CARTA DE SERVICIO

RESULTADOS: SETIEMBRE 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.

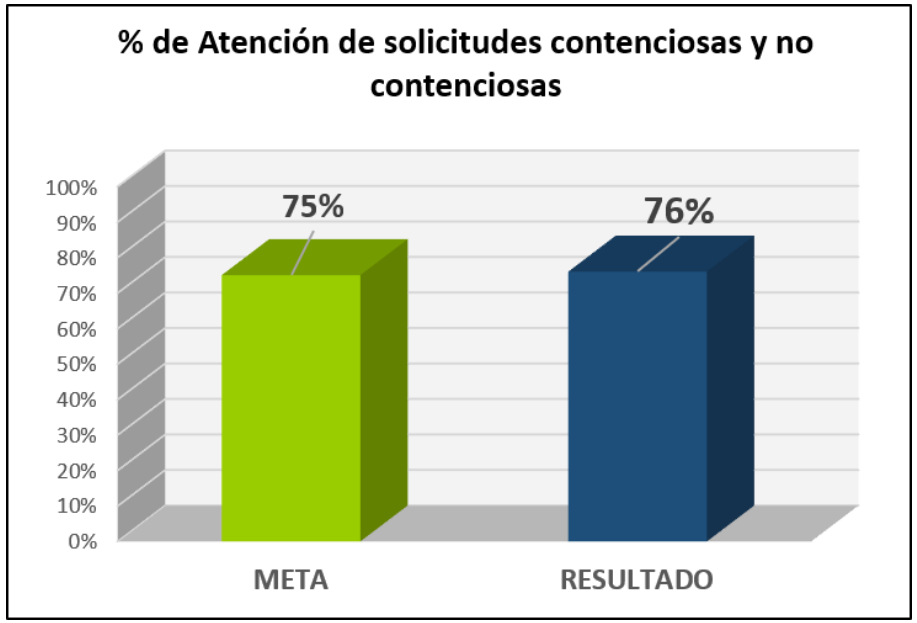
META:

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 setiembre han ingresado 233 nuevas solicitudes. Se han atendido un total de 312 solicitudes, de las cuales 237 solicitudes se atendieron dentro del plazo (76%). Asimismo, se tiene en proceso de revisión 1066 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.

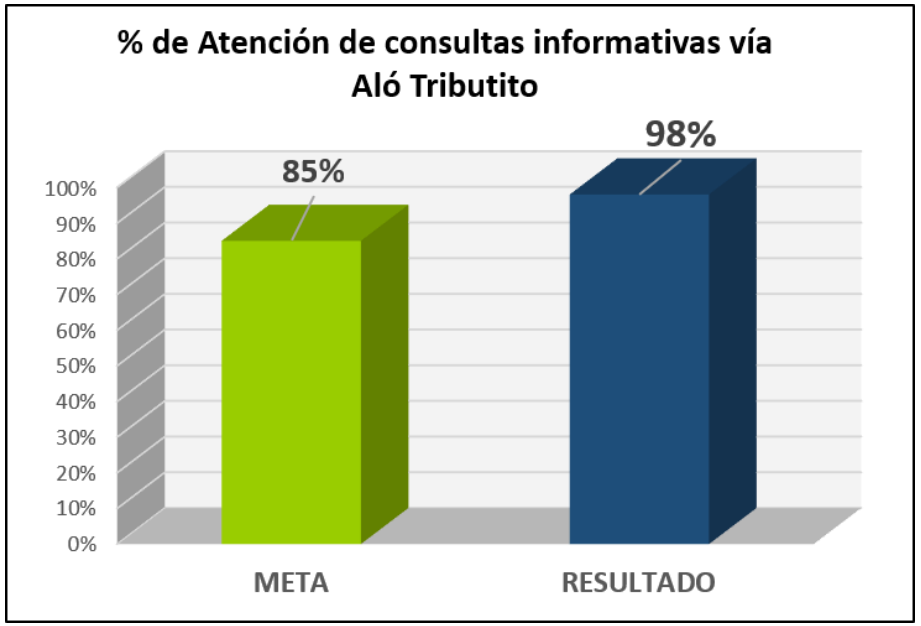
META:

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

RESULTADO:

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

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





COMENTARIO:

En el mes de setiembre han ingresado un total de 1982 llamadas telefónicas, de las cuales se atendieron 1938 llamadas telefónicas en el horario establecido, alcanzando el 98% de atención de las llamadas recibidas.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORTÉS 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.

