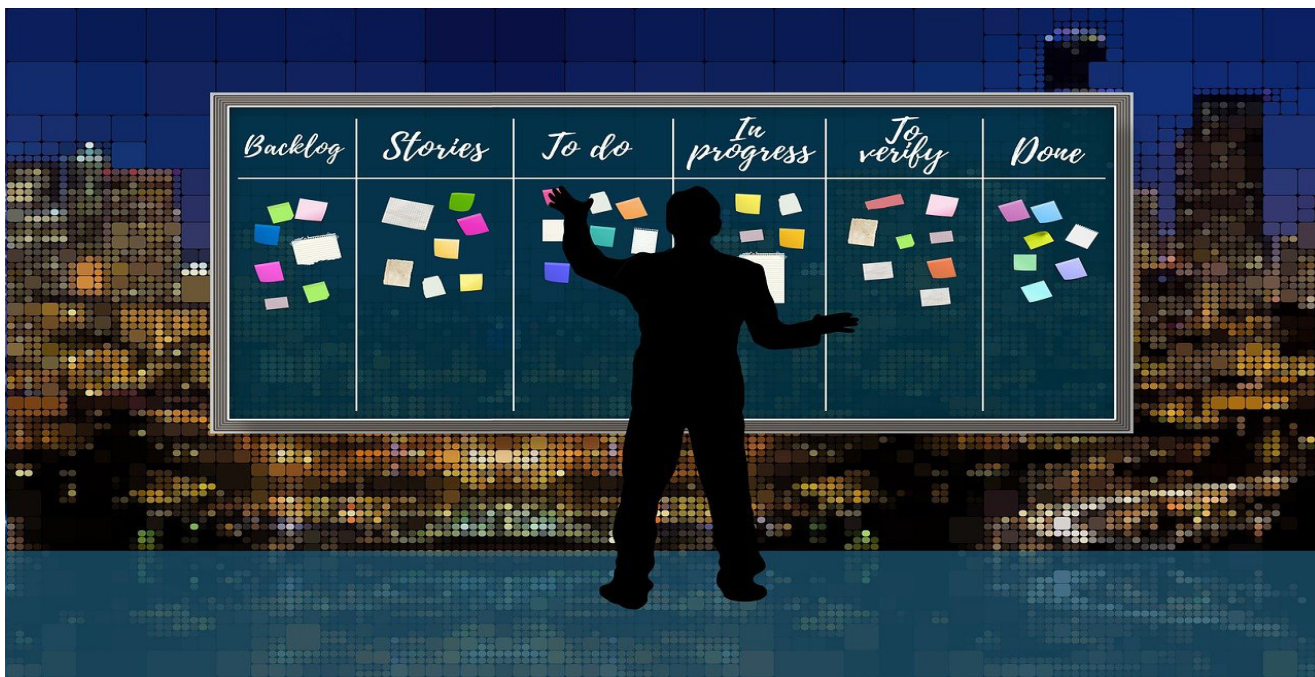




Eficacia de la estrategia tecnológica para la promoción de la cultura tributaria implementada por la secretaria de hacienda municipal de san José de Cúcuta- norte de Santander como parte del plan de desarrollo 2020-2023

Effectiveness of the technological strategy for the promotion of tax culture implemented by the municipal finance secretary of san José de Cúcuta, Norte de Santander as part of the 2020-2023 development plan

Geiner Quintero

Estudiante de negocios internacionales,
Est_ge_quintero@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0004-7320-8731> Fundación de estudios Superiores Comfanorte Cúcuta-Colombia

Milena Rivera

Estudiante de negocios internacionales,
Est_Mi_rivera@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0002-5217-9148>, Fundación de estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia

Suneidy Cuellar

Estudiante de negocios internacionales,
Est_Su_cuellar@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0009-3473-310X>, Fundación de estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia

Karla Sánchez Mojica

Maestria en Ingeniería Industrial
doc_k_mojica@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0000-0003-3164-4725>, Fundación de estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia

*Autor de Correspondencia: Est_Su_cuellar@fesc.edu.co,



Recibido: Octubre 25 de 2022

Aceptado: Diciembre 15 de 2022

Cómo citar: Quintero,G., Rivera,M. Cuellar,S., & Sánchez-Mojica, K. (2023) "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" *Reflexiones Contables*, 6 (1), 8-25 <https://doi.org/10.22463/26655543.3805>

