



Tesorería General
de la República

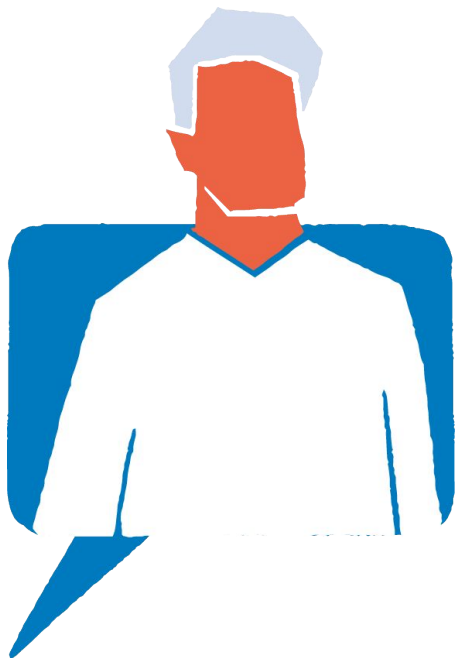


CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '23

Hernán Nobizelli Reyes
Tesorero General de la República

Santiago, 30 de mayo de 2023



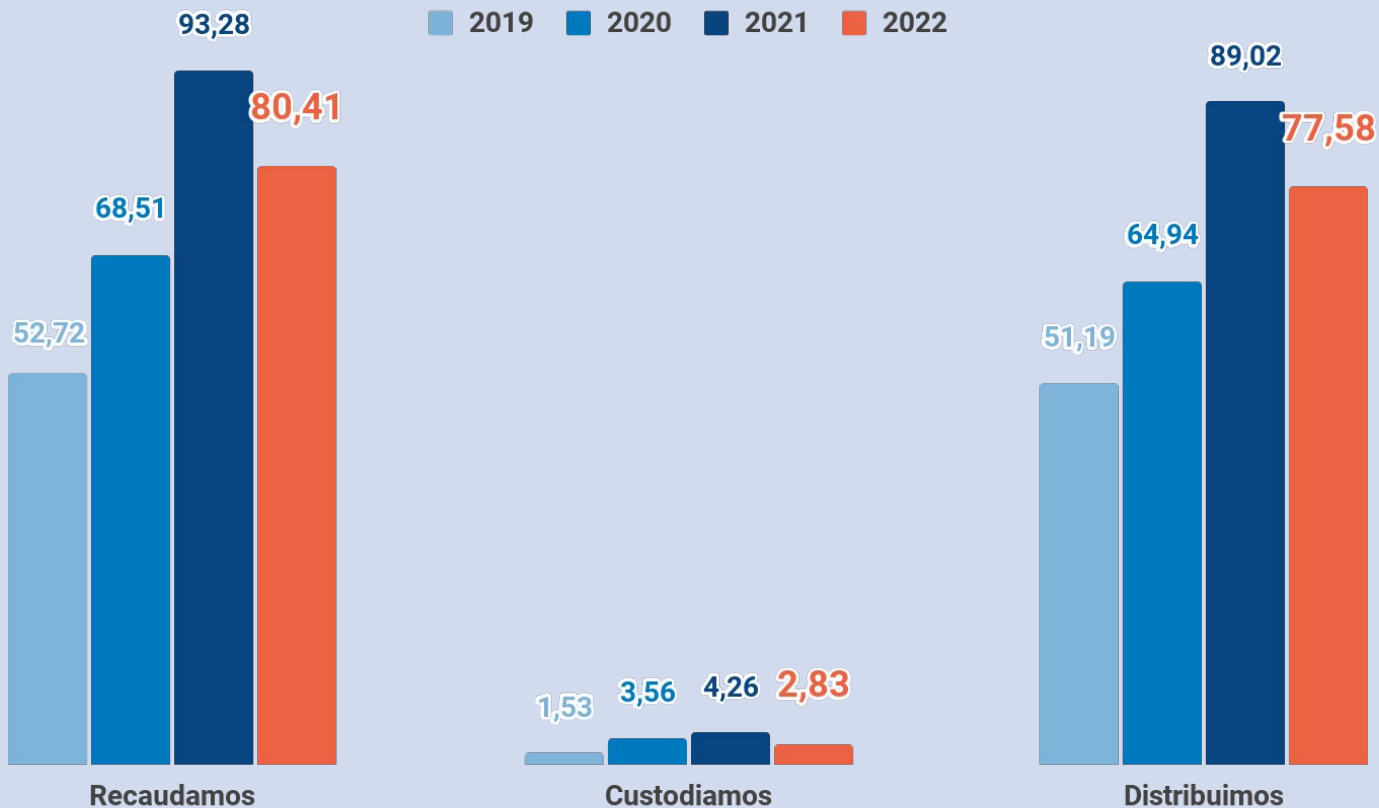


En 2022 la **Tesorería General de la República (TGR)** registró una tendencia a la normalización de los flujos, luego de haber tenido en 2021 resultados extraordinarios, que se explican por el alto crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de ese año, de **11,7%**.

- La tendencia a la normalización de 2022 implicó que la **recaudación** total llegará a **\$80,41 billones**, cifra inferior en **13,8%**, respecto de la alcanzada en 2021.
- La **distribución** de los recursos del Tesoro Público sumó **\$77,58 billones**, menor en **12,8%** en comparación con 2021.
- Los recursos en **custodia** sumaron **\$2,83 billones** en 2022.

Resultados globales 2022

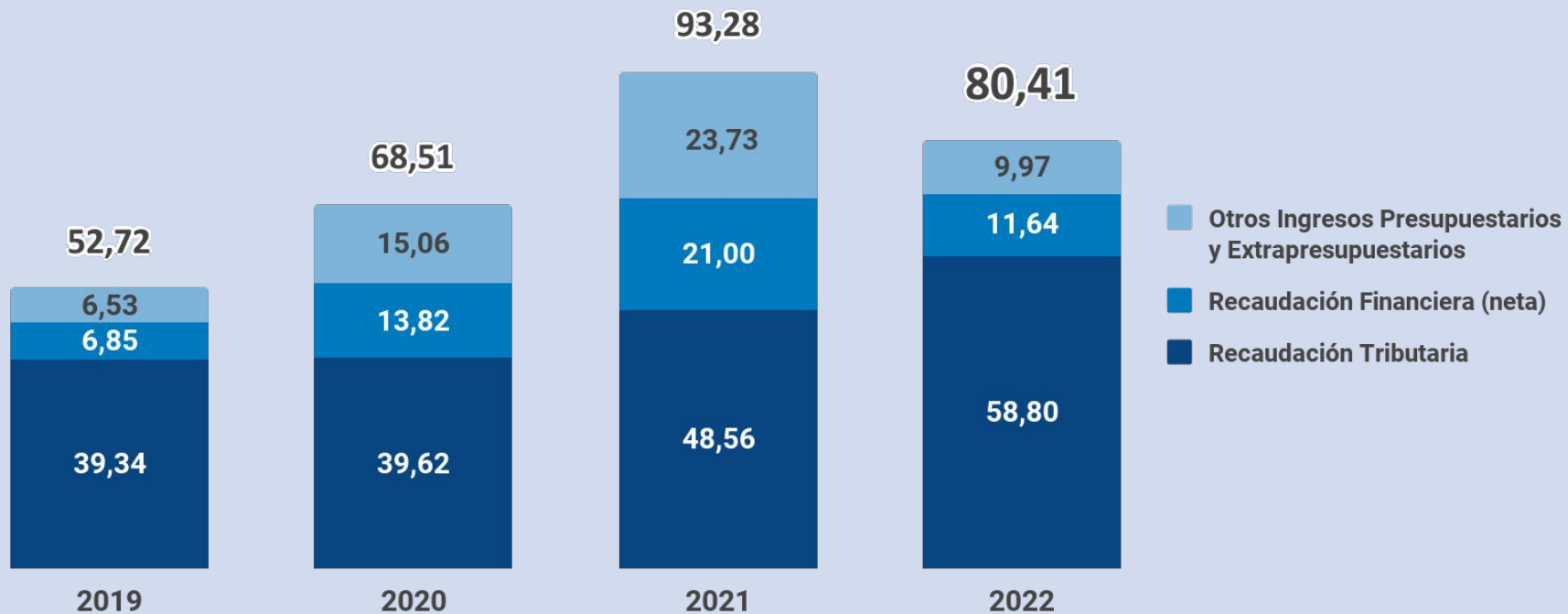
\$billones



Recaudación

Recaudación total

\$billones



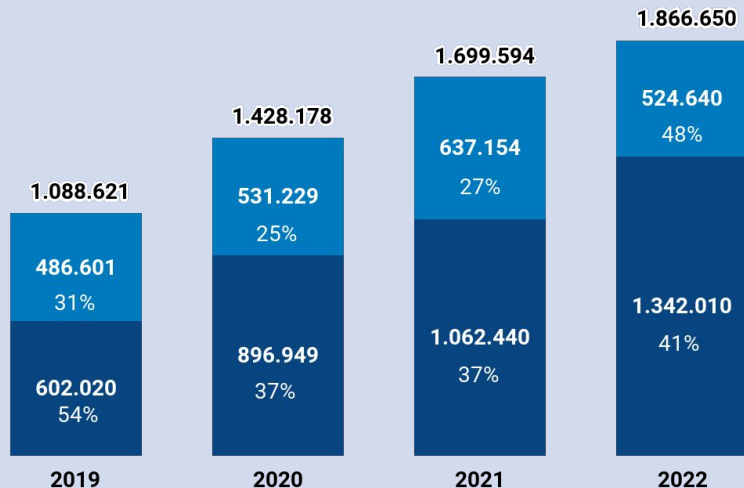
Recaudación coactiva

Contact center cobranza

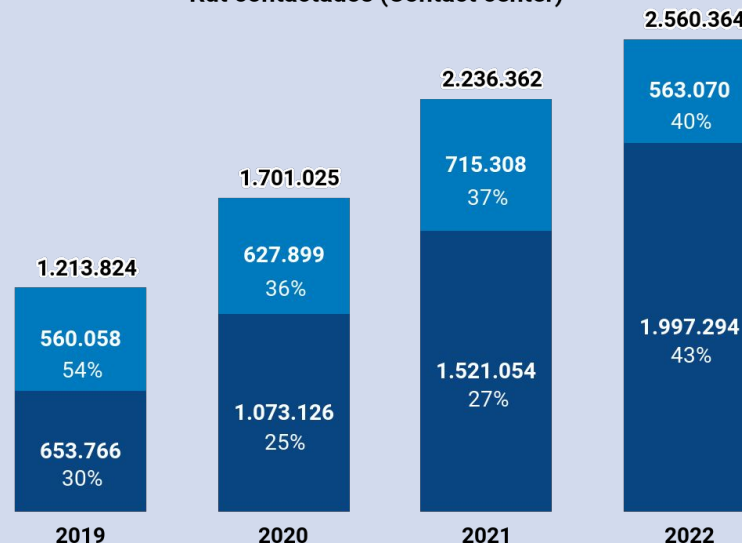
cantidad



Rut contactados no demandada (Contact center)



