













2020-2023; para ello, se sistematizaron los pasos a seguir en tres objetivos específicos: (a) diagnosticar la cultura tributaria mostrada por los contribuyentes del municipio de Cúcuta durante el nuevo mandato de Alcalde Jairo Tomás Yáñez según los datos suministrados por la Secretaría de Hacienda Municipal; (b) identificar las características que posee la estrategia tecnológica implementada por el nuevo gobierno municipal para el recaudo de los impuestos dentro del Plan de Desarrollo 2020-2023; (c) formular estrategias que permitan el fortalecimiento de los recaudos de impuestos dentro del Plan de Desarrollo 2020-2023 así como la promoción de la Cultura Tributaria en todo el municipio.

La importancia de esta investigación se centra en el interés de los autores por resolver una problemática enfocada hacia la Gestión de la Calidad en las Administraciones Públicas, en este caso, de la Alcaldía del municipio San José de Cúcuta. Al mismo tiempo, en la posibilidad de aportar una verdadera visión de empoderamiento para los ciudadanos que necesitan, acceder de forma rápida, económica y sencilla a la información que las entidades públicas como es el caso de la Hacienda Pública Municipal, puedan prestarles para el pago oportuno de sus impuestos y demás trámites.

Siendo entonces relevante rescatar el reconocimiento del papel protagónico del Gestor Público en la eficacia de las funciones de la Administración Pública que en un "Estado democrático Social y de Derecho", le otorga una responsabilidad, así como un compromiso ético a su labor, sustentada en valores que constituyen orientaciones esenciales al momento de la elaboración, ejecución y control de cada uno de los proyectos, programas y planes orientados a la satisfacción de necesidades básicas o en definitiva, al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, en este caso, del municipio San José de Cúcuta.

## Metodología

### Nivel de la investigación

Se trata de un estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo, con un diseño de campo, por lo cual se aplicaron técnicas como la observación directa, la encuesta y la entrevista estructurada, implementando herramientas como el Cuestionario Estructurado de preguntas cerradas para recoger la información que fue representada y analizada para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Por otra parte, es necesario señalar, que el paradigma metodológico seguido para el análisis y la presentación de los resultados es el Paradigma Cuantitativo, definido por Arias, (2012) como: "El método o modelo metodológico que se fundamenta en aspectos observables y susceptibles de cuantificar, con una metodología empírica analítica y se sirve de la estadística para el análisis de los datos". (p. 20). Esto significa que los resultados de los datos recopilados con el instrumento fueron tabulados y presentados haciendo uso de técnicas estadísticas como los gráficos de barras o tortas.

### Diseño de la investigación

Asimismo, se trata de una investigación no experimental de campo, porque las variables como la cultura tributaria que muestran los contribuyentes, sus opiniones y criterios, no fueron manipulados por los investigadores, además se aplicó el contexto real donde se presenta el problema, es decir, entre los usuarios y contribuyentes que utilizan la plataforma virtual de la secretaria de hacienda municipal para las consultas, liquidaciones y pagos de los impuestos. La investigación de campo es definida por Barrios, (2013), como "Aquella investigación donde los datos se obtienen directamente de la realidad donde se suceden los hechos" (p.27).

Asimismo se aplicó una entrevista a una funcionaria de la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía del municipio San José de Cúcuta, todos fueron contactados por medios digitales a través de sus correos electrónicos, el whatsapp, o en las redes sociales como Facebook, atendiendo a las limitaciones que se presenten debido al acuartelamiento preventivo obligatorio por la pandemia del Covid-19.

## **Población**

Como se trata de un estudio cuantitativo se habla de población y de muestra. Al referirse a la población en un trabajo de investigación, Arias (2013) la define como: "conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio". Para efectos de esta investigación la población está conformada por los 30 funcionarios que laboran dentro de la Secretaría de Hacienda Municipal, en Cúcuta, Norte de Santander; además de la población de este municipio que tiene la condición de contribuyente de impuestos o tributos municipales como el impuesto predial y el ICA.

## **Muestra**

La muestra por su parte, es definida por Tamayo y Tamayo, (2015), como "La porción de la población que suministrarán los datos relacionados con el problema o situación estudiada" (p, 80). En este caso, solo una parte de esta población será tomada como muestra, atendiendo a los criterios de ubicación, disposición para atender a los investigadores y disponibilidad de tiempo. Por esta razón se acude a una muestra intencional no probabilística. Según lo define Bavaresco (2016), el muestreo intencional u opinático, es aquel donde los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

