



RENTAS

CÓRDOBA

Ministerio de
FINANZAS



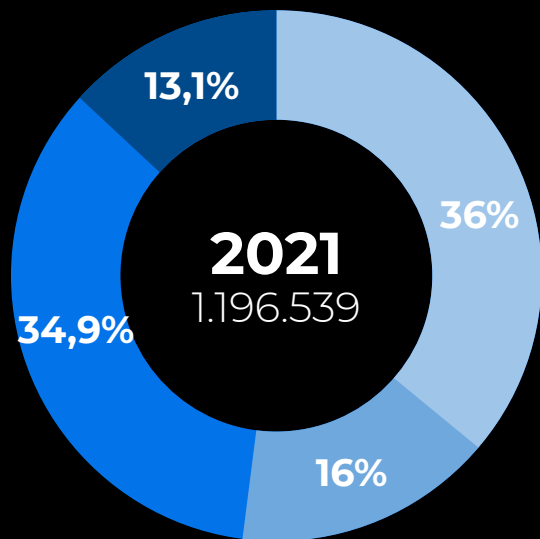
Rentas atendió más de 1 millón de gestiones no presenciales

- Bajo la modalidad “Estamos donde estés”, 1.196.539 consultas y gestiones se resolvieron de manera virtual.
- La cifra se registró entre el 1 de enero y el 31 de agosto de ese año

En los primeros ocho meses de este año, desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto, Rentas atendió casi 1.200.000 consultas bajo la modalidad “Estamos donde estés” que integra diferentes plataformas de comunicación para responder en tiempo y forma la demanda ciudadana de manera no presencial, mecanismos que tienen especial relevancia y utilidad en tiempos de pandemia.

De acuerdo con las estadísticas registradas en los canales de atención de Rentas, en total se resolvieron 1.196.539 consultas y gestiones a través de los canales de Autogestión Telefónica, Chat en línea, Facebook y Rentas Te Llama. De éstos, el más utilizado por los ciudadanos fue el de Chat en línea 430.500 comunicaciones, seguido muy de cerca por el de Autogestión telefónica con 417.568. Les siguen los canales de Facebook con 191.530 y Rentas Te Llama con 156.941 respectivamente. En retrospectiva, en **2017, se atendieron 1.026.239 ciudadanos, en 2018, 1.061.950, en 2019, 1.179.068, en 2020, 1.228.897 y en lo que va de 2021, 1.196.539.**

Consultas totales por tipo de canal digital 2021



En relación a las **solicitudes** (trámites) las que ingresaron en el mes de Agosto 2021 se resolvieron en un tiempo promedio de **3 días hábiles**: en el mismo período en 2020, fue de 6 días hábiles y en 2019, era de 24 días hábiles.

La masiva utilización de mecanismos de atención no presenciales se explica no sólo por la variedad de canales a disposición del usuario sino también por dar respuesta a todas las preguntas y acceso a todas las gestiones involucradas en la relación de Rentas con los ciudadanos. Dicho de una manera simple, no hay gestión que no

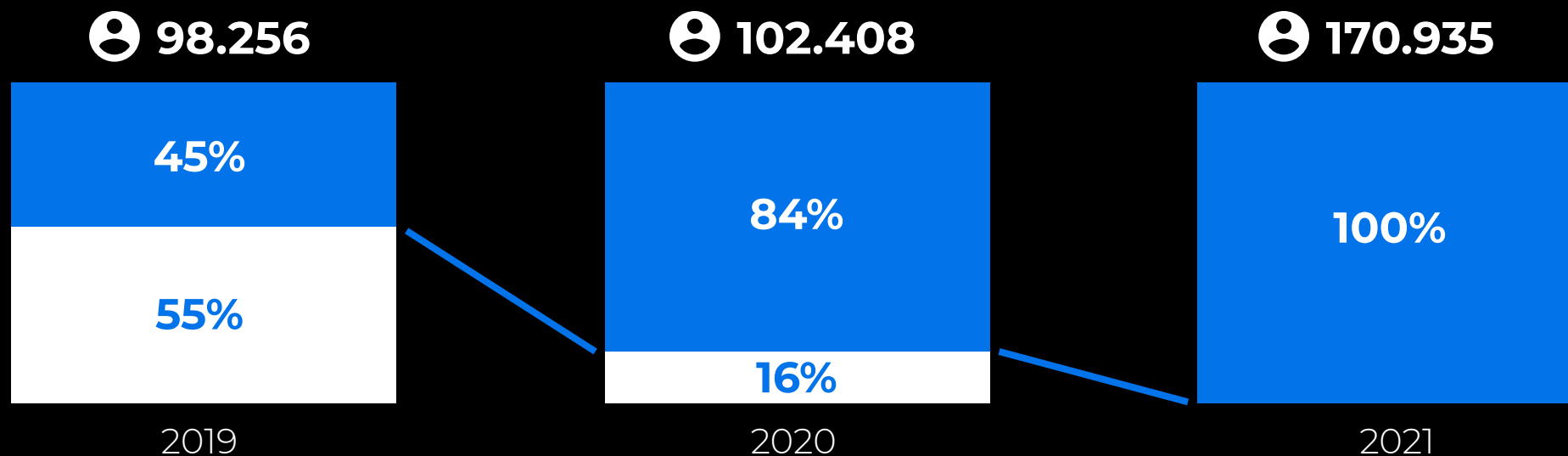
se pueda completar por estas vías no presenciales: desde la consulta y emisión de deuda, la generación de planes de pago hasta consultas sobre legislación y estado de trámites, pasando por pagos online, adhesión al débito automático, así como las gestiones para acceder al 30% de descuento, **todas se resuelven por los canales digitales y telefónicos del organismo.**

