

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Recaudación de Ingresos - Recaudación en línea	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de pagos recibidos en Tesorería General a través de medios electrónicos de pago Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería general con medios electrónicos de pago en el año t}}{\text{Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t}} * 100 \right)$	n.m.	n.m.	n.m.	22.84 %	15.00 %	SI	152%	10%	<u>Reportes/Informes Estadísticas</u> generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	1
•Recaudación de Ingresos - Recaudación en línea	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de pagos con Registro automático en la Cuenta Unica Tributaria Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Cantidad anual de pagos que se registran automáticamente en la Cuenta Unica Tributaria en el año t}}{\text{Cantidad Anual de pagos por Formularios Tesorería General en el año t} + \text{Cantidad anual de pagos recibidos en la Tesorería General en el año t}} * 100 \right)$	n.m.	n.m.	n.m.	93.15 %	50.00 %	SI	186%	10%	<u>Reportes/Informes Estadísticas</u> generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de recuperación de la cartera asignada a las acciones de cobro del segmento de Grandes Deudores. Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100)	n.m.	4.30 %	4.30 %	4.34 %	4.50 %	SI	96%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas e Informes elaborados por la Sección Grandes Deudores.	
•Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza Aplica Enfoque de Género: NO	((Recaudación anual por acciones de Cobranza en el año t/Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año t)*100)	15.02 %	0.00 %	16.04 %	16.97 %	15.00 %	SI	113%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Certificado que fija la cartera morosa en cuenta única tributaria emitido por la División de Operaciones y la División de Estudios y Desarrollo de la Tesorería General de la República. <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Gestión de la Cobranza - Cobranza a Pequeños Deudores	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de recuperación de la cartera asignada para las acciones de cobro administrativo ejecutadas por el contact center. Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de recaudación de Impuestos Asociada a la gestión de cobro realizada por Contact Center en el año t/Monto de la Cartera por impuestos Asignada al Contact Center para su gestión en el año T)*100)	n.m.	n.m.	n.m.	39 %	40 %	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la División de Cobranza y Quiebras.	
•Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de recaudación de impuestos fiscales, mediante Acciones directas de cobranza Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de recaudación asociada a impuestos Fiscales vencidos en años anteriores (F.P.A) en el año t/Recaudación anual por acciones de cobranza en el año t)*100)	n.m.	n.m.	n.m.	31 %	35 %	NO	89%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y Quiebras.	4
•Pago de compromisos y obligaciones del Estado - Egresos por devoluciones y distribución de fondos a terceros	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje promedio anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de los porcentajes de egresos depositados de forma electrónica por cada tesorería en el año t/Número total de tesorerías en el año t)*100)	62 %	68 %	n.m.	77 %	70 %	SI	110%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Pago de compromisos y obligaciones del Estado</p> <p>
&nbsp;&nbsp; - Egresos por devoluciones y distribución de fondos a terceros</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	49 %	58 %	n.m.	61 %	60 %	SI	101%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones</p>	
<p>•Administración Financiera</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t)</p>	77378 M\$	48434 M\$	54430 M\$	14220 M\$	52000 M\$	SI	366%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria indicando saldos.</p>	6
<p>•Administración Financiera</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)</p>	26283 \$	0 \$	14067 \$	7553 \$	14000 \$	SI	185%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria, indicando saldos.</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención a Usuario(a)s.	<u>Eficacia/Producto</u> Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos. Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t))	n.m.	57.3 %	n.m.	90.8 %	70.0 %	SI	130%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	8

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	90%

Notas:

1.-Durante el año 2011 en la Institución se produce cambio de autoridades superiores del Servicio, a partir del cual se genera una política de profundización de la utilización de medios electrónicos para eficientar los distintos procesos de la Tesorería General de la República (Atención Virtual).Es a partir de una nueva política donde se profundizan aspectos comunicacionales y de relación de las Tesorerías Regionales y Provinciales con los ciudadanos, para el caso de los pagos con medios electrónicos en las cajas dispuestas en oficinas de Tesorería, se genera una campaña comunicacional con presencia en medios con alcance nacional y locales, que dentro de las líneas de acción es la utilización del pago en Tesorerías con este medio.

2.-Debido a que el cambio de plataforma y metodología, que se utiliza para la recepción de pagos por terceros (bancos), tuvo una acogida mayor a la presupuestada, y dado que para la implementación de algunas de las etapas había una fuerte incidencia en el desarrollo por parte de terceros (recursos de los bancos), la proyección realizada se efectuó sobre la base de una visión conservadora. Sin embargo dado el éxito de la iniciativa motivó el compromiso de terceros (bancos), con un avance mayor, hasta alcanzar superiores a los visualizados, en principio.Dado que el nivel de madurez alcanzado es alto y los resultados se consideran positivos, es que el desafío está construido sobre la base de profundización de medios electrónicos.