Rut contactados (Contact center)

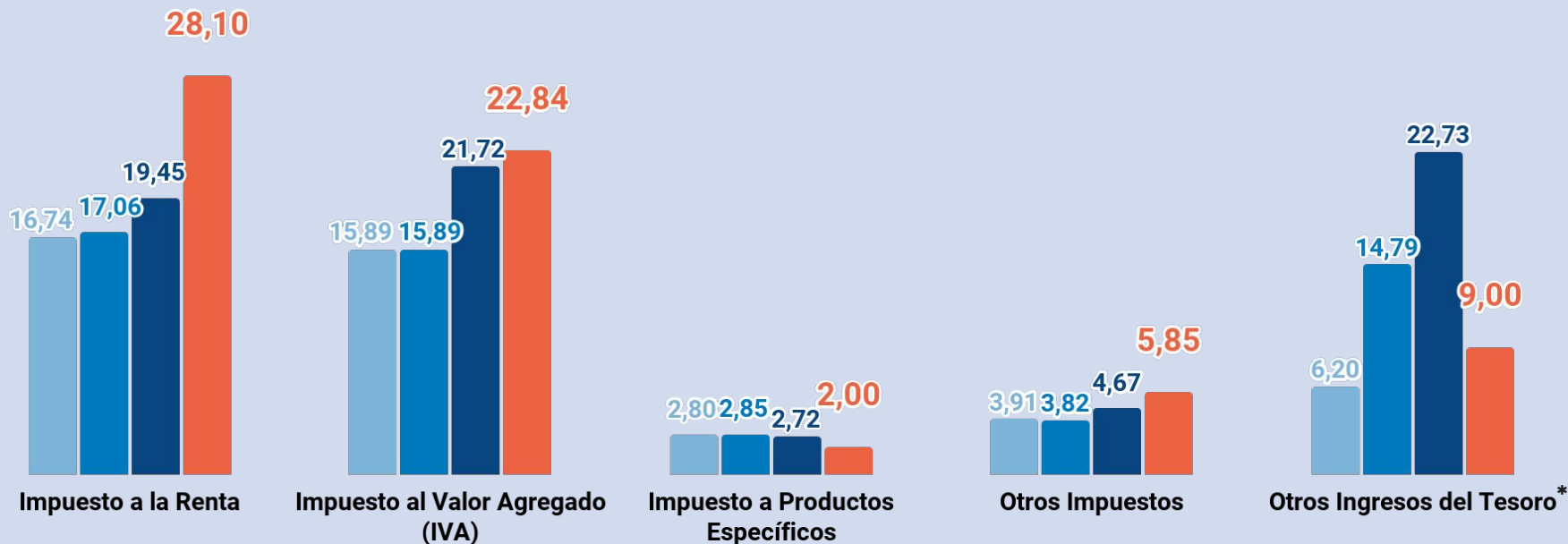


Recaudación Tributaria

\$billones



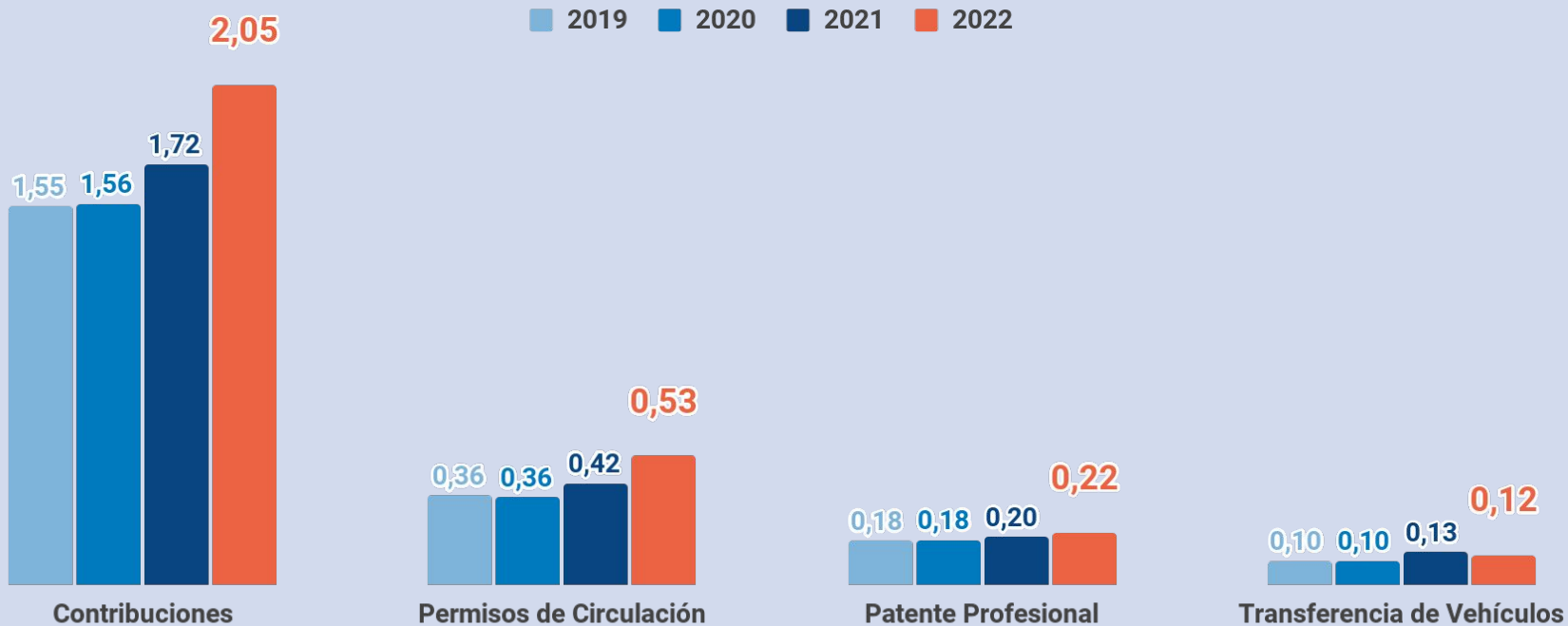
■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



* Incluye transferencias corrientes; rentas a la propiedad; ingresos de operación; otros ingresos corrientes; ventas de activos financieros y no financieros; recuperación de préstamos; transferencias para gastos de capital; fondos para Educación, Apoyo Regional y Tratamientos de Salud de Alto Costo; financiamiento de gobiernos regionales; y programa de beneficios por Covid-19.

