

Cuenta Pública Participativa

Gestión 2019

TGR
Tesorería General de la República

Ximena Hernández Garrido
Tesorera General de la República
26 de mayo de 2020


“Más cercanos, eficientes, modernos, seguros y oportunos”
Recaudamos los ingresos e impuestos del país
$52,72 billones
TGR
Tesorería General de la República



Custodiamos
las inversiones del
Tesoro Público

$19,15

billones

“Durante el **año 2019**, nuestra institución siguió avanzando a paso firme en su proceso de **modernización,** acompañado de una adecuada **gestión del cambio,** lo que nos permitió **estar mejor preparados para hacer frente a las contingencias que se vendrían**”



Gracias al compromiso de nuestros **2.013 funcionarios y funcionarias** de las **53 oficinas** de todo el país, que nos han permitido dar **continuidad** a nuestro servicio a través de la **transformación** y **adaptación**.

Distribuimos
los recursos del Estado

$51,19
billones

¿Quiénes somos?

Misión

"Somos la Institución responsable de **recaudar, custodiar y distribuir** los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión **moderna, eficiente y segura**, que facilite la interacción con nuestros usuarios-ciudadanos y contribuya al desarrollo del país"

Visión

Queremos ser reconocidos como un Servicio de **excelencia, eficiente, seguro y confiable**, que sea un **referente a nivel nacional e internacional**



Nuestros Valores

- **Probidad**
- **Compromiso**
- **Colaboración**
- **Excelencia**

Contenido



Gestión 2019

Principales cifras del ejercicio

Cultura de Servicio

Hitos 2019

Desafíos 2020



Gestión 2019

Resultados Globales

($Billones)

	Recaudamos	Distribuimos	Custodiamos
2019	52,72	51,19	1,53
2018	50,24	47,97	2,27
2017	49,80	47,14	2,66
2016	45,87	43,63	2,24

Recaudamos = Distribuimos + Custodiamos



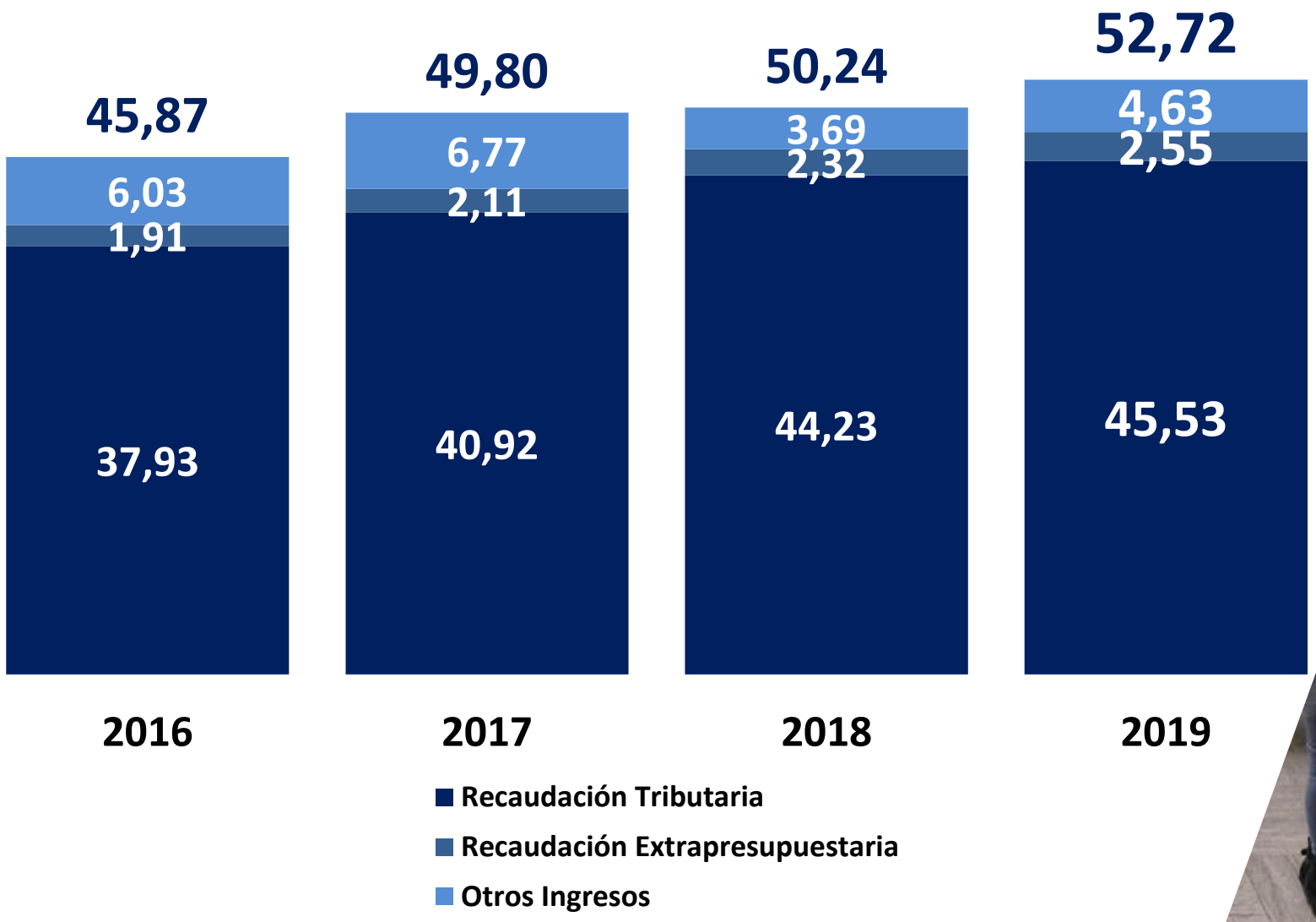


Principales cifras del ejercicio

Recaudación de los ingresos e impuestos del país

La recaudación total se incrementó en un 4,9%

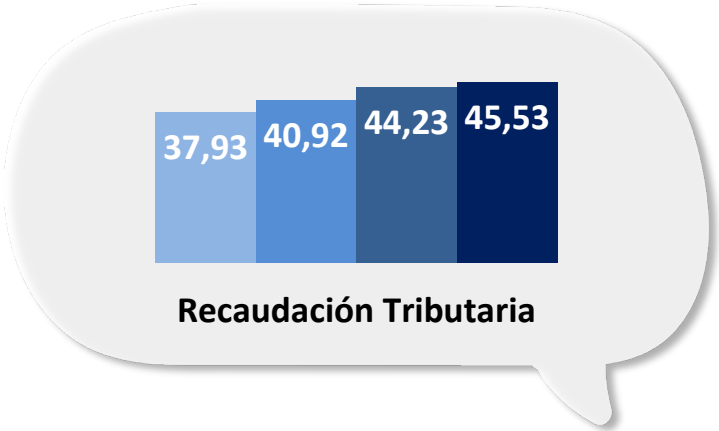
($Billones)

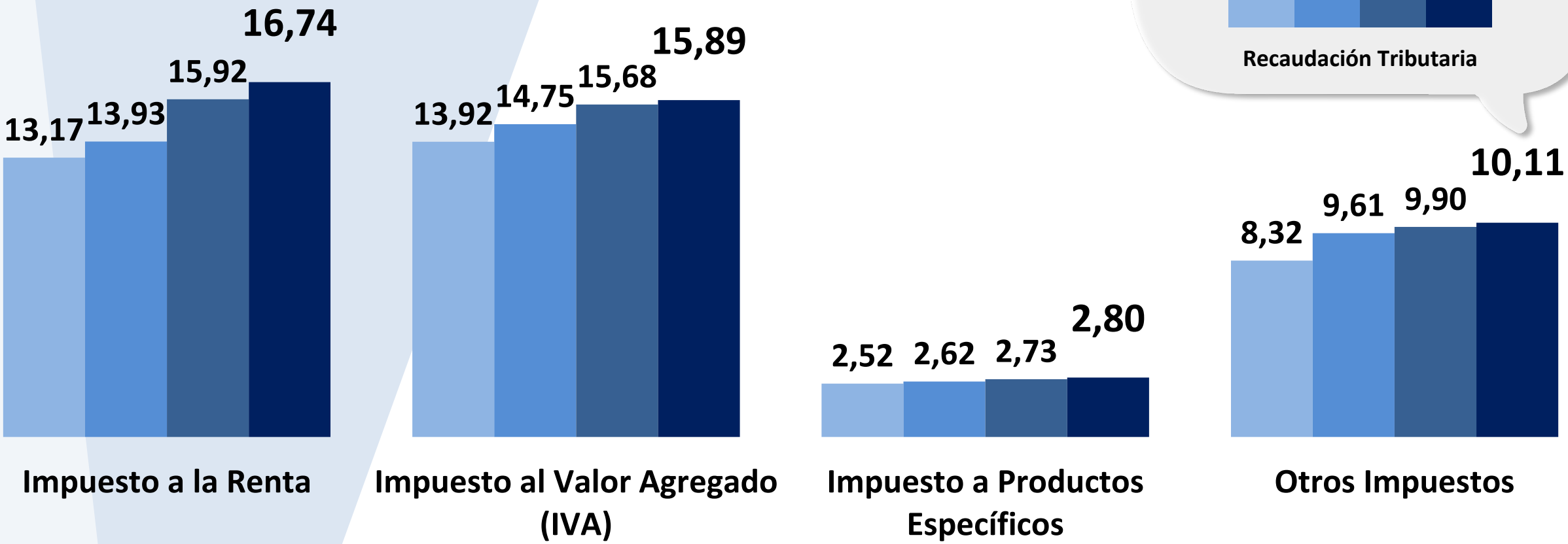




Recaudación Tributaria

($Billones)

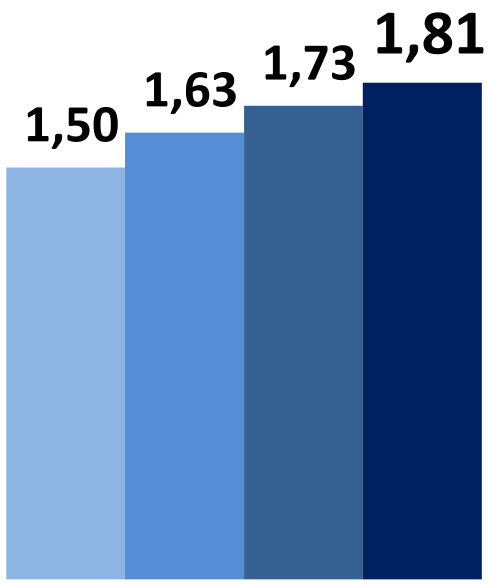




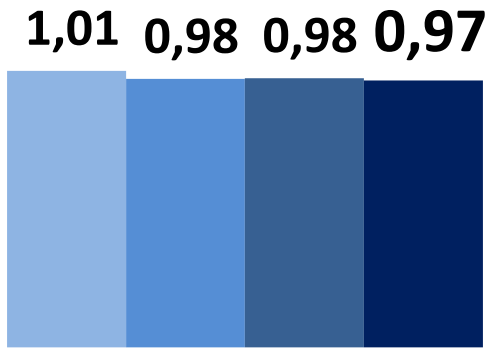
Impuesto a productos específicos

($Billones)

