

DISCURSO CUENTA PÚBLICA 2022 HERNÁN FRIGOLETT CÓRDOVA

Presento esta Cuenta Pública en nombre de una institución con 120 años de historia al servicio del país. Con poco menos de dos meses liderándola, permítanme expresar el orgullo que siento al dar cuenta en forma transparente a la ciudadanía de la gestión realizada en los últimos meses y delinear los desafíos que se abren de cara a las transformaciones que Chile y sus habitantes requieren.

Porque la situación que enfrentamos es única. Las consecuencias de la pandemia del Covid-19 siguen afectando a distintos sectores de nuestra sociedad, y no estamos ajenos a la incertidumbre que marca el contexto internacional. Son muchas las necesidades que debemos afrontar y ello **exige de todas las instituciones esfuerzos y acciones que muchas veces van incluso más allá del rol que tradicionalmente han cumplido.**

Ese es nuestro caso. La conocida capacidad técnica y humana del Servicio de Impuestos Internos implica que **sea un actor clave en la entrega de beneficios a los sectores más afectados por la situación económica.** Ha sido una tarea compleja, que ha exigido a los equipos al máximo, pero que hemos asumido con gran compromiso y responsabilidad, porque sabemos que **de nuestra acción depende la calidad de vida de muchas familias que requieren hoy más que nunca del apoyo del Estado.**

Este espíritu queda reflejado en los cerca de 7,5 millones de beneficios entregados entre abril y octubre de 2021, como el Bono a la Clase Media, el Préstamo Solidario del Estado y los Beneficios para Micro y Pequeñas Empresas, por un monto cercano a los 3,6 billones de pesos.

Quiero detenerme en estas cifras. Porque lograrlas **implicó un enorme esfuerzo humano,** pero también **un tremendo desarrollo tecnológico en muy poco tiempo.**

Aplicando las lecciones aprendidas en 2020, nuestra institución implementó en abril de 2021, en paralelo a nuestra operación normal, **un sistema respaldado completamente en la nube, para mitigar al máximo los problemas de acceso y disponibilidad.** Buscábamos poder entregar un servicio lo más estable posible, considerando que se trataba de un acceso masivo que se desarrollaba prácticamente al mismo tiempo de otro proceso altamente demandante, como es la Declaración de Renta.

A este sistema se conectaron 8 millones de personas, y nos permitió entregar en los plazos establecidos cada uno de los beneficios, registrando un tiempo máximo de respuesta de 7 segundos, para 4,5 millones de peticiones recibidas en el momento de mayor demanda, durante la primera hora de funcionamiento.

Quiero reconocer la labor desarrollada por las y los funcionarios del SII. Fueron capaces de desarrollar **una solución innovadora, que nunca antes se había implementado en el sector público, en muy poco tiempo y manteniendo el funcionamiento normal del Servicio.** Se trató de un trabajo silencioso, que los exigió al máximo y les significó largas jornadas dedicadas a resolver cada una de las situaciones que fueron surgiendo en la puesta en marcha del proceso. Y luego, ya en la ejecución, existió una labor dedicada por parte de **nuestros equipos de atención para atender las inquietudes de personas con angustia y necesidades.** A todos ustedes, a nombre de cada una de las familias que sin

saberlo beneficiaron con su trabajo, haciendo posible que contaran con el apoyo que tanto requerían, ¡muchas gracias!

Ese mismo espíritu es el que estamos aplicando -mientras continúa el debate parlamentario- en el desarrollo del sistema que permitirá a micro, pequeñas y medianas empresas acceder al **subsidio para la entrega del nuevo salario mínimo**. De esta forma, contribuiremos a que **todas y todos los trabajadores del país tengan acceso al nuevo salario mínimo**, primer paso para lograr el objetivo de que nadie que trabaje una jornada completa viva junto a su familia bajo la línea de la pobreza.

