

# Discurso Ricardo Pizarro Alfaro

DEFENSOR NACIONAL DEL CONTRIBUYENTE

## CUENTA PÚBLICA 2024

Muy buenas tardes a todas y todos, estoy muy orgulloso de estar aquí, realizando la primera presentación oficial de Cuenta Pública de la Defensoría del Contribuyente.

En poco más de 2 años, la Dedecon pasó de ser un proyecto intangible a una institucionalidad pública, descentralizada y con rostro propio que avanza de cara a las personas, porque como organismo del Estado, tenemos un rol social que cumplir. Y nuestra misión lo refleja: estamos **para velar, resguardar, proteger y empoderar a las y los contribuyentes para que puedan hacer valer sus derechos ante la administración tributaria.**

Por eso nuestro trabajo diario se ha enfocado en llegar cada vez a más personas con cada uno de los servicios de **apoyo tributario que entregamos gratuitamente.** Pero esto no ocurre por arte de magia. Porque las instituciones no serían grandes si no existiera un equipo humano y profesional como base de sus cimientos. Es a todas ellas y ellos, nuestros profesionales, a quienes represento hoy.

Paso a paso la Defensoría ha ido avanzando como institución. En lo organizacional, **hemos logrado formar y consolidar equipos de trabajo profesionales, comprometidos y conscientes del valor de su labor en favor de las y los contribuyentes.** Y hacia la ciudadanía, hemos generado, poco a poco, reconocimiento, no sólo por parte de las personas, sino desde otras instituciones del Estado, con las cuales hemos firmado importantes alianzas a favor de las y los contribuyentes.



Es más; **el valor que conseguimos el año pasado como servicio público nos llevó a ser incorporados en el proyecto de Pacto Fiscal,** que representa desafíos muy importantes para todas y todos quienes coexistimos en el sistema tributario.

Y es que lograr un justo **equilibrio entre cumplir con los deberes y respetar y difundir los derechos de las y los contribuyentes es uno de los desafíos del sistema impositivo de nuestro país,** donde el pago de impuestos juega un papel fundamental para el desarrollo y bienestar general de la sociedad, y representa un acto de contribución hacia el progreso colectivo y la equidad social.

Sin embargo, el cumplimiento voluntario de estas obligaciones no siempre es una tarea fácil. La complejidad de los procesos tributarios, el desconocimiento sobre su importancia o significado, la posible desconfianza hacia las instituciones y el desconocimiento a los derechos que se tienen como contribuyente, aún parecen desequilibrar la balanza.

Como personas naturales o jurídicas nos enfrentamos a diario a distintos trámites tributarios de complejidades distintas. Y es que, si bien uno de los objetivos de la administración tributaria es la recaudación, hacerlo debe ser siempre mirando y respetando los derechos de las y los contribuyentes. Por tanto, darles más protección debe ser un componente clave en esta relación que debemos tener como Estado con quienes son actores clave en la estructura socioeconómica del país.

Para ello, será fundamental que procesos tributarios tan difíciles de “digerir” entreguen garantías de respeto. Será la única forma para seguir avanzando, a paso firme, hacia esa fórmula necesaria y justa que combine ecuánimemente los deberes y derechos que tenemos en el ámbito tributario.

## 1. Protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes

Para asegurar y velar por la adecuada protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes, desde febrero de 2022, tenemos a disposición de la ciudadanía 5 servicios gratuitos: Orientación y Apoyo Tributario, Representación Administrativa, Mediación ante el SII, Informes y Opiniones Técnicas y Recepción y Gestión de Quejas, de los cuales hemos asegurado su continuidad técnica y operativa.

Durante 2023, se registraron un total de **1.201 solicitudes de prestación de servicios**, presentando un incremento de **627,9% en relación con el año anterior, y seguimos creciendo ya solo en estos primeros 5 meses del año 2024 hemos superado las 1300 solicitudes**. Dicho aumento se logró por el trabajo realizado por nuestro organismo para aumentar el reconocimiento dentro de la ciudadanía, a través de diferentes acciones coordinadas que pretendían revertir el poco conocimiento de las personas hacia la institución.

Durante el año, el servicio más solicitado fue el **Orientación y Apoyo Tributario, el cual logró una prestación total de 93%**, lo que habla de una clara necesidad por parte de las y los contribuyentes de

Sabemos que nos falta mucho camino por recorrer, que nuestro viaje está comenzando y no estará ajeno a inconvenientes, pero con esfuerzo, compromiso, profesionalismo y espíritu social, continuaremos haciendo **una mejor Defensoría del Contribuyente**.