Resumen

En este estudio se asumió como objetivo general: analizar 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; para ello, se llevó a cabo una investigación descriptiva bajo un diseño de campo, con una muestra compuesta por doce (12) contribuyentes y/o usuarios de la página Web de la Secretaria de Hacienda municipal, quienes contestaron una encuesta y uno de sus funcionarios, quien contestó la entrevista. Los resultados arrojaron que los cucuteños tienen una cultura tributaria de pago sino oportuno si responsable, pero que su cumplimiento se encuentra influenciado por otros factores los cuales fueron denominados por los investigadores como: socio-culturales, tecnológicos e institucionales. Entre ellos resaltan las limitaciones en cobertura, servicio de Wifi y a equipos informáticos para utilizar la herramienta tecnológica del pago en línea; razón por la cual se sigue presentando la intermediación o el pago a los tramitadores para ejecutar estas tareas, o cancelar costos extras a negocios o a particulares. Dejando como conclusión que el gobierno central y la administración municipal, deben brindarle al ciudadano todos los medios para que cumpla cabalmente con sus obligaciones tributarias, para lo cual de formularon como aporte, algunas estrategias.

Abstract

In this study, the general objective was assumed: to determine the effectiveness of the Technological Strategy for the promotion of the Tax Culture implemented by the Municipal Finance Secretary of San José de Cúcuta- Norte de Santander as part of the 2020-2023 Development Plan; to do this, a descriptive research was carried out under a field design, with a sample composed of twelve (12) taxpayers and / or users of the website of the Municipal Finance Ministry, who answered a survey and one of its officials , who answered the interview. The results showed that Cucuteños have a tax culture of payment if not timely if responsible, but that their compliance is influenced by other factors which were called by the researchers as: socio-cultural, technological and institutional. Among them, the limitations in coverage, Wi-Fi service and computer equipment to use the technological tool of online payment stand out; reason for which the intermediation or payment is still presented to the processors to carry out these tasks, or to cancel extra costs to businesses or individuals. Leaving as a conclusion that the central government and the municipal administration must provide citizens with all the means to fully comply with their tax obligations, for which some strategies were formulated as a contribution.

Palabras Claves: Cultura Tributaria, Eficacia, Estrategia Tecnológica.

Key Words: Efficiency, Tax Culture, Technological Strategy.

Introducción

Las Finanzas Públicas son importantes porque a través de ellas se da alcance a los Planes de Desarrollo de la Nación, los departamentos, municipios y demás entes territoriales, bajo los Principios de Equidad y Justicia, entre muchos otros que se consagran en las Constituciones de cada nación; todo esto sobre la base de una Cultura Tributaria que invite al contribuyente a cumplir con sus obligaciones, con la garantía de que sus impuestos serán redistribuidos en el desarrollo o progreso de su localidad y de su país, lo que por ende, redundará en una mejor calidad de vida para todos sus habitantes.

Sin embargo, no siempre es tan simple o sencillo lograr que las personas cumplan de forma oportuna y cabal con sus impuestos, tasas y contribuciones. Esto se explica en la medida en que se miden los ingresos obtenidos a través de los indicadores previstos para ello; lo cual revela la mayoría de las veces, que las personas no asumen estos pagos con agrado o que se sienten defraudados con la Administración Local, Regional o Nacional, por considerar que no hacen un buen uso de dichos ingresos. Es aquí donde entra a jugar importancia vital la llamada cultura tributaria, que según Méndez (2014), se entiende como:

(...) un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de los contribuyentes. (p. 57)

Por lo tanto, el reto de la administración tributaria está en hacer entender a los ciudadanos, que debe mantenerse un equilibrio entre el ingreso y el gasto presupuestal, por lo cual, no es conveniente que se presenten casos de con-

trabando, evasión o fraude fiscal; por el contrario, debe garantizarse que los ciudadanos sean honestos y cumplan cabalmente con el pago de sus impuestos, de esta manera, se podrá llevar a cabo una buena ejecución del gasto. Lo cual será posible en la medida en que el Gobierno logre obtener los recursos suficientes para financiar los proyectos, pero sobre todo, en la medida en que obtenga de los contribuyentes la confianza absoluta de su transparencia y honestidad, en el manejo de éstos, en la seguridad de que serán reinvertidos en la misma comunidad.