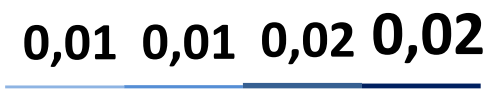




Impuesto a los Combustibles



Impuesto al Tabaco y Cigarrillos



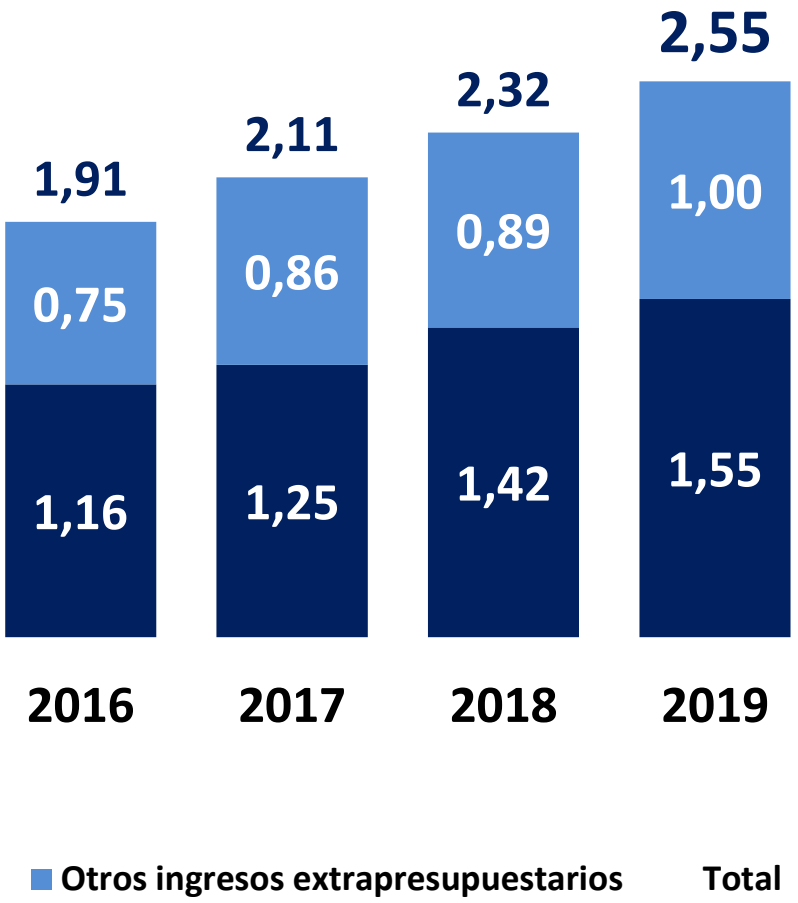
Derechos de Extracción Ley de Pesca

2016 2017 2018 2019

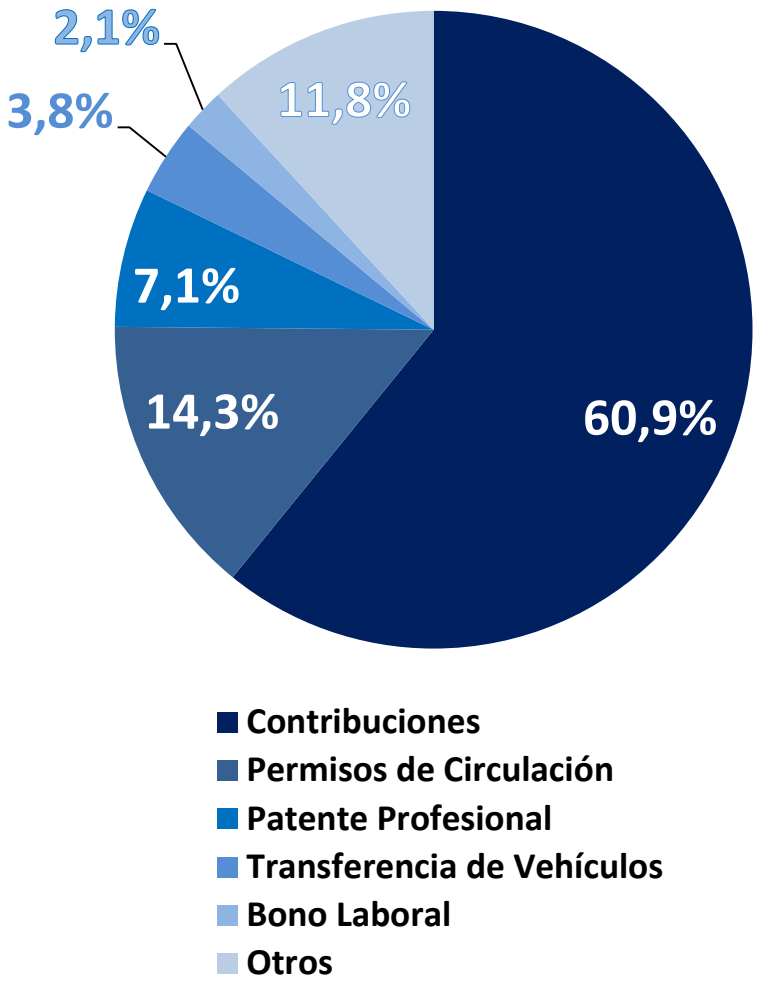
La Recaudación Extrapresupuestaria creció un 10,1%

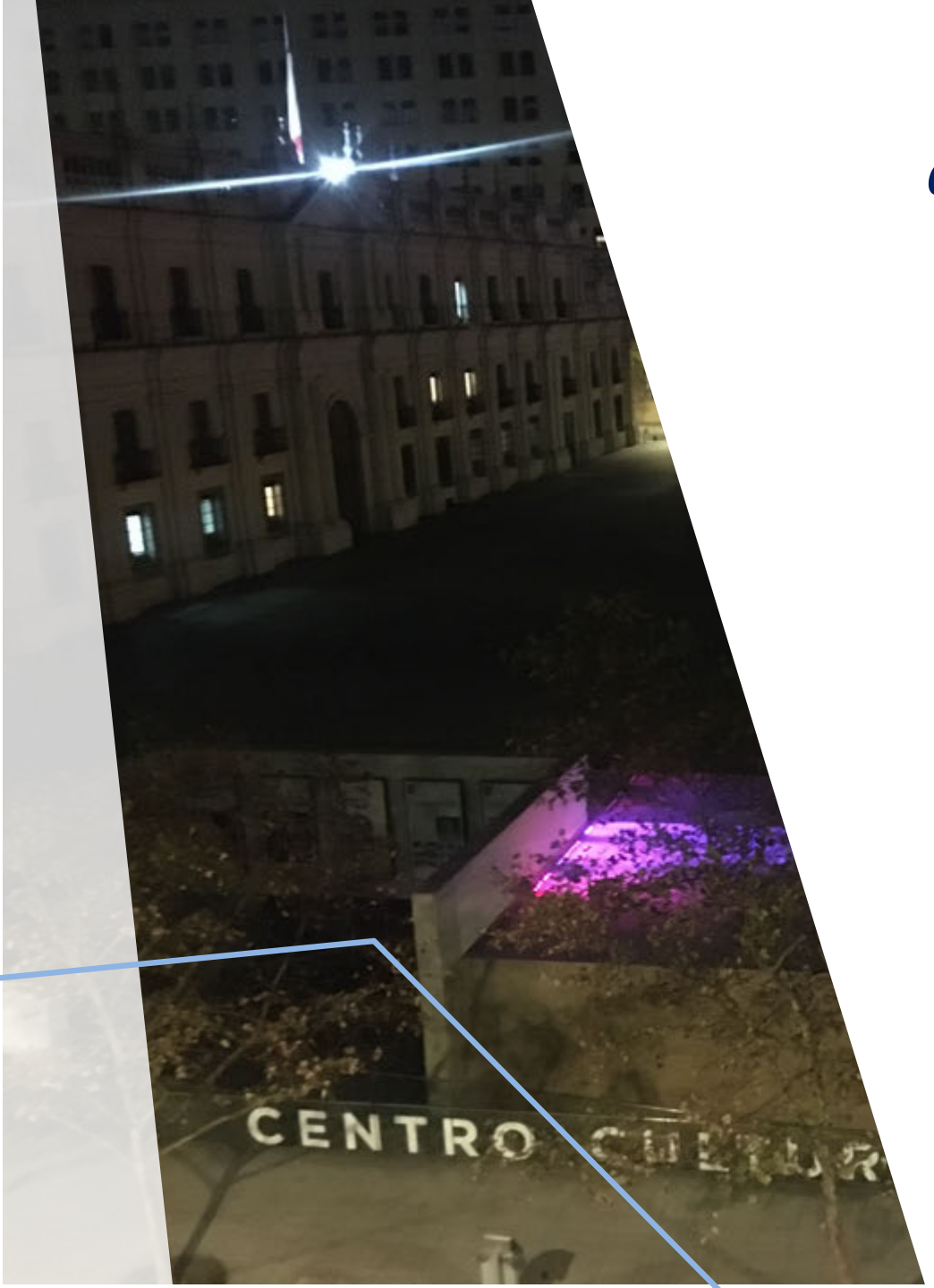
Incluye derechos de aseo ($Billones)





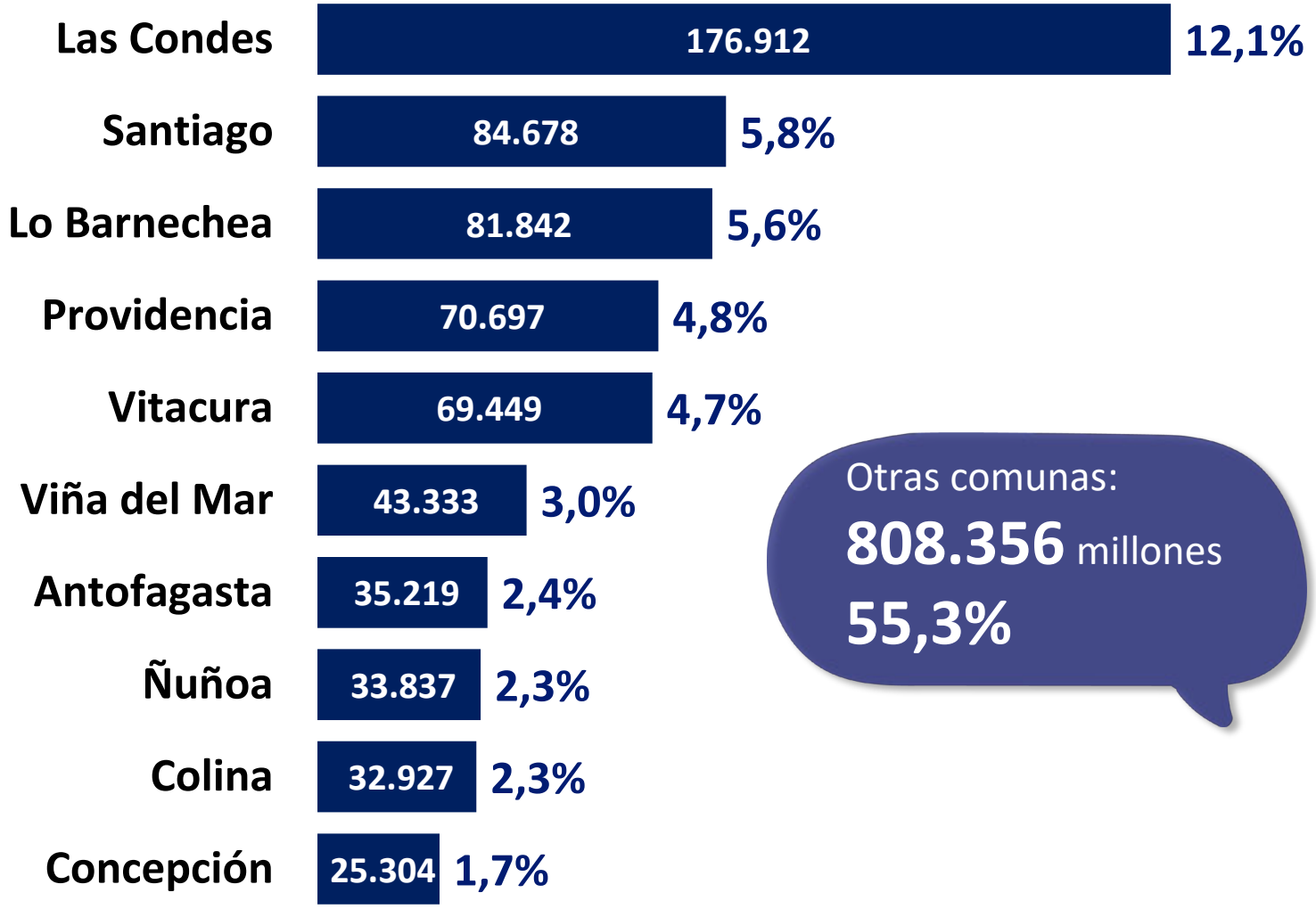
Composición 2019





Las 10 comunas que más recaudaron por contribuciones concentran el 44,7% del total

No incluye derechos de aseo ($Millones)



Otras comunas:
808.356 millones
55,3%

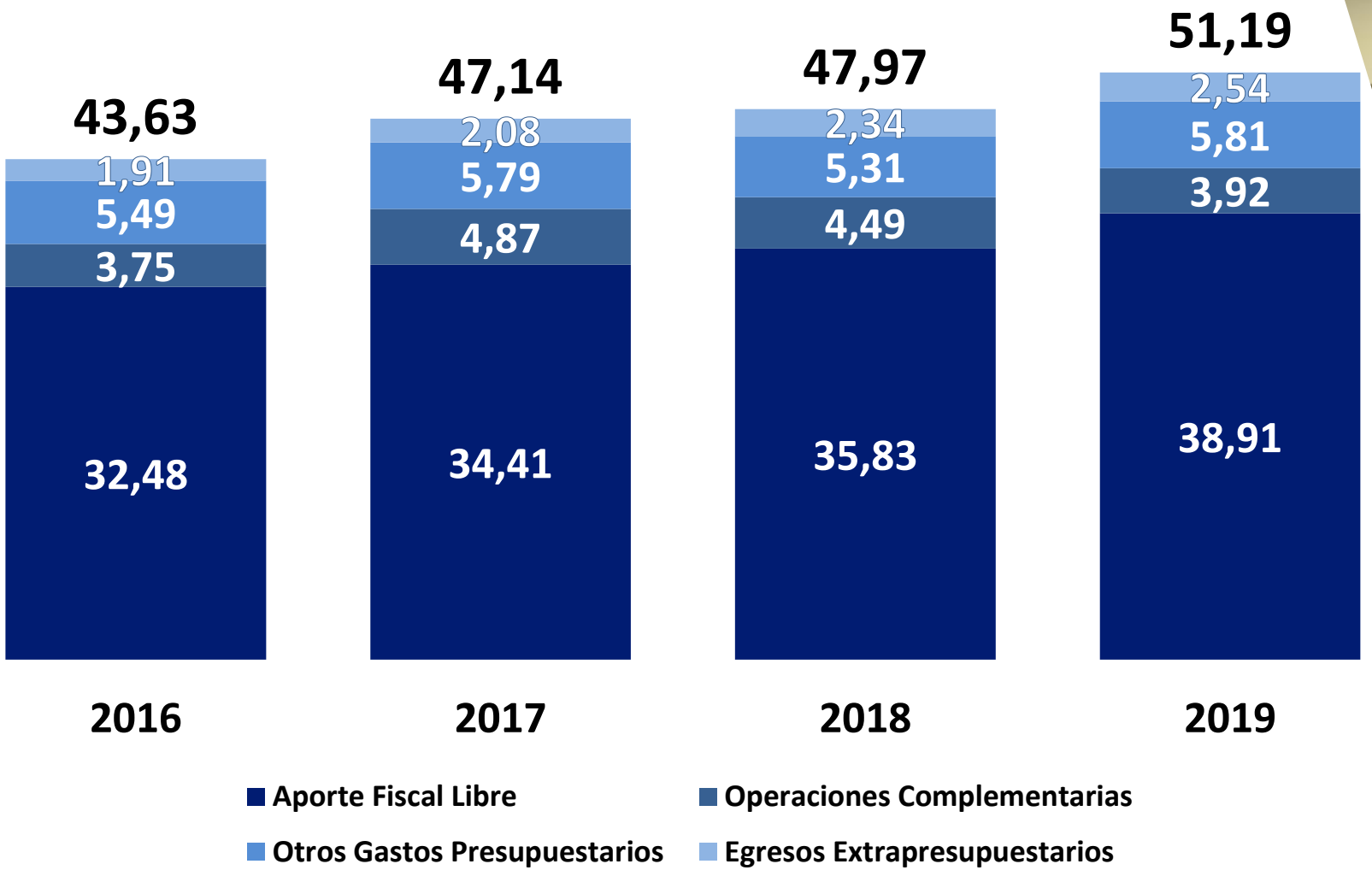


Principales cifras del ejercicio

Distribución de los recursos del Estado

Distribución total: 76,0% se destinan al aporte fiscal libre a organismos públicos

