REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS

Carta de Servicios

Dirección General de Tesorería
2019 - 2021

Versión 3
15 de febrero de 2019
Resolución MEF-RES-2018-1265



REPÚBLICA DE PANAMÁ

GOBIERNO NACIONAL

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Introducción

En busca de ofrecer mayores niveles de calidad en el servicio a nuestros usuarios y con el interés de establecer nuestro compromiso para cumplir las funciones instituidas, hemos desarrollado esta Carta de Servicio, enfocando la iniciativa en los pagos que se ejecutan desde la Dirección General de Tesorería, con el objeto de facilitar a los usuarios la obtención de información mediante los canales que hemos establecido y la posibilidad de colaborar activamente en el proceso de mejora continua de los servicios que brindamos.

La Dirección General de Tesorería, entre sus funciones, tiene la responsabilidad de coordinar y ejecutar el proceso de pago de las obligaciones del Gobierno Central, las Instituciones Descentralizadas y las Empresas Públicas No Financieras, de conformidad con la Ley No.56 de 17 de septiembre de 2013.

Adicional, corresponde a la Dirección General de Tesorería, programar y administrar los flujos financieros del Gobierno Central, en coordinación con la Dirección General de Ingresos, Presupuesto de la Nación, Financiamiento Público y Dirección Nacional de Contabilidad, manteniendo una estrecha relación con la Contraloría General de la República y el Banco Nacional de Panamá.

Por lo tanto, logramos cumplir la misión de administrar de manera eficaz y eficiente el sistema de Tesorería, integrado por un conjunto de órganos, técnicas, normas y procedimientos que intervienen en la recepción de los ingresos y de los pagos que configuran el flujo de los fondos del Tesoro Nacional.

Adoptaremos las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique de forma satisfactoria para los usuarios de nuestra Dirección.

Contenido

Introducción

1. Datos identificativos y del servicio objeto de la Carta. 5
2. Objetivos y funciones de la Dirección General de Tesorería. 6
3. Servicios de pagos de la Dirección General de Tesorería. 8

   3.1. Servicio de pago por transferencia electrónica de fondos de gestiones de cobro del Tesoro Nacional.

   3.2. Servicio de pago por transferencia electrónica de fondos de ordenaciones de las entidades adscritas a la Cuenta Única del Tesoro.

   3.3. Servicio de afiliación al pago por transferencia bancaria (ACH).

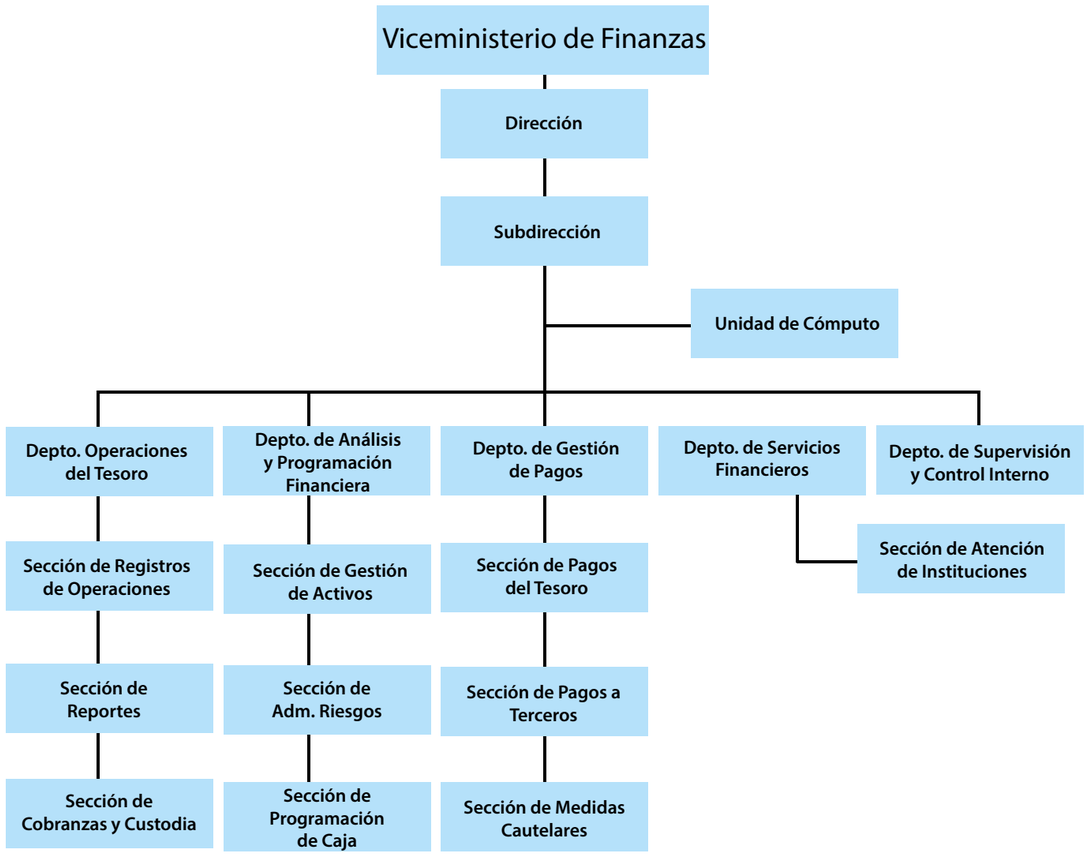
   3.4. Servicio de afiliación a la consulta de pagos en línea (CONSULTAMEF).

