

Cuenta Pública 2026

— Informe de Gestión —



Cuenta Pública

I n f o r m e d e G e s t i ó n

— **2025** —

M A R Z O

CONTENIDO

I. Resumen Ejecutivo	06
II. Introducción	08
III. Estructura Organizacional	12
IV. Gestión Defensoría del Contribuyente	14
1. Protección y resguardo de las y los Contribuyentes	14
2. Promoción De La Educación Tributaria Y La Cultura Contributiva	25
3. Fortalecimiento del Sistema Tributario	28
4. Estudios	31
5. Experiencia usuaria	34
6. Posicionamiento y reconocimiento ciudadano	38
7. Relacionamiento	42
8. Género	44
9. Participación ciudadana	46
10. Ejecución Presupuestaria	48
V. Focos de gestión 2026	49
VI. Anexos	52

Una Defensoría comprometida con los derechos de los contribuyentes



En febrero del 2022, la Defensoría del Contribuyente (DEDECON) puso por primera vez a disposición de las personas sus servicios tributarios. Fue un hecho histórico que marcó un antes y un después en el ecosistema tributario. Fue el inicio de un importante trabajo de un organismo eminentemente técnico, que ha estado enfocado en la irrestricta defensa de los derechos de los contribuyentes.

Con el correr de los años miramos hacia atrás y nos sentimos profundamente orgullosos del camino recorrido. Construir un servicio público desde cero no es una tarea fácil. A pesar de las dificultades y obstáculos, consideramos que hemos logrado posicionar a la Defensoría del Contribuyente como un referente a nivel nacional y también latinoamericano. Las cifras y las evaluaciones externas así, al menos, lo avalan.

A la fecha, hemos atendido más de 6 mil requerimientos tributarios de distinta índole y hemos logrado llegar a más de 31 mil contribuyentes de todo Chile con charlas, capacitaciones y diálogos de educación tributaria.

Considerando como referencia el primer año completo de operación, que fue el 2023, el crecimiento en la prestación de Servicios al 2025 es de 436%. Precisamente, solo el año pasado recibimos 2.501 solicitudes en diversas temáticas tributarias. El crecimiento y avance periódico de las solicitudes que nos hacen demuestra la cercanía y confiabilidad que estamos alcanzando cada día con la ciudadanía.

Contamos con diversas herramientas y servicios en materia de defensa (judicial y administrativa), así como de educación y acompañamiento tributario. Nos hemos logrado posicionar, de manera responsable y profesional, en el espacio tributario, logrando ser una contraparte técnica respetada y de calidad ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas.

Todos estos logros y avances han sido posible gracias a un equipo multidisciplinar, que siempre ha puesto en primer lugar los derechos de los contribuyentes y el bien público. Comenzamos con cinco funcionarios y hoy ya tenemos un equipo de 78 personas, que atiende de Arica a Magallanes los requerimientos y necesidades de la ciudadanía en general. Nuestros servicios pueden ser solicitados de manera digital a través de la web www.dedecon.cl o bien directamente en una de las 202 oficinas de ChileAtiende.

Durante el último tiempo también hemos logrado consolidar una estrategia multisectorial, enfocada en promover un trabajo coordinado con representantes y organismos tanto públicos como privados. Así hemos podido llevar nuestros conocimientos en defensa y educación tributaria a los diferentes públicos objetivos de FOSIS, SERCOTEC, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, municipios de todo el país, fundaciones, Colegio de Contadores, Ministerio de Agricultura, entre muchos otros.

Todos estos logros y avances no sólo han sido reconocidos y valorados a nivel nacional, también hemos logrado traspasar las fronteras y nos hemos transformado en un referente a nivel latinoamericano, especialmente para aquellos países que no cuentan como un organismo público como el nuestro. Medios de comunicación y representantes de organismos de distintas naciones del continente han tomado contacto con nosotros, para conocer nuestro modelo, estrategias y logros. Eso, sin duda, nos llena de orgullo y nos anima a asumir que estamos avanzando en la senda correcta.

A través de la siguiente Cuenta Pública queremos mostrar los resultados de un trabajo serio y responsable, que ha estado enfocado en responder a las necesidades de contribuyentes, emprendedores y Pymes de todo el país. Tenemos mucho que contar y analizar, y también grandes desafíos por delante. El 2025 fue un año de consolidación de un trabajo ejemplar y confiamos que los años que se vienen seguiremos avanzando en esa misma ruta.

Nuestro desafío es consolidar este rol de excelencia técnica. Queremos ser una institución más cercana, más oportuna y con mayor impacto en la vida de las personas. Deseamos seguir fortaleciendo la defensa de derechos y la educación tributaria, pero también facilitando el debido cumplimiento tributario. Porque un sistema tributario más justo no solo se construye con normas, sino también con instituciones que generen confianza.

Esa es nuestra tarea, y ese es nuestro compromiso: fortalecer la defensa de los derechos de los contribuyentes, aportando además en educación y una cultura tributaria que vaya en beneficio de todas las personas.

Ricardo Pizarro Alfaro

Defensor Nacional del
Contribuyente

I. Resumen Ejecutivo

El año 2025 fue un período de consolidación institucional para la Defensoría del Contribuyente, marcado por la implementación de las nuevas atribuciones otorgadas a través de la Ley N°21.713 de Cumplimiento Tributario y por el fortalecimiento del rol de la Defensoría como garante de los derechos de las y los contribuyentes en todo el ecosistema tributario nacional.

Durante este período, la Defensoría profundizó su labor de protección y promoción de derechos, fortaleciendo la calidad y oportunidad de los servicios prestados. En particular, 2025 marcó el inicio de los servicios de Acompañamiento Tributario y Representación Judicial, permitiendo avanzar en el pilotaje e instalación de estos, con aprendizajes relevantes para el perfeccionamiento de los modelos de atención.

Inicio Pilotos 2025



Servicio
Acompañamiento



Servicio
Representación
judicial

Asimismo, la educación tributaria tomó un rol esencial durante el 2025. A través de la ejecución de charlas, talleres, asistencias a ferias, entre otras, se realizaron 386 actividades de educación tributaria en todas las regiones del país, entregando, apoyo a contribuyentes de distintos segmentos y en sus distintos ciclos de vida, reafirmando el compromiso institucional de "Promover la educación tributaria y cultura contributiva en la sociedad, en términos claros y sencillos."

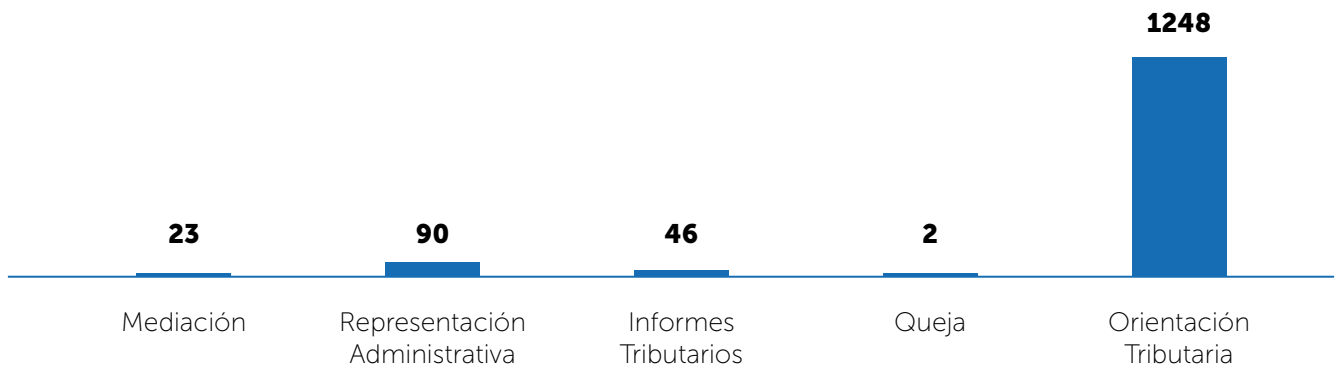
Educación Tributaria 2025

386
Actividades

13.587
Participantes

En cuanto a los servicios online, la institución ha acumulado más de 6.000 solicitudes de servicio, entre las cuales se destacan diversos casos exitosos que, incluso, han sido objeto de publicación en prensa nacional. De estos, el servicio de Orientación Tributaria continuó siendo el servicio más prestado por la Defensoría, confirmando la necesidad de los contribuyentes de contar con información clara y oportuna para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Gráfico N°1: Servicios Prestados 2025



La Defensoría continuó ejerciendo un rol activo en el fortalecimiento del sistema tributario, mediante la elaboración de informes, opiniones técnicas y solicitudes de aclaración, orientadas a identificar problemáticas estructurales, proponer acuerdos de mejoras y promover una administración tributaria más transparente, eficiente y respetuosa de los derechos de las y los contribuyentes. Es en este sentido el 2025 se incorporó la participación ciudadana en la elaboración de informes con representantes de contribuyentes, académicos, colegios técnicos, asociaciones gremiales, entre otros. Esto sirvió para identificar y discutir los problemas que puedan afectar en la materia a un grupo, sector o a la generalidad de contribuyentes.

Desde la Representación Administrativa y Judicial hoy se permite resguardar de manera más integral los derechos de las y los contribuyentes frente a actuaciones u omisiones de los órganos de la administración tributaria, contribuyendo a equilibrar la relación entre el Estado y la ciudadanía, especialmente en el caso de personas naturales, micro, pequeñas y medianas empresas.

Imagen N°1: Representación Administrativa – Tipos de recursos



Petición Administrativa



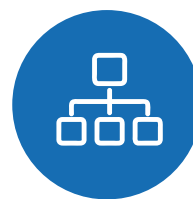
Reposición Administrativa Voluntaria



Revisión de la Actuación Fiscalizadora



Recurso de resguardo



Recurso Jerárquico

En términos de experiencia usuaria, la cobertura territorial presenta un comportamiento equilibrado, con una distribución regional coherente con la población del país. Por otro lado, se identifican desalineaciones relevantes entre los perfiles alcanzados por las Actividades de Educación Tributaria y los usuarios de servicios online. En particular, en las actividades educativas se concentra una mayor participación de mujeres (84,6%), mientras que servicios online son solicitados principalmente por hombres (54%). Asimismo, el 65,9% de las solicitudes online proviene de personas con educación universitaria o superior y en las actividades de educación tributaria alcanzan solo al 43,1% de este segmento, lo que evidencia una oportunidad de mejorar la segmentación y convocatoria.

Finalmente, la gestión interna de la Defensoría estuvo marcada por el crecimiento y fortalecimiento de las áreas de negocio, aumentando la cantidad de, con el propósito de seguir fortaleciendo la atención de las y los usuarios, así como de consolidar la presencia de la Defensoría en el territorio nacional, mediante el desarrollo de diversas actividades.

II. Introducción

La creación de la Defensoría del Contribuyente, a través 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, tiene como objetivo 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.

La Defensoría es creada con la facultad inicial de abordar discrepancias administrativas relacionadas con la tributación fiscal interna, frente al Servicio de Impuestos Internos (SII). No obstante, con la promulgación de la Ley N° 21.713 sobre Cumplimiento Tributario, se amplían sus atribuciones, permitiéndole prestar los servicios de orientación y representación administrativa también ante la Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas (Aduanas). Asimismo, la normativa incorporó la posibilidad de representar judicialmente a las y los contribuyentes en casos de vulneración de derechos por parte del SII o de Aduanas. De este modo, la Defensoría fortalece su rol en la protección de los derechos de las y los contribuyentes en todo el ecosistema tributario.

Los servicios que presta la Defensoría del contribuyente consisten en:

01



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 (SII), Tesorería General de la República (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas (Aduanas).

02



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.

03



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.

04



Recepción y Gestión de Quejas:

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

05



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.

06



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, y entregando material educativo contingente, con lenguaje claro, inclusivo y no sexista.

07



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 Aduanas, que vulneren los derechos de los contribuyentes.

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS:

Las Definiciones Estratégicas constituyen un pilar fundamental para la administración y el desarrollo de la institución, en tanto orientan el quehacer institucional, establecen prioridades y proporcionan un marco de referencia común para la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. A través de ellas, se define con claridad el propósito institucional, así como los principios, focos de acción y desafíos que guiarán su actuación en el corto, mediano y largo plazo.

En este contexto, las Definiciones Estratégicas permiten traducir la misión y visión institucional en objetivos que orientan la planificación institucional, la formulación de programas y la ejecución de iniciativas. Estos objetivos actúan como un eje articulador entre los lineamientos estratégicos y la gestión operativa, asegurando coherencia entre los compromisos institucionales y las acciones desarrolladas por las distintas áreas y equipos de trabajo.

