

CUENTA PÚBLICA

.....
PARTICIPATIVA 2024



**VELANDO POR LOS DERECHOS DE LAS
Y LOS CONTRIBUYENTES**



ÍNDICE



- 1** Palabras del Defensor Nacional del Contribuyente
- 2** Contexto
- 3** Panorama General
- 4** Principales Resultados de Gestión 2023
- 5** Ejecución Presupuestaria
- 6** Hacia el futuro: Desafíos y Compromisos 2024
- 7** Palabras al Cierre

1 Palabras del Defensor Nacional del Contribuyente



Grandes desafíos tiene la Defensoría del Contribuyente, porque ser la voz de las y los contribuyentes, especialmente de las personas naturales y micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) debe trascender el simbolismo y convertirse en una realidad.

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 grandes instituciones no serían grandes si no existiera un equipo humano y profesional como base de sus cimientos.

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 afuera, hemos ido generando, poco a poco, reconocimiento, no sólo por parte de las personas, sino desde otras instituciones del Estado.



Así fue como en 2023 afianzamos alianzas que veníamos trabajando con BancoEstado y diversos municipios, firmamos otros apoyos estratégicos con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Fosis, SernamEG y el Servicio de Registro Civil. Pero esto es más que una firma, es el fiel reflejo de la confianza que hemos creado para con las demás instituciones del Estado. Ese es nuestro sello.

Es más; el valor que conseguimos el año pasado como servicio público nos llevó a ser incorporados en el proyecto de Pacto Fiscal y que representa desafíos muy importantes para todas y todos quienes coexisten 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 inclinar la balanza más hacia afuera que hacia el centro.

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 no 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.

Ése es el foco que tenemos como Defensoría. Por un lado, resguardar, promover, asegurar y proteger los derechos de personas naturales y jurídicas, especialmente MiPymes, independiente de las instituciones que estén involucradas. Y, por otro, educar y entregar las herramientas necesarias para que podamos, de manera informada, avanzar cualquier trámite tributario por complejo que este sea.

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 ecuanímente los deberes y derechos que tenemos en el ámbito tributario.

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

Ricardo Pizarro Alfaro
Defensor Nacional del Contribuyente



2 Contexto

Si hablamos de materias económicas y tributarias, el 2023 fue un año desafiante. Factores como la desaceleración económica mundial y la necesidad de aumentar la recaudación fiscal del país hicieron del año un período dinámico, no sólo en cifras, sino también en hitos: debut de la retención de impuestos a deudores de pensión de alimentos; segundo proceso constituyente, y la catástrofe meteorológica que golpeó al país desde la región de O'Higgins al Biobío, que llevó a definir un paquete de medidas de ayudas económicas y alivios tributarios para las y los afectados.

En la búsqueda de mecanismos que permitieran generar recursos adicionales se inició la discusión legislativa de reforma tributaria que, posteriormente, daría paso al proyecto de ley de Pacto Fiscal.

Dicho cuerpo legal establece, entre sus aspectos relevantes, el fortalecimiento de la Defensoría del Contribuyente (Dedecon) que, durante 2023, oficializó la llegada del ingeniero civil industrial, Ricardo Pizarro Alfaro, como su máxima autoridad.

El nombramiento del defensor nacional, con amplia trayectoria en el mundo tributario, marcó el inicio de una nueva etapa para el organismo, creado bajo la Ley de Modernización Tributaria, y en la cual el empoderamiento de las y los contribuyentes, en sus derechos y deberes, es fundamental.

Así, el organismo pasó de asegurar la operatividad de sus servicios y robustecer el equipo de profesionales a visibilizar su apoyo gratuito y especializado de cara a las personas, canalizando el trabajo de la Defensoría para cumplir con su misión: resguardar, promover y proteger los derechos de las y los contribuyentes, principalmente de personas naturales, micro, pequeñas y medianas empresas, a través de servicios gratuitos, especializados, cercanos, y modernos, que permitan la promoción de la cultura contributiva con enfoque de género y de un adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En este proceso de consolidación y posicionamiento institucional, la Defensoría focalizó su trabajo en la educación de las y los contribuyentes, a través de despliegues en terreno con charlas y diversas actividades que les permitieran comprender la importancia de cumplir con sus deberes tributarios y la necesidad de hacer valer sus derechos frente a otras instituciones fiscalizadoras. Además, de un marcado trabajo de difusión que se espera consolidar durante los próximos años, con el fin de llegar cada día a más contribuyentes.



3 Panorama General

3 Panorama General

La Defensoría del Contribuyente, fue creada mediante el artículo vigésimo tercero de la Ley N° 21.210 que Moderniza la Legislación Tributaria, como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, con patrimonio propio y sometido a la supervigilancia del presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.

Su finalidad es velar por la protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes, en materias de tributación fiscal interna, especialmente para personas naturales y micro, pequeñas y medianas empresas.