Asimismo, estamos trabajando en el desarrollo de **los sistemas necesarios para implementar las medidas tributarias que permiten el financiamiento de la Pensión Garantizada Universal**. Entre ellas destacan los cambios al **Impuesto de Herencia y Donaciones en seguros de vida** y a la **Sobretasa del Impuesto Territorial**.

Y ello solo es posible gracias a un **equipo humano capaz de asumir nuevos desafíos, motivado por su vocación de servir a los habitantes del país**. Y como las instituciones son lo que son gracias a sus integrantes, la ciudadanía puede confiar en que cuenta con un **SII comprometido con Chile, dedicado a su labor, capaz de adecuarse a entornos cambiantes, dispuesto a generar respuestas innovadoras a problemas que surgen de un contexto marcado por la incertidumbre y el cambio. Todo ello sin abandonar su misión** y, por el contrario, focalizando cada día más su acción, buscando ser siempre más efectiva, muy consciente de la importancia que cumplimos en hacer posible que el país cuente con los recursos que requiere para transformaciones tan anheladas.

Por ello, uno de los desafíos que me he impuesto como Director es **intensificar el uso de técnicas avanzadas de análisis de datos** para generar información que nos permita la toma de decisiones basadas en evidencia, contribuyendo así a incrementar los niveles de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de nuestros objetivos.

En este ámbito, estamos implementando modelos que nos permitan fortalecer la captura y procesamiento de la información tributaria cercana al tiempo real, para generar acciones preventivas que aseguren el cumplimiento en tiempo y forma; así como también migrar de los antiguos controles en terreno a acciones segmentadas y dirigidas a través de los nuevos canales de comunicación. Ejemplos de estas iniciativas son los **proyectos de Clasificación de Facturas**, que busca construir algoritmos que permitan clasificar las facturas electrónicas que puedan dar derecho a IVA Crédito Fiscal, para estimar si los productos o servicios adquiridos por un contribuyente corresponden o no al giro del receptor del documento.

Y en materia de la **detección de anomalías**, generaremos procesos casi inmediatos de prevención del incumplimiento con comunicaciones oportunas al contribuyente para advertirle las situaciones detectadas, y las vías para resolverlas, con el objeto de disminuir el impacto de sus acciones en el sistema tributario. Un avance en esta línea es el **proyecto de Análisis de Clústeres**, que agrupa contribuyentes de acuerdo con su comportamiento y características, con el objetivo de detectar aquellos con pagos de impuestos inferiores a los realizados por otros similares.

Por otra parte, en la Operación Renta 2021 se aplicó un **Modelo Preventivo en el uso de Créditos Especiales**, que al analizar diversas variables asociadas al comportamiento de los contribuyentes, permitió retener 320 mil millones de pesos, asociados a créditos que

deben ser sometidos a revisión, concentrados en 497 contribuyentes generadores y 632 beneficiarios, a quienes se les aplicaron las anotaciones correspondientes.

También implementamos el **Radar Tributario**, un reporte interactivo que a partir del universo de contribuyentes y sus características, permite identificar grupos sobre los cuales no se han desplegado acciones de tratamiento y su clasificación de riesgo. Esta información permite orientar las estrategias de control y disminuir los potenciales puntos ciegos.

En el marco del **cobro del Impuesto a los Bienes Raíces**, tan relevante para el desarrollo de las comunas, **potenciaremos la modernización y digitalización de la administración de este tributo, a través del uso de herramientas de inteligencia de negocios y análisis de datos** para mejorar la recolección, organización, procesamiento sistematizado y visualización de los datos, transformándolos en activos para la institución y el país.

También **fortaleceremos la fiscalización a distancia gracias al uso de tecnología geoespacial, automatizando el análisis de la información obtenida** para así detectar desactualizaciones catastrales, permitiendo que la información de los bienes raíces sea correcta para generar planes de fiscalización más eficaces.

