

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz		
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	4
Total		100.00	7

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: %)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	125.00 % [[19152101.00 / 15321681.00 ]*100]		25.00	
2	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	54.3 % [(38.0 / 70.0 )*100]		10.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	$(\text{Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t} / \text{Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t}) * 100$	94.5 % [[3306681.0 / 3499133.0 ]*100]		20.00	1

2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.21 % [(663.00 /682.00 )*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	93.33 % [(70.00 /75.00 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal		N° de Compromisos
------------------------------	--	-------------------

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
----	-------------------	-------------------------------

Notas:

- 1 El numerador de este Indicador mide las devoluciones (egresos) a contribuyentes, procesadas en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta (masiva y periódicas) con pago por medios electrónicos en el año t. El denominador mide el total de devoluciones (egresos) a contribuyentes, procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta (masiva y periódicas) en el año t.