

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2023
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

| Objetivo Estratégico al que se Vincula | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2020 | Efectivo 2021 | Estimado 2022 | Estimado 2023 | Notas |
|--|---|--|--|--|--|--|--|-------|
| Aumentar la eficacia y eficiencia de la distribución de recursos mediante el fortalecimiento de la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades de las personas, Gobierno e Instituciones públicas y privadas. | Distribución de recursos (egresos) por transacciones electrónicas | <u>Calidad/Producto</u> 1. Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas | (Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t/Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t)*100 | 95.10 % (3802252.00 / 3999654.00)*100 | 97.20 % (2970706.00 / 3057059.00)*100 | 96.60 % (2824029.00 / 2924216.00)*100 | 95.00 % (2806300.00 / 2954000.00)*100 | 1 |
| Aumentar la recaudación y recuperación de los ingresos fiscales, promoviendo el logro de resultados asociado a la cartera de cobro, que permitan asegurar el financiamiento de las políticas públicas diseñadas por el Gobierno. | Recupero cartera morosa en proceso de cobro judicial | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2. Porcentaje recuperado en el periodo t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1 | (Monto recuperado en el periodo t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial/Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1)*100 | 12.50 % (460041.40 / 3677258.10)*100 | 14.00 % (553993.40 / 3948662.10)*100 | 11.40 % (480000.00 / 4193829.99)*100 | 10.70 % (500000.00 / 4681387.93)*100 | 2 |
| Aumentar la recaudación y | Recupero cartera en gestión de contac center | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> | (Monto recuperado de la cartera cuyas | 25.90 % (31216.30 / | 23.90 % (46445.90 / | 22.40 % (35988.00 / | 21.40 % (37552.00 / | 3 |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|---|
| recuperación de los ingresos fiscales, promoviendo el logro de resultados asociado a la cartera de cobro, que permitan asegurar el financiamiento de las políticas públicas diseñadas por el Gobierno. | | 3. Porcentaje recuperado en el periodo t de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) | deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el periodo t/Monto total de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el periodo t)*100 | 120575.80)*100 | 194016.40)*100 | 160779.00)*100 | 175181.00)*100 | |
| Aumentar la recaudación y recuperación de los ingresos fiscales, promoviendo el logro de resultados asociado a la cartera de cobro, que permitan asegurar el financiamiento de las políticas públicas diseñadas por el Gobierno. | Recaudación por canal virtual (transacciones) | <u>Eficacia/Productos</u> 4. Porcentaje de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de TGR en el año t, respecto del total de transacciones realizadas en canales de TGR en el año t | (N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de TGR en el año t/N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual y presencial de TGR en el año t)*100 | 95.40 % (8461628.00 / 8865821.00)*100 | 97.80 % (12330353.00 / 12612149.00)*100 | 84.50 % (10934144.00 / 12939815.00)*100 | 85.00 % (11284595.00 / 13275995.00)*100 | 4 |
| Gestionar el saldo de la Cuenta Única Fiscal resultante de los abonos y pagos del día, con el objetivo de promover el uso eficiente de los recursos del Tesoro Público. | Gestión de Inversiones saldos Cuenta Única Fiscal | <u>Economía/Productos</u> 5. Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5, en el año t | Sumatoria en pesos de los saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 en el año t /Número de meses del periodo evaluado en el año | 360619.60 \$ 4327435.10 / 12.00 | 388398.60 \$ 4660782.91 / 12.00 | 700000.00 \$ 8400000.00 / 12.00 | 700000.00 \$ 8400000.00 / 12.00 | 5 |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---|
| | | | t | | | | | |
| Mejorar la satisfacción de la ciudadanía y las personas usuarias, con una gestión orientada a la calidad de servicios, utilizando metodologías ágiles y de innovación. | Satisfacción neta de los usuarios de canales virtuales | <u>Calidad/Producto</u> 6. Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos por canales virtuales de la Institución | Porcentaje ponderado de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por canales virtuales de la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje ponderado de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por canales virtuales la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7) | NM | 49.00 % 68.00-19.00 | 49.00 % 68.00-19.00 | 50.00 % 68.50-18.30 | 6 |
| Mejorar la calidad y oportunidad de la información contable, mediante la disminución en las brechas de cuadratura en las conciliaciones, con el fin de presentar una contabilidad más exacta que permita un óptimo proceso de toma de decisiones en torno al Tesoro Público. | Disminuir la brecha en las conciliaciones Cuenta Única Fiscal | <u>Eficacia/Producto</u> 7. Promedio ponderado anual de movimientos no conciliados de la Cuenta Única Fiscal | ((sumatoria del porcentaje no conciliado ponderado de los meses del periodo t) * (factor de corrección del periodo t))/1 | 0.01 % 0.01 / 1.00 | 1.46 % 1.46 / 1.00 | 3.00 % 3.00 / 1.00 | 3.00 % 3.00 / 1.00 | 7 |

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.