En 2021 realizamos un primer levantamiento con la utilización de esta tecnología, sobre 1.625 hectáreas de la Región Metropolitana, lo que permitió levantar información de 2.910 predios, que implican cambios en el Catastro en 468 casos, con un incremento anual del giro estimado en 442 millones de pesos. En los próximos meses, iniciaremos un levantamiento en 10.575 hectáreas de las comunas de Lampa, Colina, Melipilla, Paine, Buin, La Reina, Peñalolén, Peñaflor, Vitacura y Lo Barnechea.

Esta información es de clave para realizar una correcta actualización del Catastro de Bienes Raíces. En ese marco, el Reavalúo de Bienes no Agrícolas que acabamos de completar permitió la actualización masiva y simultánea de los avalúos fiscales de 7,4 millones de propiedades, reflejando los cambios experimentados, disminuyendo las distorsiones y mejorando la equidad tributaria en el cobro del tributo.

Responsabilidad con el país: Valor social de los impuestos

Como Servicio, nuestro compromiso con el país es buscar permanentemente cómo mejorar nuestra gestión. **Nuestro norte es avanzar siempre, ubicándonos en la vanguardia, aplicando los últimos avances y tendencias a nuestra estrategia.**

Pero un desafío de esta magnitud debe convocarnos a todas y todos. Nadie puede restarse. Porque quien lo haga, pone en riesgo el bienestar de todos. Por eso, **otro foco que abordaremos es el impacto que el cumplimiento tributario tiene en el acceso, oferta y calidad de diversos bienes y servicios públicos.** Es a través del **pago de impuestos, que cada uno de los habitantes de este país aporta a un futuro mejor para todos.**

Por ello, uno de nuestros focos es la educación tributaria, que contribuye a formar personas conscientes de la dimensión ética y moral que involucra el pago de los impuestos. Trabajaremos para que forme parte de **la educación cívica que nuestros niños y jóvenes reciben**, para contribuir a instalar el cumplimiento tributario como un deber ético y un compromiso social desde la infancia. Este objetivo requiere también que, como institución, **fortalezcamos la transparencia en la entrega de información sobre nuestros actos y sobre el rol que cumplimos en nuestra sociedad y convoquemos a entidades públicas**

y privadas a contribuir a instalar activamente una cultura de responsabilidad fiscal, en la que quien decida eludir el pago de sus impuestos sea objeto de rechazo social, porque está, en la práctica, evitando que recursos que son necesarios lleguen a todos los habitantes del país.

En estos momentos que vivimos como sociedad, este imperativo adquiere una relevancia aún mayor. Como país, estamos en pleno proceso de **Diálogos Ciudadanos**, para que diversas organizaciones puedan expresar sus planteamientos sobre principios y áreas generales que guían la reforma tributaria que prontamente el Gobierno presentará al país.

Chile debe movilizarse hacia un nuevo pacto fiscal. **Y como Servicio no podemos restarnos**. Por eso, como integrantes de una institución con una trayectoria dedicada a mejorar el cumplimiento tributario, hemos impulsado junto a las Asociaciones de Funcionarios, **un proceso para recoger los aportes de los equipos, identificando aquellos aspectos de la normativa tributaria que requieren ser modificados o creados para fortalecer nuestras capacidades y así mejorar nuestra gestión**. Fruto de este proceso recibimos 567 propuestas, de las cuales 254 son individuales y 313 grupales.

Como país, **vivimos recientemente una movilización social nacida y forjada en los dolores que genera una sociedad desigual**. Fuimos testigos de cómo en las calles se criticaba el trato privilegiado para ciertos sectores por parte de las instituciones públicas y privadas. Para que nuestro sistema tributario cumpla con su misión, **cada uno de nosotros debe cumplir sus responsabilidades tributarias, sin ningún tipo de resquicio o beneficio indebido**. Porque si una persona cree que otra no paga impuestos, es más probable que deje de hacerlo. En términos de magnitud, en 2020, solo la evasión en IVA alcanzaba un 19%, lo que equivale a un 1,77% del PIB. Ese el impacto de nuestro comportamiento.