4. Deberes de nuestros usuarios. 15
5. Derechos de nuestros usuarios. 16
6. Base legal. 17
7. Compromisos de calidad. 18
8. Indicadores de seguimiento de los compromisos. 19
9. Participación de los usuarios en la mejora del servicio. 20
10. Mecanismos de comunicación externa e interna. 21
11. Vías de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado. 22
12. Medidas de subsanación por incumplimiento. 23
13. Teléfonos y direcciones de contacto. 24

1. Datos identificativos y del servicio objeto de la Carta

La Dirección General de Tesorería, fue creada mediante el Decreto Ley No. 6 de 2 de julio de 1997, reglamentado por el Decreto Ejecutivo No.58 de 18 de mayo de 1998, como entidad coordinadora y ejecutora del sistema de pago de las obligaciones del Gobierno Central, sin perjuicio de las funciones de control fiscal que deba ejercer la Contraloría General de la República. La Dirección General de Tesorería también conocida por la sigla DGT, es parte del nivel operativo del Viceministerio de Finanzas del Ministerio de Economía y Finanzas. A continuación, le presentamos el organigrama de esta Dirección:

El objetivo de la Carta de Servicios de la Dirección General de Tesorería es presentar a los usuarios, acreedores, ciudadanos y a otros grupos de interés, los compromisos de calidad que hemos establecido para obtener mayores niveles de excelencia en la atención, informarles sobre los deberes y derechos como usuarios constituyendo un servicio proactivo a la necesidad ciudadana.



2. Objetivos y fines de la Dirección General de Tesorería

Según el artículo No.1 del Decreto de Ley No.6 de 2 de julio de 1997, la Dirección General de Tesorería fue creada con los siguientes objetivos:

- Administrar en forma eficiente la liquidez de la caja del Tesoro Nacional, aplicando los principios de eficiencia financiera.
- Velar por la agilización en la recepción de los fondos fiscales y el pago oportuno de las obligaciones del Gobierno Central.
- Asegurar el óptimo rendimiento de los recursos financieros del Gobierno Central.
- Proveer información confiable y oportuna sobre los ingresos y pagos del Gobierno Central.

En la Ley No.56 de 17 de septiembre de 2013, en el Artículo No.4, se crea el Sistema Nacional de Tesorería, el cual está constituido por el conjunto de principios, leyes, organismos, normas y procesos que intervienen o se aplican para la concentración de la recaudación y administración de los fondos públicos, así como en su aplicación para el pago de las obligaciones del Gobierno Central.

En el artículo No. 6 de la Ley No.56 de 17 de septiembre de 2013, se establecen los siguientes objetivos del Sistema Nacional de Tesorería:

- Organizar la centralización eficaz y segura de los ingresos públicos.
- Realizar de manera oportuna, eficaz y eficiente, los pagos que correspondan en el marco de la legislación vigente.
- Administrar de forma eficiente la liquidez de la caja, asegurando un óptimo rendimiento de los recursos financieros disponibles dentro de un nivel de riesgo razonable conforme a las políticas que se establezcan.
- Coadyuvar en disminuir al mínimo posible el endeudamiento público originado por desequilibrios temporales de caja y su costo.
- Proveer información confiable y oportuna sobre los ingresos, pagos, fondos y valores en custodia.

Con la implementación de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), la Dirección General de Tesorería, logra centralizar bajo una cuenta la totalidad de los recursos y ejerce el principio de equidad del gasto público, evitando la dispersión de los recursos a partir del principio real de unidad de caja; cambiando de la función tradicional de caja pagadora a realizar funciones propias de una gerencia financiera moderna, ayudando así a asegurar al Estado, frente al crecimiento de los gastos públicos y las necesidades sociales que se generan a partir del propio desarrollo y contribuir al uso racional de los recursos del presupuesto del Estado.

De tal manera, la Dirección General de Tesorería es garante del óptimo manejo de los recursos financieros, para lo cual asumirá y ejercerá todas las funciones relacionadas al Tesoro Nacional, contando con un recurso humano calificado, seguro e innovador, que aplica los más altos principios éticos, apoyados con tecnología de punta para ofrecer un eficiente servicio a nuestros usuarios.

Algunas de las funciones de la Dirección General de Tesorería son:

- Informar a las instituciones del Gobierno Central los niveles máximos de pago que mensualmente puedan realizarse, de acuerdo con la programación de caja elaborada para la correspondiente vigencia fiscal.
- Registrar e integrar la información relativa a la recaudación tributaria nacional y de otras dependencias, que remita la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas, de acuerdo con los requisitos y normas de contabilidad establecidos por la Contraloría General de la República.
- Registrar e integrar la información relativa a la erogación de fondos del Tesoro Nacional, que le remita la Contraloría General de la República y otras instituciones gubernamentales.
- Recibir del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección de Financiamiento Público y de la Contraloria General de la República, la ejecución mensual del servicio de la Deuda Pública y los financiamientos recibidos.
- Actualizar las proyecciones de flujos de caja en la medida en que surjan cambios en la situación económica, medidas fiscales, administrativas y otras, con la finalidad de determinar las necesidades financieras que permitan cumplir con las obligaciones del Gobierno Central.
- Preparar periódicamente informes sobre la situación financiera del Gobierno Central que permita conocer la posición y balance del Tesoro Nacional.
- Colaborar con las Direcciones de Ingresos y Presupuesto, del Ministerio de Economía y Finanzas, en la estimación del presupuesto de ingresos corrientes del Gobierno Central.
- Efectuar el registro de las operaciones financieras que realice la Dirección General de Tesorería, de conformidad con las normas establecidas por la Contraloría General de la República.



