

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE HACIENDA
Defensoría del Contribuyente



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Defensoría del Contribuyente¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE HACIENDA
Ricardo Pizarro Alfaro, Defensor nacional del Contribuyente Emilio Moreno Bravo, Subdirector	Nicolás Grau Veloso, Ministro de Hacienda Heidi Berner Herrera, Subsecretaria de Hacienda

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
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.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Durante el año 2025 la Defensoría recibió un total de 2.501 solicitudes de servicios, 1.248 de ellos correspondían a orientación y apoyo tributario, consolidándose como el servicio más solicitado. Esto refleja la necesidad de los contribuyentes de acceder a información tributaria clara y precisa, para comprender procesos que, sin orientación, suelen ser complejos y cuyo desconocimiento puede derivar en 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 (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas. Entre las áreas más consultadas destacan el	The word cloud contains the following terms: proceso, defensorio, recurso, derecho, servicio, eficiente, administrativo, judicial, interno, contribuyente, complejo, tgr, defensoria, sistema, impuesto, tributario, voluntario, fortalecimiento, incumplimiento, acceso, claro, ciudadano, conflicto, defensa, confianza, barrera, historica, actor, asistencia.

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

Impuesto a la Renta, el Impuesto Territorial y el ciclo de vida del contribuyente.	
--	--

ACCIÓN 2

La Defensoría fortaleció el acceso a la defensa tributaria, prestando 89 servicios de Representación Administrativa y gestionando 94 recursos ante la administración tributaria (SII, SNA, TGR), incluyendo 49 peticiones administrativas, 34 revisiones de actuación fiscalizadora, 4 reposiciones voluntarias y 7 recursos de resguardo, alcanzando un 70,29% de resultados favorables para los contribuyentes. Paralelamente a partir del 1 de enero de 2025, se implementó la representación judicial, permitiendo que 25 contribuyentes accedieran por primera vez a la defensa en tribunales, democratizando el acceso y reduciendo barreras históricas. Estos logros consolidan a la Defensoría como un actor estratégico en la orientación y asistencia tributaria, promoviendo el cumplimiento normativo, fortaleciendo la confianza ciudadana y asegurando que los procesos complejos sean comprendidos y gestionados de manera justa, eficiente y accesible para todos los contribuyentes.

ACCIÓN 3

A través del Servicio de Mediación, la Defensoría fortaleció la resolución de conflictos actuando como tercero independiente y facilitador del diálogo entre contribuyentes y el Servicio de Impuestos Internos. Este enfoque permitió resolver disputas antes de que llegaran a instancias administrativas o judiciales, promoviendo soluciones más rápidas, eficientes y colaborativas. Durante el año, se gestionaron 24 mediaciones, cada una orientada a garantizar que los derechos del contribuyente fueran respetados y que los procesos tributarios se desarrollaran con claridad, transparencia y equidad. Este servicio no solo evita sobrecargar los sistemas formalizados, sino que también refuerza la confianza ciudadana y evidencia el compromiso de la Defensoría por democratizar el acceso a mecanismos efectivos de resolución de conflictos tributarios, consolidándose como un actor estratégico en la protección de los derechos de los contribuyentes.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Las acciones desarrolladas por la Defensoría del Contribuyente en 2025 Orientación y Apoyo Tributario, Representación Administrativa y Judicial y Mediación son fundamentales para garantizar la protección de los derechos de los contribuyentes y fortalecer la confianza en el sistema tributario. La orientación y el apoyo permiten que las personas comprendan procesos complejos, accedan a información clara y tomen decisiones informadas, evitando incumplimientos involuntarios y promoviendo el cumplimiento voluntario. La representación administrativa y judicial democratiza el acceso a la defensa, asegurando que todos los contribuyentes, independientemente de su capacidad técnica o económica, puedan hacer valer sus derechos frente a la autoridad tributaria, reduciendo barreras históricas y fortaleciendo la equidad en la aplicación de la normativa. Por su parte, la mediación actúa como un mecanismo preventivo y colaborativo, resolviendo conflictos antes de llegar a instancias formales, lo que acelera soluciones, disminuye la carga administrativa y fomenta la transparencia y el diálogo entre contribuyentes y la administración tributaria.