Como puede verse, si no existe una cultura tributaria que garantice o al menos promueva un comportamiento responsable, voluntario y oportuno del pago de estos impuestos, resulta bastante difícil para la administración pública obtener los ingresos suficientes para solventar sus gastos, y con ello, los proyectos, programas, y demás actividades que son necesarios en la satisfacción de las necesidades de sus habitantes. Siendo entonces la cultura tributaria parte primordial de las Políticas Públicas en la Política Fiscal. Lo que lleva a indicar como explica Restrepo (2012) cuáles son los propósitos fundamentales de la Hacienda pública:

La Hacienda Pública tiene cuatro propósitos fundamentales. El primero es establecer una política de recaudos y gastos públicos para el suministro de bienes colectivos, buscando satisfacer las necesidades sociales.

El segundo es la redistribución; la tributación debe servir para mejorar la distribución de la riqueza.

Según el tercer propósito, la hacienda pública tiene una función estabilizadora en la economía, contribuyendo a las políticas que reducen la inflación o incentivan la economía de mercado.

El cuarto propósito tiene como objeto el desarrollo económico, incentivando el ahorro, contribuyendo a reducir los desequilibrios en los ciclos económicos, modificando la relación de los factores de producción y ayudando a crear condiciones que favorezcan la equidad y justicia. (s/p)

En este sentido, la cultura tributaria es vista como una política fundamental en varios países iberoamericanos. Sin embargo, el objetivo principal de los programas de cultura tributaria difiere de país a país. Para algunos lo más importante es aumentar la base de contribuyentes, mientras que para otros aumentar el recaudo; como resultado de ello, las estrategias a las que acuden son dinámicas, casi todas enfocadas en la población más joven (futuros contribuyentes) a través de programas de educación fiscal. También hay estrategias dirigidas al contribuyente actual apuntando a la conciencia de la persona y su deber moral para con la sociedad, como ha sido el caso de Argentina, Brasil, Chile, España, Guatemala, México y Perú, que sirven de referente a la autora de esta investigación como modelo a seguir para el caso de Colombia.

En el caso de Colombia, los datos suministrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) sobre la recaudación a nivel nacional, publicado en la Revista Dinero del 13 de enero del 2020, revelan que para el año 2019 esta entidad recaudó \$157,87 billones, lo que representó un aumento del 9,3% en comparación con los \$144,4 billones del año anterior; lo que arroja un cumplimiento de la meta asignada del 100,6%. Siendo la Retención en la Fuente y el Impuesto al Valor Agregado (IVA) los tributos que más aportaron al alcance de esta meta. Indica también el artículo que:

La entidad logró recuperar \$13,5 billones por concepto de recaudo por gestión, esto gracias a la gestión de la cartera morosa y el control al cumplimiento de obligaciones forma-

les y sustanciales y \$1,14 billones pertenecen al recaudo obtenido de los contribuyentes que se acogieron al impuesto de Normalización Tributaria, que fue incluido nuevamente en la Ley de Crecimiento. (Revista Dinero, 2020)

Ahora bien, en el ámbito regional, en este caso en el municipio San José de Cúcuta, los datos encontrados indican que existe una cultura de no pago, especialmente en los tributos municipales como el impuesto predial, para los autores Durán y Parra, (2018), pese a que la Secretaria de Hacienda Municipal ha venido implementando diversos mecanismos como: notificaciones, cobro persuasivo, notificaciones de liquidación, cobro coactivo, embargos y hasta remate de los inmuebles, la situación no ha cambiado mucho. En este sentido, la publicación del Diario la Opinión, del 9 de enero de 2019 indica que el recaudo tributario del municipio para el 2018 fue de \$47 mil millones y que para el 2019 se esperaba un total de \$50 mil millones, de acuerdo con la información entregada por el entonces secretario municipal de Hacienda, Luis Javier Chaves.