3. Servicios de pagos de la Dirección General de Tesorería

El proceso de pagos por transferencia automática de fondos, a través del Sistema Bancario Nacional, es una de las acciones emprendidas por la Dirección General de Tesorería, desde el año 2005, que busca cumplir uno de los objetivos del Gobierno, que es modernizar el Estado Panameño, para que las entidades y actividades del sector público se conviertan en elementos facilitadores del desarrollo nacional.

A continuación, les explicamos algunos de los términos más utilizados en la descripción de los servicios de pago:



- **ACH**: (Automated Clearing House) Cámara de Compensación Automatizada. Es una red electrónica nacional de intercambio de pagos y cobros utilizados por instituciones financieras, corporaciones, o individuos.

- **Asignación mensual de gasto**: Límite de gasto mensual basado en el Presupuesto General del Estado aprobado, que limita a las entidades la emisión de gestiones de cobro.

- **BNP**: Banco Nacional de Panamá.

- **Beneficiario (Proveedor o Acreedor)**: Persona natural o jurídica indicada en la Gestión de Cobro como favorecida de un pago o varios, el cual deberá estar previamente inscrito en la Dirección General de Tesorería.

- **CUT**: Cuenta Única del Tesoro. Es la cuenta bancaria oficial de titularidad exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas, administrada a través de la Dirección General de Tesorería, creada en el Banco Nacional de Panamá, en la cual se concentran todos los ingresos públicos y es pagadora de todas las obligaciones de las entidades que están dentro del ámbito de la aplicación de la Ley No.56 del 17 de septiembre de 2013.

- **Cesión de crédito:** Acto jurídico mediante el cual el acreedor original (cedente), transfiere parcial o totalmente su derecho de crédito o cualquier otro derecho a favor de otra persona natural o jurídica (cesionario). estará permitida la cesión de crédito de una gestión de cobro, de un contrato o de una orden de compra.

- **Cheque**: Medio de pago que será utilizado como excepción, en caso que lo amerite, con la autorización de la Dirección General de Tesorería.

- **Cuota de pago**: límite financiero que la DGT programa así misma y a las tesorerías institucionales, fijando la respectiva disponibilidad de giro contra la CUT.

- **DGT:** Dirección General de Tesorería

- **DTI:** Dirección de Tecnología e Información.

- **Disponibilidad de pago**: Saldo que dispone la DGT y cada institución ordenadora , para realizar pagos.

- **Disponibilidad de programación**: Saldo que dispone la DGT para programar cuotas de pago.

- **Gestión de cobro:** Documento oficial usado por las instituciones ejecutoras del presupuesto para formalizar el cobro, por parte interesada, de un bien o servicio prestado a satisfacción a una institución publica.

- **ISTMO**: Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa, es la plataforma tecnológica utilizada para la gestión financiera gubernamental.

- **Número de acreedor**: Es el número que se le asigna en ISTMO a los proveedores inscritos en el sistema.

- **Número de ordenación**: Es el número que la entidad ordenante genera cuando el documento contable ya ha sido refrendado por Control Fiscal y está listo para ser autorizado.

- **OTF**: Orden de Transferencia de Fondos. Instrumento o medio utilizado como la forma natural de pago en el SICUT, para la entrega de fondos, mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del beneficiario.

- **Ordenador de pago**: Institución responsable por la decisión de generar un pago a favor de un beneficiario. La DGT, será la ordenadora del pago para el caso del Gobierno Central.

En esta primera edición de la Carta de Servicios de Pagos de la Dirección General de Tesorería desarrollamos los compromisos de calidad de los siguientes servicios:



3.1. Servicio de pago por transferencia electrónica de fondos de gestiones de cobro del Tesoro Nacional

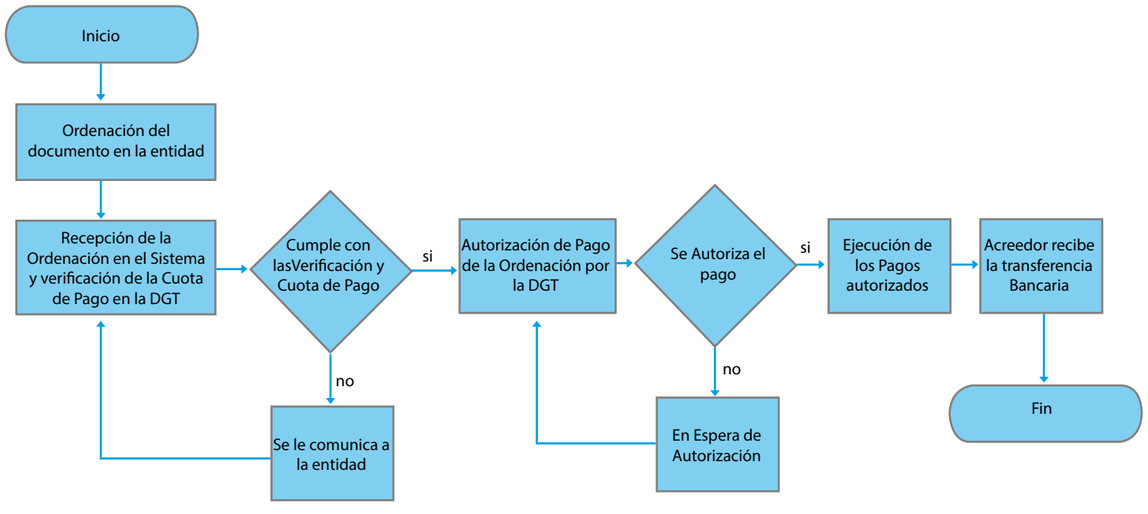
La Resolución No.002 del 21 de Julio de 2006 indica que la compensación por transferencia electrónica de fondos es el medio de pago de todas las obligaciones del Gobierno Central y en la Dirección General de Tesorería ejecutamos pagos conforme a las políticas definidas, considerando las retenciones y deducciones que procedan de conformidad con la legislación vigente para la oportuna cancelación de las obligaciones.