Recaudación Extrapresupuestaria

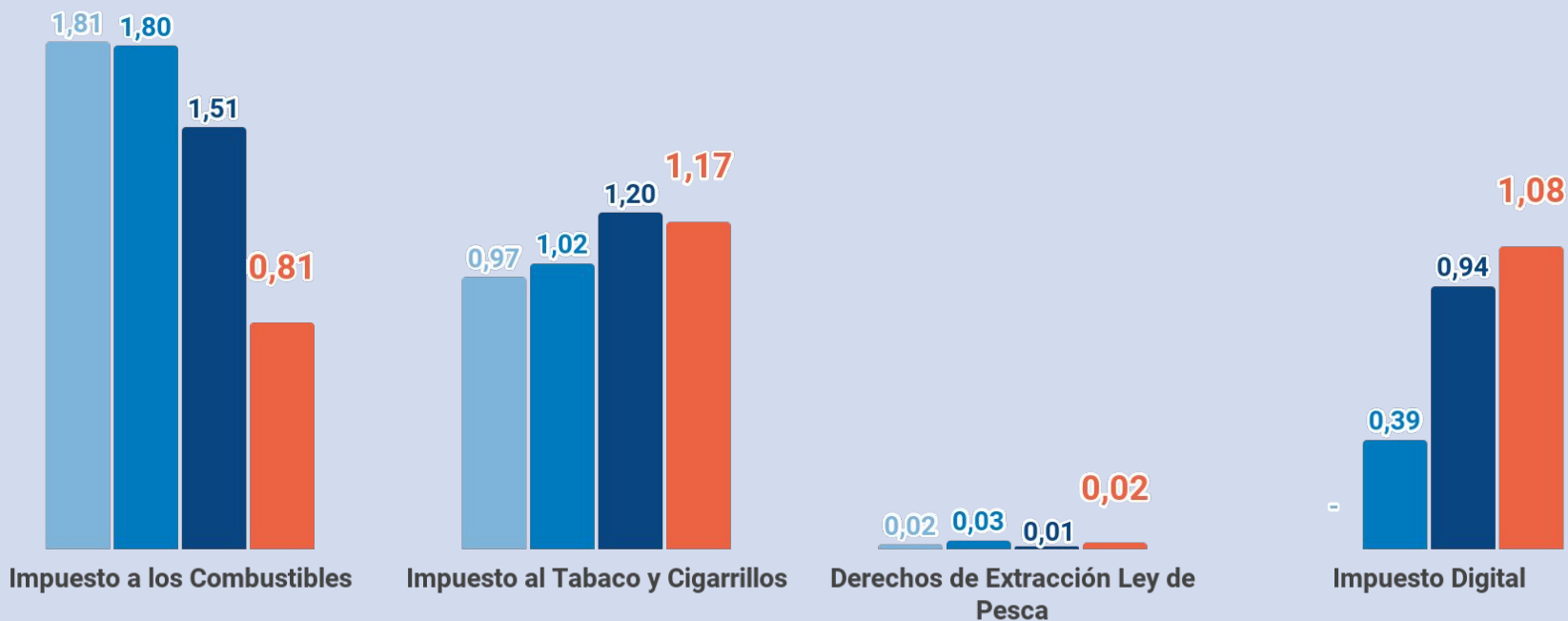
\$billones



Recaudación Impuestos específicos

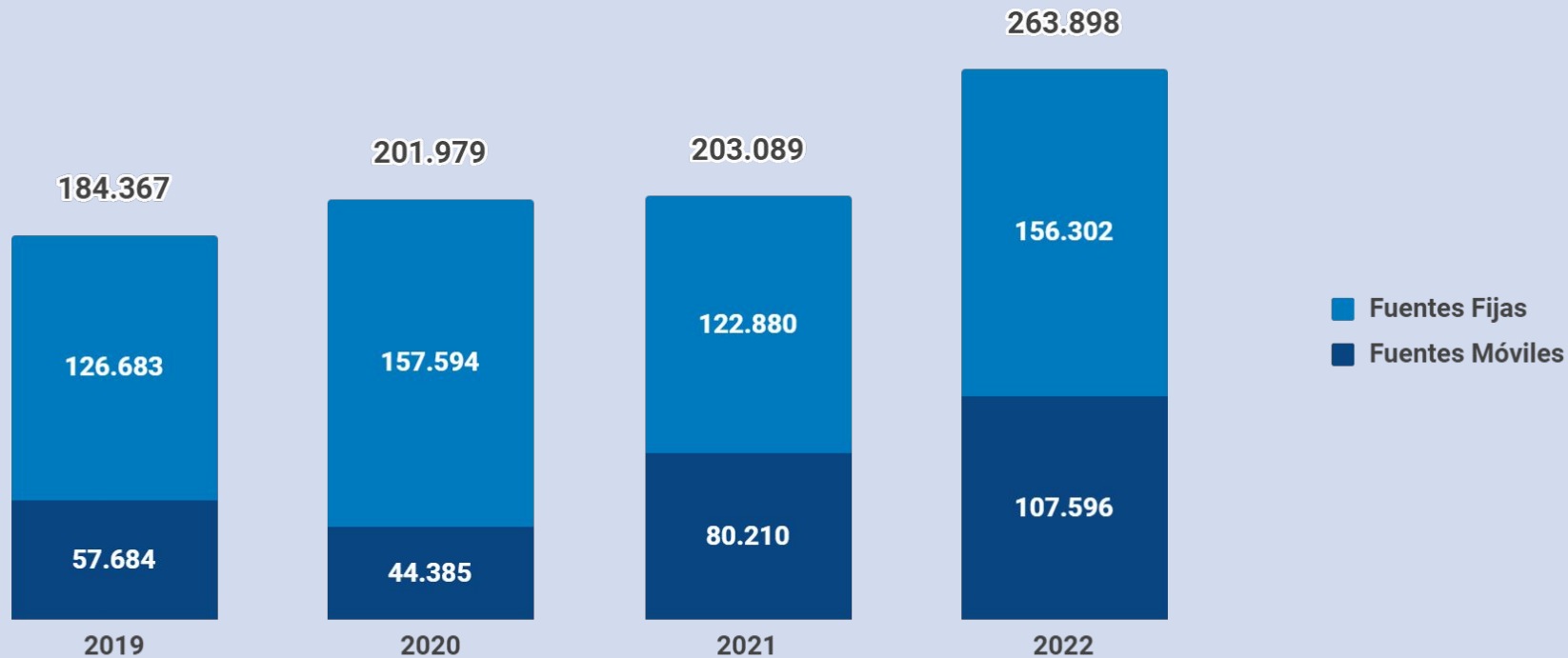
\$billones

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Impuesto verde

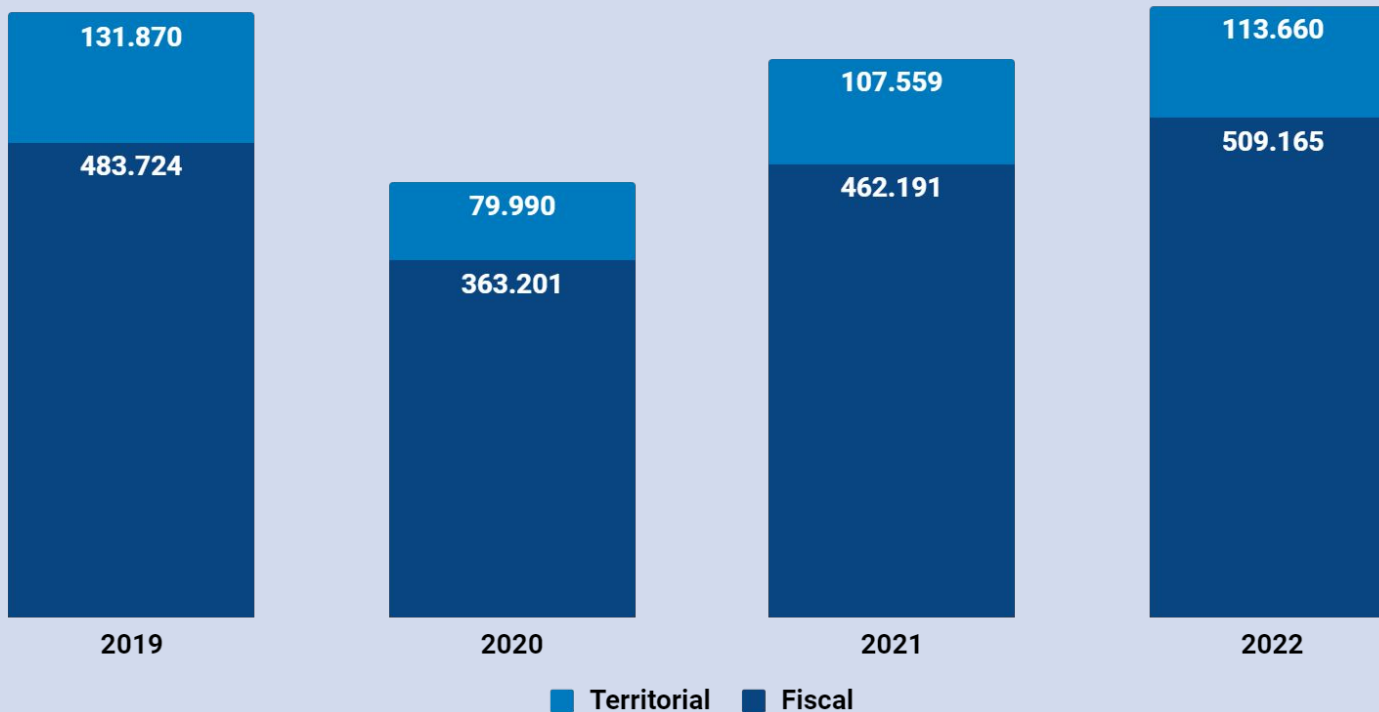
\$millones



Recaudación Coactiva - judicial

\$millones

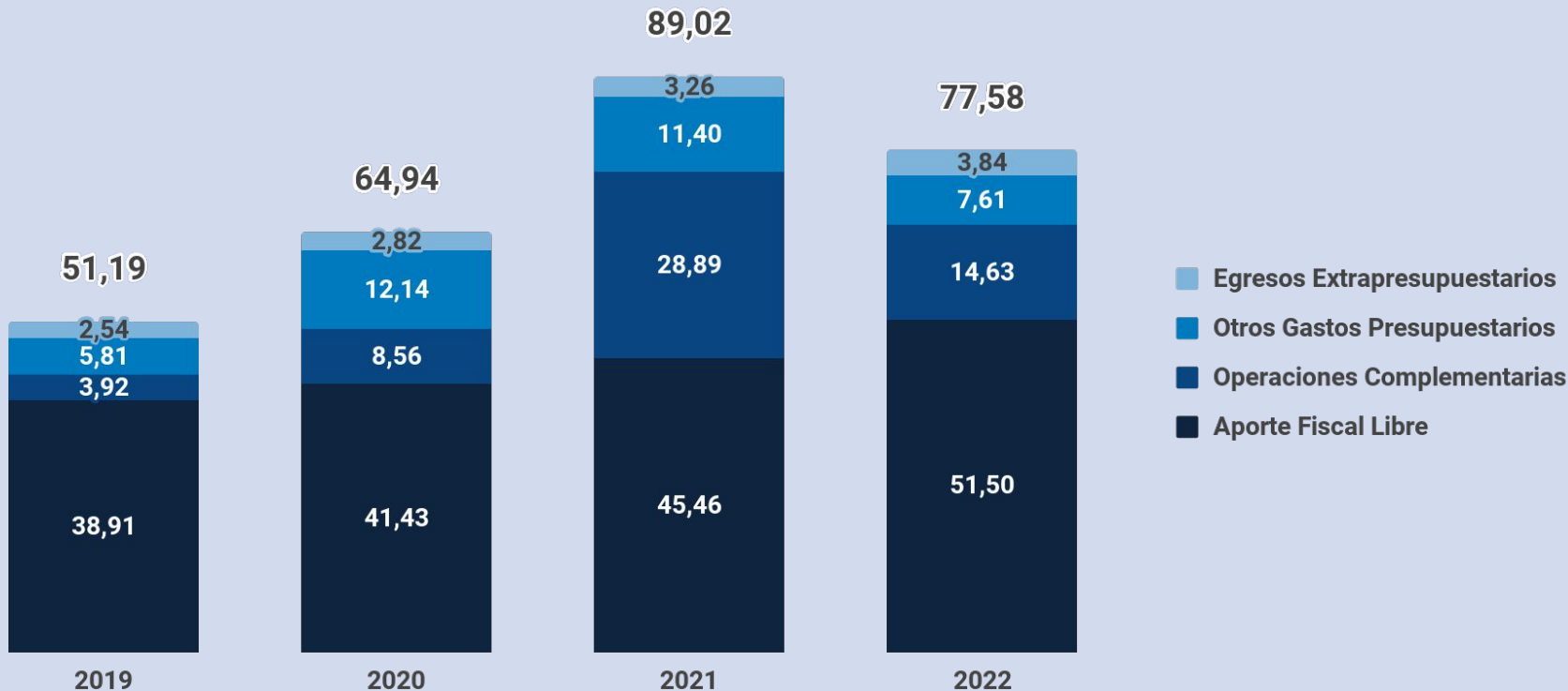
Recaudación Judicial por tipo de cartera