En este caso, los criterios asumidos por los investigadores fueron: (a) La ubicación: se accedió a ellos en las plataformas virtuales; (b) Disposición: se les invitó a participar en la encuesta de forma voluntaria; y (c) Disponibilidad: se acogieron sus indicaciones sobre reducir el número de ítems. Siendo tomados entonces doce contribuyentes (12) contribuyentes que asuman su obligación tributaria en algún tipo de tributo municipal y un funcionario de la Secretaría de Hacienda Municipal y, para un total de doce (13) individuos. Todos ellos fueron contactados por los autores de esta investigación a través de medios digitales como el whatsapp, el correo y/o las redes sociales; aceptando de forma voluntaria participar en la recolección de la información contestando el cuestionario de la encuesta.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Por las características y propósitos del estudio, se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información en la investigación, la cual permitirá la búsqueda de los datos necesarios que conlleven a resolver la situación planteada. De acuerdo con Balestrini, (2015): "La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista" (p.43). Para la recolección de la información los autores diseñarán un cuestionario, tipo escala de estimación o escala de Likert que según Hernández, (2003), lo define como el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir... las preguntas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas" (p. 285).

Este cuestionario fue estructurado de acuerdo a los objetivos planteados, sus dimensiones y los indicadores que permitiesen la adecuación de cada ítem o pregunta al alcance del



objetivo general que es determinar la eficacia de la Estrategia Tecnológica para la promoción de la Cultura Tributaria implementada por la Secretaria de Hacienda Municipal de San José de Cúcuta- Norte de Santander como parte del Plan de Desarrollo 2020-2023. Por esa razón, serán diseñados dos tipos de cuestionarios: uno para los funcionarios de la Secretaria de Hacienda Municipal y otro para los contribuyentes, de modo que las preguntas tengan relación entre sí, pero a su vez, permitan identificar de forma independiente la opinión de ambas partes.

Técnicas para el análisis y presentación de los datos Para Bavaresco, (2013) "el análisis de datos es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos" (p. 132). Como se expone a continuación, la información fue tabulada de forma estadística, representándola gráficamente, de acuerdo a su distribución porcentual, por frecuencias relativas y absolutas, una vez aplicado el cuestionario a la muestra.

## Resultados y Discusión

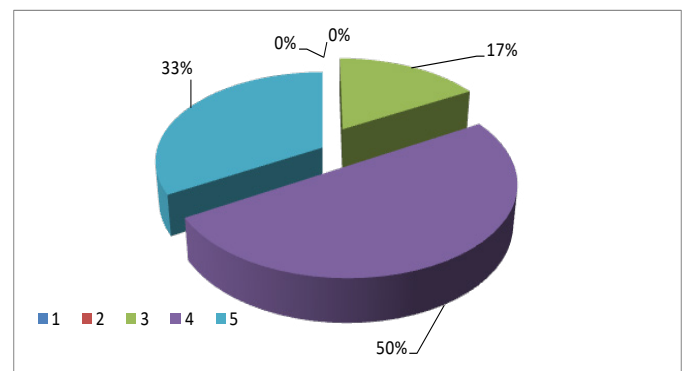
Se procedió a aplicar los instrumentos para la recolección de la información, presentación y análisis. La encuesta realizada a una muestra de doce (12) usuarios y/o contribuyentes, quienes aceptaron la invitación que les fue hecha por las redes sociales y por medio de mensajes de whatsapp, contestaron a las preguntas del cuestionario estructurado de preguntas cerradas, el cual permitió que se diera alcance al primer objetivo específico: diagnosticar la cultura tributaria mostrada por los contribuyentes del municipio de Cúcuta durante el nuevo mandato de Alcalde Jairo Tomás Yáñez según los datos suministrados por la Secretaría de Hacienda Municipal.

En primer lugar, los criterios que responden a las calificaciones o alternativas de respuesta fueron: (1) Realmente nunca; (2) Muy pocas veces; (3) En ocasiones o a veces; (4) Casi

siempre o generalmente y (5) Definitivamente siempre. Como se trata de evaluar la eficacia de la estrategia tecnológica para favorecer una cultura tributaria hacia el pago oportuno y cabal de los impuestos, se han establecido ciertas categorías para el análisis de las respuestas, considerando tres dimensiones: los factores socioculturales, los factores tecnológicos y los factores institucionales. Estos son los resultados:

### Dimensión: Factores socioculturales

**Ítem 1.** ¿Cumple usted puntualmente con el pago de sus impuestos municipales?

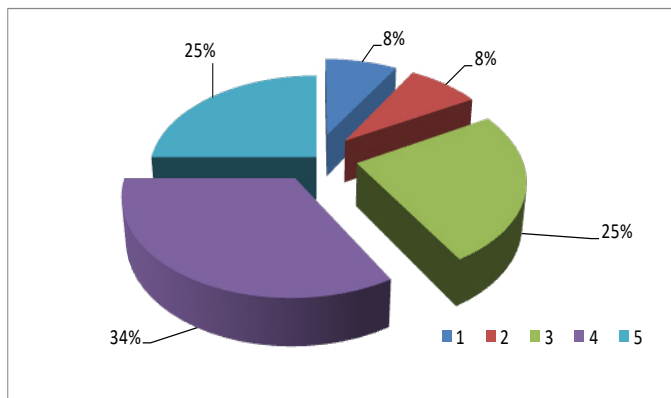


**Gráfico 1.** Cumplen puntualmente el pago de los impuestos

**Análisis:** El 50% (6) de los encuestados afirma que definitivamente siempre cumple con el pago de sus impuestos, porque de otra forma tendrá consecuencias peores como el pago de intereses por mora, las sanciones y los informes negativos para su vida crediticia. Mientras que otro 33% contestó que casi siempre o generalmente la paga puntualmente; frente a un 17% que reconoce que a veces se ha quedado atrasado o no ha podido cancelar a tiempo estos impuestos, como el predial.

Estas respuestas indican que los contribuyentes cucuteños tienen una cultura tributaria a favor del pago oportuno, aunque en determinadas circunstancias, que escapan de su control, les impida hacerlo de forma oportuna.

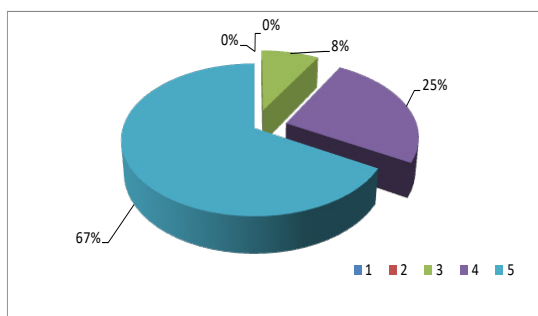
**Ítem 2.** ¿Ha tenido que pagar por un servicio de intermediación para la cancelación o liquidación de sus impuestos municipales?



**Gráfico 2.** Se han visto en la necesidad de pagar un intermediario

**Análisis:** el 34% (4) de los contribuyentes encuestados afirma que generalmente se ha visto en a necesidad de pagarle a un intermediario para que le haga los trámites de cancelar los impuestos en la Secretaría de Hacienda para evitar la pérdida de tiempo y la congestión que allí se presenta; mientras que otro 25% (3) lo ha hecho a veces, otro 25% (3) definitivamente le ha tocado hacerlo y en iguales porcentajes de 8% (1) le ha tocado que usar un intermediario muy pocas veces o realmente nunca. Estos datos revelan que la intermediación es una práctica común o frecuente entre las personas que por evitar las colas, la congestión y los trámites engorrosos en los pagos de impuestos, prefieren pagarle a terceros para que los hagan por ello.

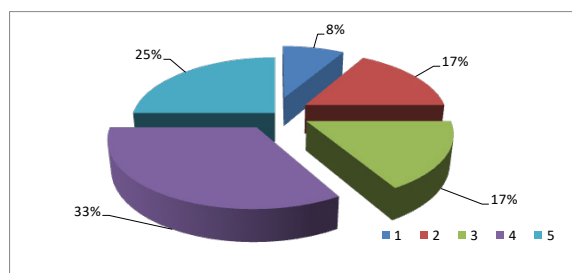
**Ítem 3.** ¿Considera que esta intermediación le quita transparencia a la gestión pública?



**Gráfico 3.** Consideran la intermediación como falta de transparencia en la gestión pública

**Análisis:** para el 67% de los encuestados (8) la intermediación definitivamente siempre será una muestra de la poca o nula transparencia que tiene la gestión pública, pues consideran que los tramitadores son “gestores públicos” sin título profesional pero con muchas influencias en ese medio o entorno, lo que les ha permitido aprovecharse de los usuarios y contribuyentes. Mientras que un 25% (tres de ellos) consideran que ha sido así la mayoría del tiempo, pero no pueden hacer nada al respecto. Finalmente, un 8% (1 de ellos) cree que no siempre los tramitadores abusan o lo hacen por beneficio propio, sino que es un oficio mal visto, pero que en definitiva son un mal necesario.

**Ítem 4.** ¿Utiliza el servicio de pago en línea de la Secretaría de Hacienda Municipal para los trámites relativos al pago de los impuestos?