Finalmente, este marco estratégico contribuye a fortalecer la coherencia interna y la alineación institucional, facilitando el trabajo colaborativo, la coordinación entre unidades y el compromiso del funcionariado con los objetivos comunes. De este modo, las Definiciones Estratégicas no solo orientan la gestión, sino que también refuerzan la identidad institucional y la generación de valor público, en coherencia con las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

En el caso de la Defensoría del Contribuyente, para el 2025 se determinan las siguientes Definiciones Estratégicas.



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

01

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.

02

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.

03

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.

04

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.

III. Estructura Organizacional

La Defensoría del Contribuyente ha estado en constante crecimiento desde su creación. Al 31 de diciembre del 2025, la dotación alcanzaba 77 funcionarias y funcionarios más 3 integrantes del Consejo de la Defensoría del Contribuyente.

La institución se estructura orgánicamente bajo la dirección del Defensor Nacional del Contribuyente, apoyado por un Consejo Asesor, una Subdirección, y tres divisiones encargadas de la provisión de servicios a la ciudadanía. Complementariamente, cuenta con una división, un departamento y cuatro unidades dedicadas a funciones de soporte transversal, que permiten asegurar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento institucional.

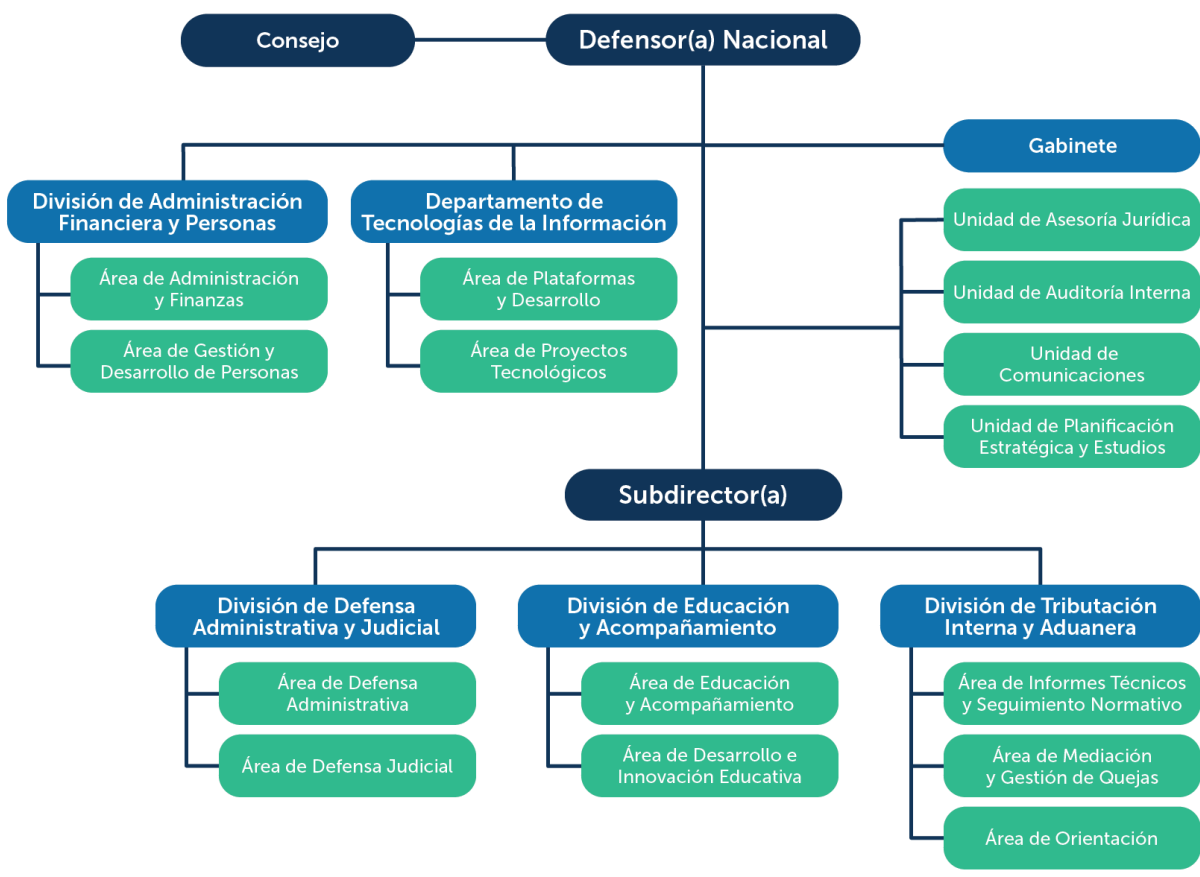
El rol del **Defensor Nacional del Contribuyente**, el cual está definido por Ley, es la dirección y administración superior de la Defensoría. Este cargo fue provisto mediante proceso de selección de Alta Dirección pública, nombrando, el 29 de mayo de 2023 a don Ricardo Pizarro Alfaro.

En cuanto al **Subdirector**, es el encargado de asesorar y apoyar al Defensor en el ejercicio de sus funciones. Este cargo fue provisto mediante proceso de selección de Alta Dirección pública, nombrando, el 01 de mayo de 2024 a 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.

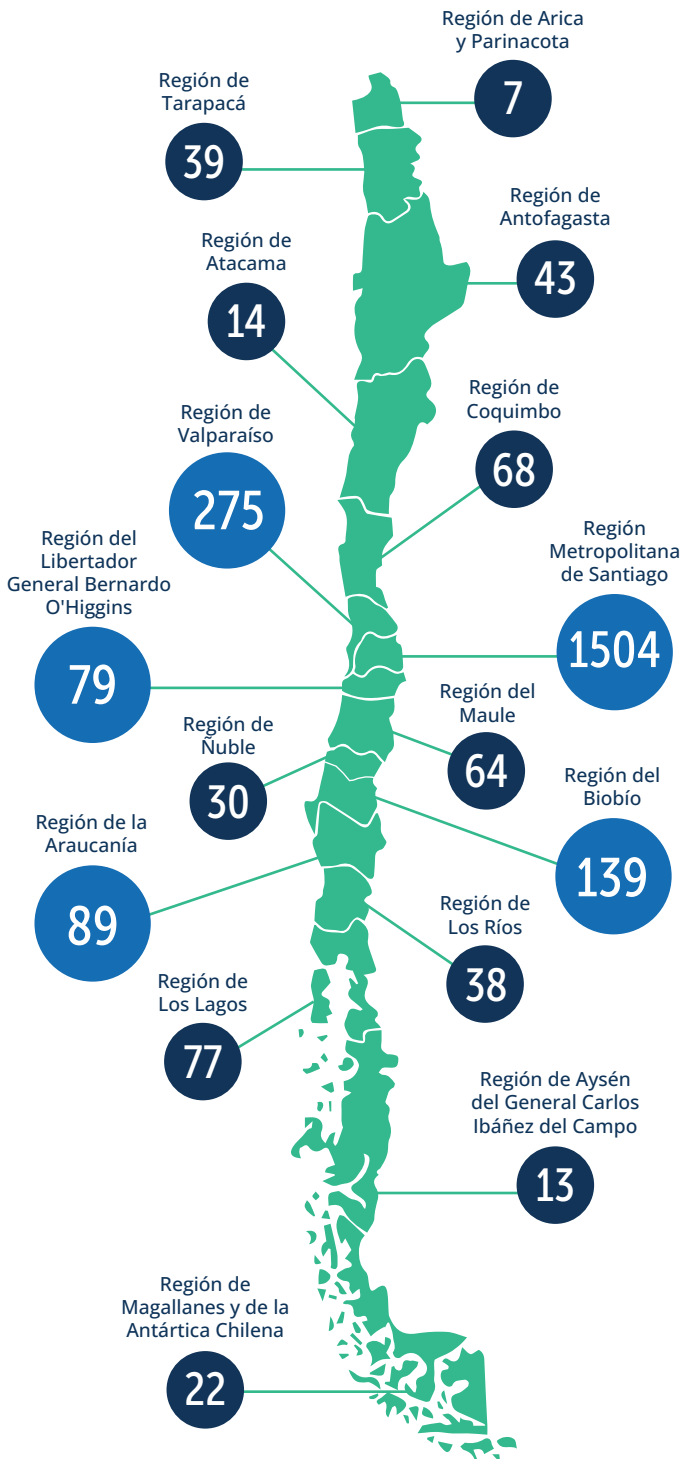
A continuación, se presenta la estructura interna de la Defensoría, representada en su organigrama:

Imagen N°2: Organigrama Defensoría del Contribuyente



IV. Gestión Defensoría del Contribuyente

1. Protección y resguardo de las y los Contribuyentes



1.1. Solicitudes de Servicio 2025

Con el propósito de garantizar la protección y el resguardo efectivo de los derechos de las y los contribuyentes, la Defensoría del Contribuyente dispone a la ciudadanía un conjunto de servicios:

- 1) Orientación Tributaria,
- 2) Mediación ante el SII,
- 3) Representación administrativa,
- 4) Recepción y gestión de quejas,
- 5) Informes y opiniones técnicas
- 6) Acompañamiento tributario y
- 7) Representación judicial, asegurando en todo momento su continuidad técnica y operativa.

De esta manera, las solicitudes de servicio reflejan el alcance de la Defensoría en regiones, evidenciando el trabajo de posicionamiento y reconocimiento de la Defensoría como garante de los derechos de las y los contribuyentes. La distribución de solicitudes a nivel regional se evidencia en el mapa.

En términos generales, todas las regiones del país han solicitado servicios a la Defensoría del Contribuyente. Asimismo, considerando como referencia el primer año completo de operación (2023), se observa un crecimiento sostenido en la cantidad de solicitudes ingresadas, según Tabla N°1. Destacan particularmente el crecimiento registrado en las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Valparaíso, La Araucanía y Magallanes, donde superando el 150%.

Tabla N°1: Regiones con crecimiento superior a 100% (2023 – 2025)

Región de Magallanes Y De La Antártica Chilena	Incremento 2023 - 2025
Región De Tarapacá	225%
Región de Coquimbo	162%
Región De Valparaíso	209%
Región Del Maule	121%
Región Del Biobío	162%
Región de La Araucanía	187%
Región de Los Lagos	148%
Región de Magallanes Y De La Antártica Chilena	214%

Principales materias consultadas

En relación con las materias más recurrentes consultadas por las y los contribuyentes, se observa que estas reflejan de manera consistente las principales dudas, dificultades y brechas que enfrentan al interactuar con la administración tributaria. Estas solicitudes permiten identificar desafíos en aquellos ámbitos donde las y los contribuyentes presentan mayores incertidumbres.

Dentro de los temas que, con mayor frecuencia, motivan a las y los contribuyentes a solicitar servicios a la Defensoría del Contribuyente se encuentran: Impuesto a la renta, Ciclos de vida e Impuesto territorial.

Este conocimiento nos permite analizar patrones de comportamiento y mejoras institucionales orientadas a las necesidades de las y los contribuyentes que solicitan servicios a la Defensoría del Contribuyente.

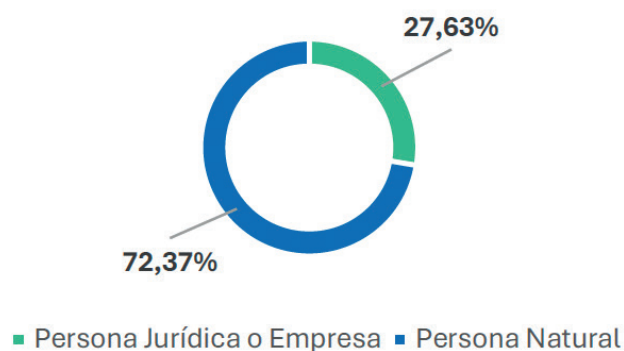
A continuación se describen las principales materias consultadas:

Materia del Ticket	Total solicitudes 2025
Impuesto a la Renta	32%
Ciclo de Vida	18%
Impuesto Territorial	17%
Impuesto al Valor Agregado	13%
TGR	9%
Código Tributario	7%
Otras materias	4%

Caracterización de usuarios.

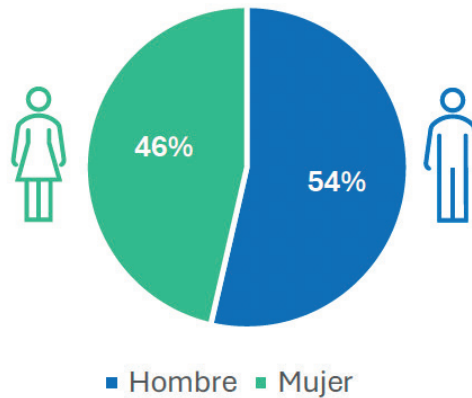
El perfil de los usuarios durante el año 2025 evidencia que las personas naturales concentran la mayor parte de las solicitudes de servicio, superando ampliamente a las personas jurídicas. En efecto, 7 de cada 10 solicitudes fueron realizadas por personas naturales.