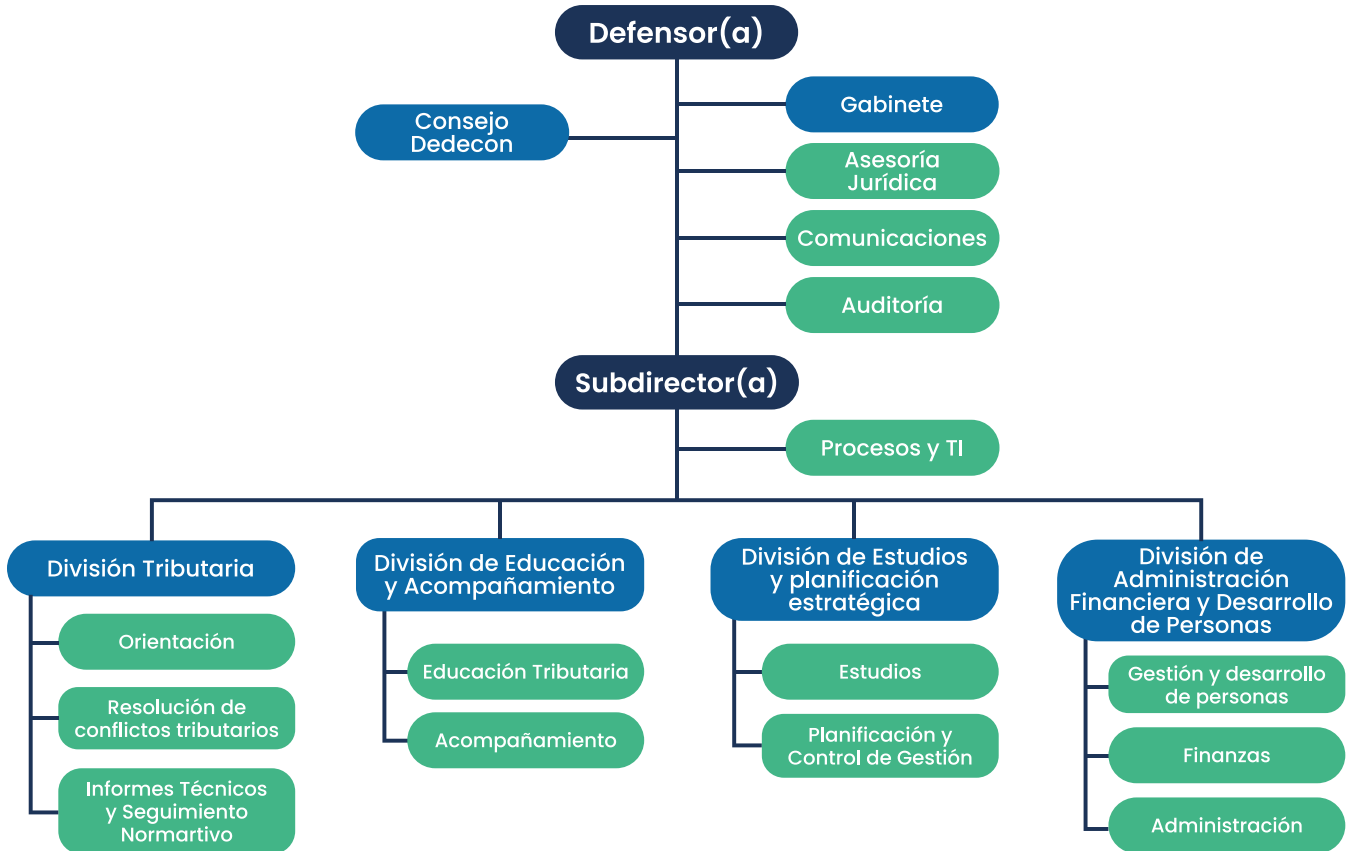
3.1 Estructura

Actualmente, la Defensoría del Contribuyente está liderada por un defensor nacional del contribuyente, el cual cuenta con un Consejo, órgano técnico y colegiado, compuesto por tres consejeras(os) independientes, que entre sus funciones tienen el asesorar y aconsejar al Defensor Nacional del Contribuyente en el ejercicio de sus funciones. Además de un equipo de apoyo directo, compuesto por Gabinete y las unidades de Asesoría Jurídica, Comunicaciones y Auditoría.

Las áreas operativas están estructuradas en cuatro grandes divisiones: División Tributaria, División de Educación y Acompañamiento, División de Estudios y Planificación Estratégica, y División de Administración Financiera y Desarrollo de Personas.



Organigrama Institucional



3.2 Misión:

Resguardar, promover y proteger los derechos de las y los contribuyentes, principalmente de aquellas personas más vulnerables, micro, pequeñas y medianas empresas, a través de servicios gratuitos, especializados, cercanos, y modernos, que permitan la promoción de la cultura contributiva con enfoque de género y de un adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias.



3.3 Objetivos Estratégicos:

1. Promover y proteger la igualdad en el ejercicio de los derechos de las y los contribuyentes de forma técnica y oportuna con un lenguaje claro e inclusivo, mediante la prestación de los servicios de orientación tributaria, representación administrativa, mediación, tramitación y resolución de quejas, especialmente a las personas más vulnerables, micro, pequeñas y medianas empresas.
2. Promover la educación tributaria y cultura contributiva a las y los contribuyentes, en términos claros, y sencillos, mediante la difusión, capacitación, guía y acompañamiento en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de manera inclusiva y con perspectiva de género.
3. Contribuir al fortalecimiento del sistema tributario, entregando recomendaciones y opiniones técnicas a autoridades afines y generando solicitudes de pronunciamiento, interpretaciones o aclaraciones al SII.
4. Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio de los derechos y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes, mediante la realización de estudios cuantitativos y cualitativos, y explorando distintas interseccionalidades.

Para poder cumplir con su misión, la Defensoría del Contribuyente pone a disposición de la ciudadanía cinco servicios gratuitos, los cuales pueden solicitarse exclusivamente a través de dedecon.cl

3.4 Servicios:



Orientación y Apoyo Tributario:

Apoyo a las y los contribuyentes en materias tributarias informando cursos de acción claros para resolver conflictos o discrepancias con el Servicio de Impuestos Internos (SII), o para cumplir correctamente con sus deberes tributarios, evitando inconvenientes por desconocimiento o poco entendimiento de los procesos tributarios



Mediación ante el SII:

La Defensoría tiene la facultad para interceder como parte imparcial respecto de una discrepancia que pueda tener la o el contribuyente con el SII. Además, podrá actuar como un tercero independiente, permitiéndole a las y los afectados evitar que el conflicto llegue a vías administrativas o judiciales a través de una instancia de diálogo, evitando así costos monetarios y extensión de los tiempos de respuesta.



Representación Administrativa:

El o la contribuyente puede solicitar a la Defensoría que la o lo represente para interponer y tramitar, recursos administrativos ante el SII, asegurando de esta forma el cumplimiento de la normativa vigente y actuando conforme a los derechos de las y los contribuyentes.



Informes y Opiniones Técnicas:

La Defensoría puede brindar una opinión técnica o un informe sobre la aplicación de normas; problemas que vulneren la ley o los derechos de las y los contribuyentes; modificaciones a la normativa tributaria; procedimientos del SII; y solicitud de aclaraciones cuando existan dos o más oficios generados por el SII, que tengan criterios contradictorios sobre una misma materia.



Recepción y Gestión de Quejas:

La Defensoría está facultada a recibir reclamos de las y los contribuyentes que se hayan visto afectadas(os) por la actuación, acto u omisión de un(a) o más funcionarios(as) del SII que vulnera la ley o sus derechos como contribuyente.



4 Principales Resultados de Gestión 2023



4 Principales Resultados de Gestión 2023

4.1 Protección y Resguardo de los Derechos de las y los Contribuyentes

- **Continuidad de los servicios y aumento de casos atendidos**

Para asegurar y velar por la adecuada protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes, la Defensoría del Contribuyente, desde febrero de 2022, tiene a disposición de la ciudadanía sus 5 servicios gratuitos, asegurando su continuidad técnica y operativa.

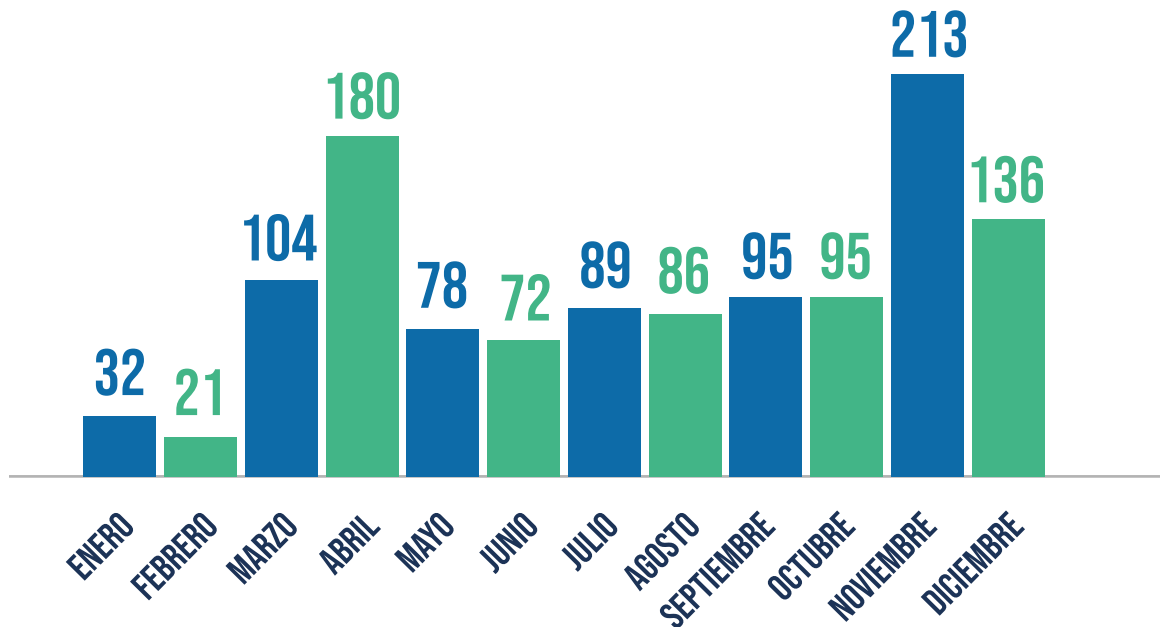
Durante 2023, se registraron un total de **1.201** solicitudes de prestación de servicios, presentando un incremento de **627,9%** en relación con el año anterior. Dicho aumento se logró por el trabajo realizado por el organismo para aumentar su reconocimiento dentro de la ciudadanía, a través de diferentes acciones coordinadas que pretendían revertir el poco conocimiento de las personas hacia la institución, propio de su escaso tiempo de funcionamiento, a posicionarse como un aliado en temas tributarios y defensa de los derechos de las y los contribuyentes.