**¿Qué hemos hecho hasta ahora?** Durante el 2023 nuestra gestión estuvo marcada por 4 grandes líneas de acción, las cuales nos permiten acercarnos, a través de nuestros servicios y de educación tributaria, a las y los contribuyentes, especialmente a quienes que más lo necesitan, **personas naturales, empresa micro, pequeñas y medianas**.

obtener información clara y precisa, además de apoyo para comprender los procesos tributarios, procesos que muchas veces, sin orientación, suelen ser complejos y cuyo desconocimiento y poca comprensión puede llevar a las personas a caer en incumplimientos de sus deberes, sobre todo en las primeras etapas de su ciclo de vida como contribuyentes.

**Es importante destacar al servicio de Representación Administrativa**, a través del cual defendimos con nuestras abogadas y abogados a **más de 50 contribuyentes**, evitándoles tener que incurrir en un gasto que muchas veces personas naturales y microemprendimientos no pueden costear, **logrando una efectividad de 94%** de los casos. En el caso de este importante apoyo, ya en estos meses del año 2024 hemos superado ese número de contribuyentes.

Hay que mencionar que este servicio es solo para empresas con régimen ProPyme, asegurando y focalizando nuestra atención hacia quienes más lo necesitan.

Es importante destacar que, además, nuestros servicios no tienen una limitación geográfica, trabajamos en apoyar a las y los contribuyentes de todo el país, sin importar su ubicación, esto es posible dado el carácter digital de nuestra institución lo que implica disponer de nuestros servicios a través

del sitio web, permitiéndonos recibir consultas provenientes de todo Chile. Para este año estamos concretando una serie de convenios con otras instituciones públicas que nos permitirá desde los territorios facilitar el acceso a nuestros servicios.

## 2. Promoción de la educación y la cultura contributiva

Conscientes de la importancia de la educación tributaria como una forma de empoderar a las y los contribuyentes, no solo con respecto a sus deberes tributarios, sino también con sus derechos, nuestra institución está trabajando arduamente en generar instancias educativas, con un enfoque más cercano y en un lenguaje más simple, para aportar en la transición hacia contribuyentes cada día más informados e informadas, que puedan desarrollar sus negocios de manera tranquila.

En este sentido, como Defensoría logramos organizar y/o participar en **96 actividades educativas,**

mediante diversas plataformas tecnológicas o de manera presencial, **capacitando a más de 5.852 personas durante el año 2023.**

Entre las principales temáticas abordadas y en línea con las necesidades de las y los contribuyentes, destacan materias como: inicio de actividades o formalización; operación renta; tributación simplificada para pequeños(as) contribuyentes, impuesto territorial y derechos de las y los contribuyentes, entre otras.

## 3. Fortalecimiento del sistema tributario

Sin lugar a dudas, una de las funciones primordiales de la Defensoría, junto a la educación, es aportar al fortalecimiento del sistema tributario. En este sentido, durante el 2023, realizamos importantes acciones que nos llevaron por dicha senda.

Lo primero, en junio de 2023 y luego de una selección conforme al procedimiento de Alta Dirección Pública, se formó el primer consejo de la Defensoría del Contribuyente, órgano técnico y colegiado, compuesto por tres consejeros independientes, que entre sus funciones tienen el asesorar y aconsejar al Defensor Nacional en el ejercicio de sus funciones. Hasta la fecha, el consejo compuesto por los abogados y expertos tributarios, Alex Fischer y Gonzalo Polanco, y la académica y abogada tributaria, María Pilar Navarro, han efectuado 7 sesiones, donde han planteado sus apreciaciones sobre el quehacer institucional, aportando su visión

y conocimientos para la protección de los derechos de las y los contribuyentes.

Lo segundo, pero no por ello menos importante, como Defensoría realizamos una serie de recomendaciones a la entidad fiscalizadora y opiniones técnicas a solicitud de las y los contribuyentes.

Es importante destacar que tanto los informes, opiniones técnicas, solicitudes de aclaración y propuestas de modificación a la normativa tributaria **buscan el fortalecimiento del sistema tributario y velar por los derechos de las y los contribuyentes**, si bien las publicaciones no son vinculantes, constituyen una voz autorizada sobre temas tributarios y pueden ser presentadas como antecedentes en procedimientos administrativos y judiciales para el beneficio de las y los contribuyentes.