En esta misma línea, el artículo del 4 de abril del 2020, en la página de Economía del Diario La Opinión, se indica que entre enero y febrero los cucuteños pagaron oportunamente el impuesto predial, pero ya en marzo el ingreso tributario fue casi nulo, posiblemente por la situación de acuartelamiento obligatorio que se vive en todo el país. Sobre el tema, la actual secretaria de Hacienda Virginia Valencia, expresó que: "Es importante recordarles a los ciudadanos que tienen acceso a Internet y a cuentas bancarias online que pueden hacer sus pagos por este medio, ya que para municipios como Cúcuta el impuesto predial es fundamental para el desarrollo de obras". (s/p)

Entre otras cosas, también reveló que de la meta de 51.390 millones de pesos que se presupuestó recaudar en la presente vigencia de

2020, a marzo solo ingresaron 23.639 millones de pesos, que corresponde a un 46 por ciento. Indicando a su vez que la Secretaría de Hacienda de Cúcuta también cuenta con una cartera de cobro que supera los 22.000 millones de pesos, y de dicha cartera se ha recaudado el 21% de lo proyectado para este 2020, es decir, no más de cinco mil millones de pesos. Para atender esta situación, se acudió al Decreto 111 del 25 de marzo de 2020, por medio del cual la Alcaldía de Cúcuta amplió los plazos de pago con descuento, para diferentes impuestos de la siguiente manera: el 10% de deducción en predial, el 5 % en el impuesto de circulación y tránsito, y un 20% de la contribución por valorización sobre el 100% de lo facturado. (Diario La Opinión, 2020).

Como se puede entender, las entidades gubernamentales como es el caso de las alcaldías municipales, también requieren de una Política de Cultura Tributaria, pues gracias al recaudo de los impuestos como el de Industria y Comercio, estas entidades tienen la obligación de garantizar la transparencia en el manejo de los recursos que le son entregados para que administre en beneficio de toda la comunidad. Lo cual no siempre se traduce en una realidad, como lo ha señalado el alcalde del municipio San José de Cúcuta, en su Informe de Gestión a los cien días de mandato. Yáñez, en el Plan de Desarrollo Municipal (2020):

Iniciamos desde el primer día la más oportuna estrategia tecnológica encaminada a defender los recursos públicos en la Hacienda, neutralizando el accionar de tramitadores y gestores internos, que a cambio de comisiones y violación de documentos esquilman los recursos de los contribuyentes y del municipio. El software de turnos y de pago virtual desarrollado permite la óptima atención y servicio a los ciudadanos. Es una realidad que nuestra administración ha iniciado la más importante e histórica gestión administrativa, basada en la

recuperación de la confianza por el manejo honesto de los recursos públicos. (p.20)

Lo anterior espera ser corroborado por los autores de esta investigación, una vez que confronte la situación actual de la tributación municipal con la del periodo inmediatamente anterior, en el gobierno saliente. Por ejemplo, los datos recopilados en fuentes digitales indican que durante el 2015 y el 2018 los ingresos tributarios de Cúcuta crecieron en más de un 18%; siendo el impuesto predial el que más aportó a este crecimiento. A través del acuerdo municipal 025 de 2018 se modificaron 300 artículos del Estatuto Tributario. Por ejemplo, se incluyeron exenciones por cinco años para empresas e industrias que se trasladaran a Cúcuta, y por siete años para nuevas compañías que generen empleo en la ciudad.

Como indica el artículo de la Revista Semana del 12 de enero de 2019 citado, gracias a ello se han obtenido resultados positivos. El índice de cultura de pago de la ciudad, por ejemplo, subió a 36 por ciento. Además, se pasó de recaudar 138.000 millones de pesos en impuestos, en 2015, a obtener pagos por 163.000 millones en 2018. En este sentido, se encontró que existe una herramienta tecnológica dejada por la administración anterior denominada Gestor, una plataforma de saneamiento catastral que desde 2018 ayuda a identificar y reconocer con detalle los predios de la ciudad. Su labor incluye la toma de ortofotografías, que son imágenes aéreas que permiten realizar mediciones y planos cartográficos. Así se han incorporado nuevas propiedades al impuesto predial y se han actualizado los montos. Su costo fue de 5.000 millones de pesos.

