



INFORME
CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA 2025

GESTIÓN 2024

CONTENIDO

PALABRAS DEFENSOR NACIONAL.....	3
I. RESUMEN EJECUTIVO.....	5
II. INTRODUCCIÓN.....	9
III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
IV. GESTIÓN DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE.....	14
1. PROTECCIÓN Y RESGUARDO DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES.....	14
2. PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y LA CULTURA CONTRIBUTIVA.....	18
3. FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO.....	26
4. ESTUDIOS CON EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES.....	27
5. QUÉ DICEN NUESTROS USUARIOS.....	31
6. POSICIONAMIENTO Y RECONOCIMIENTO CIUDADANO.....	32
7. RELACIONAMIENTO.....	35
8. GÉNERO.....	37
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	39
10. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	41
V. FOCOS DE GESTIÓN 2025.....	42
VI. ANEXOS.....	45

SIGAMOS DEFENDIENDO LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

En sus poco más de 3 años de constitución, la Defensoría del Contribuyente (Dedecon) se ha consolidado como un organismo público especializado en materia tributaria, eminentemente técnico y con un fuerte sentido social. Su foco principal ha estado puesto en la defensa de los derechos de las y los contribuyentes, así como en la educación, formación y acompañamiento de personas y emprendedores.

En lo organizacional, hemos logrado dar un ordenamiento jurídico y administrativo a esta nueva institución del Estado, consolidando un

equipo profesional con profundos conocimientos y capacidades técnicas, permanentemente preocupado de otorgar mayor protección a las y los contribuyentes del país, velando porque sus derechos se respeten y, ayudando, además, a transferirles conocimientos, capacidades y herramientas en materias tributarias gratuitamente.

En relación con nuestra gestión, en poco tiempo hemos resuelto una serie de requerimientos formulados por personas provenientes de diferentes rincones del país. Así, el 2024 nos propusimos el desafío de llegar a la mayor cantidad de contribuyentes posibles, con apoyo eficaz y educación tributaria para responder a sus necesidades y problemáticas independiente del lugar geográfico del país donde se encuentren.

Sólo el 2024 llegamos a más de 10 mil personas de distintas ciudades del país, a través de charlas u operativos en terreno. A eso sumemos que recibimos cerca de 2.500 solicitudes de prestación de servicios provenientes de personas naturales y/o jurídicas para obtener nuestro apoyo tributario gratuito, pudiendo aseverar que hemos dado importantes pasos, como institución, en la dirección correcta.

Ahora bien, estos datos nos permiten realizar un análisis desde dos puntos de vista. Por un lado, el alza sostenida de quienes han golpeado las puertas de la Dedecon demuestra que las y los contribuyentes se están empoderando para hacer valer sus derechos con el respaldo de un organismo público especializado como el nuestro. Por otra parte, se evidencia la importancia de otorgar educación tributaria a contribuyentes y facilitar, con un lenguaje simple y claro, el entendimiento de los procesos de un sistema tributario que muchas veces es complejo.



Sin duda, la Ley de Cumplimiento Tributario aborda estas dos dimensiones al ampliar nuestro ámbito de acción ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas, y al incorporar nuevos servicios a nuestra institucionalidad como Defensoría del Contribuyente, robusteciendo nuestras atribuciones para promover y proteger los derechos de quienes se sienten en definitiva afectados ante las autoridades tributarias.

Como Defensoría del Contribuyente estamos facultados para utilizar todas nuestras atribuciones legales para asegurar que el sistema tributario exija un cumplimiento bajo el respeto inamovible de los derechos de las y los contribuyentes.

En paralelo, hemos ido consolidando una red y creado alianzas con otros actores estratégicos para nuestro ámbito de acción. Así, hemos suscrito convenios y/o vinculaciones estratégicas con el Colegio de Contadores; con el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de Chile; con FOSIS; Banco Estado; municipios; Metro de Santiago; ONGs y otras organizaciones tanto públicas como privadas que trabajan con emprendedores y pymes.

Uno de los vínculos en el que se trabajó desde 2024 y que se materializó a principios de este año, es el convenio que suscribimos con el Instituto de Previsión Social (IPS) para que las sucursales de ChileAtiende en todo el país puedan recibir requerimientos de parte de la ciudadanía en materia tributaria. Esto permite que nuestros servicios ya no sólo estén disponibles en forma online desde la página web www.dedecon.cl, sino también de manera presencial a través de un servicio público muy reconocido por las personas con sucursales en todo el territorio nacional.

En este orden de ideas, si bien somos una institución nueva dentro del Estado, hemos tenido un crecimiento importante en este poco más de tres años de funcionamiento, lo que ha sido muy beneficioso para miles de personas que han requerido apoyo en materia tributaria.

Todo el trabajo de esta Defensoría es fruto de un esfuerzo conjunto de sus funcionarias y funcionarios, todas y todos en el tiempo, de quienes están y de quienes partieron, pero que siguen presente en los desafíos futuros. Sin el aporte técnico, el compromiso, disposición y visión de lo público de cada uno de ellos, estos logros no habrían sido posibles.

Este documento de Cuenta Pública es un resumen de las principales acciones y gestiones realizadas el año 2024 por la Defensoría del Contribuyente. Su principal alcance nos revela que para seguir avanzando hacia un sistema tributario justo y equitativo, tenemos el deber de dar mayor protección a las y los contribuyentes del país, no sólo en el respeto de sus derechos, sino que también entregando herramientas para cumplir informadamente con sus deberes tributarios.

Finalmente, más allá de los números y resultados, estamos convencidos que estamos dirigiendo a la institución en la senda correcta. Falta mucho camino por recorrer, sin duda, pero confiamos en que seguiremos cumpliendo los objetivos para los cuales esta institución fue creada. La defensa de los derechos de las y los contribuyentes es un deber del Estado y es nuestra principal misión.

Ricardo Pizarro Alfaro, Defensor Nacional del Contribuyente



I. RESUMEN EJECUTIVO

La Defensoría del Contribuyente es 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 objeto principal es velar por la protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes, en las materias de tributación fiscal interna, cobro administrativo o judicial de obligaciones tributarias en dinero y tributación aduanera, velando especialmente por quienes más lo necesitan: personas vulnerables, micro, pequeñas y medianas empresas.

En sus inicios, la Defensoría sólo tenía atribuciones para abordar discrepancias administrativas respecto de tributación fiscal interna, es decir actuaciones del Servicio de Impuesto Internos (SII), sin embargo con la aprobación (en 2024) de la Ley N°21.713 sobre Cumplimiento Tributario, se ampliaron sus facultades para orientar en temáticas de la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), así como disponer representar judicialmente a las y los contribuyentes ante vulneración de derechos del SII o SNA. De esta manera, con sus nuevas facultades la Defensoría logra velar por la observancia del respeto de los derechos de las y los contribuyentes en todo el ecosistema tributario.

DATOS GENERALES DE LA DEFENSORÍA



Entra en
operación el **24**
de febrero de
2022



57
funcionarios



3 consejeros



\$3.618.682
PPTO 2024 en M\$

2022

5 SERVICIOS

Tributación fiscal
interna (SII)

Orientación y
apoyo tributario

Recepción y
Gestión de Quejas

Mediación ante el
SII

Informes y
Opiniones Técnicas

Representación
Administrativa

2024

6 SERVICIOS

SII, TGR, Aduanas

Orientación y
apoyo tributario

Recepción y
Gestión de Quejas

Mediación ante el
SII

Informes y
Opiniones Técnicas

Representación
Administrativa

+ Acompañamiento Tributario

2025

7 SERVICIOS

SII, TGR, Aduanas

Orientación y
apoyo tributario

Recepción y
Gestión de Quejas

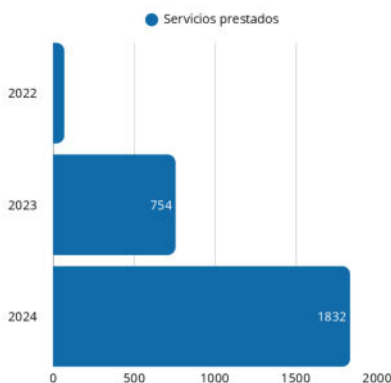
Mediación ante el
SII

Informes y
Opiniones Técnicas

Representación
Administrativa

Acompañamiento
Tributario

+ Representación Judicial



+143%

Incremento de servicios prestados de 2023 a 2024

El servicio más prestado es **Orientación y Apoyo Tributario**, lo que habla de la necesidad de las y los contribuyentes de obtener información clara y precisa.

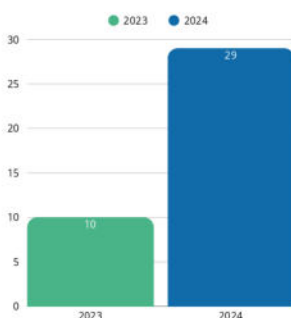
REPRESENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Al 2024 se han presentado **87 Peticiones Administrativas**, con un 78% de resolución favorable al contribuyente

78%

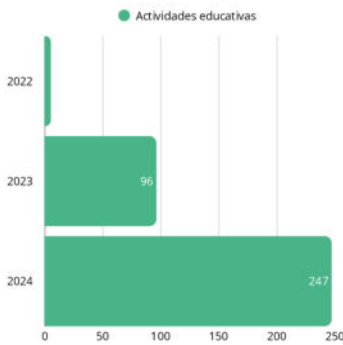


Resolución favorable al contribuyente



El recurso de resguardo es el mecanismo dispuesto por Ley para resguardar los derechos de los contribuyentes frente a actuaciones u omisión que vulneren sus derechos. Sobre los 39 recursos de resguardo presentados ante el SII, sólo dos han sido acogidos. Lo anterior pese a ser recursos con mérito suficiente para ser acogidos. Esta situación es uno de los desafíos que se deben abordar durante el año 2025, procurando fortalecer la relación con SII en la búsqueda de acuerdo que resguarden los derechos de las y los contribuyentes.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS



+157,3%

Incremento de actividades realizadas de 2023 a 2024



17.000

Contribuyentes alcanzados

Principales temáticas tratadas: Impuesto a la Renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), Tribuciones Específicas, Impuesto Territorial, Formalización (o Inicio de Actividades).

Participantes: más de 17.000 contribuyentes.

Acompañamiento tributario: Se da inicio en 2024 con la finalidad de guiar a las y los contribuyentes en el entendimiento y empoderamiento de materias tributarias. Entre los primeros acompañados, participan usuarios de los programas de Fosis y Catálisis del Ministerio de Ciencias, Tecnología, Conocimiento e Innovación.





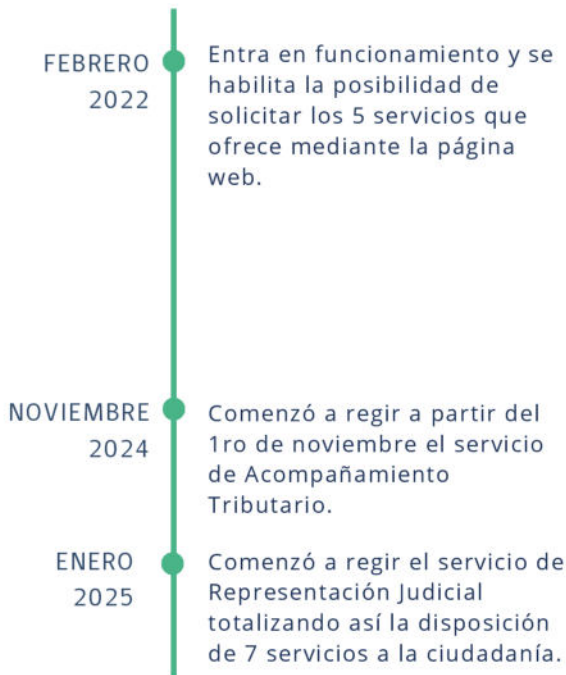
II. INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Contribuyente (en adelante “Dedecon” o la “Defensoría”), 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 objetivo principal es **velar por la protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes**, en las materias de tributación fiscal interna, cobro administrativo o judicial de obligaciones tributarias en dinero y tributación aduanera, velando especialmente (al momento de prestar sus servicios) por los más vulnerables y las micro, pequeñas y medianas empresas.