Gráfico 2: Solicitudes de servicio por tipo de contribuyente



Del grupo de personas naturales, que representa el 72 % del total de solicitudes, un 46 % corresponde a mujeres, lo que evidencia una distribución equilibrada por sexo. Esta distribución permite evaluar acciones difusión y acompañamiento que consideren las particularidades y necesidades de ambos segmentos.

Gráfico N°3: Solicitudes de Servicio de Personas naturales por sexo



1.2 Servicios Prestados

Desde su creación al 31 de diciembre de 2025, la Defensoría ha prestado 4.052 servicios, mostrando un crecimiento sostenido a lo largo de sus cuatro años de funcionamiento. Continuando con la referencia del primer año de operación (2023) el crecimiento en la prestación de Servicios al 2025 es de 436%



Durante el año 2025, la Defensoría prestó 1.409 servicios en modalidad online, lo que contribuyó a consolidar y fortalecer su rol en la protección y defensa de los derechos de las y los contribuyentes. Esta distribución se puede visualizar en la siguiente tabla:

Servicio	Prestado 2025	Acumulado al 2025	% del total Acumulado
Orientación Tributaria	1.248	3.735	92,2%
Representación Administrativa	90	191	4,7%
Informes Tributarios	46	88	2,2%
Mediación	23	35	0,8%
Queja	2	4	0,1%
Total	1.409	4.053	100%



Orientación y Apoyo Tributario:

Este es el servicio que se presta con mayor frecuencia, 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.

El Servicio de Orientación y Apoyo Tributario brinda asistencia a los contribuyentes en materias tributarias, proporcionando cursos de acción claros para resolver dudas, conflictos o discrepancias con el Servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas. Entre las áreas más consultadas destacan el Impuesto a la Renta, el Impuesto Territorial y el ciclo de vida del contribuyente.



Representación Administrativa:

Este servicio corresponde a la facultad de la Defensoría para representar a las y los contribuyentes en la interposición y tramitación de recursos ante el Servicio de Impuestos Internos, la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas, está disponible para empresas con régimen ProPyme, cuyos ingresos brutos percibidos o devengados del giro del año anterior a realizar la solicitud, no excedan las 2.400 UF y para personas naturales que en el año anterior al de la solicitud, hayan obtenido rentas netas no superior a las 30 UTA.

La Representación Administrativa se caracteriza por la realización de gestiones que buscan agotar todas las instancias administrativas disponibles, con el fin de obtener una respuesta favorable para las y los contribuyentes frente a las discrepancias que enfrentan con la administración tributaria, es así como el año 2025 este servicio alcanzó un 70,29% de resultados favorables para los contribuyentes, lo que manifiesta una asistencia tributaria, que promueve el cumplimiento normativo, fortalece la confianza ciudadana y asegura que procesos complejos sean comprendidos y gestionados de manera justa, eficiente y accesible para todos los contribuyentes.

Las gestiones administrativas se traducen en los siguientes recursos:



Petición Administrativa:

Son solicitudes que requieren una acción o respuesta del Servicio de Impuestos Internos. Las temáticas más abordadas en las peticiones administrativas son impuesto territorial, en materias de avalúo y contribuciones, e impuesto a la renta, para casos de rectificaciones de declaraciones de renta.



Reposición Administrativa Voluntaria (RAV):

Son aquellas solicitudes que se interponen ante el mismo SII, que emitió la decisión que se quiere impugnar, con el fin de que revise su propia decisión.



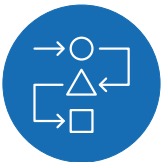
Revisión de la Actuación Fiscalizadora (RAF):

Es la facultad de cada Director Regional del SII para resolver administrativamente los asuntos tributarios y corregir de oficio o a petición de parte, los vicios o errores detectados en resoluciones, liquidaciones o giros de impuestos.



Recurso de Resguardo:

Es un mecanismo para reclamar ante un Director Regional del SII cuando un contribuyente considera que sus derechos han sido vulnerados producto de un acto u omisión del Servicio.

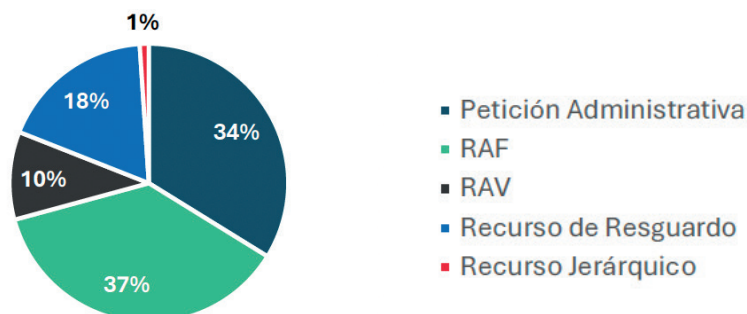


Recurso Jerárquico:

Este recurso permite escalar la discusión ante el Director Nacional del Servicio de Impuestos Internos (SII) ante un vicio o error de derecho en la aplicación de las leyes o instrucciones cometidas en una resolución RAV y que afecten esencialmente la decisión.

Los recursos presentados al 2025 se distribuyen de la siguiente manera:

Gráfico N°4: Distribución recursos presentados al 2025





Mediación ante el SII:

Este servicio se encuentra orientado a la resolución colaborativa de controversias entre contribuyentes y la administración tributaria, actuando como tercero imparcial. Su finalidad es facilitar espacios de diálogo que permitan alcanzar soluciones oportunas, eficientes y ajustadas a derecho, evitando llevar a cabo un procedimiento administrativo o judicial para resolver un conflicto y promoviendo el respeto de los derechos del contribuyente.

Para los contribuyentes, la mediación representa una alternativa concreta para abordar sus controversias de manera más ágil, evitando su prolongación y los costos asociados a instancias administrativas o judiciales más complejas.

Por su parte, la Defensoría, como tercero imparcial en el procedimiento de mediación promueve tanto el cumplimiento tributario de los contribuyentes como asimismo la protección de sus derechos.

Durante el año 2025, este mecanismo experimentó un avance significativo en su implementación. En efecto, en marzo del mismo año, el Servicio de Impuestos Internos impartió instrucciones mediante la Resolución Exenta N°29, que establece criterios para la proposición, negociación y aceptación de las bases de acuerdo en el procedimiento de mediación.

Al cierre del 2025 se concluyeron un total de 23 mediaciones, consolidando este mecanismo como una herramienta relevante para la resolución colaborativa de controversias tributarias.



Recepción y gestión de Quejas:

Este servicio busca la protección y restitución de los derechos de los contribuyentes frente a actuaciones u omisiones de la administración tributaria que puedan afectarlos.

A través de este servicio, los contribuyentes cuentan con una vía formal para denunciar situaciones en las que estimen vulnerados sus derechos, permitiendo que la Defensoría intervenga activamente mediante el análisis del caso, la solicitud de antecedentes al Servicio de Impuestos Internos y la emisión de recomendaciones dirigidas a corregir las situaciones detectadas.



Representación Judicial:

Este servicio comenzó a inicios del año 2025 y corresponde a la acción de la Defensoría del Contribuyente en el ejercicio del reclamo por vulneración de derechos ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros (TTA), procedimiento jurisdiccional orientado a la tutela de las garantías de las y los contribuyentes.

Este servicio contempla procesos cuya tramitación puede extenderse entre un año y medio y dos años, al cierre del año 2025, se encuentran más de 20 casos en trámite bajo representación judicial de la Defensoría lo que representa un logro significativo para los contribuyentes ya que le permite acceder por primera vez a la defensa en tribunales, brindando acceso y reduciendo barreras para quienes más lo necesitan.

1.3 Nuestros servicios y su impacto en los contribuyentes

Los servicios de la Defensoría se vivencian en historias que día a día afecta a los contribuyentes, nuestro objetivo es facilitar el acceso, resolver dudas de manera oportuna y acompañar a cada persona en el ejercicio de sus derechos tributarios.

Así lo demuestra el caso de una contribuyente que se originó en una fiscalización por "justificación de inversiones" del Año Tributario 2021. El SII emitió una citación durante noviembre de 2022. Al no registrar respuesta dentro del plazo, se dictó una liquidación (determinación de impuestos adeudados) en abril de 2023, determinando un impuesto por \$122.149.377.

La defensa particular previa de la contribuyente sostuvo de manera reiterada ante el SII que el origen de los fondos era trazable y debidamente respaldado, argumentando que provenían de un anticipo pagado por un cliente del rubro, depositado en una cuenta en dólares y utilizado posteriormente en diversas operaciones. Para ello, se acompañaron facturas, órdenes de compra y otros documentos que daban cuenta del flujo financiero. No obstante, no lograron desvirtuar completamente la liquidación.

El conflicto escaló a su punto más crítico en octubre de 2024, cuando la Tesorería General de la República embargó \$111.399.178 desde una cuenta bancaria de la contribuyente, lo que generó la paralización de operaciones, la necesidad de recurrir a financiamiento externo y un severo impacto financiero y operativo para la contribuyente.

La intervención de la Dedecon comenzó en julio de 2025, cuando la contribuyente solicitó apoyo institucional. Tras asumir su representación, la Defensoría realizó un análisis de los antecedentes, detectando vicios y errores en la liquidación, identificando la aplicación de impuestos improcedentes y el uso de fundamentos de hecho erróneos, aspectos que eran plenamente demostrables. En virtud de los antecedentes, la Dedecon presentó una nueva solicitud de Revisión de la Actuación Fiscalizadora (RAF), solicitando dejar sin efecto tanto la liquidación como el giro asociado.

El 6 de noviembre de 2025, el SII acogió el recurso, resolviendo "Ha Lugar" a la presentación y ordenando anular íntegramente los actos administrativos cuestionados. Como resultado, el saldo pendiente de \$53.061.377, remanente tras gestiones previas, fue eliminado en su totalidad, quedando la deuda en \$0.

En otra ocasión un contribuyente tras cometer algunos errores en su declaración de renta acumuló una multa millonaria con el SII, por lo que recurrió a la Defensoría del Contribuyente para solicitar orientación y apoyo.

El caso se originó a raíz de una liquidación emitida por el SII, correspondiente al Año Tributario 2018, en la que se determinaron diferencias por concepto de Impuesto Global Complementario al 01-07-2021 de \$106.022.254. Lo anterior, debido a que el contribuyente declaró erróneamente rentas atribuidas y créditos asociados en su Formulario 22.



En este contexto, el Servicio eliminó el crédito declarado por considerar que no contaba con respaldo suficiente (al no existir la Declaración Jurada correspondiente), pero mantuvo las rentas atribuidas que debían estar sustentadas en la misma declaración, generando así una diferencia de impuesto de aproximadamente \$65 millones, más reajustes, intereses y multas

Frente a esta situación y tras analizar técnicamente los antecedentes, la Defensoría presentó ante el SII una solicitud de Revisión de la Actuación Fiscalizadora (RAF), impugnando la liquidación y solicitando, la validación de una declaración rectificatoria que permitiera corregir la información errónea ingresada por el contribuyente. Tras revisar los antecedentes, el SII acogió íntegramente lo solicitado por la Dedecon, dejando sin efecto tanto la liquidación como el giro asociado, y validando la rectificatoria del Formulario 22, con ello el contribuyente quedó exento de pagar una multa de más de 100 millones, y puede ejercer su derecho a rectificar frente a la administración tributaria con un resultado favorable.

En otra oportunidad se acercó a la Defensoría un ingeniero en Prevención de Riesgos, su caso se originó en junio del 2024, luego que realizara unos trabajos de manera independiente para un cliente. Al no emitir la correspondiente boleta de honorarios, el SII decidió aplicarle una multa y notificó la clausura de su domicilio en San Miguel, considerando que era su dirección personal para los efectos de sus boletas de honorarios.

El afectado alegó haberse guiado por información que el propio Servicio de Impuestos Internos registraba en su página web, donde mencionaba que existía un plazo de hasta 90 días para emitir las boletas de honorarios. Sin embargo, los alegatos del contribuyente no tuvieron efectos positivos y el SII decidió aplicarle las sanciones monetarias más altas contempladas en la ley.

La Defensoría del Contribuyente lo apoyó para solucionar su situación, para lo que se intentó resolver la situación directamente con el SII, pero no se llegó a acuerdo, por lo que se decidió llevar el caso hasta el Tribunal Tributario Aduanero (TTA), donde resolvió a favor del reclamo de vulneración a derechos.

El juez del Tribunal declaró sin efecto la infracción, debido a que se logró corroborar que efectivamente el SII había entregado información errónea a través de su página web, siendo ello una vulneración de derechos importante para el contribuyente quien siempre debe recibir la información actualizada y certera por parte de la autoridad fiscal.

Este caso sienta un precedente relevante sobre la importancia que tiene la información que pone la autoridad fiscal al servicio de los contribuyentes, la cual debe estar actualizada, y no puede llevar a confusiones o a adoptar malas decisiones respecto a los deberes tributarios.