Tenemos que hacernos cargo de esa percepción. Por eso, cuando asumí el desafío de liderar al Servicio de Impuestos Internos **lo hice con el convencimiento de que debemos trabar incansablemente para disminuir el daño que generan a nuestro sistema tributario la elusión y la evasión**. El Gobierno se ha impuesto la meta de aumentar la recaudación en un 5% del PIB. Un 1,2% debería provenir de la reducción de la evasión y de la elusión tributaria. Y para ello, debemos focalizar nuestra acción en aquellos contribuyentes que por su tamaño son clave para la recaudación, o en aquellos que con su comportamiento afectan gravemente al sistema tributario.

Menor Elusión

Estamos convencidos de que para asegurar la confianza de la ciudadanía en nuestra acción debemos profundizar nuestras estrategias para disminuir la elusión, que es la reducción de la base imponible mediante operaciones que no se encuentran expresamente prohibidas por disposiciones legales o administrativas, pero que están reñidas con la ética tributaria.

Queremos potenciar este trabajo para **desincentivar el uso de estrategias potencialmente elusivas**. Por ello, hemos continuado con la actualización permanente del **Catálogo de Esquemas Tributarios**, para mejorar los niveles de certeza tributaria. De esta forma, todas las fiscalizaciones llevadas a cabo por la Norma General Antielusión durante 2021 corresponden a casos que ya se encuentran incorporados en el Catálogo.

Como parte de esta estrategia hemos fortalecido el intercambio y acceso a la información y a la colaboración internacional. Así, nuestra activa participación en instancias de trabajo con otras administraciones tributarias, por ejemplo el grupo JITSIC, permitió que a partir del análisis de la información divulgada en el marco de los Panamá y los Paradise Papers, se identificaran diversos esquemas tributarios o figuras elusivas, las que también fueron incorporadas al Catálogo de Esquemas Tributarios.

Otro foco de atención que debemos mantener para disminuir la elusión son los **Grupos Empresariales**. Aquí, estamos revisando con detención sus reorganizaciones, porque muchas veces conllevan riesgos de estructuras elusivas. Hoy existen 3.239 grupos empresariales, en los cuales estamos analizando 977 reorganizaciones informadas en 2021 y 450 informadas en lo que va de 2022. Con los resultados de este análisis, definiremos planes específicos de tratamiento para abordar aquellos temas que presentan un mayor riesgo de incumplimiento tributario.

Para abordar los riesgos en las **Multinacionales**, aplicaremos técnicas avanzadas de análisis de datos para reducir la no declaración de operaciones internacionales, monitorear las inversiones en el exterior y las posibles figuras elusivas presentes, asociadas a operaciones intragrupo, las transacciones y operaciones financieras, y las operaciones con residentes de países de baja o nula tributación, entre otras. Esta estrategia va en la línea de las medidas impulsadas por la OCDE, para combatir la erosión de la base imponible de sus países miembros. Entre los avances registrados, destaca una recaudación de casi **28 mil millones de pesos**, mediante acciones de fiscalización asociadas a precios de transferencia y operaciones internacionales.

Nuestro desafío es que cada contribuyente, cada habitante del país, asuma su responsabilidad con el bienestar de todos, a través del pago de impuestos. Y esto es aún más relevante en aquellos sectores, como el de **Altos Patrimonios**, que tienen un mayor impacto en el sistema tributario. Nuestro foco está puesto, especialmente, en controlar incumplimientos como Subdeclaración del Impuesto Global Complementario, donde podemos destacar **326 casos de análisis** ya finalizados, con un rendimiento de **9.598 millones de pesos**.

