

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE TESORERIAS	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual de pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería general con medios electrónicos de pago en el año t/Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t)*100)</p>	22.84 %	64.04 %	79.41 %	78.14 %	57.00 %	SI	137%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Consolidado mensual de los pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago por Tesorería.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual recuperado 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)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto recuperado 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 año t/Monto total de la cartera asociada al total de deudores efectivamente contactados para cobro administrativo por el Call Center en el año t)*100)</p>	16.0 %	17.9 %	23.1 %	33.8 %	17.5 %	SI	193%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center.</p>	2
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa que se encuentran en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100)</p>	3.0 %	5.2 %	5.7 %	7.2 %	4.3 %	SI	167%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de lo recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores.</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa asociada a las deudas en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100)</p>	16.5 %	17.6 %	19.0 %	21.3 %	17.0 %	SI	125%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores.</p>	4
•Inversión	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos</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>	14220 M\$	2484 M\$	1937 M\$	290 M\$	21500 M\$	SI	7413%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual del saldo diario disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Inversión	<u>Eficacia/Producto</u>  Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)	7553 \$	7082 \$	6087 \$	5904 \$	10000 \$	SI	169%	8%	Reportes/Informes Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5 moneda dólar americano Banco Estado.  Reportes/Informes Planilla mensual con detalle del saldo diario disponible en la Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5.	6
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u>  Promedio anual de los porcentajes 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)	77.0 %	0.8 %	85.6 %	89.3 %	82.2 %	SI	108%	9%	Reportes/Informes Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.  Reportes/Informes Consolidado mensual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país.	7
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	61 %	73 %	81 %	84 %	76 %	SI	110%	10%	Reportes/Informes Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.  Reportes/Informes Consolidado mensual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas por proceso.	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Calidad/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))	90.8 %	89.2 %	89.2 %	94.3 %	80.0 %	SI	117%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	9

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

**Notas:**

1.-La meta comprometida de este indicador para el año 2014 se mantuvo en un 57% al igual que el año 2013, esto, debido a un dictamen de la Contraloría General de la República (CGR), el que recomienda a la Tesorería General de la República (TGR) no inducir a los contribuyentes a realizar pagos bajo un medio específico (ya sea electrónico o en efectivo). A pesar del dictamen, el indicador mantuvo su valor efectivo (reflejando sólo una variación levemente negativa respecto al año 2013), por lo que el sobrecumplimiento se debe al trabajo realizado por la TGR y al grado de madurez experimentado por el indicador a través de los años. El resultado obtenido también demuestra que el cambio en nuestro País respecto al uso de medios electrónicos a la hora de pagar ya se encuentra instalado en gran parte de los Contribuyentes que realizan transacciones a través de la TGR. Lo anterior entrega una clara señal de que la ciudadanía valora la variedad de medios de pago que la caja transaccional ofrece, mejorando su satisfacción al poder elegir el medio que más se adecúe a sus necesidades, además de otorgar seguridad al no portar efectivo y así de esta manera permitir al Contribuyente administrar su flujo de pago. A nivel Institucional, también representa un beneficio ya que se cuenta con una mayor seguridad en las cajas transaccionales, dado que manejan volúmenes menores de valores en efectivo.

2.-El sobrecumplimiento se debe a los efectos de la Res. Ex.N°49 del Ministerio de Hacienda (publicada en Diario Oficial el 18.02.14), mediante la cual se modifican los art. transitorios de la Res. Ex.N°698, del 17.07.06, que fijó los criterios de la condonación de intereses y sanciones de los impuestos girados por el Servicio de Impuestos Internos y sujetos a Cobranza Administrativa y Judicial de la Tesorería General de la República (TGR). En términos generales, la Resolución otorgó una condonación mayor a la habitual, que llegó al 90% de intereses y multas por pago al contado y del 75% por pago vía convenio. El plazo de este beneficio fue hasta julio de 2014. Lo anterior, tuvo un impacto directo en el monto recuperado por el Contact Center, ya que a partir de marzo, se incorpora la comunicación de este beneficio transitorio, lo cual fue muy bien acogido por los contribuyentes morosos. La mayor diferencia respecto a las estimaciones de recaudación se presenta en abril, dado el proceso de devolución de impuestos. Adicionalmente, la TGR llevó a cabo un modelo de derivación 2.0, en todas las Tesorerías del país, lo que tuvo implicancias en que

los contribuyentes asistieran con una cita previamente agendada y así tuvieran una atención especializada, tendiente a lograr un compromiso de pago. Por último, la Ley N°20.727 (publicada el 31.01.14) que concede a los contribuyentes mayores plazos (de 12 a 36 meses) en los convenios de pago, también tuvo un efecto en los resultados.