($Billones)





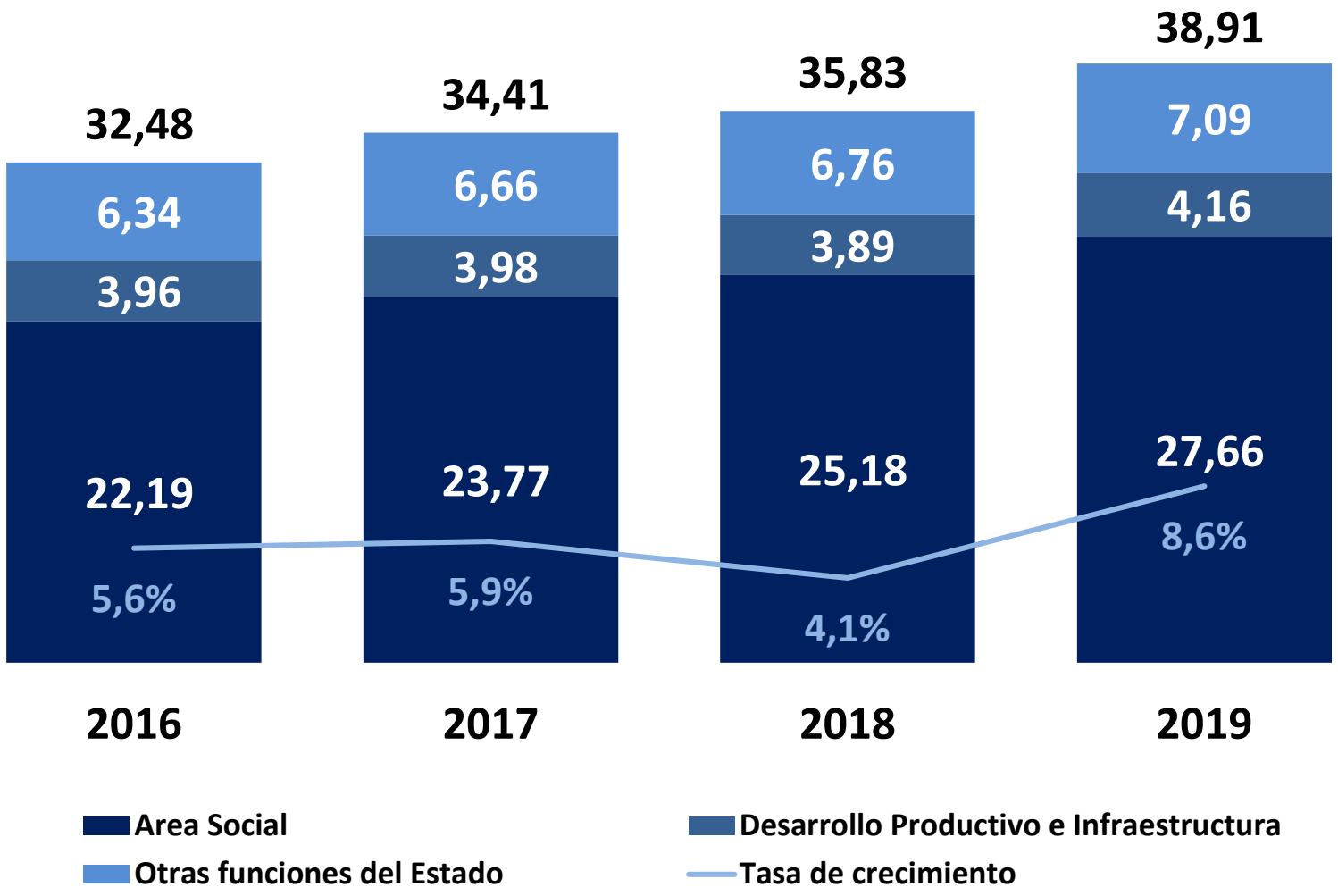


9,9%

se incrementó el aporte fiscal destinado a financiamiento de los organismos públicos del área social

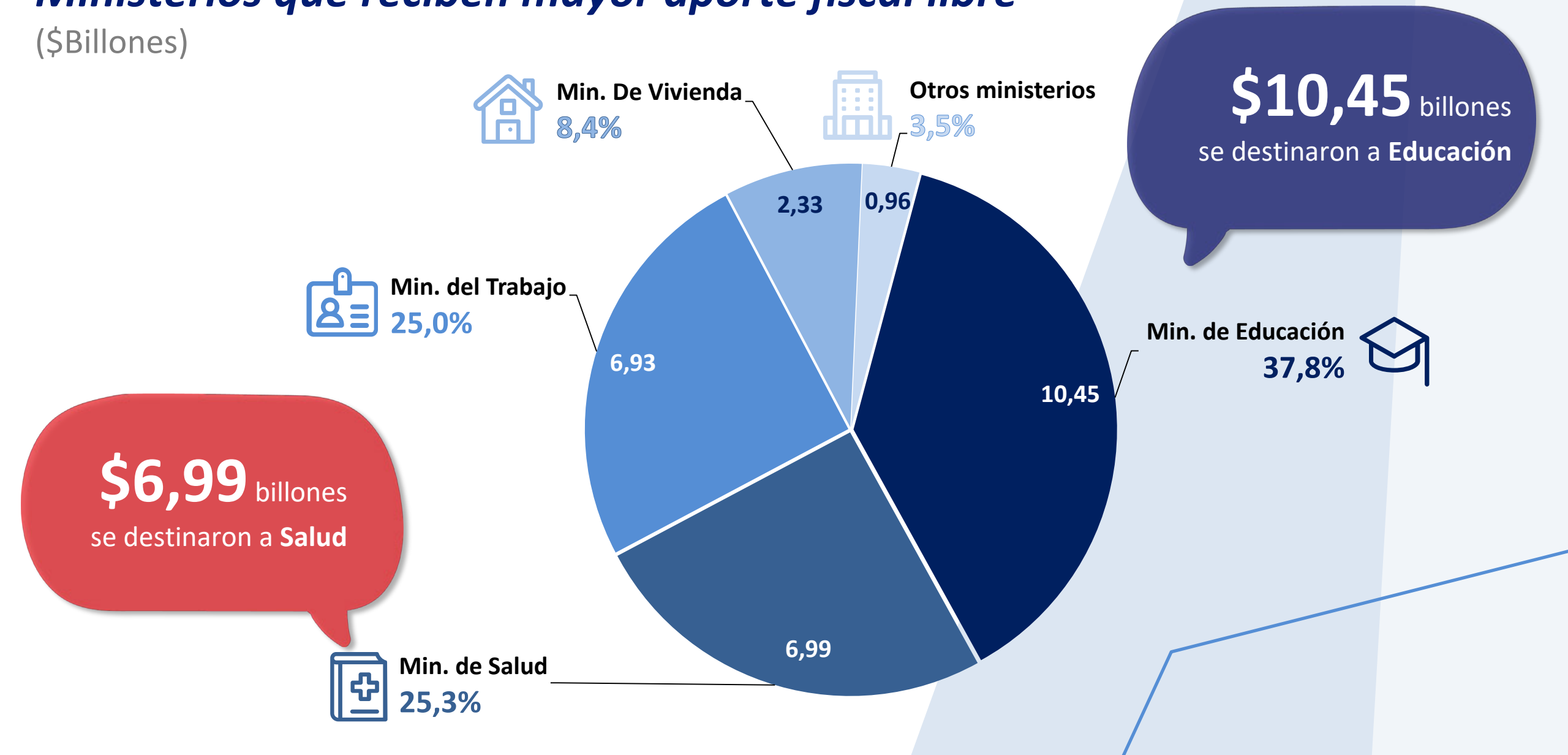
El Aporte Fiscal Libre a organismos públicos representa el 71,1%

($Billones)



Educación, Salud, Trabajo y Vivienda son los Ministerios que reciben mayor aporte fiscal libre

($Billones)

