

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	DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE	Capítulo	33

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 2. Entregar educación tributaria y cultura contributiva en la sociedad, en términos claros y sencillos, mediante acciones de difusión y acompañamiento de manera inclusiva y con perspectiva de género	—	Eficacia/ Producto 1. Porcentaje de actividades de difusión y/o educación tributaria con 15 o más participantes, respecto del total de actividades de difusión y/o educación tributaria realizadas en el año t.	(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	85.00 %	70.00 %	70.00 %	1
Objetivo 4. Aumentar el conocimiento estratégico sobre la relación de las y los contribuyentes con el ecosistema tributario, identificando problemáticas y oportunidades de mejora que permitan favorecer el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento tributario.	—	Eficacia/ Producto 2. Porcentaje de estudios publicados sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna en el año t respecto del total de estudios realizados en el año t.	(N° de estudios publicados sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna en el año t/N° total de estudios realizados en el año t)*100	100.00 %	100.00 %	100.00 %	2
Objetivo 1. Promover, proteger y defender los derechos de las y los contribuyentes a través de los servicios especializados, técnicos y oportunos con un lenguaje claro e inclusivo.	—	Eficacia/ Producto 3. Porcentaje de orientaciones respondidas en un plazo menor o igual a 13 días hábiles en el año t, respecto del total de orientaciones respondidas en año t	(N° de orientaciones respondidas en año t, en un plazo menor o igual a 13 días hábiles/N° total de orientaciones respondidas en año t)*100	NM	79.98 %	80.01 %	3
Objetivo 3. Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario, entregando recomendaciones y opiniones técnicas a autoridades afines y generando solicitudes de pronunciamientos, interpretaciones o aclaraciones a la administración tributaria.	—	Eficacia/ Producto 4. Porcentaje de informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de las y los contribuyentes, propuestas de modificación de normativa tributaria y solicitudes de aclaración evacuados en año t	(N° de informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de las y los contribuyentes, propuestas de modificación de normativa tributaria y solicitudes de aclaración evacuados en año t/N° total de informes, propuestas de modificación y solicitudes de aclaración evacuados en el año t)*100	NM	100.00 %	100.00 %	4
Objetivo 2. Entregar educación tributaria y cultura contributiva en la sociedad, en términos claros y sencillos, mediante acciones de difusión y acompañamiento de manera inclusiva y con perspectiva de género	—	Eficiencia/ Resultado Final* 5. costo promedio de mantención de cursos en el Aula Virtual	(Gasto ejecutado asociado a la mantención del cursos en el Aula Virtual /Cantidad de cursos disponibles en Aula Virtual)	NM	NM	\$ 4333333.00	5
Objetivo 1. Promover, proteger y defender los derechos de las y los contribuyentes a través de los servicios especializados, técnicos y oportunos con un lenguaje claro e inclusivo.	—	Eficiencia/ Resultado Final* 6. Costo unitario de gestión de solicitudes de atención de contribuyentes.	(costo de disponer plataforma para gestión de solicitudes de atención de contribuyentes /número solicitudes de atención gestionadas)	NM	NM	\$ 25625.00	6

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	? Se considerarán como actividades de difusión y/ o de educación tributaria charlas, talleres, conferencias, congresos y seminarios. ? Se levantará información desagregada por sexo respecto de los asistentes a las actividades de difusión y/ o de educación tributaria. ? Se contabilizarán todas las actividades de difusión y/o educación tributaria, ya sea de forma presencial o en línea, que contengan registro de asistencia.
2	- La planificación será definida y aprobada por la jefatura de la Unidad de Planificación Estratégica y Estudios. - La planificación podrá ser actualizada una vez en el año, antes del término del primer semestre. - El numerador del indicador se establece en base a la contabilización del total de estudios publicados sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna en la web institucional o en la intranet del servicio en el año t. - El denominador se establece en base al número total de estudios planificados de realizar por el servicio en el año t. - Se consideran estudios sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna a todos aquellos tópicos que guardan relación directa o indirecta con las y los contribuyentes, ya sea, sobre diversas materias que los involucran, que están presentes en la opinión pública y/o que afectan a las y los contribuyentes.
3	Para el cumplimiento de la meta se deberá considerar lo siguiente: - Las orientaciones respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre del año 2026 independiente de su año de ingreso. - Se considerarán solo las orientaciones declaradas admisibles. - El plazo se computará desde el envío de la admisibilidad de la orientación hasta el cierre del ticket.
4	Para el año 2026 se estimada evacuar 5 informes. - Se entenderá que un informe es evacuado cuando sea enviado vía Ordinario firmado por el Defensor Nacional, al Ministerio de Hacienda, o al Servicio de Impuestos Internos, o al Servicio Nacional de Aduanas o al Servicio de Tesorerías - Para la medición de este indicador se considerarán los informes de regulados en el Título VI de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.
5	Se considerarán los costos asociados al subtítulo 22 vinculados al mantenimiento de cursos en el Aula Virtual, es decir hosting.
6	El costo de disponer plataforma para gestión de solicitudes de atención de contribuyentes considera subtítulo 29, licencias para plataforma de atención.
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.