En conjunto, estas medidas no solo protegen derechos y previenen conflictos, sino que consolidan a la Defensoría como garante de un sistema tributario más accesible, eficiente y confiable para todos los ciudadanos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1NUBE DE PALABRAS

En 2025, la Defensoría del Contribuyente consolidó la Educación Tributaria como un eje prioritario para fortalecer el empoderamiento de los contribuyentes en el ejercicio de sus derechos y deberes. Mediante un despliegue territorial que consideró al menos una actividad presencial en cada región, se desarrollaron 311 actividades, alcanzando a 13.587 participantes. Este resultado fue posible gracias a alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, que ampliaron la cobertura y el acceso a herramientas orientadas a la toma de decisiones informadas y a la gestión preventiva de las obligaciones tributarias. Las acciones se enfocaron en el cumplimiento tributario informado, la formalización -con especial énfasis en el nuevo régimen para ferias libres- y el fortalecimiento de la autonomía económica de mujeres emprendedoras.

A word cloud visualization of key terms related to the action. The most prominent words are 'tributario', 'contribuyente', 'derecho', 'deber', 'obligacion', 'defensoria', 'informado', 'actividad', 'mujer', 'cumplimiento', 'programa', 'acompanamiento', 'herramienta', 'nuevo', 'prioritario', 'decision', 'institucion', 'toma', 'participante', 'publica', 'primero', 'equidad', 'formalizado', 'servicio', 'acceso', 'autonomia', 'economico', 'emprendedor', 'orientado', 'accion', 'feria', and 'formalizacion'.

ACCIÓN 2

En el marco de las nuevas atribuciones otorgadas por la Ley de Cumplimiento Tributario, la Defensoría del Contribuyente implementó su Servicio de Acompañamiento, vigente desde el 1 de enero de 2025. Esta iniciativa se consolidó como una herramienta estratégica para fortalecer la cultura contributiva, ofreciendo orientación personalizada a contribuyentes que inician actividades ante el SII. El servicio brindó apoyo para comprender derechos y obligaciones, prevenir contingencias y facilitar el cumplimiento desde las primeras etapas de formalización. Durante el año se trabajó con cuatro grupos prioritarios: formalizados de primera categoría, formalizados de segunda categoría, no formalizados, y ferias libres, totalizando 1.733

participantes. Este logro evidencia el interés de los contribuyentes por contar con orientación especializada, promoviendo autonomía, seguridad en la toma de decisiones y mayor confianza en el sistema tributario.

