.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria

CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS RUIZ
Gerente
V°B°
Gerencia de Administración Tributaria



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.

miraflores
se vive mejor

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

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

miraflores se vive mejor

www.miraflores.gob.pe

Fecha de publicación de resultados: 17/09/2026