



Administración
Tributaria Mendoza

RESOLUCIÓN INTERNA A.T.M. N°

011 / 2023

ANEXO I

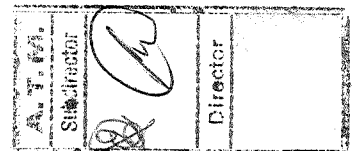
DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

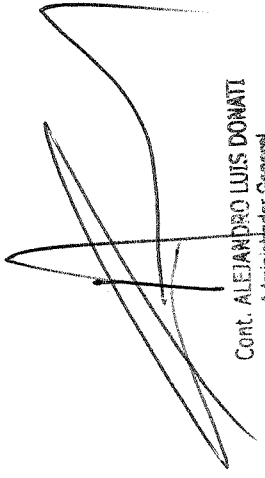
- 3 -

DIR.GRAL.RENTAS

SUBDIR.SERV.CONTRIBUYENTE-DPTO.ATENC.CONTRIBUY.

PROCESO / PROCEDIMIENTO	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. Gestión de trámites Online	Resolución de Trámites Online eficientemente	Medir que del total de trámites asignados sean resueltos eficaz y eficientemente.	Total de trámites resueltos (mes)	Total trámites asignados (mes)	85.0	85.0	85.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
Proceso Generación de Obligaciones - 2. Gestión de trámites Presenciales	Resolución de Trámites presenciales eficientemente	Medir que del total de contribuyentes que asisten con turno, se resuelvan el 100% de los requerimientos con asesoramiento tendiente a la	Total de contribuyentes atendidos (mes)	Total de contribuyentes que asisten con turno (mes)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Proceso Generación de Obligaciones - 3. Responder consultas y reclamos que ingresan por otros medios	Resolución de consultas/reclamos que se reciben por otros medios eficientemente	Medir que del total de consultas/reclamos que se reciben por otros medios, sean contestados en un	Total consultas/reclamos ingresados por otros medios resueltos (mes)	Total consultas/reclamos ingresados por otros medios recibidos (mes)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0




Cont. ALEJANDRO LUIS DONATI
 Administrador General
 Administración Tributaria Mendoza



Administración
Tributaria Mendoza

RESOLUCIÓN INTERNA A.T.M. N°

011

/ 2023

ANEXO I

DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

- 4 -

DIR.GRAL.RENTAS

SUBDIR.SERV.CONTRIBUYENTE-DPTO.ATENC.CONTRIBUY.-CON.CENTER

PROCESO / PROCEDIMIENTO	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 - 1.1. CONTACT CENTER - RESOLVER TRÁMITES SOLICITADOS MEDIANTE LLAMADAS ENTRANANTES AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (0800 / 148 OPCIÓN1)	RESOLVER LOS TRÁMITES SOLICITADOS MEDIANTE LLAMADAS ENTRANANTES AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (0800 / 148 Opción 1)	Medir el grado de resolución de los trámites solicitados a través de llamados al Centro Contacto Ciudadano - ATM en el mes	Total de Trámites Resueltos en el mes	Total de llamadas atendidas en el mes	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	



Cont. ALEJANDRO LUIS DONATI
Administrador General
Administración Tributaria Mendoza