## 4. Detección de problemas y soluciones mediante la realización de estudios

Si bien, nuestra esencia y mandato primordial está en la defensa de los derechos de las y los contribuyentes es importante comprender los fenómenos tributarios que afectan a nuestro sistema, entender sus causas e impactos, para poder proponer medidas y acciones que lleven a un sistema tributario robusto.

En este sentido, elaboramos nuestra primera investigación, recopilada en el **"Análisis Exploratorio de la Formalización de Emprendimientos en Chile"**. Esta publicación exploró el inicio del ciclo de vida de un contribuyente de primera categoría, es decir, la formalización de un emprendimiento, indagando en los motivos por los cuales las y los emprendedores deciden formalizar o no sus negocios.

Algunos de los principales hallazgos consisten en la ya conocida **falta de educación tributaria** entre quienes emprenden, junto con **la falta de una**

**visión integral del apoyo estatal** que se encuentra disponible. Es aquí, donde los organismos estatales debemos cumplir un rol fundamental en la educación de las y los contribuyentes, para que con información puedan tomar las decisiones que más les convengan.

Es por aquello, que, como Defensoría, tenemos la convicción que **el intercambio de experiencias y conocimientos entre organismos del Estado es fundamental para crear un ecosistema de fomento al emprendimiento** donde las y los contribuyentes tengan un apoyo integral y de acuerdo con sus necesidades, en este sentido, como Defensoría hemos generado **lazos de cooperación con más de 20 organismos públicos y privados, en beneficio de las personas**. Durante el período se firmaron **7 convenios de colaboración** con Fosis, Propyme, SernamEG, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Banco Estado y municipalidades como La Pintana y Ñuñoa.

## 5. Apertura y Posicionamiento Ciudadano

En los esfuerzos de hacer de la Defensoría un aliado tributario para las y los contribuyentes, no podíamos dejar de lado la difusión y apertura de la institución hacia las personas, nos debemos a ellas y a la defensa de sus derechos, por lo cual, lograr un reconocimiento de la ciudadanía es fundamental.

Implementamos nuestra primera campaña comunicacional cuyo énfasis se fijó en dar a conocer los apoyos brindados por el organismo, con la finalidad de expandir la cantidad de personas que los conozcan y utilicen. La campaña se ejecutó durante octubre, noviembre y diciembre, y tuvo un alcance de **3.138.551 usuarios en redes sociales e implicó más de 65.000 visitantes en nuestra web institucional**, implicando un **800% de aumento de visitas** respecto al periodo anterior.

Durante el 2023, hemos podido aumentar la gestión de prensa de manera orgánica, generando contenido de interés para las y los contribuyentes.

Si bien, somos un organismo relativamente nuevo, nuestra mirada está puesta hacia el futuro, en estos dos años de funcionamiento hemos avanzado, pero nos falta mucho, como país debemos asegurar que las y los contribuyentes tengan el conocimiento tributario adecuado para cumplir con sus deberes sin inconvenientes comprendiendo los procesos tributarios y lo que implican, reconociendo la importancia y valor que tienen sus impuestos en la generación de políticas públicas que benefician a toda la sociedad, y lo que es más importante aún, empoderadas y empoderadas en la exigencia de sus derechos.

Como Defensoría, nos comprometemos a colaborar en esta tarea, con la plena convicción de que podemos mejorar nuestros procesos y servicios ¿cómo hacerlo? Trabajando en desafíos que nos lleven a conocer en profundidad a las y

los contribuyentes y sus necesidades, además de aspirar al **aumento de nuestras facultades para poder brindar un apoyo integral a una mayor cantidad de contribuyentes.**

### 1. Experiencia Usuaría

Levantaremos un plan de mejora de la experiencia usuaria, que tendrá en sus etapas iniciales el diagnóstico de la situación actual, identificando puntos de mejora y fortalezas en el actual modelo de prestación de servicios. En este marco se aplicará **la primera encuesta de satisfacción usuaria** que tendrá como base el conocimiento de las y los usuarios y el entendimiento de los factores que influyen en su satisfacción final, con los resultados de este ejercicio podremos revisar y actualizar los procesos de experiencia usuaria en pos de entregar un mejor servicio.