ACCIÓN 3

En 2025, la Defensoría del Contribuyente lanzó el programa "Más Educación Tributaria, Más Equidad", consolidando una línea de trabajo permanente orientada a fortalecer la autonomía económica de mujeres y diversidades sexo-genéricas emprendedoras. El programa entregó capacitación tributaria básica a beneficiarias de SERNAMEG (Mujer y Trabajo: Mujeres Jefas de Hogar y Mujer Emprende), PRODEMU (Autonomía Económica: Talleres Juntas Crecemos y Conectadas), mujeres rurales de INDAP-Prodemu y otras instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil. Con dos módulos de charlas y talleres, el programa facilitó el cumplimiento de obligaciones tributarias y promovió la inclusión y equidad en el ámbito económico. Desde su lanzamiento en julio, se realizaron 27 actividades, alcanzando a 553 participantes, evidenciando el interés y compromiso de las beneficiarias por fortalecer sus capacidades y ejercer sus derechos tributarios de manera informada.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Conscientes de la importancia de la educación tributaria como una forma de empoderar a las y los contribuyentes, no solo con respecto a sus deberes tributarios, sino también en sus derechos, la institución ha trabajado arduamente en generar instancias educativas para aportar en la transición hacia contribuyentes cada día más informados, en ese sentido la Defensoría se hace cargo de la necesidad de contar con contribuyentes que conozcan y se empoderen en sus deberes y derechos, para que logren validar el sistema tributario, confíen en él y sientan que contribuyen a la sociedad con el pago justo de sus impuestos. Para ello la Defensoría impulsó tres líneas de acción complementarias. Primero, la educación tributaria, orientada a entregar herramientas que permitan a las y los contribuyentes ejercer informadamente sus derechos y cumplir adecuadamente sus deberes. Segundo, el servicio de acompañamiento, destinado a quienes inician actividades, con el objetivo de guiarlos oportunamente y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, promoviendo una cultura contributiva temprana. Tercero, la implementación del programa "Más Educación, Más Equidad", enfocado en reducir brechas de información y acceso, especialmente en grupos prioritarios, contribuyendo a una mayor equidad y autonomía económica para mujeres emprendedoras.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Se elaboraron 6 informes sistémicos para identificar problemas en el ordenamiento tributario que pudieran vulnerar la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes, con el objetivo de proponer soluciones efectivas. Tres informes lograron acuerdos con la administración tributaria y otros tres se encuentran en proceso de acuerdos. Las temáticas abordadas incluyeron: Inicio y verificación de actividades, identificando barreras de acceso y complejidades probatorias; Cambio de criterio RAF, analizando la admisibilidad de rectificaciones en procedimientos tributarios; Operación Renta 2025, detectando problemas de declaración e informáticos; Presentación de antecedentes y rectificatorias de formularios F22,F 29 y F50; Término de giro, dificultades en su solicitud y tramitación; y Saldo a favor y compensación, mejorando el acceso y comprensión de pagos en exceso. Estos informes contribuyen a mejorar la transparencia, equidad y eficiencia del sistema tributario.

**ACCIÓN 2**

La Defensoría del Contribuyente fortaleció la participación ciudadana como eje central para elaborar informes sistémicos que identifican problemas que afectan directamente a los contribuyentes. Para ello convocó a contribuyentes, académicos y expertos, con la finalidad de recopilar experiencias y dificultades reales en la admisibilidad de rectificaciones RAF, en los trámites de inicio y verificación de actividades y en la tramitación del término de giro. Incorporar estas perspectivas permitió reflejar cómo los contribuyentes se ven afectados por barreras administrativas, complejidades probatorias, y limitaciones legales, garantizando un diagnóstico realista con las dificultades que enfrentan para buscar soluciones concretas y equitativas a los problemas que los afectan. Gracias a la participación, los informes protegen los derechos

de los contribuyentes, promueven transparencia y eficacia y fortalecen un sistema tributario más justo e inclusivo.