En sus inicios, la Defensoría sólo tenía atribuciones para abordar discrepancias administrativas respecto de tributación fiscal interna, es decir, actuaciones del Servicio de Impuesto Internos (SII); sin embargo, con la aprobación de la Ley N°21.713 sobre Cumplimiento Tributario se ampliaron sus facultades para orientar y representar administrativamente en temáticas de la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), así como representar judicialmente a las y los contribuyentes ante vulneración de derechos del SII o SNA, logrando de esta manera velar por la observancia del respeto de los derechos de las y los contribuyentes en todo el ecosistema tributario.

De acuerdo con la normativa antes citada, la implementación de las nuevas atribuciones de la Defensoría y su impacto en los servicios que ofrece a la ciudadanía siguió el siguiente curso:



Actualmente la Defensoría presta a sus usuarios los siguientes servicios:



Orientación y Apoyo Tributario: Apoyo a las personas contribuyentes en materias tributarias informando cursos de acción claros para resolver conflictos o discrepancias con el Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas.

A partir del 1 noviembre de 2024 se amplió la facultad a materias de TGR y SNA.



Mediación Ante el SII: El contribuyente solicita que la Defensoría interceda como parte imparcial respecto de una discrepancia que pueda tener con el SII. La Defensoría actuará como tercero independiente, permitiéndole evitar que el conflicto llegue a vía administrativa o judicial a través de una instancia de diálogo entre el o la contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos.



Representación Administrativa ante SII, Aduanas o TGR: El contribuyente solicita a la Defensoría que lo represente para interponer y tramitar, recursos administrativos ante el Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas y Tesorería General de la República, asegurando de esta forma el cumplimiento de la normativa vigente y actuando conforme a los derechos del contribuyente.

A partir del 1 de enero de 2025 se amplía la facultad a materias de TGR y SNA.



Recepción y Gestión de Quejas: El contribuyente busca presentar un reclamo por la actuación, acto u omisión de uno o más funcionarios del SII que vulnera la ley o sus derechos como contribuyente.



Informes y Opiniones Técnicas: La entidad interesada requiere una opinión técnica o un informe sobre la aplicación de normas tributarias; problemas que vulneren la ley o los derechos de las personas contribuyentes; modificaciones a la normativa tributaria; procedimientos y solicitud de aclaraciones.

A partir del 1 de noviembre de 2024 se amplía la facultad a materias de TGR y SNA.



Acompañamiento Tributario: Acompañar y guiar el cumplimiento de los deberes tributarios de las personas que recientemente han iniciado actividades o que quieren hacerlo, mediante actividades que faciliten el cumplimiento tributario, entregando material educativo contingente, con lenguaje claro, inclusivo y no sexista.

Este nuevo servicio comenzó a regir a partir del 1 de noviembre de 2024



Representación Judicial: Representar judicialmente a las y los contribuyentes en la interposición de reclamos por vulneración de derechos ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros y tribunales superiores de justicia por un acto u omisión ilegal o arbitrario del SII o del SNA, que vulneren los derechos de los contribuyentes. Este servicio entró en vigor a partir del 1 de enero de 2025.



DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Durante el proceso de implementación una de las acciones prioritarias para la Defensoría del Contribuyente fue definir su misión y objetivos institucionales, lo anterior con la finalidad de establecer focos de gestión y desarrollo para el corto, mediano y largo plazo. Con esta acción se definió la orientación del quehacer institucional, y los parámetros para monitorear, evaluar y rendir cuenta pública del nivel de cumplimiento de sus objetivos.

Así se definió su misión y cuatro objetivos estratégicos institucionales:

Misión:

Proteger y promover los derechos de las y los contribuyentes y fomentar la cultura contributiva en la sociedad a través de servicios especializados, gratuitos e inclusivos.

Objetivos estratégicos institucionales:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

El presente documento tiene como objetivo exponer el quehacer de la Defensoría del Contribuyente en el marco del proceso de Cuenta Pública Participativa 2025. Se resaltarán su labor en el cumplimiento de los objetivos definidos, la entrega de servicios a la ciudadanía, las acciones para lograr el posicionamiento y reconocimiento de las y los contribuyentes como un servicio comprometido con la defensa y protección de sus derechos, y los desafíos que debe abordar al ser parte del aparato tributario.

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

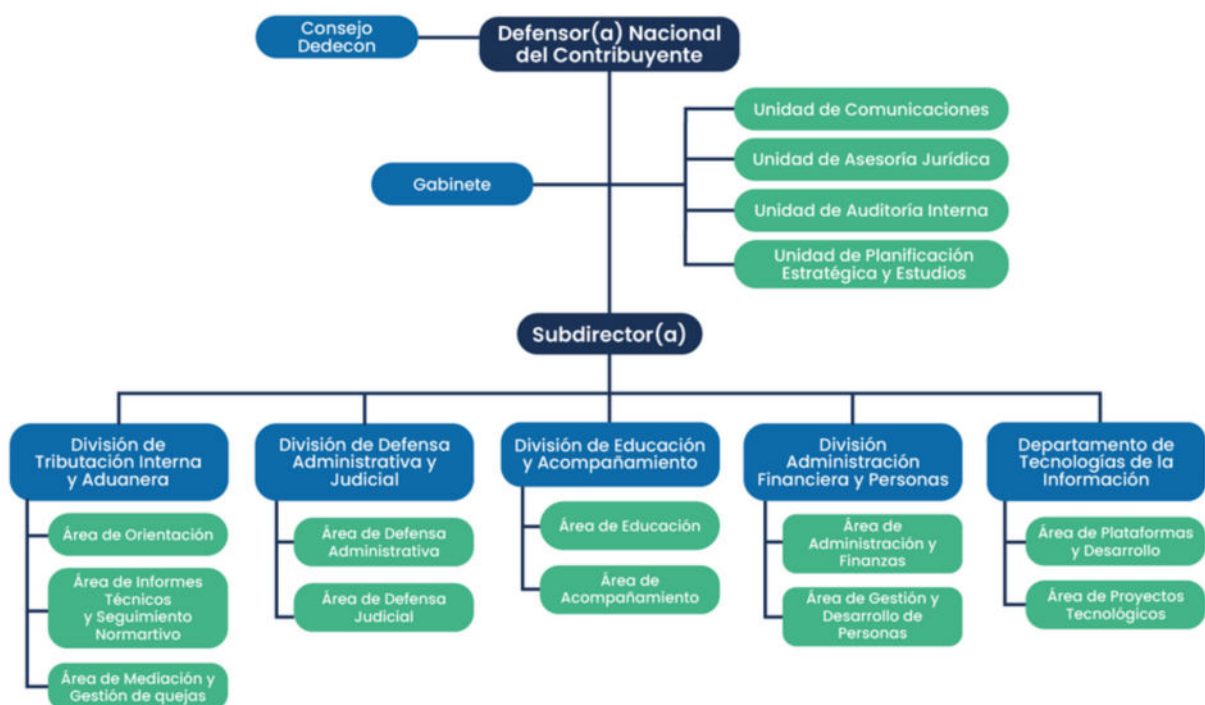
Respecto de la conformación del equipo de trabajo para desempeñar las diversas labores de la Defensoría, durante el año 2022 se conformó el equipo inicial de instalación. En noviembre del mismo año (2022) se comenzó con los procesos de reclutamiento y selección, materializándose en enero de 2023 el primer ingreso por esta vía. Al 31 de diciembre de 2024 la Defensoría está conformada por 57 funcionarios y 3 consejeros. La institución se organiza mediante un Defensor Nacional, un consejo que lo asesora, un Subdirector, 4 divisiones que provisionan servicios a la ciudadanía, 1 departamento y 4 unidades de soporte transversal.

La dirección y administración superior de la Defensoría corresponde al Defensor Nacional del Contribuyente, cargo que fue provisto mediante el procedimiento de Alta Dirección Pública, nombrando el 29 de mayo de 2023 a don Ricardo Pizarro Alfaro.

El encargado de asesorar y apoyar al Defensor en el ejercicio de sus funciones es el Subdirector, cargo también seleccionado mediante el Sistema de Alta Dirección Pública, siendo provisto el 1 de mayo de 2024 mediante el nombramiento de don Emilio Moreno Bravo.

El Consejo de la Defensoría del Contribuyente, es un órgano técnico y colegiado, compuesto por tres consejeras(os) independientes, que entre sus funciones tienen el asesorar y aconsejar a la o el Defensor Nacional del Contribuyente en el ejercicio de sus funciones.

A continuación, se presenta el detalle de la organización interna mediante su organigrama:



IV. GESTIÓN DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE

1. PROTECCIÓN Y RESGUARDO DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

1.1 SOLICITUDES DE SERVICIOS

Para asegurar y velar por la adecuada protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes, desde febrero de 2022 la Defensoría del Contribuyente, tiene a disposición de la ciudadanía sus servicios de: orientación, mediación, representación administrativa, recepción y gestión de quejas, informes y opiniones técnicas, acompañamiento tributario, y representación judicial, asegurando su continuidad técnica y operativa.

En cuanto al comportamiento de solicitudes de servicios durante 2024, se ha registrado un total de **2.500 solicitudes**, existiendo un **aumento de 108,15%** respecto del año 2023. El incremento sostenido de las solicitudes ha sido fruto del trabajo realizado por la Defensoría para aumentar su reconocimiento dentro de la ciudadanía, a través de diferentes acciones coordinadas que permitan posicionar a la institución como un aliado en temas tributarios y de defensa de los derechos de las y los contribuyentes.



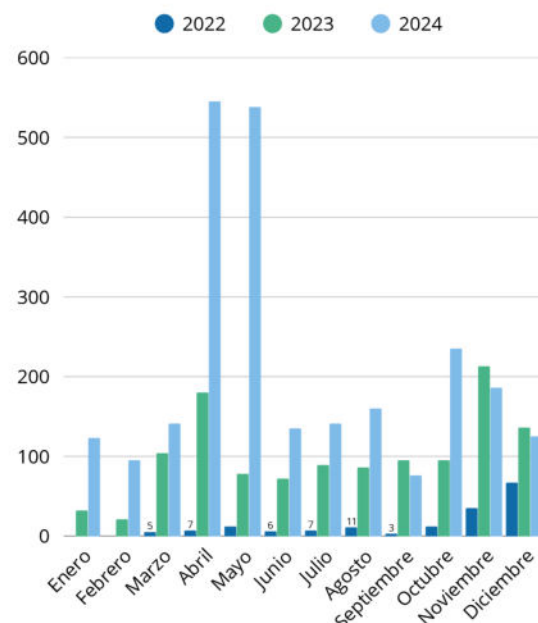
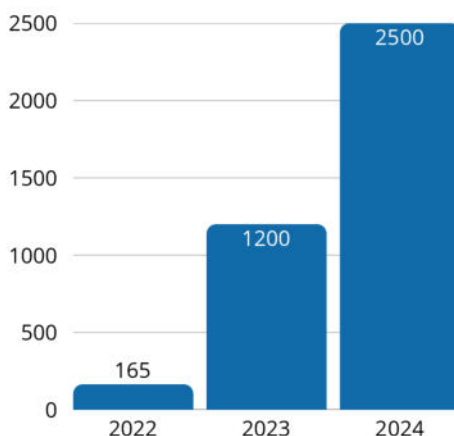
+108.15%