En el caso específico del **traspaso de patrimonio intergeneracional o los riesgos de incumplimiento en la declaración y pago del Impuesto a las Herencias y Donaciones**, hemos determinado que si bien las personas que pertenecen al segmento de Altos Patrimonios fallecidas representan en promedio apenas cerca del 0,4% del universo a nivel nacional entre 2017 y 2020, concentran más del 60% del patrimonio total estimado de los fallecidos en el mismo periodo, y aportan cerca del 70% de lo recaudado por este tributo. Para controlar el posible traspaso intergeneracional de patrimonios, hemos seleccionado para revisión a aquellas personas de altos patrimonios que han disminuido su patrimonio por participaciones y derechos sociales en al menos un 30%, dado que el traspaso de patrimonio en vida también es gravado y debe pagar impuestos.

Menos Evasión

Nuestro objetivo es diseñar las estrategias más efectivas posibles, para enfrentar los cambios que está experimentando la economía y los modelos de negocios, e implementar medidas efectivas que permitan disminuir la elusión y también la evasión. **Lo reitero: cuando un contribuyente deja de cumplir con sus obligaciones tributarias, impacta a la sociedad en su conjunto.** Como Servicio, estamos convencidos de que la mayoría

desea cumplir, e involuntariamente, ya sea por ignorancia o error, no lo hace. Pero cuando detectamos el ánimo consciente de burlar la norma legal, que no quede ninguna duda: actuaremos con el máximo de rigor, porque así lo exigen los intereses de Chile.

Por ello, hemos diseñado una estrategia especial contra los **Contribuyentes Agresivos**, es decir, quienes inician actividades afectas a IVA, con la finalidad de emitir facturas simulando operaciones reales y utilizar el crédito fiscal para rebajar el impuesto determinado. Por el impacto que este comportamiento tiene en la recaudación estamos reforzando el trabajo con técnicas de analítica avanzada y uso de Big Data y Machine Learning, entre otras, para continuar identificando estas figuras evasivas. Así, por ejemplo, detectamos contribuyentes que están al margen del sistema tributario y, a partir de esa información, creamos mallas y determinamos redes de propagación de riesgo de contribuyentes en la cadena de IVA que pueden estar emitiendo facturas falsas a través de empresas de papel, entre otras medidas que nos permitan avanzar en este objetivo. Mediante modelos predictivos hemos logrado identificar a 6 mil 224 emisores, relacionados con 72 mil 291 receptores, los que pueden utilizar estos documentos con objeto de abultar el crédito. Los créditos de IVA asociados a estas operaciones llegan a más de 758 mil millones de pesos.

Y para **abordar el aumento del comercio informal**, estamos trabajando en el análisis de datos que nos permita identificar las redes que buscan evadir el pago de impuestos, con el consiguiente daño para la recaudación fiscal. Gracias a la utilización de modelos predictivos, herramientas de Big Data y cruces de información de distintas fuentes, hemos construido algoritmos basados en el análisis de reglas de negocio, con distintos atributos, para identificar aquellas personas y actividades que presentan anomalías.

Así, por ejemplo, gracias al **cruce de información con el Servicio Nacional de Aduanas**, estamos avanzando en la identificación de importadores frecuentes, o de grandes volúmenes de productos, que no cuentan con inicio de actividades. Un trabajo similar realizamos con **información de ventas nacionales**, para identificar a quienes no cumplen las reglas básicas asociadas a una actividad en particular. Con estos datos estamos construyendo los modelos necesarios para mitigar el riesgo de este tipo de actividades.

Nuestro objetivo es avanzar hacia la **identificación certera de posibles redes que caracterizan la informalidad**, y mediante el trabajo coordinado con otros organismos públicos, como el Servicio Nacional de Aduanas, la Unidad de Análisis Financiero, las policías y los municipios, podamos implementar **mecanismos efectivos de control que contribuyan a disminuir la informalidad en su origen**.

