

Opiniones fiscales:

una mirada desde los administrados
y administradores tributarios



Editorial
UNIMAR

María Alejandra Mora Muñoz



Opiniones fiscales: **una mirada desde los administrados y administradores tributarios**



Editorial
UNIMAR
Colección Resultado de Investigación

Opiniones fiscales:

**una mirada desde los administrados
y administradores tributarios**

María Alejandra Mora Muñoz

2019

Opiniones fiscales: una mirada desde los administrados y administradores tributarios

María Alejandra Mora Muñoz

Editor: Luz Elida Vera Hernández, Editorial UNIMAR

Fecha de publicación: 13 de junio de 2019

Páginas: 152

ISBN: 978-958-8579-39-9

ISBN Electrónico: 978-958-8579-45-0

Existencias

1 Libro Biblioteca Nacional – Libros

Opiniones fiscales: una mirada desde los administrados y administradores tributarios

María Alejandra Mora Muñoz

Entidad editora: Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

Fecha de publicación: 13 de junio de 2019

Páginas: 152

ISBN: 978-958-8579-39-9

ISBN Electrónico: 978-958-8579-45-0

Edición: Primera

Formato: 16 x 23 cm

Colección: Resultado de Investigación

Materia:

Materia tópica:

Palabras clave: opiniones fiscales, administradores tributarios

País/Ciudad: Colombia / San Juan de Pasto

Idioma: Español

Menciones: Ninguna

Visibilidad: Página web Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

Tipo de contenido: Opiniones fiscales: una mirada desde los administrados y administradores tributarios

© Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

© María Alejandra Mora Muñoz

Universidad Mariana

Hna. **María Teresa González Silva** f.m.i.

Rectora

Graciela Burbano Guzmán

Vicerrectora Académica

Luis Alberto Montenegro Mora

Director Centro de Investigaciones

Luz Elida Vera Hernández

Directora Editorial UNIMAR

Editorial UNIMAR

Luz Elida Vera Hernández

Directora Editorial UNIMAR

Ana Cristina Chávez López

Corrección de Estilo

David Armando Santacruz Perafán

Diseño y Diagramación

Correspondencia:

Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, Calle 18 No. 34 – 104

Tel: 7314923 Ext. 185

E-mail: editorialuniar@umariana.edu.co

Depósito Legal

Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo Procesos Técnicos, Calle 24, No. 5-60 Bogotá D.C., Colombia.

Biblioteca Luis Carlos Galán Sarmiento, Congreso de la República de Colombia, Dirección General Administrativa, Carrera 6 No. 8-94 Bogotá D.C., Colombia.

Biblioteca Central Gabriel García Márquez, Universidad Nacional de Colombia, Ciudad Universitaria, Carrera 45 No. 26-85 Bogotá D.C., Colombia.

Centro Cultural Leopoldo López Álvarez – Área Cultural del Banco de la República de Pasto, Calle 19 No. 21-27 San Juan de Pasto, Colombia.

Biblioteca Rivas Sacconi, Instituto Caro y Cuervo, Sede Centro, Calle 10 No. 4-69 Bogotá D.C. y sede Yerbabuena, Kilómetro 24 autopista Norte Bogotá D.C., Colombia.

Centro Cultural y Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, Calle 170 No. 67-51 Bogotá D.C., Colombia.

Parque Biblioteca España, Cra. 33B # 107ª – 100, Medellín, Colombia.

Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f.m.i. Calle 18 No. 34-104 Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Colombia.

Biblioteca Alberto Quijano Guerrero, Universidad de Nariño, Calle 18 Carrera 50, Ciudad Universitaria Torobajo, San Juan de Pasto, Colombia.

Disponible:

Cítese como: Mora, M.A. (2019). *Opiniones fiscales: una mirada desde los administrados y administradores tributarios*. San Juan de Pasto: Editorial UNIMAR.

Las opiniones contenidas en el presente libro no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de la autora, de igual manera, ella ha declarado que en su totalidad es producción intelectual propia, en donde aquella información tomada de otras publicaciones o fuentes, propiedad de otros autores, está debidamente citada y referenciada, tanto en el desarrollo del documento como en las secciones respectivas a la bibliografía.

El material de este libro puede ser reproducido sin autorización para uso personal o en el aula de clase, siempre y cuando se mencione como fuente su título, autora y editorial.

Para la reproducción con cualquier otro fin es necesaria la autorización de la Editorial UNIMAR de la Universidad Mariana.

Dedicatoria

A mi Madre querida

*“De todos los instrumentos del hombre, el más asombroso es, sin duda, **el libro**. El libro es una extensión de la memoria y la imaginación”*

Jorge Luis Borges

Agradecimientos

Al Director y a los Funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Pasto. Su interés, apoyo y el compartir de manera desinteresada sus conocimientos y apreciaciones permitió llevar a cabo y a feliz término esta investigación.

A la Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales de la Universidad Mariana, por inspirarme y motivarme a estar en continua preparación.

A mis asesores: Magíster Luis Carlos Gonzales Ariza y Magíster José Luis Villarreal, por revisar el trabajo, ofrecer sugerencias para mejorarlo y contribuir con mi proceso de formación investigativa.

A los estudiantes de la Especialización en Gerencia Tributaria, quienes estuvieron al tanto y activos en el desarrollo de la investigación.

Contenido

Prólogo	21
Introducción	25
1. Características iniciales, Necesidades y Justificación	29
1.1 Características iniciales	31
1.2 Descripción de necesidades	32
1.3 Justificación	34
2. Marco conceptual	37
2.1 Sistema tributario	39
2.2 Cultura tributaria y cumplimiento voluntario tributario	41
2.3 Evasión	48
3. Bases metodológicas	53
3.1 Esquema conceptual	55
3.2 Descripción de la metodología	56
3.2.1 Enfoque y tipo de investigación	56
3.2.2 Instrumento de recolección de la información	56
3.2.3 Validez y confiabilidad de la encuesta	58
3.2.4 Selección de la población	59
3.2.5 Selección de la muestra	59
3.2.6 Periodo de levantamiento de la información	62
4. Análisis de la información	65
4.1 Sistema tributario	69
4.2 Cultura tributaria y Cumplimiento voluntario	75
4.3 Evasión	88

Índice de Tablas

5.	Discusión	97
6.	Acciones de acercamiento al administrado tributario	113
6.1	Buenas prácticas administrativas	115
6.2	Educación cívico-tributaria	116
6.2.1	Las presencias institucionales	116
6.2.2	Capacitaciones y jornadas de actualización tributaria	117
6.2.3	Alianzas estratégicas con la Secretaría de Educación Municipal y universidades de la región	118
6.2.4	Adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF	119
7.	Conclusiones	121
8.	Recomendaciones	127
	Referencias	131

Tabla 1. Valores del Cálculo de Coeficiente de Alfa de Cronbach	58
Tabla 2. Proyección poblacional 2016	59
Tabla 3. Fórmula de cálculo de muestra poblacional	60
Tabla 4. Muestra de participantes para entrevistas	61
Tabla 5. Bloques temáticos para análisis de resultados	67
Tabla 6. Proceso de análisis de datos de entrevistas	68
Tabla 7. Finalidad de los impuestos	69
Tabla 8. Equidad en los impuestos	70
Tabla 9. Relación entre los servicios y gastos sociales y los impuestos	71
Tabla 10. Grado de beneficio sobre los impuestos	37
Tabla 11. Comportamiento de los contribuyentes al pagar los impuestos	73
Tabla 12. Comportamiento del contribuyente en particular al pagar impuestos	75
Tabla 13. Relación entre lo pagado en impuestos y lo recibido del Estado	76
Tabla 14. Nivel de impuestos pagados por los colombianos	77
Tabla 15. Nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región	77
Tabla 16. Elaboración de declaraciones	79
Tabla 17. Conocimiento y uso de los servicios ofrecidos por la DIAN	82
Tabla 18. Valoración de los servicios electrónicos	82
Tabla 19. Valoración de los servicios en oficina	83
Tabla 20. Valoración de los funcionarios de la DIAN	84

Índice de Figuras

Tabla 21. Temor hacia la DIAN	85
Tabla 22. Obligaciones formales	86
Tabla 23. Nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región	88
Tabla 24. Razones por las que el colombiano oculta sus ingresos, bienes o gastos	89
Tabla 25. Efectos de la evasión	91
Tabla 26. Control hacia la evasión	92
Tabla 27. Motivación para esconder bienes a la DIAN	94
Tabla 28. Importancia de la DIAN	95

Figura 1. Principios del Sistema Tributario Colombiano	41
Figura 2. Recomendaciones de fomento de Cumplimiento Tributario (CIAT, 2015)	45
Figura 3. Buenas prácticas administrativas	46
Figura 4. Concepción de la finalidad de los impuestos – Administradores Tributarios	71
Figura 5. Concepción de inversión social – Administradores Tributarios	72
Figura 6. Concepción del desconocimiento de la norma – Administradores Tributarios	73
Figura 7. Concepción de cultura tributaria – Administradores Tributarios	76
Figura 8. Concepción de fomento de cultura tributaria – Administradores Tributarios	78
Figura 9. Concepción de presencias institucionales – Administradores Tributarios	80
Figura 10. Concepción del MUISCA – Administradores Tributarios	81
Figura 11. Concepción del Quiosco de Autogestión – Administradores Tributarios	81
Figura 12. Concepción del conocimiento de las obligaciones – Administradores Tributarios	85
Figura 13. Concepción de la afectación en el pago de impuestos – Administradores Tributarios	90
Figura 14. Concepción del control de las obligaciones – Administradores Tributarios	92
Figura 15. Explicación de los Sistemas de Fiscalización – Administradores Tributarios	93
Figura 16. Concepción de las sanciones – Administradores Tributarios	94

Índice de Apéndices

Apéndice 1.	Formato definitivo de encuesta	139
-------------	--------------------------------	-----

Prólogo

El libro *Opiniones Fiscales: una mirada desde los Administrados y Administradores Tributarios*, recoge las opiniones y actitudes fiscales de los contribuyentes de Pasto, contrastándolas con la mirada que sobre el tema tributario tienen los administradores funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), Pasto.