Estos son uno de los tantos casos que atiende la Defensoría. Detrás de cada uno de estos problemas, hay personas que necesitan respuestas y soluciones ante una interpretación fiscal que los afecta. En esas instancias, la Defensoría, orienta, apoya y defiende a los contribuyentes. Su compromiso es uno solo, resguardar los derechos de las y los contribuyentes, y que nadie quede en desprotegido frente a la administración tributaria.



1.4 Qué dicen nuestros usuarios

"El servicio entregado fue excelente y de calidad, la abogada muy atenta a mi caso y en todo momento estuvo en contacto, así que no habría nada para mejorar ya que todo fue muy bueno" (Orientación,2025)

"Solo quiero felicitarlos por sus gestiones, excelente atención, trato y comunicación. Logré resolver mi caso después de varios intentos sola. Me siento muy agradecida."
(Representación,2025)

"Muy eficiente, rápido en los plazos conversados. La funcionaria que vio mi caso extraordinariamente clara, muy gentil y eficiente. Solamente agradecimiento a la asesoría, y lo primero y principal que SII aclaró y modificó Certificados de Avalúo Detallado" (Orientación,2025).

"En relación a la Defensoría del Contribuyente. Estoy muy satisfecho con los resultados con la respuesta de la DEDECON, se han portado excelente conmigo, en ningún momento me han dejado solo para tratar de dar respuesta a mi solicitud, y yo como contribuyente seguir trabajando y avanzando en mi Vida de Emprendedor, sin seguir cometiendo errores dado a la Educación que ellos, en el proceso, van enseñando y explicando. desde ya muy agradecidos. Ojalá puedan felicitar al equipo humano y a estos profesionales de mi Parte. Muchas Gracias defensoría del Contribuyente"
(Orientación, 2025)

"Hasta ahora ha sido todo muy diligente. Me he llevado una impresión muy buena. Me han ayudado en todo lo que he necesitado. Es muy bueno conversar con alguien que entienda tu situación y te ayuda a clarificar todo."
(Orientación, 2025).

"Desde mi perspectiva como cliente y usuario, el servicio superó mis expectativas. Considero que esta institución era necesaria y que entrega un gran valor a la comunidad, tanto para comprender la complejidad de los procesos que se han incorporado en el último tiempo por el SII como para facilitar el acceso a información que antes habría sido impensado solicitar."
(Orientación,2025)

"Junto con saludarles, quisiera expresarles, de manera sincera y profunda, mi reconocimiento por el trabajo realizado en el análisis y acompañamiento de nuestra presentación. [...] Su apoyo no solo orienta técnicamente, sino que otorga tranquilidad, confianza y certeza jurídica, aspectos fundamentales en procesos de esta naturaleza. Reciban mi más sincero agradecimiento y reconocimiento por su profesionalismo, dedicación y calidad humana."
(Opinión técnica, 2025)

2. Promoción de la Educación Tributaria y la Cultura Contributiva



1.1. Solicitudes de Servicio 2025

Uno de los pilares estratégicos de la Defensoría del Contribuyente es entregar Educación tributaria a Contribuyentes, con la finalidad de que estos conozcan tanto sus deberes, como sus derechos y de esta manera ser partícipes de manera oportuna y correcta, en el ecosistema tributario. Es así como las actividades educativas están orientadas a promover en los contribuyentes una interacción oportuna y correcta con la administración tributaria, con el fin de desmitificar las dificultades y barreras que suelen derivar del desconocimiento normativo

Durante 2025, la gestión se centró en temáticas de alta contingencia, tales como la formalización de un emprendimiento, la tributación en ferias libres, la Ley de Cumplimiento Tributario y los regímenes para PYMES. Estas actividades se ejecutan bajo un modelo de lenguaje sencillo, inclusivo y con un marcado enfoque de género, asegurando que el mensaje llegue de forma efectiva a todos los sectores.

Con un despliegue nacional que alcanzó la totalidad de regiones del país, la Defensoría realizó más de 350 actividades (presenciales y online), colaborando con la sociedad civil, microemprendedores y centros educativos.

Desde su creación hasta diciembre de 2025, la institución suma ya 734 actividades educativas con 31.619 participantes, consolidando un crecimiento sostenido en su alcance y compromiso educativo.

Gráfico N°5: Total Actividades de Educación Tributaria (2022 al 2025)

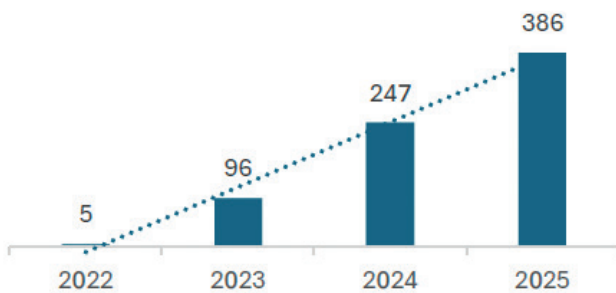
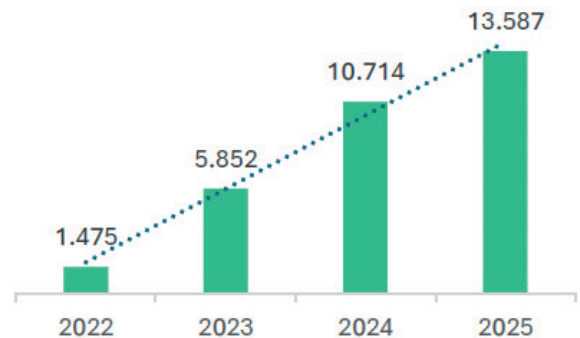


Gráfico N°6: Total Participantes en Actividades de Educación Tributaria (2022 al 2025)



2.2. Acompañamiento

El Servicio de Acompañamiento Tributario comenzó a implementarse durante el año 2025 como una nueva atribución de la Defensoría del Contribuyente, en el marco de la Ley N°21.713 sobre Cumplimiento Tributario.

Este servicio está orientado a personas y entidades que se incorporan recientemente al sistema tributario, ya sea porque han iniciado actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, prevean hacerlo en el corto plazo o son comerciantes de ferias libres.

Durante el año 2025, el Servicio de Acompañamiento toma el nombre "Emprendo Contigo", alcanzando un total de 1.256 personas inscritas, consolidándose como una estrategia relevante de apoyo a emprendedores y contribuyentes. En este período, se realizó la migración formal del proceso de inscripción hacia un formulario institucional disponible en el sitio web de la Defensoría del Contribuyente (www.dedecon.cl), lo que permitió recopilar información para reorganizar el programa en cuatro subgrupos específicos:

- Programa Formalizados de primera categoría
- Programa No Formalizados
- Programas formalizados de segunda categoría
- Programa Ferias Libres

La segmentación posibilitó una atención más focalizada y acorde a la realidad tributaria de cada grupo.

En el marco de su ejecución durante el 2025, se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento, que incluyeron reuniones sincrónicas y la elaboración de materiales audiovisuales, los cuales cumplieron un rol complementario en la entrega de información y apoyo a las y los usuarios de cada programa.



2.3. Página Web Educación Tributaria

Una iniciativa relevante orientada a fortalecer la educación tributaria y promover la cultura contributiva es la plataforma web de Educación Tributaria de la Defensoría del Contribuyente. Este espacio digital se ha consolidado como una herramienta complementaria a las acciones presenciales, permitiendo ampliar el alcance de las actividades formativas y acercar información tributaria a un público más diverso.



La plataforma tiene como objetivo principal facilitar el acceso a información clara, precisa y actualizada a las y los contribuyentes que, por razones de tiempo, ubicación o disponibilidad, no pueden participar en instancias formales de capacitación. De este modo, contribuye a reducir brechas de información, fortalecer el conocimiento tributario básico y apoyar la toma de decisiones informadas por parte de la ciudadanía.

A través del sitio web <https://educacion.dedecon.cl/>, la Defensoría pone a disposición una variedad de recursos educativos, tales como material de apoyo descargable, instructivos para la realización de trámites online y contenidos explicativos sobre materias tributarias relevantes. Estos recursos están diseñados para fomentar la autoeducación, permitiendo a las y los contribuyentes acceder de manera autónoma a información confiable y mantenerse actualizados respecto de sus derechos y obligaciones tributarias.

Como resultado de esta estrategia digital, la descarga de contenido ha evidenciado las principales necesidades de información de las y los contribuyentes, confirmando la relevancia de este canal como apoyo efectivo al cumplimiento tributario y al fortalecimiento de la relación entre la Defensoría y la ciudadanía.

Los tres contenidos más descargados son:

Manual sobre obligaciones tributarias:

Para recién formalizadas(os) que no conocen las obligaciones tributarias que deben cumplir o cómo cumplirlas. Ayuda para entenderlas mejor y para facilitar su cumplimiento.



Comparativo Regímenes tributarios del impuesto de primera categoría

Comparación entre los regímenes tributarios a los cuales pueden optar los contribuyentes del Impuesto de Primera Categoría (IDPC), y sus principales características.



Instructivo para solicitar tributación simplificada de IVA

Detalla sus requisitos y principales características y un paso a paso para solicitar este régimen en el sitio web del SII.



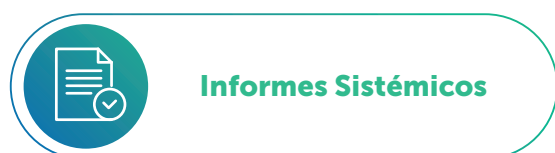
3. Fortalecimiento del Sistema Tributario

La Defensoría del Contribuyente cuenta con atribuciones para detectar eventuales problemáticas, necesidades y vulneraciones de carácter sistemático que puedan afectar los derechos de los contribuyentes, buscando soluciones participativas y gestionando con las autoridades fiscales correspondientes un efectivo resguardo de los derechos y aplicación de la Ley. Para ello, la Defensoría del Contribuyente puede elaborar:

- Opiniones técnicas sobre regulación administrativa y normativa tributaria.
- Informes sistémicos sobre prácticas, actos o criterios que puedan vulnerar la ley o los derechos de los contribuyentes
- Solicitudes de aclaración
- Propuestas de modificación de normativa tributaria
- Participación en consultas públicas de instituciones tributarias.

A través de estos documentos, la institución identifica, analiza y propone soluciones a diversas falencias operativas, normativas o tecnológicas que impactan negativamente en la adecuada administración y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Al respecto destacan los **Informes Sistémicos**, instrumentos mediante los cuales se canalizan brechas y problemas que afecten los derechos de las y los contribuyentes y se promueven soluciones técnicas y operativas, con la finalidad de contribuir al perfeccionamiento del sistema tributario a través de acuerdos de solución. Además, las **Opiniones Técnicas** que se pronuncian sobre la aplicación de determinadas normas tributarias en un caso concreto.



A partir del seguimiento permanente que realiza la Defensoría del Contribuyente sobre la normativa tributaria, las instancias de participación ciudadana, reuniones con expertos y del monitoreo de otras fuentes de información como publicaciones especializadas, antecedentes de interés público, entre otras, el 2025 se iniciaron 6 informes sobre problemas sistémicos, los cuales permitieron detectar, desde una mirada transversal las problemáticas que enfrentan las y los contribuyentes y que fueron informadas a las instituciones correspondientes.

Esta acción proactiva es clave en el sistema tributario dado su aporte a la eficiencia, eficacia y al perfeccionamiento del mismo, repercutiendo directamente en una relación más justa entre la administración y las y los contribuyentes.

Los informes sistémicos iniciados durante el 2025 se presentan a continuación:

Inicio y verificación de actividades

Aborda los problemas que enfrentan personas y pequeños negocios al informar de su emprendimiento ante el SII.

Problemas en el cambio de criterio RAF

Aborda los problemas generados por un cambio de criterio del SII sobre el alcance de un procedimiento administrativo (RAF).

Operación Renta 2025

Aborda problemas denunciados por los contribuyentes en la declaración de su "Formularios 22" del año 2025.

Presentación de antecedentes y rectificatoria de declaraciones de impuestos

Aborda problemas debido a la eliminación de la opción de solucionar observaciones o efectuar modificaciones a sus declaraciones de impuestos.

Termino de giro

Aborda los problemas que enfrentan los contribuyentes al realizar el trámite de término de giro ante el SII.

Saldos a Favor

Aborda los problemas que enfrentan los contribuyentes respecto de los pagos en exceso y saldos a favor que mantienen en TGR.