3.-El resultado de este indicador, se debe básicamente a 2 medidas adoptadas por la Institución en post de aumentar la recaudación:1.- Durante el año 2011 se concluyó con la implementación del Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, lo que implicó que todas las tesorerías del país modificaran su estructura de cobro, viéndose un aumento considerable en la recaudación de todo tipo de tributos morosos en relación a los años anteriores. Incidiendo también en un aumento de personal, en las principales tesorerías del país.2.- La plataforma de contact center incrementó en 12 posiciones más, lo que permitió aumentar el número de llamadas, pasando de 58.107 contactos efectivos el primer trimestre, a 160.019 contactos efectivos el tercer trimestre. Esto impactó positivamente en la recaudación de impuestos morosos, en especial el territorial, ya que fue la cartera que mayoritariamente se asignó a esta área durante el año 2011.

4.-Los resultados obtenidos en la recaudación de los FPA durante el año 2011, cumplieron las expectativas esperadas, ya que durante este año se terminó de implementar el Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, inyectando nuevos recursos a esta área, lo que repercutió positivamente en la recaudación. Al mes de noviembre se registraba un aumento de 9 mil millones de pesos con respecto a la recaudación total de FPA del año 2011. Una situación que afectó fuertemente, fue la cancelación de los beneficios asociados a un mayor plazo para cancelar los convenios, lo que repercutió negativamente en la recaudación de los FPA, toda vez que estos poseen un fuerte incremento de los códigos de recargo. De haberse mantenido las condiciones anteriores, el indicador se podría haber cumplido. Es necesario destacar, que nuestro Servicio presentó una serie de iniciativas a la autoridad para prorrogar este beneficio, que finalmente no se acogieron. Mayor explicación de en Programa de Seguimiento 2012.

5.-Durante el año 2011 en la Institución se produce cambio de autoridades superiores del Servicio, a partir del cual se genera una política de profundización de la utilización de medios electrónicos para eficientar los distintos procesos de la Tesorería General de la República (Atención Virtual). Es a partir de una nueva política donde se profundizan aspectos comunicacionales y de relación de las Tesorerías Regionales y Provinciales con los ciudadanos, para el caso de los depósitos se incrementa a nivel local la propagación, sobre la base de una alianza estratégica con BancoEstado, el uso de la Cuenta RUT.

6.-La apertura de las inversiones de los excedentes de caja del Tesoro Público CUF hacia la Banca Privada (Mayo 2011), donde antes se concentraban los flujos en Banco-Estado, potenció aún más la demanda por los recursos del Fisco implicando una mayor eficiencia en la administración de los saldos diarios mantenidos en las cuentas bancarias de la Tesorería durante el 2011. Los actuales indicadores son altamente sensibles frente a cualquier contingencia que afecte el proceso de inversiones de la Tesorería. Diariamente circulan por las cuentas bancarias de nuestro Servicio en promedio US\$300 millones de dólares americanos y debido a la materialidad de estas cifras basta que ocurra un solo evento negativo en el año para no cumplir la meta anual, ello a pesar de la proactiva gestión que nuestras secciones de Gestión Financiera y Administración Presupuestaria efectúan diariamente.- Nota: Mayor explicación en Programa de Seguimiento año 2012.

7.-La apertura de las inversiones de los excedentes de caja del Tesoro Público CUF hacia la Banca Privada (Mayo 2011), donde antes se concentraban los flujos en Banco-Estado, potenció aún más la demanda por los recursos del Fisco implicando una mayor eficiencia en la administración de los saldos diarios mantenidos en las cuentas bancarias de la Tesorería durante el 2011. Los actuales indicadores son altamente sensibles frente a cualquier contingencia que afecte el proceso de inversiones de la Tesorería. Diariamente circulan por las cuentas bancarias de nuestro Servicio en promedio US\$300 millones de dólares americanos y debido a la materialidad de estas cifras basta que ocurra un solo evento negativo en el año para no cumplir la meta anual, ello a pesar de la proactiva gestión que nuestras secciones de Gestión Financiera y Administración Presupuestaria efectúan diariamente.- Nota: Mayor explicación en Programa de Seguimiento año 2012.

8.-La meta fijada para el año 2011, se basó en estudios realizados por empresas externas a la Tesorería General, los que se llevaron a cabo en los años 2007 y 2008, desde esa fecha hasta ahora, la Tesorería General ha implementado en forma paulatina en las Tesorerías del país, el Modelo Integral de Atención, que busca estandarizar los procesos que se aplican para la atención de público, lo que ha incidido positivamente en la visión que los ciudadanos tienen de nuestro Servicio. A esto se suma que la implementación de este modelo también contempla mejoras en infraestructura que también inciden en la percepción del ciudadano.