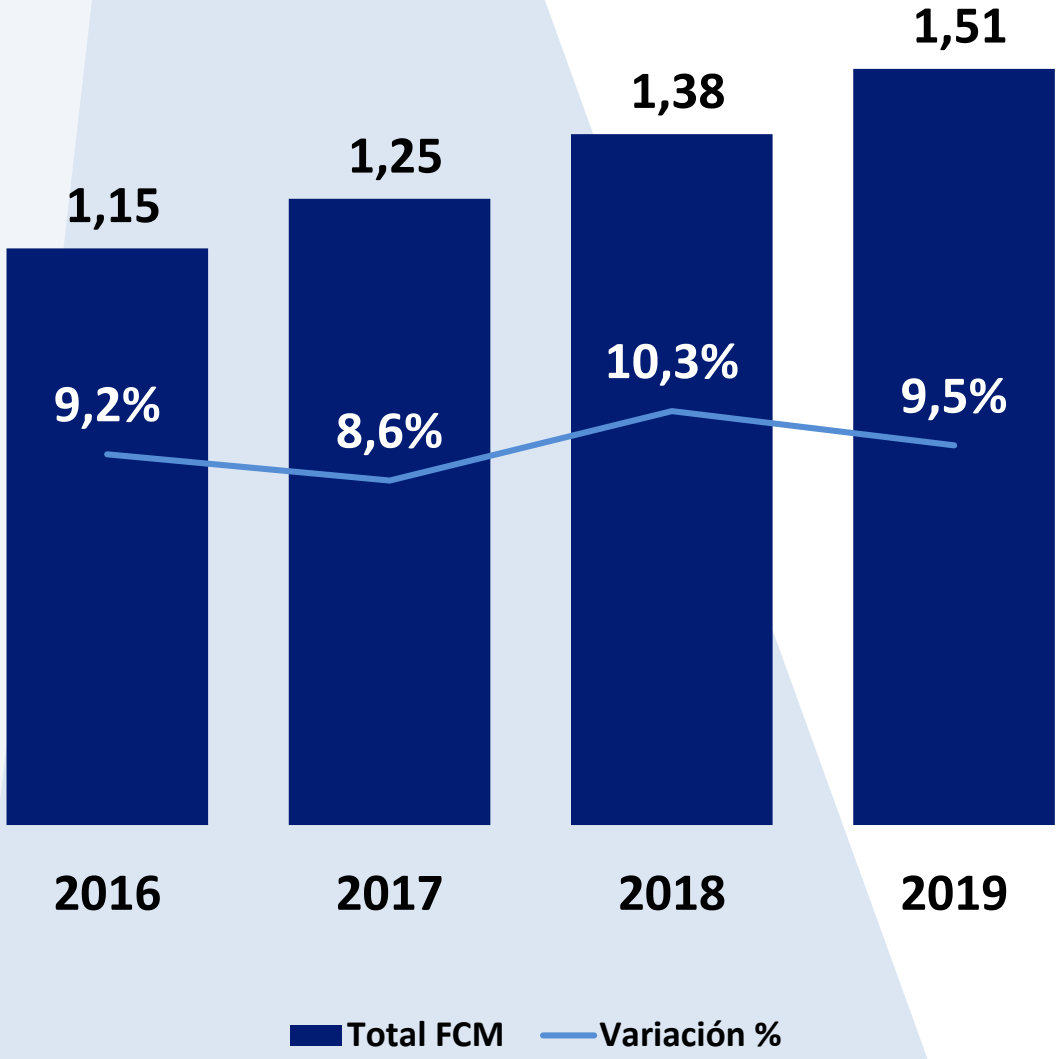


$10,45 billones se destinaron a **Educación**

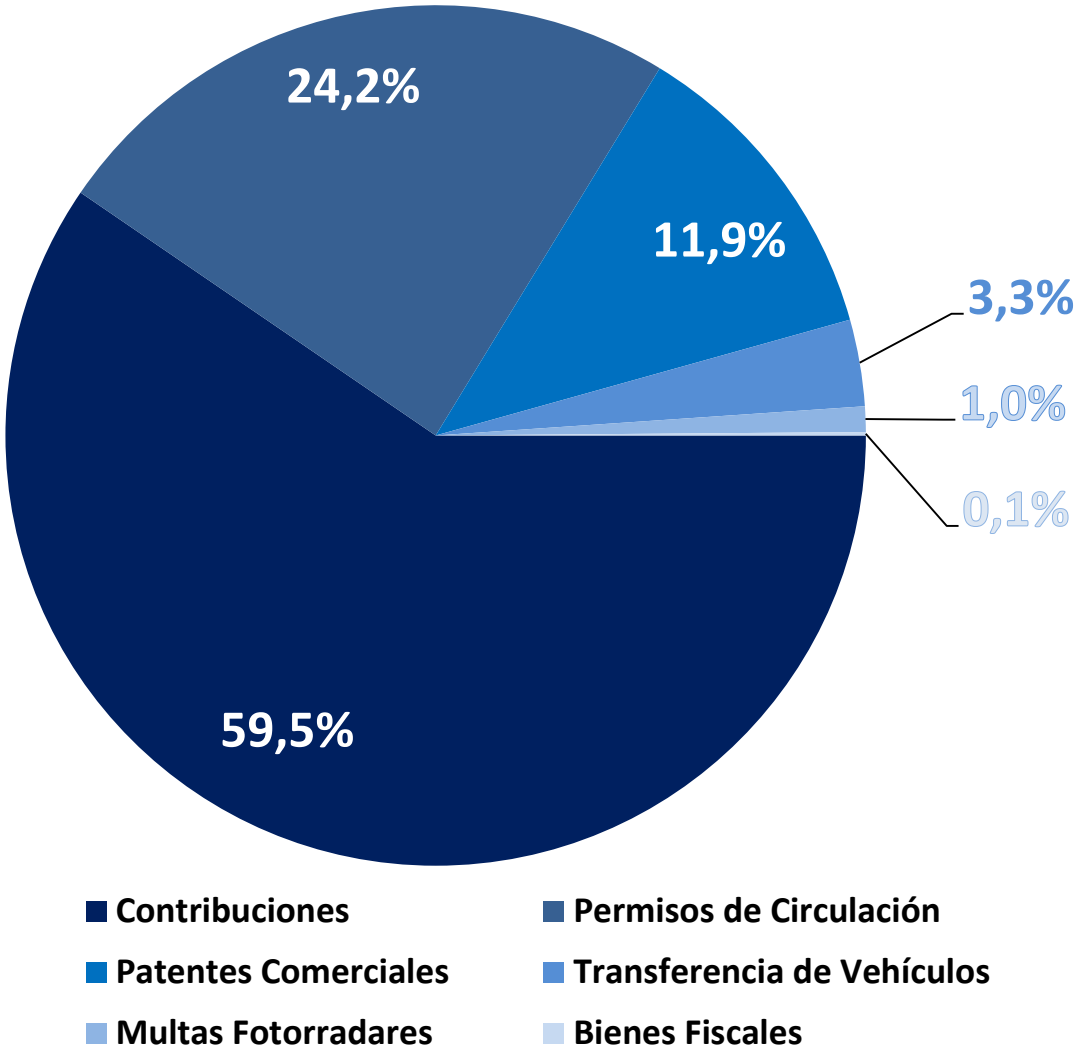
$6,99 billones se destinaron a **Salud**

Fondo Común Municipal

($Billones)



Composición FCM 2019



Comunas que más aportaron al FCM

($Millones)





Comunas que más recibieron del FCM

($Millones)

Reciben del FCM

PUENTE ALTO	59.660	3,9%
MAIPU	49.042	3,2%
LA FLORIDA	27.482	1,8%
LA PINTANA	21.576	1,4%
TEMUCO	19.965	1,3%
VALPARAISO	19.282	1,3%
ARICA	18.528	1,2%
VALDIVIA	18.201	1,2%
SAN BERNARDO	17.923	1,2%
PUERTO MONTT	17.768	1,2%

Aportan al FCM

PUENTE ALTO	14.360	1,0%
MAIPU	18.859	1,3%
LA FLORIDA	17.100	1,2%
LA PINTANA	2.000	0,1%
TEMUCO	17.396	1,2%
VALPARAISO	13.738	1,0%
ARICA	7.014	0,5%
VALDIVIA	8.466	0,6%
SAN BERNARDO	13.197	0,9%
PUERTO MONTT	14.864	1,0%

Comunas con Mayor dependencia del Fondo Común Municipal

($Millones)



Camiña
$1.748

Freirina
$1.639

El Tabo
$9.700

Navidad
$5.030

Portezuelo
$1.805

Puerto Saavedra
$3.613

Futaleufú
$1.814

Laguna Blanca
$1.080

General Lagos
$1.167

Ollague
$1.517

Combarbalá
$2.809

Cerro Navia
$14.816

Empedrado
$1.807

San Rosendo
$1.633

Corral
$1.930

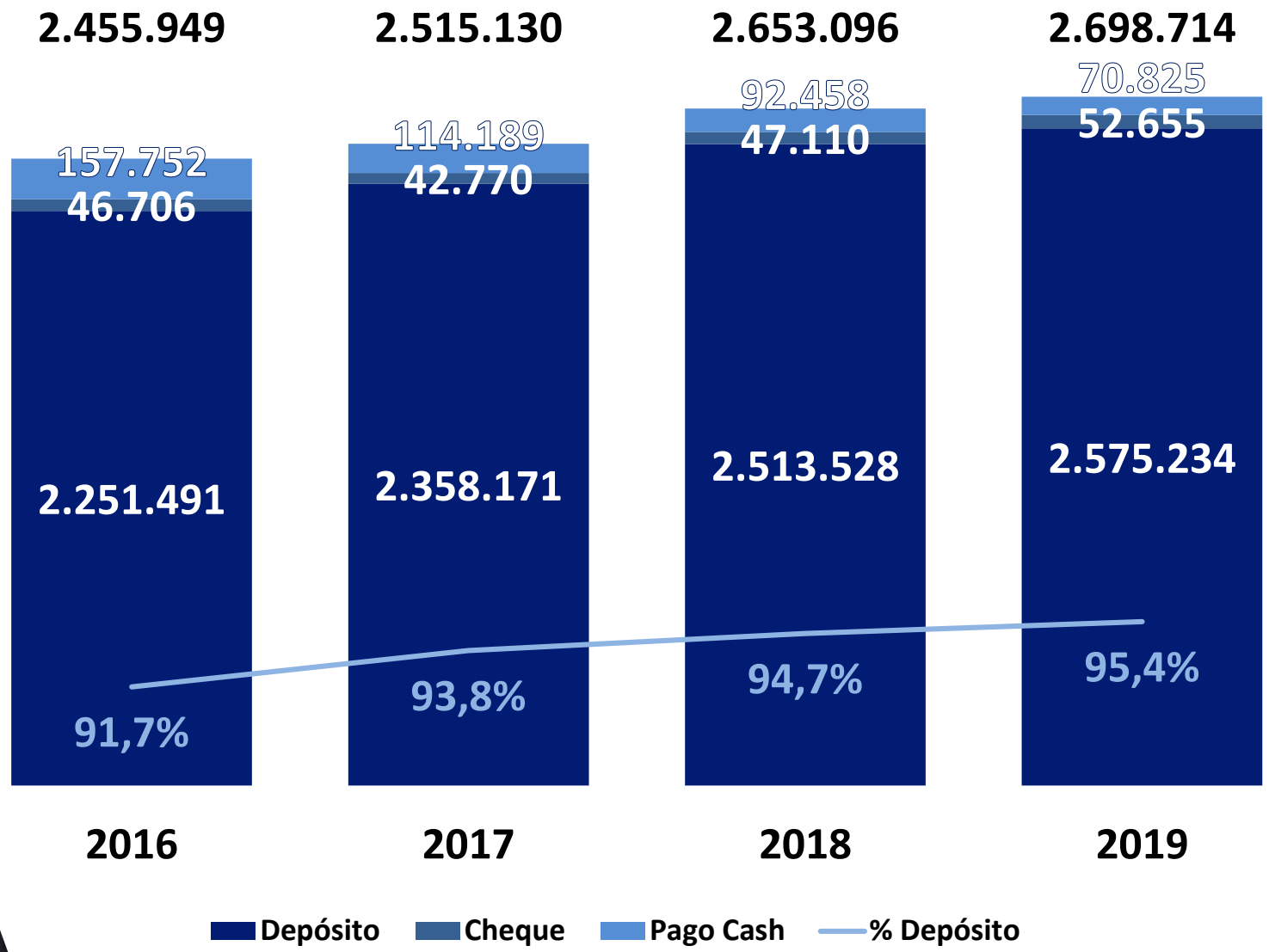
Tortel
$1.297

Sobre los Ingresos Propios (año 2018-Datos SINIM)



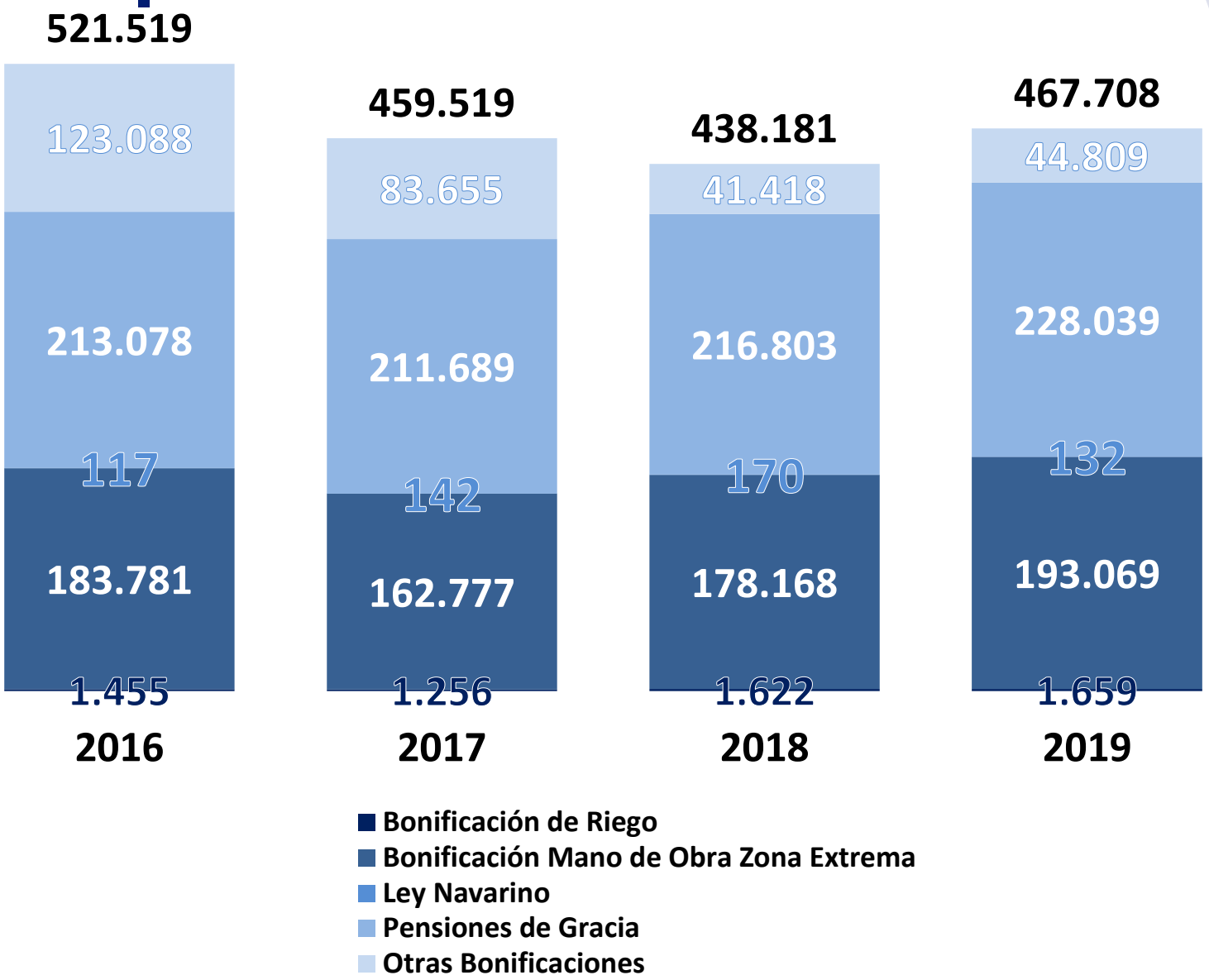
Devoluciones de Impuesto a la Renta

(Cantidad de devoluciones)



