



ANEXO I

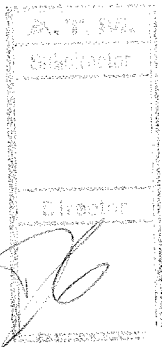
DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

- 4 -

DIR.GRAL.RENTAS

SUBDIR.SERV.CONTRIBUYENTE-DPTO.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
SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO - 1. CONTACT CENTER - ATENDER CONTRIBUYENTES MEDIANTE LLAMADAS ENTRANTES AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (0800 / 148 OPCIÓN1)	CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS MEDIANTE LLAMADAS ENTRANTES AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (148 OPC1)	MEDIR EL GRADO DE ATENCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES A TRAVÉS DE LLAMADAS AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (148 OPC1)	TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS EN EL MES POR PERSONAL DE CONTACT CENTER	TOTAL DE LLAMADAS INGRESADAS AL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO - ATM (148 OPC1)	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0



[Handwritten Signature]
CONT. ALEJANDRO LUIS DONATI
ADMINISTRADOR GENERAL
ADMINISTRACION TRIBUTARIA MENDOZA