Incremento de solicitudes
respecto del año anterior



3.865

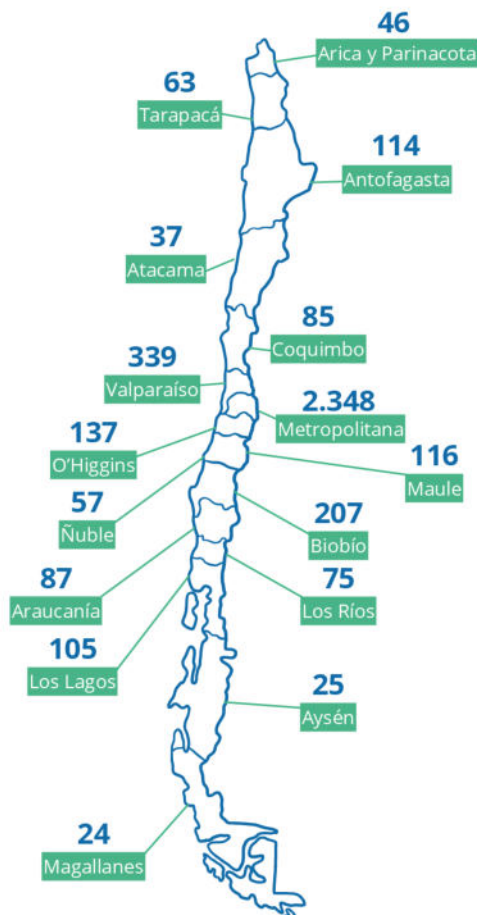
Solicitudes de servicio a
diciembre de 2024



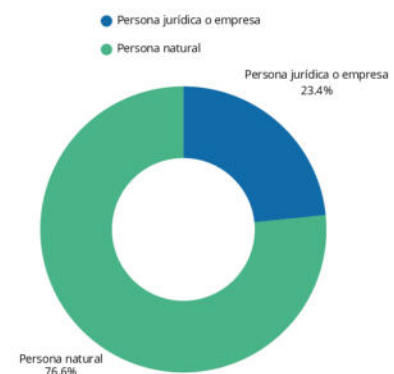
En relación al comportamiento anual en el ingreso de solicitudes, se destaca el proceso de **Operación Renta** (abril y mayo), donde la Defensoría cumplió un importante rol, en especial a través de orientación a pequeños(as) contribuyentes (personas naturales y microempresas), promoviendo el acceso a **información tributaria especializada** en los sectores que más lo requieren.

Respecto de la desagregación territorial, la Región Metropolitana lidera las solicitudes recibidas concentrando el **60,75%** de ellas, seguida por la Región de Valparaíso con un **8,77%** de solicitudes. Es posible verificar el **alcance nacional** de la Defensoría ya que la totalidad de regiones del país presentan solicitudes de prestación de servicios. Esto ha sido posible gracias al **despliegue en terreno** de la División de Educación y Acompañamiento y a la **gestión de prensa** en medios regionales.

1.2 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

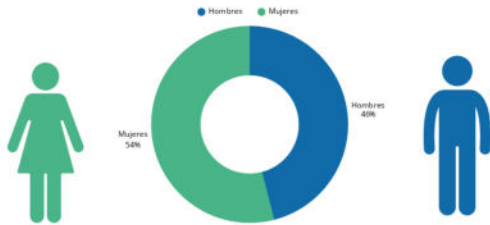


Tipo de contribuyente



De la totalidad de usuarios que solicitan nuestros servicios, **predominan las personas naturales**, abarcando un 76,6% de las solicitudes recibidas. Por su parte, las personas jurídicas llegan a un 23,4%.

Desagregación por género



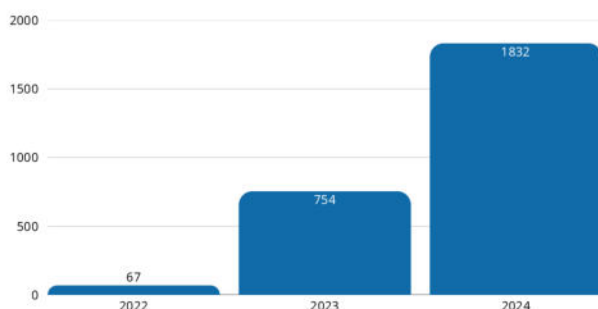
En cuanto a los contribuyentes del tipo personas naturales que solicitaron nuestros servicios, el 54% corresponde a mujeres, mientras que el 46% a hombres.

Principales materias consultadas

Las materias más consultadas por los contribuyentes son un insumo relevante, ya que permite conocer y comprender las necesidades de los usuarios, así también nos permite buscar herramientas para hacernos cargo de dichas necesidades. La temática predominante en las consultas es impuesto a la renta, seguido por ciclo de vida del contribuyente, impuesto territorial e IVA.

1.3 SERVICIOS PRESTADOS

Desde su creación al 31 de diciembre de 2024, la Defensoría ha prestado 2.653 servicios, mostrando un crecimiento sostenido a lo largo de sus tres años de funcionamiento. A continuación, se presenta la evolución anual de servicios prestados.



Durante el 2024, se ha registrado un total de 1.832 servicios prestados, existiendo un aumento de 142% respecto del año 2023.

El servicio que se presta con mayor frecuencia es **Orientación y Apoyo Tributario**, lo que manifiesta la necesidad de los contribuyentes de obtener información tributaria clara y precisa, además de apoyo para comprender los procesos tributarios, los que muchas veces, sin orientación, suelen ser complejos, y su desconocimiento puede llevar a incumplimientos.

A continuación, se presenta la distribución de servicios prestados:

Servicio prestado	2022	2023	2024	Total
Orientación y apoyo	65	704	1.727	2.568
Representación Administrativa	1	33	67	102
Informes y opiniones técnicas	1	13	28	47
Mediación ante el SII		3	9	12
Recepción y gestión de Quejas		1	1	2
Total	67	754	1.832	2.653

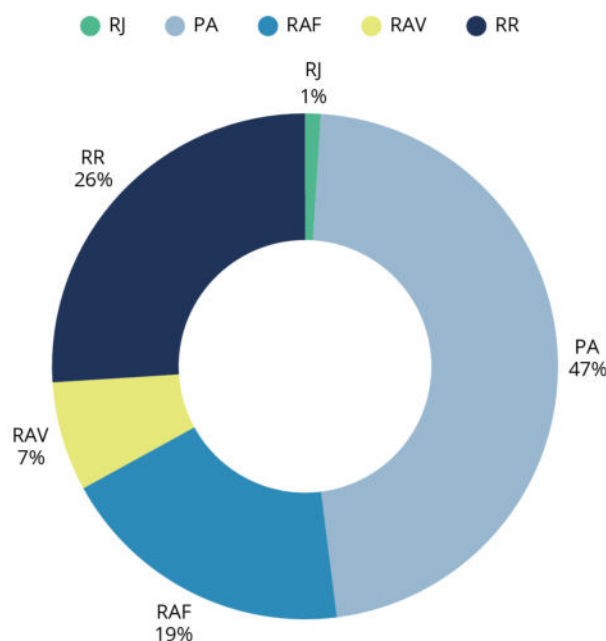
El segundo servicio más prestado es el de **Representación Administrativa**. Este servicio está disponible para empresas con régimen ProPyme, es decir, cuyos ingresos brutos percibidos o devengados del giro del año anterior a realizar la solicitud ante la Defensoría, no excedan las 2.400 UF y para personas naturales que en el año anterior al de la solicitud del servicio, hayan obtenido rentas netas que no excedan las 30 UTA.

Las representaciones administrativas se materializan a través de Peticiones Administrativas (**PA**), Revisiones de Actuaciones Fiscalizadoras (**RAF**), Reposición Administrativa Voluntaria (**RAV**), Recursos de Resguardo (**RR**) y Recursos Jerárquicos (**RJ**), presentados ante el SII, siendo las Peticiones

Administrativas la actuación más utilizada para apoyar a las y los contribuyentes. De la totalidad de Peticiones Administrativas presentadas un 76% de ellas se han acogido total o parcialmente, siendo un buen índice de efectividad en la utilización de esta actuación.

El recurso de resguardo es el mecanismo dispuesto por Ley para resguardar los derechos de los contribuyentes frente a actuaciones u omisión que vulneren sus derechos. Sobre los 39 recursos de resguardo presentados ante el SII, **sólo dos han sido acogidos**. Lo anterior pese a ser recursos con mérito suficiente para ser acogidos.

Representaciones Administrativas

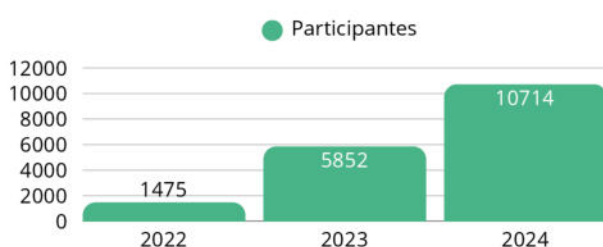
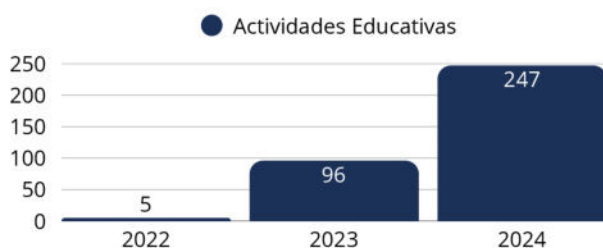


2. PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y LA CULTURA CONTRIBUTIVA

2.1 ACTIVIDADES EDUCATIVAS



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 en sus derechos, la institución ha trabajado arduamente en generar instancias educativas para aportar en la transición hacia contribuyentes cada día más informados.



La Defensoría se hace cargo de la necesidad de contar con contribuyentes que conozcan y se empoderen en sus deberes y derechos, para que logren validar el sistema tributario, confíen en él y sientan que contribuyen a la sociedad con el pago justo de sus impuestos. Para ello se han realizado diversas actividades de educación tributaria, como charlas y operativos en terreno, que permiten llevar la educación a diversos tipos de contribuyentes.

Así las cosas, y en línea con las diversas necesidades de las y los contribuyentes, las actividades educativas abordaron materias como: Formalización, Cultura Contributiva, Impuesto a la Renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), Tribuciones Específicas, Impuesto Territorial, Formalización (Inicio de Actividades). Todas las actividades se desarrollan con un lenguaje sencillo, de manera inclusiva y con enfoque de género.

Siendo la educación tributaria una necesidad transversal en todo el territorio nacional, la Dedecon ha llevado educación tributaria a todas las regiones del país con más de 150 actividades. Además, ha desplegado su accionar en colegios, universidades, centros de formación técnica, municipalidades, organizaciones de la sociedad civil, micro emprendedores, entre otros.

Desde que la Defensoría empezó a funcionar, se han realizado un total de **348 actividades educativas** con cobertura de más de **17.000 participantes**, presentando un crecimiento sostenido a lo largo de sus tres años de funcionamiento tanto en actividades como en participantes.

2.2 ACOMPAÑAMIENTO

El servicio de acompañamiento tributario fue incorporado a partir del 1° de enero de 2025 como una nueva atribución de la Defensoría del Contribuyente -mediate la aprobación de la Ley N°21.713 sobre Cumplimiento Tributario-.

Está destinado a contribuyentes que **han iniciado actividades ante el SII recientemente o que tienen planeado hacerlo pronto**. Su finalidad es fomentar la cultura contributiva, guiando y apoyando a los nuevos contribuyentes mediante acciones concretas, con el propósito de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, evitando que incurran en incumplimientos o faltas por desconocimiento que pueden traer consigo multas, intereses, entre otros. En ese sentido, el servicio de acompañamiento busca **empoderar a los nuevos contribuyentes** y apoyarlos en el conocimiento y entendimiento de materias tributarias para facilitar su cumplimiento.



Se realiza mediante distintas actividades, siempre apoyadas de material educativo específico y por tipo de usuario. Así se busca guiar a los nuevos contribuyentes con un lenguaje claro, entendible, inclusivo y no sexista.

En 2024 y con la finalidad de preparar la prestación del servicio para el año 2025, se dio inicio a **3 pilotos de acompañamiento tributario**. Se realizaron diversas actividades para guiar a las y los contribuyentes, situación que permitió recoger experiencias, evaluar las acciones realizadas y diseñar con evidencia el servicio de acompañamiento de acuerdo con las necesidades de las y los contribuyentes, incluyeron distintos perfiles de usuarios: mujeres que buscan la autonomía económica, empresas de base científico tecnológicas, emprendedores recién formalizados, Startup, emprendedores que quieren formalizar su negocio.