Distribución

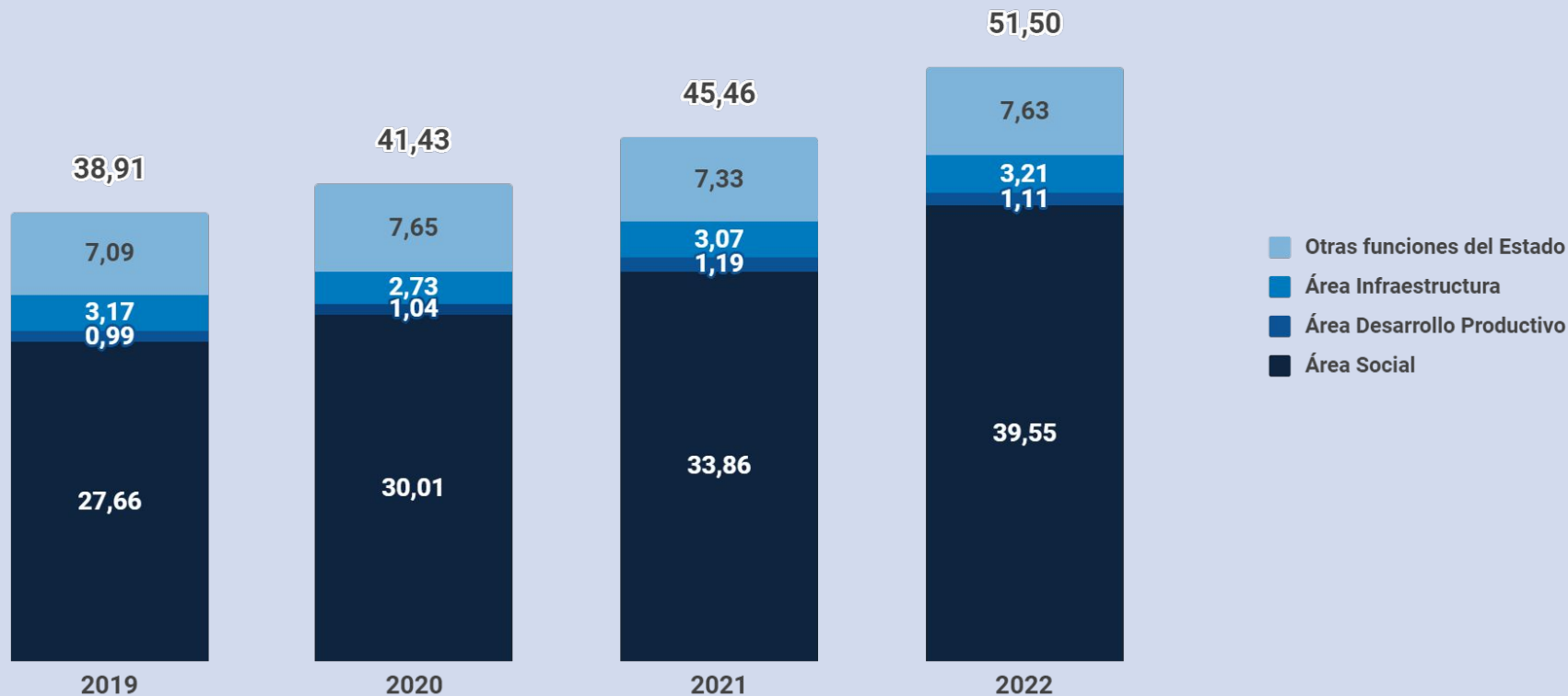
Distribución total

\$billones



Aporte fiscal libre

\$billones

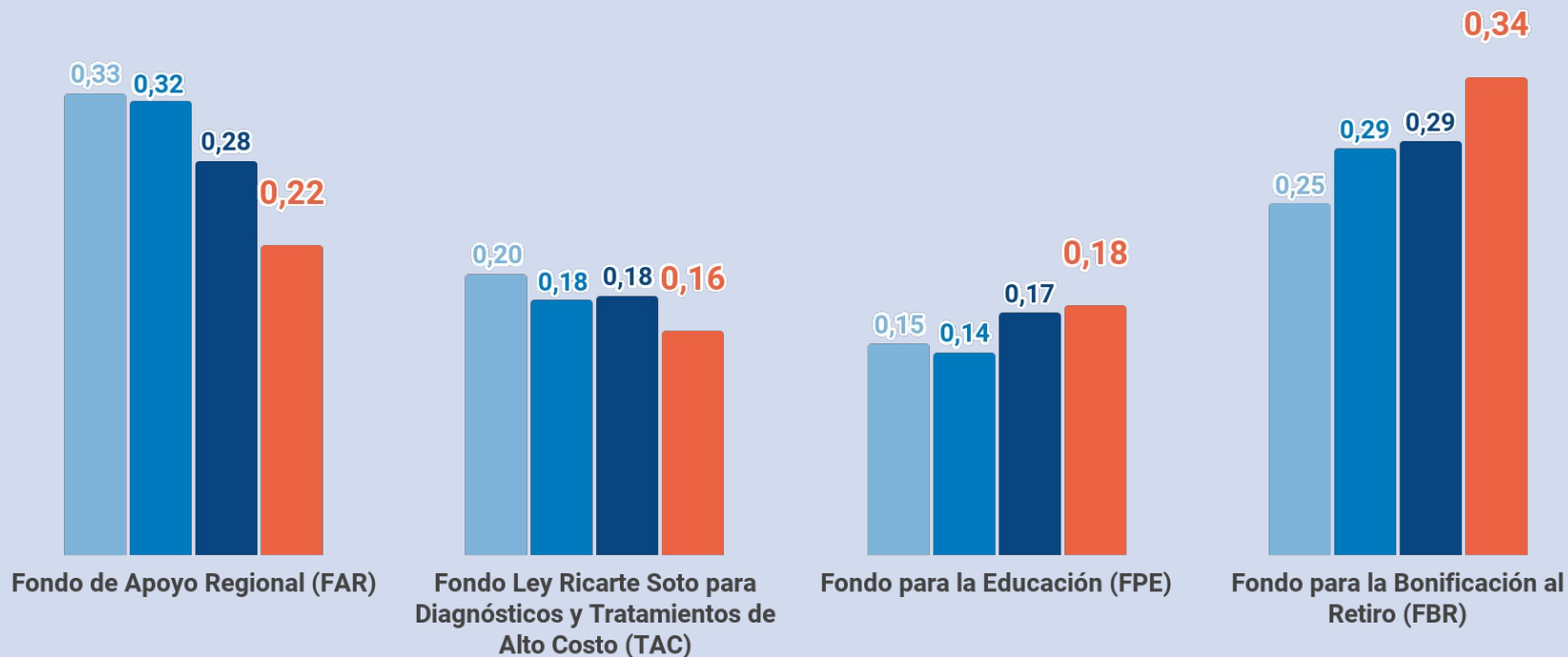


Fondos sociales

\$billones



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



Aporte fiscal libre

\$billones



Otros ministerios

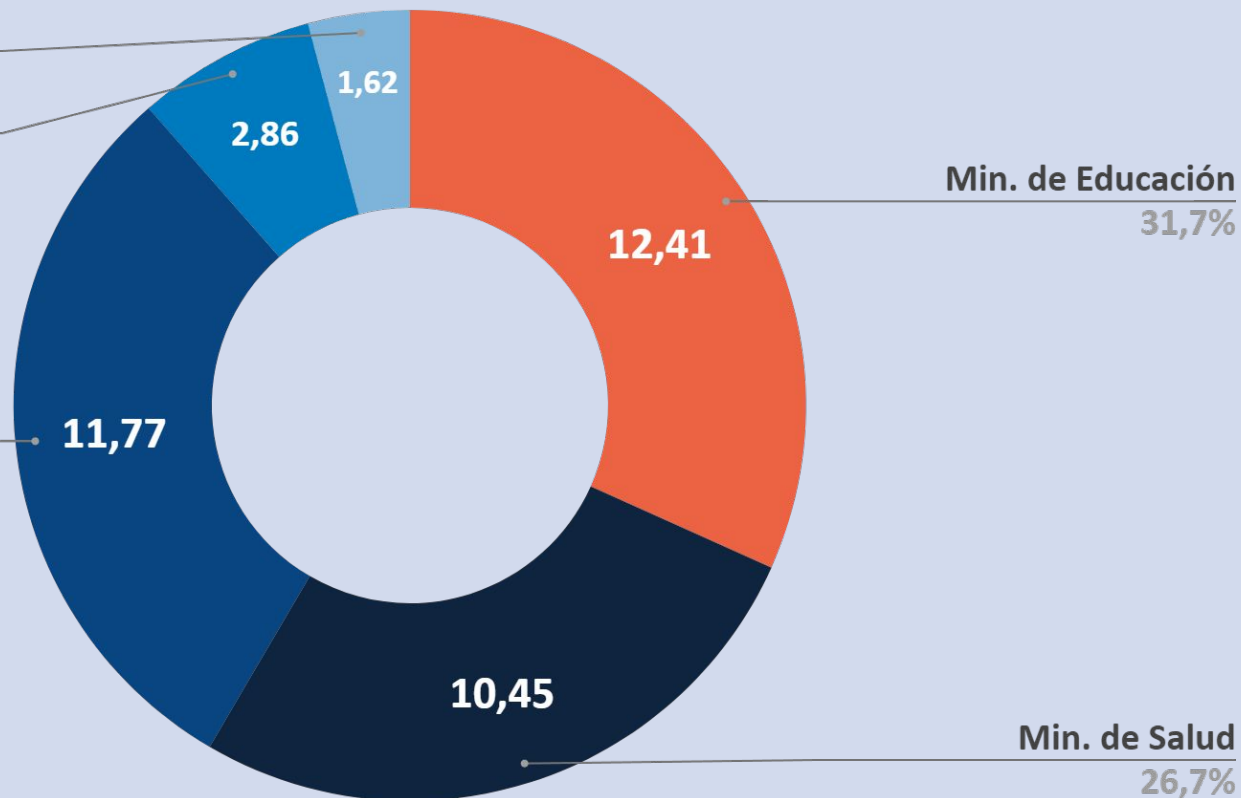
4,2%

Min. De Vivienda

7,3%

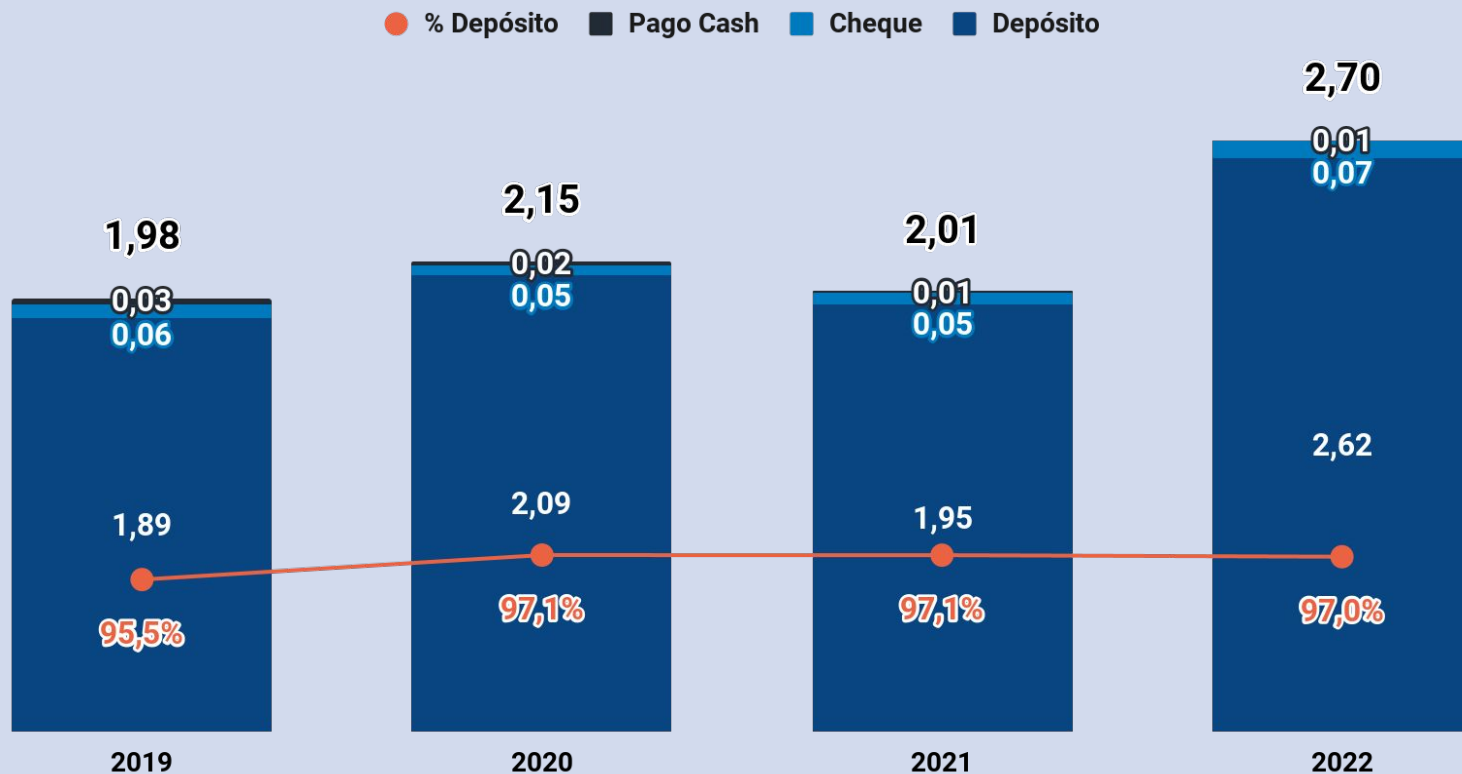
Min. del Trabajo

30,1%



Distribución Operación Renta 2022