Para mayor información sobre el proceso general de los pagos, les presentamos el siguiente diagrama:

El acreedor, al afiliarse a la consulta de pagos en línea (CONSULTAMEF) podrá verificar en cual de las etapas, mencionadas en el diagrama, se encuentra su gestión de cobro, sin necesidad de realizar llamadas o visitas a las entidades en busca de información.

En la Dirección General de Tesorería, aplicamos de manera transparente y eficiente los diferentes servicios de pagos que involucran los objetos de gastos institucionales dentro de su partida presupuestaria aprobada.

FLUJO DEL PROCESO DE PAGOS DE LA DGT



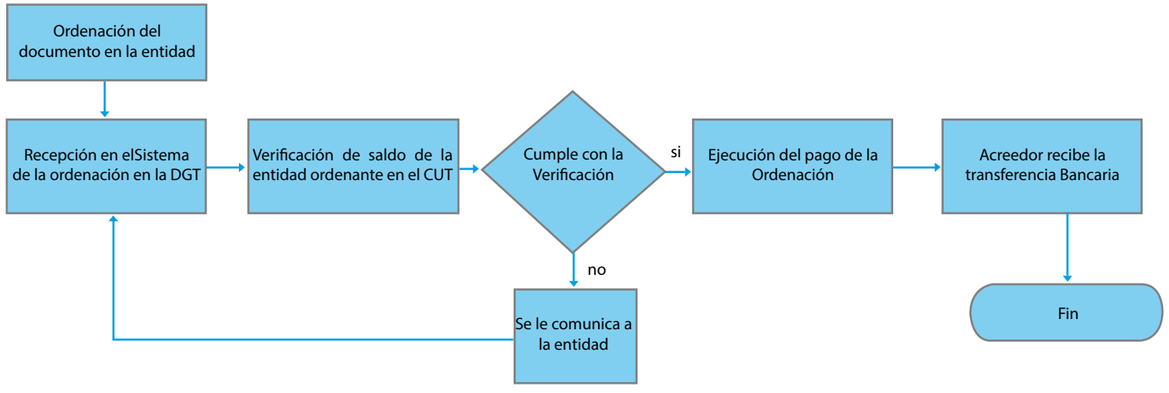
**El Cheque es un medio de pago que se utiliza sólo como excepción y será emitido previa autorización de la Dirección General de Tesorería.*

3.2. Servicio de pago por transferencia electrónica de fondos de ordenaciones de las entidades adscritas a la Cuenta Única del Tesoro.

En la Dirección General de Tesorería realizamos la ejecución de los pagos de las entidades adscritas a la Cuenta Única del Tesoro y se administran los recursos financieros, institucionales, satisfaciendo las necesidades apremiantes de pago, asegurando una gestión oportuna y eficiente.

Las entidades afiliadas a la Cuenta Ùnica, poseen la aplicación web de la Banca en Línea Institucional, en donde verifican sus movimientos, débitos o créditos detallados de sus Cuentas de Tesorería, administradas por el Tesoro Nacional.

FLUJO DEL PROCESO DE PAGOS DE LA CUT



3.3. Servicio de afiliación al pago por transferencia bancaria (ACH)

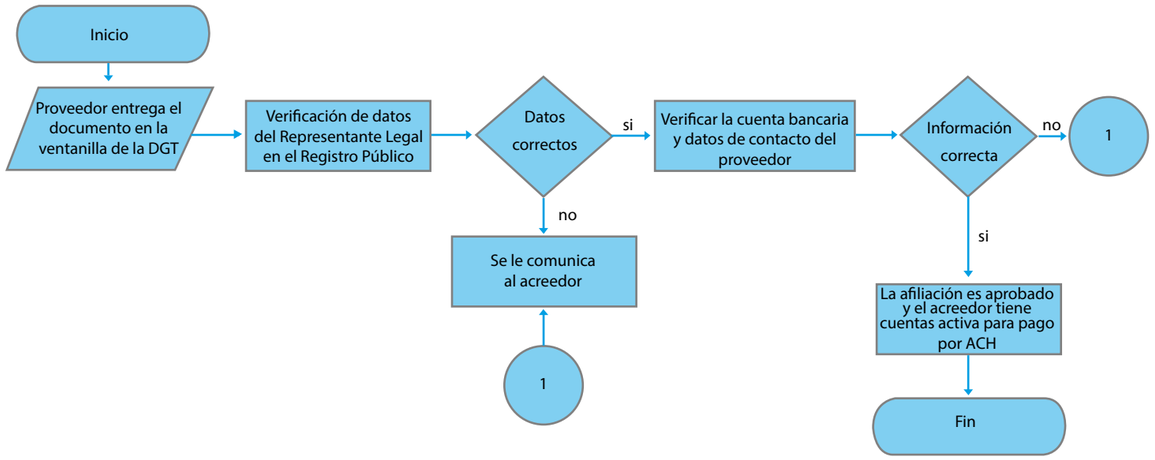
El formulario de proveedores del Estado está disponible en la página web:
http://www.mef.gob.pa/es/servicios/Paginas/PagoACH.aspx

El formulario original debe ser entregado en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería, ubicada en la planta baja del edificio del Viceministerio de Finanzas en Avenida Perú.

La copia de la cédula o pasaporte del representante legal debe ser legible para que los oficiales de pago puedan comparar la firma plasmada en el formulario entregado.