Fortalecimiento del Análisis de Datos para una fiscalización más efectiva

En el otro extremo, la exitosa implementación de la **obligatoriedad de la Boleta Electrónica de Venta de Bienes y Servicios** está empezando a rendir sus frutos. A la fecha, 582 mil 317 contribuyentes ya están inscritos como boleteros electrónicos, de los cuales 79% son microempresas, 19% pequeñas empresas, 1% medianas empresas y 1% grandes empresas. Durante 2021 se emitieron más de 3 mil 600 millones de boletas electrónicas, un 96% más que antes que se iniciara la obligatoriedad, avance que nos está permitiendo acceder a información clave para diseñar y ejecutar acciones de tratamiento más efectivas y eficientes.

En lo que va de 2022, ya hemos recibido un 6,12% más de documentos tributarios electrónicos que en el mismo periodo de 2021, sin considerar las boletas electrónicas. Si las incluimos, este incremento alcanza el 77%, totalizando más de 1.700 millones de documentos tributarios electrónicos. El análisis de esta información nos permite la implementación de estrategias innovadoras que nos permitan aumentar los niveles de cumplimiento, mejorando de esta forma la recaudación.

Aplicando técnicas avanzadas de análisis de datos estamos focalizado las acciones de control, mediante la identificación y georreferenciación de aquellos sectores o segmentos que pudieran presentar niveles mayores de incumplimientos, identificando de manera rápida a aquellos que se alejen del comportamiento esperado, de acuerdo a sus antecedentes y clasificación de riesgo.

Para aprovechar los grandes volúmenes de información con los que hoy contamos, implementamos el **Sistema de Control de Boletas Electrónicas**, que tiene la capacidad de procesar estos documentos en la medida en que son recibidos por el SII, en una **operación continua y cercana a tiempo real**. Además, aplica reglas que permiten generar alertas y comunicaciones a contribuyentes en caso de detectar comportamientos anómalos, como “IVA bajo lo esperado” y “no emisión de boleta”.

A partir de esta información, son más de 9 mil los contribuyentes que ya han sido fiscalizados, de manera remota, respecto de su emisión de boletas electrónicas, a los que se les ha aplicado acciones de tratamiento mayoritariamente preventivas.

Y en el **Plano Judicial**, hemos continuado desarrollando acciones concretas en el marco de nuestra Estrategia contra el Fraude y el Delito Tributario. Durante 2021 presentamos 91 querellas y tenemos un total de 3.090 juicios en trámite ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros, la Corte de Apelaciones y la Justicia Penal, por un perjuicio fiscal de \$36.019.104.166.

Más Recaudación

Como institución, nos moviliza contribuir a una mayor recaudación tributaria. Porque nuestro rol es clave para que los enormes desafíos que enfrentamos como país puedan abordarse en beneficio de la ciudadanía.

Así, estamos impulsando los **Acuerdos Anticipados de Precios de Transferencia o APAs**, para que previo a la ejecución de una determinada operación entre partes vinculadas, se fijen una serie de criterios sobre los cuales se determinen los precios, valores, rentabilidades y montos asociados a dichas transacciones, asegurando de esta forma el pago de las responsabilidades tributarias futuras. A la fecha, hemos aprobado 6 APAs de un total de 16 presentados, mediante los cuales hemos podido asegurar una recaudación fiscal de más de 526 mil millones de pesos. Nuestro desafío es seguir avanzando en esta línea y reforzando esta herramienta.

Además, la implementación de iniciativas que aportan a la recaudación incluidas en la Ley de Modernización Tributaria hizo posible alcanzar un total de 2 mil 502 millones de dólares durante 2021, un 114% más de la estimación del informe financiero, que proyectaba una recaudación de 1.169 millones de dólares para ese periodo. Solo en 2022, ya se registra una recaudación de 2.181,5 millones de dólares, sin considerar boleta electrónica.