Así, en 2024 se acompañaron a **231 usuarios**, obteniendo la experiencia necesaria para prestar un servicio más integral el año 2025. En 2025, mediante la modalidad de llamados mensuales, se invita a participar a los contribuyentes del servicio de acompañamiento tributario, por lo que se espera trabajar con **12 grupos de acompañados**. Como dato de referencia, durante el año 2023 iniciaron actividades en el Servicio de Impuestos Internos 14.324 contribuyentes, siendo esto una referencia de los potenciales usuarios que podría acompañar la Defensoría cada año.

Para lograr una mayor **cohesión con prácticas de cumplimiento tributario**, el orden de las actividades a desarrollar se encuentra en directa relación con el calendario tributario. Así, por ejemplo, tratándose de contribuyentes con inicio de actividad reciente que se incorporen a un grupo de acompañados durante enero o febrero, sus actividades estarán relacionadas con el **primer proceso de Operación Renta** que deben realizar durante abril.

ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO



El desarrollo de las actividades de este servicio busca entregar información sobre las obligaciones tributarias inmediatas a cumplir, evitando que los acompañados incurran en omisiones o atrasos, así también busca verificar la existencia de temas pendientes con el SII, como, por ejemplo, una declaración que no ha sido presentada o que se encuentre observada y se debe corregir o rectificar.

Las actividades que considera el servicio de acompañamiento son:



Charlas online o presenciales: sobre los temas más relevantes para los acompañados, que permitan asegurar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias principales y accesorias.



Talleres prácticos online o presenciales: estas sesiones buscan tratar temas específicos de interés para los acompañados e incluyen la realización práctica de trámites o declaraciones.



Sesiones sincrónicas periódicas: estas sesiones online, tienen por objetivo generar cercanía con los acompañados y responder a consultas o aclarar dudas sobre temas específicos por sesión. De esta manera se espera que las y los contribuyentes se sientan acompañados, por personas dispuestas a apoyarlas durante el inicio de sus operaciones. La periodicidad para ejecutar sesiones sincrónicas dependerá de las necesidades que se vayan detectando durante el desarrollo del acompañamiento para ese grupo en específico.



Comunicaciones vía correo electrónico u otro medio: las comunicaciones serán de diversa naturaleza y con fines diferenciados.

- Comunicaciones con recordatorios de declaraciones, tanto mensuales como anuales, y sus plazos de vencimiento.
- Comunicaciones con material de estudio complementario, que sirva para reforzar los diversos temas tratados en las charlas o para abordar una temática contingente según el calendario tributario.
- Comunicaciones de cambios normativos, que permitan dar el aviso correspondiente cuando ocurren cambios normativos, cuando el SII emite una nueva circular de alcance general, etc.
- Comunicaciones con vencimiento de plazos para diversos trámites y otros avisos, que informen a los acompañados de plazos relevantes en el calendario tributario.
- Comunicaciones con videos explicativos, que sirvan para guiar el paso a paso que se debe seguir para realizar trámites o resolver dudas.



Cursos e-learning: material educativo que se pondrá a disposición en Internet en una plataforma ad hoc sobre una temática en particular y que se encontrará disponible para ser revisado por el grupo de acompañados, según la disponibilidad de tiempo de cada participante.



2.3 PLAN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA

Las acciones de Educación Tributaria deben responder a las necesidades de las y los contribuyentes, en dicho marco se creó el Plan de Educación Tributaria cuyo objetivo es llegar a las y los contribuyentes de manera cercana, explicando en términos claros y sencillos conceptos tributarios técnicos que pueden ser difíciles de aprender y entender, y con una oferta educativa que permita cubrir necesidades específicas de cada grupo de contribuyentes.

Para la elaboración del plan se identifican cuatro grupos de contribuyentes: Mipymes, Personas, Funcionarios y Organizaciones sin fines de lucro, cada uno con segmentos, objetivos, focos transversales y focos específicos como se muestra a continuación:

	Segmentos	Objetivo(s)	Focos transversales	Focos específicos
MIPYMES	NEGOCIOS NO FORMALIZADOS	Dar a conocer los beneficios de la formalización y educar sobre el proceso, los derechos y deberes de los contribuyentes formalizados.	Cultura contributiva	Género
				Personas mayores
			Formalización	Territorialidad
				Migración
	MICROEMPREDIMIEN TOS	Dar a conocer sus derechos y la forma de cumplir adecuadamente con sus deberes tributarios.	Cultura contributiva	Género
				Personas mayores
				Territorialidad
				Migración
	PYMES	Informar sobre la tributación de temáticas sectoriales específicas.	Cultura contributiva	Territorialidad

	Segmentos	Objetivo(s)	Focos transversales	Focos específicos
PERSONAS	TRABAJADORES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES	Informar sobre tributación en temas relevantes del IGC y rentas pasivas	Cultura contributiva	Género
			Formalización	Territorialidad
				Migración
	PENSIONADOS	Orientar sobre pago de Contribuciones de BBRR y BAM	Cultura contributiva	Género
				Territorialidad
	CULTURA CONTRIBUTIVA: NNA, Estudiantes Edu. Superior, Soc. Civil	Promover la cultura contributiva (derechos); Sistema tributario; y, Nociones básicas sobre impuestos.	Cultura contributiva	Territorialidad
Formalización				
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO	Dar a conocer la tributación especial de las distintas OSFL. Informar a sus asociados sobre su tributación personal, dependiendo del tipo de contribuyentes que sean.	Cultura contributiva	Territorialidad	
				Formalización
FUNCIONARIOS	Capacitar a los funcionarios que atienden directamente a usuarias(os) sobre temáticas generales de tributación y sobre derechos y servicios de la DEDECÓN.	Cultura contributiva	Género	
			Personas mayores	
			Territorialidad	
			Migración	

Asimismo, se definieron siete acciones para entregar Educación Tributaria a las y los contribuyentes, con la siguiente descripción:

 CHARLA	Disertación, lección o conferencia ante un público, sin solemnidad ni excesivas preocupaciones formales sobre una temática específica, en que se incentiva la participación de las personas asistentes a través de preguntas o comentarios sobre el tema planteado
 TALLER PRÁCTICO	Actividad dirigida por uno o varios expositores que busca poner en práctica conocimientos teóricos previos, a través de la ejecución de acciones específicas.
 CURSO E-LEARNING O CAPACITACIONES	Capacitación estructurada en torno a una temática específica, realizado de manera online, sincrónica o asincrónica, a través de plataformas digitales, con certificación final.
 MATERIAL EDUCATIVO	Insumos de carácter escrito, gráfico y/o audiovisual alojados en la página de Educación Tributaria, que puede ser descargado por cualquier persona con acceso a internet, con información relevante sobre temáticas tributarias de interés.
 PARTICIPACIÓN EN FERIAS O EVENTOS	Asistencia a ferias o eventos organizados por instituciones afines, en relación con temáticas, hitos o fechas relevantes para la institución organizadora y/o un segmento económico específico.
 OPERATIVOS EN TERRENO	Actividades de asistencia presencial en que se ofrece respuestas a consultas genéricas de interés/conocimiento de Educación Tributaria, entregando también información sobre el ingreso de solicitudes de servicios en la página web de la Defensoría.
 ASISTENCIA ONLINE	Responder las solicitudes de servicios que dicen relación con temáticas de interés/conocimiento de la División de Educación y Acompañamiento, a través de la plataforma dispuesta para ello.

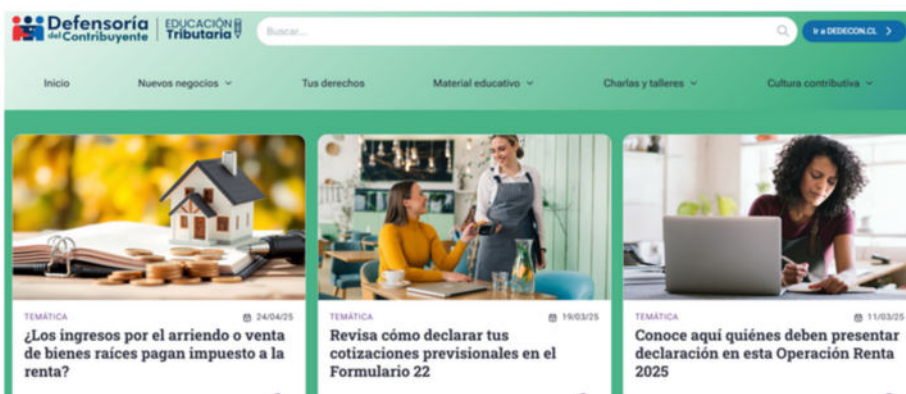
Finalmente, para abordar a los grupos y segmentos identificados, a través de las Acciones Educativas ya mencionadas, se determinaron las temáticas tributarias más relevantes, según demanda y recurrencia de consultas, generando así la Oferta Programática de Acciones Educativas (Anexo N°1).

2.4 PÁGINA WEB DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA



Con la finalidad de aumentar la cantidad de contribuyentes a los que llegamos promoviendo la cultura contributiva, en febrero de 2024 se lanzó la página web de educación tributaria: <https://educacion.dedecon.cl> donde las y los contribuyentes pueden explorar distinto material educativo, y acceder a instructivos con el paso a paso para realizar trámites como: dar aviso de inicio de actividades; dar aviso para término de giro; declarar el formulario 22, inscripción en un sistema de facturación electrónica, entre otros temas de interés para los usuarios.

La disposición de material educativo para la ciudadanía contribuye en la promoción de la transparencia y confianza en la administración tributaria al entregar información confiable y entendible para los contribuyentes.



3. FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO

Dentro de sus funciones, la Defensoría del Contribuyente puede emitir opiniones técnicas o informes sobre cómo se aplican las normas tributarias, problemas que vulneren los derechos de las y los contribuyentes o procedimientos del SII. A través de estos documentos, es posible identificar, analizar y proponer soluciones a diversas falencias operativas, normativas o tecnológicas que inciden negativamente en la correcta administración y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los informes permiten detectar de manera estructurada errores frecuentes, inconsistencias normativas, deficiencias en los procesos administrativos o fallas en los sistemas informáticos de la administración tributaria. Esta identificación temprana y documentada es clave para implementar acciones correctivas que optimicen la eficiencia y eficacia del entorno tributario.

Asimismo, los informes fomentan la transparencia institucional, al evidenciar una

gestión proactiva y responsable por parte de las autoridades fiscales. Esta transparencia fortalece la confianza de los contribuyentes en el sistema tributario.

Otro aspecto esencial es la protección de los derechos de las y los contribuyentes. Al abordar problemas sistémicos que afectan a múltiples usuarios, se garantiza una atención equitativa y oportuna, reduciendo arbitrariedades y promoviendo una relación más justa entre la administración tributaria y la ciudadanía.

Adicionalmente, estos informes proporcionan una base objetiva y técnica para la toma de decisiones informadas por parte de los órganos encargados de la política fiscal y la administración tributaria. De este modo, se facilita la implementación de reformas o mejoras normativas que respondan a las necesidades reales del sistema.

A lo largo de su existencia la Dedecon ha elaborado los siguientes documentos:



Opinión técnica de un conflicto o caso particular (liquidaciones, giros o resoluciones) entre el o la contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos (SII). Al 31 de diciembre se han tramitado un total de 19 opiniones técnicas.



Informes sobre problemas generales que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los y las contribuyentes. La Defensoría ha gestionado 6 informes, tratando temáticas como: IVA a los servicios, peticiones administrativas, infracciones, fiscalización, evaluaciones, asistentes para cálculos de impuestos mensuales e inhabilitación en las claves de acceso.



Propuesta de modificación de normativa tributaria: Con fecha 4 de abril del 2023 se envió al Sr. Ministro de Hacienda el oficio N°32, con una propuesta relativa a la Ley N°21.540, cuyo artículo único derogó el artículo 37 bis de la Ley sobre Impuesto a la Renta.