Si bien para cualquier administración tributaria es tema de interés, conocer las opiniones fiscales de los contribuyentes de su jurisdicción, lo es aún más cuando esas opiniones son vislumbradas bajo la óptica del ‘cumplimiento voluntario’, como se hace en *Opiniones Fiscales: una mirada desde los Administrados y Administradores Tributarios*.

Y es que hablar de ‘cumplimiento voluntario’, es hacer referencia a un nuevo modelo de trabajo y de acción que desde hace varios años viene implementando la DIAN en todo el país. Este nuevo modelo deja atrás otro que estuvo centrado prácticamente en la acción fiscalizadora, para emprender un camino distinto que busca esencialmente el acercamiento al ciudadano con acciones de educación cívico-tributarias, con información oportuna sobre su situación fiscal, con facilitación de procesos de sus declaraciones y pagos, con programas informáticos, con asesorías y atención personalizadas, entre muchos otros recursos, para que el ciudadano concurra oportuna y adecuadamente con sus deberes impositivos, sin que medie la acción fiscalizadora del Estado.

Sin embargo, no se puede desconocer que el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias está condicionado a una cadena de sentimientos encontrados en el contribuyente, que van desde el temor que produce una sanción por el incumplimiento, la incertidumbre de lo que sucederá con los impuestos que paga, hasta la propia motivación de cumplir para tener la posibilidad de ejercer derechos.

Por ello, la obra de la investigadora María Alejandra Mora Muñoz es de vital importancia para la Administración tributaria de Pasto, puesto que permite conocer con mayor profundidad las concepciones que sobre los tributos manejan los contribuyentes de la ciudad, y derivar de ellas, si es el caso, gestiones de mejora a nuestros planes de acción, con miras a cimentar o fortalecer la cultura de la tributación que conduzca por sí misma al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Y en *Opiniones Fiscales: Una mirada desde los Administrados y Administradores Tributarios* se tiene un valor agregado: el hecho de conocer igualmente las opiniones de quienes sirven al Estado en una tarea que muchas veces no es gratificante. La voz de los funcionarios de la DIAN se deja oír para hablar sobre sus concepciones acerca de los temas tributarios y las percepciones que manejan, las opiniones, actitudes y sentimientos de los contribuyentes.

Y no puedo dejar de resaltar que, a través de la investigación, que tiene como uno de sus productos la Obra que se presenta, fue posible un acercamiento estrecho de la DIAN con la academia y, en particular, con la Universidad Mariana, mostrando así las múltiples posibilidades de articulación que puede efectuarse con miras a fomentar una cultura de la tributación que convoque a los individuos en particular y a la sociedad en general a contribuir con las cargas impositivas como un deber de solidaridad y de responsabilidad consagrado en la Carta Política colombiana.

Finalmente, la dirección de la DIAN - Pasto, aspira que *Opiniones Fiscales: Una mirada desde los Administrados y Administradores*

Tributarios abra el camino para muchas otras obras que aborden temas de interés tributario de la región, de forma tal que fortalezcan los lazos de cooperación entre la academia y la DIAN, redundando en beneficios no solo para las entidades involucradas sino para la región.

Rubén Darío Lis Muñoz

Director

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia

DIAN

Seccional Pasto

Introducción

En un Estado en donde los recursos se obtienen mediante la generación constante de tributos, éstos se convierten en una medida impopular por cuanto hay desconfianza en su uso y destino y, por ende, se complejiza su recaudo; el conocer la opinión y la actitud de la ciudadanía es significativa para cualquier administración tributaria. Dicha percepción le permitirá ajustar sus políticas para transformar el imaginario colectivo. En ese sentido, los contribuyentes al sentirse escuchados, informados y tenidos en cuenta acudirán voluntariamente a cumplir con el pago de su obligación tributaria.

El libro *Opiniones Fiscales: una mirada desde los Administradores y Administrados Tributarios*, es pionero en su elaboración; en él se condensa los resultados de la primera aplicación de una encuesta de opinión realizada a un número significativo de contribuyentes, en su calidad de Administrados Tributarios, acerca de su percepción de las temáticas tributarias. Igualmente, es la primera vez que se acude a la DIAN de Pasto, para obtener las apreciaciones que sobre la misma temática tienen sus funcionarios, en su calidad de Administradores Tributarios. Más aún, en el país no se encontró registros de estudios de opinión fiscal que involucraran acercamientos entre contribuyentes - academia - administración tributaria.

Este documento es producto del resultado del desarrollo del segundo objetivo específico de la investigación profesoral denominada “Iniciativas de recaudo basadas en el cumplimiento voluntario, que utiliza la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN de Pasto para el recaudo de los tributos a los contribuyentes del

municipio de Pasto” de los investigadores María Alejandra Mora y Jairo Antonio Enríquez.

En la primera sección se describe las características iniciales, necesidades y justificación de la investigación.

Luego, en la segunda sección, se desarrolla el contenido conceptual que guiará la presentación de resultados y su análisis. Se tratará temáticas relacionadas con los impuestos, la cultura tributaria, el cumplimiento voluntario y la evasión. Todos estos temas son corresponsales entre sí, por lo tanto, un sistema tributario, concebido como el conjunto de impuestos establecido por el Estado para la inversión en gastos sociales, será percibido como justo y equitativo si los ciudadanos generan conciencia de que con su pago se mejora su calidad de vida a través de la prestación de servicios de salud, educación y generación de empleo, entre otros. Mantener una cultura tributaria en el contribuyente no es tarea fácil, puesto que cambiar sus creencias, comportamientos, actitudes y prácticas se logrará si, y solo si, se le da garantías de que el ambiente fiscal es adecuado. Al tener esa seguridad en su sistema fiscal, el administrado aceptará y acudirá voluntariamente a cumplir con su obligación tributaria, definida como el pago oportuno y exacto de su obligación, sin que medie la coerción; igualmente, se evitará que la persona busque maneras de no cumplir o cumplir parcialmente o de manera inexacta con su obligación, o sea, evadir su responsabilidad.

Posteriormente, en la tercera sección se aborda aspectos metodológicos tales como el método y el enfoque de la investigación y otros concernientes a la elaboración de la encuesta, para lo cual se tomó como referentes a Goenaga y Pérez (2011) y al estudio del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS, 2015).

Así mismo en este aparte se determina la muestra de personas a las que se les aplicó la encuesta, que alcanzó un número de 383, y se describe tanto el proceso de selección, como los funcionarios de la DIAN que fueron entrevistados.

Más adelante, en la cuarta sección, se hace un análisis descriptivo de los resultados y se compara las opiniones de los Administrados Tributarios (contribuyentes) con la concepción de los Administradores (funcionarios DIAN). Es importante destacar que

las visiones no son encontradas; los funcionarios en Pasto conocen bien a sus ‘clientes’ y, en general, las respuestas coinciden entre unos y otros. No obstante, los resultados de las opiniones y actitudes fiscales muestran como el imaginario individual y social sobre los impuestos, un sistema tributario injusto, una normatividad compleja y confusa, una conciencia tributaria individual alta que contrasta con la colectiva baja, el temor expresado hacia la DIAN, el desconocimiento de la normatividad y de las obligaciones formales, los altos niveles de evasión, la corrupción, entre otros, son factores en contravía del cumplimiento voluntario.

En la quinta sección se hace una discusión de los resultados, que involucra las respuestas obtenidas, los conceptos tributarios estudiados y otros adicionados por los hallazgos y la opinión de la investigadora.

En la última sección se presenta, a manera de propuesta, acciones de acercamiento al Administrado Tributario, en el sentido de que es imperante que en la ciudad se fomente la cultura tributaria, aunque no se desconoce que la DIAN ha procurado un acercamiento al contribuyente con ese propósito, a través de: presencias institucionales, jornadas de cobro, capacitaciones, además del fuerte énfasis en la administración electrónica y los servicios en línea. Mas sin embargo, y teniendo en cuenta que el fomento de la cultura tributaria no es solo responsabilidad de la Administración tributaria sino que compete al Estado y a la sociedad en su conjunto, se requiere entonces, acciones de mayor profundidad y proyección en el tiempo, como pueden ser las alianzas con el sector educativo de la ciudad, iniciando con la constitución de un Núcleo de Apoyo Contable y fiscal (NAF) con la Universidad Mariana. Finalmente, se presenta las Conclusiones y Recomendaciones.



1. Características iniciales, Necesidades y Justificación

1.1 Características iniciales

La investigación profesoral llevada a cabo en la Facultad de Posgrados y Relaciones Internacionales de la Universidad Mariana se titula “Iniciativas de recaudo basadas en el cumplimiento voluntario, que utiliza la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN de Pasto para el recaudo de los tributos a los contribuyentes del municipio de Pasto”, realizada por los docentes investigadores María Alejandra Mora y Jairo Antonio Enríquez.

La línea de investigación a la que pertenece el estudio es la definida por la Facultad de Posgrados en Administración, denominada: Desarrollo empresarial. El área temática se enmarca dentro de la Gestión y desarrollo empresarial económico y financiero.