ACCIÓN 3

Durante el año 2025, la Defensoría fortaleció su rol en la promoción de la transparencia tributaria mediante la elaboración de opiniones técnicas, las cuales consisten en informes especializados sobre la aplicación de una o más normas tributarias a casos particulares, así como sobre instrucciones de carácter no público que regulan procedimientos y programas internos de actuación del Servicio de Impuestos Internos. Gracias a este trabajo, al 31 de diciembre se tramitaron un total de 32 opiniones técnicas, contribuyendo a la correcta interpretación y aplicación de la normativa tributaria. Además, con el objetivo de garantizar claridad y acceso a la información de interés público, la Defensoría presentó al SII 13 solicitudes de aclaración sobre materias relevantes para los contribuyentes, obteniendo respuesta a 10 de ellas, con ello la Defensoría contribuye a fortalecer, la transparencia y la seguridad jurídica en el ámbito tributario.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La Defensoría del Contribuyente tiene la facultad de emitir opiniones técnicas, informes sistémicos y aclaraciones sobre la interpretación administrativa de las normas tributarias, abordando problemas que puedan vulnerar los derechos de las y los contribuyentes o dificultades en los procedimientos del SII. Estas acciones permiten identificar y analizar falencias operativas, normativas o tecnológicas que afectan la correcta administración y cumplimiento de las obligaciones tributarias, generando propuestas de mejora concretas. Para ello, la Defensoría incorpora la participación ciudadana y la consulta a expertos, recogiendo la experiencia de los contribuyentes sobre cómo se ven afectados y complementando la visión técnica, lo que asegura un diagnóstico más completo y representativo. Al centrarse en problemas sistémicos que impactan a múltiples usuarios, se garantiza una atención equitativa y oportuna, reduciendo arbitrariedades y promoviendo una relación más justa entre la administración tributaria y la ciudadanía. La importancia de estas acciones radica en fortalecer la confianza y legitimidad del sistema tributario, asegurando que las normas se apliquen de manera consistente y transparente. Aunque las opiniones de la Defensoría no son vinculantes, constituyen una voz autorizada que puede ser presentada como antecedente en procedimientos administrativos y judiciales, ofreciendo orientación valiosa. Así, la emisión de informes técnicos y sistémicos se convierte en un instrumento clave para proteger derechos, promover eficiencia y asegurar un sistema tributario más justo, equitativo y confiable.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Estudio enfocado en comprender los desafíos de los primeros 24 meses de las MiPymes. La investigación se realizó mediante una encuesta autoaplicada online a 1.065 empresas registradas en el Registro Nacional de MiPymes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, proporcionando evidencia confiable sobre sus necesidades y dificultades. Entre los principales hallazgos se destacan que el 61% de los dueños de empresas se dedica principalmente a su emprendimiento, mientras un 32% trabaja principalmente para terceros; además, solo el 32% de las empresas emergentes comprende plenamente su régimen tributario, frente al 55% de las consolidadas. Estos resultados constituyen un insumo clave para orientar políticas, mejorar procesos de apoyo y fortalecer la educación tributaria, poniendo a los contribuyentes en el centro de nuestra gestión.

**ACCIÓN 2**

El estudio permitió levantar y analizar de manera sistemática el conocimiento, comprensión y opiniones de los contribuyentes sobre sus derechos. Para ello se implementaron focus group y una encuesta en línea con una muestra de 1.400 personas, ponderando resultados por sexo, macrozona y nivel socioeconómico. Los hallazgos destacan un escepticismo generalizado respecto a la aplicación de estos derechos: aunque un 82% reconoce su existencia, solo un 48% considera que se respetan siempre o frecuentemente. Asimismo, se identificó que el sistema tributario es percibido como complejo, obligatorio e inaccesible, generando la necesidad de apoyo especializado para su correcta gestión. Este diagnóstico permitirá orientar acciones de mejora por parte de la Defensoría, promoviendo un sistema más comprensible, transparente y cercano al contribuyente.

ACCIÓN 3
.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES
El quehacer del Estado y la mejora de sus procesos deben considerar de manera central el impacto que tienen en las personas. Conscientes de esta responsabilidad, como Defensoría nos hacemos cargo a través de la realización de estudios que permiten identificar las necesidades reales de nuestros usuarios, asegurando que nuestras decisiones y acciones se basen en información confiable, oportuna y orientada al interés del ciudadano. En 2025, destacamos dos investigaciones de relevancia: el estudio sobre detección y análisis de las necesidades de las empresas recién formalizadas en Chile, que analiza el cumplimiento tributario y permite detectar obstáculos, desafíos y oportunidades de apoyo para quienes inician su actividad económica; y el estudio de percepción de los derechos de los contribuyentes en Chile, que recoge la opinión de la ciudadanía respecto al conocimiento, respeto y ejercicio de sus derechos tributarios, proporcionando insumos para fortalecer la transparencia, la confianza y la eficacia en los procesos de la administración tributaria. Ambos estudios entregan información concreta sobre problemáticas que afectan a la ciudadanía y que requieren atención y mejora. Conocer las necesidades y percepciones de las personas usuarias se convierte en un insumo estratégico que permite adaptar procesos, canales de atención y normativa, asegurando que estén alineados con sus expectativas y necesidades, y reforzando un enfoque centrado en la ciudadanía como eje principal de nuestra labor.