Los acreedores deberán mantener en sus archivos, el acuse de recibo del formulario entregado, en caso de necesitarlo en el futuro. Los acreedores, funcionarios y usuarios deben realizar el proceso de afiliación al pago por transferencia bancaria ACH, para poder recibir los fondos en sus cuentas activas en un banco local que forme parte de ACH Directo de Telered, S.A. Panamá.

FLUJO DEL PROCESO DE AFILIACIÓN (ACH)



3.4. Servicio de afiliación a la consulta de pagos en línea (CONSULTAMEF)

La Dirección General de Tesorería (DGT) en el año 2006, desarrolló la herramienta web Consulta en Línea para que los proveedores y usuarios verificarán el estado y el recorrido de las gestiones de cobro procesadas en el Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA), en tiempo real. El manual de usuario, el formulario y el acceso directo del enlace web, se publicó en la página web del ministerio.

En el año 2015, con el cambio del sistema de contabilidad gubernamental, el servicio fue suspendido y durante ese tiempo los proveedores manifestaban el desacuerdo de no contar con una herramienta para el seguimiento de las gestiones de cobro, ésto propició que la DGT solicitara a la Dirección Nacional de Contabilidad (DNC), rector del sistema de contabilidad ISTMO, el desarrollo de un web service que proporcionará información de los pagos de los acreedores y en consecuencia, en el año 2016, la DGT había configurado la nueva aplicación y el servicio se reestableció.

Con la implementación de la Ley 56 de 17 de septiembre de 2013, por la cual se crea el Sistema Nacional de Tesorería y la Cuenta Única del Tesoro, se estableció una nueva metodología para la custodia de documentos (artículo 64), lo que motivó la modernización del flujo de tramitación de las gestiones de cobro desde la entidad hasta el proceso de pago en la Dirección General de Tesorería. Esta transformación se materializó en el requerimiento 26443 de 03 de mayo de 2016, ampliado por el requerimiento 45186, que automatiza los procesos y genera entre otros datos, información adicional del estatus de las gestiones de cobro que mejora el servicio de consulta en línea.

Luego de la iniciativa del Despacho Superior se dió a conocer el servicio a grupos del sector privado y gremios empresariales, se amplió el rango de información en consideración a las recomendaciones hechas por estas empresas, quienes figuran como proveedores del Estado en algunas ocasiones.

Ahora la Consulta en Línea, renombrada CONSULTAMEF es un servicio robustecido con mayor información a disposición de los clientes.

Con este servicio, el Ministerio de Economía y Finanzas refuerza el compromiso de velar por la transparencia, tal como lo establece la Ley No.6 de 22 de enero de 2002, "Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones" y de esta forma brindar un mejor servicio, tanto a los ciudadanos como a las instituciones.

La DGT está comprometida día a día con esta responsabilidad, manteniendo en línea y con éxito el servicio CONSULTAMEF a nuestros usuarios.

Los proveedores interesados en afiliarse a la ConsultaMEF debe llenar el formulario que está disponible en la siguiente dirección web: http://www.mef.gob.pa/es/Documents/Formulario%20CONSULTAMEF.pdf

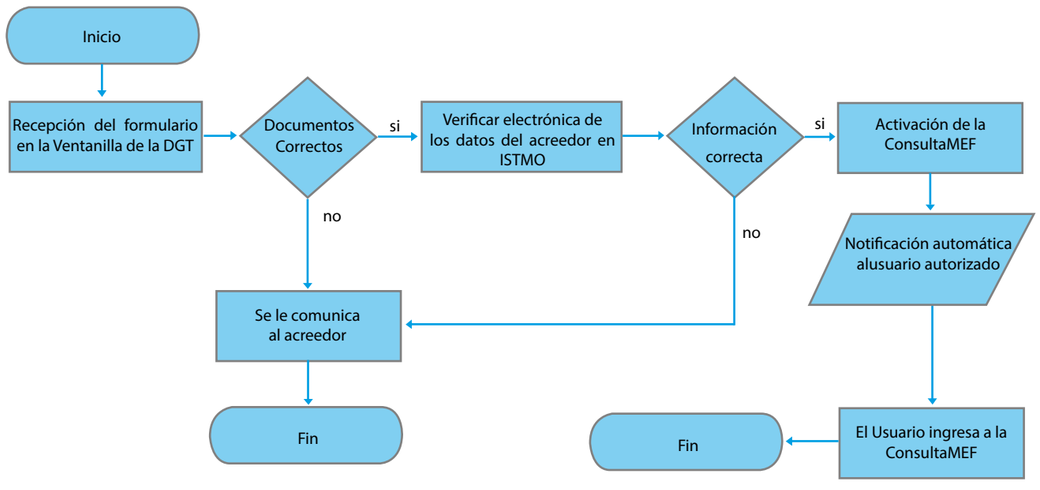
El formulario debe estar firmado por el representante legal de la empresa, autorizando a un usuario para que tenga acceso a la información y entregar el documento en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería.

El tiempo estimado para la activación de la afiliación al servicio CONSULTAMEF es de, 4 días hábiles y la dirección de correo electrónico que se indica en el formulario, recibirá una notificación (correo) que detalla los pasos a seguir para ingresar a esta aplicación.