El estudio profesoral se planteó como objetivo general, analizar las iniciativas de recaudo basadas en el cumplimiento voluntario que utiliza la DIAN de Pasto para el recaudo de los tributos a los contribuyentes del municipio de Pasto.

Para su consecución se propuso los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las iniciativas de recaudo basadas en el cumplimiento voluntario que utiliza la DIAN de Pasto para el recaudo de los tributos a los contribuyentes del municipio de Pasto.
- Identificar las actitudes y opiniones fiscales de los contribuyentes del municipio de Pasto, personas naturales declarantes del impuesto de renta, no obligados a llevar contabilidad.

- Proponer iniciativas de acercamiento entre la DIAN y los contribuyentes del municipio de Pasto.

Los resultados estuvieron centrados en mostrar la labor recaudadora de la Administración de Impuestos y las estrategias que implementan de manera constante, para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones a los contribuyentes.

Los resultados permitieron el alcance del objetivo general planteado, y la investigación arrojó información adicional relacionada con la percepción que tienen los contribuyentes acerca del sistema tributario, sus debilidades y deficiencias. De igual manera, se pudo hacer reflexiones sobre los comportamientos tributarios y su apreciación acerca de la administración de impuestos. Aunque a los funcionarios de la DIAN de Pasto se les indagó, mediante entrevistas, acerca de las iniciativas de recaudo que se lleva a cabo en su entidad, en sus respuestas fueron mucho más allá de lo meramente cuestionado, y dejaron entrever el conocimiento empírico que tienen del contribuyente de la región, el contexto en el que se desenvuelven y las dificultades que se les presentan en el momento del pago de los impuestos. Inclusive, expresaron su criterio como funcionarios administradores, acerca de la concepción del sistema tributario, los impuestos, la evasión y su control, entre otros, pero también el criterio que, según ellos, tiene en su imaginario el contribuyente de la ciudad.

A razón de lo anterior, los autores del presente trabajo decidieron presentar este documento, resultante de la investigación realizada, con la finalidad de analizar las opiniones fiscales desde la mirada de los Administrados y Administradores Tributarios de la ciudad de Pasto.

1.2 Descripción de Necesidades

Los impuestos, a nivel de las finanzas públicas de un Estado, son un elemento modular; mediante su recaudo se persigue obtener los recursos económicos necesarios para llevar a cabo la satisfacción de las necesidades existentes en la sociedad.

En el acto de la tributación hay dos actores principales: de una parte, la administración tributaria (AT), quien se encarga del

recaudo y direccionamiento de los recursos, mientras que del otro lado se encuentra el contribuyente, quien es el llamado a satisfacer las cargas impositivas creadas con diferentes fines. Es claro que esta relación se basa en el compromiso que existe bajo el principio constitucional de la solidaridad, según el cual el dinero que fluye del contribuyente hacia el Estado tiene, entre otros propósitos, cubrir las necesidades esenciales de la comunidad; sin embargo, ésta no es la visión de los contribuyentes, quienes de manera general piensan que el sistema impositivo es injusto e inequitativo.

Esta visión del sistema tributario está permeada por diversas variables, tales como: la cultura tributaria, la falta de incentivos para las personas que tributan, la escasa capacidad para el recaudo de impuestos por parte de la AT, y también el aspecto legislativo, el cual toma radical importancia, pues las normas tributarias son las directrices que regulan la relación administración – administrados y, dependiendo de las condiciones que éstas dicten, puede llegar a generarse fenómenos de elusión y evasión. Si bien uno es legal y permitido, la elusión, y el otro ilegal y prohibido por el ordenamiento, ambos se constituyen en factores que terminan afectando en gran medida al sistema tributario.

En la actualidad se puede observar cómo la evasión de impuestos es un fenómeno estructural, ligado a la corrupción, sin que las acciones para combatirlo hayan producido los resultados esperados; si bien los niveles de evasión han bajado, no son suficientes a pesar de las continuas reformas tributarias que plantean medidas para su control. En Colombia hay algunos indicadores acerca de la evasión de impuestos, pero éstos no son precisos y se encuentran en estimados que se realiza por parte de la DIAN y otras entidades del orden nacional. Estos datos también muestran que esta práctica se ha extendido entre los administrados, sean grandes contribuyentes como pequeñas empresas e incluso, en las personas naturales individualmente consideradas.

De acuerdo con lo señalado por Morales (2015), para el año 2014 la evasión calculada sobrepasaba los 70 billones de pesos; a pesar de

que se encuentran registradas 800.000 empresas, el recaudo por el impuesto de renta es pagado solamente por 3.500 de ellas.

En el año 2014 en un artículo de la Revista Semana denominado “La exitosa receta de la DIAN contra la evasión”, el Director de la DIAN, Juan Ricardo Ortega, manifiesta preocupación debido a que cada vez más, los contribuyentes, asesorados por abogados expertos en tributaria, contadores e incluso representantes legales, recurren a diferentes mecanismos para bajar la tributación, haciendo uso de prácticas evasivas o elusivas.

Con el objeto de ampliar los niveles de recaudo y combatir la evasión, la DIAN ha direccionado sus planes estratégicos, bajo la premisa del ‘cumplimiento voluntario’, teniendo como meta, un incremento gradual del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Conviene recordar que estas estrategias tienen apoyo en recomendaciones generadas por entes como el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) (2015), que introdujo desde el año 2008 el concepto de cumplimiento voluntario, mediante el cual los países deberían diseñar estrategias de fortalecimiento de la cultura tributaria, e implementar mecanismos que faciliten el cumplimiento espontáneo y voluntario de las obligaciones y controles para el recaudo.

Por lo anterior, surgen preguntas como: ¿Cuáles son las opiniones y actitudes fiscales de los contribuyentes del municipio de Pasto?, ¿Cuáles son las estrategias que se está utilizando para el recaudo de los impuestos por parte de la DIAN? y ¿Cómo éstas impactan en la percepción que tienen los contribuyentes acerca de la administración y el comportamiento al cumplir las obligaciones tributarias?

1.3 Justificación

En los países iberoamericanos, incluido Colombia, se ha adoptado estrategias que siguen la teoría del cumplimiento voluntario, que han tenido un impacto positivo en algunas administraciones, por lo que se piensa que es posible fortalecerlas, pero, igualmente, es necesario evaluarlas, con el fin de determinar su impacto en los recaudos.

En Colombia, la DIAN ha diseñado sus planes estratégicos bajo el horizonte del cumplimiento voluntario, buscando con ello fortalecer la cultura de la tributación, de manera que el contribuyente no necesite ser coaccionado para el pago de los impuestos, sino que concurra voluntariamente.

Este nuevo paradigma del cumplimiento voluntario pretende hacer mayor énfasis en estrategias educativas, de información, acercamiento, orientación, disponibilidad de servicios informáticos, facilidades en la presentación de sus declaraciones, de manera que el contribuyente perciba a la AT como una entidad amigable, colaboradora, que invita y persuade, antes que coaccionar y castigar, obviamente, sin dejar atrás su papel fiscalizador.

El cambio de percepción del contribuyente hacia la administración y viceversa, se constituye en uno de los beneficios más importantes, pues mejora la relación mutua entre ambas partes y permite que haya confianza en la información que transita en ambas vías, permitiendo una observación del comportamiento financiero y tributario más eficiente, sin necesidad de intervenciones.

Este nuevo modelo de cumplimiento voluntario ha conllevado en varios países un aumento del recaudo y disminución de la evasión; sus ventajas son evidentes: una relación estrecha con la AT permite que el contribuyente comparta información, conozca sus responsabilidades, haga uso de los programas informáticos puestos a su disposición, reciba asesoría oportuna, comunicaciones electrónicas sobre fechas, topes, etc., disminuyendo los riesgos de no cumplir con la obligación en forma oportuna y adecuada.

En este orden de ideas, es relevante conocer las opiniones y las actitudes fiscales de los contribuyentes, pero también la percepción que “desde su óptica” tienen los funcionarios sobre la cultura y el cumplimiento voluntario de aquellos en la ciudad, como referentes para apreciar el imaginario que sobre los tributos les asiste, la percepción sobre la AT, y develar de allí qué tan cercano está el lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, como lo plantea la DIAN.



2. Marco Conceptual

2.1 Sistema tributario

García (2002) se refiere al sistema tributario, como un conjunto congruente de impuestos cuya característica esencial es que deben estar regidos por unos principios de aplicación general; así entonces, se puede señalar que los fundamentos del sistema tributario orientan a los ciudadanos a cumplir el precepto constitucional de “contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad”, como reza en la Constitución Política (1991, art. 95, numeral 9). Cabe resaltar que Crowe (1944) hace alusión a cómo los impuestos deben estar destinados a la aportación al bien común, como un encargo obligatorio de todos los miembros de la comunidad; llama, entonces, a tomar conciencia de la responsabilidad de los ciudadanos de contribuir con sus recursos económicos al logro de los fines esenciales que el Estado se propone.

La Corte Suprema de Justicia Colombiana en una sentencia de 1937, citada por Fino y Vasco (2000), advierte que la expresión ‘encargo obligatorio’ del pago de impuestos, no debe ser percibida como exacción del patrimonio del contribuyente, sino como un deber de cada individuo en razón de su pertenencia a un conglomerado social. Si bien, en todas las épocas los tributos han sido considerados como contribuciones odiosas, no se puede negar el importante papel que han representado en la consolidación del Estado moderno y, por ello, la concepción de la Corte Suprema de Justicia no ha perdido vigencia.