Subsidios y Bonificaciones

Cantidad

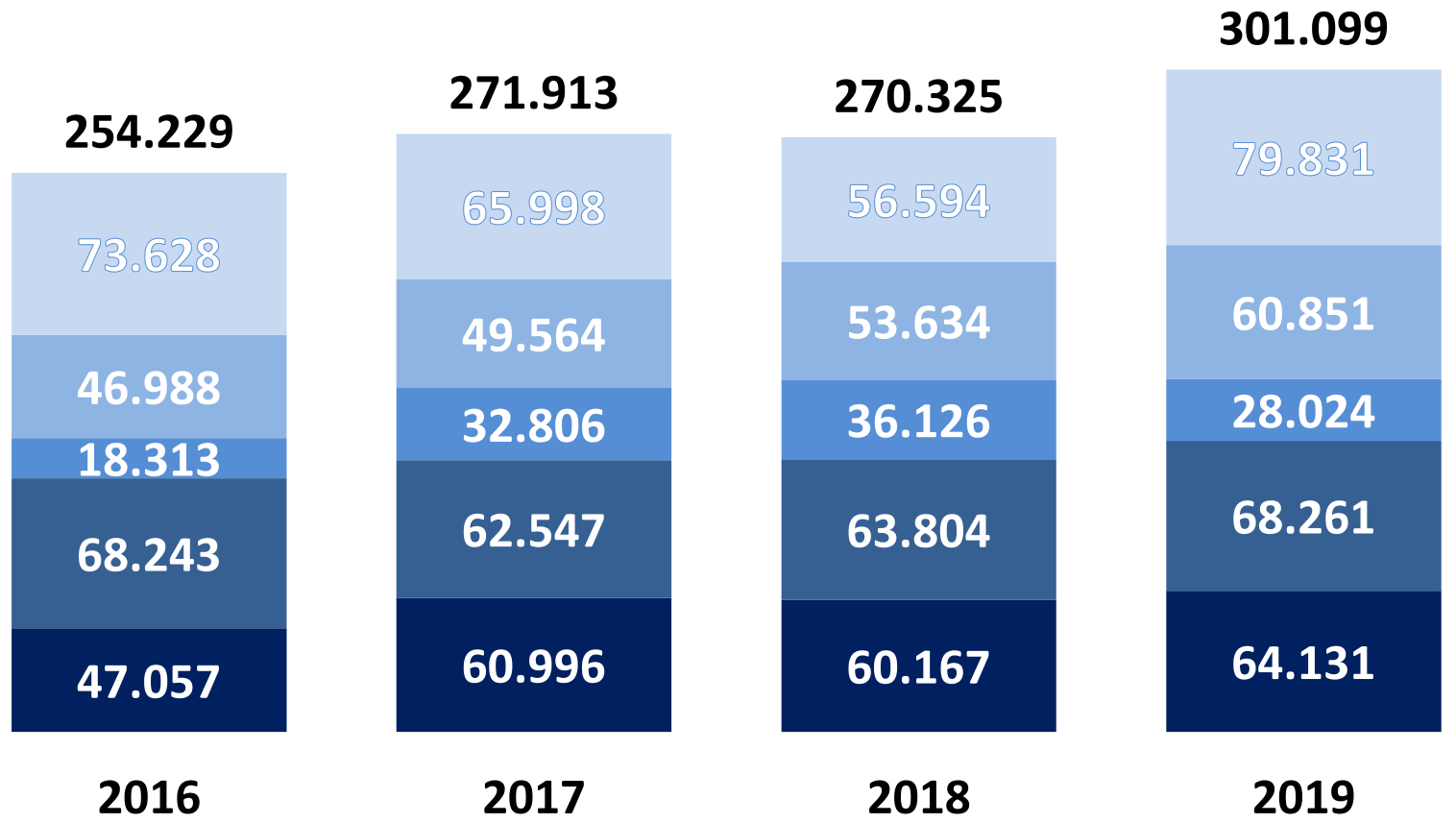






Subsidios y Bonificaciones

Monto ($Millones)

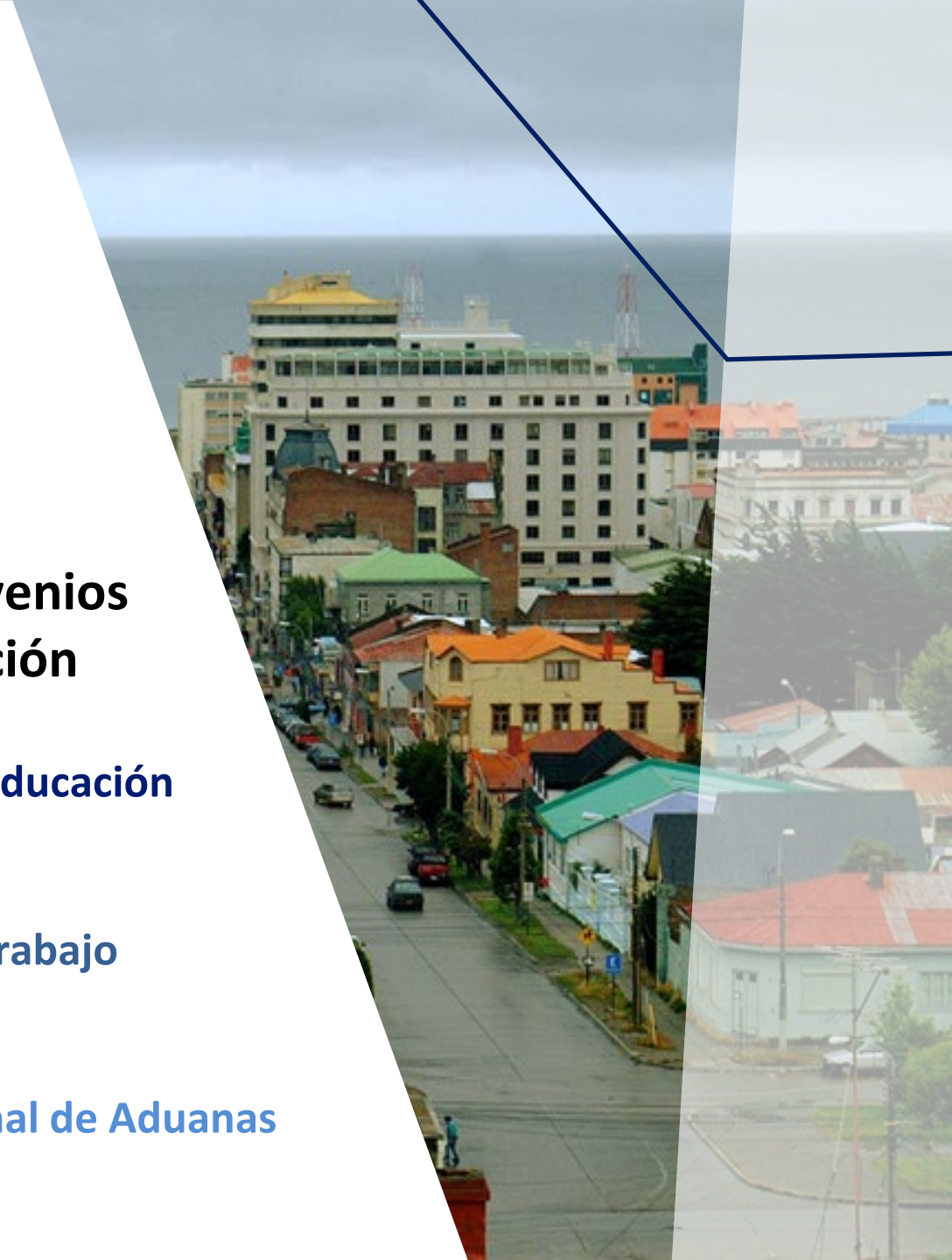


Fiscalización de egresos no tributarios

Bonificación	N° fiscalizaciones efectuadas
Ley Navarino	8
Bonificación a inversiones Pymes en zonas extremas	247
Bonificación Mano de obra zona extrema	979
Bonificación deudores CAE	589
Pensiones de gracia	331
Total	2.154