Si tiene alguna duda, puede enviar un correo a: ConsultapagosISTMO@mef.gob.pa



FLUJO AFILIACIÓN A CONSULTAMEF



4. Deberes de los usuarios

Los usuarios, acreedores y ciudadanos pueden colaborar en la excelencia de los servicios, tomando en consideración los siguientes deberes:

- El acreedor deberá estar Paz y Salvo con las diferentes obligaciones con el Estado durante todo el proceso de ejecución de la compensación.
- Los usuarios deben verificar cada uno de los documentos que presentarán, ya que es necesario que cumplan con todos los requisitos exigidos para evitar devoluciones, inconsistencias y retrasos en el flujo normal de los procesos.
- Los usuarios deberán suministrar información correcta de sus números de cuentas bancarias y de existir algún cambio, notificar de forma inmediata para evitar rechazos de transferencias.
- Es necesario que el firmante de los formularios sea el representante legal que aparezca válido en el sistema electrónico del Registro Público. De contar con algún poder especial, deben adjuntarlo al formulario firmado.
- Será responsabilidad del titular de la institución, que los ordenamientos de pago estén debidamente autorizados por Tesorería Institucional a quien designe y refrendado por la Contraloría General, previo al envío de la instrucción de compensación hacia el Tesoro Nacional para su respectiva ejecución.
- La entidad generadora de la gestión de cobro debe tener cuota de pago asignada para la realización de la compensación, la misma asignación se hace a partir del cumplimiento del requerimiento de programación de flujo de caja. En caso de insuficiencia de recursos, se le comunicará al titular o custodio con la intención de que solventen sus necesidades.
- Los objetos de gastos deben venir agrupados de forma igual en las ordenaciones, no mezclados, para evitar el atraso de pago de víatico por falta de paz y salvo de los proveedores o el pago de proveedores por requerimientos necesarios para el pago de asignaciones o pagos a entidades fuera del Gobierno Central.



5. Derechos de los usuarios



De conformidad con la Constitución Política de la República de Panamá y tomando en consideración que nuestro país es firmante de la Carta Iberoamericana de los Deberes y Derechos del Ciudadano, podemos citar los siguientes derechos:

- Recibir de manera oportuna las transferencias bancarias correspondientes a los compromisos del Estado.
- Obtener información utilizando las herramientas electrónicas diseñadas para la atención al usuario.
- El representante legal podrá enviar consultas por medio de notas o correos electrónicos a la Dirección General de Tesorería, con la responsabilidad de ofrecerles una respuesta apropiada.
- Transparencia en los procedimientos y conocimiento de las etapas del proceso en el que se encuentra el pago.
- Recibir orientación para lograr soluciones de situaciones que puedan darse con los pagos.

6. Base legal

La base legal de la Dirección General de Tesorería está constituida por varias leyes y decretos, entre las que podemos señalar las que citamos a continuación:

- Decreto Ley No.6 del 2 de julio de 1997, Gaceta Oficial 23328 del 10 de julio de 1997: "Por el cual se crea la Dirección General de Tesorería y la Comisión Nacional de Tesorería, se le asignan funciones y se dictan otras disposiciones".
- Ley No 97 del 21 de diciembre de 1998, Gaceta Oficial 23698, del 23 de diciembre de 1998: "Por la cual se crea el Ministerio de Economía y Finanzas y se dictan otras disposiciones".
- Ley No.6 de 22 de enero de 2002, "Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones".
- Ley No 61 del 14 de octubre de 2010 que modifica el numeral 1 del literal B del Artículo 2 de la Ley No 97 del 21 de diciembre de 1998 (materia presupuestaria).
- Ley 56 del 17 de septiembre de 2013, Gaceta Oficial No. 27376 del 18 de septiembre de 2013: Por la cual se crea el Sistema Nacional de Tesorería y la Cuenta Única del Tesoro Nacional a fin de regular la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Tesorería." El objetivo de esta ley es regular la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Tesorería, a cargo de la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Economía y Finanzas, conforme a la metodología de unidad de caja, basada en la adminis tración centralizada en el Tesoro Nacional de los fondos públicos, en atención al principio de "Caja Única".
- Ley No 2 del 10 de marzo de 2014, que reforma los artículos 1 y 2 de la Ley No 97 del 21 de diciembre de 1998.
- Ley 19 del 30 de Septiembre de 2014, la cual modifica y adiciona artículos a la ley 56.
- Decreto Ejecutivo No. 554 del 30 de octubre de 2014, el cual reglamenta el Sistema Nacional de Tesorería y la Cuenta Única del Tesoro Nacional. (Gaceta No. 27655 del 31 de octubre de 2014).



7. Compromisos de calidad

La Dirección General de Tesorería asume en la gestión de los servicios los siguientes compromisos:

- Realizar el pago, en un plazo medio de 3 días hábiles, del 95% de las gestiones de cobro recibidas satisfactoriamente (*) por la Dirección General de Tesorería.

- Realizar el pago, en un plazo medio de 2 días hábiles, del 95% de las ordenaciones de pago recibidas satisfactoriamente (*) de las entidades adscritas a la Cuenta Única del Tesoro.