Sin embargo, para que los tributos sean considerados como un deber cívico y no como exacción, el Estado debe procurar la transparencia en el destino de los recursos. Si los contribuyentes no

perciben la asignación de éstos hacia el bien general, concurrirán con desagrado, lo harán parcialmente o no cumplirán con el pago de los tributos. Anota Tejerizo (2012), que las conductas en las que puede incurrir el ciudadano en su afán de evitar que el Estado se lleve parte de su patrimonio, podrían ser resumidas en:

- a) el no pago de impuestos,
- b) hacerlo a través de la utilización de instrumentos jurídicos no habituales y
- c) hacerlo discrepando en la interpretación de las normas.

Para garantizar la limpidez de los tributos en Colombia se ha señalado unos principios fundamentales del Sistema Tributario, contenidos en los artículos 338, 363, 150, numerales 11 y 12, 300 numeral 4, 313 numeral 4, que hablan de: legalidad, equidad, progresividad, eficiencia y retroactividad en la aplicación de las leyes tributarias. Más aún, como lo señala Bravo (2012 citado por Plazas, 2012), la doctrina y jurisprudencia constitucional han incluido otros principios tales como el de generalidad, igualdad, capacidad contributiva y no confiscatoriedad. En seguida, en la Figura 1 se presenta algunos de ellos.

Legalidad
<ul style="list-style-type: none"> • Todo tributo debe estar regulado por mandato legal. (CP, art. 150 numerales 10, 11 y 12 y art. 338).
Equidad
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe ponderar la distribución de las cargas y de los beneficios o la imposición de gravámenes entre los contribuyentes para evitar que haya cargas excesivas o beneficios exagerados (Corte Constitucional, 2015, Sentencia C-291).
Progresividad
<ul style="list-style-type: none"> • Los impuestos deben recaer, en mayor proporción, en aquellos ciudadanos que tienen mayores rentas y haberes; es decir, en aquéllos que puedan soportar la carga que les impone el Estado (Bonilla, 2014).

Irretroactividad de la Ley
<ul style="list-style-type: none"> • Las normas tributarias que regulan un tributo solo pueden ser aplicadas a partir de la vigencia de la ley, y no para períodos anteriores a su promulgación (CP, 1991, art. 363).
Eficiencia
<ul style="list-style-type: none"> • Con ella se pretende facilitar al contribuyente el pago de sus obligaciones, sin trámites complejos que impliquen pérdida de tiempo y de recursos, tanto a los sujetos pasivos como a la Administración. (CP, 1991, art. 363).

Figura 1. Principios del Sistema Tributario Colombiano
Fuente: Mora y Bernal (2016).

2.2 Cultura tributaria y Cumplimiento voluntario tributario

Para el presente estudio se ha tomado las definiciones de ‘Cultura tributaria’ y ‘Cumplimiento voluntario tributario’, como aspectos interrelacionados y dependientes uno del otro; el primero existe para que el segundo se pueda dar. En ese sentido Bonilla (2014) sostiene que la cultura tributaria es:

El conjunto de valores y actitudes que promueven el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias que a cada persona le corresponden como deber y derecho ciudadano Al fomentarla se propicia la aceptación voluntaria del pago por parte del contribuyente. (p. 23).

La misma autora expresa que son elementos esenciales para el desarrollo de una cultura tributaria:

- Las cargas tributarias equilibradas
- El compromiso de pagar los impuestos como primera responsabilidad ciudadana
- El buen uso de los recursos públicos por parte del Estado dirigido a los intereses de la sociedad
- El desarrollo de una conciencia individual y colectiva que aliente la voluntad de cumplir con las obligaciones tributarias

- El conocimiento de las normas tributarias y su adecuada interpretación
- El rechazo a conductas evasoras
- El cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones sustantivas y formales
- El entendimiento de que el incumplimiento genera sanciones y gastos onerosos.

Por su parte, la DIAN (Colprensa, 2012) señala que la cultura de la contribución puede ser definida como el conjunto de valores, creencias, comportamientos, costumbres y prácticas que resultan y que condicionan la interacción entre la contribución de la sociedad y el servicio ofrecido por el Estado.

Esta definición permite entrever la forma como la cultura tributaria está cimentada en las relaciones e interacciones que se dan entre el contribuyente y el Estado; supone que una relación armoniosa, comprometida y de doble vía logrará fortalecer la conciencia tributaria de los ciudadanos y por ende la cultura de la tributación; en cambio, experiencias poco gratificantes como el desvío de los recursos para fines distintos a los previstos en la Constitución, desalentarán la conciencia tributaria, y los niveles de la cultura, en lugar de fortalecerse serán degradados. Como lo describen Mora y Enríquez (2017), es la acción del Estado que, orientada por los principios fundamentales contenidos en la Carta Política, la que generará el cumplimiento voluntario de las obligaciones impositivas, la conciencia del riesgo del incumplimiento y la confianza en el Estado.

Por otra parte, la expresión ‘cumplimiento voluntario’, para el común de la gente no tiene ninguna concordancia con los asuntos tributarios. Como lo señalan Fino y Vasco (2000), si se examina la definición de impuesto y sus particularidades, éste tiene un carácter obligatorio y unilateral. Para González (2010), los impuestos son ordenados por el Estado y al ciudadano no le queda otra alternativa que concurrir a su pago, sin conocer cuáles serán los beneficios

en los que incurrirá por ese desprendimiento económico. Así, para el contribuyente se torna difícil comprender y asimilar el deber de contribuir, ajeno como está, a las discusiones que se da en las altas esferas de poder cuando de imponer los impuestos se trata; siente que sus intereses no están representados y que la corrupción se llevará la mayor parte de sus tributos. Prieto (1994) afirma con claridad que al no haber un acuerdo entre el Estado y el contribuyente, éste último no percibe que tenga que cumplir su obligación de manera voluntaria y podría llegar a rechazar pagar impuestos, utilizando medios de incumplimiento denominados evasión y elusión.

Sin embargo, la expresión ‘cumplimiento voluntario’ ha sido introducida en el lenguaje tributario a nivel global, y en Colombia no es la excepción. En el artículo 150 de la Ley 223 de 1995 se hace referencia a dicha expresión por primera vez, sin precisar su significado. En el ordenamiento jurídico del país, con frecuencia ‘cumplimiento’ y ‘pago’ son términos tomados como sinónimos, aunque éste último se refiere por lo general a obligaciones pecuniarias. “El pago efectivo es la prestación de lo que se debe”, como sostiene el Código Civil Colombiano de 1887, en su artículo 1626 (citado por Bercovitz y Erdozain, 2009, p. 385); es decir, la realización hecha por el deudor, del cumplimiento previsto en la obligación.

En la administración tributaria, la expresión ‘cumplimiento voluntario’ hace referencia a nuevas formas o estrategias de recaudación que permiten lograr mayores niveles de ingresos y desestimulan la evasión. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (1988) lo señala como “menos normas coercitivas para restringir el uso indebido del poder del Estado, que crea graves problemas de credibilidad” (p. 136). O sea, una normatividad que más que castigar, disminuya la coacción al contribuyente y, por el contrario, favorezca y fomente la convicción del ciudadano, de contribuir de manera voluntaria y responsable con el pago de los impuestos (García, 2007).

En este orden de ideas, el cumplimiento voluntario consistiría en que el contribuyente presente la declaración de impuestos en las

fechas previstas, incluyendo la información completa y exacta que permita determinar el tributo debido y hacer su pago en caso de corresponderse (Toninelli, s.f.). Aunque en países como Colombia, caracterizados por un clima fiscal inestable, se hace necesario el fomento de una cultura tributaria que incentive el pago de los impuestos como un deber sustantivo de la comunidad.

Pero, además, para que el cumplimiento sea voluntario, se requiere que exista y se mantenga un clima fiscal proclive a su aceptación, y que el modelo tributario tenga en cuenta las razones e intereses de la colectividad, para que el ciudadano se sienta motivado hacia el cumplimiento libre del pago de los impuestos (García, 2002). La realidad tributaria del país muestra que se está lejos de contar con un sistema tributario que invite al ciudadano a aceptar, sin presencia de la AT, el pago exacto y oportuno de los impuestos. Son varios los factores que han imposibilitado la formación de una sólida cultura tributaria y por ende el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; es menester, entonces, generar una serie de acciones, programas, reformas estructurales, que hagan del sistema tributario, un sistema transparente, justo y equitativo.

Con miras a lograr el cumplimiento voluntario, el CIAT (2015) en la Asamblea General No. 42 del año 2008, recomendó a los países miembros, la implementación de estrategias de fomento de cumplimiento voluntario, algunas de ellas señaladas en la Figura 2:

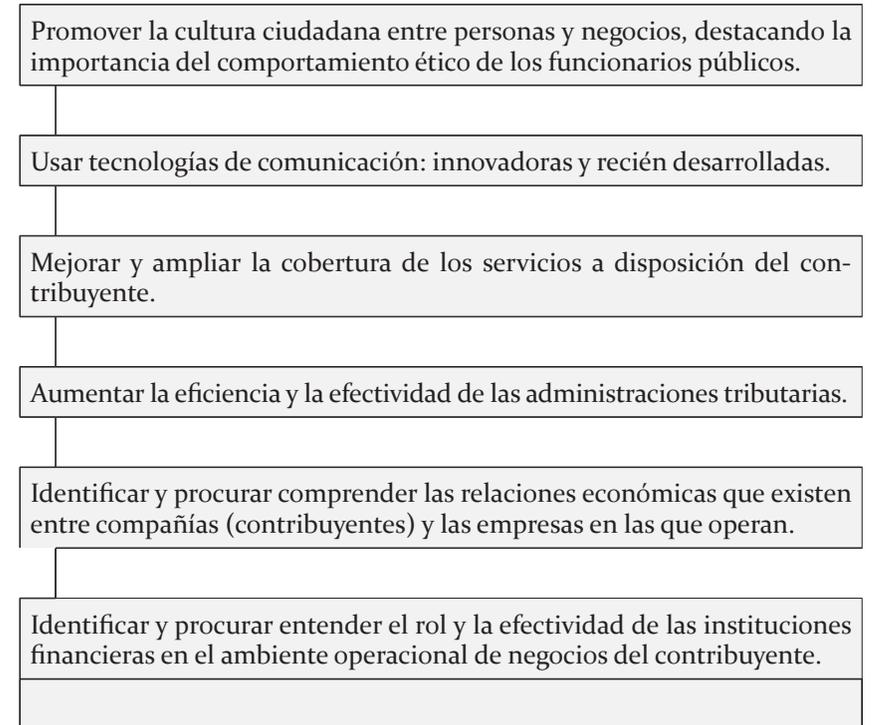


Figura 2. Recomendaciones de fomento de Cumplimiento Tributario (CIAT, 2015).