Los Informes no son una mera constatación de un problema sistémico, sino un aporte real a alternativas prácticas para brindar protección efectiva de las garantías legales de los contribuyentes. En tal sentido, cabe destacar que, durante el año 2025, la Defensoría del Contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos celebraron seis actas de acuerdos para dar solución a problemas sistémicos. Entre otras materias, se acordó:

- Modificación de instrumentos y disposición de información de cara al contribuyente en materia de Impuesto Territorial (Informe evaluaciones)
- Limitar los casos de revocación de Documentos Tributarios Electrónicos a aquellos estrictamente establecidos en la ley (Informe documentos tributarios electrónicos)
- Emitir nueva instrucción administrativa para reforzar los derechos de los contribuyentes en procesos administrativos RAF (Informe cambio de criterio RAF).
- Actualizar las instrucciones internas del Servicio de Impuestos Internos, con el objetivo de asegurar la devolución de impuestos. (Informe observaciones de renta de segunda categoría)
- Implementar mejoras efectivas respecto a validaciones y bloqueos en el proceso de Operación Renta (Informe Operación Renta 2025)
- Implementar un sistema de atención remota al contribuyente para la tramitación de solicitudes de devolución, justificación o rectificación de declaraciones impositivas (Informe rectificatorias).

Los informes y acuerdos indicados anteriormente, así como todos los tramitados por la Defensoría, pueden ser visitados en detalle en la web.

<https://dedecon.cl/contenido/informes-antevulneracion-de-derechos>



La Defensoría del Contribuyente tiene facultades para, a **solicitud de un contribuyente**, entregar una opinión técnica especializada respecto de la aplicación de una o más normas tributarias a un caso particular por el Servicio de Impuestos Internos, contenido en una liquidación, giro o resolución, o en cualquier otro acto administrativo. Éstas también pueden elaborarse a **solicitud del Servicio de Impuestos Internos o el Ministerio de Hacienda**, respecto a la normativa tributaria, así como sobre instrucciones no públicas con el propósito de mejorar procedimientos y programas internos de actuación del SII, cuando estime que estos pueden vulnerar los derechos de los contribuyentes.

Los criterios contenidos en estas opiniones técnicas tienen carácter **no vinculante**, es decir, no afectan la validez de los actos administrativos evaluados, pero podrían ser presentados como antecedentes en procedimientos administrativos y judiciales.

Durante el 2025 se emitieron 33 opiniones técnicas a **solicitud de contribuyentes**, en las cuales las materias más abordadas han sido Código tributario, Impuesto a la renta e Impuesto al Valor agregado (IVA).

4. Estudio

4.1. Detección y análisis de las necesidades de las empresas recién formalizadas en Chile

El estudio denominado “Detección y Análisis de las Necesidades de las Empresas Recién Formalizadas en Chile” fue desarrollado por la Defensoría del Contribuyente, y constituye la principal evidencia para identificar las necesidades y principales dificultades de las empresas recién formalizadas en sus primeros meses de vida como contribuyentes formales.



El trabajo de campo de este estudio se realizó en los meses de junio a agosto y consideró 1.065 MiPymes (micro, pequeñas y medianas empresas). La encuesta es representativa y fue diseñada usando la base de datos del Registro Nacional de Mipymes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, construido en usando la información de las empresas que inicialmente recibieron los bonos en el marco de la crisis de COVID-19, incluyendo aquellas que se inscribieron posteriormente.

El estudio analiza los conocimientos, necesidades y dificultades que enfrentaron en sus primeros 24 meses de funcionamiento las empresas recién formalizadas, y que a lo largo del estudio se denominan “empresas emergentes”, así como también analiza el comportamiento de las empresas con más de 24 meses de funcionamiento, que en el marco de este estudio se denominan “empresas consolidadas”.

Principales resultados

- Un 65% de las empresas son lideradas por hombres, mientras que sólo un 35% son encabezadas por mujeres.
- En un 61% de las empresas, la dedicación del dueño o dueña es en su emprendimiento, mientras que un 32% su mayor tiempo lo dedica a trabajar para terceros.
- Las empresas de hasta 24 meses (emergentes) son primerizas en su interacción en el sistema tributario, siendo en un 69% el primer emprendimiento formalizado, en comparación con las empresas de más de 24 meses que un 52% que no fue su primera vez.
- Un 51% de las empresas emergentes indican que siempre o generalmente necesitan de ayuda de un tercero para realizar sus trámites tributarios, en comparación al 42% de las consolidadas.

- Sólo un 21% de las empresas emergentes declara tener conocimiento sobre tramites tributarios alto o muy alto en comparación al 49% de las empresas consolidadas.
- Un 18% de las empresas emergentes declara no saber sobre los beneficios tributarios, en contraste con el 6% de las consolidadas.
- Los trámites más complejos en los primeros 24 meses de una Mipyme es consistentemente las Peticiones administrativas al SII en un 61% para empresas emergentes y 55% en empresas consolidadas.

4.2. Estudio de opinión – Derechos de los contribuyentes

En el año 2010, con la promulgación de la Ley N°20.420, se explicitó y sistematizó por primera vez en Chile un conjunto de derechos fundamentales para los contribuyentes, consolidándolos en el artículo 8° bis del Código Tributario. Estos derechos, aunque ya reconocidos en diversas normativas administrativas, se encontraban dispersos y poco detallados, dificultando su acceso y comprensión por parte de la ciudadanía y su aplicación en materia tributaria.

Una década después, la Ley N°21.210 reafirmó la importancia de estos derechos al crear la Defensoría del Contribuyente (en adelante "Dedecon" o la "Defensoría"), cuyo principal objetivo es velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes.

En este marco, la Defensoría asume un rol clave al promover el estudio, la enseñanza y la difusión de la normativa tributaria, con énfasis en los derechos de los contribuyentes y los procedimientos disponibles para reclamar actos que los vulneren.

El estudio "Encuesta de Percepción de los Derechos de las y los Contribuyentes" se desarrolló con el propósito principal de levantar y analizar el conocimiento, comprensión, opiniones e ideas de los contribuyentes respecto sus derechos con la finalidad de tomar las medidas necesarias para velar por su promoción y conocimiento por parte de la ciudadanía.

Para dar respuesta a estos objetivos se desarrolló una investigación con una metodología de carácter mixto, cualitativa y cuantitativa. La fase cuantitativa consideró la realización de 4 focus groups, y la fase cualitativa se hizo en base a la aplicación de una encuesta online, aplicada sobre el panel Ipsos, con 1400 casos con cuotas por macrozona y edad. Los resultados fueron posteriormente ponderados por sexo, macrozona y Nivel Socio Económico (NSE).

Principales resultados

Conocimiento sobre derechos tributarios.

Existe escepticismo generalizado sobre la aplicación de los derechos de los contribuyentes. Si bien la mayoría reconoce su existencia (82%), sólo un 48% considera que estos son respetados siempre o frecuentemente. En este sentido podemos decir que el derecho es visto como una formalidad sin un claro correlato práctico.

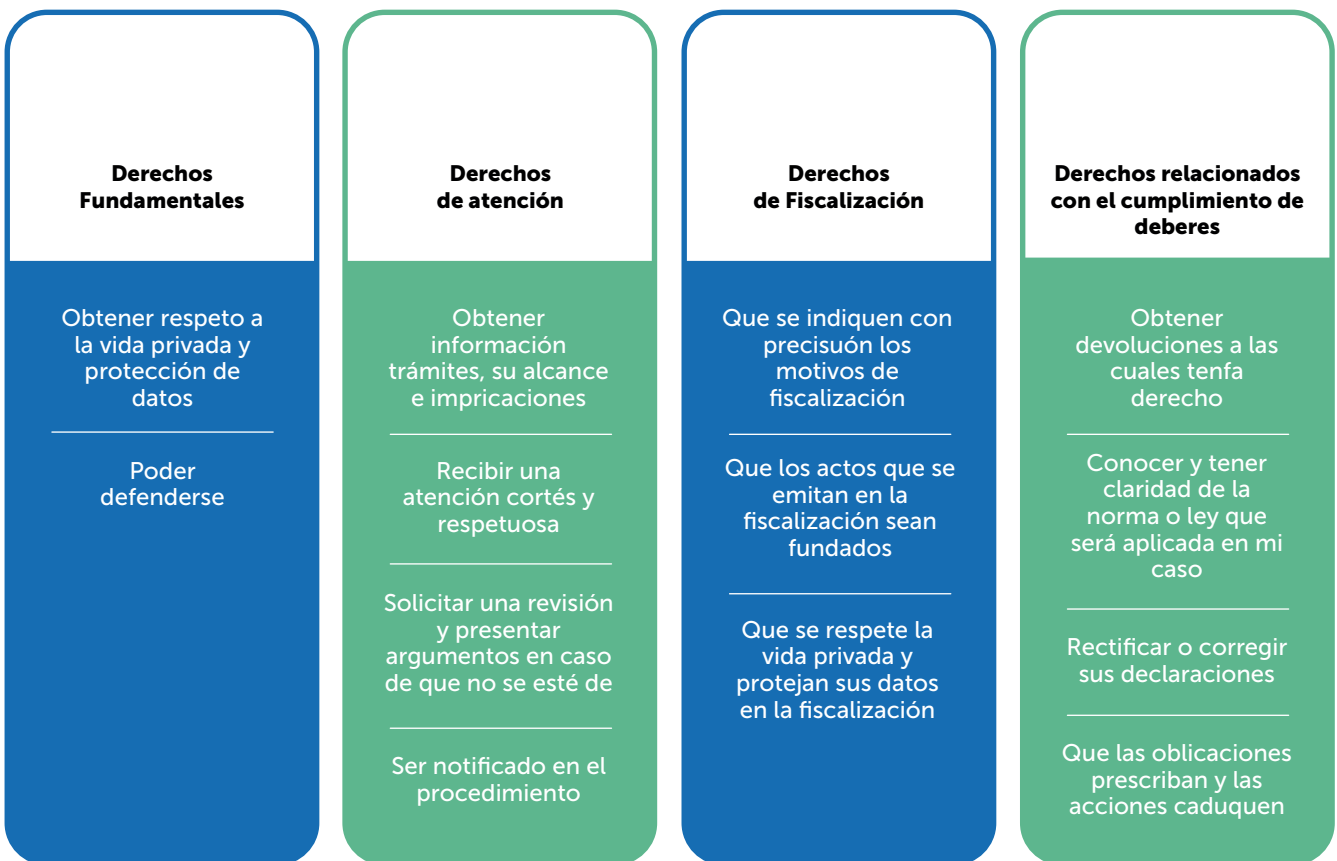
Con este 48% de percepción de respeto, supera ligeramente a la percepción que se tiene sobre los derechos generales, donde solo un 44% de las personas indica que son respetados siempre o frecuentemente.

Importancia y respeto a los derechos tributarios

En el análisis tanto cualitativo como cuantitativo, los derechos tributarios se dividieron en grupos para poder determinar dentro de cada uno de ellos, importancia y percepciones sobre su respeto. En el ejercicio cualitativo estos aspectos se indagan a nivel de discurso, preguntando cuáles son los más importantes y la percepción sobre si se respetan, discutiendo sobre ello.

En la fase cuantitativa, se pidió a los encuestados escoger dentro de cada grupo, hasta 3 derechos que consideraran como más importantes: el primer grupo era de derechos fundamentales (8 derechos), luego los derechos de atención (9 derechos), los derechos en la fiscalización (7 derechos) y los derechos asociados al cumplimiento de deberes (6 derechos).

Derechos considerados más importantes por los entrevistados



Cuando se consulta el nivel de respeto que estos derechos las posiciones cambian, y no necesariamente los derechos calificados como los más importantes son los que tienen un mayor nivel de cumplimiento (respeto) según la percepción de los entrevistados.

Percepciones sobre el sistema tributario

El sistema tributario se percibe como complejo, obligatorio e inaccesible, y es esta complejidad la que en ocasiones genera la necesidad del apoyo de especialistas (como contadores) para su gestión.

Un 63% de los encuestados manifestó conocer sus obligaciones tributarias, mientras que 20% indicó no estar seguros y 17% reconoció no conocerlas.

La Defensoría del Contribuyente logra un conocimiento del 15% de los entrevistados, con un resultado transversal, alcanzando a 16% entre personas de 18 a 34 años, 14% entre personas de 35 a 54 años y a 15% en personas de 55 años y más.

Finalmente, en base a preguntas conocimiento / inclusión en el sistema tributario, se generó un índice que midió la conversión real, dividiendo el porcentaje de inclusión en el sistema por el porcentaje de conocimiento de la institución. En este análisis la Defensoría logra un 100% de conversión a nivel total y un 88% en el grupo de contribuyentes. Lo anterior implica que en general, la gente que conoce la Defensoría tiene además un conocimiento de sus funciones, y, por lo tanto, se ha logrado comunicar de forma efectiva a estas personas sobre el quehacer de la institución, a diferencia de otros casos, con menor nivel de conversión, es decir, se conoce la institución por su nombre, pero no necesariamente se entiende su ámbito de acción.

