

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida	08
Servicio	SERVICIO DE TESORERIAS	Capítulo	05

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 3. Incrementar la distribución de recursos a personas, gobierno e instituciones a través de transacciones electrónicas.	—	Calidad/ Producto 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	98.20 %	97.80 %	98.00 %	1
Objetivo 2. Incrementar la recaudación y recupero de los ingresos fiscales y territoriales de manera eficiente y sostenible, ejecutando estrategias de cobranza y de recaudación.	—	Eficacia/ Resultado Intermedio 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	17.90 %	13.60 %	18.00 %	2
Objetivo 1. Incrementar la recaudación de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, mediante la disposición de canales virtuales de pago.	—	Eficacia/ Producto 3. 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	93.70 %	91.40 %	90.00 %	3
Objetivo 4. Reducir los movimientos no conciliados en los informes de Contabilidad Gubernamental del Tesoro Público entregados a los organismos de control externos.	—	Eficacia/ Producto 4. 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	0.00 %	0.15 %	0.01 %	4
Objetivo 2. Incrementar la recaudación y recupero de los ingresos fiscales y territoriales de manera eficiente y sostenible, ejecutando estrategias de cobranza y de recaudación.	—	Eficiencia/ Resultado Intermedio* 5. Retorno de la recaudación total por peso invertido en el Contact Center de Cobranza en el periodo t.	Monto de la recaudación total obtenida por el Contact Center de Cobranza en el periodo t /Presupuesto ejecutado en el Contact Center de Cobranza en el periodo t	156.00 número	167.50 número	167.50 número	5
Objetivo 2. Incrementar la recaudación y recupero de los ingresos fiscales y territoriales de manera eficiente y sostenible, ejecutando estrategias de cobranza y de recaudación.	—	Eficiencia/ Resultado Intermedio* 6. Retorno de la recaudación judicial por peso invertido en el periodo t.	Monto de la recaudación judicial obtenida en el periodo t /Presupuesto institucional asociado a recaudación judicial ejecutado en el periodo t	40.30 número	40.10 número	40.10 número	6

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

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 2026 al 31 de octubre de 2027 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 2026, 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 2026 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 MM\$.
3	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.
4	1. Para el cálculo del indicador se consideran sólo 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 1.5%. 7. El factor de corrección del indicador corresponde al peso porcentual del mes, respecto del total de movimientos acumulados del periodo, 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 (calda de página, movimientos bancarios ingresados equivocados y que no han sido solucionados al término del mes).
5	Este indicador considera las deudas asociadas a Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) morosos, que poseen alguna deuda en cobro a través del Contact Center (demandada o no demandada). El periodo t para el numerador y denominador del indicador corresponde a los periodos que contablemente son gestionados y pagados con el presupuesto anual asignado. El numerador mide el monto recuperado de la cartera cuyas deudas se encuentran en cobro y que hayan sido contactadas en forma efectiva a través de distintos canales de Contact Center (Call, Email, SMS, Chatbot, Callbot, whatsapp), 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 del presupuesto asignado y ejecutado en el año en curso, respecto a la gestión de cobro a través de los Contact Center de la División de Cobranzas en el año evaluado, el cual esta considerado en el subtítulo 22, además el va a considerar el Subtítulo 21 de la Sección de Cobranzas Administrativa de la División de Cobranzas excluyendo funcionarios SUCC y que no presten servicio de cobro digital para Tesorería General de la República. Se entenderá por deudor efectivamente contactado a toda persona con la cual se logre evidenciar un contacto. Las campañas de cobranza a considerar en la medición del Indicador, son todas aquellas en las cuales se hizo uso del presupuesto asignado. Se excluye mediciones de campañas de SUCC (Sistema único cobranza de Cotizaciones). Recaudación considera todos los canales disponibles de Contact Center (excluye canal CARTA) y todas las campañas que se deban gestionar según las necesidades del momento, por ejemplo: Alivio tributario, Préstamo Transportista, Reintegro Bono Clase Media, Crédito con AVAL del Estado, entre otras; las cuales son adicionales a las campañas que tradicionalmente se gestionan por Cobranza Administrativa. Los datos del indicador se presentan en MM\$.
6	Para el numerador se debe considerar: 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 enero de 2027 al 31 de diciembre de 2027 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 presupuesto institucional ejecutado (devengado) del periodo vigente, considerando: Subtítulo 21 Remuneraciones de la Sección de Grandes Deudores de la División de Cobranzas y las áreas de Cobranzas en las Tesorerías Regionales y Provinciales, correspondientes al periodo de gestión. Viático de Cobranzas (asociado a gestión en terreno) Subtítulo 22: Carta certificada Notificador Impresión y mecanizado Se tendrá en consideración los plazos asociados a los pago de las factura de los Servicios de Carta Certificadas. Se excluye del denominador los gastos en viáticos asociados a capacitación, cometidos de servicio, los gastos de publicación de patentes mineras y de aguas, y los gastos en uso de papel que realizan las oficinas regionales y provinciales.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.