En consecuencia, el diagnóstico preliminar realizado a través de la revisión de documentos, trabajos de investigación y otra información pertinente le indica a los autores de esta investigación que en este municipio se cuenta con po-

líticas administrativas basadas en descuentos, sanciones y el cobro coactivo, así como otros mecanismos más pedagógicos que se pueden utilizar para invitar a la ciudadanía a que cumplan con su deber tributario; contando entre otras cosas con recursos tecnológicos como un sistema virtual para que los contribuyentes hagan su declaración en línea de forma fácil, donde puede generar el borrador y la declaración definitiva del impuesto, de manera que permite la impresión del formulario y que pueda hacer el pago del mismo en los puntos autorizados.

Sin embargo, esta estrategia no ha sido del todo difundida a la comunidad en general, la cual no ha sabido aprovecharla, dejando incluso problemas como la conectividad de la red en los barrios más populares o el acceso limitado de la población a los dispositivos como computadores, celulares inteligentes o tablets, para realizar estos trámites de forma virtual. Una de las causas encontradas es el no uso de las redes sociales para difundir información específica sobre el pago de los impuestos municipales. Asimismo se pudo observar que las herramientas tecnológicas como las páginas Web no han sido diseñadas para interactuar de forma virtual con el contribuyente, fomentar la cultura de tributación en la comunidad en general como una medida de largo plazo.

En este sentido, el artículo del Diario La Opinión, del 12 de febrero del 2020, revela que existe un déficit de más de \$24 mil millones para cubrir el presupuesto del Plan de Desarrollo propuesto, y como si esto fuera poco, según el informe de la Alcaldía, solo \$4.387.276.453 están destinados como apoyo a la gestión para el 2020 frente a \$21.687.552.031 del año anterior. Como explica el artículo, el apoyo de gestión tiene, entre varias funciones, la contratación de personal administrativo. En otras palabras, es necesario para generar empleo en instituciones educativas públicas como celadores o aseadores. Bajo el actual apoyo en gestión, será un reto que Jairo Yáñez tendrá que asumir. (Diario

La Opinión, 2020). Esto hace que sea prioritario el alcance de las metas de recaudación tributaria.

Sin lugar a dudas esta es una situación grave para las finanzas públicas del municipio, lo cual podría originar menor eficacia en el recaudo por los recursos que deben invertir en cobrar los impuestos del territorio. De esta manera, se cuenta con políticas administrativas basadas en descuentos, sanciones y el cobro coactivo, así como otros mecanismos más pedagógicos que se pueden utilizar para invitar a la ciudadanía a que cumplan con su deber tributario. A pesar que se han adoptado estrategias para contrarrestar la evasión tributaria, los trámites siguen siendo dispendiosos y demorados, por lo que se requieren esfuerzos institucionales para lograr la meta total.

Ante esta situación, el pronóstico en el mediano y largo plazo será el no alcance de las metas establecidas por la Secretaria de Hacienda Municipal, en cuanto al cobro de los impuestos municipales, debiendo dejar la acción coercitiva como la única alternativa para la recaudación, en vez de la Cultura Tributaria que hace del contribuyente un ciudadano responsable con sus obligaciones de forma voluntaria y oportuna. De modo que el control del pronóstico ofrecido por los autores en esta oportunidad es analizar 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, formulando si es necesario estrategias que optimicen este proceso virtual e incentiven la cultura tributaria de los cucuteños.

Siendo el objetivo general de este estudio: analizar 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; 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 opínático, 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 Secretaría 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 Secretaría 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?

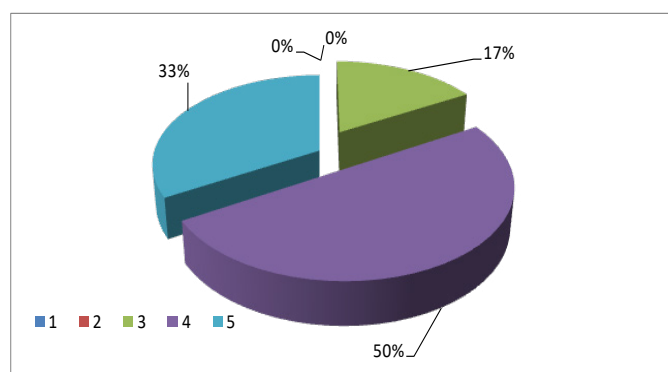


Gráfico 1. Cumplen puntualmente el pago de los impuestos

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?