### 2. Educación y Acompañamiento

En el ámbito de la educación se complementará y fortalecerá el Plan de Educación Tributaria ya existente. El objetivo es **llegar a las y los contribuyentes de manera cercana, en términos claros y con un alto nivel de segmentación**, elaborando acciones concretas por grupos de contribuyentes de acuerdo con sus necesidades. Además, se aumentarán las instancias educativas, implementando mediciones a estas actividades que permitan obtener retroalimentación de las y los usuarios y establecer un plan de mejoras. Asimismo, **se incrementarán las instancias educativas dirigidas a mujeres** a través de la realización de charlas específicas y **el diseño del Programa de Educación Tributaria para Mujeres Emprendedoras.**

Adicionalmente se trabajará en el diseño de **un Plan de Acompañamiento Tributario** a mediano plazo, implementando un conjunto de acciones destinadas a guiar y apoyar a las y los contribuyentes que hayan iniciado actividades, o estén en proceso de hacerlo, ante el SII en primera categoría, **con el propósito de facilitar el cumplimiento de sus deberes tributarios, pero también de apoyarlos y defenderlos en el caso de controversias.**

### 3. Conocimiento y percepción de las y los contribuyentes

En la búsqueda de lograr aumentar el conocimiento por parte de las y los contribuyentes, avanzaremos en el levantamiento y profundización de datos e información para contar con una base sólida que permita determinar y dimensionar el grado de conocimiento por parte de la ciudadanía, respecto a la existencia y rol de la institución. El levantamiento de esta información es relevante para fijar y priorizar los cursos de acción que permitirán lograr el posicionamiento y valoración de la Defensoría por parte de la ciudadanía, todo esto, con el fin de ser un servicio de utilidad real para la ciudadanía.

#### 4. Vinculación con el medio

Con la finalidad de ser reconocidos como **referente nacional e internacional en la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes**, durante el 2024 se continuará por la senda de establecer vínculos de cooperación y colaboración con distintos organismo públicos, privados y académicos de interés en el ecosistema tributario, para ello se trabajará en conocer y profundizar respecto a las necesidades y expectativas de los distintos grupos y disponer de manera segmentada la oferta educativa, de acompañamiento, y de defensa. Así también se buscará la vinculación estratégica con grupos de trabajo internacionales, y con otras defensorías del mundo.

#### 5. Climas laborales saludables

Como mencionamos en un comienzo de esta Cuenta Pública las grandes instituciones no serían grandes si no existiera un equipo humano y profesional como base de sus cimientos, en la Defensoría del Contribuyente valoramos y apreciamos la labor de cada una y uno de nuestros profesionales, es por ello que nos comprometemos a desarrollar una serie de acciones, entre ellas, la elaboración de nuestro primer decálogo de buen trato, un código de ética institucional y un diccionario de competencias, con la finalidad de definir e internalizar los valores institucionales, de tal manera de asegurar, mantener y promover ambientes laborales dignos y saludables, que reconozcan la importancia del buen trato y el respeto como conductas básicas y compartidas.

#### 6. Proyecto de Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

El Proyecto de Ley, impulsado por el Ministerio de Hacienda, contempla una serie de **medidas de fortalecimiento de la Defensoría, que le permitirán aumentar sus facultades y ámbito de acción**, llegando a una mayor cantidad de contribuyentes. Dentro de estas nuevas facultades se cuenta la posibilidad de representar a las y los contribuyentes, no solo en problemáticas de tributación interna ante el SII, **sino también ante la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas**, junto con esto considera el acceso a información tributaria, algo básico pero relevante para cumplir sus funciones. También considera la **representación judicial ante tribunales, en procedimientos por vulneración de derechos**. En otras palabras, podremos tener las facultades que el contribuyente espera de una defensoría, dicho marco uno de los desafíos para el año 2024 será la implementación de la Ley, en el caso de aprobarse.

## ¿Qué más podemos decir?

Nos hemos fijado metas que debemos cumplir en beneficio de las y los contribuyentes. Con menos de 2 años de existencia y conscientes del rol que tenemos dentro del ecosistema impositivo, caminamos en 2023 avanzando hacia la consolidación de la institucionalidad de la Defensoría, fortaleciendo equipos de trabajo, difundiendo nuestros servicios gratuitos mediante actividades y charlas en regiones, y afianzando alianzas y apoyos estratégicos con otros organismos del Estado.

Sabemos que nos falta mucho por recorrer, pero hemos ido cimentando bases sólidas de cara a lo que se espera: una Defensoría que empodera, defiende y educa a las y los contribuyentes. El desafío es continuar en esa senda, posicionando a la Defensoría como un aliado de quienes requieran de nuestros servicios, y contribuyendo en el justo equilibrio entre el cumplimiento de los deberes y el respeto de los derechos de las y los contribuyentes. Por tanto, **dar más protección a las y los contribuyentes de nuestro país debe ser un componente clave en esta relación que debemos tener como Estado.**

Muchas gracias a todas y todos