\$billones



Fuentes del Fondo Común Municipal

\$millones

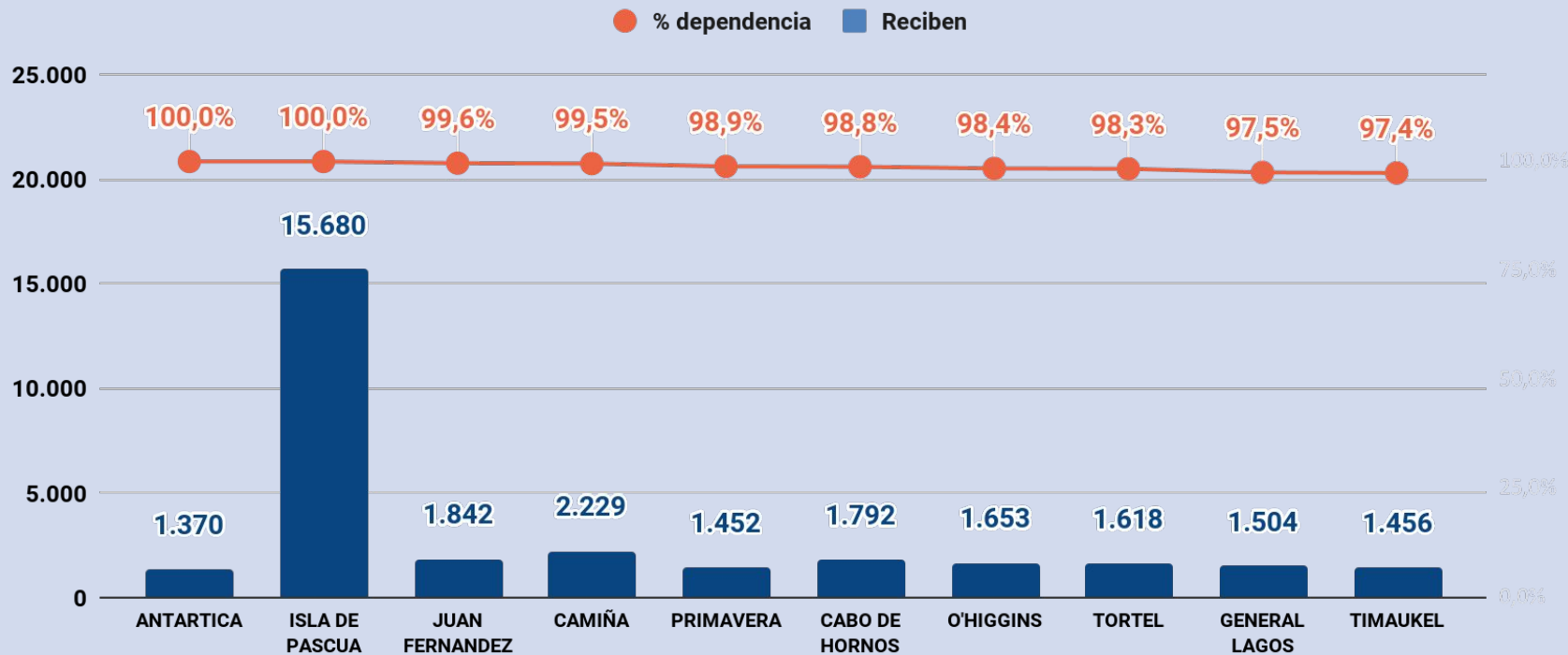


	2019	2020	2021	2022
Contribuciones	898.356	910.703	1.005.204	1.199.221
Permisos de circulación	364.670	357.295	417.616	527.330
Patentes comerciales	180.159	183.452	195.436	215.055
Transferencia de vehículos	49.115	49.124	66.222	61.366
Multas fotorradares	14.410	10.413	18.802	25.616
Bienes fiscales	1.927	1.873	2.043	2.383
Total	1.508.638	1.512.860	1.705.323	2.030.971