Fuente: Mora y Enríquez (2017).

En Colombia, siguiendo las sugerencias del CIAT, la DIAN ha direccionado su estrategia administrativa; entre sus objetivos para el periodo 2014-2018, se ha planteado un incremento gradual del cumplimiento voluntario. Para ese cometido ha llevado a cabo programas de concientización y educación cívico-tributaria y de fomento del cumplimiento voluntario. Entre las estrategias está: dar capacitaciones en las sedes de cada seccional, enviar correos electrónicos con información pertinente a la obligación que el contribuyente debe cumplir, desplazarse con toda su estructura a empresas para la presentación directa del servicio, difundir publicidad en los medios de comunicación, entre otros.

Por otro lado, es importante señalar que en Colombia se ha procurado la implementación de las tecnologías de la información

y la comunicación (TIC) mediante el desarrollo y mejora de la Plataforma MUISCA, que debe sus siglas al Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado. También, el desarrollo de prevalidadores para que el contribuyente pueda realizar directamente sus declaraciones, sin ayuda de terceros (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, OCDE, 2015).

Según la Comisión Europea (2016), los recursos electrónicos son estrategias que se debe incluir dentro de las buenas prácticas administrativas y de fomento del cumplimiento voluntario, a razón de que reducen la carga que soportan los contribuyentes, evitan la duplicidad de datos y el contacto personal innecesario, así como también, se agiliza el cumplimiento de las obligaciones fiscales, aminorándoles tiempo y costos. Entre estas buenas prácticas están las que se menciona en la Figura 3, a continuación:

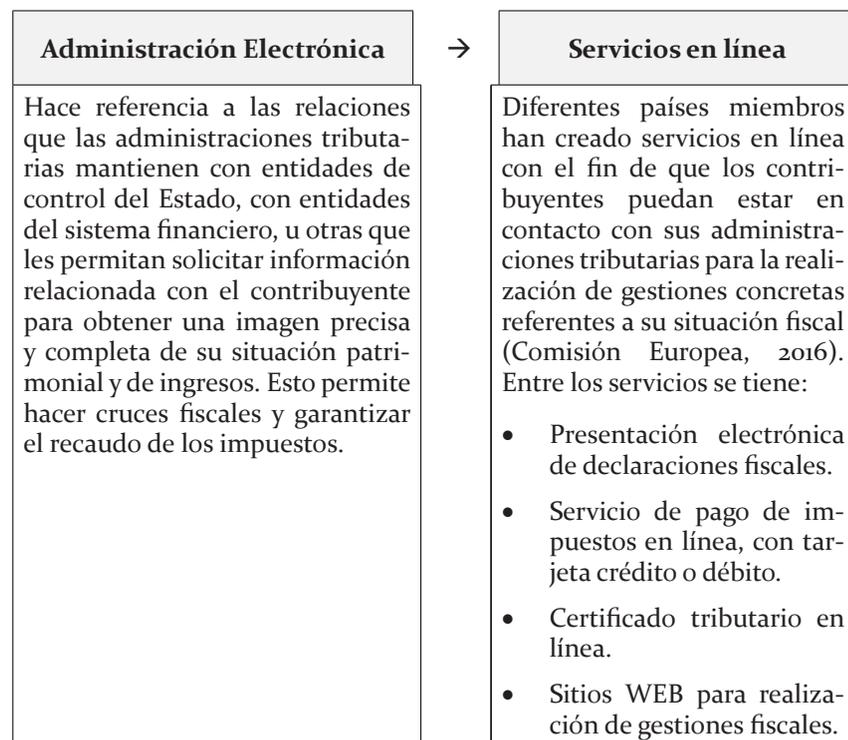


Figura 3. Buenas prácticas administrativas.

Fuente: Comisión Europea (2016).

Otro tema importante relacionado con la educación cívico-tributaria y que se está gestando con fuerza en el país, tiene que ver con los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), experiencia de la administración tributaria de Brasil. En noviembre de 2015 la *Receita Federal* y la *Universidade Estadual da Fronteira Sul de Brasil* realizaron una asesoría a la DIAN para la creación de los NAF en Colombia. A manera de taller se capacitó a más de 50 representantes de doce universidades invitadas como Los Andes, Nacional, Javeriana, Rosario, Externado, Libre, Santo Tomás, la Gran Colombia, UniMinuto, ECCI, Sergio Arboleda y la Universidad Cooperativa, Sede Apartadó, además de, funcionarios de la DIAN, para la estrategia de implementación (Eurosocial, 2015).

De estos núcleos ya se tiene evidencias de conformación en varias universidades en diferentes partes del país. El primer NAF fue adoptado por la Universidad Santo Tomás, expandiéndose a otras universidades en Bogotá e incluso a varias ciudades en diferentes partes del país, incluyendo la Universidad de la Amazonía.

Los NAF, adoptados mediante Resolución No. 047 del 10 de junio de 2016, son espacios que buscan una integración DIAN - Academia, con la pretensión de proporcionar asesoramiento contable tributario de manera gratuita a pequeños contribuyentes (Uniminuto, 2017).

Entre los beneficios de los NAF establecidos en el artículo 4 de la Resolución 047 de 2016 se encuentran:

- a) Para la ciudadanía, recibir orientación en temas contables y fiscales de manera gratuita, que le permita cumplir adecuadamente las obligaciones fiscales.
- b) Para los estudiantes, complementar la formación académica por medio de un ejercicio que les permitirá mejorar sus calidades profesionales como consecuencia del carácter práctico del programa, al tiempo que prestan un servicio social a la ciudadanía.
- c) Para las Instituciones de Educación Superior, ofrecer otras alternativas para la cualificación de su alumnado y el

profesorado, y fortalecer su imagen institucional frente a la comunidad a la cual realizan su aporte social.

- d) Para la DIAN, acercar a la ciudadanía y a los contribuyentes, por medio de la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, además de fortalecer la Cultura de la Contribución en un primer escenario con los estudiantes y la comunidad académica, y en un segundo escenario, por medio del servicio al contribuyente, lo que ahonda en la lucha contra la evasión fiscal y la incorporación a la economía formal.

Así entonces, por intermedio de estos núcleos, los contribuyentes pueden acudir con confianza a centros que no son extensión de la DIAN, y en los cuales, además de orientación, pueden encontrar asesoría para la legalización de su empresa o solución de conflictos contables y/o tributarios.

En las universidades, los NAF se pueden convertir en un centro de práctica estudiantil de diferentes facultades, que permita cumplir con requisitos de formación para la obtención del título universitario, además de, un espacio para la proyección social en temas tributarios.

Como puede observarse, lograr el cumplimiento voluntario, meta que se han impuesto muchos países de la región, incluido Colombia, será el resultado de un proceso de formación de una cultura tributaria equitativa y progresiva, sólidamente fundamentada en los contribuyentes, aunada a la construcción de un sistema tributario justo donde la transparencia en el destino de los impuestos esté al orden del día (Mora y Bernal, 2016; Mora y Enríquez, 2017).

2.3 Evasión

Se dice comunmente que la evasión de impuestos ocurre cuando un individuo, de manera deliberada, se niega de alguna forma o por determinado medio, a pagar impuestos adeudados a una entidad gubernamental (Morse, 2015). Esta conducta intencional está en detrimento del espíritu de la ley, que tiene como objeto gravar determinadas actividades económicas (Toro, 1993, citado

por Parra y Patiño, 2010). En este sentido, Camargo (2005) se refiere a la evasión como “acto de no declarar y pagar un impuesto en contradicción con la ley, mediante la reducción ilegal de los gravámenes por medio de maniobras engañosas y comportamientos fraudulentos” (p. 13).

La Corte Constitucional Colombiana (1993) conceptúa acerca de la ‘evasión’, en los siguientes términos:

La evasión [...] supone la violación de la ley. El contribuyente, no obstante estar sujeto a una específica obligación fiscal, por abstención (omisión de la declaración de renta, falta de entrega de los impuestos retenidos, ocultación de información tributaria relevante, etc.) o comisión (transformaciones ilícitas en la naturaleza de los ingresos, inclusión de costos y deducciones ficticias, clasificación inadecuada de partidas, subvaloración de activos, etc.) evita su pago. (Sentencia C - 015).

De lo expuesto por la Corte se infiere que un acto evasivo puede restringirse a una acción que se compromete con la intención o no y el conocimiento completo o parcial de que el hecho es ilegal y ayuda a un individuo a evitar o eliminar los impuestos adeudados.