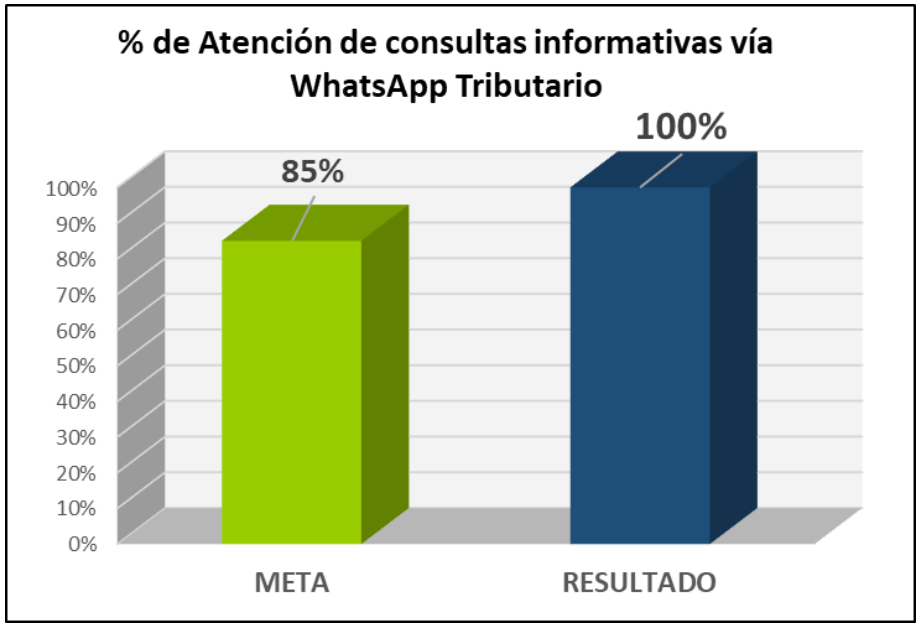
META:

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 setiembre han ingresado un total de 611 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 CORTES 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.

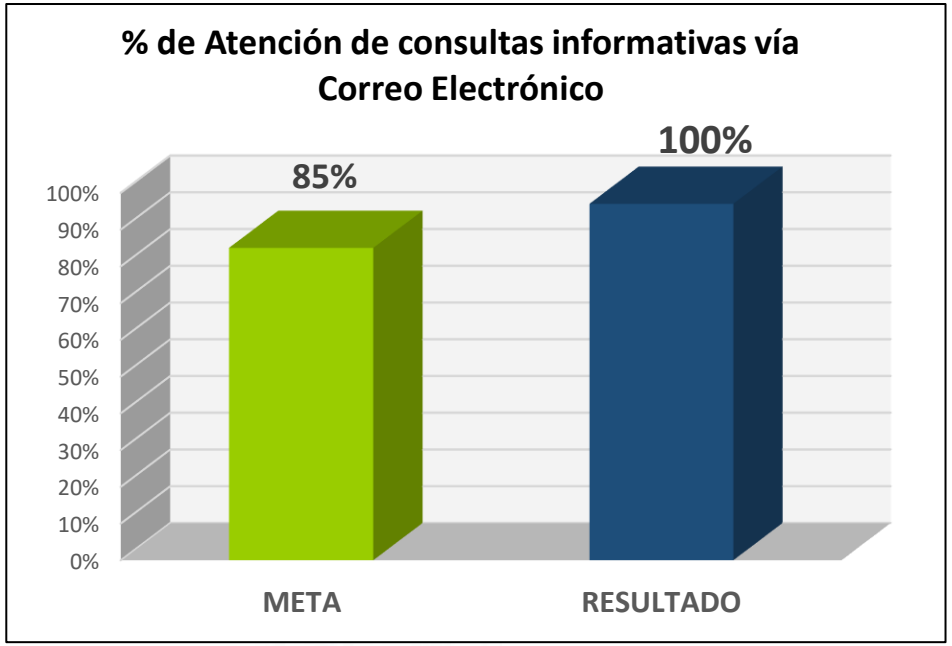
META:

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 setiembre han ingresado un total de 238 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 CORRALES 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.

