INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2026
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2026

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERIAS	CAPÍTULO	05

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Identifique el Principal logro a obtener con el Objetivo (variable de resultado)	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2023	Efectivo 2024	Estimado 2025	Estimado 2026	Medio de Verificación	Notas
Aumentar la eficiencia en la Distribución de Recursos que se realiza a través de medios electrónicos a Personas, Gobierno e Instituciones públicas y privadas, con la finalidad de que puedan satisfacer sus necesidades y obligaciones de manera oportuna	Distribución de recursos (egresos) por 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	97.40 % (3180287.00 / 3263884.00)*100	97.50 % (2904844.00 / 2978992.00)*100	98.10 % (3094836.00 / 3154677.00)*100	97.80 % (2919984.00 / 2985668.00)*100	Estadística anual generada por la División de Operaciones y Atención Ciudadana de la Tesorería General de la República Consolidado mensual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas por proceso.	1
Incrementar la Recaudación y Recupero de los Ingresos Fiscales de manera eficiente y sostenible, promoviendo mejores resultados en la gestión de la cartera de cobro y en procesos de	Recupero cartera morosa en proceso de cobro judicial	*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	14.90 % (697537.80 / 4681387.90)*100	21.70 % (911251.50 / 4198314.00)*100	17.30 % (1011000.00 / 5841256.00)*100	13.10 % (830000.00 / 6350000.00)*100	Estadística anual generada por la División de Cobranzas. Consolidado mensual de lo recuperado de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1.	2

recaudación con soporte digital.			año t-1)*100						
Incrementar la Recaudación y Recupero de los Ingresos Fiscales de manera eficiente y sostenible, promoviendo mejores resultados en la gestión de la cartera de cobro y en procesos de recaudación con soporte digital.	Recaudación por canal virtual (transacciones)	*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 % (11275463.00 / 12027670.00)*100	93.60 % (12544481.00 / 13403793.00)*100	94.00 % (15732796.00 / 16741121.00)*100	92.00 % (16509513.00 / 17945123.00)*100	Estadística anual generada por la División de Operaciones y Atención Ciudadana de la Tesorería General de la República Consolidado mensual con el número de transacciones en canal digital y presencial.	3
Mejorar la Satisfacción y percepción de la experiencia de la ciudadanía y las personas usuarias, con enfoque de género, a través de una gestión orientada a la calidad de servicios, promoviendo la accesibilidad de nuestros trámites en nuestros canales virtuales.	Satisfacción neta de los usuarios de canales virtuales	*Calidad/Producto* 4 Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos por canales virtuales de la Institución	Porcentaje ponderado de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por canales virtuales de la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje ponderado de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por canales	67.00 % 67.00-0.00	74.00 % 74.00-0.00	50.00 % 70.00-20.00	51.00 % 71.00-20.00	Informe de Resultados estudio de Satisfacción de Tesorería General de la República.	4

			virtaules la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)						
Mejorar la calidad y oportunidad de la información contable, mediante el fortalecimiento del proceso y procesamiento de la información asociada a la Contabilidad Gubernamental del Tesoro Público.	Disminución de movimientos no conciliados en la Cuenta Única Fiscal	*Eficacia/Producto* 5 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	0.46 % 0.46 / 1.00	0.01 % 0.01 / 1.00	0.17 % 0.17 / 1.00	0.15 % 0.15 / 1.00	Informe con el resultado mensual de movimientos registrados en Cartola (ingresos y egresos) comparado con el total de movimientos conciliados y no conciliados registrados en cartola	5
Mejorar la gestion de las inversiones del Tesoro Público, para cumplir con las obligaciones financieras y aportar a la rentabilización de los recursos del Tesoro.	Oportunidad de los Informes de Límites de Inversión	*Calidad/Producto* 6 Promedio anual de días hábiles en el envío semanal del Informe de Límites de Inversión	Sumatoria de días hábiles en el envío de Informe de Límites de Inversión desde el cierre semanal en el año t/N° total de semanas del año t	6.90 días 359.00 / 52.00	2.30 días 118.00 / 52.00	3.40 días 176.00 / 52.00	3.20 días 166.00 / 52.00	Reporte consolidado que indique el despacho de Informes de Limites al Ministerio de Hacienda.	6

Notas:

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 2025 al 31 de octubre de 2026 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 2025, 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 2025 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. Los canales virtuales de TGR que se consideran en la medición son Página Web con login, Página Web sin login y Oficina Virtual (OVT).
2. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.
3. El ponderador se establece según la cantidad de respuestas que se reciba por cada canal definido, el que a su vez, se define según el diseño muestral.
4. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.
5. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite).
6. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.
7. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl/.
8. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.

5 1. Para el cálculo del indicador se consideran solo 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 período, 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 (caída de página, movimientos bancarios ingresados equivocados y que no han sido solucionados al término del mes).

6 1. Para el cálculo del indicador se consideran los informes de limites de inversión elaborados y enviados al Ministerio de Hacienda y a la Dipres entre la primera semana de enero de 2026 y la ultima semana de diciembre de 2026.
2.El informe elaborado deberá contener:
-Composición del portafolio Tesoro Público (TP).
-Composición del portafolio Fondo Para la Educación (FPE).
-Composición del portafolio Fondo de Bonificación para el Retiro (FBR).
-Resumen semanal Tesoro Púbico y Fondo de Tratamientos de Alto Costo (TAC).
-Resumen semanal Fondo Para la Educación FPE.
-Resumen semanal Fondo de Bonificación para el Retiro FBR.
-Incumplimientos.

3. El denominador considera un total de 52 semanas.
4. El informe debe ser enviado por correo electrónico u otro medio electrónico.
5. Para la sumatoria del numerador, se considera como la fecha de inicio el primer día hábil siguiente al cierre de la semana anterior.
6. Para el cumplimiento de esta meta es necesario que esté disponible, en tiempo y forma, la información dispuesta por la CMF (nacional), RiskAmerica (precios de mercado local) y Bloomberg (internacional) para la realización de los controles que contemplae el informe. Además, es necesario que el sistema de inversiones que administra los portafolios indicados (ADEPA), esté permanentemente en línea.