Fondo Común Municipal

Dependencia de comunas

\$millones

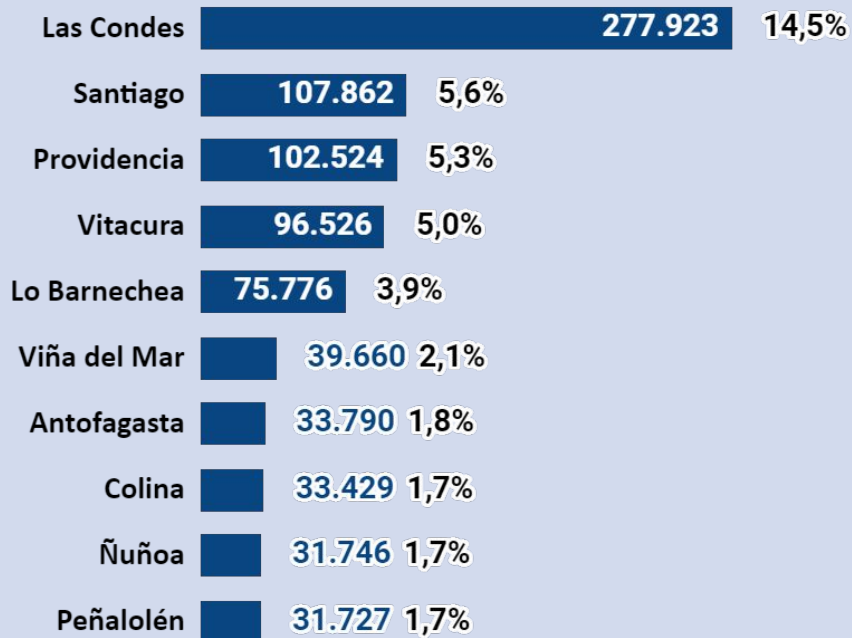


Fondo Común Municipal

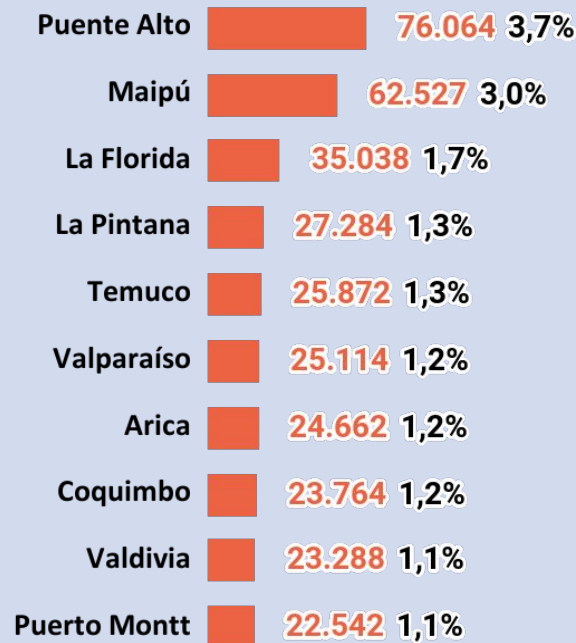
Comunas con más aportes y las más beneficiadas

\$millones

Aportan al FCM



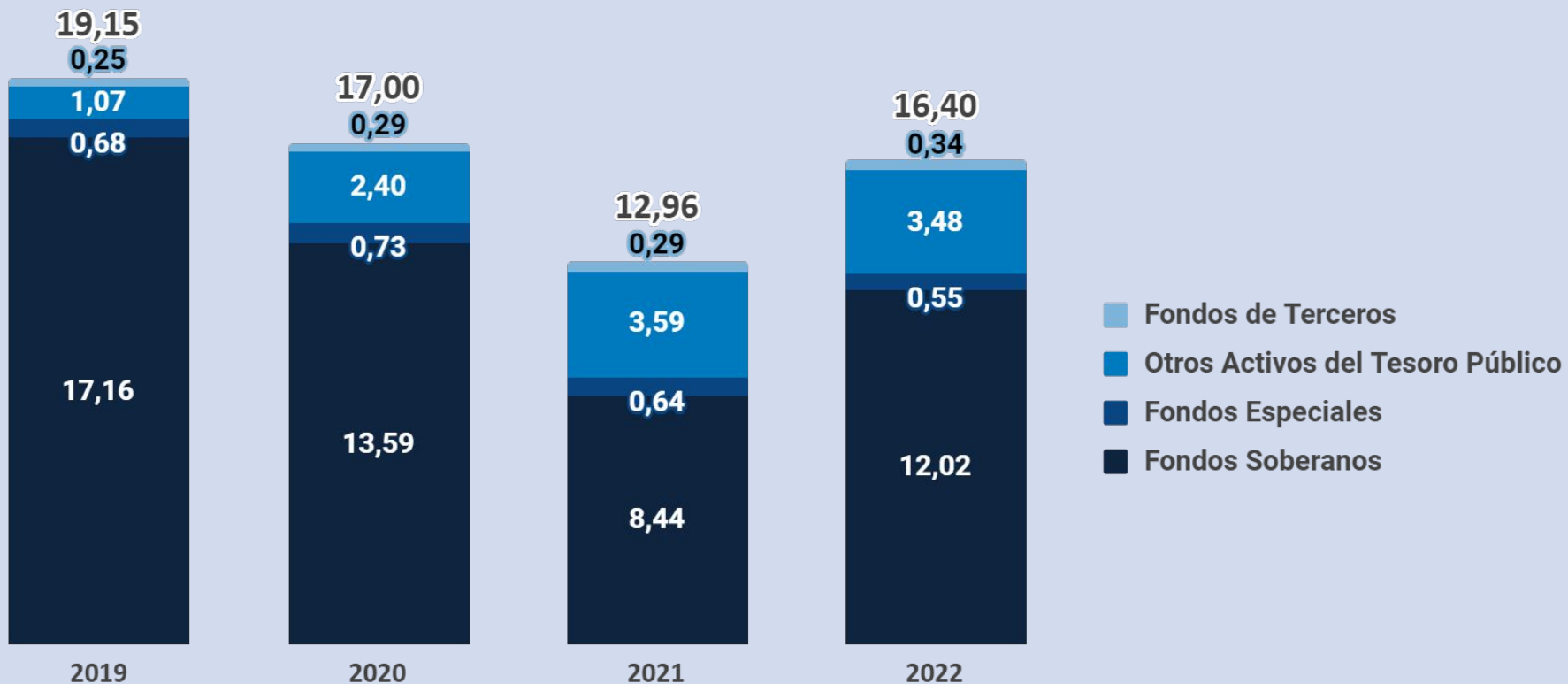
Reciben del FCM



Custodia

Fondos del Tesoro Público

\$billones

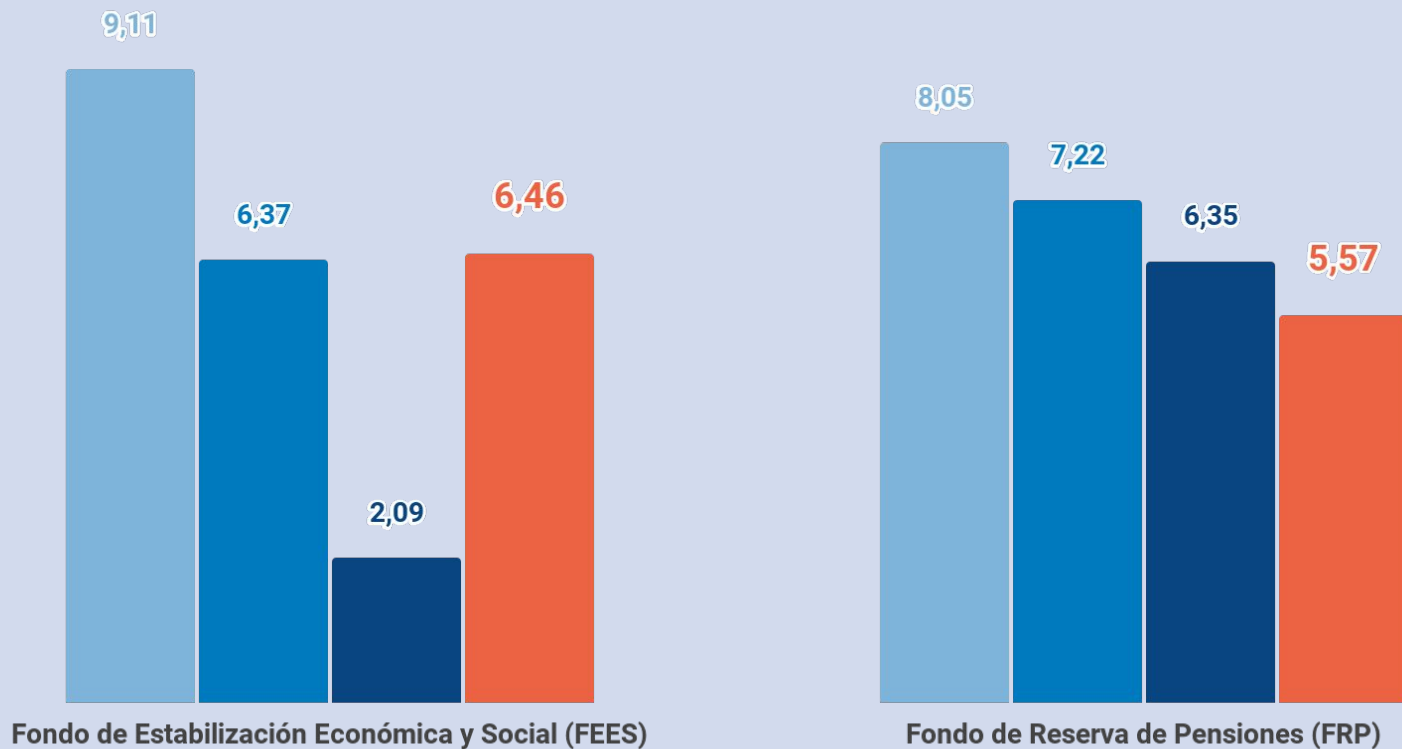


Fondos Soberanos

\$billones



■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

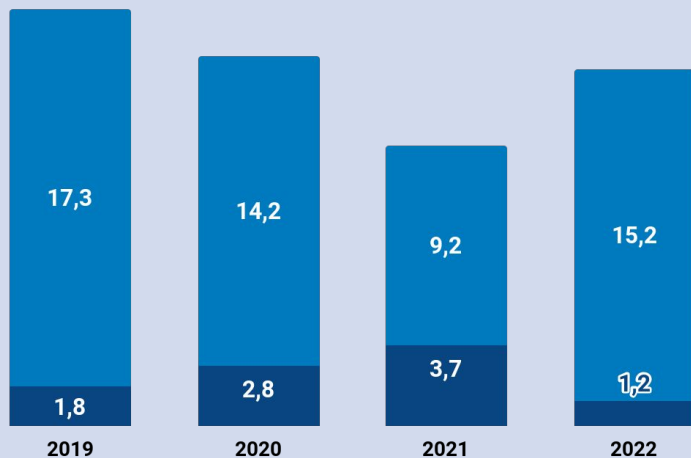


Inversión de los Fondos Soberanos

\$billones

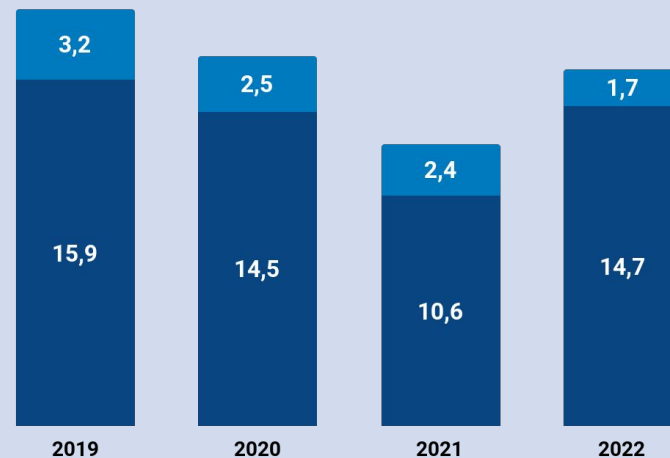
Inversión de los fondos por tipo de Mercado