5. Experiencia usuaria

Con la finalidad de mejorar la prestación de servicios, tanto en la definición de procesos como en la entrega de un servicio a la ciudadanía, resulta fundamental que los servicios públicos realicen mediciones sistemáticas de satisfacción usuaria, utilizando herramientas aplicadas de manera independiente y respaldadas por metodologías que promuevan el aprendizaje organizacional y la mejora continua de las instituciones a lo largo del tiempo.

Mediante la aplicación de estas herramientas, es posible identificar oportunidades de mejora y optimización en las distintas etapas de los procesos, que permitan entregar un servicio que se ajuste de manera más adecuada a las expectativas y necesidades de las y los contribuyentes.

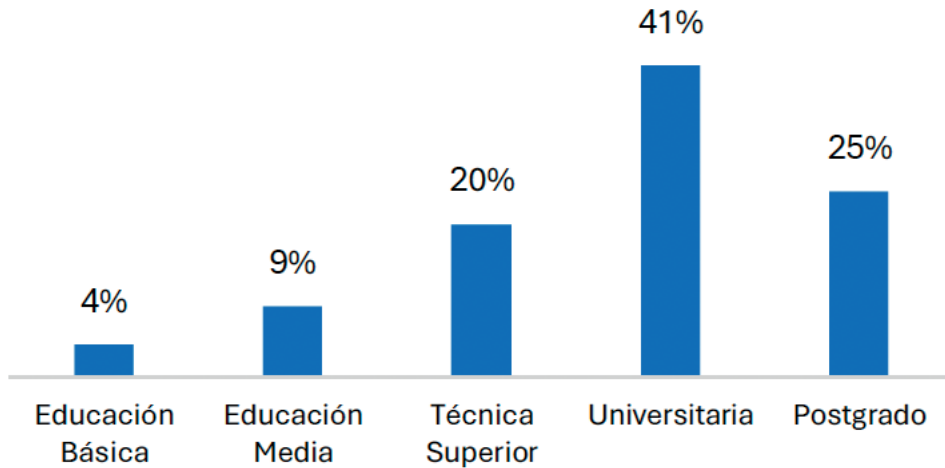
De esta manera, con la finalidad de levantar información cuantitativa sobre la experiencia y satisfacción de las personas usuarias de la DEDECON, considerando los macroservicios de Solicitudes (Tickets) y Actividades Educativas (Charlas), el 2025 se aplicó la medición de satisfacción usuaria en la Defensoría del Contribuyente.

5.1. Resultados encuesta de satisfacción prestación de servicios (Tickets)

Para solicitar los servicios de Orientación Tributaria, Mediación ante el SII, Representación administrativa, Recepción y gestión de quejas, Informes y opiniones técnicas; y Representación judicial, las y los usuarios deben completar un formulario online detallando su solicitud, para luego continuar todo el proceso de prestación del servicio online. Dependiendo de las particularidades del caso, también se contacta a las y los contribuyentes telefónicamente para una mejor interacción y comprensión de caso.

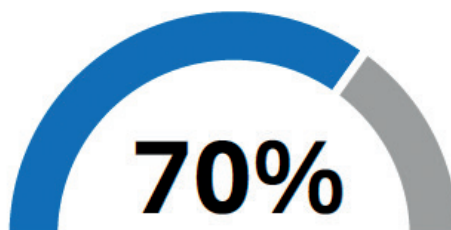
En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción se observa una predominancia de personas encuestadas con educación superior, donde un 66% declara contar con estudios universitarios. Este resultado puede explicarse, por una parte, por una mayor disposición de este grupo a participar en encuestas y, por otra, por la posible existencia de un sesgo en el perfil de usuarios que actualmente atiende la Defensoría del Contribuyente (DEDECON). Esto resulta coherente con el aún limitado nivel de conocimiento de la institución, especialmente entre públicos más vulnerables.

Gráfico N°7: Nivel Educativo encuestados.



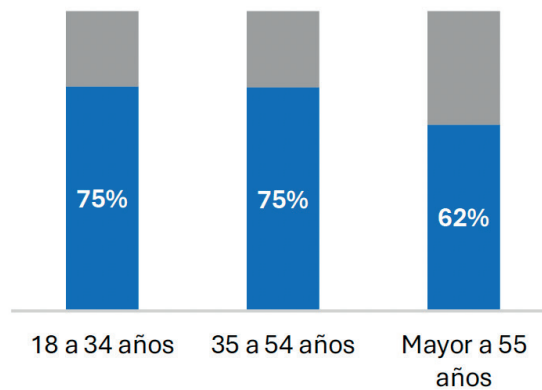
En términos generales, los niveles de satisfacción se sitúan entre el 60% y el 70%, lo que da cuenta de un desempeño positivo de la institución. No obstante, estos resultados también evidencian la existencia de espacios de mejora, especialmente orientados a fortalecer la experiencia usuaria y elevar los estándares de calidad del servicio.

Gráfico N°8: Satisfacción general - Evaluación Defensoría.



Este nivel de satisfacción, observado por tramo etario, disminuye en el tramo sobre los 55 años, alcanzando un 62%, una cifra inferior a la registrada en los demás segmentos de edad. Una posible explicación de este resultado se relaciona con la menor alfabetización digital presente en este grupo etario, lo que podría incidir en su experiencia de uso de los servicios de la Defensoría que son 100% digitales (sin presencialidad).

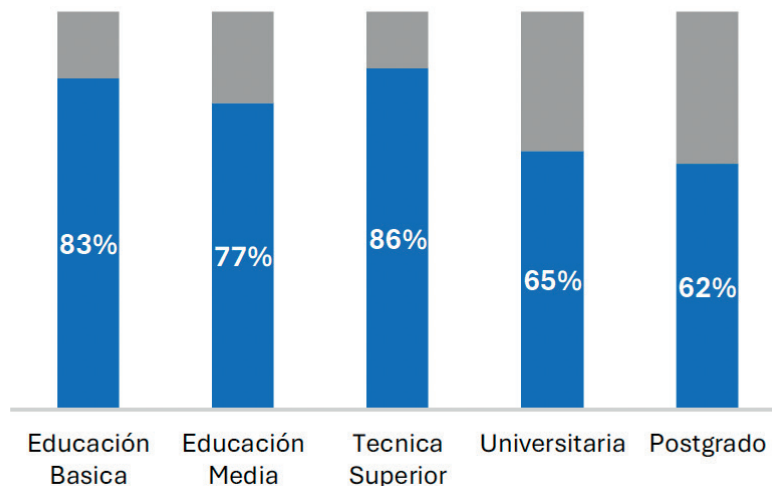
Gráfico N°9: Satisfacción General según rango etario



Asimismo, se observa que, a medida que aumenta el nivel educativo, el nivel de satisfacción tiende a disminuir. En particular, la satisfacción alcanza un 86% en personas con estudios de técnico de nivel superior, desciende a 65% en personas con estudios universitarios y se reduce a 62% en aquellas con estudios de postgrado.

Este comportamiento podría asociarse a expectativas más altas respecto de la calidad, oportunidad y profundidad del servicio recibido.

Gráfico N°10: Satisfacción general según nivel educativo



Finalmente, en cuanto a los aspectos a mejorar los más mencionados son (i) Mejorar calidad de la atención, (ii) Tiempo de respuesta más rápido, y (iii) Comunicación más clara.

5.2. Resultados encuesta de satisfacción actividades de Educación Tributaria

En el marco de sus atribuciones la Defensoría desarrolla actividades de educación tributaria mediante la ejecución de charlas presenciales en todo el territorio nacional y mediante diversas plataformas online. Entre las principales temáticas abordadas por estas charlas, y en concordancia con los requerimientos y necesidades de nuestros usuarios, destacan las siguientes temáticas: **DEDECON ¿quiénes somos?; formalización; operación renta; tributación simplificada; iniciación de actividades; IVA a los servicios; y contribuciones de bienes raíces.**

La mayoría de estas instancias educativas (charlas) se gestionan mediante otras instituciones públicas o privadas con las cuales la Defensoría cuenta con convenios, es decir la organización es de un tercero y la Defensoría participa en calidad de invitado.

Al revisar los resultados de la encuesta de satisfacción podemos observar que los niveles de satisfacción desagregados por sexo muestran un mayor grado de satisfacción entre las mujeres en comparación con los hombres, lo que resulta coherente con la distribución global de participantes en actividades de educación tributaria. Donde predomina la participación de mujeres.

Gráfico N°11:
Satisfacción general
Hombres

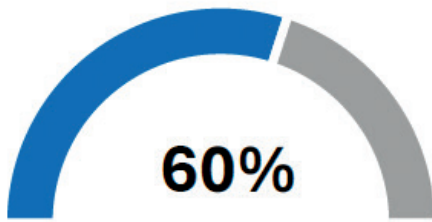
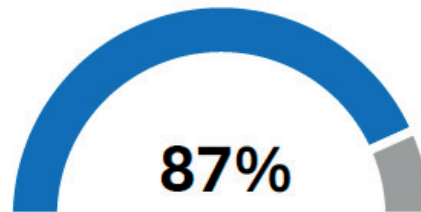


Gráfico N°12:
Satisfacción general
Mujeres



Se observa una clara predominancia de personas pertenecientes al segmento de mediana edad (35 a 54 años), así como un nivel educativo superior al promedio de la población. En este contexto, se identifica un desafío relevante en fortalecer el alcance institucional hacia segmentos con menor nivel educativo y hacia otros grupos etarios, con el objetivo de ampliar la cobertura y asegurar un acceso más equitativo a los servicios.

Gráfico N°13 Rango etario

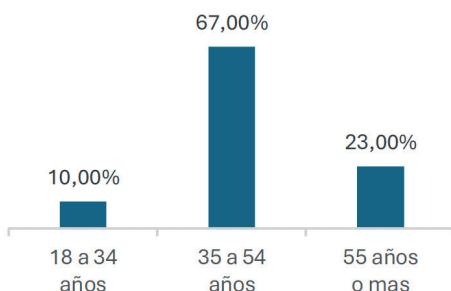
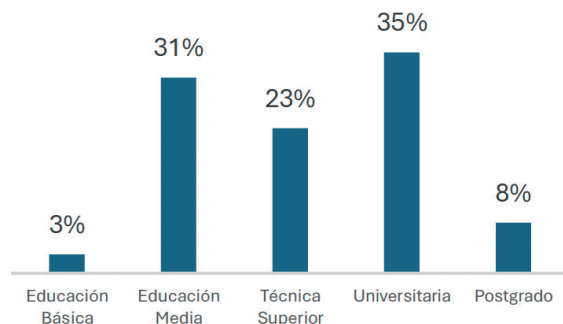


Gráfico N°14: Nivel Educativo



Finalmente, en relación con las sugerencias de mejora, la categoría mencionada con mayor frecuencia se asocia a la necesidad de contar con un mayor contenido, así como con mayor número de sesiones o una mayor duración de estas, junto con la realización de charlas en modalidad presencial.

No obstante, destaca que la respuesta más frecuente corresponde a la entrega de comentarios positivos, que representan un 19% del total, mientras que un 13% de las personas encuestadas no formularon sugerencias, lo que puede interpretarse como un indicador de satisfacción general con las actividades realizadas.

6. Posicionamiento y reconocimiento ciudadano

6.1. Comunicaciones Externas



Durante el año 2025, la Defensoría del Contribuyente consolidó su presencia digital mediante la ejecución de diferentes campañas informativas digitales, orientadas a educación tributaria, acompañamiento en la Operación Renta, derechos de las y los contribuyentes, entre otras.

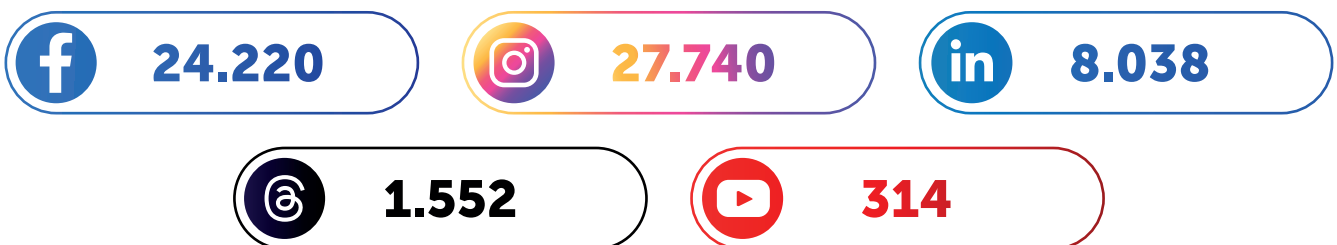
Se realizaron 30 campañas informativas digitales, que permitieron publicar piezas gráficas y audiovisuales en las diferentes redes sociales institucionales: Instagram, Youtube, LinkedIn y Facebook.