Es necesario tener en cuenta además, que tributariamente, cuando se incurre en actos evasivos conscientes o inconscientes y la AT se percata, el individuo debe entrar a cumplir adecuadamente con la obligación adeudada, pero en ese momento la reparación está acompañada con el pago de una sanción. Las sanciones son onerosas para los infractores, pero son lo suficientemente razonables para disuadir el cometimiento de este tipo de acciones nuevamente.

En Colombia, tras la promulgación de la Ley 1819 de 2016, se plantea mecanismos para combatir la evasión, le da carácter de delito a esta conducta y estipula una pena de prisión de entre 4 y 9 años. Sin embargo, establece que para aquellos contribuyentes que voluntariamente corrijan, paguen su obligación y las sanciones respectivas, no habrá sanción de cárcel (Foodman, 2017).

Conviene preguntarse ¿por qué los contribuyentes buscan evadir los impuestos? Prieto (1994) señala que hay factores que influyen

en el incumplimiento impositivo y, entre ellos, se describe los siguientes:

- La complejidad de las normas tributarias. El cambio continuo de las regulaciones hace que los ciudadanos no las comprendan y en ese sentido no las acepten y las rechacen, disminuyendo el nivel de cumplimiento (Echeverri, 1990, citado por Prieto, 1994). En Colombia se presentan con frecuencia reformas tributarias que hacen que haya variaciones en las bases, en las tarifas y se creen nuevos impuestos que los individuos no esperaban; la normatividad es tan cambiante que el Sistema se vuelve confuso, afecta la seguridad jurídica, y la comprensión del mismo es tarea difícil, incluso para los expertos.
- La efectividad en la aplicación de las leyes tributarias. Prieto (1994) afirma que este hecho está relacionado con la capacidad de aplicación de las leyes por parte de la AT y las consideraciones éticas del individuo. Siguiendo esta línea de razonamiento, es fácil colegir que aquellos ciudadanos cuyo umbral ético es elevado, no dudarán en cumplir con sus obligaciones impositivas, así no estén de acuerdo con ellas; otros en cambio, donde el hilo conductor de sus acciones no es el referente ético, no concurrirán con el pago de las mismas, sin importar el riesgo de ser descubiertos. Pero además, es de conocimiento generalizado que la DIAN no cuenta con recursos físicos y tecnológicos adecuados ni con suficiente personal para adelantar de manera expedita su función fiscalizadora y detener la evasión.

Para Bloomquist (2003), la conducta evasora se debe a la insatisfacción de los contribuyentes en cuanto a:

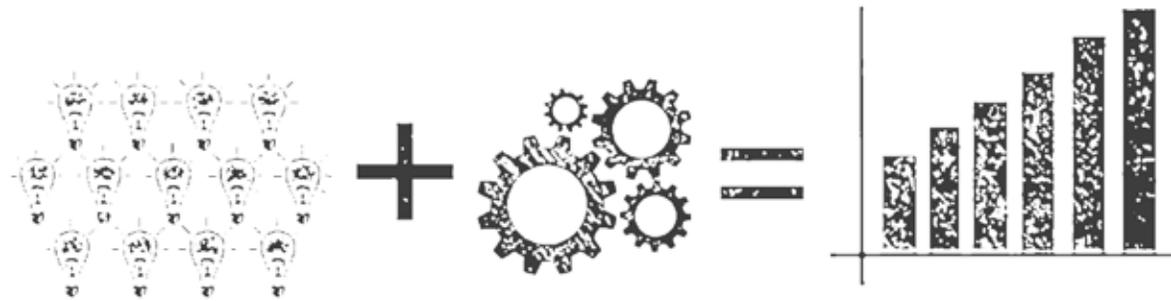
- La percepción de un trato injusto.
- La complejidad y carga del sistema tributario.
- La percepción de que el valor de los bienes y servicios públicos recibidos es inferior al valor de los impuestos pagados.

- La desconfianza hacia el Estado y la percepción nula de que los dineros contribuyen a distribuir la riqueza en la sociedad.
- La obtención de los ingresos de manera ilegal por parte de algunos individuos, que los lleva a utilizar mecanismos ilegales para no pagar impuestos por el temor de ser descubiertos.

Como se ve, en detalle, en los resultados de la investigación que se presenta en este texto, las principales razones que a juicio de los contribuyentes de la ciudad de Pasto se da para la conducta evasora, están en correspondencia con lo expuesto por Bloomquist (2003).

Conviene entonces resaltar que la evasión es un fenómeno común en muchos países, por variadas razones. Eliminarla es una tarea compleja ya que es un problema estructural, con muchas aristas, y la AT no tiene la capacidad de combatirla; se requiere ante todo voluntad política del Estado para cortar de raíz el fenómeno. Sin embargo, hay acciones que se puede llevar a cabo; algunas podrían ser:

- a) Fortalecer la sección de fiscalización de la DIAN con talento humano y recursos tecnológicos e informáticos que permitan hacer cada vez un mayor control a los evasores;
- b) Tomar acciones que acaben con la impunidad en materia tributaria y se castigue fuertemente a los grandes evasores de impuestos como el IVA, la Retefuente, entre otros;
- c) Reformar el sistema tributario de manera que los principios de equidad y justicia sean reales y no simples formalismos;
- d) Generar espacios de educación cívico-tributaria, empezando con la población joven, para fomentar la conciencia de la tributación que conlleve más adelante el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.



3. Bases metodológicas

3.1 Esquema Conceptual

En general, la ciudadanía del país tiene sentimientos negativos acerca de los impuestos nacionales, cuyo recaudo está a cargo de la AT. Pese a ello, éstos siempre van a ser una medida de obtención de recursos para que el Estado pueda cumplir con sus funciones de financiación del gasto público e inversión social.

En países como Colombia, la impopularidad de los impuestos genera rechazos por parte de los contribuyentes a la hora de pagar los mismos, y es función central de la AT procurar su recaudo, tratando en lo posible de que las personas no se sientan forzadas a hacerlo.

Para este cometido debe existir un acercamiento entre la administración y los administrados; la primera debe obtener un conocimiento particular de la sociedad donde desempeña su actividad recaudadora, y objetivarla al contexto (Cerno, 2016); los segundos deben ser parte activa en la construcción de políticas públicas y en la aceptación de los impuestos como medida de contribución para la distribución de la riqueza social.

En la búsqueda de respuestas para el acercamiento a los contribuyentes de la ciudad de Pasto, con el apoyo de la DIAN seccional Pasto, se realizó la primera encuesta de opiniones y actitudes fiscales dirigida a la ciudadanía, buscando obtener información acerca de las percepciones, pensamientos, actitudes, sentimientos, de una muestra determinada de personas, con respecto a los aspectos tributarios.

Por su parte, es fundamental conocer las apreciaciones de los funcionarios de la DIAN de Pasto, en su rol de Administradores

Tributarios. Para ello se elaboró una entrevista que permitió obtener información relevante acerca de los medios con los que la DIAN pretende el recaudo de los impuestos, siempre en función de facilitar el acercamiento con los contribuyentes; además se logró conseguir su visión acerca del sistema tributario del país.

Para la DIAN de Pasto, las opiniones recolectadas ayudarán a la definición de métodos y procedimientos y, de acuerdo a Cerno (2016), permitirán intervenir de diferentes maneras: por una parte, a través del contexto donde hay conglomeración de ciudadanos y por otra, a través de la comunicación que se establece entre ellos.

A continuación se presenta la descripción de la metodología desarrollada en la investigación.

3.2 Descripción de la Metodología

3.2.1 Enfoque y tipo de investigación. El diseño de investigación cuantitativo fue el utilizado para identificar las actitudes y opiniones fiscales de los contribuyentes del municipio de Pasto, personas naturales declarantes del impuesto de renta, no obligados a llevar contabilidad.

El enfoque de la investigación fue descriptivo y con él se pretendió “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80).

La indagación a los contribuyentes buscó únicamente conocer su actitud y opinión acerca del tema impositivo; el análisis se hizo de manera descriptiva; no se pretendió relacionar los datos entre variables; sin embargo, se comparó las opiniones de los contribuyentes con las apreciaciones que sobre las mismas manifiestan los funcionarios de la DIAN, obtenidas mediante la aplicación de entrevistas.

3.2.2 Instrumento de recolección de información. La encuesta fue el principal instrumento de recolección de información utilizado

para obtener respuestas acerca de las actitudes y opiniones fiscales de los contribuyentes de la ciudad de Pasto.

Debido a que no existen estudios similares de opinión fiscal en el país, para el diseño de la encuesta se tomó como referentes, dos estudios españoles; uno de ellos, el de Goenaga y Pérez (2011), estudio que pretende indagar anualmente las opiniones y actitudes fiscales de los españoles, aplicado por el Instituto de Estudios Fiscales de España (Área de Sociología Tributaria, Dirección de Estudios Instituto de Estudios Fiscales) y el *Estudio No. 3105 Opinión pública y política fiscal (XXXII)* realizado en julio de 2015 por el Centro de Investigaciones Sociológicas de España.

La encuesta elaborada en esta investigación no tiene tanta amplitud como la que se presenta en España, debido a que el Sistema Tributario colombiano no tiene una estructura tan desarrollada como la de ese país. Además, es la primera encuesta de ese estilo que se aplica en la ciudad; estuvo conformada por 27 preguntas, adoptadas de los estudios mencionados pero adaptadas a las condiciones locales. En el Apéndice 1 se presenta el formato de cuestionario definitivo aplicado a la población seleccionada.