En dicho año, se comenzó un trabajo organizado y estructurado de posicionamiento para llegar cada día a más personas con apoyo especializado, lo cual se reflejó, entre otros factores, en el aumento de solicitudes de servicios.



Detalle Solicitud de servicios 2023

Total Solicitudes: 1201



Se manifestaron dos hitos de solicitudes, el primero de ellos marcado por el proceso de Operación Renta 2023, donde el organismo cumplió un importante rol, en especial a través de orientación a pequeños(as) contribuyentes, es decir, personas naturales y microempresas, que vieron en la institución un aliado para resolver sus dudas ante un proceso que, sin la información y entendimiento necesario, se hace complejo para un sector de la población que no cuenta con los recursos para poder contar con asesoría tributaria especializada.

El segundo incremento en las solicitudes responde a acciones comunicacionales concretas implementadas por el organismo para aumentar el reconocimiento dentro de la ciudadanía, y con ello, la prestación de servicios, haciéndose cargo del desconocimiento que las personas aún tenían de la Institución.

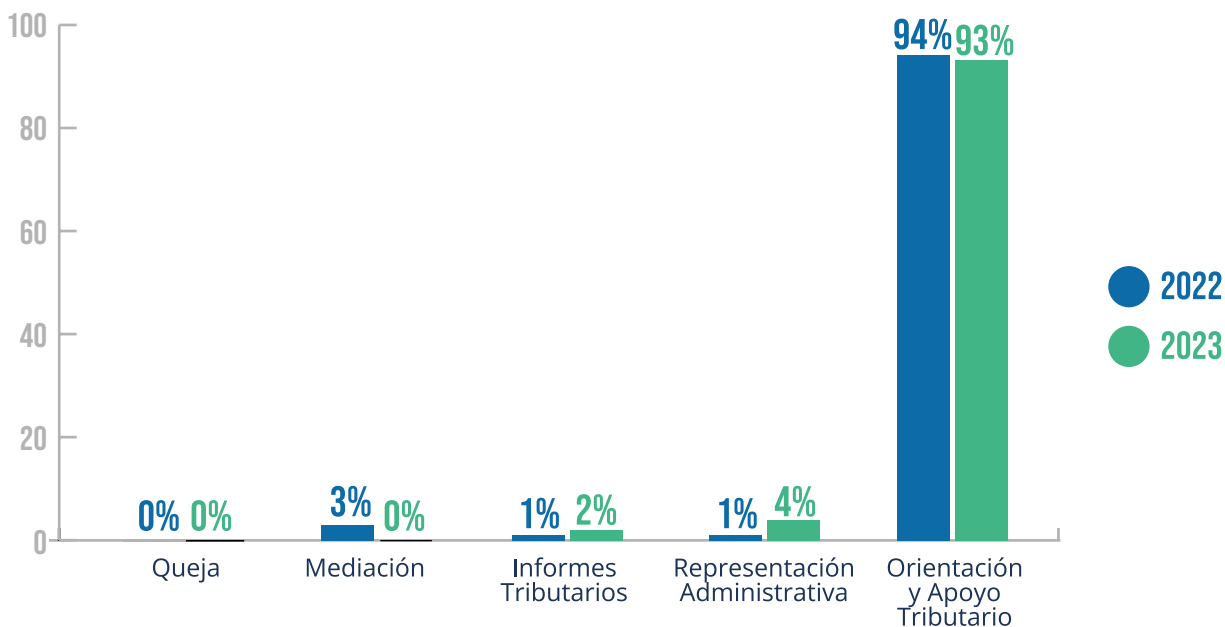


• Prestación de servicios y recursos tramitados

En el primer año de funcionamiento de la Defensoría, el servicio más solicitado por las y los contribuyentes y más prestado por el organismo, fue el Orientación y Apoyo Tributario con un 93%, seguido por el servicio de Representación Administrativa con un 4%. Durante el 2023, el servicio más prestado nuevamente fuera Orientación y Apoyo Tributario, habla de la necesidad de las y los contribuyentes de obtener información tributaria 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 llevarlos(as) a caer en incumplimientos de sus deberes tributarios, sobre todo en las primeras etapas de su ciclo de vida como contribuyentes.

Algunas de las temáticas más consultadas fueron: inicio de actividades económicas, impuesto a la renta, impuesto al valor agregado e impuesto territorial, conocido habitualmente como contribuciones, entre otros.

Prestación de Servicios





Detalle de prestación por servicio

2023	Total	Orientación y Apoyo Tributario	Representación Administrativa	Mediación ante el SII	Recepción y Gestión de Quejas	Informes y Opiniones técnicas
enero	49	45	4			
febrero	23	20	3			
marzo	52	50	1			1
abril	98	95	1		1	1
mayo	82	78	2	1		1
junio	62	54	6	1		1
julio	60	57	2	1		
agosto	55	49	4			2
septiembre	54	49	5			
octubre	51	38	10			3
noviembre	75	65	9			1
diciembre	113	105	5			3
	774	705	52	3	1	13

Con respecto a la prestación de servicios y recursos tramitados para la defensa de los derechos de las y los contribuyentes ante el SII, durante el 2023 se concretaron **774 prestaciones**, de las cuales, 52 de ellas corresponden a Representaciones Administrativas, resueltas con una alta tasa de efectividad a favor de las y los solicitantes (94%).

Representación Administrativa*	Total	Favorables	Desfavorable	Efectividad
	52	49	3	94%

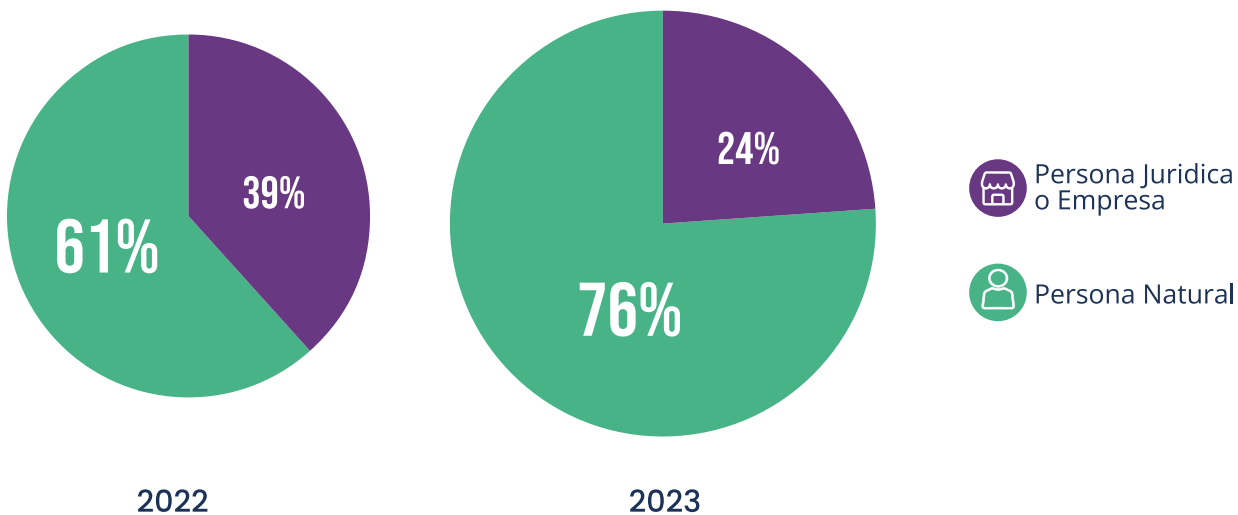
**Servicio para empresa con régimen ProPyme. Es decir, cuyos ingresos brutos percibidos o devengados del giro del año anterior a realizar la solicitud ante la Defensoría, no excedan las 2.400 UF y personas naturales que en el año anterior al de la solicitud del servicio, hayan obtenido rentas netas que no excedan a 30 UTA.*