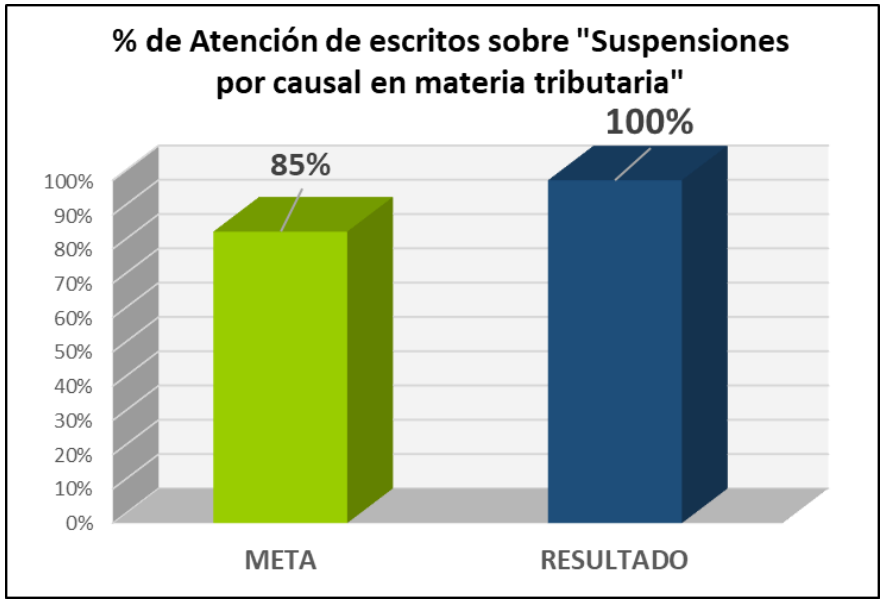
META:

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 setiembre han ingresado 23 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia tributaria”, de los cuales se atendieron 24 escritos correspondientes al mes de agosto y setiembre 2026. Hasta el cierre del mes de setiembre, se tienen 2 escritos pendientes por atender, dentro del plazo de atención.

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

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

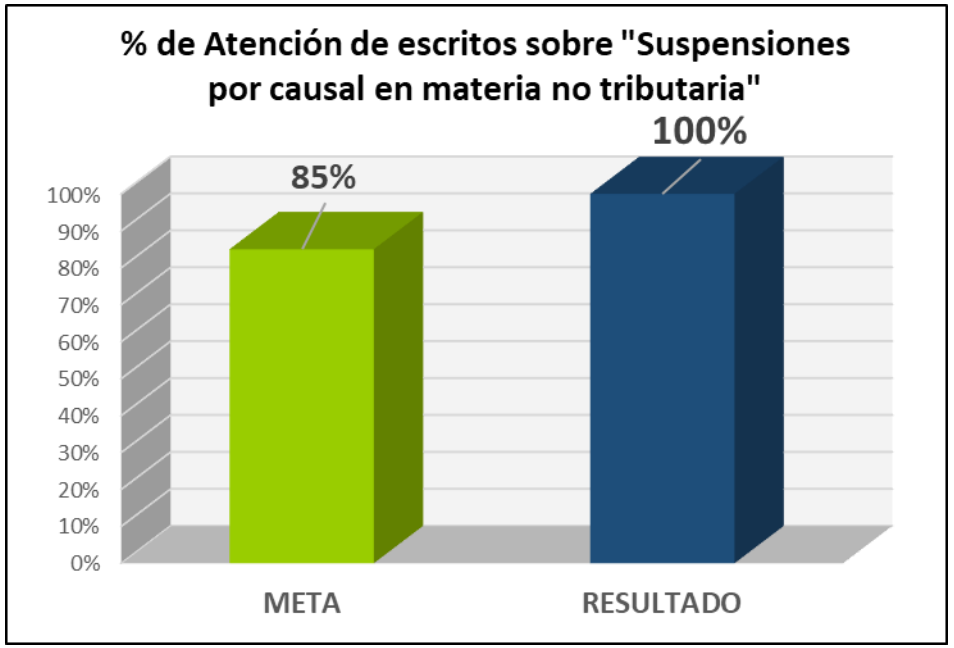
META:

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 setiembre han ingresado 30 nuevos escritos sobre “suspensiones por causal en materia no tributaria”, de los cuales se atendieron 38 escritos correspondientes al mes de agosto y setiembre 2026. Hasta el cierre del mes de setiembre, se tienen 3 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