La entrevista semi-estructurada fue utilizada para las indagaciones a los funcionarios de la DIAN de Pasto; se organizó con cuatro preguntas abiertas para facilitar las respuestas a cada uno de los entrevistados. Las preguntas señaladas a continuación, buscaban indagar las iniciativas de recaudo que utiliza la DIAN de Pasto para el acercamiento a los contribuyentes:

1. ¿Cuáles son las iniciativas de recaudo que han sido utilizadas por la DIAN de Pasto para el recaudo de los impuestos a su cargo?
2. ¿De qué manera las iniciativas utilizadas han impactado en el incremento de los recaudos?
3. ¿Qué dificultades y beneficios se ha experimentado con respecto al acercamiento al contribuyente con las iniciativas implementadas?

4. ¿Cuál consideraría usted es la mejor forma de acercarse a los contribuyentes?

Es conveniente aclarar que las preguntas no constituyeron comportamientos herméticos y, en consecuencia, al obtener respuesta de alguna de ellas, con frecuencia los entrevistados hacían referencias a las otras.

La amplitud de las respuestas, y principalmente las de las preguntas 3 y 4 permitieron obtener apreciaciones del sistema tributario, la cultura tributaria, el cumplimiento voluntario y la evasión. Los funcionarios, como es lógico, conocen la temática tributaria pero, más aún, el contexto y el comportamiento del contribuyente de la ciudad.

3.2.3 Validez y confiabilidad de la encuesta. Para Tejada (1995, citado por Mondragón, 2013), la validez es “el grado de precisión con que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir” (p. 398). La validez de la encuesta se constató a través de la técnica del juicio de expertos. La revisión fue realizada por tres expertos: Magíster Luis Carlos Gonzáles Ariza, experto tributarista; Magíster Francisco Palacios, experto en división y fiscalización, DIAN Pasto; y, Especialista Diego David, experto en división de cobranzas, DIAN Pasto.

Posteriormente, para medir el nivel de confiabilidad se hizo una prueba piloto, aplicándola a 30 sujetos contribuyentes del impuesto de renta, personas naturales entre los que se encontraban jubilados, empresarios, docentes y estudiantes de la Especialización en Gerencia tributaria de la Universidad Mariana.

La interpretación de los valores toma en cuenta la escala sugerida por Ruiz (1998, citado por Blanco y Alvarado, 2005), como se evidencia en la Tabla 1:

Tabla 1. Valores del Cálculo de Coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 -0.20	Muy baja

Fuente: Blanco y Alvarado (2005)

Al sustituir los valores numéricos obtenidos en la fórmula se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,87, descrito como una magnitud muy alta en la escala anterior. De esta forma se constató que el instrumento diseñado era válido y confiable para ser aplicado a la población de estudio.

3.2.4 Selección de la población. La indagación acerca de las actitudes y opiniones fiscales se delimitó a los contribuyentes que cumplieran las siguientes características: personas naturales, declarantes del impuesto de renta, no obligadas a llevar contabilidad, y originarias del municipio de Pasto.

La característica principal de la población a entrevistar es que fuera funcionario de la DIAN de Pasto.

3.2.5 Selección de la muestra. Para el cálculo de la muestra de los contribuyentes se determinó la población objeto de estudio; sin embargo, no se pudo obtener el número total de los contribuyentes, personas naturales declarantes del impuesto de renta registrados en la DIAN de Pasto, y entonces fue necesario recurrir a las estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) (s.f.), denominadas “Edades simples 1985-2020” que contienen la proyección de la población por edades hasta el año 2020, de las cuales se escogió el número total de habitantes en el municipio de Pasto desde los 25 años hasta los 80 para el año 2016. Se consideró que en ese rango se podría encontrar personas con características de declarantes de impuestos. El total de la población calculada es de 269.718, como se observa en la Tabla 2:

Tabla 2. Proyección poblacional 2016

Edad	Población
25-29	37.746
30-34	38.788
35-39	35.208
40-44	29.838
45-49	29.548

50-54	26.444
55-59	20.970
60-64	16.197
65-69	12.463
70-74	9.384
75-79	6.487
80 Y MÁS	6.645
Total	269.718

Fuente: DANE (2016)

De la población anterior se calculó la muestra utilizando la siguiente fórmula estadística:

Tabla 3. Fórmula de cálculo de muestra poblacional

$$n = \frac{N \times P \times q \times Z^2}{(N-1) \times e^2 + P \times q \times Z^2}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población

e = Error estándar o error promedio

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de No éxito

n = muestra de encuestas

N = 269.718

e = (0.05) error estándar

Z = (1.96) nivel de confianza

P = (0.5) probabilidad de éxito

q = (0.5) probabilidad de No éxito

Reemplazando:

$$n = \frac{269.718 \times (0.5) \times (0.5) \times (1.96)^2}{(269.718 - 1) \times (0.05)^2 + (0.5) \times (0.5) \times (1.96)^2}$$

Muestra = n = 383 muestra.

Es así como la muestra estuvo conformada por 383 personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, declarantes del impuesto de renta en el municipio de Pasto, seleccionadas de manera aleatoria y estadísticamente representativa.

Para el caso de los funcionarios de la DIAN, la muestra se constituyó por lo que Hernández et al., (2014) denominan 'sujetos-tipo', que son aquellos que en la perspectiva fenomenológica viven la situación de interés en la investigación y son seleccionados intencionalmente a partir de la aplicación de criterios de inclusión previamente establecidos, que consistieron básicamente en indagar al personal que conociera la entidad y que llevara más de diez años en la misma.

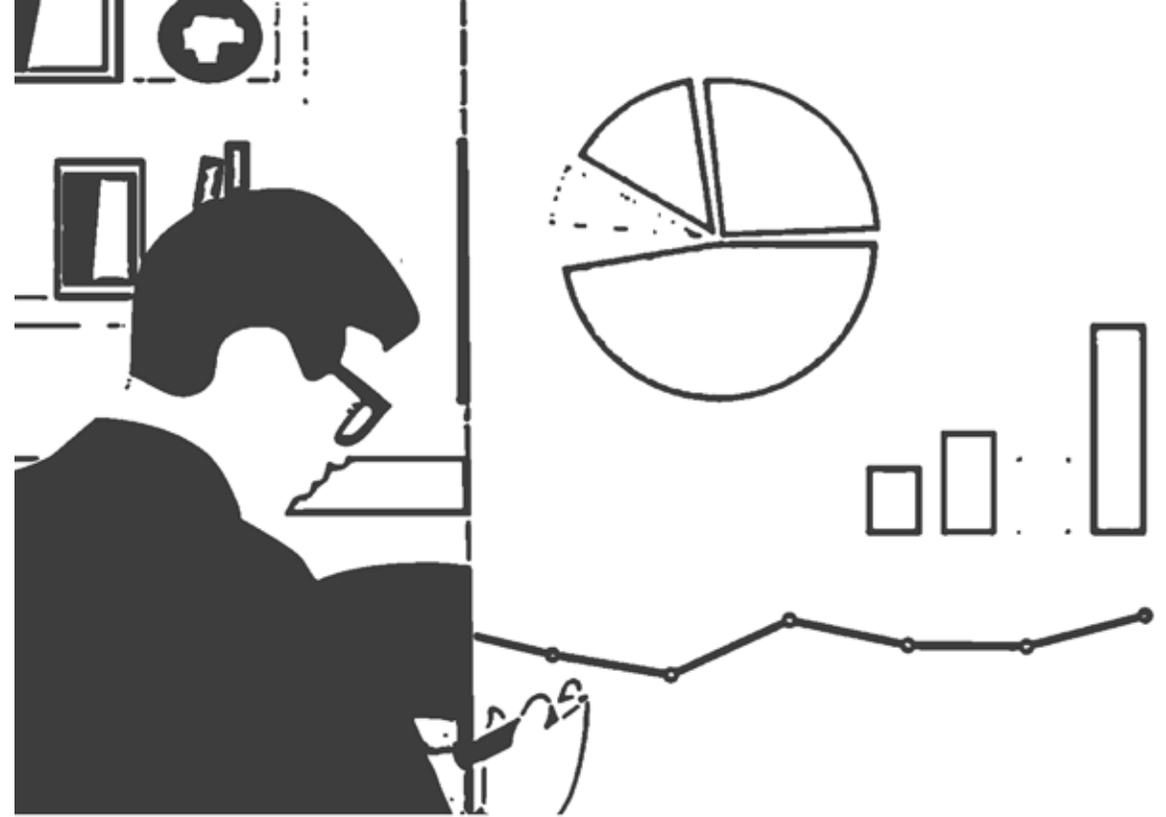
Con base en lo anterior, el personal entrevistado fue sugerido por el Director y el Subdirector de la DIAN de Pasto. Efectivamente, dichos funcionarios pertenecen a la Entidad desde hace más de diez años, con excepción de dos funcionarios de la división de gestión de asistencia al cliente, quienes llevan en la entidad tres y nueve años, pero conocen el área en la que se desempeñan. La muestra estuvo representada por un total de 14 participantes.

Tabla 4. Muestra de participantes para entrevistas

División de la DIAN	Cargo	Tiempo laborado en la DIAN
División Gestión Administrativa y Financiera	Gestor II	25 años
	Jefe de división	25 años
	Gestor III	20 años
División Gestión de Fiscalización	Gestor III	17 años
	Gestor III	19 años
	Inspector II	30 años
	Inspector II	25 años

División Gestión de Liquidación	Jefe de división	10 años
División Gestión de Recaudo y Cobranzas	Gestor II	23 años
	Gestor II	26 años
	Gestor IV	30 años
G.I.T. de Cobranzas	Jefe de división	11 años
División de Gestión de Asistencia al Cliente	Gestor I	3 años
	Gestor I	9 años
	Gestor II	19 años

3.2.6 Periodo de levantamiento de la información. La aplicación de la encuesta se hizo de manera electrónica durante el 1 de junio y el 25 octubre de 2016. Las entrevistas, por su parte, entre enero y abril de 2016 dentro de las instalaciones de la DIAN de Pasto.