- **Foco en personas naturales y MiPymes**

La Defensoría del Contribuyente, como todo organismo público, tiene en el centro de su gestión a las personas, trabajando y dejando a disposición sus servicios bajo un marcado rol social. Si bien, la Defensoría está facultada para atender a todo tipo de contribuyente, su foco está en quienes más lo necesitan, personas naturales, empresas micro, pequeñas y medianas. Por lo cual, sus esfuerzos estarán centrados en llegar a ellas y ellos, especialmente con apoyo tributario y educación que les permita adquirir las herramientas necesarias para enfrentar sus deberes tributarios informadas e informados.

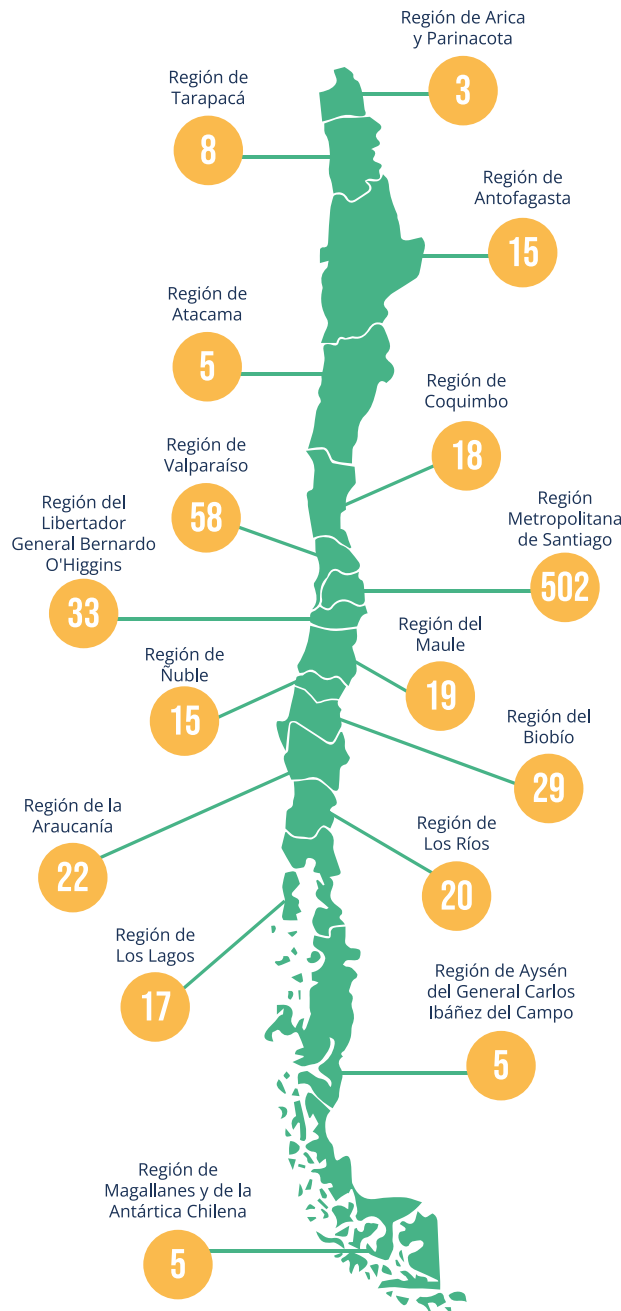
Tipo de Contribuyente





En cuanto a distribución geográfica de las solicitudes de servicios, durante 2023 se logró disminuir la brecha entre las solicitudes de la Región Metropolitana en comparación con las solicitudes de otras regiones, sin embargo, los números evidencian una clara oportunidad de mejora que debe ser abordada durante los próximos años, para asegurar la igualdad geográfica en el acceso al apoyo tributario.

Total general: 774 Prestaciones de servicio





4.2 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, la institución está trabajando arduamente en generar instancias educativas para aportar en la transición hacia contribuyentes cada día más informados(as).

Es importante destacar que en Chile existe un nivel de desinformación importante en temas tributarios, lo que se refleja en ejemplos como: más de un tercio de las y los chilenos no identifica pagar ningún impuesto, a pesar de la amplia base de impuesto al valor agregado que afecta al consumo, o que de los más de 1.900.000 microemprendimientos que se crearon durante el 2022, sólo el 41% ha iniciado actividades ante el SII, muchos de ellos por falta de información y claridad de los procesos tributarios.

El 2023, la Defensoría del Contribuyente organizó y/o participo en diversas actividades de educación tributaria, como charlas y operativos en terreno, llegando a diversos tipos de contribuyentes. Se realizaron un total de **96 actividades** de educación tributaria mediante diversas plataformas tecnológicas o de manera presencial, pudiendo registrar **5.852 asistentes**.

Mes	Actividades de Educación Tributaria	Asistentes
Enero	1	89
Febrero	2	101
Marzo	2	126
Abril	2	114
Mayo	2	1.022
Junio	1	9
Julio	5	314
Agosto	17	507
Septiembre	7	979
Octubre	11	311
Noviembre	24	1.157
Diciembre	22	1.123
Total	96	5.852



Entre las principales temáticas abordadas y en línea con las necesidades de las y los contribuyentes, se abordaron materias como: mitos sobre la formalización de tu negocio, inicio de actividades económicas; operación renta; tributación simplificada para pequeños(as) contribuyentes; IVA a los servicios; y contribuciones de bienes raíces, entre otras.

Todas estas se abordan en charlas con un lenguaje sencillo, de manera inclusiva y con enfoque de género. Adicionalmente, se hicieron 12 charlas específicas para mujeres participantes de los Programas de Prodemu y SernamEG, así como un operativo en terreno para mujeres del Programa Mujer Emprende de SernamEG, comuna de Los Lagos, Región de Los Ríos.

Además, se realizaron 16 operativos en terreno en las comunas de Estación Central, Providencia, Ñuñoa, Las Condes, La Pintana y Nos, en la Región Metropolitana y la comuna de Los Lagos, Región de Los Ríos. Dichos operativos contaron con la participación de contribuyentes de todas las edades y en diversos estados de desarrollo de una idea de negocio, abordando temáticas como la formalización de un emprendimiento, el cumplimiento de las obligaciones tributarias, participación en ferias esporádicas, y la difusión de los servicios que presta la Defensoría.

4.3 Fortalecimiento del sistema tributario

Recomendaciones y Opiniones Técnicas

Dentro de sus funciones, la Defensoría del Contribuyente puede emitir opiniones técnica o informes sobre cómo se aplican las normas tributarias, problemas que vulneren los derechos de las y los contribuyente o procedimientos del SII.

En este sentido, durante el 2023 se prestaron los siguientes servicios:

- **Opinión técnica** de un conflicto o caso particular (liquidaciones, giros o resoluciones) entre el o la contribuyente y SII. Cumplimiento con la normativa, la Defensoría emitió 6 opiniones técnicas a solicitud de la o el usuarios siendo publicados sus extractos en el sitio web.