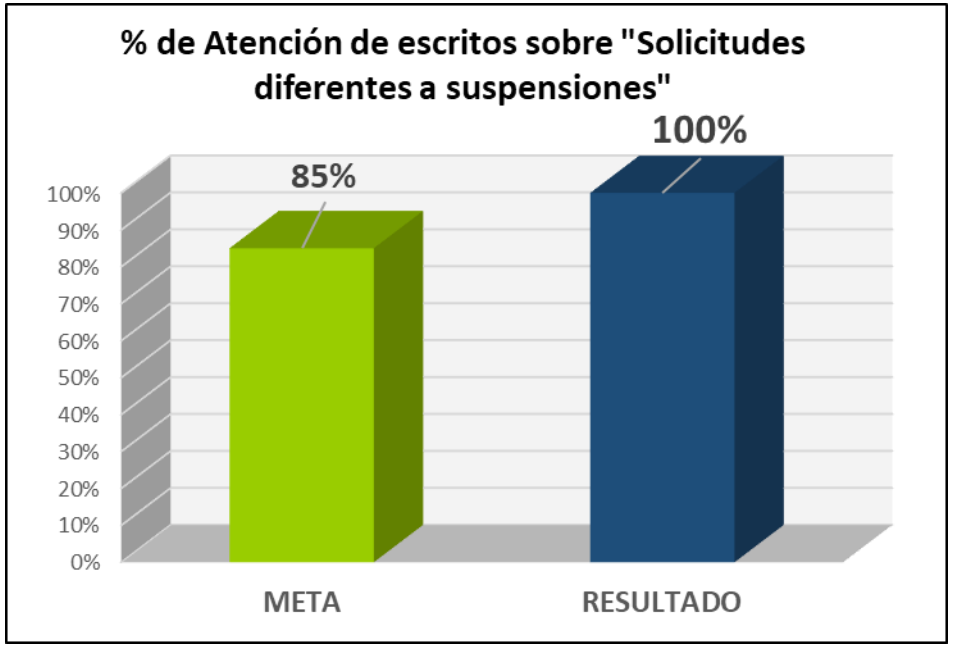
META:

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 setiembre han ingresado 98 nuevos escritos “diferentes a suspensiones”. Se han atendido dentro del plazo un total de 83 escritos correspondientes a agosto y setiembre, quedando pendiente 29 escritos al cierre del mes de setiembre, que se encuentran dentro del plazo de atención.

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES - Gerencia de Administración Tributaria - Abog. SILVIA PATRICIA CORRALES 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.

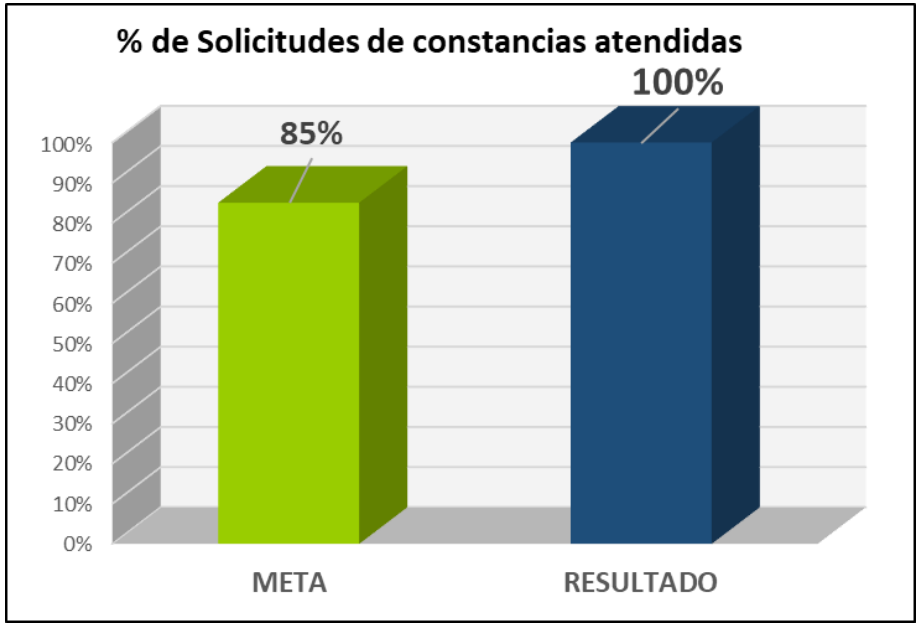
META:

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 setiembre han ingresado 1371 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 CORTÉS 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