Aclaración de interpretación administrativa vigente, cuando existan dos o más oficios generados por el SII, que tengan criterios contradictorios sobre una misma materia. La Defensoría ha requerido al SII tres solicitudes de aclaración de interpretación administrativa, todas ellas relativas a IVA a los servicios, existiendo dudas en la tributación de diversos rubros como salud o peluquería.



Solicitud de aclaración de interés público relativa a domicilios virtuales.

Los informes, opiniones técnicas, solicitudes de aclaración y propuestas de modificación a la normativa tributaria buscan fortalecer el 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.

4. ESTUDIOS CON EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

4.1 ANÁLISIS EXPLORATORIO DE LA FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS EN CHILE



Durante 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 el que señala que el comportamiento humano es un sistema que incluye interacciones entre los factores de capacidad, oportunidad y motivación, y un cambio de comportamiento puede apuntar a uno, varios o todos estos componentes, se indagó 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.

1

Falta de educación tributaria entre quienes emprenden

2

Baja conciencia de la red de apoyo al desarrollo y formalización de los emprendimientos, junto con la ausencia de un marco y estrategia integral de apoyo para quienes emprenden

3

Aceptación social de la informalidad, las personas que emprenden son menos propensas a formalizar su negocio si no es lo común en su entorno social y no es valorado positivamente

4

Percepción negativa de las consecuencias de la formalización, ya que quienes emprenden tienen la impresión de que perderán beneficios estatales, y no tienen claridad respecto a cuáles serían los beneficios de transformarse en una empresa formal



El análisis completo se encuentra publicado en <https://www.dedecon.cl/contento/estudio-emprendimiento>

4.2 TAXONOMÍA DE MICROEMPRESAS EN BASE A SU RELACIÓN CON LA FORMALIZACIÓN

En 2024 se trabajó en una caracterización de emprendedores y su relación con la formalización, la finalidad fue conocer y empatizar con sus necesidades para generar valor en los servicios que ofrece la Defensoría.

Para ello se llevó a cabo una investigación cualitativa que ahondó en la relación que tienen las personas emprendedoras con la formalización. El objetivo fue construir una herramienta útil e informativa respecto a los distintos perfiles de los potenciales usuarios y usuarias de la Defensoría del Contribuyente, que complementen las categorías tradicionalmente usadas como régimen tributario, volumen de ventas o personalidad jurídica.

Para ello se realizaron entrevistas semiestructuradas a dueñas y dueños de microemprendimientos, con hasta 10 personas trabajadoras, considerando una muestra diversa de negocios.

De la totalidad de emprendimientos:

78% Estaban establecidos en regiones distintas a la Metropolitana

44% Eran liderados por mujeres.

47% Se encontraban sin inicio de actividades en el SII

25% Se desarrollaban en zonas rurales

A partir del análisis de las entrevistas, se identificaron necesidades recurrentes entre las y los participantes, que originan características más profundas que las demográficas. El ejercicio permitió empatizar con las diversas necesidades de nuestros usuarios y usuarias, y personalizar nuestra propuesta de valor de cara a la ciudadanía.

Así se identificaron 4 perfiles que buscan representar el universo de personas emprendedoras:



	DESINTERESADOS	QUE APUESTAN	ARREPENTIDOS	QUE VALIDAN
QUIÉNES SON	Emprendedores con negocios que nacen por necesidad; cuentan con mercados acotados y cuentan con recursos limitados (capital y tiempo).	Emprendedores que desean formalizar su negocio o acaban de hacerlo, pero no poseen el conocimiento teórico y operativo para cumplir con sus deberes tributarios, generándoles inseguridad.	Emprendedores que están decepcionados del sistema, dado que perciben que los beneficios prometidos de la formalización no llegaron, pese a ello siguen cumpliendo sus deberes tributarios.	Emprendedores que tienen negocios que nacen a partir de una oportunidad. Cuentan con un equipo de trabajo, como trabajadores y asesores contables.
QUÉ LES OFRECEMOS	Actividades de difusión que les enseñen por qué es importante iniciar actividades; el paso a paso para realizarlo donde se expliquen los mecanismos y alternativas existentes, y los trámites y documentos necesarios para concretarlo.	Guiar y apoyar el proceso de formalización de las y los nuevos contribuyentes, comenzando por la enseñanza y guía para formalizar el negocio, para luego acompañarlos en el entendimiento de la periodicidad y metodología del cumplimiento tributario.	Ser un aliado tributario, en la defensa y protección de sus derechos como contribuyentes, empoderándolos a través de diversas actividades educativas y compartiéndoles los distintos servicios que presta la Defensoría, para que logren validar el sistema Tributario.	Educar y entregar las herramientas necesarias para que los contribuyentes puedan entender y avanzar, de manera informada, en cualquier trámite tributario por complejo que este sea. Disponiendo los distintos servicios de la Defensoría para ello.

La investigación permitió tomar decisiones y definir planes de acción que contribuyen en el bienestar, apoyo y educación de las y los contribuyentes, velando siempre por el respeto y protección de sus derechos



La Taxonomía se encuentra publicada en <https://www.dedecon.cl/contenido/taxonomia-microemprendimiento>

5. QUÉ DICEN NUESTROS USUARIOS

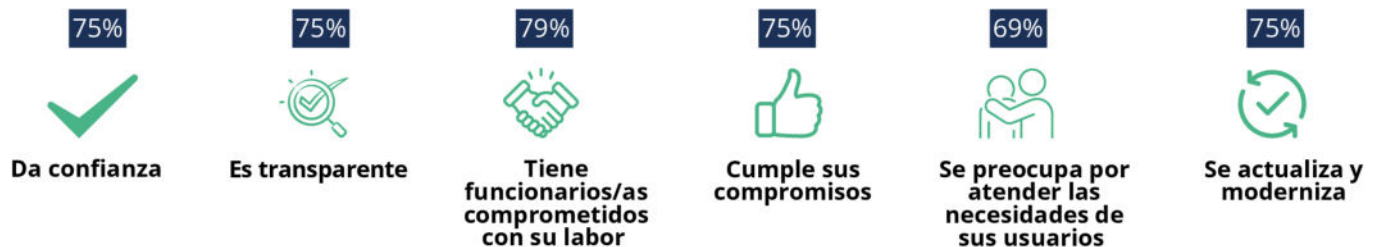
El quehacer del Estado y la mejora de sus procesos debe considerar el impacto que tiene en las personas. En dicho marco, resulta central que los servicios públicos realicen mediciones de satisfacción usuaria, usando herramientas que sean aplicadas de forma independiente y con metodologías que favorezcan el aprendizaje y la mejora continua de las instituciones en el tiempo.

Conocer la opinión de las personas usuarias es un insumo relevante que permite adaptar, procesos, canales de atención, y normativa, de manera que estén alineados con sus necesidades y expectativas. Conscientes de ello el año 2024 se aplicó la primera medición de satisfacción usuaria (MESU) en la Defensoría del Contribuyente, obteniendo los siguientes resultados:

Evaluación general de la Defensoría del Contribuyente (% de notas 6 o 7)



Atributos de la Institución (% de notas de 6 a 7)



La satisfacción usuaria revela si las personas realmente sienten que fueron respetadas y ayudadas eficazmente. Cuando los usuarios ven que sus opiniones y necesidades son tomadas en cuenta, se fortalece la legitimidad y credibilidad de la institución.

Con la información proporcionada por la medición se podrá definir un curso de acción para mantener aquellos atributos valorados por la ciudadanía y tomar acciones para aquellos con potencial de mejora.

Adicionalmente y como parte de la labor de la Defensoría para avanzar en la mejora de la

experiencia de atención a las personas contribuyentes, en 2024 se realizó un diagnóstico del “viaje del usuario”. El diagnóstico permitió identificar desafíos claves en gestión y comunicación, con el fin de orientar el quehacer de la Defensoría hacia un modelo de atención centrado en las personas.

Los principales hallazgos del diagnóstico fueron:

1. Necesidad de mejorar la experiencia digital, facilitando la navegación en el sitio web y sus subsitios de manera intuitiva, priorizando la información accesible para los contribuyentes.

2. **Necesidad de implementar consulta de información** de otros servicios públicos mediante la integración de plataformas, que permitan reducir la cantidad de solicitudes y documentos requeridos a los contribuyentes.

3. **Necesidad de adoptar un lenguaje más comprensible**, tanto en los productos entregados después de cada servicio, como en la comunicación masiva con los contribuyentes, para facilitar su entendimiento y acercamiento.



6. POSICIONAMIENTO Y RECONOCIMIENTO CIUDADANO

6.1 POSICIONAMIENTO DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE

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 y/o judicial, mediación, tramitación y resolución de quejas, y educación y acompañamiento tributario.

Para lograr este objetivo, el énfasis comunicacional de 2023 se fijó en dar a conocer quiénes somos y qué servicios prestamos, con la finalidad de expandir la cantidad de personas que conozcan y reconozcan la institución, y que puedan acceder a nuestros servicios cuando lo necesitan.

La campaña se ejecutó durante octubre, noviembre y diciembre, y tuvo un alcance de **3.138.551** de usuarios en redes sociales e implicó más de **65.000 visitas** en el sitio web institucional.



Durante el año 2024 y conscientes del desconocimiento existente por parte de la ciudadanía sobre sus derechos como contribuyentes, qué implican y cómo pueden exigirlos, nos hicimos cargo de reducir dicha desinformación mediante una campaña comunicacional con foco en dar a conocer los derechos de las y los contribuyentes, para ello en nuestra página web institucional se agruparon los derechos en categorías, fáciles de entender y asimilar por la ciudadanía.

Así también, mediante el uso de lenguaje cotidiano y apoyados por una campaña de difusión lúdica en redes sociales, comunicamos la existencia de los derechos de las y los contribuyentes y cómo éstos pueden ser vulnerados mediante la difusión de casos reales.

La campaña tuvo un alcance mensual promedio de **+2.500 de usuarios y sobre 190.000 visitas** al sitio web institucional.




A continuación, se muestran las visitas a la página web y los seguidores de redes sociales al 31 de diciembre de 2024 que reflejan las acciones realizadas por la Defensoría para posicionarse en la ciudadanía como el organismo encargado de velar por la protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes.

Visitas al sitio web

2022	8.326
2023	77.639
2024	220.284

Seguidores por red social

	24.477
	17.931
	6.884

6.2 CAMPAÑA DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

Parte importante de nuestra labor es que las personas conozcan y entiendan sus derechos como contribuyentes, que sepan qué implican, cómo exigirlos y que pueden acudir a la Defensoría en caso que estos se vean vulnerados. Para ello en 2024 se trabajó en una sección del sitio web que invitaba a las y los contribuyentes a empoderarse en sus derechos para conocerlos y exigirlos.

Derechos De Las Y Los Contribuyentes



Sabías que como contribuyente tienes derechos.

¡Así es! Los derechos están instituidos por ley y deben ser respetados.

En la Defensoría del Contribuyente, organismo público, gratuito y especializado, venimos por el resguardo y protección de tus derechos.

¡Conócelos y exígelos!

La invitación a la ciudadanía para que conociera sus derechos como contribuyentes se masificó a través de una campaña de difusión que se basó en dos definiciones de cara a los usuarios.

- 1 Que conozcan sus derechos y los exijan
- 2 Que identifiquen a la Defensoría como organismo competente ante vulneraciones

La ejecución de la campaña tuvo una duración de cuatro meses y tuvo un alcance de **+10.000.000** usuarios y **+ 98.000 interacciones.**

PIEZAS CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DERECHOS DE LAS Y LOS CONTRIBUYENTES



¿Esperando una respuesta?