- La aplicación del nuevo pago del **Impuesto Sustitutivo** con una tasa del 30%, permitió recaudar durante su vigencia, hasta el 29 de abril de este año, más de 4.236 millones de dólares, pagados por más de 5 mil 600 contribuyentes.
- La **Sobretasa a los Bienes Raíces** cuyos avalúos fiscales, en total, excedan los 400 millones de pesos, aproximadamente, recaudó en 2021 268,7 millones de dólares, mientras que, en lo que va de 2022, esta cifra llega a 65,7 millones de dólares.
- En el caso del **IVA a los Servicios Digitales**, a la fecha hay 297 proveedores de plataformas de servicios digitales sin domicilio ni residencia en Chile inscritas para declarar y pagar el impuesto en el país. La recaudación en 2021 fue de 274,2 millones de dólares, mientras que en lo que va de 2022, alcanza los 116,6 millones de dólares.
- Finalmente, la obligatoriedad de la Boleta Electrónica de Ventas y Servicios permitió una recaudación en 2021 de 317 millones de dólares.

MÁS FACILITACIÓN

Y un elemento central de nuestra estrategia, de hecho, la base de ella, es la facilitación del cumplimiento tributario. Nuestro Servicio comprendió tempranamente que nuestra misión solo es posible si trabajamos sin descanso por hacer realidad un desafío para nada menor: lograr que la ciudadanía comprenda la responsabilidad social que subyace al pago de impuestos y pueda realizarlo no solo en forma sencilla y simple, sino también entendiendo cada paso del proceso.

Por ello, en la Operación Renta 2022 nuevamente pusimos a disposición 10,2 millones de reportes personalizados con el monto pagado de impuestos y cómo se utilizaron dichos recursos, por tipo y área del gasto público. Creemos que iniciativas como esta ayudan a relevar el impacto de cada uno en el desarrollo de políticas públicas que nos benefician a todos.

Para apoyar especialmente a contribuyentes pequeños, que por desconocimiento no finalizan formalmente su actividad y luego pueden verse sorprendidos por multas, realizamos una completa actualización de la plataforma informática que permite a los contribuyentes hacer término de giro en línea. En lo que va de 2022 han ingresado 30 mil 441 solicitudes de término de giro a través de nuestro sitio web, de las cuales 22 mil ya fueron aprobadas y finalizadas. Otro mecanismo que aplicamos es el término de giro automático, o vía resolución, en aquellos casos en que el contribuyente registra 3 años sin operaciones, sin impuestos pendientes ni deuda tributaria. Este procedimiento se ha aplicado en los últimos meses en 90 mil 834 casos, prácticamente todos micro o pequeños contribuyentes.

Pero queremos ir más allá. Por eso, hoy asumimos el compromiso de avanzar aún más en entregar la información necesaria para que **los contribuyentes conozcan el detalle de cada paso de sus trámites tributarios**. Queremos ser reconocidos como una institución transparente, y que la ciudadanía tenga la confianza de que está pagando el justo valor que le corresponde. Por ello, **iniciaremos un proceso de análisis para rediseñar y optimizar los trámites disponibles en nuestro sitio web**, mejorando nuestras aplicaciones para vincular las ayudas a los procesos de declaración y análisis, y revisando el lenguaje que utilizamos, para hacerlo entendible y accesible por todas y todos.

Se trata de un desafío enorme, en el que no dejaremos nada sin probar o hacer. Por eso, también estamos avanzando en el uso de técnicas de Inteligencia Artificial y Machine Learning en la atención a los contribuyentes. Así, pusimos en operación la primera versión de Sofía, la asistente virtual del SII, que permite a los contribuyentes interactuar y acceder a la información de manera directa, rápida y fácil. En 2021, se registraron 75.202 conversaciones con contribuyentes sobre regímenes tributarios y Clave Tributaria, que fueron evaluadas en forma positiva en el 72% de los casos.