Nuevos convenios de colaboración

- Ministerio de Educación
- Dirección del Trabajo
- Servicio Nacional de Aduanas



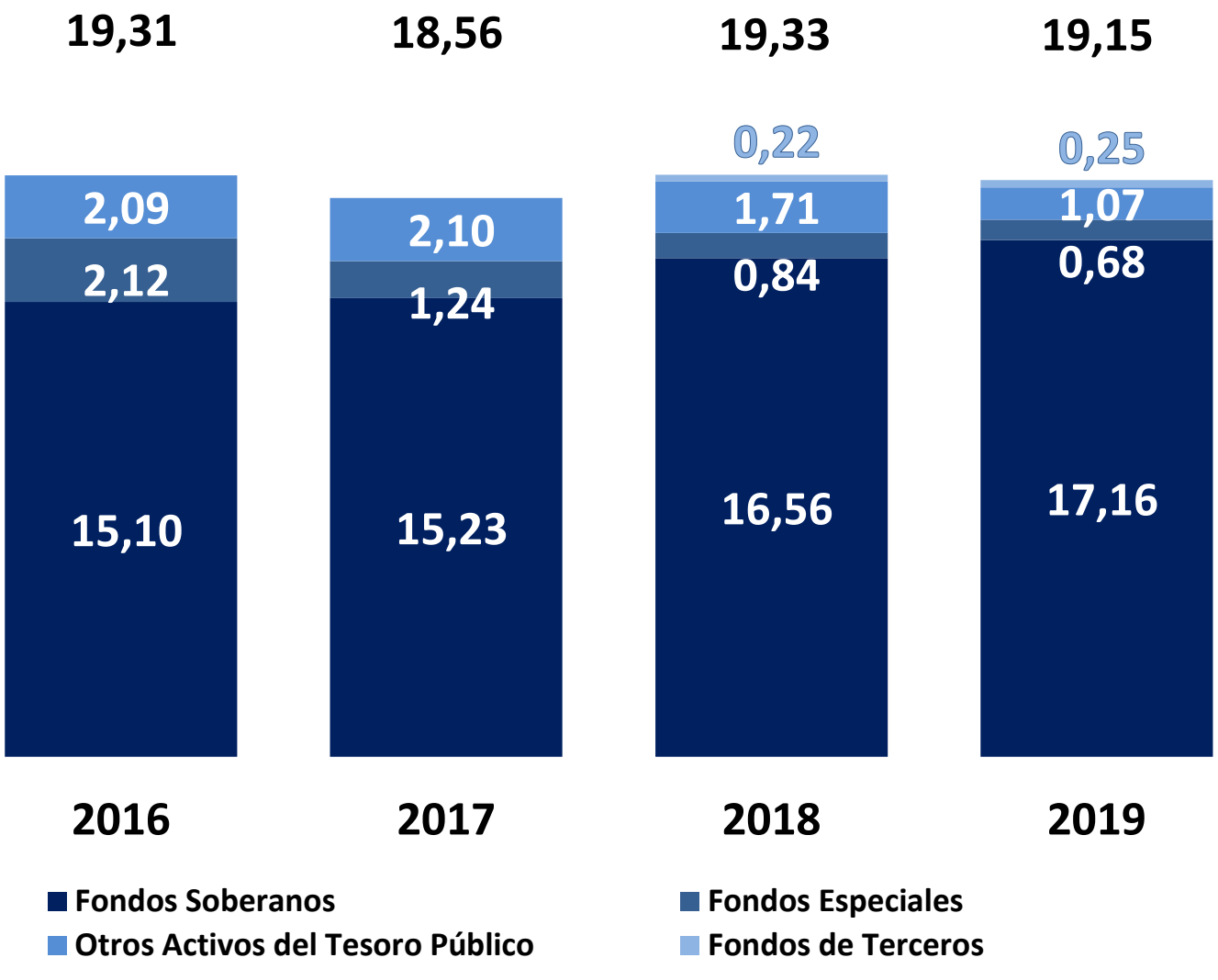


Principales cifras del ejercicio

Custodia del Tesoro Público

Fondos del Tesoro Público: totalizaron 19,15 billones

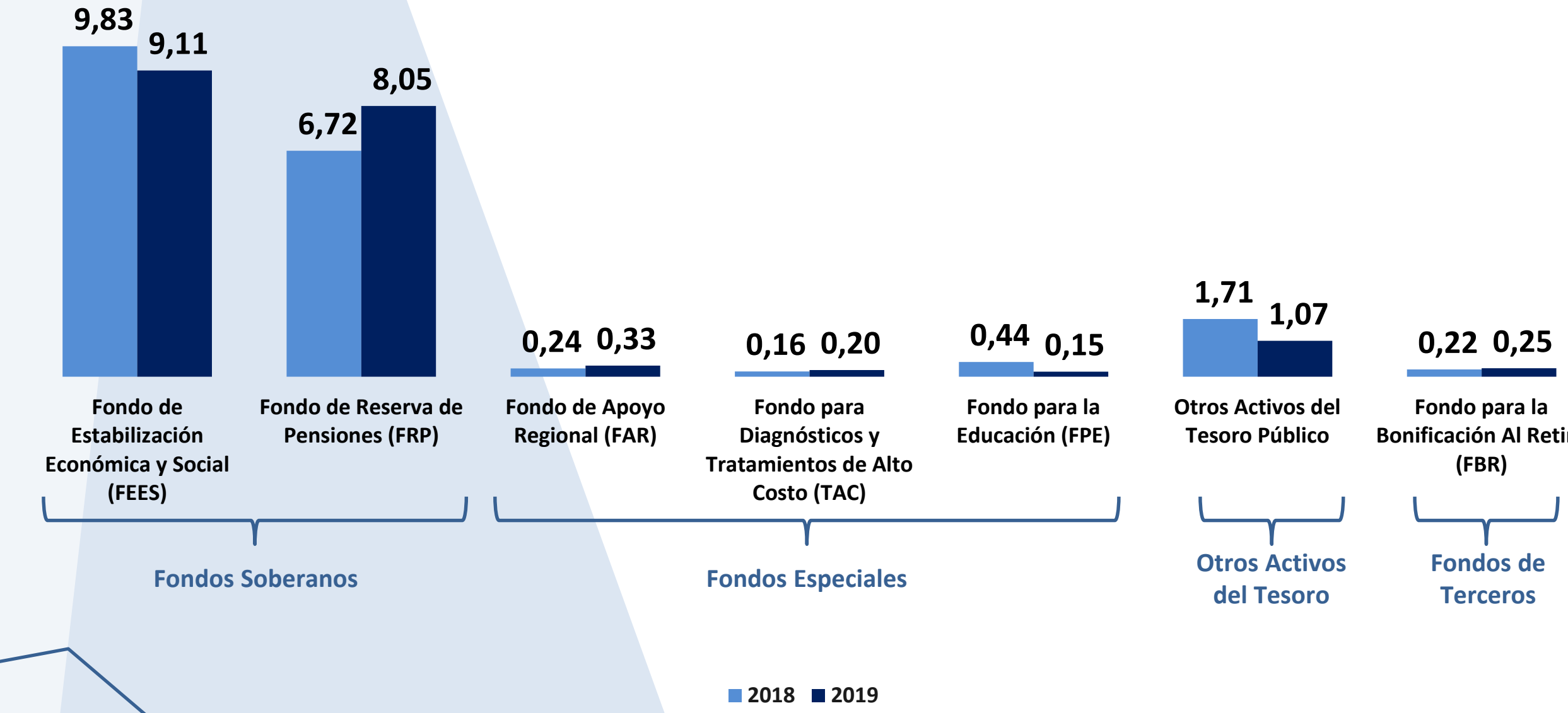
Cifras calculadas a valores de mercado ($Billones)



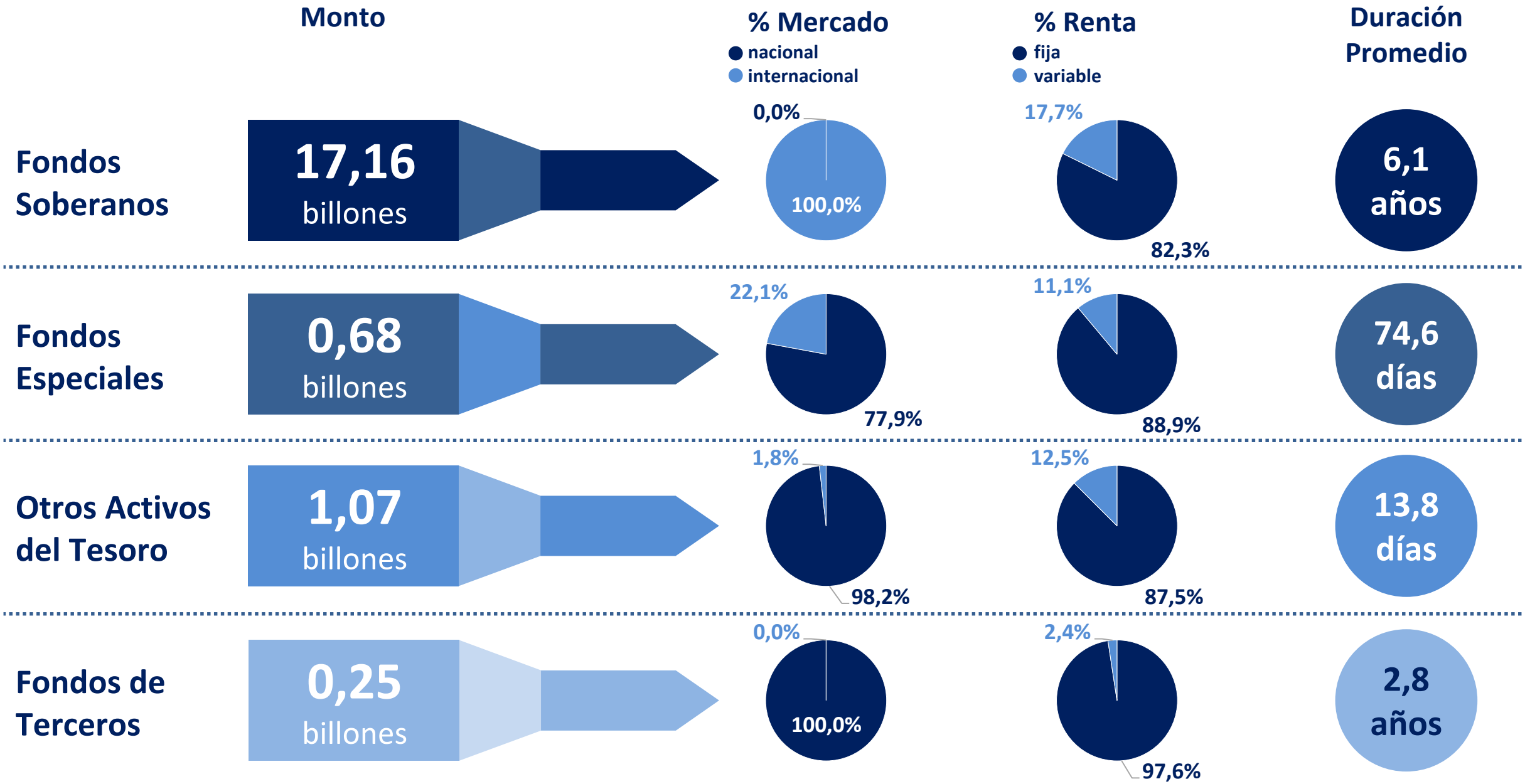


Fondos del Tesoro Público

($Billones)



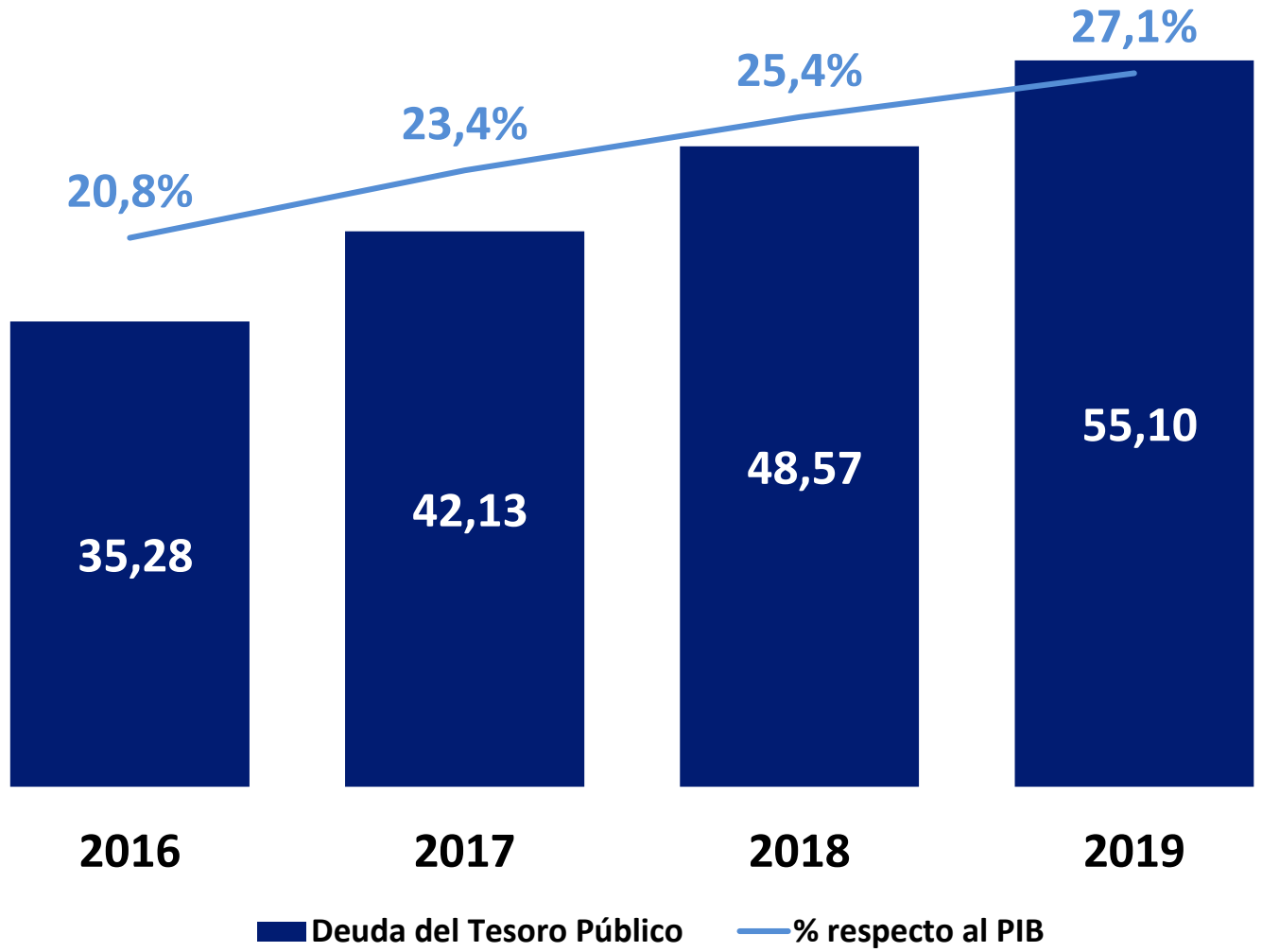
Distribución de los Fondos del Tesoro Público





El Stock de deuda del Tesoro Público llegó a 55,10 billones

Se indica un PIB proyectado ($Billones)





Cultura de Servicio

Modelo de Gestión



Nuestro Modelo de Servicio Multicanal

Múltiples Canales

- Digital
- Presencial

- **Es más cercano y accesible**
- **Rápido y transparente**
- **Con foco en el usuario**
- **Moderno, seguro y confiable**

Una mejor experiencia al contribuyente

Campañas correos masivos

986.087

Seguidores en Redes Sociales

28.851

Vía kioscos autoatención

434.708

Formulario web / mes

37.159

Visitas a tgr.cl

11.943.269

Atención Presencial

1.359.439

Atención Telefónica

426.324

Caja Vecina

36.037

Atención en Municipios

8.416



Conservadores Digitales

Somos el Recaudador del Estado

Más cerca de las personas, servicios e instituciones públicas

webpay plus

VISA MasterCard MAGNA Diners Club Red compra

transbank.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

desde 1855
BancoEstado

ChileCompra
MercadoPúblico

sence
Súmate a los nuevos empleos

Ministerio de Bienes Nacionales
Gobierno de Chile

Somos los recaudadores de más de **34 instituciones** con más de **23 medios de pago**

Modelo de Cobranza

Pequeños Deudores	Medianos Deudores	Grandes Deudores
Cobranza Administrativa	Unidades Operativas de Cobro	Unidades de Grandes Deudores

GESTIÓN DE LA COBRANZA

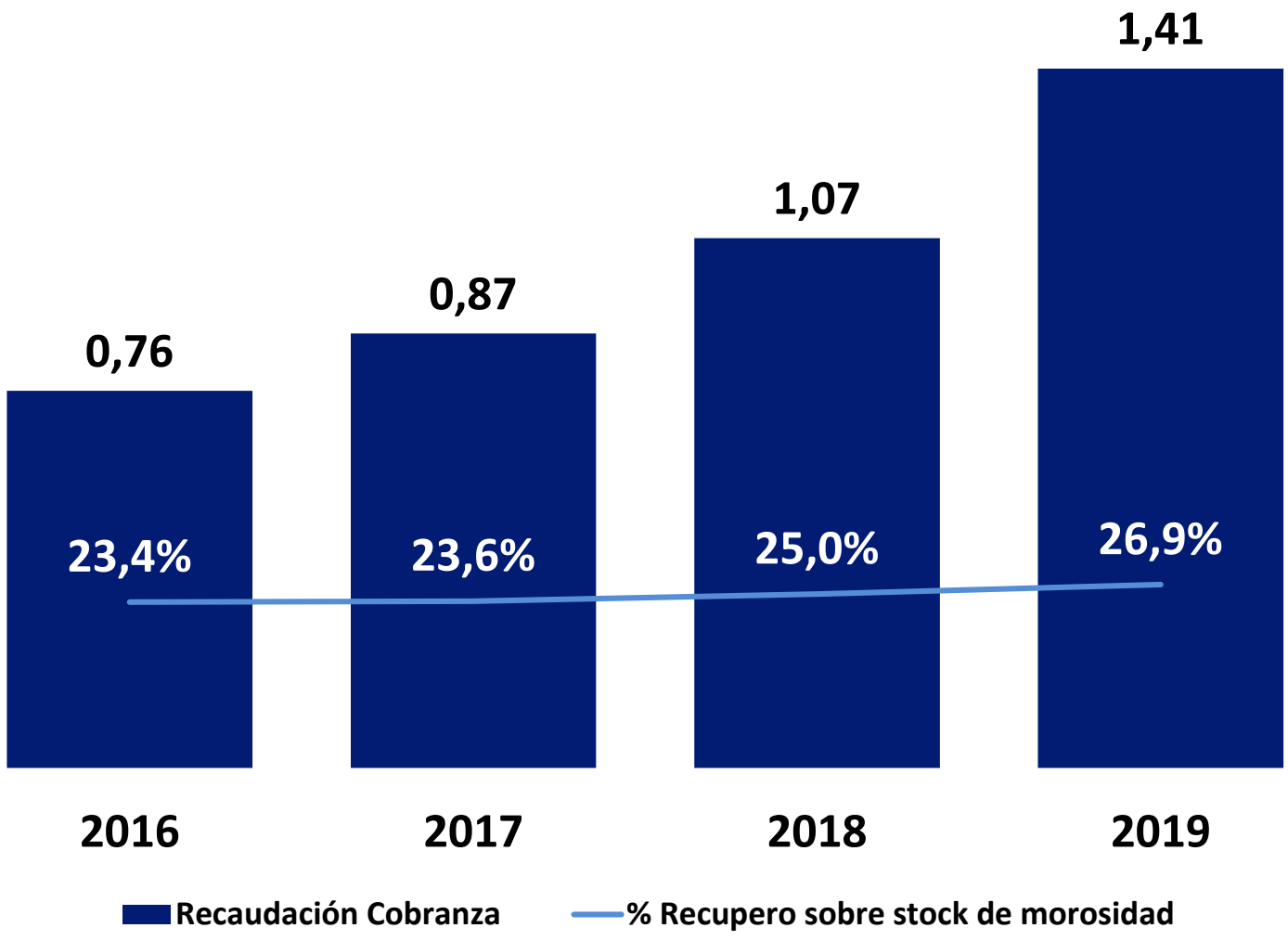
Cobranza virtual Multicanal	Caracterización Estrategia	Oportuno Análisis de Patrimonio Garantías