- **Informes** sobre problemas generales que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los y las contribuyentes. Durante el año 2023 la Defensoría elaboró 4 informes vinculados a la materia, dos a solicitud de nuestros usuarios y otros dos por oficio. En lo relativo a las materias tratadas, abordan temáticas referidas al Código Tributario y al Impuesto sobre el Valor Agregado.
- **Propuesta de modificación de normativa tributaria.** Con fecha 04 de abril de 2023 se envía al Ministro de Hacienda, Mario Marcel, el oficio N°32, con “Propuesta de modificación de normativa tributaria, específicamente, a la Ley N° 21.540 publicada en el Diario Oficial el 15 de febrero de 2023, cuyo artículo único derogó el artículo 37 bis de la Ley sobre Impuesto a la Renta”.
- **Aclaración de interpretación administrativa vigente,** esto se realiza cuando existen dos o más oficios generados por el SII, que tengan criterios contradictorios sobre una misma materia, pudiendo generar confusión y desinformación entre las y los contribuyentes. La Defensoría requirió al SII dos solicitudes de aclaración de interpretación administrativa, una vez que fueron respondidas y en cumplimiento de la normativa fueron publicadas en el sitio web institucional.

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, sí constituyen una voz autorizada sobre temas tributarios y pueden ser presentados como antecedentes en procedimientos administrativos y judiciales para el beneficio de las y los contribuyentes y la defensa de sus derechos.



4.4. Detección de problemas y soluciones mediante la realización de estudios en temas relacionados al ejercicio de los derechos de las y los contribuyentes

Durante el año 2023, mediante un enfoque multidisciplinario basado en las ciencias del comportamiento, se elaboró “Análisis Exploratorio de la Formalización de Emprendimientos en Chile”. Esta publicación exploró el contexto de la creación o inicio del ciclo de vida de un contribuyente de primera categoría, es decir, la formalización de un emprendimiento. En particular, utilizando el marco conceptual que provee el modelo COM-B, se indaga en las habilitantes y barreras que podrían influir en la toma de decisión de quienes son emprendedores(as), respecto a formalizar, o no, sus negocios.

Algunos de los principales hallazgos de este primer análisis exploratorio, consisten en la falta de educación tributaria entre quienes emprenden, situación destacada por funcionarios y funcionarias de instituciones que trabajan con personas emprendedoras, junto con la falta de una visión integral del apoyo estatal que se encuentra disponible.

Es decir, una persona que comienza un emprendimiento percibe desde su entorno incentivos a formalizarse como a mantenerse en la economía informal, dado que las distintas instituciones que conforman el ecosistema, poseen criterios divergentes para poder postular a fondos concursables y/o apoyos técnicos para sus emprendimientos.

En el mismo marco de la detección de problemas y proponer soluciones que afecten a las y los contribuyentes se han generado lazos de cooperación con más de 20 organismos públicos y privados, con los cuales se ha trabajado en la generación de convenios, intervenciones o derivaciones que permitan un relacionamiento fluido, con la finalidad de mantener un trabajo cohesionado y colaborativo, generando un ecosistema de apoyo a las y los contribuyentes. Entre los organismos, podemos destacar a BancoEstado, Corfo, Fosis y SernamEG, entre otros.



Convenios firmados para el beneficio de las y los contribuyentes

PROPYME))



FOSIS



BancoEstado



Municipalidades

Adicionalmente y como parte de la estrategia de vinculación con el medio, cuyo fin es potenciar el apoyo tributario hacia las y los contribuyentes generando un ecosistema de cooperación donde se fomente el intercambio de experiencias y conocimientos entre organismos, permitiendo la detección de nuevas necesidades y formas de abordarlas, la Defensoría ha colaborado con instituciones como Sercotec, Corfo y Fundación Probono, entre otras.

Además, en diciembre de 2023 comenzó una colaboración internacional con la Dirección General de Ingresos de la República de Panamá, para compartir la experiencia de conceptualización e implementación de la Defensoría chilena. Todo esto, en el marco de un lineamiento institucional para establecer alianzas y redes colaborativas que permitan intercambiar experiencias en el ámbito de la defensa y promoción de derechos con diversos organismos internacionales.



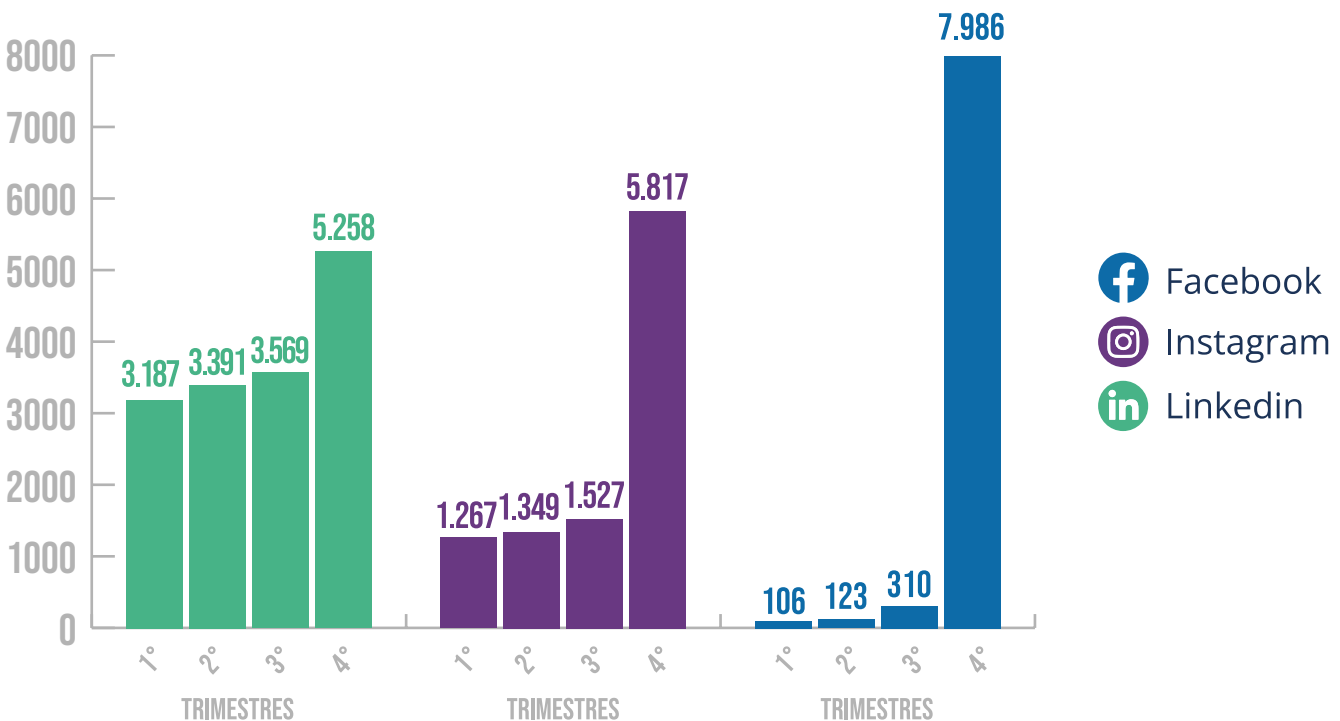
4.5. Apertura y Posicionamiento Ciudadano

Uno de los desafíos que debió asumir la Defensoría del Contribuyente en el marco de ser un servicio de reciente creación, es lograr el reconocimiento y valoración de las y los contribuyentes de manera transversal. El foco es ser reconocidos como un servicio comprometido con la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes, al cual pueden acudir si necesitan los servicios de orientación tributaria, representación administrativa, mediación, recepción y gestión de quejas, y educación y acompañamiento tributario.