- 2 Este indicador considera a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que poseen deuda demandada.
El numerador mide la recaudación por acciones de cobro para el periodo t, que corresponde, desde el 01 de noviembre de 2022 al 31 de octubre de 2023 y considera los movimientos categoría "pagos", que contabiliza los Pagos (movimiento tipo 3) y Desabonos (movimiento tipo 4) de la Cuenta Única Tributaria (CUT).
El denominador corresponde al monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año 2022, para el cálculo de la cartera morosa (denominador) se considera el saldo neto en la Cuenta Única Tributaria pendiente de pago al 30 de noviembre de 2022 y se descuentan los saldos pendientes de pago asociados a demandas en suspensión (todas las causales), en subsegmentos preincobrables (preincobrable y centralizado) y con marca o en demandas en etapa de quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.
Los datos del indicador se presentan en MMS\$.
- 3 Este indicador considera las deudas asociadas a Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) morosos, que no poseen ninguna deuda en cobro judicial (no tienen demanda), y cuyo monto adeudado es inferior a los \$10.000.000.
El periodo t para el numerador y denominador del indicador corresponde desde el 01 noviembre 2022 al 31 de octubre 2023.
El numerador mide el monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y que hayan sido contactadas en forma efectiva a través del Call Center, la cual considera los movimientos categoría "pagos", que contabiliza los Pagos (movimiento tipo 3), Compensaciones y Desabonos (movimiento tipo 4) de la Cuenta Única Tributaria (CUT), de los rut contactados que se hubiesen efectuado hasta 30 días después de la fecha del contacto realizado.
El denominador corresponde al monto de la deuda total asociadas al deudor efectivamente contactado por el Call Center a través de teleoperadores, desde el 01 noviembre 2022 al 31 de octubre 2023.
Se entenderá por deudor efectivamente contactado a toda persona con la cual se logre establecer una comunicación telefónica ("aló" u otro similar).
Los datos del indicador se presentan en MMS\$.
- 4 El numerador de este Indicador mide la cantidad de transacciones asociadas a recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de la Tesorería General de la República (TGR) en el año t.
El denominador mide el total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual y presencial de TGR en el año t.
El canal virtual de TGR considera: Sitio Web Institucional, Portal Multi Moneda Pesos y Pago Móvil.
El canal presencial de TGR considera las cajas de pago transaccional ubicadas en las distintas Tesorerías del país.
- 5 1. Los saldos a medir son los de las cuentas corrientes 506-5, en dólares, y 00009009949, en pesos, de TGR en el Banco del Estado de Chile, obteniéndose un promedio para todos los días calendario del año. Para la conversión de los saldos en dólares a pesos, se considerará el tipo de cambio observado del día de que se trate o, en ausencia de éste, el tipo de cambio observado que esté disponible para la el día hábil anterior más reciente.
2. Los saldos a medir serán los que cumplan en forma simultánea con lo siguiente:
a) Se considerarán los saldos disponibles en cartola 15 minutos antes del cierre de la mesa de dinero de Banco Estado, descontados los cargos pendientes instruidos por la División de Finanzas Públicas. El horario de cierre de la mesa de dinero de Banco Estado es el siguiente, salvo indicación en sentido contrario por su parte vía correo electrónico para fechas específicas, la cual prevalecerá:
- Pesos: lunes a jueves a las 16:15 y viernes a las 15:15.
- Dólares: lunes a viernes a las 15:45.
b) Para cada moneda, deberá existir una instrucción de inversión de saldo emitida por DIPRES para ese día, cuyo monto no necesariamente estará expresado en términos numéricos.
3. En caso de existir problemas en los sistemas informáticos o de conectividad del BancoEstado, Banco Central, Depósito Central de Valores, u otro; falla de una contraparte en la entrega de instrumentos comprados, que impidan la ejecución de las operaciones en tiempo y forma, no serán considerados los días que esta situación se mantenga en la medición del indicador. Esto incluye casos de transacciones habituales afectadas o interrumpidas por vulneraciones de ciberseguridad.
- 6 1. Los canales virtuales de TGR que se consideran en la medición son Página Web con login, Página Web sin login y Oficina Virtual (OVT).
2. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.
3. El ponderador se establece según la cantidad de respuestas que se reciba por cada canal definido, el que a su vez, se define según el diseño muestral.
4. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.
5. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianzas máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite).
6. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.
7. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <https://satisfaccion.gob.cl/>.
8. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y

Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.

- 7 1. Para el cálculo del indicador se consideran solo los hechos económicos registrados en la cartola de la Cuenta Única Fiscal.
2. El reporte de cierre anual debe contener un comparativo mensual del total de movimientos registrados en Cartola (ingresos y egresos) versus el total de movimientos conciliados y no conciliados registrados en cartola del periodo t.
3. El ponderador se establece en forma mensual según los montos a conciliar en cada mes, respecto al periodo t. Debido a que los montos varían en forma significativa, los meses de mayo, septiembre, diciembre, tendrán como sumatoria de su ponderación un máximo de 20% del periodo t.
4. El periodo evaluado comenzará con las conciliaciones de diciembre del año t-1 hasta noviembre del año t, considerando 12 meses.
5. Para el cálculo del indicador anual, se sumarán los porcentajes ponderados mensuales de los movimientos no conciliados.
6. El indicador se considerará cumplido cuando la sumatoria del porcentaje no conciliado ponderado de los meses del periodo t, multiplicado por el factor de corrección del periodo t, no supere el 3%.
7. El factor de corrección del indicador corresponde al peso porcentual del mes, respecto del total de movimientos acumulados del período, por el ponderador correspondiente a cada mes. Para los meses de diciembre, mayo y septiembre el ponderador total será de un 20% y para el resto de los meses un total de 80%.
8. No serán considerados en el cálculo del indicador aquellos movimientos bancarios que tengan las siguientes características:
 - Ingresos bancarios sin origen definido (Depósito directo en CUF, sin conocer el origen).
 - Problemas técnicos con página del BancoEstado (caída de página, movimientos bancarios ingresados equivocados y que no han sido solucionados al término del mes).