RESULTADO: INCREMENTO SISTEMÁTICO EN LOS NIVELES DE RECUPERO



Resultado acciones de cobranza: aumenta en 32.0%

($Billones)







Cultura de Servicio

Personas que atienden personas

Gestión y Desarrollo de Personas

Nuestros funcionarios y funcionarias frente al desafío del teletrabajo

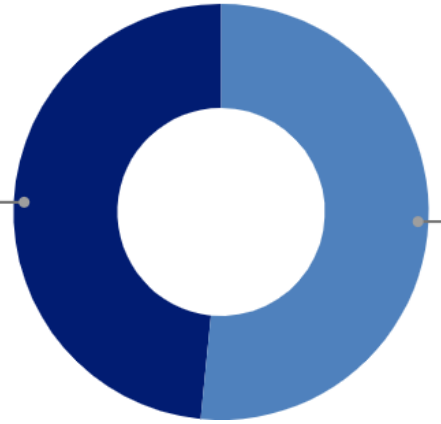




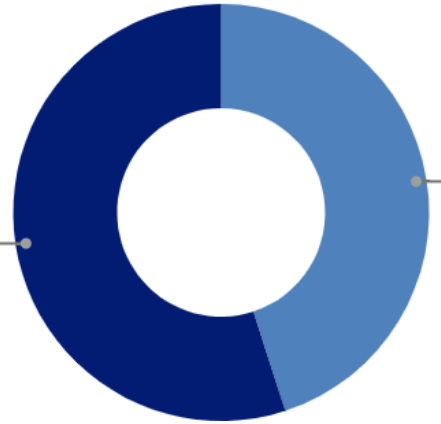
Gestión y Desarrollo de Personas

Nuestros funcionarios y funcionarias

2.013
funcionarios



Cargos de jefaturas





Realizamos 180 actividades de capacitación con 10 horas promedio de formación

Líderes para una cultura de servicio

Modelo de Liderazgo TGR

Declaramos el ***Liderazgo*** que la Institución necesita para facilitar los procesos de ***cambio institucional***, a través de un modelo diseñado por y para la TGR, el que se impulsará a través de acciones de formación y capacitación durante el 2020.

Liderazgo personal

Facilitación del desarrollo de personas y equipos

Vocación de servicio y valores TGR

Inspiración y sentido del trabajo

Solidez técnica

Fortalecimiento de equipos y ambientes laborales

Elaboración y aplicación de una encuesta de clima laboral propia, con 83% de participación

Fortalecimiento de equipos de trabajo basados en metodologías de la Psicología Positiva Organizacional

Un gran desafío 2019: hacer realidad el salto tecnológico, incorporando el teletrabajo a nuestra gestión



Gestión y desarrollo de personas

Reconocimiento a mujeres Líderes TGR



100 mujeres líderes de La Araucanía



Mujeres Líderes del Estado



Hitos 2019

Hitos 2019

tgr.cl

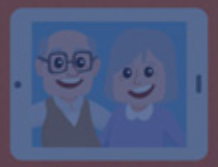
#Pontealdía

AUMENTO DE BENEFICIOS

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019

HASTA **85%** **CONDONACIÓN*** para deudas fiscales

*Aplica solo sobre multas e intereses de la deuda



Un alivio a los adultos mayores

1 millón de personas presenta deudas de contribuciones. **20% son mayores de 65 años.** Así, esta medida se alinea con los beneficios contemplados en el proyecto de **Modernización**



Un alivio a las MiPymes

De los **732 mil** deudores fiscales, **68% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas**, que acogiéndose a este beneficio especial podrán retomar licitaciones con el Estado y reactivar sus

Aceleración Económica

Generando un círculo virtuoso

Este beneficio especial permite **aliviar a miles de contribuyentes** deudores, reestablece la posibilidad de **postular a trabajos o ser proveedores del Estado** y a su vez **reactivar la economía**.



Nuevo Portal

#PagoOportuno a proveedores del Estado

Ley Pago a 30 días

Te damos la bienvenida

Ingresa con:

Clave Tributaria | Sii Servicio de Impuestos Internos

ClaveÚnica

Clave TGR



Hitos 2019

Transformación Digital

Transformación Digital

La **transformación digital** en la **TGR** ha sido un apoyo para estar **#MásProtegidos**



Transformación Digital

Claveúnica
tu acceso digital

Están habilitados con **#ClaveÚnica** todos los trámites que las **personas naturales** efectúen en **tgr.cl**

56.197

contribuyentes hicieron algún trámite en **tgr.cl** con **ClaveUnica**



Permite una **TGR** más **accesible, eficiente y moderna**

Avanzando en la digitalización de nuestros trámites



En **TGR** más de un **70%** de los **trámites** se realizan **vía web**

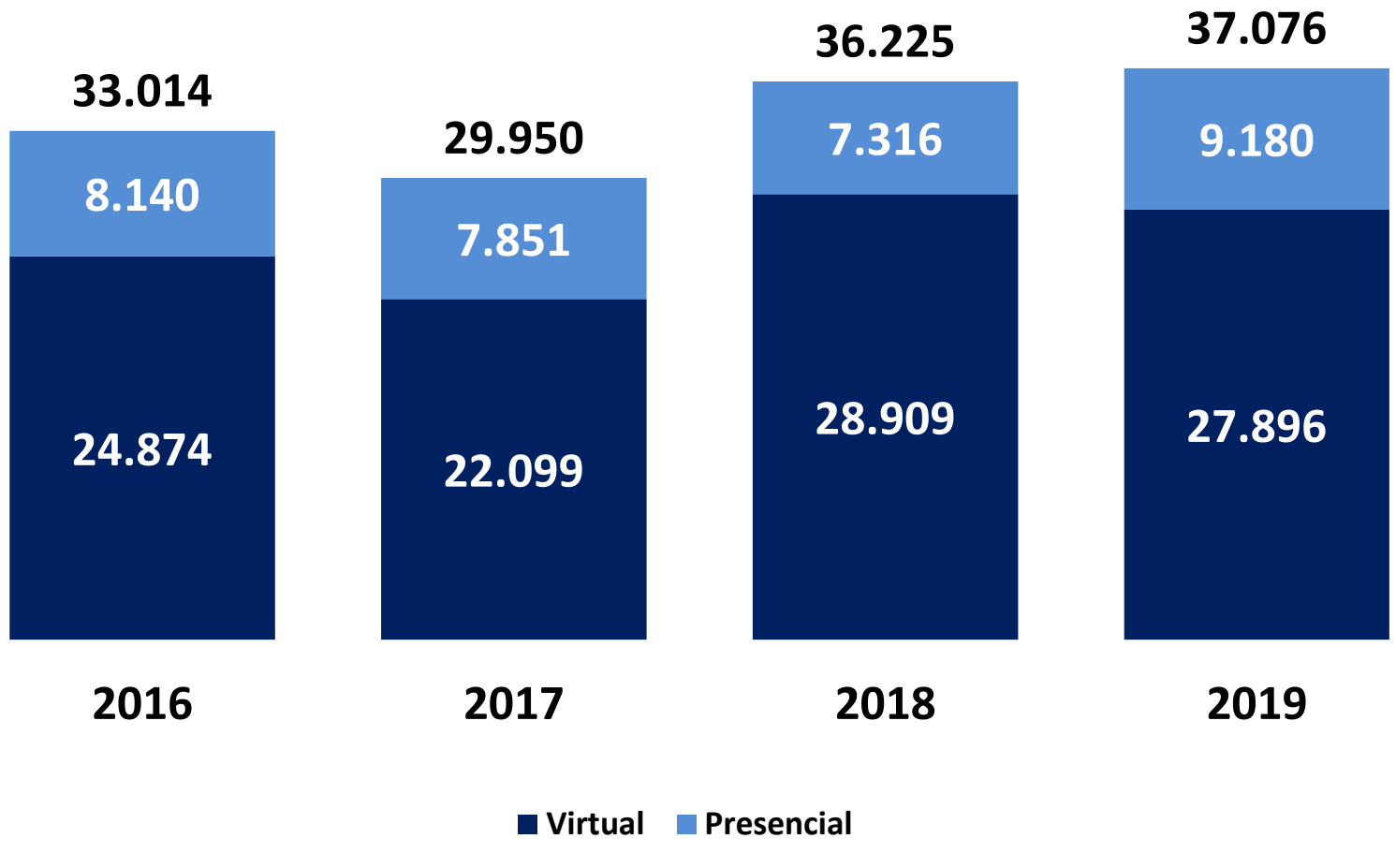
Digitalizados el 2019

- Solicitudes de **alzamiento, reducción y sustitución de embargo**
- Solicitud de **regularización de pago no registrado en TGR**
- **Presentación de Excepciones**
- **Pago Impuesto Aduana** en paso Los Libertadores



Pagos por canales: 75,2% corresponden a pagos por medios virtuales

(Número de pagos en miles)



tgr.cl

Nueva página web
en la nube

Nuevo Centro de
Ayuda al Usuario

Nueva Búsqueda de
Recaudadores Fiscales

**En marzo 2020 se
estrenó nuevo sitio web**



Mejoras en canales de atención



Seguimos el **2019 potenciando y mejorando** las aplicativos desde el teléfono móvil





Publicación de avisos de remate en medios digitales

$ 2.791

Costo promedio por aviso publicado

28.660

propiedades publicadas

Costos y Cobertura

- Valor único mensual
- Publicaciones sin límite de presupuesto

Automatización

- Evita errores por digitación manual
- Actualización automática si hay pago o convenio

Acceso a la Información

- Información consolidada en un único lugar
- Información a nivel nacional, garantizando así la transparencia

Pago centralizado a proveedores

En su rol de principal pagador del Estado, la **TGR** asume el pago a todos los proveedores que prestan servicios a Instituciones Públicas