Si bien, queda mucho por recorrer en este sentido, el 2023 y luego de una etapa de aseguramiento del funcionamiento de los servicios, se implementó una 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, reconozcan la institución, y que puedan acceder a los servicios cuando los necesiten.

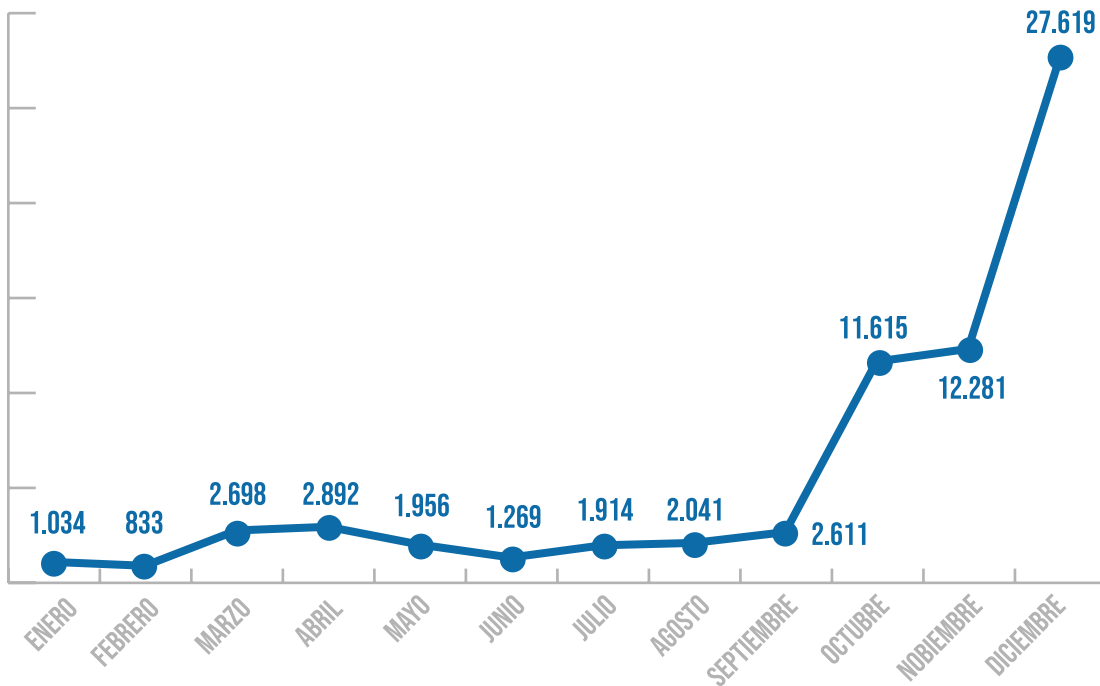
La campaña se ejecutó durante octubre, noviembre y diciembre, y tuvo un alcance de **3.138.551 usuarios** en redes sociales e implicó más de 65.000 visitantes únicos en la web institucional durante el 2023, implicando un 800% de aumento de visitas respecto al periodo anterior

Evolución trimestral de seguidores en redes sociales





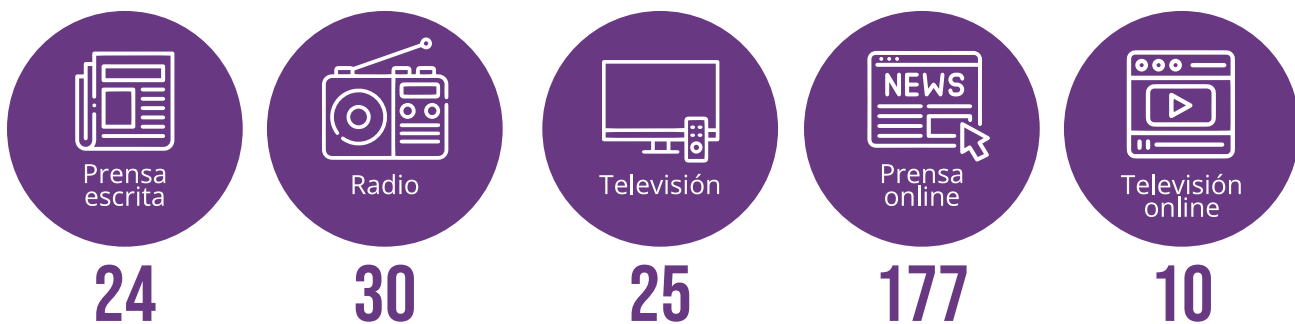
Visitantes únicos sitio web 2023



En otro ámbito es importante mencionar que, durante el 2023, se fortaleció la Unidad de Comunicaciones, situación que permitió aumentar la gestión de prensa orgánica (sin costo), generando contenido de interés para las y los contribuyentes, con temas relacionados a Operación Renta, máquinas de pago, tipos y alternativas de tributación, entre otras.

Apariciones en medios

Total: 266





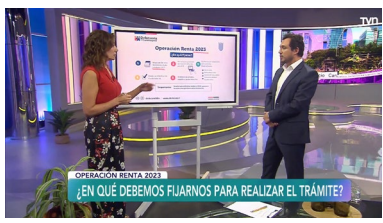
Apariciones de prensa



25 de marzo de 2023

24HORAS TVN

Operación Renta
¿Qué debes tener en consideración?



13 de abril de 2023

CARMEN GLORIA A TU SERVICIO TVN

Operación Renta 2023
Te contamos cómo hacer este trámite
paso a paso



09 de junio de 2023

DIARIO FINANCIERO

Ricardo Pizarro, nuevo Defensor
Nacional: "Mi objetivo es ser la voz de
los contribuyentes frente al SII"