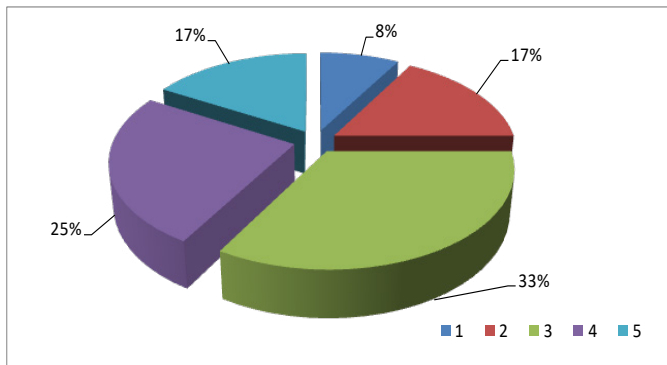


**Gráfico 4.** Utiliza o conoce la página web para el pago en línea de los impuestos

**Análisis:** el 33% de los encuestados (4) afirma que generalmente hace los pagos por la plataforma virtual, frente a un 25% (3) que definitivamente siempre lo ha hecho, un 17% (2) que muy pocas veces y otro 17% (2) que solo en ocasiones. Finalmente un 8% es decir uno solo de los encuestados realmente nunca ha realizado los trámites de los impuestos en línea. Esto les indica a los autores que las personas sí conocen la herramienta tecnológica, ya sea que la usen por sí mismos o con ayuda de un familiar cercano que tenga conocimiento de los sistemas, pues consideran dispendioso su manejo, como veremos a continuación.

## Dimensión: Factores tecnológicos

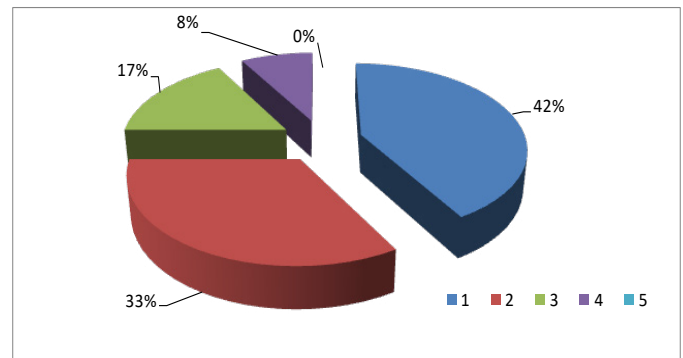
**Ítem 5.** ¿Cree que el pago en línea ha evitado la presencia de estos intermediarios o gestores en el pago o liquidación de los impuestos municipales?



**Gráfico 5.** Se han eliminado los intermediarios con el pago en línea

**Análisis:** Para un 33% (4) de los encuestados, el pago en línea solo a veces evita el pago de intermediarios, frente a otro 25% (3) que opinan que casi siempre se han ahorrado ese costo adicional, como era antes de usar este medio. Por su parte, en porcentajes iguales del 17% (2 encuestados en cada caso), respondieron que muy pocas veces o realmente nunca se va a acabar con esa costumbre de pagarle a intermediarios para que lleven a cabo trámites que la gente no quiere o no puede realizar. Finalmente, solo uno de ellos, para un 8% contestó que definitivamente siempre se evita ese pago.

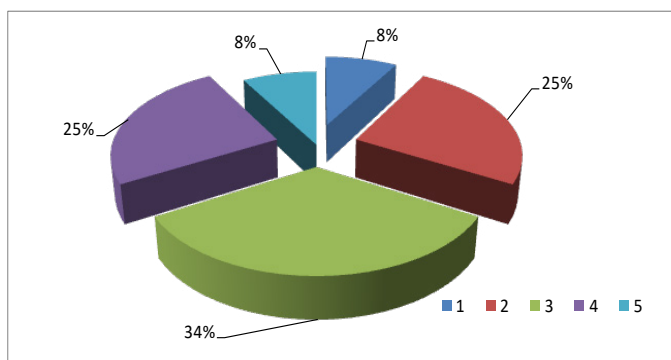
**Ítem 6.** ¿Le resulta accesible y fácil de utilizar la página de la Secretaría de Hacienda Municipal para el pago en línea de los impuestos?



**Gráfico 6.** Le resulta accesible y fácil de usar esta herramienta tecnológica

**Análisis:** Para el 42% de los usuarios (5) definitivamente nunca ha resultado fácil ni accesible usar la página Web de la Secretaría de Hacienda, porque presenta problemas en su conectividad, y en la poca interactividad que se da para que los usuarios de ella hagan las consultas, las liquidaciones y los pagos. Mientras que otro 33% (4) opinan que muy pocas veces han logrado utilizar esta herramienta de forma eficaz, frente a un 17% (2) que a veces lo hace y un 8% (1) que generalmente lo logra o ya está acostumbrado a ella. Estas respuestas le indican a los autores de esta investigación que la página o el sitio Web debe ser más interactivo y dinámico, respondiendo de forma casi inmediata a los requerimientos de los usuarios, quienes al no poder manejar esta herramienta terminan dirigiéndose a un Cyber o negocio particular pagando a un tercero para que se lo lleve a cabo.

**Ítem 7.** ¿Tiene disponibilidad de Internet y equipos informáticos para realizar este tipo de trámites de manera virtual?