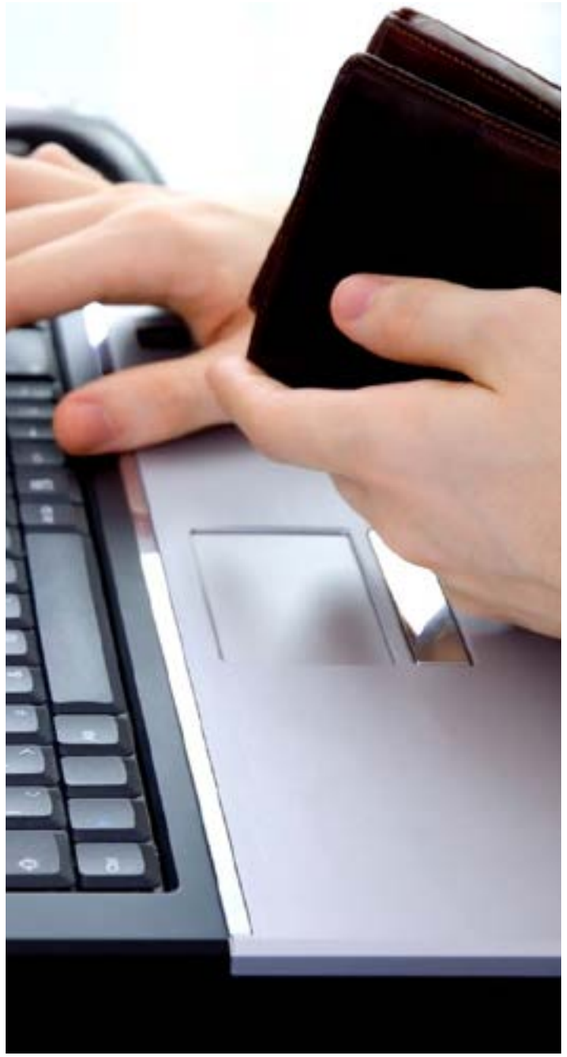
- Procesar en un plazo medio de 5 días hábiles, en el 95% de los casos, las solicitudes de reenvío de transacciones bancarias rechazadas, recibidas en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería o notificadas por correo electrónico a: DTEach@mef.gob.pa. *(En caso de rechazos no reclamados en el año de la vigencia correspondiente, el tiempo del proceso del reenvío aumentará según cada situación.)*

- Responder en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles, el 99% de los correos de los usuarios afiliados a CONSULTAMEF recibidos en: consultapagosistmo@mef.gob.pa

- Actualizar, en el 99% de los casos, la información de la Consulta MEF diariamente.

- Procesar los formularios de afiliación de proveedores al pago por ACH tiempo medio de 4 días hábiles en el 98% de los casos.

**Se exceptúa de este compromiso, aquellas solicitudes en las que no se disponga, en el momento de su inicio, de toda la información o documentación necesaria para el mismo o que por diversas razones durante el procedimiento se produzca una interrupción que implique su paralización.*



8. Indicadores de seguimiento de los compromisos

A continuación, les presentamos los indicadores que hemos desarrollado para medir la efectividad de los servicios brindados a los usuarios.

No.	SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	UNIDAD MEDIDA	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	PERIODICIDAD O FUNCIÓN PERÍODICA
1	Pago por Transferencia Electrónica de Fondos de Gestiones de Cobro del Tesoro Nacional (Gobierno Central)	Realizar el pago, en un plazo medio de 3 días hábiles, del 95% de las instrucciones de pago recibidas satisfactoriamente por la Dirección General de Tesorería.	Porcentaje de pagos de Gestiones de Cobro procesadas en tiempo estipulado para el Tesoro Nacional.	Ordenaciones de pago	Oficial Asignado	Mensual
2	Pago por Transferencia Electrónica de Fondos de Ordenaciones de las Entidades Adscritas a la Cuenta Única del Tesoro	Realizar el pago, en un plazo medio de 2 días hábiles, del 95% de las ordenaciones de pago recibidas satisfactoriamente de las entidades de la Cuenta Única del Tesoro.	Porcentaje de pagos de Ordenaciones ejecutadas en tiempo estipulado.	Ordenaciones de pago	Ejecutivos de Cuentas CUT	Mensual
3	Pago por reenvió en Transferencia Electrónica de Fondos de Gobierno Central y Entidades adscritas a la Cuenta Única del Tesoro	Procesar en un plazo medio de 5 días hábiles, en el 95% de los casos, las solicitudes de reenvío de transacciones bancarias rechazadas, recibidas en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería o notificadas por correo electrónico: DTEach@mef.gob.pa	Porcentaje de transacciones bancarias reenviadas en el tiempo previsto.	Solicitudes de reenvío	Oficial Asignado	Mensual
4	Afiliación a la Consulta de Pagos en Línea (CONSULTAMEF)	Responder en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles el 99% de los correos recibidos en: Consultapagosistmo@mef.gob.pa	Porcentaje de respuesta realizadas en el plazo previsto	Correos electrónicos	Oficial Asignado	Mensual
5	Afiliación a la consulta de pagos en línea (CONSULTAMEF)	Actualizar la información de la Consulta de Pagos en Línea cada 24 horas en el 99% de los casos.	Número de Actualizaciones de la Interfaz	Actualizaciones	Analista Programador DTI	Mensual
6	Afiliación al pago por transferencia bancaria (ACH)	Realizar el proceso de afiliación al pago por ACH en un tiempo medio de 4 días hábiles en el 98% de los casos.	Porcentaje de formularios procesa dos en el tiempo establecido	Formularios	Oficial Asignado	Mensual

9. Participación de los usuarios en el mejoramiento de los servicios

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio los usuarios pueden participar de esta forma:

- Describir su experiencia, enviando su opinión al correo electrónico a: DGTservicios@mef.gob.pa sobre la en la Dirección General de Tesorería.
- Notificando al correo: ConsultapagosISTMO@mef.gob.pa la no disponibilidad de la ConsultaMEF, por inconvenientes informáticos. Con esa comunicación, podremos solicitar la verificación correspondiente y lograr subsanar la situación en el menor tiempo posible.
- Llenando las encuestas, semestrales, que estaremos enviando a los afiliados de ConsultaMEF.

Las vías de comunicación entre los usuarios y la Dirección General de Tesorería son:

- Asignación de un enlace en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas, relacionado a la Carta de Servicios.
- Buzón de sugerencias
- Nota dirigida a la Dirección General de Tesorería

Correo electrónico: DGTservicios@mef.gob.pa



10. Mecanismos de comunicación externa e interna

La Dirección General de Tesorería en el marco de las políticas de transparencia, comunicará interna y externamente el contenido de la carta de servicios. No obstante, la DGT comunicará sus compromisos y resultados a sus usuarios, mediante los canales que la Oficina de Información y Relaciones Públicas del MEF ponga a nuestra disposición.