■ Mercado Internacional ■ Mercado Nacional



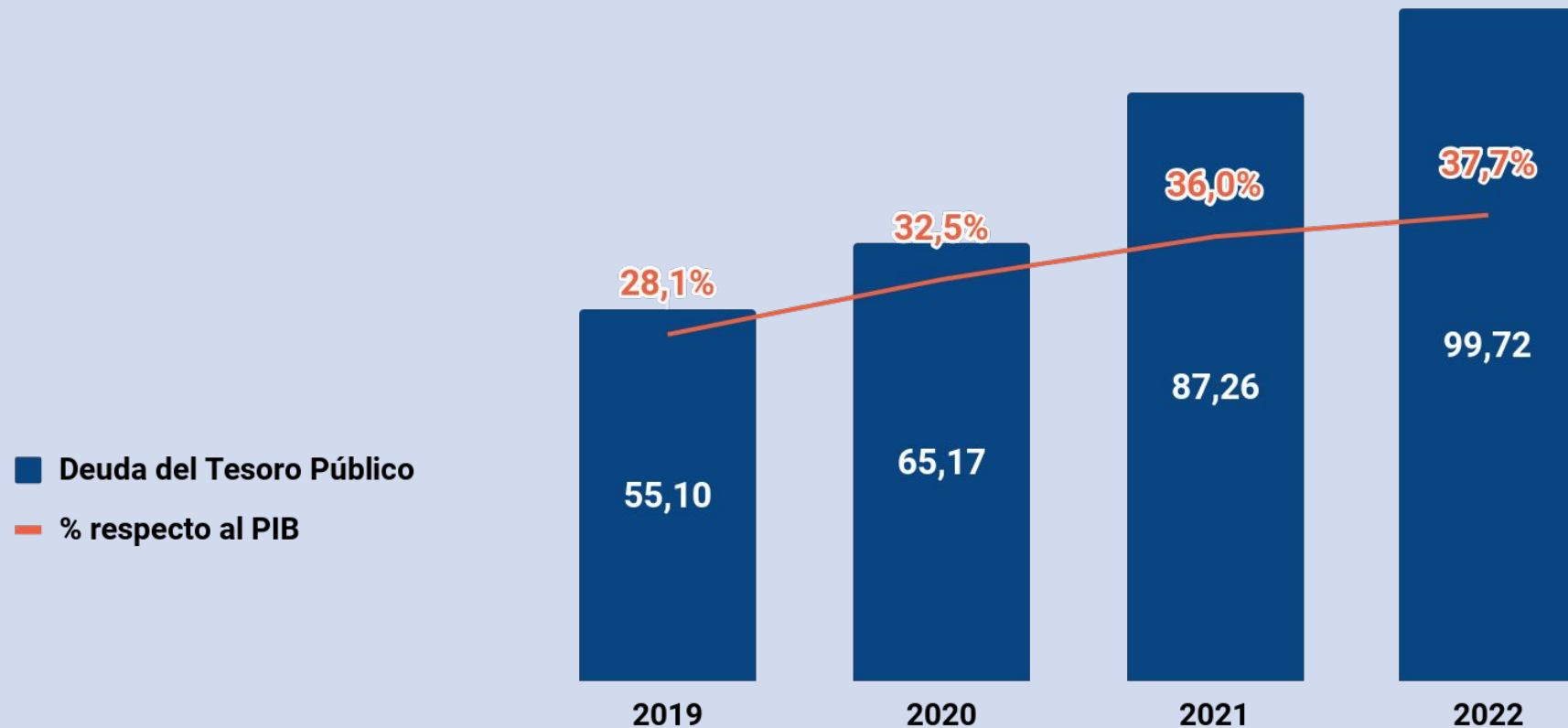
Inversión de los fondos por tipo de Renta

■ Renta Variable ■ Renta Fija



Stock de deuda del Tesoro Público

\$billones





Atención ciudadana



Modernización tecnológica

Atención por canales



Trámites realizados
Página web

94,74%

Oficina / Sucursal

2,38%

Telefono / Call Center

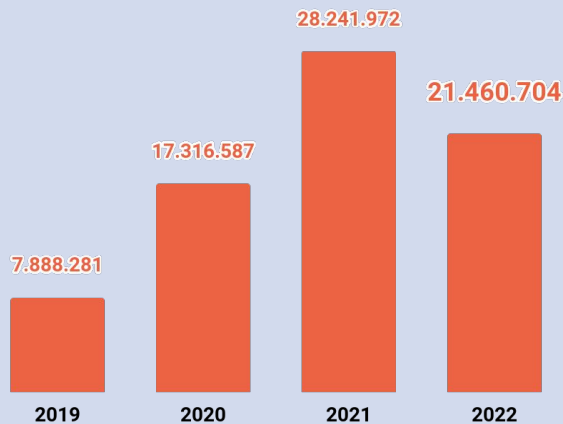
2,88%

En 2022 la **TGR** continuó con el proceso de transformación digital, lo cual se vio reflejado en un nuevo aumento de la atención ciudadana a través de plataformas digitales

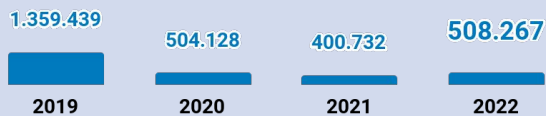
Atención por canales

cantidad

tgr.cl

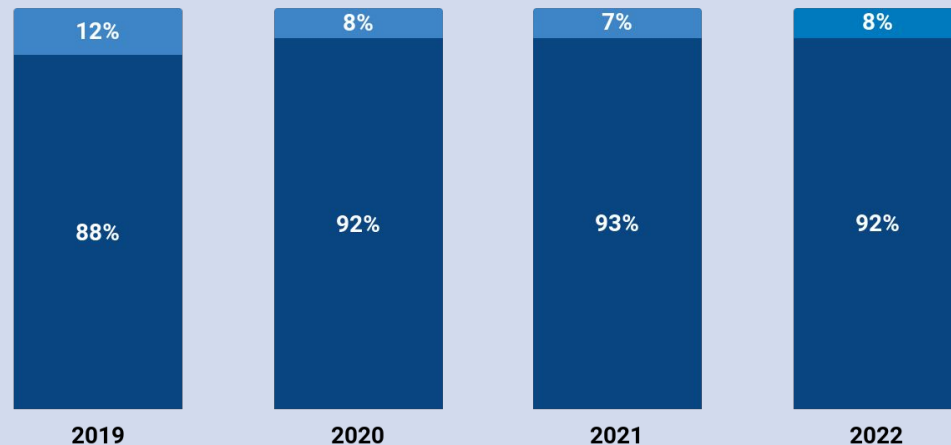


Presencial



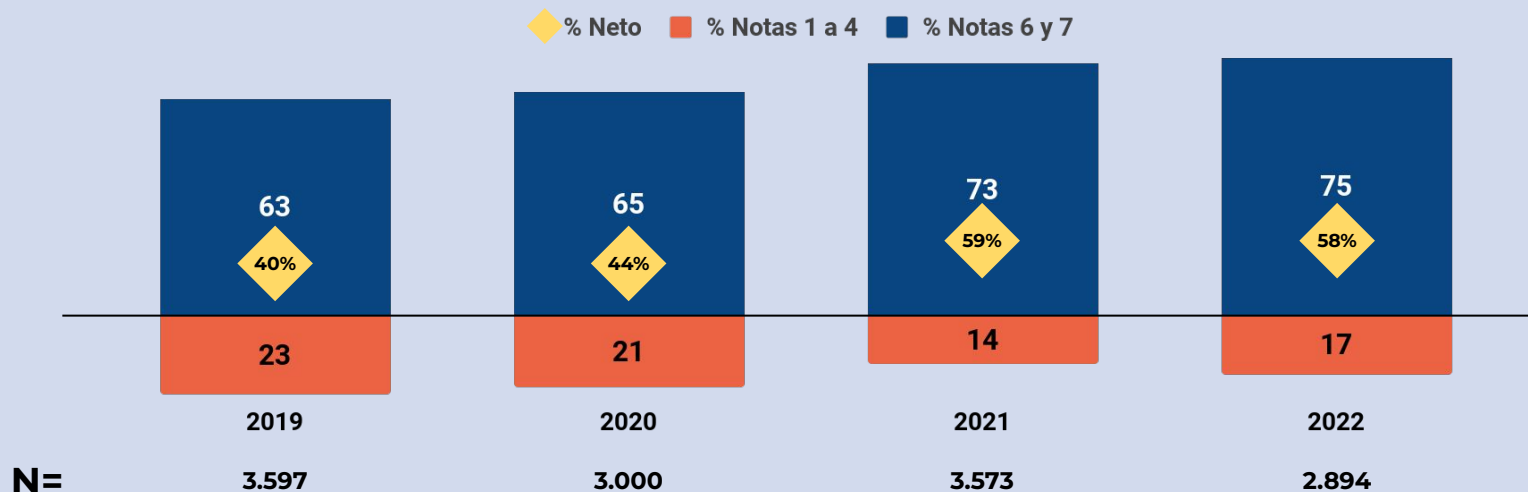
Porcentaje de recaudación por tipo de canal