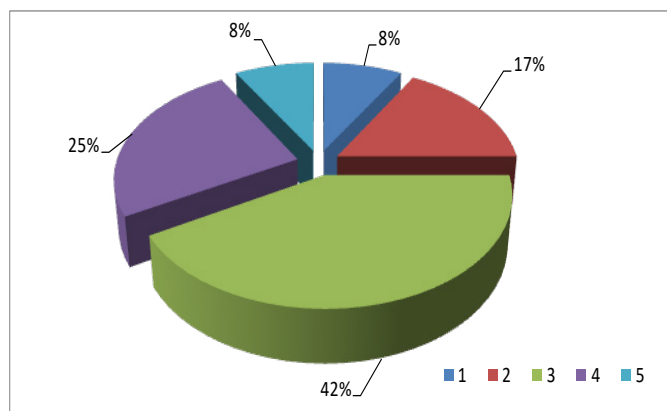
**Gráfico 7.** Tienen disponibilidad de Internet y equipos informáticos

**Análisis:** Uno de los factores que más afecta o influye en la recaudación tributaria oportuna es el medio con el que cuenta el contribuyente para hacer el pago. En este caso, los usuarios de la página Web de la Secretaría de Hacienda Municipal deben tener acceso a Internet, contar con el servicio de Wifi, un computador o tablet, o un teléfono inteligentes, es decir un dispositivo informático que le facilite el acceso a este sitio para realizar la consulta, la liquidación o el pago. Sin embargo, esto no siempre es posible, como lo indica el 34% (4) quienes admiten que solo a veces tienen acceso a estos equipos, donde familiares o en el trabajo.

Otro 25% (3) dice que casi siempre o generalmente tienen Internet o manejan datos, frente a otros 3 que representan el mismo 25% quienes dicen lo contrario, que casi nunca logran conectarse a una red de Wifi porque el servicio es muy caro.

Finalmente, en porcentajes iguales del 8% dos de ellos aseguran en los extremos de las opiniones, que definitivamente siempre ha tenido conexión y equipos, mientras que el otro, en realidad nunca le ha sido posible. Respuestas que reflejan la realidad de los colombianos y en particular de los cucuteños, que somos de todos los estratos sociales, con las mismas necesidades básicas insatisfechas, como el servicio a Internet, o el acceso a un computador.

**Ítem 8.** ¿Ha tenido que pagar en Cyber o a un particular por estos trámites en línea?

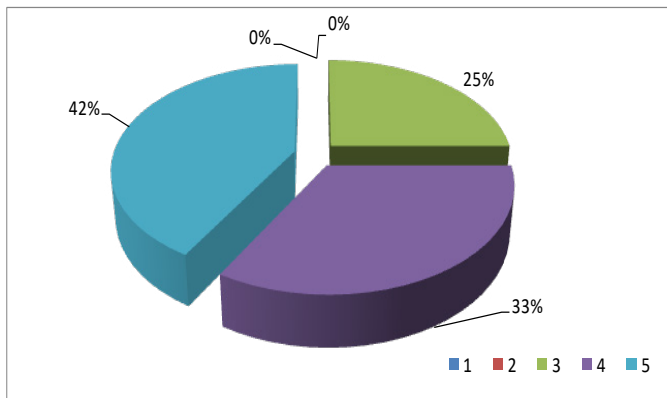


**Gráfico 8.** Ha utilizado un Cyber o un particular para hacer el pago en línea.

**Análisis:** Debido a las condiciones socio-económicas de los usuarios y contribuyentes de Cúcuta, así como a las limitaciones de cobertura de banda ancha o incluso en equipos inteligentes o informáticos para hacer este tipo de trámites virtuales, el 42% (5) de los encuestados contestó que a veces se ha visto en la necesidad de pagar el tiempo en un Cyber o recurrir a un tercero para que le realice el pago; mientras que otro 25% (3) lo han hecho la mayoría de las veces, porque no tienen Internet o Wifi en sus casas. Otro 17% (2) los ha utilizado muy pocas veces y el restante 8% (uno solo de los encuestados) realmente nunca.

Estas respuestas les indican a los autores de esta investigación que el Gobierno Nacional junto con la Administración Municipal, no solo deben brindarle a la población herramientas tecnológicas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, sino también el acceso a los recursos o medios que se requieren para hacerlo. Es decir, cobertura en todos los sectores y barrios de Cúcuta, acceso a banda ancha 4G, servicios o módulos públicos con computadores o incluso asesores tributarios que brinden ayuda a los contribuyentes de forma gratuita. De esta manera se verá un verdadero aumento en la cultura tributaria de los ciudadanos.

**Ítem 9.** ¿Cree que hace falta más agilidad en aspectos como la velocidad de la página y la atención oportuna de los funcionarios para responder a las dudas de los usuarios?