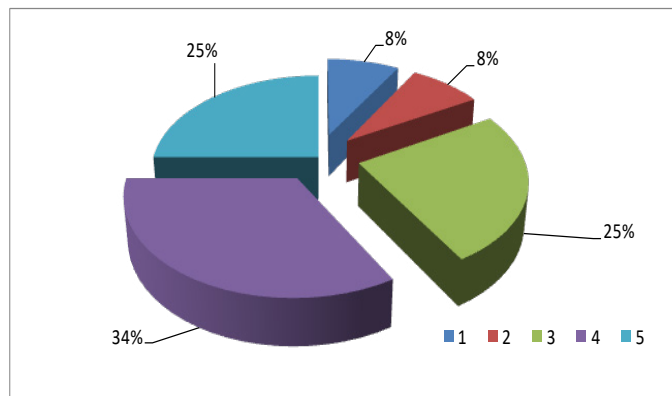


Gráfico 2. Se han visto en la necesidad de pagar un intermediario

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?

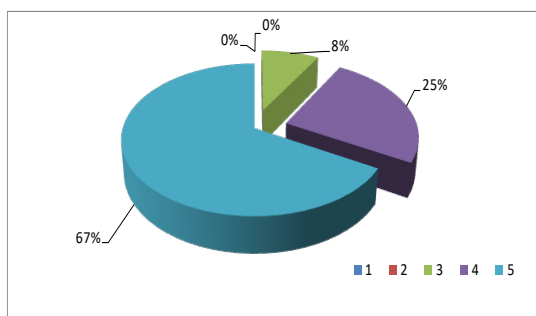


Gráfico 3. Consideran la intermediación como falta de transparencia en la gestión pública

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?

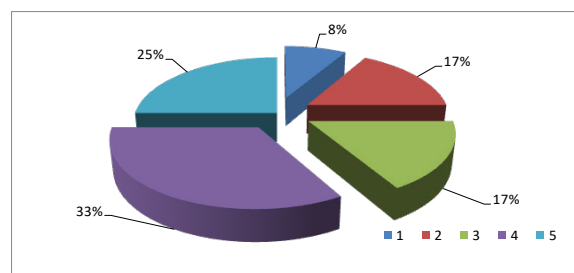


Gráfico 4. Utiliza o conoce la página web para el pago en línea de los impuestos

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?

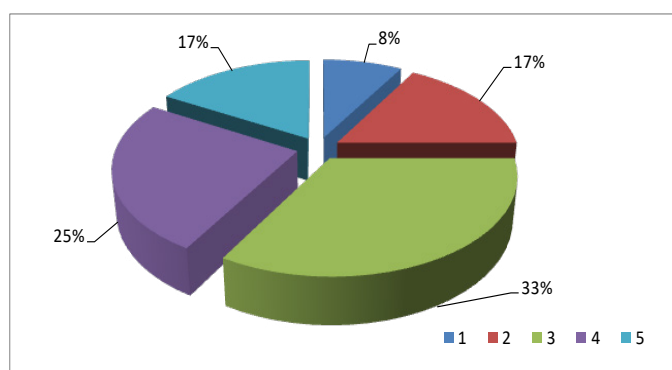


Gráfico 5. Se han eliminado los intermediarios con el pago en línea

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?

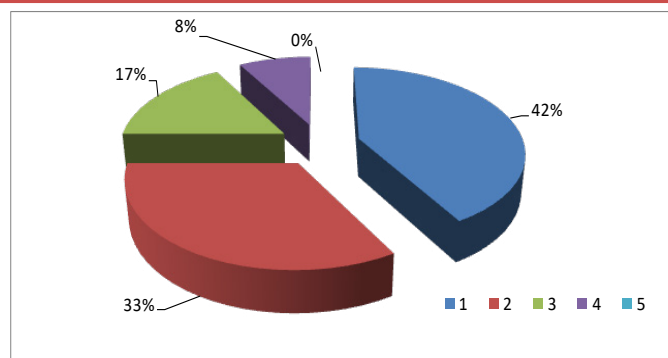


Gráfico 6. Le resulta accesible y fácil de usar esta herramienta tecnológica

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?