Las cosas van un poco lentas

No te desesperes, puedes pisar el acelerador, como contribuyente tienes derecho a que la entidad fiscalizadora no te haga esperar más allá de los plazos establecidos ante acciones que deba realizar hacia ti, como contribuyente, o hacia tu negocio

CONOCE TUS DERECHOS

¡Tú tienes derechos, conócelos y exígelos!



formalización de emprendimientos y garantizar la protección de los derechos de los contribuyentes. Dentro de los convenios vigentes destacan:

1. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)

En noviembre de 2023, la Dedecon y FOSIS firmaron un convenio para promover la formalización de emprendimientos en sectores vulnerables. El convenio permite coordinar actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias para emprendedores apoyados por el FOSIS a lo largo del país.

2. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MinMujeryEG)

En diciembre de 2024, la Defensoría, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género firmaron un convenio para ofrecer orientación, apoyo y educación tributaria gratuita a todas las personas que forman parte de la oferta programática SernamEG a nivel nacional. El objetivo es potenciar y facilitar la autonomía económica de las mujeres, proporcionando herramientas, talleres y capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de su independencia y autonomía económica.

3. Instituto de Previsión Social (IPS)

En marzo de 2025, la Dedecon y el IPS firmaron un convenio de colaboración para ampliar el acceso a los servicios que ofrece la Dedecon a lo largo del país, mediante la posibilidad de ingresar solicitudes de servicios tributarios a través de 26 sucursales de ChileAtiende en 13 regiones del país, beneficiando especialmente a personas con dificultades de acceso a internet y a quienes viven en localidades apartadas.

Los convenios suscritos reflejan el compromiso de la Defensoría con la educación tributaria, la protección de los derechos de los contribuyentes y el apoyo a la formalización de emprendimientos, especialmente en sectores vulnerables y en grupos de mujeres. La totalidad de convenios firmados se encuentran disponibles en el Anexo N°2.



8. GÉNERO

Durante el año 2024 se implementaron una serie de medidas de género que buscaban aumentar el bienestar de las personas que conforman la Defensoría del Contribuyente buscando transitar a espacios de trabajo más equitativos y seguros.

1. Estrategias de comunicación con enfoque de género.

Objetivo: Visibilizar temáticas de género y diversidad sexual a través de acciones de difusión institucional.

Resultado: Se realizaron las siguientes difusiones:

- 8 de marzo – Día Internacional de la Mujer.
- 25 de noviembre – Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
- 28 de junio – Día Internacional del Orgullo LGTB+
- 19 de noviembre – Día Internacional de la Mujer Emprendedora.



2. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.

Objetivo: actualizar el procedimiento de maltrato, acoso laboral y/o sexual de la Defensoría.

Resultado: El procedimiento fue actualizado y formalizado en noviembre de 2024. Se realizaron tres actividades de concientización donde se explicó el procedimiento e informaron los canales de denuncias disponibles, para que las y los funcionarios los utilicen cuando sientan que los necesitan.

3. Provisión de bienes y servicios con perspectiva de género

Objetivo: Fortalecer la educación tributaria dirigida a mujeres y personas LGBTIQ+ mediante actividades formativas con enfoque inclusivo.

Resultado: Se desarrollaron más de 50 actividades formativas con enfoque inclusivo. Las capacitaciones abordaron temáticas tales como:

- Mitos y realidades sobre la formalización.
- Régimen tributario aplicable a mujeres artesanas y pequeñas comerciantes.
- Inclusión de la perspectiva de género en la orientación tributaria



4. Diseño de programas institucionales con enfoque de género

Objetivo: Elaborar un programa formativo en educación tributaria para mujeres emprendedoras.

Resultado: Durante el año 2024 se diseñó el programa “Educación Tributaria para Todas”, el cual tiene como objetivo promover la autonomía económica femenina mediante el fortalecimiento de capacidades en materias tributarias, orientado a mejorar la gestión de sus obligaciones fiscales.

5. Elaboración de estadísticas con enfoque de género.

Objetivo: Incorporar análisis de género mediante la generación de datos desagregados por sexo en los servicios prestados por la institución.

Resultado: Se elaboró el primer informe estadístico con enfoque de género, denominado “Reporte Estadístico con datos desagregados por Sexo, de los Servicios que Presta la Defensoría del Contribuyente”. Este reporte abarcó el período comprendido entre el 1 de abril de 2022 y el 30 de junio de 2024, siendo el primer hito estadístico con perspectiva de género de la Defensoría.

6. Capacitación interna en temáticas de género, diversidad y prevención de violencia organizacional.

Objetivo: Fortalecer las competencias del personal institucional en materia de prevención, denuncia, investigación y sanción de violencia organizacional, así como en gestión inclusiva de la diversidad.

Resultado: El 91,22% del personal completó el curso “Denuncia, Investigación y Sanción de la Violencia Organizacional”, con una duración de 16 horas.

Las medidas implementadas reflejan un avance significativo en la transversalización del enfoque de género en los procesos internos y servicios de la DEDECON, incorporando acciones concretas en comunicación, formación, diseño de programas, producción de estadísticas y desarrollo de capacidades institucionales.

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9.1 CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

En noviembre del 2023, se aprobó por Resolución Exenta, la norma general de Participación Ciudadana, donde se definió los mecanismos de Participación Ciudadana de la Defensoría del Contribuyente:

- CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA ANUAL
- CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
- ACCESO A LA INFORMACIÓN RELEVANTE
- CONSULTA CIUDADANA

En diciembre del mismo año se aprobó el reglamento que regula el funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil, cuyo propósito es incorporar la voz de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión de las políticas públicas y ser el encargado de velar por el fortalecimiento de la labor pública participativa en la Defensoría del Contribuyente. Asimismo, tiene la facultad para aportar conocimientos y opiniones respecto a materias de interés institucional. En marzo del 2024, son designados los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría del Contribuyente, quienes representan las siguientes instituciones:



INSTITUCIÓN

1. Confederación Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CONAPYME)
2. Asociación Gremial de Emprendedores de Chile (ASECH)
3. Instituto Chileno de Derecho Tributario
4. Women in Taxes Chile
5. Asociación gremial de Directivos Superiores de las Facultades de Administración, Negocios o Empresariales (ASFAE)
6. Fundación Red Emprendedoras – Mujeres Emprendedoras (MEM)
7. Confederación Gremial Nacional Unida de la Mediana, pequeña y microindustria, servicios, artesanado y cooperativas de Chile – CONUPIA.

La primera sesión de COSOC se realizó el 04 de abril del 2024.

9.2 INFORMES TÉCNICOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Defensoría del Contribuyente tiene la facultad para emitir informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la Ley y los derechos de las y los contribuyentes, siendo facultativa la posibilidad de incluir participación pública en ellos.

Desde el segundo semestre de 2024, la Defensoría implementó un mecanismo de participación ciudadana en la elaboración de informes técnicos iniciados de oficio, con el objetivo de identificar y abordar problemáticas que vulneran los derechos de los contribuyentes. Esta iniciativa busca fortalecer la participación cívica, permitiendo que organizaciones de la sociedad civil, gremios, académicos y expertos aporten desde su experiencia directa en mesas de trabajo temáticas.

En el marco de esta acción, se desarrollaron dos informes. El primero, en agosto de 2024, abordó los problemas relacionados con el diferimiento, restricción y revocación de documentos tributarios electrónicos, convocando a 11 representantes de organizaciones con domicilio en la Región Metropolitana. El segundo, en octubre de 2024, trató el acceso a información sobre evaluaciones y contribuciones de bienes raíces, con la participación de 13 expertos, de los cuales cinco provenían de regiones.

Durante las reuniones, los participantes expusieron casos concretos, aportaron evidencia y propusieron soluciones prácticas, permitiendo a la Defensoría acercar sus diagnósticos a la realidad cotidiana de los contribuyentes. Esta iniciativa busca enriquecer los informes técnicos con una mirada más cercana, participativa y realista, promoviendo una gobernanza tributaria más efectiva, receptiva e innovadora.



10. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de la Defensoría, al 31 de diciembre de 2024, fue de 99,36%, presentando el siguiente detalle:

Ítem	Presupuesto vigente 2024 M\$	Ejecución al 31-12-2024	% de Ejecución al 31-12-2024
21 Gastos en Personal	\$2.847.364	\$2.824.969	99.21
22 Bienes y Servicios de Consumo	\$277.816	277.453	99.87
25 Íntegros al Fisco	\$79.034	79.014	99.97
29 Adquisición de Activos NF	\$130.900	130.513	99.70
34 Servicio de la deuda	\$283.568	283.557	100.00
Totales	\$3.618.682	\$3.595.506	99.36

SUBTÍTULO 21

La dotación autorizada por Ley de Presupuestos 2024 asciende a 57 cupos. Al 31 de diciembre de 2024, la dotación fue de 56 funcionarios. Logrando completar un 98,24% de la dotación autorizada.

La ejecución del Subtítulo 21 corresponde a las remuneraciones habituales de la dotación, viáticos para la ejecución del Plan de Educación y Acompañamiento Tributario que realiza talleres y charlas en regiones, y la contratación de honorarios por servicios de asesoría externa.

SUBTÍTULO 25

Se realizó la devolución del saldo inicial de caja a la TGR, además se hizo la devolución del monto recuperado por la garantía del arriendo de las antiguas oficinas de la Defensoría y se procedió a la devolución por concepto de recuperación del subsidio por incapacidad laboral a la TGR.

SUBTÍTULO 22

Se ejecutaron los contratos asociados a servicios mensualizados y compras programadas. Dentro de los gastos más significativos en este subtítulo se encuentran, operación habitual de la Defensoría, modificaciones de las oficinas de comunicaciones, adaptación del mobiliario, aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria, construcción del directorio de usuarios de charlas, servicios asociados al viaje del usuario y al Programa de Liderazgo, además de las actividades vinculadas al Plan Anual de Capacitación y Calidad de Vida Laboral.

SUBTÍTULO 29

Se adquirieron las licencias de acuerdo la planificación habitual para el adecuado funcionamiento del Servicio, así como mobiliario y equipos. En el mes de diciembre se dio recepción conforme a los servicios de desarrollo del sitio web 2.0 de la Defensoría del Contribuyente, con lo que finalizó la ejecución de este subtítulo.



V. FOCOS DE GESTIÓN 2025

1. FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSORÍA

Con la entrada en vigor de la Ley N° 21.713, la Defensoría ha adquirido nuevas competencias, incluyendo el acompañamiento tributario, la defensa judicial de contribuyentes y la atención en materias vinculadas a la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas. Esto implica el desafío de adaptar la estructura operativa, capacitar al personal y crear protocolos especializados para cumplir eficazmente con estas nuevas funciones.

En este marco de crecimiento y consolidación, se proyecta robustecer la estructura institucional a través de la incorporación de nuevo personal especializado, con un crecimiento proyectado de un 35% más de dotación, así también se hace necesario el fortalecimiento de plataformas tecnológicas y la profundización de acuerdos interinstitucionales. En particular, se llevará a cabo la interoperabilidad de plataformas y el intercambio de información con el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), como una estrategia prioritaria para optimizar la atención y defensa de las y los contribuyentes.

Las nuevas atribuciones refuerzan el mandato institucional de garantizar la protección de los derechos de las y los contribuyentes en todo el ecosistema tributario nacional, con atención integral desde la educación y acompañamiento a contribuyentes nacientes hasta la defensa administrativa y judicial cuando a lo largo de su vida los contribuyentes se vean enfrentados a una vulneración de sus derechos.

2. POSICIONAMIENTO

Un gran desafío para la Defensoría sigue siendo el reconocimiento y valoración pública. Muchas personas aún no conocen su existencia o desconocen el alcance de sus funciones. Es fundamental fortalecer su presencia territorial, especialmente en regiones, y continuar con campañas de comunicación efectivas para que la ciudadanía nos identifique como un servicio protector de sus derechos.

En dicho marco se continuará trabajando en la consolidación de presencia y reconocimiento como un servicio público comprometido con la defensa efectiva de los derechos de las y los contribuyentes, fortaleciendo su rol como garante de las personas en sus relaciones con la administración tributaria.