3.-El sobrecumplimiento se debe a los efectos de la Ley N°20.727 (publicada en Diario Oficial el 31.01.14), la cual concedió a los contribuyentes facilidades para el pago de deudas morosas mediante convenios de pago de hasta 36 cuotas respecto de impuestos y créditos fiscales girados hasta el 30.06.12 y que se encontraran en cobranza administrativa o judicial (en condiciones normales un convenio tiene un máximo de 12 cuotas). El plazo para acogerse a este beneficio rigió hasta el 31.07.14. En forma complementaria, los efectos de la Res. Exenta N°49 del Ministerio de Hacienda (publicada en Diario Oficial el 18.02.14), mediante la cual se otorgó a los contribuyentes una condonación mayor a la habitual, que llegó al 90% de los intereses y multas para el pago al contado de sus deudas de impuestos y del 75% en caso de pago vía convenio. El plazo para acogerse a este beneficio rigió hasta el 31.07.14. Durante la vigencia de la Ley N°20.727 y de la Resolución Exenta N°49 se percibieron varios pagos, que individualmente excedieron los MM\$1.000 y que en conjunto ascienden a una cifra por sobre los MM\$20.000. Lo anterior, sin considerar los numerosos pagos de montos menores que se intensificaron, en gran parte, como consecuencia de ambos beneficios. Conjuntamente, se realizaron campañas informativas en medios radiales, escritos y afiches del Metro de Santiago, referidas a informar a la ciudadanía de los beneficios permanentes y excepcionales de condonación.

4.-La mayor recaudación alcanzada en el segmento de Medianos Deudores, se debe a los efectos de la Res. Exenta N°49 del Ministerio de Hacienda (publicada en Diario Of. el 18.02.14), mediante la cual se modifican los art. transitorios de la Res. Exenta N°698, del 17.07.06, que fijó los criterios relativos a la condonación de intereses y sanciones de los impuestos girados por el Servicio de Impuestos Internos y sujetos a Cobranza por la Tesorería General de la República (TGR). Esta Res., cuyo plazo rigió hasta el 31.07.14 otorgó a los contribuyentes una condonación que llegó al 90% de los intereses y multas para el pago al contado de sus deudas y del 75% en caso de pago vía convenio. En forma extraordinaria la Res. N°49 otorgó la condonación a multas contempladas en el art. 97 N°2 inciso 1° y 11° del Cód. Tributario, que se aplican a los contribuyentes que no declaren o subdeclaren un impuesto de retención o recargo. Estas multas habitualmente no son condonables y su valor parte en un 20% de los impuestos adeudados, aumentando un 2% mensual con un tope de 60%. Dado estos beneficios, la TGR difundió por diversos canales para que los deudores concurrieran a pagar, por lo que la recaudación mostró niveles superiores al periodo normal. Por último, el efecto de la Ley N°20.727 (publicada en Diario Of. el 31.01.14) que concede a los contribuyentes el otorgamiento de mayores plazos (12 a 36 meses) en los convenios de pago también tuvo un impacto en los resultados de este indicador.

5.-El indicador mide el promedio de los saldos disponibles en moneda nacional que diariamente quedan en la Cuenta Única Fiscal sin invertir y su objetivo consiste en que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea el de más bajo monto posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros de renta fija y de esta manera lograr obtener una rentabilidad de ese excedente de caja. El resultado del indicador en el año 2014, fue posible debido a que durante todo el año, el saldo de caja se administró con montos bajos, por la eventualidad de una contingencia operativa en el curso de las operaciones de inversión que afecten el cumplimiento de los saldos promedio del año. Estas contingencias operativas no solo pueden ser de la Tesorería General de la República (TGR), sino que de toda la cadena de instituciones que intervienen en el proceso, por lo que el sobrecumplimiento se explica por el manejo del riesgo operativo propio y la inexistencia de contingencias insalvables por parte de terceros en lo que va transcurrido del año. Desde la perspectiva del objetivo del indicador, materializar las inversiones instruidas por la Dirección de Presupuesto (DIPRES) el resultado es ampliamente positivo.