La DGT de manera interna les informará a los funcionarios por medio de boletines electrónicos trimestrales, los resultados de la gestión de los compromisos e indicadores generados en la presente Carta de Servicios.

Semestralmente, se realizará reunión con los jefes de los departamentos de la Dirección para evaluar los resultados y desarrollar acciones para asegurar que se cumplan los compromisos.

De manera externa, a través de la página web: http://www.mef.gob.pa del Ministerio de Economía y Finanzas, (MEF) se dará a conocer el contenido de la Carta de Servicios.

Utilizaremos trípticos con un resumen de la información, los cuales estarán disponibles en la ventanilla de la Dirección General de Tesorería y en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas. (MEF)



11. Vías para presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios prestados

La Dirección General de Tesorería, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado al usuario, pone a su disposición vías o canales de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones, ya que es necesario conocer sus expectativas y determinar si éstas se están cumpliendo.

Esta información puede utilizarse para determinar los cambios que deben llevarse a cabo.

Los distintos medios para la difusión de quejas, sugerencias o reclamos son los siguientes:

- Presencial, planta baja del Ministerio de Economía y Finanzas o 5to piso del mismo, Dirección General de Tesorería

- Completando el formulario de quejas o sugerencias

Correo electrónico: DGTservicios@mef.gob.pa

Página web: www.mef.gob.pa

Plazos de respuestas:

- Las quejas o reclamaciones se resolverán por el departamento correspondiente en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de su ingreso.

- Si después de analizada la sugerencia, queja o reclamo, el responsable de la unidad entiende que no es competente para su unidad administrativa, deberá comunicar esta circunstancia al usuario.

- Las sugerencias recibidas se tomarán en consideración y se evaluará la posibilidad de aplicación. Recibirá una respuesta por parte de nuestro equipo de calidad en un plazo medio de 30 días hábiles.



12. Medidas de subsanación por incumplimiento

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios, las reclamaciones se dirigirán a la Unidad Responsable.

Los usuarios que consideren que la unidad incumple los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán formular sus quejas dirigiéndolas a:

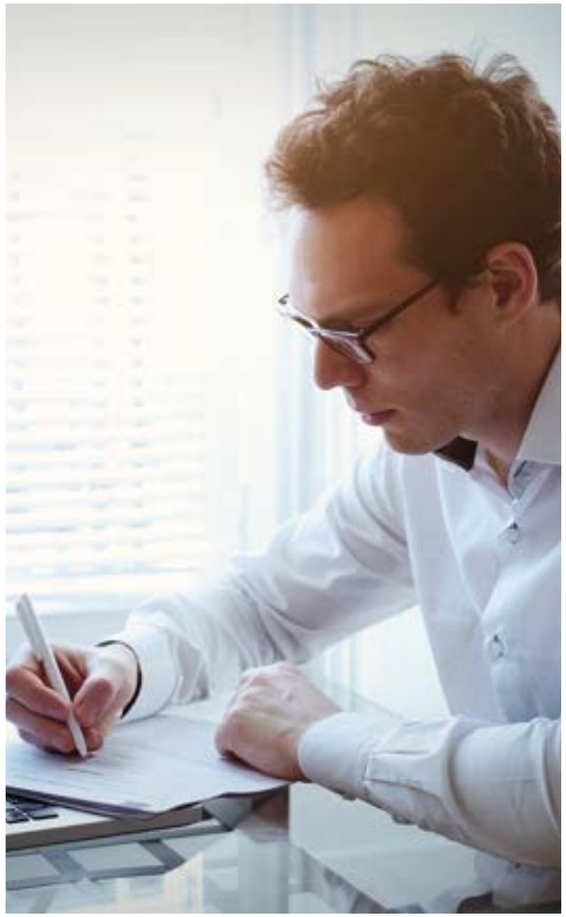
- Formulario de sugerencias, quejas o reclamos

Vía correo electrónico a: DGTservicios@mef.gob.pa

- Carta formal dirigida a la Dirección General de Tesorería.

Una vez evaluada la reclamación, el titular de la Dirección General de Tesorería, Responderá al acreedor, usuario o informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 30 días hábiles.

Los incumplimientos no darán lugar en ningún caso a responsabilidades patrimoniales.



13. Teléfonos y direcciones de contacto

Ministerio de Economía y Finanzas

Ubicación y lugar de atención:

- Ciudad de Panamá, Avenida Perú y calle 37, corregimiento de Bella Vista.
- Edificio Viceministerio de Finanzas.
- Ventanilla de entrega de cheques, planta baja.
- Dirección General de Tesorería, piso No. 5
- Apartado Postal: 0816-02886

Horario de atención al usuario de la Dirección General de Tesorería:

- De lunes a viernes.
- De 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Dirección de Internet: http://www.mef.gob.pa

Correo electrónico: consultapagosISTMO@mef.gob.pa
Afiliación al pago por ACH: DTEproveedores@mef.gob.pa.
Reenvios de transferencias bancarias: DTEach@mef.gob.pa.
Sugerencias, quejas y reclamaciones:DGTservicios@mef.gob.pa

Directorio telefónico de la Dirección General de Tesorería:

- 507-7600 Central telefónica de la Institución.
- 507-7644 Ventanilla de entrega de cheques.
- 507-7939 Consulta de pagos en línea.

Localización:



CARTA DE SERVICIOS
2018

Dirección General de Tesorería
DGTservicios@mef.gob.pa

www.mef.gob.pa
mefpanama