3. EDUCACIÓN TRIBUTARIA

La ejecución del Plan de Educación Tributaria constituye una prioridad estratégica. La Defensoría recorrerá el país con actividades formativas orientadas a empoderar a contribuyentes de todas las regiones, utilizando un lenguaje claro y accesible. Se impulsará un enfoque inclusivo, con distintos públicos: personas naturales, emprendedoras, PYMEs, adultos mayores, pueblos originarios, jóvenes y un especial énfasis en la equidad de género, mediante la capacitación de mujeres y el fomento de su autonomía económica. Durante el próximo período, se espera superar las 12.000 personas capacitadas en todo el territorio nacional.

3. EXPERIENCIA USUARIA

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.

Como parte de la mejora continua en la calidad de sus servicios, la Defensoría avanzará en el diseño e implementación de estrategias centradas en la experiencia usuaria. A partir del análisis del “viaje del usuario” y los resultados de la primera encuesta de satisfacción, se perfeccionarán y construirán los modelos de atención, garantizando un servicio más cercano, eficiente y pertinente a las necesidades reales de la ciudadanía.

En este contexto, se priorizará una serie de propuestas de solución para articular transformaciones concretas en el modelo de atención, integrando soluciones digitales, mejoras en el lenguaje institucional y nuevas capacidades internas según las necesidades reales de los contribuyentes. Estas acciones se implementarán progresivamente, en aquellas que permitan acompañar mejor a las personas contribuyentes durante todo su viaje en la institución, desde el primer contacto hasta la resolución final de su solicitud.

5. CLIMAS DE TRABAJO SALUDABLES

La implementación de ambientes laborales saludables, con un fuerte enfoque en el buen trato, la conciliación y el desarrollo profesional de las y los funcionarios, es esencial para sostener un servicio público eficaz y humano. La consolidación de una cultura organizacional ética y comprometida representa un desafío estratégico.





6. INTEGRACIÓN Y FORTELECIMIENTO DEL SISTEMA TRIBUTARIO





La Defensoría del Contribuyente reafirma su compromiso con una articulación efectiva dentro del ecosistema tributario nacional. Mediante la colaboración con organismos públicos y la sociedad civil, se continuará promoviendo un sistema tributario más justo, transparente y respetuoso de los derechos fundamentales de las y los contribuyentes. Así también se promoverá el trabajo coordinado con el SII para abordar el establecimiento de criterios claros y transparentes para las y los contribuyentes en los distintos trámites que deben realizar. También se priorizará el trabajo para abordar un criterio estable y de conocimiento público respecto de las peticiones administrativas, instrumento que pueden utilizar los contribuyentes, entre otros fines, para corregir errores involuntarios en sus declaraciones.










VI. ANEXOS




ANEXO N°1: OFERTA PROGRAMÁTICA DE ACCIONES EDUCATIVAS

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
NEGOCIOS NO FORMALIZADOS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Ideas de Negocio y Negocios operativos	1. Informar sobre la Defensoría y los servicios que prestamos. 2. Dar a conocer los beneficios de la formalización. 3. Educar sobre el proceso de formalización y sus alternativas. 4. Explicar los derechos y deberes de los negocios formalizados. 5. Derechos de las y los contribuyentes.	Charlas presenciales u online 	1.1. Nociones básicas sobre formalización. 1.2. Paso a paso para la formalización. 1.3. Regímenes tributarios para PYMES y simplificados (IVA y RENTA). 4. Participación en ferias 5. Uso de MPE en actividades económicas y sus consecuencias. 6. Principales impuestos que afectan mi actividad económica (Dif. entre 1a y 2a categoría). 7. Regímenes simplificados en IDPC e IVA.	* PPT de charlas diferenciadas para género y migración. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Talleres prácticos 	1.4. Inicio de actividades ante el SII. 2. Contabilidad Simplificada	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material para RRSS 	Publicaciones a cargo de Comunicaciones (***): 1. Participación en ferias y TAE. 2. Promoción sección "Nuevos negocios" del PET. 3. Promoción material educativo específico del PET para este subgrupo. 4. Promoción herramienta "Orientador Tributario Web"	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material descargable (PET) 	1. Instructivo para solicitar TAE por internet. 2. Instructivo para el inicio de actividades. 3. Instructivos y planillas para Contabilidad Simplificada. 4. Instructivo para solicitar Régimen Simplificado de IVA. 5. Guía para la formalización (material físico).	* Generar material impreso para distribución a PM. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.



OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
NEGOCIOS NO FORMALIZADOS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Negocios de subsistencia	1. Informar sobre la Defensoría y los servicios que prestamos. 2. Dar a conocer los beneficios de la formalización. 3. Explicar cómo participar en ferias cumpliendo con la normativa tributaria. 4. Explicar las consecuencias tributarias del uso de los MPE. 5. Derechos de las y los contribuyentes.	Charla presencial u online 	1. Principales impuestos que afectan las actividades económicas (distinguir entre primera y segunda categoría). 2. Participación en ferias esporádicas. 3. Nociones básicas sobre formalización.	* PPT de charlas diferenciadas para género y migración. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material para RRSS 	Publicaciones a cargo de Comunicaciones (***): 1. Participación en ferias y TAE. 2. Promoción sección "Nuevos negocios" del PET. 3. Promoción material educativo específico del PET para este subgrupo.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material físico y descargable (PET) 	1. Guía para la formalización (material físico). 2. Instructivo para solicitar TAE por internet (descargable). 3. Manual para nuevos emprendimientos (descargable).	* Generar material impreso para distribución a PM. * Uso lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
		Acciones educativas comunes a todos los subgrupos	Asistencia online 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)		





OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
MICROEMPRESARIOS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Negocios en funcionamiento y negocios en crecimiento	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos. 2. Dar a conocer sus derechos como contribuyentes. 3. Explicar la forma de cumplir con sus obligaciones tributarias. 4. Entregar herramientas que permitan facilitar su cumplimiento tributario. 5. Capacitar en el seguimiento de sus distintos deberes tributarios (revisión de actuar de terceros).	Charla presencial u online 	1. Conociendo el Portal del SII. 2. ¿Estás al día con tus obligaciones tributarias? 3.1. Principales DDJJ para la operación renta. 3.2. Operación Renta. 3.3. Post operación renta. 4. Regímenes tributarios. 5. Tributación para PYMES (gral). 6.1. Principales obligaciones tributarias de Las PYMES: IDPC 6.2. Principales obligaciones tributarias de Las PYMES: IVA. 7. Tributación de los dueños de negocios.	* PPT de charlas diferenciadas para género y migración. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material físico o descargable (PET) 	1. Instructivo para modificar el RCV. 2. Instructivo para presentar F29 por internet. 3. Instructivo para presentar F29 sin movimiento por internet. 4. Instructivo para presentar F22 por internet. 5. Instructivos y plantilla para Contabilidad Simplificada. 6. ¿Estás al día con tus obligaciones tributarias? (material físico - vincularlo con la sección del PET).	* Material de apoyo diferenciado por género. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Talleres prácticos 	1. Conociendo el Portal del SII. 2. ¿Estás al día con tus obligaciones tributarias? 3. ¿Cómo declarar F29?	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
MICROEMPRESARIOS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Negocios en funcionamiento y negocios en crecimiento	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos. 2. Dar a conocer sus derechos como contribuyentes. 3. Explicar la forma de cumplir con sus obligaciones tributarias. 4. Entregar herramientas que permitan facilitar su cumplimiento tributario. 5. Capacitar en el seguimiento de sus distintos deberes tributarios (revisión de actuar de terceros).	Curso e-learning 	Curso: Tributación para PYMES	Curso compuesto por 3 módulos * IDPC y sus obligaciones accesorias. * IVA y sus obligaciones accesorias. * Tributación de los dueños del negocio.
				Material para RRSS 	Publicaciones a cargo de Comunicaciones (***): 1. Fechas relevantes Operación Renta. 2. Promoción sección "Mi Pyme" del PET. 3. Promoción material educativo específico del PET para este subgrupo.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Participación en ferias y eventos 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Asistencia online 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
PYMES	OFERTA PROGRAMÁTICA	Acciones comunes para todo el segmento	1. Atender requerimientos sobre temas de interés tributarios específicos y sectoriales. 2. Dar a conocer los derechos de los contribuyentes 3. Dar a conocer Defensoría y los servicios	Charla online 	A solicitud, temáticas relevantes a nivel sectorial o relacionadas con modificaciones legales. 1.1. Principales DDJJ para la Operación Renta. 1.2. Operación renta. 1.3. Post Operación renta. 2. Recursos y/o acciones de reclamación	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Participación en ferias o eventos 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Asistencia online 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.






OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
PERSONAS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Acciones comunes para el segmento de trabajadores (dependientes e independientes)	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos. 2. Dar a conocer las características del Impuesto Global Complementario. 3. Informar sobre los tipos de retenciones realizadas a los trabajadores. 4. Informar sobre el pago de contribuciones y la impugnación de las alzas de avalúo.	Charlas online 	1. Tributación del Impuesto Global Complementario. 2. ¿Cómo funciona la retención para trabajadores independientes? 3. Alzas de avalúo que afectan al Impuesto Territorial, y sus medios de impugnación (reclamo).	* PPT de charlas diferenciadas por territorialidad/ruralidad. * PPT de charlas diferenciadas por género y migración.
				Material para RRSS 	Publicaciones a cargo de Comunicaciones (***): 1. ¿Cómo revisar mi propuesta de Formulario 22? 2. Préstamo solidario. 3. ¿Cómo impugnar el alza de avalúo fiscal? 4. ¿Cómo y cuándo emitir Boletas de Honorarios? 5. Tributación de los creadores de contenidos en RRSS.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material descargable PET 	Publicaciones relacionadas con: 1. Otras rentas afectas a Impuesto Global Complementario. 2. Detalle de las retenciones realizadas los trabajadores. 3. Tributación de las rentas de bienes raíces 4. Tributación de los servicios prestados por RRSS. 5. Instructivo para emitir BH.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Asistencia online 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)	* Ingreso de solicitudes online o presencial Chile Atiende.
				Operativos en terreno 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Operativos en terreno enfocados en las facultades de la Defensoría y sus servicios.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS					
Segmento	SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
PERSONAS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Pensionadas(os)	Charla presencial 	1. Alzas de avalúo que afectan al Impuesto Territorial, y sus medios de impugnación (reclamo). 2. Requisitos y procedimiento para acceder al beneficio de personas mayores (BAM).	* PPT de charlas diferenciadas por territorialidad/ruralidad. * PPT de charlas diferenciadas por género.
			Material impreso 	1. ¿Cómo impugnar el alza de avalúo fiscal? 2. Requisitos y procedimiento para solicitar el BAM.	* Material impreso para distribución, con lenguaje inclusivo y no sexista.
			Asistencia online y presencial 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)	* Ingreso de solicitudes con asistencia presencial.
			Operativos en terreno 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Material impreso para distribución, con lenguaje inclusivo y no sexista.
		1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos y los derechos de las y los contribuyentes. 2. Informar sobre el pago de contribuciones y la impugnación de las alzas de avalúo. 3. Informar sobre el Beneficio Adulto Mayor (BAM).			