Hace unos momentos lo señalaba: hoy el diálogo es más necesario que nunca para acercar posiciones y lograr nuestros objetivos. Por ello, durante 2021 firmamos 17 **Acuerdos de Colaboración Tributaria** con asociaciones y agrupaciones gremiales pertenecientes a distintos sectores de nuestra economía. El objetivo es establecer una relación de cooperación mutua, basada en la transparencia y confianza, que incentive el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Esperamos seguir potenciando esta estrategia preventiva, porque las cifras demuestran su efectividad. Así, por ejemplo, los contribuyentes que forman parte de estos acuerdos han reducido sus brechas en 1,8%, en el caso de las declaraciones de Renta, y en un 1,6%, en IVA, respecto de 2020.

Esta profundización de los vínculos con la ciudadanía se ve reflejada en los resultados obtenidos en la **Encuesta de Percepción de la Administración Tributaria Chilena 2021**, que pese a un contexto especialmente complejo, muestra un alza en la percepción de la calidad del servicio entregado por nuestra institución de 14 puntos porcentuales en 2021, respecto de 2020, llegando al 56%.

En la dimensión Imagen alcanzamos un promedio de 72,7%, destacando atributos como la transparencia respecto de la información que maneja el contribuyente, solidez en el accionar técnico, generación de mecanismos que simplifican el cumplimiento tributario, prestigio de la institución y su carácter innovador y a la vanguardia en tecnología, entre otros.

También experimentamos **mejoras en la percepción de los contribuyentes respecto de nuestros productos o servicios**. El Índice de Satisfacción Neta ha continuado mostrando avances, pasando de un 67,1% en 2021 a un 69,3%, en 2022.

Pero nuestra gestión también es valorada en el contexto internacional. Así, recientemente fuimos nuevamente invitados a participar como miembros del Directorio del Foro de Administraciones Fiscales, organización creada por la OCDE y que reúne a los más altos directivos de las administraciones fiscales de 53 países.

Además, desde enero de 2021, formamos parte, por primera vez, del Steering Group o Grupo de Dirección del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información para Fines Tributarios, iniciativa creada por la OCDE hace 12 años.

A ello se suma que, en el marco de la 56° Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, somos uno de los tres nuevos miembros de su Consejo Directivo por el periodo 2022-2023. Se trata de una gran responsabilidad, fundamentalmente por el rol que cumple esta institución a nivel internacional y por los inmensos desafíos que estamos abordando, sobre todo en materias como la evasión y elusión internacional, que son una preocupación para todas las administraciones tributarias.

[CIERRE]

Nuestro compromiso con la ciudadanía no termina en estas acciones que acabo de detallar. Va mucho más allá. Queremos avanzar, innovar, movilizar a otras instituciones y organizaciones. Porque la importancia de nuestra misión así nos lo exige. Y eso, solo es posible con una institución cohesionada, unida por estos desafíos, consciente de su impacto en la vida de las personas.

Creo que eso es posible. Para ello, es necesario que construyamos un Servicio sostenible, consciente de su impacto en la sociedad y el medio ambiente, que pueda abordar nuevos desafíos sin que ello desgaste y tensione a sus integrantes. Debemos hacer realidad la definición de que nuestro foco son las personas, fortaleciendo a los equipos para que puedan implementar cada vez mejores soluciones y servicios para la ciudadanía. El desarrollo de las y los funcionarios del SII es una de mis preocupaciones. Porque son ellas y ellos los que harán posible responder a las exigencias de un contexto en permanente cambio. Todas y todos son necesarios y tienen algo que aportar.

Queremos avanzar junto con el país. Queremos contribuir a hacer realidad los sueños de los habitantes de Chile. Hoy, a nombre de los más de cinco mil integrantes del Servicio de Impuestos Internos, reafirmo nuestro compromiso por hacer todo a nuestro alcance para que el aporte justo y equitativo de cada uno lo haga posible. ¡Cuenten con nosotros!