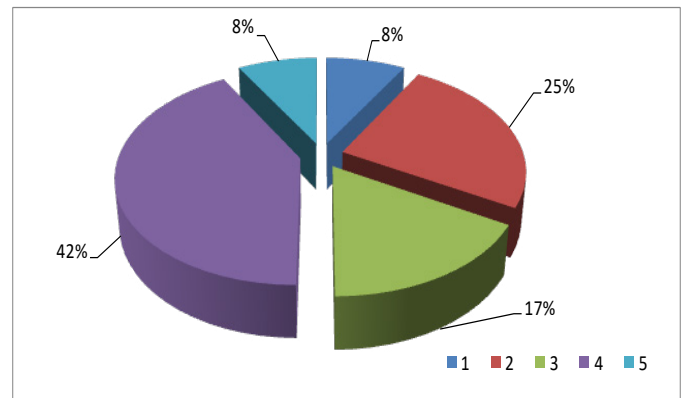
**Gráfico 9.** Debe mejorar la velocidad y la atención del servicio en línea

**Análisis:** Para un 42% (5) definitivamente siempre debe mejorarse el servicio, es decir, hacer las actualizaciones que sean necesarias para optimizar la velocidad y sobre todo la atención al usuario; mientras que otro 33% (4) de los encuestados, espera que esto se haga generalmente o casi siempre. Para el 25% (3) restante, no cabe duda de que en ocasiones hace falta más agilidad en aspectos como la velocidad de la página y la atención oportuna de los funcionarios para responder a las dudas de los usuarios.

Estas respuestas le indicaron a los autores de este estudio que la gestión pública no solo debe ir dirigida a convencer a los contribuyentes para que paguen sus impuestos de forma oportuna y honesta; sino que también es necesario poner a su alcance las herramientas o los medios para que lo hagan de la forma más cómoda como eficiente. De este modo tanto la administración pública como los usuarios o la población en general ahorrarán costos y se sentirán satisfechos con su labor realizada.

**Dimensión:** Factores institucionales

**Ítem 10.** ¿Considera que la posibilidad del pago virtual o en línea ha sido una estrategia eficaz para aumentar el pago voluntario y oportuno de los contribuyentes?



**Análisis:** Para cerrar el análisis se muestran las respuestas que dieron los usuarios de la página Web de la Secretaría de Hacienda Municipal, sobre si la consideraban una estrategia eficaz a la hora de inducir o aumentar los pagos voluntarios como oportunos de los contribuyentes, encontrando que el 42% de ellos (5) consideran que lo hará la mayoría de las veces o generalmente; frente a otro 25% (3) consideran que muy pocas veces dará los resultados esperados, a menos que vaya acompañada de otros incentivos; un 17% (2) dice que seguramente a veces, y en porcentajes iguales del 8% (1 para cada criterio) opinan que o definitivamente siempre dará resultado o realmente nunca.

TABLA I. Resultados de la entrevista realizada al funcionario de la Secretaría de Hacienda Municipal

Pregunta	Respuesta
¿Cómo cree usted que se ha venido dando la transformación digital en la gestión pública, particularmente en la recaudación tributaria de este municipio?	Desde el momento en que se concertó el Plan de Desarrollo de esta administración, se tomó en cuenta la transformación digital como herramienta de impulso para la modernización de la gestión pública, particularmente en la Línea Estratégica 6: "Gobierno transparente, ético y moral", aunque ya en la línea estratégica 3, su componente 3 se denomina: "Cúcuta territorio de transformación digital". En ambos ejes, la tecnología es el principal instrumento de transformación, modernización y cambio hacia el progreso. Ambas iniciativas están articuladas con el documento CONPES 3975 de 2019, el cual plantea la política pública de transformación digital con el objetivo de aumentar la generación de valor social y económico a través de la transformación digital del sector público y del sector privado. Lo cual nos ha permitido utilizar estrategias como la plataforma Web para las consultas, liquidaciones y pagos de los impuestos municipales, reafirmando así el modelo de "Gobierno en línea" o "Gobierno digital"
¿Cómo cree usted que se ha venido dando la transformación digital en la gestión pública, particularmente en la recaudación tributaria de este municipio?	La gente sabe que eso es un acto ilegal o por lo menos corrupto, dentro de la gestión pública, pero aún así se niegan a dejar de hacerlo. Esa tramitomanía se les ha convertido en un hábito muy difícil de abandonar, sobre todo cuando buscan la comodidad o la satisfacción inmediata, por lo que no van a hacer largas colas o ha esperar varios minutos frente a un computador para realizar por sí mismos los trámites que nosotros hemos tratado de facilitarles por todos los medios posibles. De modo que no sabemos a ciencia cierta hasta qué punto este vicio moral y socio-cultural de los colombianos ha podido verse disminuido con la aplicación virtual que esta Administración como las anteriores desde hace ya algunos años, han puesto en marcha.

¿En qué medida ha aumentado la recaudación tributaria una vez que se ha implementado la plataforma informática para la consulta, liquidación y pago de los impuestos municipales?

Teniendo en cuenta limitaciones que tienen algunas personas como el alcance de la conectividad a Internet y el acceso a los teléfonos inteligentes o computadores, ¿Cómo cree usted que los usuarios y contribuyentes han venido haciendo uso de la plataforma virtual para el pago de los impuestos municipales?