■ Presencial ■ Virtual



Satisfacción última experiencia (%) con la TGR 2018 - 2022

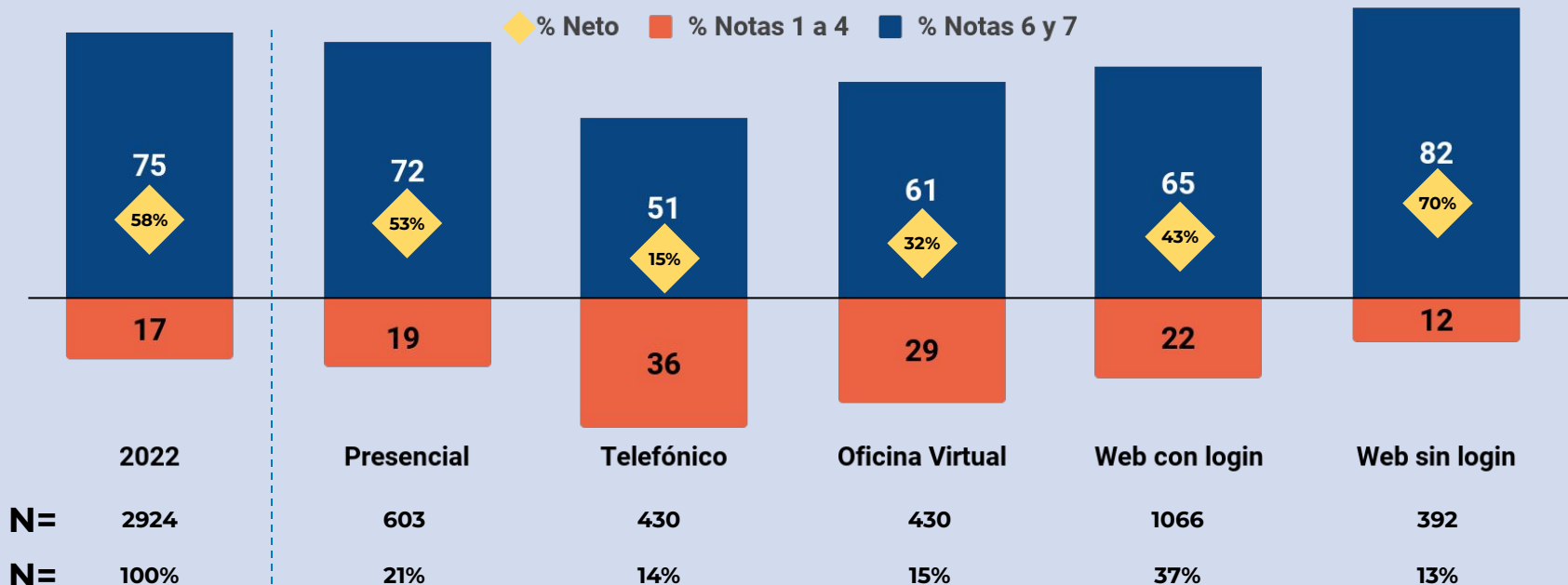
Pregunta: si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿cuán satisfecho/a se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



El indicador de satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

Satisfacción última experiencia (%) por canal 2022

Pregunta: si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿cuán satisfecho/a se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Focos del cambio cultural para mejorar la **atención ciudadana**

**Cultura de
Servicios**

**Experiencia
Usuaría Digital**

**Técnicas para la Atención de
Usuarios internos y externos**

**Calidad de Servicio y gestión
de clientes**

**En 2022 se capacitaron
a 154 funcionarios/as,
con una inversión de:**

\$28,1 MM



Estrategia 2023-2026





1. Experiencia de Usuarios/os

Mejorar satisfacción atención ciudadana en todos los canales



2. Eficiencia y Resultados

Aumentar recaudación y distribución de recursos públicos mediante innovación



3. Tesoro Público

Eficientar contabilidad y avanzar a una reportabilidad más oportuna



4. Datos

Promover su uso para la toma de decisiones de autoridades e instituciones



5. Cultura Institucional

Fomentar equidad de género e inclusión, sustentabilidad y carrera funcionaria



Este desafío ha sido definido como un **Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG)**, lo cual implica transversalizar su aplicación en toda la Institución. Algunas acciones:

- En 2022 constituimos la **Unidad de Inclusión y Género**.
- Actualmente se desarrolla un **plan de capacitación y sensibilización en equidad de género e inclusión**.
- Conformamos una **red de 68 delegadas y delegados de género**, en el nivel central y en las Tesorerías Regionales y Provinciales, para apoyar estas acciones.
- También se creó un **sitio web** y se estableció el uso del **Manual de Lenguaje Inclusivo No Sexista**.



En 2020 nos propusimos el desafío estratégico, establecido como PMG, de convertirse en una institución sustentable y con este fin asumimos la metodología del **Programa Estado Verde del Gobierno**. Esta metodología conlleva una serie de fases de cumplimiento en los planos de ahorro de agua, electricidad y papel y la correcta disposición de residuos, todo lo cual debe conducir a la reducción de las huellas de carbono e hídrica.

En octubre de 2022 la **TGR** obtuvo la certificación de **Estado Verde**, entregada por el Ministerio del Medio Ambiente y actualmente sigue avanzando hacia el desafío de la obtención del sello de Institución Sustentable.

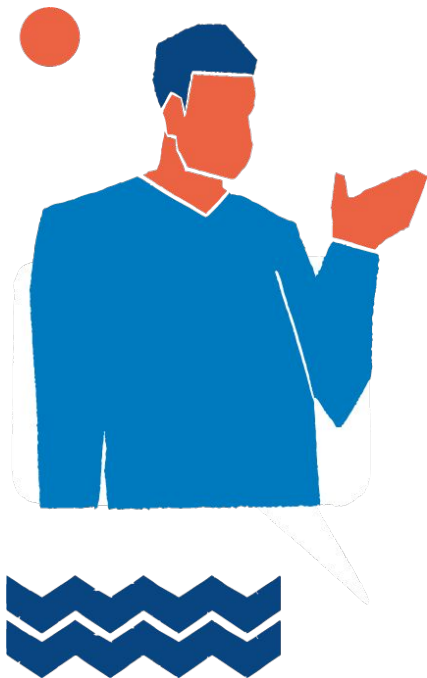
Participación ciudadana

Desde la promulgación de la **Ley N° 20.500**, en 2011, hemos venido trabajando en el desarrollo de la participación ciudadana, como un vía de profundización de la democracia, permitiendo a las y los ciudadanos influir en el diseño y ejecución de las políticas públicas.

El **Instructivo Presidencial N°07/2022**, refuerza la obligatoriedad para que los ministerios y servicios del Estado implementen los mecanismos de participación ciudadana, fortaleciendo la institucionalidad y la transparencia, mediante procesos participativos.



Participación ciudadana



Con este fin la **TGR** se propuso reforzar el **Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc)** que existe en el nivel central y ampliar los Cosoc en regiones.

Además, conforme a lo establecido en la **Resolución Exenta 2.682**, suscrita por este Tesorero General y publicada en el Diario Oficial del 12 de abril de 2023, la Unidad de Comunicación Institucional pasó a llamarse **Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana**.

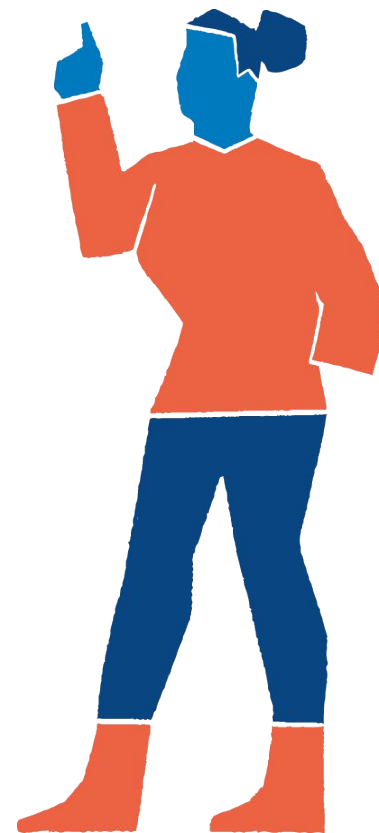
También creamos un **sitio web** y redactamos un **Manual de Participación Ciudadana**.

<https://www.tgr.cl/participacion-ciudadana/>

Hechos relevantes recientes

Ley de **alivio tributario**

- El 3 de diciembre de 2022 fue publicada en el Diario Oficial la Ley 21.514 de reforzamiento del Fogape y de Alivio Tributario. Esta Ley facultó a la **TGR** para entregar beneficios especiales de condonación de multas e intereses y firmar convenios de pago a contribuyentes con **deudas vencidas hasta el 30/06/2022**.
- El mismo **beneficio de condonación de multas e intereses** se aplicó para los deudores que optaron por pagar al contado la deuda.
- Además, para los convenios se dio la facilidad **para pagar la deuda hasta en 48 cuotas**, y en los casos de deudores cuyos impuestos hubieran vencido entre el 31/10/2019 y el 30/06/2022, no se les exigió el pago de un pie al momento de suscribir el convenio.



Resultados beneficios

Ley de Alivio Tributario

Al 29/05/2023



Ítem	N°	Neto (\$MM)	Monto deuda liquidada (\$MM)
Convenios	44.518	438.905,3	935.001,7
Pagos al contado	135.412	42.253,5	96.224,0

Nota: La Ley 21.514 estableció que se podían suscribir convenios de pago hasta el 30 de abril de 2023.

Premio ACTI Tech Awards

en transformación digital pública

- En marzo de 2023 la TGR obtuvo el primer lugar del certamen **Premio ACTI Tech Awards 2023**, en la categoría “Transformación Digital del Sector Público”, con la iniciativa “Oficina Virtual de Trámites”.
- La **Oficina Virtual de Trámites** es una solución tecnológica implementada en tiempos de pandemia, en un contexto de restricciones de movilización y atención presencial.
- Sólo en el año 2022, TGR gestionó **más de 240 mil** transacciones en línea a través de esta Oficina, con un aumento de 58% en relación al 2021.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
'23