Las campañas informativas digitales tienen como objetivo principal fortalecer el conocimiento y posicionamiento de la institución en entornos digitales, contribuyendo a una mayor cercanía con la ciudadanía. En este marco, dichas campañas buscan difundir el rol y propósito de la DEDECON, así como informar a las y los contribuyentes sobre la existencia y disponibilidad de sus servicios gratuitos. Adicionalmente, se orientan a acompañar a las y los contribuyentes en hitos y procesos clave del calendario tributario, con especial énfasis en la Operación Renta, entregando información clara y oportuna. Asimismo, las campañas tienen como propósito fortalecer el conocimiento y ejercicio de los derechos tributarios, promoviendo una relación más informada entre las y los contribuyentes y la administración tributaria, y ampliando el alcance y reconocimiento institucional a través de canales digitales. De estas campañas destacan: Campaña Operación Renta 2025: orientación práctica y fechas clave, Cuenta Pública Participativa, Educación tributaria: contenidos explicativos y cápsulas informativas.

Redes Sociales

Las campañas desarrolladas en redes sociales permitieron fortalecer de manera significativa la comunicación digital de la Defensoría del Contribuyente, contribuyendo a una mayor difusión de temáticas de interés institucional y al acceso oportuno a información relevante para la ciudadanía. En particular, se observó un incremento en la interacción con contenidos educativos, reflejado en un mayor número de reacciones, comentarios y contenidos compartidos.

Asimismo, se registró un crecimiento relevante en las visualizaciones de contenido audiovisual, especialmente en formatos dinámicos como reels y videos explicativos, lo que favoreció una mayor participación de las y los usuarios de redes sociales. Este mayor nivel de interacción se tradujo, además, en un aumento de consultas y mensajes directos recibidos a través de las redes sociales, evidenciando un fortalecimiento del vínculo entre la institución y la ciudadanía digital.



6.2. Comunicaciones Internas

Durante el año 2025, la Defensoría del Contribuyente desarrolló una estrategia de comunicación interna que buscó: fortalecer la coordinación institucional, promover una cultura organizacional colaborativa, facilitar el flujo oportuno de información entre sus equipos, potenciar el sentido de pertenencia a la institución y facilitar la coordinación institucional.

La comunicación interna se consolidó como un eje clave para alinear a las distintas áreas en torno a los objetivos estratégicos institucionales y mejorar la eficiencia en la entrega de servicios a la ciudadanía.

La estrategia implementada consideró una serie de hitos orientados a fortalecer la coherencia institucional, la participación de funcionarias y funcionarios y el alineamiento con los objetivos estratégicos de la Defensoría del Contribuyente.

En primer lugar, se llevó a cabo un diagnóstico de comunicación interna, el cual permitió identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora, dando origen a la elaboración de un plan de comunicación interna orientado a fortalecer los flujos informativos y el sentido de pertenencia institucional.

Asimismo, se realizó una charla de comunicación interna dirigida a funcionarias y funcionarios de la DEDECÓN, con el objetivo de socializar los lineamientos estratégicos, promover una comunicación más efectiva y relevar la importancia del rol de cada equipo dentro de la institución.

Como parte del proceso de levantamiento de información, se aplicó una encuesta de comunicación interna cuyos resultados permitieron recoger percepciones y expectativas del funcionariado, insumos clave para la toma de decisiones y el ajuste de la estrategia comunicacional.

A partir de estos antecedentes, se procedió a la definición de los objetivos, mensajes y relato de la Comunicación Interna 2025, estableciendo un marco común que orienta las acciones comunicacionales y refuerza la identidad institucional.

Posteriormente, se implementó una “Campaña Institucional de Comunicación Interna”, orientada a fortalecer la difusión de información relevante, el compromiso organizacional y la coherencia del mensaje institucional al interior de la Defensoría del Contribuyente.

En el marco de esta campaña, se desarrolló una marca interna y un eslogan institucional, definidos a partir de la participación y opinión de las propias funcionarias y funcionarios de la institución: “Todos Somos DEDECÓN, Yo Contribuyo”, el cual refleja el rol y el aporte que cada persona realiza al cumplimiento de la misión institucional.

Asimismo, se ejecutaron diversas acciones comunicacionales de acompañamiento, utilizando recursos gráficos y audiovisuales orientados a reforzar el sentido de pertenencia, visibilizar el aporte de las y los trabajadores y relevar la historia, identidad y valores de la institución, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional compartida.





Aquí les presentamos los ganadores de las mejores frases de la campaña “Todos somos Dedecon, Yo Contribuyo”

Agradecemos a todas y todos que participaron del pequeño concurso que quisimos organizar en el marco de la campaña “Todos somos Dedecon, Yo Contribuyo” que hemos estado implementando.

Les pedimos que nos compartieran sus propias frases. Escogimos las frases más creativas, divertidas y originales. Les presentamos a las y los ganadores, a quienes les entregaremos un pequeño reconocimiento.



Valentina Lezaeta

“Porque todos somos Dedecon, Yo contribuyo cuidando el presupuesto de la institución, donde cada peso tiene justificación... ¡y hasta la calculadora me aplaude por tanta precisión!”.



María Alejandra Pffaf

“Porque todos somos Dedecon, Yo contribuyo ayudando a poner orden en esta oficina”.

Para promover el clima y la cultura organizacional interna, se creó un logo, diferentes campañas y acciones enfocadas en resaltar el aporte de cada funcionaria y funcionario en apoyo del trabajo de la Defensoría.



Tenemos los ganadores de la campaña “Todos somos Dedecon, yo Contribuyo”

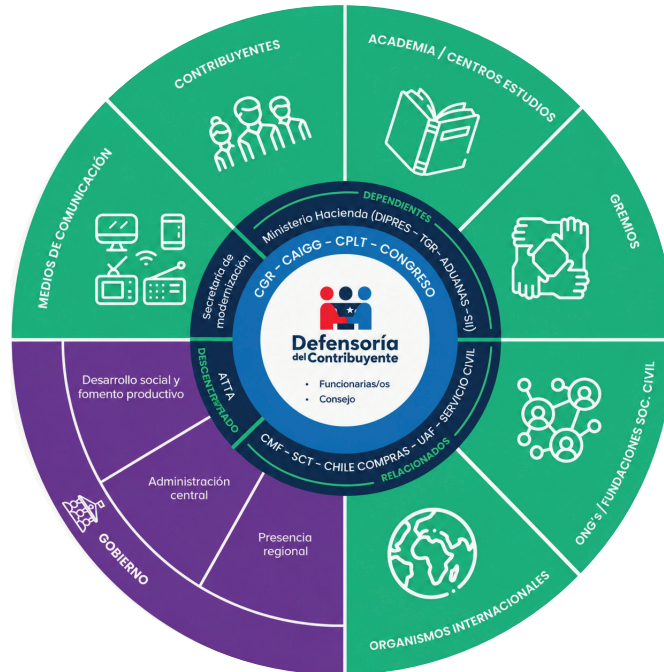
Agradecemos a todas y todos quienes participaron con sus frases en la campaña “Todos somos Dedecon, Yo Contribuyo” y a continuación les informaremos quienes son los ganadores
¡Redoble de tambores!

7. Relacionamiento

La Defensoría, con el foco en el fortalecimiento de la gestión pública y la mejora de los servicios dirigidos a las y los contribuyentes, ha generado un modelo de trabajo colaborativo con instituciones públicas y privadas, entendiendo que muchos de los desafíos del sistema tributario y del emprendimiento requieren respuestas y trabajo coordinado de las distintas instituciones relacionadas con el sistema tributario.

De esta manera se generan alianzas estratégicas de colaboración, las cuales permiten ampliar capacidades, evitar duplicidad de esfuerzos y generar instancias de apoyo que facilitan el acceso a información y orientación especializada para distintos grupos de contribuyentes. Así, las y los contribuyentes pueden encontrar soluciones claras y cercanas para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

La Defensoría trabajó en la identificación de los grupos de interés y su potencial alianza de trabajo, clasificándolos según su nivel de dependencia e influencia. Luego se realizó una segmentación los grupos de interés según el ámbito al que pertenecen, para así priorizar las alianzas estratégicas, logrando el siguiente mapa de relacionamiento:



En este marco, se han consolidado diversos convenios orientados a promover la educación tributaria, apoyar la formalización de actividades económicas y reforzar la protección de los derechos de las y los contribuyentes, entre ellos destacan, aquellos celebrados el 2025:

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género:

Tiene por objeto 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.

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño:

El objetivo principal de este convenio es 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.

8. Género

Durante el año 2025, la Defensoría avanzó de manera significativa en la incorporación del enfoque de género dentro de la gestión institucional. De esta manera, se implementaron tres medidas específicas, las cuales fueron integradas formalmente en el "Programa de Trabajo Género 2025". La elaboración de este programa se desarrolló de manera colaborativa y revisado en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, lo que permitió asegurar la pertinencia técnica de las acciones y la coherencia con los lineamientos gubernamentales.

Las medidas trabajadas son:

01

Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as

Durante el año 2025, en cumplimiento de la medida comprometida, las y los funcionarios de la Defensoría del Contribuyente participaron en dos cursos de capacitación en materias de género, impartidos por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género: curso Básico para Aplicar Enfoque de Género en el Estado", de 22 horas de duración para funcionarios nuevos, y curso "Violencia de Género" de 40 horas de duración para funcionarios antiguos.

La dotación máxima para el 2025 de la Defensoría fue de 81 funcionarias y funcionarios, de los cuales 41 fueron capacitados en materias de género en el año t.

02

Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.

El compromiso fue Implementar 10 charlas del "Programa de Educación Tributaria para Todas", dirigido principalmente a mujeres emprendedoras.

El lanzamiento del “Programa de Educación Tributaria para Todas (Mujeres y diversidades sexo-genéricas) - Más educación tributaria, más equidad”, comenzó a implementarse durante el 2025, y tiene como objetivo principal otorgar habilitación y capacitación tributaria básica a mujeres, principalmente de los programas de SERNAMEG y PRODEMU, otras instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, facilitando el cumplimiento de sus deberes tributarios como herramienta clave en el fortalecimiento de su autonomía económica. El ciclo completo del Programa está compuesto de 7 charlas y 2 talleres y las actividades pueden realizarse tanto de manera presencial como online.

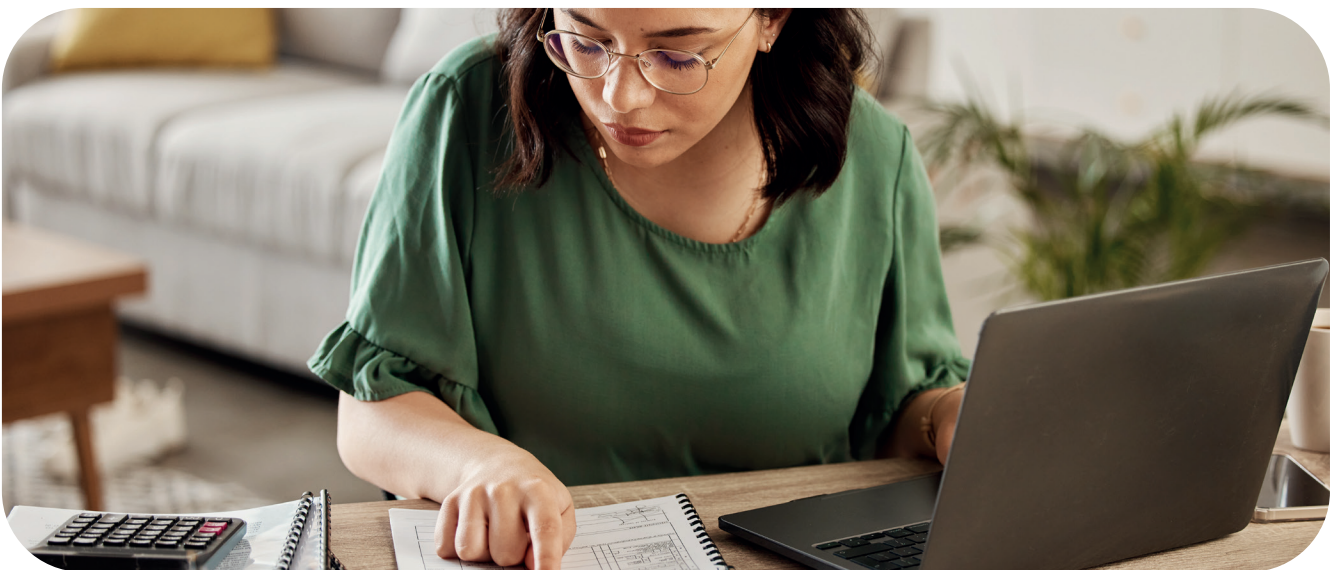
Durante el 2025 se realizaron 25 actividades con 537 usuarias. De estas 10 fueron realizadas de manera presencial y 15 online (15), alcanzando al 30 de noviembre de 2025 un total de 25 actividades y alcanzando un 250% de cumplimiento del compromiso.