6.-Este indicador mide el promedio de saldos diarios disponibles en moneda dólar en la Cuenta Única Fiscal sin invertir y su objetivo consiste en que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea el de más bajo monto posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros de renta fija y de esta manera lograr obtener una rentabilidad de ese excedente de caja. El resultado del indicador en el año 2014, fue posible debido a que durante todo el año el saldo de caja en dólar se administró con montos bajos, por la eventualidad de una contingencia operativa en el curso de las operaciones de inversión que afecten el cumplimiento de los saldos promedio del año. Estas contingencias operativas no solo pueden ser de la Tesorería General de la República (TGR), sino que de toda la cadena de instituciones que intervienen en el proceso, por lo que el sobrecumplimiento se explica por el manejo del riesgo operativo propio y la inexistencia de contingencias insalvables por parte de terceros en lo que va transcurrido del año. Desde la perspectiva del objetivo del indicador, materializar las inversiones instruidas por la Dirección de Presupuesto (DIPRES) el resultado es ampliamente positivo.

7.-El sobrecumplimiento del indicador se debe a diversos factores, entre los que destacan: La permanente difusión que realiza la Tesorería General de la República (TGR) en todos sus puntos de atención, de los beneficios que tienen los contribuyentes si optan por egresos vía transacciones electrónicas, que se basa en un menor tiempo en recibir el pago; La gestión realizada por las Tesorerías Regionales y Provinciales en registrar las cuentas bancarias de los contribuyentes en todas las instancias de contacto con ellos, que contribuye al resultado del indicador; Además, de la gestión que ha realizado la TGR con Organismos locales relacionados al proceso de pago, para abarcar un mayor número de contribuyentes que opten por medios más eficientes de pago. En forma complementaria, durante el año 2014, hubo una disminución considerable en un tipo de egreso que realiza la TGR, que correspondió al concepto de egresos por la Ley 20.630 (Bono Taxi), que durante el 2013 representaba un 24% del total de los egresos que se realizaron y en el año 2014 pasó a un 0,1% aproximadamente. Este tipo de egreso, dado su naturaleza, corresponde al que menos optan los contribuyentes a que se realice en forma electrónica. Cabe señalar, que resultado del indicador tienen beneficios directos en los usuarios al disminuir el tiempo de recibir sus pagos y en la TGR al tener un proceso de pago más eficiente, ya que la emisión de cheques tiene un costo más alto de realización y seguimiento.

8.-El buen desempeño del indicador durante el año 2014, se debe principalmente a la alta difusión efectuada por la Tesorería General de la República (TGR) durante el proceso de Operación Renta masiva, de que los contribuyentes opten por su devolución de impuestos a través de transacciones electrónicas y no cheque. Durante el año 2014 la difusión se realizó mediante campañas comunicacionales habituales, donde hubo una mayor utilización de prensa masiva. Por ejemplo, el Tesorero General de la República, participó en diferentes entrevistas televisivas, las que tienen una mayor cobertura de llegada a los usuarios. El desarrollo y consolidación de campañas nacionales y locales comunicacionales desarrolladas por la TGR, asociadas al proceso de Devolución de Impuesto a la Renta, ha ido surtiendo los efectos esperados, logrando un incremento permanente de la utilización de depósitos por sobre el cheque como medio de pago. Además, la profundización

de alianzas estratégicas por parte de la TGR, con Organismos nacionales relacionados, tales como el Servicio de Impuestos Internos (SII) y Banco Estado, para la difusión y acercamiento hacia la ciudadanía, también ha permitido el incremento observado. Cabe señalar, que el resultado del indicador se define fuertemente por la gestión realizada en el proceso de renta masiva, ya que se concentra el mayor número de operaciones del año.

9.-El resultado obtenido durante el año 2014 se debe principalmente a la madurez del sistema de gestión de filas, que se implementó a fines del año 2013, en 13 de las 24 Tesorerías encuestadas, y que contribuye a ordenar y gestionar las filas de atención ciudadana. Adicionalmente, también ayudó la creación de Fichas de Trámites Frecuentes, que estandarizaron los trámites más recurrentes que los usuarios realizan en la Tesorerías del país. La generación a nivel central de un formulario único para todas las temáticas de consultas de usuarios de tesorería, facilitó el escalamiento de temas que requerían ser tratados en el nivel central, permitiendo controlar los tiempos de respuesta de éstos. Lo anterior, agiliza el tiempo total de cierre de los trámites de usuarios finales. En el ámbito de la gestión institucional, el refuerzo permanente de la Tesorería General de la República (TGR) en enfatizar la importancia de la atención ciudadana, el rol del funcionario público, los valores institucionales y los atributos de una atención de calidad, esto a través de instancias de visitas, seminarios, capacitaciones, entre otros. En el ámbito de la infraestructura durante el año 2014 se continuó mejorando las salas de atención de aquellas oficinas que requerían remodelación, y/o cambios de ubicación (a modo de ejemplo: las Tesorerías de Santiago Poniente y Las Condes).