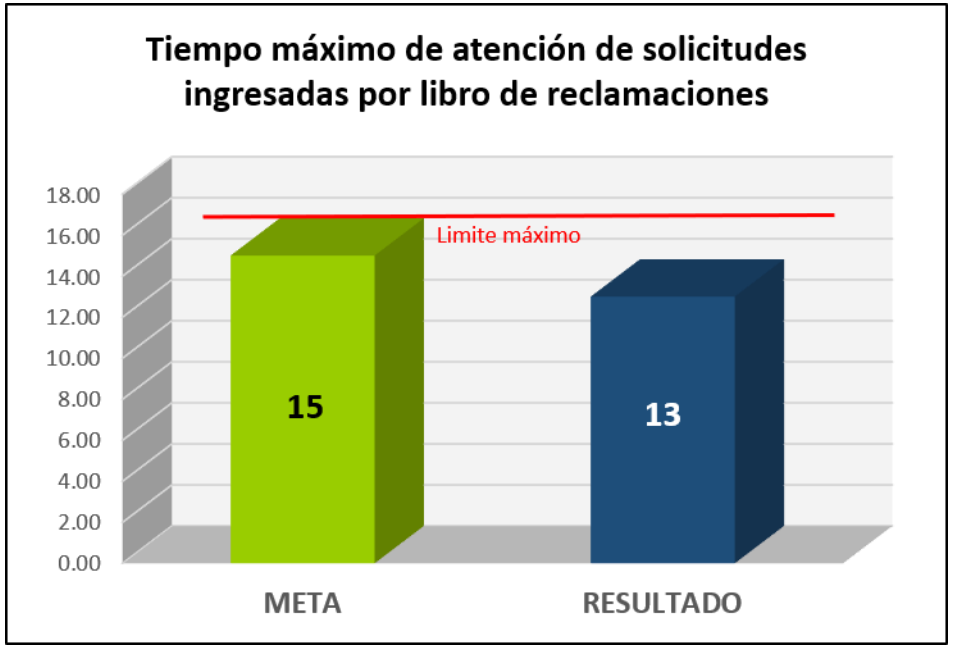
META:

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

RESULTADO:

Se **LOGRÓ** un tiempo máximo de atención de solicitudes de **13 días hábiles.**

Gráfica de Resultado: Nivel de Cumplimiento





COMENTARIO:

En el mes de setiembre ingresaron 4 solicitudes nuevas. En general, se atendió 7 solicitudes correspondiente al mes de agosto y setiembre. Hasta el cierre del mes de setiembre, se tienen 02 solicitudes pendientes por atender, dentro del plazo.

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

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.

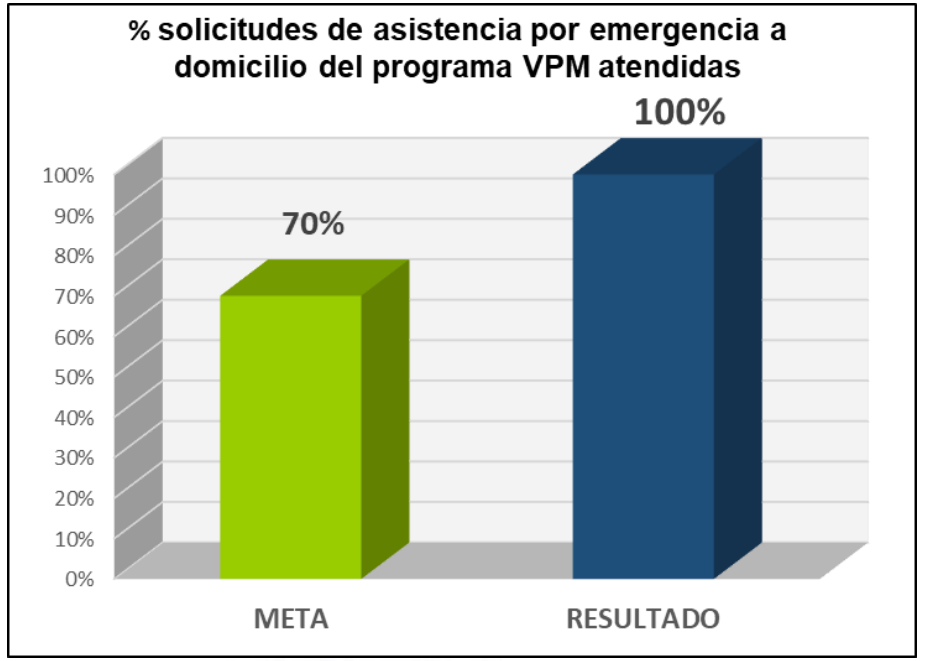
META:

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 setiembre han ingresado un total de 34 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: 15/10/2026