

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2025
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2025

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE	CAPÍTULO	33

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Estimado 2024	Estimado 2025	Notas
Promover la 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.	Cobertura de las actividades de educación tributaria.	<u>Eficacia/Producto</u> 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	NM	NM	61.00 % (150.00 / 244.00)*100	70.00 % (182.00 / 260.00)*100	1
Promover y proteger los derechos de las y los contribuyentes a través de los servicios especializados, técnicos y oportunos con un lenguaje claro e inclusivo, garantizando igualdad de acceso.	Oportunidad en la entrega del servicio de orientación particular	<u>Calidad/Producto</u> 2. Porcentaje de orientaciones particulares respondidas en un plazo menor o igual a 13 días hábiles en el año t, respecto del total de orientaciones particulares respondidas en año t	(N° de orientaciones particulares respondidas en año t, en un plazo menor o igual a 13 días hábiles/N° total de orientaciones particulares respondidas en año t)*100	NM	NM	76.00 % (137.00 / 180.00)*100	80.00 % (160.00 / 200.00)*100	2
Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio de los derechos, la promoción de la	Estudios publicados sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna	<u>Eficacia/Producto</u> 3. 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	(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 publicados sobre el acontecer de las y los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna en el año t)*100	NM	NM	100.00 % (2.00 / 2.00)*100	100.00 % (2.00 / 2.00)*100	3

cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes, mediante la realización de estudios.		en el año t.	t/N° total de estudios realizados en el año t)*100					
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.	Informes de oficio sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de las y los contribuyentes	<u>Eficacia/Producta</u> 4. Porcentaje de informes de oficio sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de las y los contribuyentes evacuados en año t	(Número de informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de las y los contribuyentes evacuados en año t/Número total de informes de oficios evacuados en el año t)*100	NM	NM	NM	100.00 % (5.00 / 5.00)*100	4

Notas:

- 1 • Se considerarán como actividades de difusión y/ o de educación tributaria charlas, talleres, 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.
- 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 Para el cumplimiento de la meta se deberá considerar lo siguiente:
 - Las orientaciones particulares respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre del año 2025 independiente de su año de ingreso.
 - Se considerarán solo las orientaciones particulares declaradas admisibles.
 - El plazo se computará desde el envío de la admisibilidad de la orientación hasta el cierre del ticket.
- 3 • El numerador del indicador se establece en base a la contabilización del total de estudios publicados sobre materias de tributación fiscal interna en la web institucional o en la intranet del servicio en el año t.
 - Los estudios sobre materias de tributación fiscal interna serán publicados en formato digital en la web institucional o en la intranet del servicio, de acuerdo con los plazos y formatos establecidos en la programación de estudios del año t.
 - La planificación podrá actualizarse una vez en el año, antes del término del primer semestre.
 - El denominador se establece en base al número total de estudios realizados por el servicio en el año t.
 - Con respecto al numerador, se considerará el concepto de “ publicación” como sinónimo de su disposición en formato digital en la web institucional o en la intranet del servicio.
 - La programación será definida y aprobada por la jefatura de la Unidad de Planificación Estratégica y Estudios.
 - 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.
- 4 Para el año 2025 se estimada evacuar 5 informes.
Se entenderá que un informe de oficio es evacuado cuando sea enviado vía Ordinario firmado por el Defensor Nacional, al Servicio de Impuestos internos.
Para la medición de este indicador se considerarán los informes de oficio regulados en el Título VI de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.