$111.601
millones

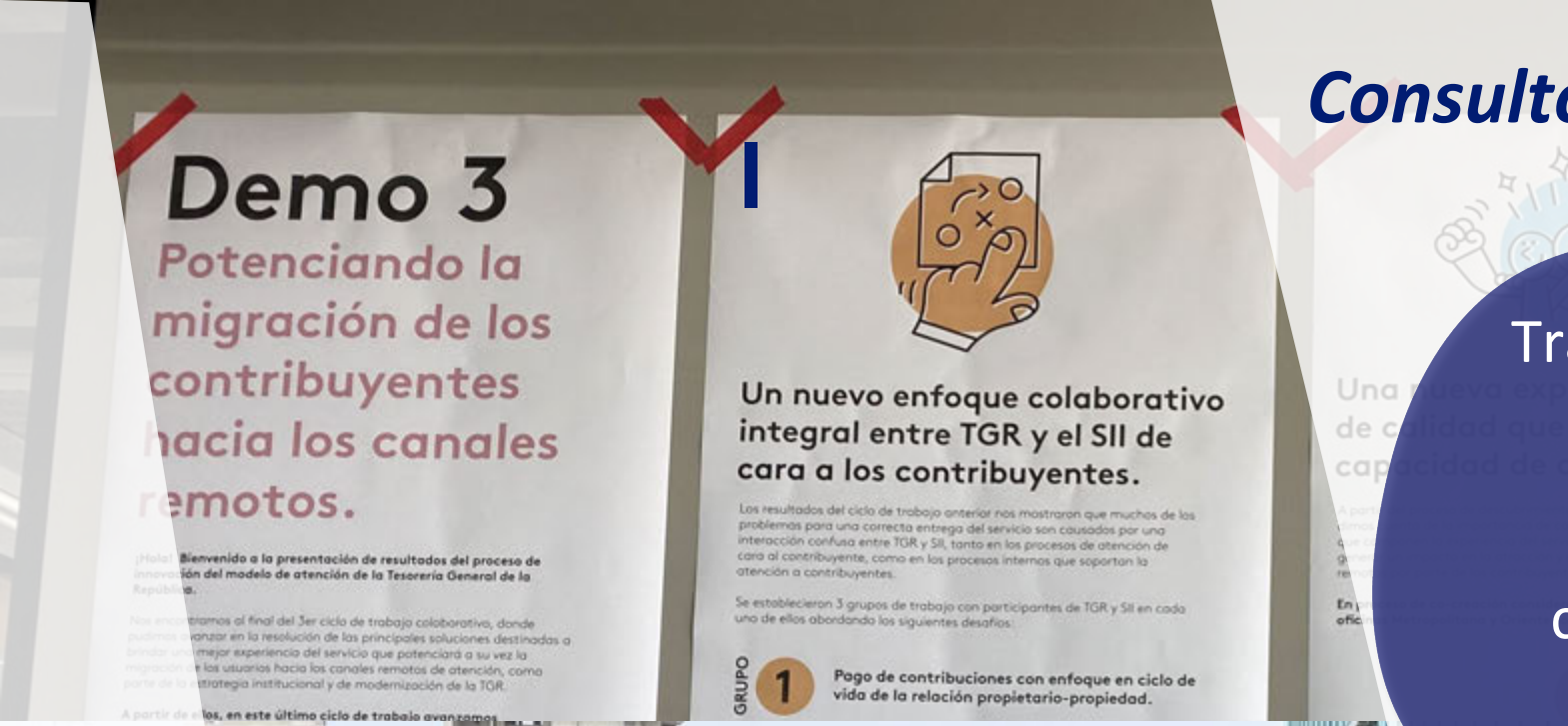
82.756
pagos

Pago relacionado a Servicios de Salud



Consultoría Laboratorio de Gobierno

Tras meses de trabajo conjunto, estamos avanzando para potenciar la migración de nuestros usuarios hacia los canales remotos junto a nuestro nuevo modelo de atención en oficinas.





Convenios TGR y otras instituciones

Aduanas:
convenio que refuerza control sobre uso de beneficios de Ley Navarino

SENCE:
convenio para facilitar pagos de OTEC

Chile Atiende:
certificado y cupones de pago de contribuciones, además de emitir certificado de deuda fiscal en kioscos de autoatención.

Poder Judicial:
TGR inicia sistema de pago electrónico de estampillas del Poder Judicial.

Dirección de Trabajo:
pago Finiquito Electrónico

Conservadores de Bienes Raíces
de Arica y Arauco

Subsecretaría de Transportes:
pagos TNE

Política excepcional de mayor condonación

Como una medida de apoyo a la reactivación económica, se implemento una medida especial de **Condonación TGR** entre los meses de Octubre y Diciembre 2019

La campaña recaudó **$131.751 millones**
84,3% al contado
15,7% en convenio

Benefició a **35.879 adultos mayores** en el pago de contribuciones

33.372 MIPYME pudieron ponerse al día

56,8% de los pagos se hicieron **vía virtual**





Hitos 2019

Participación ciudadana

Participación Ciudadana

Consejo de la Sociedad Civil TGR (COSOC)



Conformación COSOC en regiones:

- T. Regional de Tarapacá
- T. Regional del Lib. Bdo. O'Higgins
- T. Regional de Biobío
- T. Regional de Araucanía
- T. Regional de Coquimbo



Conformación COSOC Regional de Coquimbo



Plan de mayor condonación

Diálogos Ciudadanos

Las Tesorerías, a lo largo del país realizaron diálogos ciudadanos, en el marco del plan del gobierno denominado “El Chile que queremos”, destinados a entablar una relación más directa y expedita con usuarios y contribuyentes.









TGR en Terreno



TGR Cauquenes participó en “Ruta del Empleo y Emprende Maule 2019”



Destacada participación de TGR La Ligua en “Gobierno en Terreno”



Tesorero Provincial de Melipilla ofreció charla en sede local de Sercotec



Tesorería de Los Ángeles difundió Plan de Condonación en Yumbel y Cabrero





Desafíos 2020

Respuestas ante el Covid-19









Medidas para enfrentar consecuencias de la pandemia

- Fortalecimiento de trámites digitales para facilitar la interacción segura y a distancia con nuestros usuarios
- Ventanilla Virtual en portal TGR para nuevo trámites remotos, los cuales hasta marzo eran totalmente presenciales
- Implementación de medidas especiales del Plan Covid-19 en tiempo y forma
- Nuevo plan de convenios flexibles, para deudores de impuestos fiscales y territoriales
- Reforzamiento de la red territorial para garantizar la mejor atención presencial, telefónica y virtual





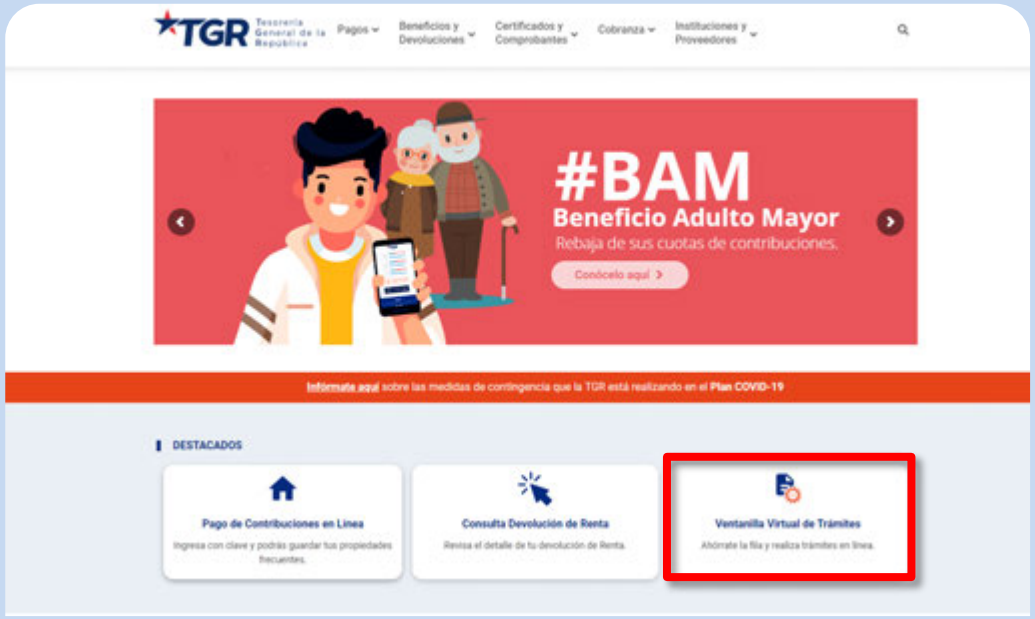








Nueva Ventanilla Virtual de Trámites



Ventanilla Virtual de **Trámites**

Ahórrate la fila y haz tus trámites en línea

es presenciales que podrás realizar por internet a través de nuestro **formulario de contacto.** Los an
brevedad en tu correo.

bo hacer?

a en el listado de trámites los documentos necesarios que debes adjuntar en tu solicitud.

ocumentos adjuntos deben ser en formato **PDF o de imagen** (jpg, png).

oder ingresar al formulario deberás utilizar tu **Clave única**, si eres **persona Natural** e indicar un correo personal, c
Tributaria (SII) si eres representante de una **persona Jurídica** y utilizar correo comercial.

enviar la documentación?

Trámites disponibles en Ventanilla Virtual

1. **Imprimir Cupones de Pago y Certificados**
2. Solicitud de **Reemplazo de Cheque Extraviado, Hurtado o Robado**
3. Solicitud de **Reemplazo de Cheques Devueltos**
4. Solicitud de **Reemplazo Pago por Caja Banco (pago cash) o Vales Vistas Caducados**

Desafíos estratégicos

Impulso Económico

#TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Impulso Social

Nueva Agenda Social

Impulso Institucional

Austeridad + recursos públicos



Recaudar ..... **Custodiar** ..... **Distribuir**

Modernizar la TGR, con procesos innovadores, eficientes y seguros

Contar con plataformas robustas y seguras

Contar con funcionarios motivados y capacitados

Foco en contribuyentes y usuarios, simplificando la interacción

Ciberseguridad

Registros en Cuenta Única Tributaria

Cantidad Contribuyentes

11.731.436 ↑ **5,3%**

10,448,080 naturales

1,283,356 jurídicas

Cantidad Cuentas

597.217.732 ↑ **10,1%**

Cantidad Movimientos

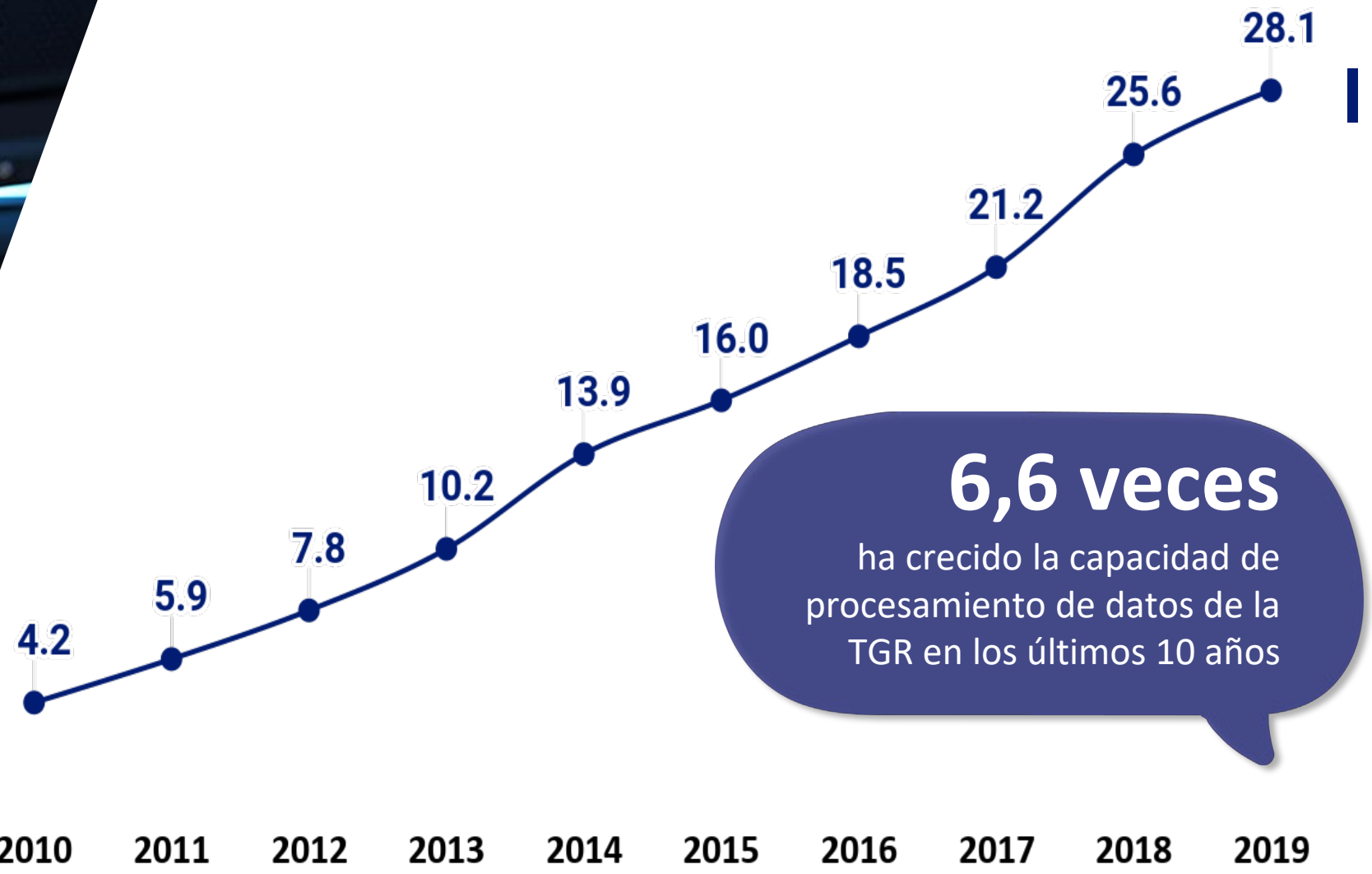
802.463.057 ↑ **10,3%**





Evolución en almacenamiento de datos

(Terabytes)



6,6 veces

ha crecido la capacidad de procesamiento de datos de la TGR en los últimos 10 años

¿Qué tenemos para 2020?

Implementación Ley 21.210

Portal de pago a proveedores del Estado

Integración botón de pago

Nuevo sitio web

Consolidar nuestra modernización con más trámites digitales, rápidos y seguros para una mejor servicio





Nuestro principal desafío es hacer más **ágil, cercana y eficiente** la relación entre la **TGR** y los ciudadanos, para un Estado más cercano, abierto y transparente

Gobierno de Chile

gob.cl

Gracias


Cuenta Pública
Participativa
Gestión 2019
TGR
Tesorería General
de la República