12 de septiembre de 2023

DIARIO LAS ÚLTIMAS NOTICIAS

Causas y mitos que frenan a los
microemprendedores a formalizarse

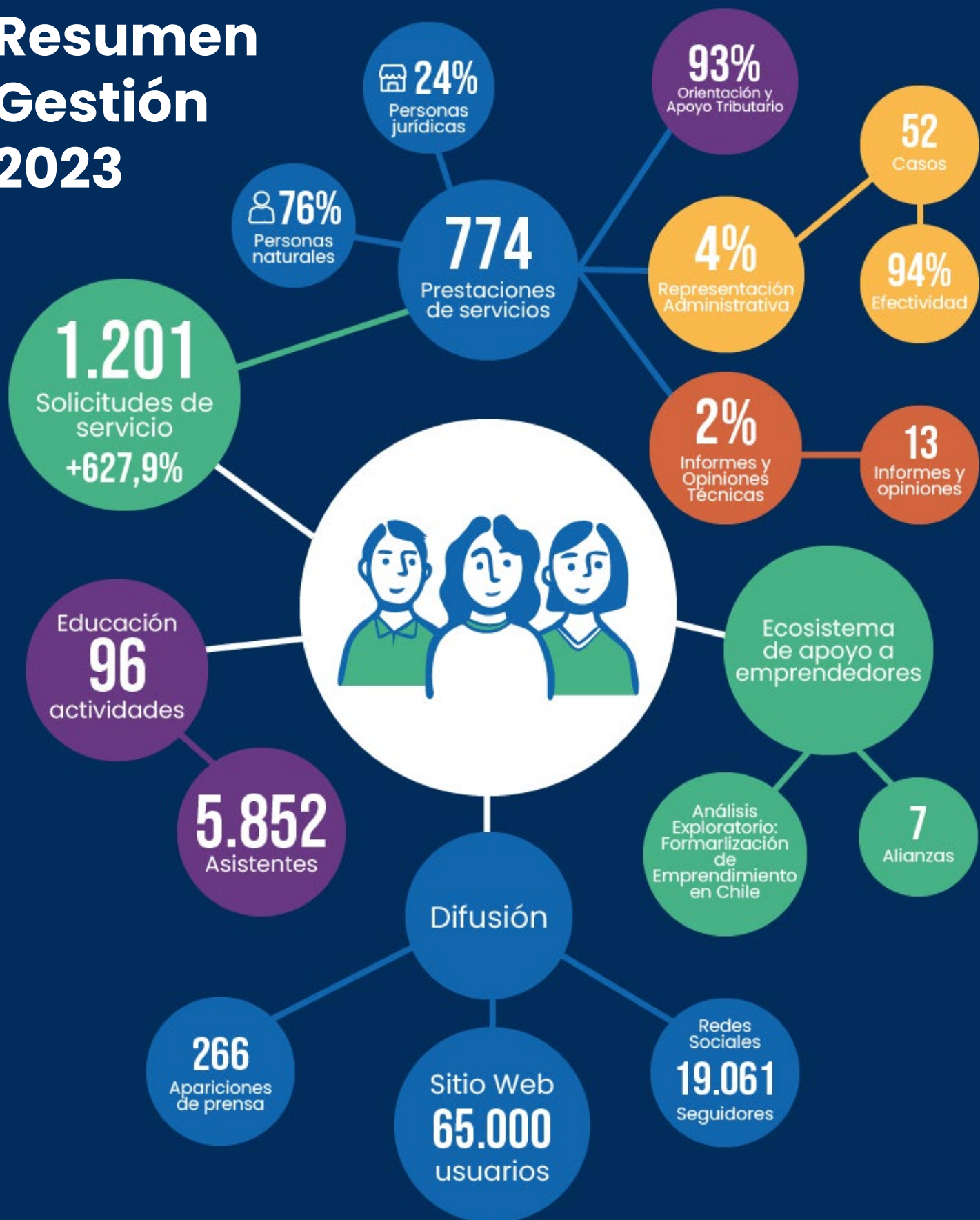


20 de noviembre

DIARIO LA TERCERA

Defensoría del Contribuyente:
Cómo los adultos mayores pueden
acceder a rebaja de contribuciones

Resumen Gestión 2023





5 Ejecución Presupuestaria 2023



5 Ejecución presupuestaria 2023

La ejecución presupuestaria de la Defensoría, al 31 de diciembre de 2023, fue de 98,92%, presentando el siguiente detalle:

Ítem	Ley de Presupuestos M\$	Ejecución al 31-12-23 M\$	% Ejecución al 31-12-2023
21 Gastos en Personal	1.733.682	1.707.243	98,47%
22 Bienes y Servicios de Consumo	291.562	291.377	99,94%
25 Integros al Fisco	14.203	14.182	99,85%
29 Adquisición de Activos No Financieros	77.190	77.121	99,91%
31 Iniciativas de Inversión	684.441	680.961	99,49%
34 Servicio de la Deuda	83.859	83.859	100,00%
35 Saldo Inicial de Caja	10	0	0,00%
Totales	2.884.947	2.854.742	98,95%



6 Hacia el futuro: Desafíos y Compromisos 2024



6 Hacia el futuro: Desafíos y compromisos 2024

6.1. Experiencia Usuaría

Luego de una etapa de aseguramiento de los servicios otorgados por la Defensoría y como parte del proceso de mejoramiento continuo de los mismos, es fundamental avanzar y profundizar en la percepción y opinión de las usuarias y usuarios, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y garantizar la excelencia en su prestación.

En este sentido, durante el 2024 se levantará 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, el entendimiento de los factores que influyen en su satisfacción final, con los resultados de este ejercicio se podrá revisar y actualizar los procesos de experiencia usuaria en pos de entregar un mejor servicio a las y los contribuyentes.



6.2. Educación y Acompañamiento

Con el fin de realizar mejoras y utilizando la experiencia ya recabada, se complementará y fortalecerá el Plan de Educación Tributaria. 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 a sus necesidades.

En relación con las charlas y operativos en terreno, se aumentarán estas instancias educativas. Además, se implementarán mediciones a estas actividades, cuantitativas y cualitativas, que permitan obtener retroalimentación de las y los usuarios y establecer un plan de mejoras. Asimismo, se incrementarán las instancias educativas dirigidas a mujeres y ciudadanía LGBTIQ+, a través de la realización de charlas específicas con este enfoque y el diseño del Programa de Educación Tributaria para Mujeres Emprendedoras. Este último, se trabajará directamente con mujeres emprendedoras de los programas de Sernameg y Prodemu, teniendo como objetivo promover su autonomía económica a través de acceso a formación en materias tributarias.

Por su parte, se seguirá avanzando en la generación de contenido tributario de apoyo en la web de Educación Tributaria, poniendo énfasis en: cultura contributiva, derechos de las y los contribuyentes, y uso de recursos segmentados, como cursos, infografías y charlas, entre otros.

Además, para contar con una oferta educativa que recoja las necesidades de diversos contribuyentes, durante 2024 se trabajará en un estudio relativo a taxonomía de emprendedores, su objeto será clasificar a las personas emprendedoras en perfiles que recojan una caracterización particular. Este insumo permitirá organizar la oferta educativa de la Defensoría de acuerdo con las características de cada perfil definido y responder de mejor manera a necesidades particulares de diversos grupos de contribuyentes.



Adicionalmente se trabajará en el diseño de un Plan de Acompañamiento Tributario a mediano plazo que consiste en implementar un conjunto de acciones destinadas a guiar y apoyar a las y los contribuyentes que hayan iniciado actividades ante el SII en primera categoría, con el propósito de facilitar el cumplimiento de los deberes tributarios asociados al régimen correspondiente. Este plan consiste, principalmente, en apoyar a emprendedoras(es) en su primera etapa como contribuyentes, es decir, en la formalización de sus emprendimientos ante el SII, y a través de información y acompañamiento constante, permitirá que las personas naturales y Mipymes, puedan disminuir errores y costos asociados al cumplimiento de sus deberes tributarios, generados mayoritariamente por desconocimiento de la normativa vigente. Con el propósito de contar con elementos que apoyen el diseño de dicho plan, se trabajará en un estudio relativo a conocer las características de las y los nuevos formalizados (inicio de actividades).

6.3. Conocimiento y percepción de las y los contribuyentes del rol de la Defensoría

En la búsqueda de lograr aumentar el conocimiento por parte de las y los contribuyentes, para ser reconocidos como un servicio de excelencia, comprometido con la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes. Durante el año 2024 la Defensoría avanzará en el levantamiento y profundización de datos e información para contar con una línea 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 determinar y priorizar los cursos de acción que permitirán lograr el posicionamiento y valoración de la Defensoría por parte de la ciudadanía.



6.4. 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 organismos 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 servicios que presta la Dedecon.

Así también se buscará la vinculación estratégica con grupos de trabajo internacionales, y con otras defensorías del mundo.

6.5. Climas laborales saludables

La Defensoría sustenta su acción en el trabajo de sus funcionarias y funcionarios, motivo por el cual las personas son consideradas claves de su estructura. Como desafío para el 2024 se espera elaborar un decálogo de buen trato, un código de ética institucional y un diccionario de competencias, lo anterior 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 entre las y los contribuyentes.

Adicionalmente se espera actualizar el protocolo de actuación y plan de prevención y difusión de maltrato, acoso laboral y/o sexual (MALS) de acuerdo con la Ley N°20.607, e implementar un plan de liderazgo para fortalecer las competencias de quienes dirigen equipos. Por último, se proyecta la elaboración del Protocolo de Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo y el "Plan de Calidad de Vida", que aborda el desarrollo de distintas iniciativas que buscan mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social de las y los funcionarios de la Defensoría, tanto en su labor diaria como en el entorno de trabajo.