¿Cómo se ha venido evaluando la eficacia de la Oficina Virtual en cuanto al compromiso por la transparencia, la Ley Antitrámites, el software de turnos y el pago virtual?

¿Hasta dónde cree usted que esta estrategia tecnológica ha recuperado la confianza de los ciudadanos por el manejo honesto de los recursos públicos de parte de la Alcaldía Municipal?

Eso sí es posible de determinar. Solo basta con ver los informes de recaudación semestrales, o esperar al informe final de gestión anual. En ellos están reflejadas las cifras, que suelen mantenerse constantes, es decir, no se observan aumentos significativos, sino más bien el cambio en la modalidad de pago. O sea, menos pagos en los bancos y más pagos por medio de las tarjetas débito o de crédito.

La gente buscará siempre la forma de hacerse la vida más fácil. El gobierno nacional como la administración municipal están dados a la tarea de ampliar la cobertura de Internet en las comunas más vulnerables y en aquellos sectores donde antes no tenían ni siquiera una línea telefónica. Aunque lo ideal es modernizar estos servicios en cuanto a materiales como la fibra óptica y las redes satelitales. Desafortunadamente falta mucho para cubrir el 100% de la población en la mayoría de los municipios de Norte de Santander y Cúcuta no es la excepción.

La evaluación, como el seguimiento y el monitoreo de esta dependencia está a cargo de la Oficina de las TIC, o la Mintic, que junto con la Contraloría General de la República (CGR) y la Procuraduría se ocupan de velar por el cumplimiento de estas leyes; mientras que la misma Alcaldía Municipal se encarga del manejo técnico de los equipos, la capacitación de los funcionarios que participan en estas aplicaciones informáticas, para finalmente, evaluar su desempeño a través de indicadores elaborados para ello, redactando y emitiendo los informes de acuerdo con el cronograma establecido para dichos procesos. Sin embargo, cabe señalar que las leyes no sustituyen jamás el valor de los principios y el autocontrol que debe ser mantenido dentro de la ética de todo funcionario público.

Como funcionaria de la Alcaldía de Cúcuta y de la Secretaría de Hacienda Municipal, espero que no solo se haya restaurado la confianza del ciudadano por la gestión pública, sino también su voluntad de responder de la misma forma a sus obligaciones con el Estado y por ende, con los entes territoriales en donde se desenvuelve. Así, es posible que la estrategia tecnológica aporte un poco de comodidad, celeridad y practicidad a unos trámites que resultan dispendiosos de llevar a cabo personalmente, pero en definitiva, la estrategia es lograr que tanto el funcionario como el ciudadano, actúen de forma transparente, honesta y responsable.

## Formulación de estrategias para la optimización del recaudo y la cultura tributaria de los cucuteños.

Habiendo quedando claro que la eficacia de la gestión pública en cualquiera de sus ámbitos, como es en este caso la recaudación tributaria, depende no solo de las estrategias creadas por la Administración Municipal o los entes territoriales con el fin de aumentar sus ingresos; si no también de otros aspectos como el acceso a los medios o las herramientas para llevar a cabo el pago de los impuestos, así como la voluntad, el reconocimiento y la responsabilidad del ciudadano- contribuyente en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con dicha administración, se formulan a continuación algunas estrategias basadas en la Educación Tributaria como fundamento de esa Cultura Tributaria que espera ser alcanzada:

1. La formación profesional del funcionario público debe darse bajo los más altos estándares de calidad no solo académica sino ética y tecnológica, de modo que ponga al servicio de las instituciones del Estado, la sociedad y la comunidad en general, su conocimiento teórico como práctico, enfocado en la solución de las problemáticas básicas o coyunturales que estén a su alcance. Para ello, es necesario establecer alianzas con universidades, así como otras instituciones educativas formales y no formales como la Fundación de Estudios Superiores de Comf Norte (FESC) y el Sena, para que sus estudiantes apliquen pasantías y trabajo comunitario en los ámbitos que les sean de sus competencias.

2. En este caso, se establecerán convenios y acuerdos interinstitucionales para la asistencia tecnológica en la plataforma virtual de la Secretaría de Hacienda Municipal que utilizan los usuarios y contribuyentes del municipio de Cúcuta; permitiendo con ello que sean atendidos de forma oportuna e inmediata en cada uno de los pasos a seguir en su proceso de consulta, li-

quidación y pago de los impuestos. Optimizando de ser necesarias la presentación y estructura de dicha página, de modo que facilite la interactividad entre el funcionario y el usuario.

3. Se pueden utilizar las redes sociales para la promoción de una cultura tributaria transparente, voluntaria y oportuna, compartiendo información actualizada de las fechas de pago de los impuestos predial y el ICA, así como de los beneficios que brinda el gobierno nacional o la administración municipal en el ámbito tributario.