03

Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.

El compromiso fue elaborar un (1) reporte estadístico acerca de los servicios prestados por la Defensoría desagregados por sexo, que incluya un análisis de posibles brechas.

Se elabora el reporte comprometido, el cual expone los resultados obtenidos del análisis estadístico de las y los usuarios clasificados como personas naturales que hayan solicitado servicios a la Defensoría del Contribuyente, desagregados por sexo, entre el 1 de abril de 2022 y 30 de septiembre de 2025.



9. Participación ciudadana

En noviembre de 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.
- Consulta Ciudadana.
- Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)
- Acceso a la Información Relevante.

En diciembre del mismo año se aprobó el reglamento que regula el funcionamiento del COSOC, 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.

Desde Marzo de 2024, el Consejo de la Sociedad Civil se compone por:

Tabla N°4: Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

N°	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.

Durante el año 2025 se implementaron también otros mecanismos de participación ciudadana, orientados a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el involucramiento activo de la ciudadanía en la gestión institucional. Entre los principales mecanismos desarrollados se destacan los siguientes:

Cuenta Pública Participativa 2025: Este proceso contempló la habilitación de espacios de diálogo e intercambio de opiniones entre la institución, sus autoridades y la comunidad, con el objetivo de dar a conocer la gestión desarrollada, evaluar sus resultados y recoger observaciones y propuestas de la ciudadanía. La Cuenta Pública Participativa contribuye a generar condiciones de confianza, fortalecer la transparencia institucional y garantizar el ejercicio del control ciudadano sobre la administración pública.

Informes sistémicos con participación ciudadana: Este mecanismo tiene como finalidad recoger las opiniones, experiencias y antecedentes de la ciudadanía en relación con problemáticas recurrentes identificadas en la atención de la Defensoría del Contribuyente. Durante el año 2025 se desarrollaron informes sistémicos con participación ciudadana en torno a las siguientes temáticas: problemáticas con el cambio de criterio en la Revisión de la Actuación Fiscalizadora (RAF); Inicio y verificación de actividades Problemas de acceso para llevar a cabo el trámite y complejidades probatorias y término de giro. Estos procesos permitieron incorporar la perspectiva ciudadana en el análisis y formulación de propuestas de mejora institucional.



10. Ejecución Presupuestaria

Tabla N°5: Ejecución presupuestaria en miles de pesos 2025

Concepto	Ley de Presupuesto 2025	Devengado	% Ejecución
Gastos	4.544.088	4.425.351	97%
21 Gastos en Personal	3.586.115	3.521.464	98%
22 Bienes y Servicios De Consumo	489.802	445.306	91%
25 Íntegros al Fisco	86.772	86.172	99%
29 adquisición de Activos No Financiero	196.111	187.122	95%
34 Servicio de la Deuda	185.288	185.287	100%

Subtítulo 21:

La dotación inicial autorizada por la Ley de Presupuestos para el año 2025 fue de 61 cupos; con la implementación de la Ley N° 21.713, ésta se incrementó en 20 cupos, alcanzando una dotación autorizada total para el año 2025 de 81 cupos. Al término del año, la dotación efectiva fue de 77 funcionarios, lo que representa un 95,1% respecto de la dotación autorizada. La ejecución del Subtítulo 21 corresponde principalmente al pago de remuneraciones, así como a viáticos y a honorarios por la contratación de servicios de asesoría externa.

Subtítulo 22:

Se ejecutaron los contratos de servicios básicos y compras de operación habitual de la Defensoría. Asimismo, se efectuaron gastos asociados a la adquisición de pasajes aéreos para actividades de educación tributaria en terreno. Por otra parte, dado el incremento de presupuesto, producto de la ley de Cumplimiento Tributario se ejecutaron recursos vinculados al incremento de la dotación, tales como el arriendo de oficinas y la habilitación de espacios. Adicionalmente, se consideró la contratación de una agencia de apoyo en estrategia de medios digitales y la ejecución de un estudio de percepción de Derechos de los Contribuyentes.

Subtítulo 25:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2025, se efectuó el reintegro a Rentas Generales de la Nación, a través de la Tesorería General de la República, de los montos percibidos por concepto de recuperación de subsidios por incapacidad laboral.

Subtítulo 29:

En virtud de la implementación de la Ley N° 21.713, se incrementó el presupuesto de este subtítulo con el objeto de habilitar oficinas, adquirir equipos informáticos, máquinas y equipos de oficina para los puestos de trabajo de la nueva dotación. Adicionalmente, se ejecutaron recursos asociados a la contratación de licencias computacionales, donde destaca la adquisición de un Sistema de Información para efectuar de manera sistematizada las actividades de Educación y Acompañamiento, orientado a fortalecer la gestión institucional en el marco de las nuevas funciones

V. Focos de gestión 2026



El posicionamiento de la Defensoría del Contribuyente continúa siendo un eje central del desarrollo institucional. En este contexto, durante el año 2025 se elaboró una propuesta de valor orientada a acompañar y dar coherencia a todas las acciones desarrolladas por la institución, así como a enmarcar sus líneas de acción futuras, con el propósito de fortalecer su reconocimiento y posicionamiento ante la ciudadanía.

Esta propuesta de valor se define a partir del siguiente compromiso institucional: "Nuestro compromiso es ser un puente entre los contribuyentes y el sistema tributario. Nos enfocamos en escuchar, orientar, acompañar y defender a quienes acuden a la Defensoría, desde la presunción de buena fe. Así también, ofrecemos herramientas que permiten a las y los contribuyentes conocer sus derechos y cumplir con sus obligaciones. Con propuestas concretas, velamos por los derechos de los contribuyentes para fortalecer la confianza en el sistema tributario chileno".



Experiencia usuaria

Los esfuerzos de la Defensoría se encuentran orientados al mejoramiento continuo de la experiencia usuaria. Es por esto que para el 2026, el trabajo estará centrado en la implementación progresiva de un modelo de atención integral centrado en las personas y sus necesidades. Esto implicará la optimización de los canales de atención e interacción, tanto presenciales como digitales, asegurando un acceso más simple, claro y oportuno a los servicios.

Adicionalmente, se avanzará en la estandarización de procesos, la mejora de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento de la calidad de la atención, con el objetivo de ofrecer servicios accesibles, eficientes y coherentes que generen una experiencia positiva para las y los contribuyentes en cada punto de contacto con la institución.



Fortalecimiento del Sistema Tributario

La Defensoría del Contribuyente continuará desempeñando un rol activo en el fortalecimiento y la legitimación del sistema tributario chileno, promoviendo de manera sistemática el respeto de los derechos de las y los contribuyentes como un elemento central para su correcto funcionamiento.

En este ámbito, se reforzarán las acciones orientadas a la identificación de problemáticas de carácter sistémico que afecten a las y los contribuyentes, a partir de la experiencia institucional, el análisis de casos y la evidencia levantada. Sobre esta base, la Defensoría elaborará y presentará propuestas de solución y recomendaciones técnicas, contribuyendo a la mejora continua de los procesos, las normas y las prácticas del sistema tributario.



Cultura Contributiva

Durante 2026, la institución fortalecerá su rol en la promoción de una cultura contributiva, entendida como una relación basada en el conocimiento, la confianza y la corresponsabilidad entre el Estado y las y los contribuyentes. Este enfoque se desarrollará principalmente a través de acciones de educación tributaria y acompañamiento, utilizando espacios de mejora para dirigir estas actividades a distintos públicos y territorios, con contenidos ajustados a las necesidades presentadas por distintos contribuyentes.

Se priorizará la entrega de herramientas claras, accesibles y oportunas, que permitan a las personas comprender sus derechos y obligaciones, resolver dudas y tomar decisiones informadas, contribuyendo así a un cumplimiento tributario más consciente y sostenible en el tiempo.



Clima laboral

Finalmente, la gestión 2026 pondrá un énfasis especial en la consolidación de un clima laboral positivo, orientado al cuidado integral de las personas que conforman la Defensoría del Contribuyente. Este enfoque contempla la promoción de espacios de trabajo seguros, saludables y respetuosos, que favorezcan el bienestar, la colaboración y el desarrollo profesional.

Asimismo, se impulsarán acciones que fortalezcan el sentido de pertenencia institucional, la comunicación interna y el reconocimiento del aporte de las y los trabajadores, considerando que un clima laboral adecuado es un factor clave para el cumplimiento efectivo de la misión y los objetivos estratégicos de la institución.

VI. Anexo N°1: Informes Sistémicos 2025

Nombre informe	Descripción	Estado Impacto	Impacto esperado
<p>Inicio y verificación de actividades - Problemas de acceso para llevar a cabo el trámite y complejidades probatorias. - (SII)</p>	<p>Aborda los problemas que enfrentan personas y pequeños negocios al informar de su emprendimiento ante el SII, especialmente por las dificultades de acceso al trámite y las exigencias para demostrar que sus actividades son reales.</p>	<p>En tramitación</p>	<p>Mejorar la experiencia usuaria y facilitar la formalización.</p>
<p>Problemas en el cambio de criterio Revisión Actuación Fiscalizadora (RAF) - (SII)</p>	<p>Aborda los problemas generados por un cambio de criterio del SII sobre el alcance de un procedimiento administrativo (RAF) que dificultó corregir errores evidentes en liquidaciones, giros o resoluciones de impuestos. Esto dada la exigencia de nuevos requisitos, que no están en la ley, para aceptar estas solicitudes, limitando la posibilidad de corregir errores claros, incluso cuando provocan cobros indebidos o impiden devoluciones que corresponden.</p>	<p>Terminado</p>	<p>Fortalecer el acceso a la justicia en materia tributaria ante errores manifiestos potenciando el cumplimiento íntegro de la obligación tributaria.</p>
<p>Operación Renta 2025 - (SII)</p>	<p>Aborda problemas denunciados por los contribuyentes en la declaración de su "Formularios 22" del año 2025, relacionados con la estabilidad de la página web del SII tales como caídas inesperadas, saturación, dificultades de ingreso, errores en validaciones del formulario, bloqueos masivos de casillas, entre otras, afectando la oportunidad, completitud y calidad de las declaraciones.</p>	<p>Terminado</p>	<p>Solucionar preventivamente estos problemas para que el año 2026, para que los contribuyentes puedan cumplir de manera libre, efectiva y oportuna su derecho y obligación de declarar.</p>
<p>Presentación de antecedentes y rectificatoria de declaraciones de impuestos (F22, F29 Y F50) - (SII)</p>	<p>Aborda problemas debido a la eliminación de la opción de solucionar observaciones o efectuar modificaciones a sus declaraciones de impuestos en el sistema digital de peticiones administrativas del SII y reemplazándola con una interacción únicamente presencial en este tipo de trámites. Dicho cambio de canal en la atención provocó confusión en los contribuyentes, cierre de este tipo de peticiones que se encontraban en proceso de revisión e inconsistencias con los principios de los procedimientos administrativos.</p>	<p>Terminado</p>	<p>Encontrar vías de atención alternativas, mejorando la experiencia del contribuyente en la corrección de observaciones y/o presentación de declaraciones rectificatorias.</p>

Nombre informe	Descripción	Estado Impacto	Impacto esperado
Termino de giro - (SII)	<p>Aborda los problemas que enfrentan los contribuyentes al realizar el trámite de término de giro ante el SII, especialmente por la falta de información clara, demoras y exigencias poco adecuadas a su situación real. El informe muestra que existen instrucciones incompletas o desactualizadas, solicitudes de documentos que no corresponden o se refieren a períodos antiguos, y escasa claridad sobre el estado del trámite y los motivos de rechazo. Además, se dificulta la comunicación con el funcionario a cargo, se genera incertidumbre sobre cómo corregir o impugnar el término de giro y se observan demoras excesivas, incluso en la entrega del certificado final.</p>	Tramitación	Mitigar estos problemas, para facilitar el cumplimiento tributario y que se respeten los derechos de los contribuyentes.
Saldos a favor - (TGR)	<p>Aborda los problemas que enfrentan los contribuyentes respecto de los pagos en exceso y saldos a favor que mantienen en el Servicio de Tesorerías, especialmente por la dificultad para acceder y entender esta información y para recuperar oportunamente esos dineros. La información disponible es compleja y poco clara, lo que impide a las personas saber fácilmente si tienen saldos a favor, de dónde provienen y cómo pueden usarlos o solicitarlos. Además, se detectan problemas en la aplicación de la compensación de estos montos con otras deudas tributarias, manteniéndose fondos a favor de los contribuyentes sin una restitución o uso oportuno.</p>	Tramitación	Una íntegra devolución a los contribuyentes y mayor confianza en el sistema tributario.



Cuenta Pública

I n f o r m e d e G e s t i ó n

— 2025 —
M A R Z O



Cuenta Pública 2026

— Informe de Gestión —