

ANEXO I
DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

- 4 -

DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS
SUBDIRECCIÓN SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
CONTAC CENTER

PROCESO / ACTIVIDAD	DATOS INDICADOR		FÓRMULA		VALOR MENSUAL DE LA META											
	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	DESC. NUMERADOR	DESC. DENOMINADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Proceso Generación de Obligaciones - 1. Atender Llamados In Bound 0800 / 148	Atención de llamadas mensual.	Medir el grado de respuesta de los llamados ingresados en el mes	Total de llamadas atendidas en el mes	Total de llamadas entrantes en horario de atención en el mes	30.0	7.0	10.0	25.0	30.0	25.0	25.0	25.0	25.0	30.0	35.0	30.0
Proceso Generación de Obligaciones - 2. Responder Webmail	Respuestas webatm ingresados mensual.	Medir el grado de respuesta de los mails ingresados en el mes	Total de mails respondidos en el mes	Total de mails ingresados en webatm en el mes	50.0	25.0	25.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	60.0	60.0	60.0
Proceso Generación de Obligaciones - 3. Responder Suma	Respuestas sum@ ingresados mensual.	Medir el grado de respuesta de los mails ingresados en el mes	Total de mails respondidos en el mes	Total de mails ingresados en sum@ en el mes	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0
Proceso Generación de Obligaciones - 4. Responder APP 148 - Portal Gobierno	Respuestas Tickets ingresados mensual.	Medir el grado de respuesta de los Tickets ingresados en el mes	Total de tickets respondidos en el mes	Total de tickets ingresados en el mes	90.0	70.0	80.0	90.0	90.0	80.0	80.0	80.0	90.0	90.0	95.0	90.0

DOC.SAYGES: PT 03-2020

Confeccionó: Murcia, Mariana Gabriela / Bonelli, Maria Belen
Revisó: Muñoz, Roberto
Aprobó: Rizzo, Enzo