La nueva modalidad de atención “estamos donde estés” es el resultado de un cuidadoso proceso de simplificación y modernización que no se limitó a la

Ciudadanos atendidos en Rentas según canal de atención^{/1}

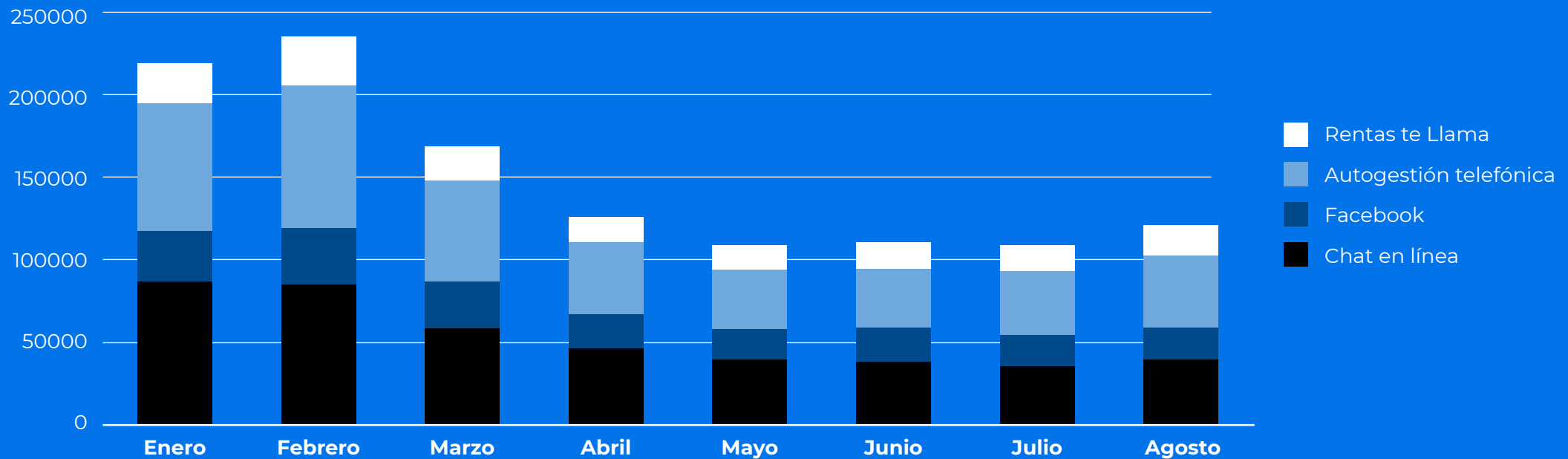
En % y promedio mensual

■ Presencial ■ Digital*



Nota: *Año 2021: enero a julio, incluye atención telefónica, atención vía Facebook, chat y Rentas te Llama y autogestión telefónica

Consultas mensuales totales por canal. 2021



simplificación y modernización que no se limitó a la adquisición de nuevas tecnologías ya que incluyó además a capacitación y especialización del personal y, sobre todo, el acompañamiento al ciudadano para que conociera primero e incorporara después a sus rutinas que ya no es necesario acudir personalmente a una oficina de Rentas, al recibir de manera no presencial una atención igualmente personalizada y de calidad.

Para recordar, **Rentas, estamos donde estás.**

Desde RentasCordoba.gob.ar se pueden realizar pagos y hacer todas las gestiones. Además, quienes

desean recibir asesoramiento personalizado contactándose directamente con un ejecutivo de atención, pueden comunicarse por los distintos canales del organismo:

- **Chat en línea** desde la web RentasCordoba.gob.ar
- **Facebook** a través de la Fanpage [@RentasCba](https://www.facebook.com/RentasCba)
- **Rentas Te Llama** al 0800-444-8008, marcando la opción 4 para recibir un llamado en un día y horario programado.
- **Autogestión Telefónica** a través del menú interactivo del 0800-444-8008 donde podrás consultar en línea tu Deuda, Solicitudes (trámites) y Medios de Pago, eligiendo las opciones 1, 2 y 3.