4. Realizar Jornadas de Educación Tributaria y manejo de las plataformas informáticas de la Secretaría de Hacienda Municipal, así como de otros estamentos que le permitan al ciudadano o usuario ejercer su rol de veeduría ciudadana, así como su derecho a la información.

## Conclusiones

Estas posiciones tan encontradas llevan a los autores de esta investigación a reflexionar sobre la eficacia no solo de esta herramienta tecnológica sino de todas las políticas públicas que son diseñadas con el fin de cubrir una necesidad de la población, considera o no vulnerable, porque al fin de cuentas, la vulnerabilidad es subjetiva, más en estos momentos donde hasta aquel que tiene trabajo puede mañana no tenerlo y pasar hambre. Concluyendo así que la eficacia debe ir acompañada de un sistema o protocolo de seguimiento y monitoreo permanente, que atienda las inquietudes de los usuarios de dichos programas, pero sobre todo, que resuelva los cuellos de botella de forma oportuna, así como de la misma manera se espera que paguen oportunamente sus impuestos.

Como resultado, se puede concluir que se ha dado alcance a cada uno de los objetivos propuestos, como se expone a continuación:

1. Se llevó a cabo el diagnóstico de la cultura tributaria mostrada por los contribuyentes del



municipio de Cúcuta durante el nuevo mandato de Alcalde Jairo Tomás Yáñez según los datos suministrados por la Secretaría de Hacienda Municipal; el cual arrojó como ya se ha mencionado posiciones encontradas en cuanto a la efectividad de la misma. Con una percepción positiva, pero con la desventaja de no ser aprovechada al máximo por los usuarios y contribuyentes, debido a las limitaciones de cobertura, acceso a la Internet y a los equipos informáticos para realizar los trámites virtuales.

2. En segundo lugar, se logró identificar las características que posee la estrategia tecnológica implementada por el nuevo gobierno municipal para el recaudo de los impuestos dentro del Plan de Desarrollo 2020-2023, las cuales responden a los lineamientos estratégicos del Eje 3: "Cúcuta territorio de transformación digital", como al Eje 6: "Gobierno transparente, ético y moral", en ambos casos, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación basados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", establece que las Tecnologías de la Información y comunicación habilitan la agregación de valor transversal en la economía, generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0. Por ello, define que se avanzará en el cierre de la brecha digital en todos los territorios, se aumentará la velocidad de descarga de Internet, se reorganizará el sector, sus fondos y su regulación, se promoverá la difusión pública con contenidos públicos y se generará talento para el mundo digital.

3. Finalmente, atendiendo a estas conclusiones, se recomienda ejecutar las estrategias para el fortalecimiento de los recaudos de impuestos dentro del Plan de Desarrollo 2020-2023 así como la promoción de la Cultura Tributaria en todo el municipio, tomándolas como un medio eficaz a largo plazo para fortalecer el vínculo entre el ciudadano y la administración pública, gracias a la gestión transparente.

## Referencias

- Agencia Estatal de Administración Tributaria (2023), Disponible en: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/>
- Arias, F., (2012) El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 6° Edición. Editorial Espíteme. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baer, K. (2006). La administración tributaria en América Latina: algunas tendencias y desafíos. Cepal. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/2478>
- Balestrini, M. (2013). Cómo se elabora el proyecto de investigación. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. [http://virtual.urbe.edu/librotexto/001\\_4\\_BAL\\_2/indice.pdf](http://virtual.urbe.edu/librotexto/001_4_BAL_2/indice.pdf)
- Barrios, Y. M., (2008). Manual de Trabajos de Grado de Investigación, Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL. Disponible en: <https://universoabierto.org/2021/07/31/manual-de-trabajos-de-grado-de-especializacion-y-maestria-y-tesis-doctorales/>
- Benalcázar-Guerron, J.C., (2015). Elementos de la cultura tributaria en el Ecuador. Cultura contributiva en América latina. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5585634>
- Bromberg, P. (2009). Cultura tributaria como política pública. Contrato 629 de 2009. Instituto de Estudios Urbanos de la Universidad Nacional de Colombia.

CEPAL. (2013). Panorama fiscal de América Latina y el Caribe. Reformas tributarias y renovación del pacto fiscal. Naciones Unidas. Santiago de Chile. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3097-panorama-fiscal-america-latina-caribe-2013-reformas-tributarias-renovacion-pacto>

Constitución Política de Colombia (1991). Publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. Recuperado de: <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>

Cortázar, J. (2000). "Estrategias educativa para el desarrollo de una «cultura tributaria» en América Latina. Experiencias y líneas de acción". Revista del CLAD Reforma y Democracia. [https://www.semanticscholar.org/paper/Estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-en-Velarde-Carlos./](https://www.semanticscholar.org/paper/Estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-en-Velarde-Carlos/)