

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2024
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE	CAPÍTULO	01

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario, entregando recomendaciones y opiniones técnicas a autoridades afines y generando solicitudes de pronunciamiento, interpretaciones o aclaraciones al SII.	Informes de oficio regulados en el Título VI de la Ley Orgánica de la Defensoría	<u>Eficacia/Proceso</u> 1. Porcentaje de informes de oficio evacuados en año t respecto de total de informes de oficio comprometidos en el año t	(Número de informes de oficios evacuados por la Defensoría en el año t/Número de informes de oficios comprometidos por la Defensoría en el año t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (3.00 / 3.00)*100	1
Promover y proteger la igualdad en el ejercicio de los derechos de las y los contribuyentes de forma técnica y oportuna con un lenguaje claro e inclusivo, mediante la prestación de los servicios de orientación tributaria, representación administrativa, mediación, tramitación y	Oportunidad en la entrega del servicio de orientación Tributaria	<u>Calidad/Productos</u> 2. Porcentaje de orientaciones tributarias respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t, respecto del total de orientaciones tributaria respondidas en año t	(N° de orientaciones tributarias respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles/N° total de de orientaciones tributarias respondidas en año t)*100	NM	NM	50.00 % (379.00 / 758.00)*100	50.00 % (400.00 / 800.00)*100	2

resolución de quejas, especialmente a las personas más vulnerables, micro, pequeñas y medianas empresas.								
Promover la educación tributaria y cultura contributiva a las y los contribuyentes, en términos claros, y sencillos, mediante la difusión, capacitación, guía y acompañamiento en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de manera inclusiva y con perspectiva de género.	Actividades de difusión y/o educación tributaria con cobertura de 15 o más participantes.	<u>Eficacia/Producto</u> 3. Porcentaje de actividades de difusión y/o educación tributaria con 15 o más participantes, respecto del total de actividades de difusión o educación tributaria realizadas en el año.	(N° de actividades de difusión y/o educación tributaria con 15 o más participantes realizadas en el año t/N° total de actividades de difusión y/o educación tributaria realizadas en el año t)*100	NM	NM	NM	50.00 % (26.00 / 52.00)*100	3
Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio de los derechos y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes, mediante la realización de estudios cuantitativos y cualitativos, y explorando distintas interseccionalidades.	Estudios realizados relacionados con el ejercicio de los derechos y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes	<u>Eficacia/Producto</u> 4. Porcentaje de estudios que detectan problemas y proponen soluciones en el ejercicio de los derechos y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes realizados en el año t	(N° de estudios que detecten y propongan soluciones en el ejercicio de los derechos y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes realizados en año t /N° total de estudios realizados en el año t)*100	NM	NM	100.00 % (1.00 / 1.00)*100	100.00 % (1.00 / 1.00)*100	4

Notas:

1 Para el año 2024 los informes de oficio comprometidos a evacuar son 3.

2 Para el cumplimiento de la meta se deberá considerar lo siguiente:

-Las orientaciones tributarias respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre del año 2024 independiente de su año de ingreso.

-Se considerarán solo las orientaciones declaradas admisibles.

-El plazo se computará desde el envío de la notificación de la admisibilidad de la orientación hasta el cierre del ticket.

3 - Se considerarán como actividades de difusión y/ o de educación tributaria charlas, conferencias, congresos, operativos y seminarios.

- Se levantará información desagregada por sexo respecto de los asistentes a las actividades de difusión y/ o de educación tributaria.

4 - Se aplicará desagregación por sexo en las estadísticas que se utilicen en los estudios.

- Para determinar la cantidad de estudios realizados en el año t, la división de estudios y planificación estratégica emitirá un certificado indicando la cantidad de estudios realizados en 2024.