

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERIAS	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<ul style="list-style-type: none"> ●Recaudación de Ingresos. ●Administración de la Cobranza. 	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(Número de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza/Total de Demandas iguales o superiores a \$ 5.000 miles en el período)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	85.0 % (15329.0/18045.0)*100	79.8 % (17472.0/21900.0)*100	80.0 % (16223.0/20279.0)*100	30%	Reportes/Informes Estadísticas e Informes elaborados en la División de Cobranzas y Quiebras	1	1
●Recaudación de Ingresos.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Tasa de variación del número de Transacciones de Usuarios efectuadas por vía internet</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	((Número anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año t/Número anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año t-1)-1)*100	-34.9 % ((4629469.0/7106573.0)-1)*100	138.8 % ((11053100.0/4629469.0)-1)*100	87.2 % ((20695031.0/11053100.0)-1)*100	6.6 % ((10840853.0/10169441.0)-1)*100	3.3 % ((20988472.0/20317060.0)-1)*100	4.4 % ((2350000.0/2250000.0)-1)*100	5%	Base de Datos/Software Informes Estadísticos de transacciones generadas en el Departamento de Estudios y Desarrollo. Centro de Responsabilidad: Estudios y Desarrollo	2	
●Recaudación de Ingresos.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Porcentaje promedio anual de presentaciones resueltas</p>	(Total de presentaciones resueltas año t/Total de presentaciones recibidas año t)*100	98 % (99560/101837)*100	97 % (82889/85453)*100	97 % (75793/78299)*100	94 % (24775/26273)*100	95 % (61750/65000)*100	96 % (62400/65000)*100	10%	Reportes/Informes Información sobre solicitudes de usuarios a partir del	3	2

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									Sistema de Modificaciones (SICOM) de la Tesorería.		
•Recaudación de Ingresos.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en línea Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Recaudación anual en el Portal de Pagos t/Recaudación anual en el Portal de Pagos t-1)-1)*100	0.0 % (388650/000000.0/0.0)-1)*100	0.0 % (627872.0/627872.0)-1)*100	-12.0 % (835668/000000.0/95000000.0000.0)-1)*100	114.3 % (71500000/0000.0/333660000000.0)-1)*100	61.2 % (13500000/00.0/837720000.0)-1)*100	6.5 % (210000/0000.0/1972000000.0)-1)*100	5%	Reportes/Informes Estadísticas del Portal generadas en la División de Estudios.	4	
•Administración de la Cobranza.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 5 Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Recaudación anual por acciones de Cobranza/Meta anual de recaudación)*100	110 % (2303070/00000/2100000000)*100	114 % (239880/210000)*100	114 % (2573440/00000/2250000000)*100	47 % (11222000/0000/24000000000)*100	100 % (24000000/0000/24000000000)*100	100 % (2500000/00000/250000000)*100	40%	Reportes/Informes oficiales del Tesoro Público elaborados por Tesgral y que son enviados a Dipres y Contraloría	5	
•Pago de compromisos y obligaciones del Estado.	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. ctes. de los contribuyentes /Meta anual de depósitos en ctas. ctes. de contribuyentes.)*100	100.0 % (1978891/000.0/1978891000.0)*100	100.0 % (2733599.0/2733599.0)*100	111.5 % (2872133/513.0/2576444000.0)*100	147.9 % (19970000/00.0/135000000.0)*100	100.0 % (30400000/00.0/304000000.0)*100	100.0 % (3600000/000.0/360000000.0)*100	10%	Formularios/Fichas Estadísticas mensuales de Depósitos elaboradas por el Departamento de Operaciones. Sección Control y Procesos de Egresos.	6	3

Notas:

1 En atención a que una de las funciones esenciales de la Tesorería General es la Cobranza de la deuda morosa, este indicador es de importancia por que mide la eficacia en el proceso de recuperación de deudas, respecto de las demandas nuevas superiores a \$ 5.000 miles para las cuales se han efectuado acciones superando la etapa de inicio de Cobranza.

Es necesario tener presente que este indicador tiene un umbral en el que no es posible alcanzar el 100% por que las demandas que se generan en los últimos meses del año no alcanzan a ser procesadas en el año respectivo, tramitándose en el siguiente.

2 Presentaciones: solicitudes realizadas por los contribuyentes a Tesorerías, mediante correspondencia o en la atención de público directa, respecto de trámites que requieren un análisis mayor y que no pueden ser resueltos en el instante, tales como solicitudes de regularizaciones de cuentas, devoluciones de impuestos, suspensión de cobranza, etc.

3 Este indicador tiene como propósito evaluar anualmente la eficacia y avance de los programas de difusión y utilización por parte de los usuarios de los servicios puestos a su disposición por la Tesorería General, en cuanto a ofrecer las máximas y modernas facilidades en el traspaso de egresos que ordena la Ley, ofreciendo mejor oportunidad en la recepción de los dineros y seguridad asociada, versus el tradicional pago con cheques.

Supuesto Meta:

1 Por tratarse de un indicador nuevo se ha estimado un 80% inicial de cumplimiento. Es necesario tener presente que este indicador tiene un umbral en el que no es posible alcanzar el 100% por que las demandas que se generan en los últimos meses del año no alcanzan a ser procesadas en el año respectivo, tramitándose en el siguiente.

DEFINICIÓN: Número de demandas nuevas creadas en los últimos tres años incluyendo el año actual, cuyo monto demandado cuando se generó la demanda es mayor o igual a \$ 5 millones y que han superado la etapa procesal de inicio de cobranza.

2 Durante 2007, se modificaron las estructuras de navegación en el sitio y además, se incorporaron a las estadísticas de transacciones nuevas operaciones que se generaron por efecto de lo anterior. Para 2008, se prevé que el sistema se estabiliza en términos de transacciones por operaciones, por lo que se estima un crecimiento moderado de 4,4%.

3 Debido a la automatización de los procesos, se espera que disminuya el número de presentaciones de usuarios, ya que se elimina en parte la necesidad de solicitud presencial por parte del usuario. De este modo sólo habría necesidad de realizar presentaciones para los casos de mayor complejidad, que requieren mayores antecedentes (aportados por el usuario) para su resolución.

4 La composición de los pagos ha sido modificada con la introducción de las cajas transaccionales y de los incentivos a través del Servicio de Aduanas. Lo anterior es un fenómeno transiente que no garantiza que las tasas de crecimiento observadas vuelvan a repetirse en el año 2008, por lo anterior resulta prudente establecer una meta de MM\$2.100.000, monto que equivale a una tasa de crecimiento de 6.5%.

5 La meta de recaudación por acciones de Cobranza propuesta para 2008 considera un crecimiento de la meta en términos absolutos de un 4,2%, que es consistente con una recuperación de alrededor del 13% del stock total estimado de la cartera morosa para ese año.

6 Cabe hacer presente que el crecimiento en el número de egresos totales fue de un 3.6% en el período 2007-2006, por lo que se prevé que en términos de montos depositados se incrementarán en un porcentaje levemente superiora éste: 4%.