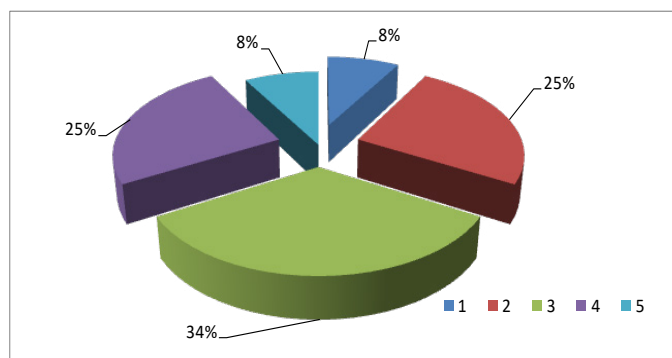


Gráfico 7. Tienen disponibilidad de Internet y equipos informáticos

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?

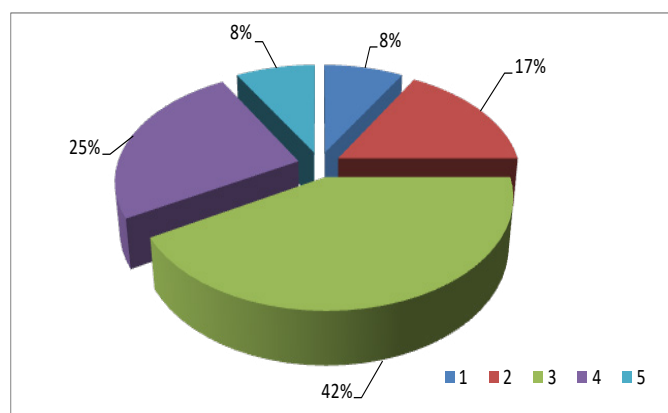


Gráfico 8. Ha utilizado un Cyber o un particular para hacer el pago en línea.

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?

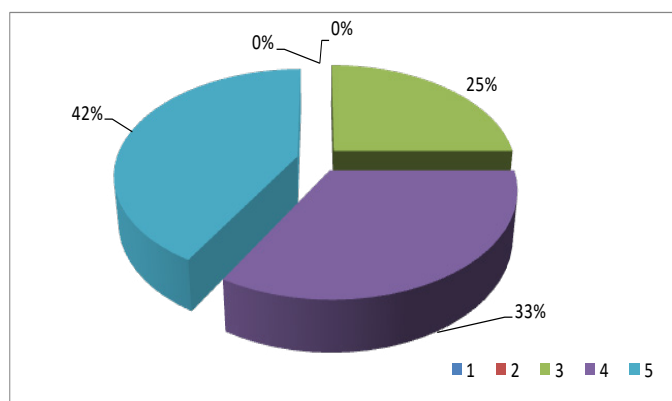


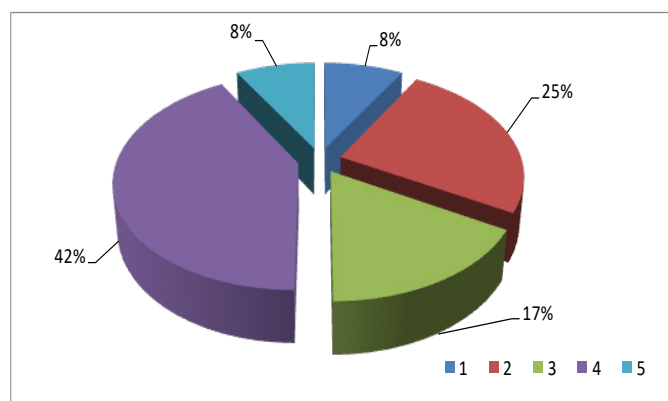
Gráfico 9. Debe mejorar la velocidad y la atención del servicio en línea

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" 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.
¿Cómo cree usted que se ha venido dando la transformación digital en la gestión pública, particularmente en la recaudación tributaria de este municipio?	

¿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 Comfianorte (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
- 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/>