INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2026
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2026

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 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Notas
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, garantizando igualdad de acceso.	Oportunidad en la entrega del servicio de orientación	<u>Eficacia/Producto*</u> 1. 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	(Nº de orientaciones respondidas en año t, en un plazo menor o igual a 13 días hábiles/Nº total de orientaciones respondidas en año t)*100	94.88 %	69.91 %	80.00 %	1
Objetivo 2. 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> 2. 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.	(Nº de actividades de difusión y/o educación tributaria con 15 o más participantes realizadas en el año t/Nº total de actividades de difusión y/o educación tributaria realizadas en el año t)*100	81.00 %	70.00 %	70.00 %	2
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.	Efectividad de los informes evacuados	<u>Eficacia/Producto*</u> 3. 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	(Nº 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/Nº total de informes, propuestas	100.00 %	100.00 %	100.00 %	3

			de modificación y solicitudes de aclaración evacuados en el año t)*100				
Objetivo 4. Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio de los derechos, la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes, mediante la realización de estudios.	Efectividad de los estudios realizados	<u>Eficacia/Producto</u> 4. 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 %	4

* Indicador nuevo a partir de 2026

Notas:

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 - 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.