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS					
Segmento	Subgrupos	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
PERSONAS	Sociedad civil	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos y los derechos de las y los contribuyentes. 2. Informar sobre el sistema tributario y los principales impuestos que se pagan en Chile. 3. Impuestos que afectan la realización de las actividades más comunes y formalización.	Operativos en terreno 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
			Material descargable (Portal ET) 	1. Principales impuestos que se pagan en Chile y su importancia. 2. Tributación de las ventas y servicios prestados online. 3. Sistema tributario chileno.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista. * Folletos sobre la Defensoría
	Acciones comunes a todos los segmentos	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos y los derechos de las y los contribuyentes.	Material descargable (Portal ET) 	1. Defensoría, ¿Quiénes somos y como podemos ayudarte? 2. Catálogo de derechos de las y los contribuyentes. 3. Principales impuestos que se pagan en Chile.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista. * Material en distintos idiomas (ej. Creole, inglés, etc.).
			Material impreso 	1. Catálogo de derechos de las y los contribuyentes.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista. * Folletos y carteles para los operativos en terreno.
			Charla presencial u online 	1. Defensoría, ¿Quiénes somos y cómo te podemos ayudar?	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento		Subgrupos	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
PERSONAS	OFERTA PROGRAMÁTICA	Acciones comunes: NNA y Estudiantes de educación superior	1. Informar sobre la Defensoría, los servicios que prestamos y los derechos de las y los contribuyentes. 2. Informar sobre el sistema tributario y los principales impuestos que se pagan en Chile. 3. Impuestos que afectan la realización de las actividades económicas y nociones sobre la formalización (enfocado a futuros profesionales).	Charla presenciales en aula 	1. Sistema tributario chileno. 2. Principales impuestos que se pagan en Chile. 3. Actividades económicas afectas a impuestos y nociones sobre formalización (para estudiantes de educación superior)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista. * PPT diferenciada para alumnos de enseñanza media y estudiantes de educación superior.
				Material descargable (Portal ET) 	1. Principales impuestos que se pagan en Chile y su importancia. 2. Tributación de las ventas y servicios prestados online. 3. Sistema tributario chileno.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material audiovisual para RRSS 	1. Lo que necesitas saber del IVA. 2. Lo que necesitas saber del Impuesto a la Renta. 3. Lo que necesitas saber sobre el Impuesto a las herencias y donaciones. 4. Lo que necesitas saber sobre el Impuesto Territorial.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS						
Segmento			Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
OSFL	OFERTA PROGRAMÁTICA	Acciones comunes para todo el segmento	1. Dar a conocer la tributación especial de las distintas OSFL. 2. Asociación gremial/cooperativa: atender a sus asociados con la oferta programática de Mipyme y personas naturales.	Charla online 	1. Tributación de las Cooperativas. 2. Tributación Asociaciones Gremiales y Sindicatos. 3. Tributación de Corporaciones y Fundaciones. (*) Charlas para asociados.	Enfoque específico dependerá del segmento al que pertenezcan los agrupados. * Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Material impreso o descargable (*) 	1. Manual para formar Cooperativas (generar trabajo colaborativo con el Ministerio de Economía)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista
				Participación en ferias y eventos 	Asistencia particular de consultas presenciales (temáticas variadas)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
				Asistencia online 	Respuesta a consultas a través de Zendesk (servicio de Educación Tributaria)	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

OFERTA PROGRAMÁTICA ACCIONES EDUCATIVAS					
Segmento	SG	Objetivos	Acciones educativas	Temáticas relevantes	Trabajo enfoques específicos
FUNCIONARIOS	Servicios especializados (Tributarios)	1. Dar a conocer la Defensoría, los servicios que ofrecemos y los derechos de las y los contribuyentes.	Charla online 	1. ¿Qué es la Defensoría? Servicios que prestamos y derechos de las y los contribuyentes.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
		2. Entregar herramientas para que puedan derivar usuarios(as) a nuestros servicios.	Material físico 	1. Folleto de la Defensoría, los servicios que prestamos y forma de solicitarlos, sea presencial (oficinas Chile Atiende u online). 2. Catálogo de los derechos de las y los contribuyentes.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
	Servicios con usuarios(as) MIPYMES	1. Dar a conocer la Defensoría, los servicios que ofrecemos y los derechos de las y los contribuyentes. 2. Capacitar a las y los ejecutores de programas de nuestros Colaboradores externos para la orientación y derivación de usuarios y usuarias	Charla online 	1. ¿Qué es la Defensoría? Servicios que prestamos y derechos de las y los contribuyentes. 2. Temáticas tributarias dependiendo del ámbito de competencia del Servicio(*). * Formalización y tributación de las actividades económicas. * Término de Giro. * Obligaciones mensuales y anuales para MIPYMES.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
	Servicios con facilitadores sistema Zendesk	1. Dar a conocer la Defensoría, los servicios que ofrecemos y los derechos de las y los contribuyentes. 2. Entregar herramientas para que puedan derivar usuarios(as) a nuestros servicios. 3. Habilitar y capacitar a los funcionarios(as) a ingresar consultas de usuarios(as) al sistema Zendesk.	Capacitaciones online 	1. Rol de la Defensoría del Contribuyentes y servicios que prestamos. 2. Ingreso de solicitudes de servicios a través de la plataforma Zendesk (Chile Atiende). 3. Acciones educativas ofrecidas por la DEDECON (para que puedan implementar desde sus programas).	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.
	Acciones comunes a funcionarios(as) públicos		Curso e-learning 	1. ¿Qué es la Defensoría? Servicios que prestamos y derechos de las y los contribuyentes.	* Utilización de lenguaje claro y sencillo, inclusivo y no sexista.

ANEXO N° 2: CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Fecha	Organismo	Objetivo
Febrero 2025	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como la creación, difusión e intercambio de información, en el ámbito de los derechos y deberes de las y los contribuyentes, difundiendo la labor y servicios que presta la DEDECON especialmente entre las contribuyentes que forman parte de la oferta programática del SERNAMEG
Febrero 2025	Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	Regular el traspaso de información entre las partes, como asimismo regular el procedimiento de transmisión, la temporalidad y uso de datos e información que se señala y que disponen tanto la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño por un lado y la DEDECON por otro, en el cumplimiento de sus funciones conforme a la ley.
I	Instituto de Previsión Social	Generar acciones de coordinación y colaboración en el cumplimiento de los fines institucionales de las comparecientes, que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de cobertura, información y realización de servicios del Estado para la ciudadanía, conforme a sus respectivas competencias y en el marco de la Red de Atención ChileAtiende del IPS
Noviembre 2024	Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer acciones en las cuales ambas instituciones puedan colaborar mutuamente a fin de acercar a las empresas de base científica tecnológica, usuarias del Ministerio de CTCl y sus agencias, a través de actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en dicha materia, difundiendo la labor y los servicios que en conformidad a lo dispuesto en el Título V del artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210 prestará la DEDECON para las empresas de base científica tecnológica. - Promover y fomentar acciones que permitan la movilización de múltiples actores, capacidades y recursos con el propósito de implementar actividades de capacitaciones, información y orientaciones en materia tributarias. - Regular el traspaso de información entre ambas instituciones, para investigación y estudios con el fin de comprender el comportamiento de las empresas de base científica tecnológica.
Julio 2024	Instituto De Desarrollo Agropecuario.	Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como difusión de información a través de INDAP, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en dicha materia, difundiendo la labor y servicios que presta la DEDECON, en la forma detallada en la cláusula tercera y sexta siguientes, para los usuarios de INDAP que manifiesten interés y cumplan con los requisitos como contribuyentes para solicitar sus servicios.
Diciembre 2023	Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como creación y difusión de información a través de FOSIS, en el ámbito de los derechos y deberes de emprendedores/as en dicha materia, difundiendo la labor y los servicios que en conformidad a lo dispuesto en el Título V de la Ley 21.210 prestará la DEDECON para las personas usuarias de FOSIS. - Impulsar acciones que permitan la movilización de múltiples actores, capacidades y recursos con el propósito de implementar actividades de capacitaciones, información y orientaciones en materia tributarias. <p>Regular el traspaso de información entre ambas instituciones, para investigación y estudios con el fin de comprender el comportamiento de personas emprendedoras.</p>
Diciembre 2023	Servicio De Registro Civil E Identificación	Obtener información de la Base de Datos del Servicio, bajo la modalidad de conexión a su red corporativa, para los efectos de acceder a datos que serán utilizada dentro del marco de las competencias de la Defensoría.
Noviembre 2023	Centro de Conocimiento Tributario.	Prestar su patrocinio a la iniciativa de Centro de Conocimiento Tributario - CCT Chile SpA, de poner al alcance de los ciudadanos un instrumento que les permita obtener una mirada del escenario de los impuestos de Chile, con contenidos vigentes.
Noviembre 2023	Superintendencia de Insolvencia y reemprendimiento y la Defensoría del Contribuyente	Lograr acuerdos específicos de colaboración, intercambio y cooperación en las materias propias y comunes a ambas instituciones, que contribuyan al desarrollo, conocimiento y ejecución de proyectos dentro de los ámbitos de sus competencias legales, en especial, coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como creación, difusión e intercambio de información a través de la

Fecha	Organismo	Objetivo
		Superintendencia, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en dicha materia, difundiendo la labor y servicios que presta la DEDECON
Octubre 2023	Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros	<ul style="list-style-type: none"> - La ATTA se compromete a poner a disposición de la DEDECON los conocimientos, información pertinente sobre sus usuarios y desarrollos informáticos que posee en la digitalización de procesos administrativos, para la implementación de un sistema equivalente al SDIGPA en ese servicio. - Asimismo, se compromete a prestar asesoría informática y técnica durante el diseño, puesta en marcha y ejecución del sistema de digitalización que se implemente en la DEDECON. - La ATTA considerará cupos en los cursos de capacitación que pone a disposición de los TTA, para los funcionarios de la DEDECON, en materias de interés común. Como contrapartida, la DEDECON considerará cupos para los Jueces, Secretarios y funcionarios de los TTA, en los cursos de capacitación que entrega a sus funcionarios, en materias tributarias y aduaneras. El número de cupos se determinará en cada caso y se informará oportunamente a la otra institución.
Octubre 2023	Banco Estado	Regular la relación entre las partes con la finalidad de establecer un marco de colaboración, mediante el cual se puedan coordinar conjuntamente actividades de difusión de la labor y servicios que presta la DEDECON, para los clientes de BancoEstado que manifiesten interés y/o cumplan con los requisitos como contribuyentes para solicitar sus servicios; capacitaciones en materias tributarias y en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes; entregar herramientas, talleres y conocimiento a los clientes de BancoEstado y usuarios de la Defensoría del Contribuyente, con un especial foco en el desarrollo de las Empresas de Menor Tamaño de BancoEstado y personas naturales clientes de BancoEstado en conjunto con las y los usuarios atendidos por la Defensoría del Contribuyente.
Octubre 2023	PROPYME	Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como creación y difusión de información a través de PROPYME, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en materia tributaria, difundiendo igualmente la labor y servicios que presta la DEDECON, en la forma detallada en la cláusula tercera siguiente, para los adherentes de la Comunidad Empresarial PROPYME que manifiesten interés y cumplan con los requisitos como contribuyentes para solicitar sus servicios.
Marzo 2023	Municipalidad de la Pintana	Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como creación y difusión de información a través de talleres y charlas, sean estas en formato presencial u online, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en materia tributaria, difundiendo igualmente la labor y los servicios que presta la DEDECON, en la forma detallada en la cláusula tercera siguiente, para los clientes de la Municipalidad de La Pintana que manifiesten interés y cumplan con los requisitos como contribuyentes para solicitar sus servicios.
Marzo 2023	Dirección nacional del Servicio Civil	Colaborar y realizar acciones conjuntas coordinadas, necesarias y pertinentes para la realización de programas de formación transversal a través de proyecto "CAMPUS", sea a través de procesos de licitación pública, adquisición de servicios por compras coordinadas o bien mediante los cursos gratuitos, para permitir y concentrar una oferta de capacitación coordinada y transversal para los/las funcionarios/as públicos de la Administración Central del Estado.
Marzo 2023	Municipalidad de Ñuñoa	Coordinar conjuntamente actividades de capacitación, información y orientación en materias tributarias, así como creación y difusión de información a través del municipio, en el ámbito de los derechos y deberes de los contribuyentes en dicha materia, difundiendo la labor y los servicios que presta la DEDECON, en la forma detallada en la cláusula tercera siguiente, para los usuarios del municipio que manifiesten interés y cumplan con los requisitos como contribuyentes para solicitar sus servicios
Diciembre 2022	Servicio de Impuestos Internos	El SII permitirá el uso del mecanismo de autenticación denominado "Clave Tributaria", a la DEFENSORÍA, a fin de que sus usuarios o contribuyentes en general puedan acceder a la plataforma electrónica habilitada por esta última, debidamente identificados y con ello, tengan pleno acceso a los servicios y/o productos que se ponen a su disposición, para la adecuada defensa y resguardo de sus derechos.



WWW.DEDECON.CL