6.6. Proyecto de Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias dentro del Pacto por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal. mensaje n°326-371 (boletín n°16621-05)

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 para realizar acompañamiento a las y los contribuyentes, representarlas y representarlos, 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, y el acceso a información tributaria para cumplir sus funciones. También considera la representación judicial ante tribunales, en procedimientos por vulneración de derechos, para contribuyentes en régimen ProPyme. En dicho marco uno de los principales desafíos para el año 2024 será la implementación de Ley, cuando sea aprobada.

A continuación, se detallan, las principales propuestas de medidas de fortalecimiento de la Defensoría que contiene el proyecto de ley:



- **Regulación de acceso a la información tributaria del Servicio de Impuestos Internos y la Tesorería General de República**



Actualmente, la institución cuenta con el deber de reserva de la información tributaria, que prohíbe a todas y todos los funcionarios dar a conocer a terceros la información tributaria de las y los contribuyentes. Sin embargo, la Defensoría del Contribuyente no puede acceder de manera directa a toda la información tributaria requerida de las y los contribuyentes para brindarles una atención adecuada. Es decir, los antecedentes necesarios para resolver las solicitudes deben ser proporcionados por los propios contribuyentes, lo que entraba y retrasa la respuesta que pueda prestar la Defensoría.

Con la modificación legal propuesta en el proyecto de ley, la Defensoría podrá obtener información tributaria reservada de las y los contribuyentes. Esta mejora normativa permitirá entregar atención más oportuna a las y los contribuyentes.

Es importante destacar que la Defensoría mantendrá su deber de reserva de la información, aplicable respecto de toda la información tributaria que dispone de las y los contribuyentes.

- **Ampliación de competencias para todos los derechos de las y los contribuyentes establecidos en el Título II del Código Tributario**



Actualmente la ley se refiere a los derechos de las y los contribuyentes mencionados en el catálogo contenido en el Artículo 8 bis del Código Tributario, sin perjuicio de la existencia de otras normas que también contienen derechos de las y los contribuyentes como, por ejemplo, el Artículo 8 ter del mismo cuerpo legal.

Por lo cual, la Defensoría no está facultada para velar por la defensa de la totalidad de derechos de las y los contribuyentes.

Con la ampliación legal propuestas de competencias de la Defensoría, en relación con los derechos de las y los contribuyentes, permitirá que el organismo pueda velar por el completo espectro de derechos, no solo los especificados en el Artículo 8 bis. Por ejemplo, podrán ser representados en casos como un bloqueo de documentos tributarios electrónicos.



- **Ampliación de la competencia para orientar y actuar ante la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas**



Actualmente el ámbito de competencia de la Defensoría está limitado a materias de tributación fiscal interna, quedando fuera de su ámbito temas tan recurrentes como el cobro de impuestos y tributación aduanera. Las y los contribuyentes más pequeños, principalmente por temas económicos, no tienen acceso a apoyo especializado para resolver dudas y problemáticas respecto a estas materias.

Con los cambios normativos, se propone facultar a la Defensoría a orientar a las y los contribuyentes en materias de cobro de impuestos y tributación aduanera.

Se le otorga la facultad para defender los derechos de las y los contribuyentes ante la TGR y SNA mediante orientación e interposición de recursos de resguardo (contribuyentes régimen ProPyme).

Esta facultad permitirá a las y los contribuyentes contar con apoyo especializado durante todo el ciclo tributario, incluyendo el proceso de cobro ejecutivo de impuestos y los procedimientos de internación o exportación de mercaderías.

- **Fortalecimiento de facultades para representaciones administrativas**



Por no estar especificado en la ley, actualmente existe una falta de uniformidad para permitir a la Defensoría realizar algunas peticiones administrativas. En este sentido, se han generado disparidades de criterios entre algunas direcciones regionales del SII, las cuales se han resuelto llegando a acuerdos con la Dirección Nacional del Servicio, sin embargo, al no estar especificadas en la ley, no se asegura el cumplimiento o mantención del criterio en el tiempo.



Como efecto de la modificación legal se espera que la Defensoría pueda representar a las y los contribuyentes (Régimen Propyme) ante el SII en instancias distintas a los procedimientos de fiscalización o estrictamente impugnatorios o cautelares (peticiones administrativas).

Por ejemplo:

- Solicitud de levantamiento de observaciones que retengan devoluciones en procesos como Operación Renta.
- Solicitudes de rectificación de impuestos.
- Peticiones para obtener beneficios tributarios, etc.

- **Representación judicial ante tribunales de justicia**



Un segmento de contribuyentes, en especial, personas naturales y pequeñas(os) contribuyentes, por temas de costos, no pueden contar con el patrocinio de un abogado para poder exigir sus derechos ante los tribunales, viendo limitado su real acceso a la justicia. Esto implica que muchos de ellos y ellas, no reclamen las decisiones del Servicio ante los tribunales correspondientes, quedando desprotegidos(as) ante la autoridad fiscal.

Los cambios propuestos permitirían que la Defensoría pueda comparecer en representación de las y los contribuyentes (Régimen Propyme) ante los tribunales tributarios y aduaneros, y tribunales superiores (Corte de Apelaciones y Corte Suprema), asegurando el resguardo de sus derechos y el acceso a la justicia, otorgándoles una defensa judicial especializada ante las vulneraciones de sus derechos.



- **Incorporación servicio de Acompañamiento Tributario**



Actualmente la Defensoría no está facultada para brindar acompañamiento constante, proactivo y personalizado al contribuyente durante la primera etapa de su ciclo de vida (formalización). Este punto es de suma importancia si se considera que solo el 60% de las microempresas que se forman en Chile logran pasar los 3 años, lo que se acrecienta por falta de conocimiento y entendimiento de la normativa vigente, además de un acompañamiento inicial que les proporcione las herramientas necesarias para realizar sus procesos tributarios correctamente.

Con las modificaciones propuestas, la Defensoría podrá realizar un plan de acciones, proactivas, destinadas a guiar y apoyar a las y los contribuyentes que han iniciado actividades económicas ante el SII en primera categoría; tanto en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como en la detección y solución problemas tributarios. Además de lograr fortalecer el cumplimiento tributario y potenciar la subsistencia de los microemprendimientos.

- **Perfeccionamiento procedimiento de Mediación**



La redacción actual de la normativa hace que no resulte todo lo expedita que debiera ser para poder realizar mediaciones y llegar a acuerdos de manera rápida y flexible con el SII. Esto ha provocado que contribuyentes que podrían haber solucionado sus problemas tributarios a través de una mediación con el SII, hayan tenido que buscar otra vía de acción, la cual puede haber generado costos y mayores tiempos de respuesta.

Como efecto de la modificación legal, se otorgaría facultades al Director del SII para regular internamente y facilitar el proceso de mediación. Por lo cual, la viabilidad del procedimiento permitirá que más contribuyentes puedan acceder a este servicio de manera factible, resolviendo sus problemas con el SII a través de una instancia de diálogo, evitando la vía administrativa o judicial.



7 Palabras al Cierre



7 Palabras al Cierre

Resguardar, promover y proteger los derechos de las y los contribuyentes, ya sean personas naturales o jurídicas, con un foco especial en los más vulnerables y las MiPymes, con la necesidad de robustecer la educación tributaria y entregar herramientas que permitan avanzar hacia contribuyentes más informados e informadas, fueron algunos de los ejes que hemos abordado en esta Cuenta Pública.

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 camino 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.



**Defensoría del Contribuyente
Gestión 2023- 2024**

CUENTA PÚBLICA

.....

PARTICIPATIVA 2024