4. Análisis de la información

Opiniones fiscales: una mirada desde los Administradores y Administrados tributarios

El objetivo del presente análisis es mostrar los resultados de la medición de las actitudes y opiniones fiscales de los contribuyentes de la población encuestada, con relación a temas tributarios generales y servicios de la AT. Se hace, adicionalmente, una comparación con la concepción que tienen los funcionarios de la DIAN de Pasto sobre las temáticas analizadas, indagadas mediante la aplicación de entrevistas.

Para el análisis, las preguntas realizadas a los contribuyentes fueron distribuidas en tres bloques temáticos, detallados en la Tabla 5:

Tabla 5. *Bloques temáticos para análisis de resultados*

Sistema tributario
<ul style="list-style-type: none">• La finalidad de los impuestos.• La equidad en los impuestos.• La relación entre lo pagado en impuestos y los servicios aportados por el Estado.• El grado de beneficio que reporta al contribuyente, el pago de los impuestos.
Cultura tributaria y Cumplimiento voluntario
<ul style="list-style-type: none">• El comportamiento de los contribuyentes (particular y colectivo) al pagar impuestos.• Los tipos de recaudo de impuestos.• El nivel de impuestos pagados por los colombianos.• El nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región.• Las obligaciones formales, elaboración de declaraciones.• El conocimiento de los servicios ofrecidos por la DIAN.

Evasión	
	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de evasión de impuestos en Colombia. • Las razones por las que el colombiano oculta ingresos, bienes o gastos. • Los efectos de la evasión. • El control de la evasión.

A continuación se expone los resultados de la encuesta con relación a las distintas temáticas que integran las cinco subcategorías contempladas en el estudio.

Para el caso de las entrevistas se hizo el proceso de análisis señalado en la siguiente tabla:

Tabla 6. *Proceso de análisis de datos de entrevistas.*

Reducción de datos	
Separación de elementos	Los elementos fueron separados mediante tres bloques temáticos denominados: Sistema tributario, Cultura tributaria y Cumplimiento tributario y evasión.
Identificación	Al trasladar las respuestas de los entrevistados, para su identificación se usó las letras FD (Funcionario DIAN) acompañadas de un número, del 1 al 14 por cada entrevistado.
Clasificación	Por cada bloque temático se elaboró una matriz descriptiva de consolidación y análisis de respuestas en las que se trasladó las respuestas de los diferentes entrevistados.
Agrupamiento	La información se examinó cuidadosamente a través de lectura repetitiva y se identificó los elementos relacionados entre sí, que fueron clasificados y agrupados en los diferentes bloques, “buscando palabras en los textos, identificadas con conceptos teóricos relevantes para el problema investigado” (Quecedo y Castaño, 2003, p. 30). No hubo codificación de datos ni se definió las categorías inductivas o emergentes.
Disposición de datos	

Se realizó la discusión a la información obtenida mediante la complementación de los resultados de las encuestas con las de las entrevistas, obteniendo así, las opiniones de los Administrados tributarios y las apreciaciones de quienes representan a la Administración tributaria.

Obtención de conclusiones.

Se elaboró conclusiones resultantes de la discusión de los resultados.

4.1 Sistema Tributario

En este apartado se analiza los resultados arrojados por el estudio en cuanto a la percepción general de los contribuyentes (personas naturales no obligadas a llevar libros de contabilidad) sobre algunos aspectos básicos del sistema tributario. El análisis se concreta en las siguientes premisas: finalidad de los impuestos, equidad en los impuestos, relación entre lo pagado en impuestos y los servicios aportados por el Estado y grado de beneficio que reporta al contribuyente el pago de los impuestos.

Con relación a la finalidad de los impuestos, como se refleja en la Tabla 7, el 71,8 % de los encuestados piensa que los impuestos son necesarios para que el Estado pueda hacer inversión social, y solo un 4,96 % cree que son un mecanismo para una mejor distribución de la riqueza. Es significativo observar que un 21,41 % siente que está obligado a pagar sin saber cuál es la retribución que recibirá a cambio.

Tabla 7. *Finalidad de los impuestos*

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su percepción acerca de que el Estado utiliza los recursos obtenidos de los impuestos?	Frecuencia observada F.O.	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Los impuestos son recaudados para distribuir mejor la riqueza en la sociedad	19	4,96 %	19
Los impuestos son necesarios para que el Estado pueda hacer inversión social	275	71,80 %	294

Los impuestos nos son obligados a pagar por parte del Gobierno, sin saber muy bien a cambio de qué	82	21,41 %	376
No sabe / No responde	7	1,83 %	383

Es importante recalcar que los encuestados no perciben que el Estado distribuye mejor la riqueza en la sociedad; en otras palabras, un 78,07 % de ellos cree que la imposición de los impuestos no se hace con equidad; el 19,84 %, por el contrario, piensa que sí.

Tabla 8. *Equidad en los impuestos*

¿Cree usted que, en general, los impuestos que pagan los contribuyentes son equitativos?, esto es, que pagan más quienes más tienen, o ¿no lo cree así?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Sí	76	19,84 %	76
No	299	78,07 %	375
No sabe / No responde	8	2,09 %	383

Al comparar los resultados anteriores con la concepción que tienen los funcionarios de la DIAN de este tema en particular, de acuerdo con las respuestas que se puede observar en la Figura 4, éstos consideran que los impuestos son la primera forma de recaudar ingresos por parte del Estado, tal cual es la opinión del 21,41 % de los encuestados; reconocen el carácter obligatorio de los mismos, y en concordancia con lo que percibe la mayoría de los contribuyentes, sostienen que son creados para obtener recursos que hacen parte del presupuesto general de la Nación y cuya finalidad es dirigir la acción del Estado hacia el cumplimiento de las necesidades esenciales de la comunidad.

Adicionalmente, los impuestos son considerados como la primera responsabilidad que tiene el ciudadano; destacan la necesidad de la existencia de la norma que los contempla, reconociendo así los principios esenciales en los que están fundados: el deber de tributar, el principio de legalidad y el de eficiencia de la administración.

[...] La primera responsabilidad como ciudadano es pagar mis impuestos (Entrevista – FD10 – 15/03/2016).

[...] esos recursos se van a reflejar en el Estado, y el Estado va a suplir las necesidades de la comunidad (Entrevista – FD14 – 10/03/2016).

[...] considero que es necesario definir los tipos de recaudo de impuestos; a mi modo de ver, uno es el recaudo que se realiza teniendo en cuenta la normatividad, [...]. O sea, existe la norma, hay que aplicarla y hay un impuesto para recaudar (Entrevista - FD2 – 23/02/2016).

Figura 4. *Concepción de la finalidad de los impuestos – Administradores Tributarios.*

Sin embargo, a pesar del reconocimiento de la finalidad de los impuestos, los funcionarios de la DIAN manifiestan que “hay situaciones en las que el contribuyente no ve reflejado el pago de sus tributos en la inversión social, o en obras de infraestructura” (Entrevista - FD2 – 23/02/2016).

Ratificando la afirmación anterior, como puede observarse en la Tabla 9, se destaca que el 80,16 % de los contribuyentes cree que son demasiados los recursos destinados al gasto militar; 67,1 % piensa lo mismo de lo destinado a los diálogos de paz y posconflicto; por el contrario, el 89,56 % dice que son muy pocos los recursos destinados a combatir el desempleo; el 87,47 % afirma que se destina muy poco para la educación. En general, en servicios públicos, seguridad social, vías, infraestructura, vivienda, la gran mayoría de los encuestados, 70 % o más, manifiesta que el Estado invierte muy poco en estos aspectos.

Tabla 9. *Relación entre los servicios y gastos sociales y los impuestos*

Cuánto interviene el Estado en:	Demasiado		Lo justo		Muy poco	
	FO	FO%	FO	FO%	FO	FO%
Educación	3	0,78 %	42	10,97 %	335	87,47 %
Servicios públicos	4	1,04 %	49	12,79 %	324	84,60 %
Seguridad social	9	2,35 %	38	9,92 %	332	86,68 %
Vías	5	1,31 %	48	12,53 %	325	84,86 %
Infraestructura	6	1,57 %	49	12,79 %	318	83,03 %

Justicia	45	11,75 %	46	12,01 %	281	73,37 %
Desempleo	4	1,04 %	19	4,96 %	343	89,56 %
Diálogos de paz y posconflicto	257	67,10 %	40	10,44 %	28	7,31 %
Gasto militar	307	80,16 %	48	12,53 %	24	6,27 %
Transporte y comunicaciones	9	2,35 %	66	17,23 %	298	77,81 %
Vivienda	3	0,78 %	56	14,62 %	315	82,25 %
Investigación, ciencia y tecnología	6	1,57 %	86	22,45 %	270	70,50 %

Pero para los funcionarios de la DIAN, la opinión de los contribuyentes no es satisfactoria puesto que los ingresos por los impuestos **sí** entran en el presupuesto nacional y están dirigidos a la satisfacción de los servicios esenciales que requiere la comunidad: Salud, Educación, Recreación, Infraestructura, siendo ésta la forma de retribución que llega al contribuyente. Aquí hay relación de doble vía entre la sociedad y el Estado: el contribuyente aporta parte de su riqueza y el Estado le devuelve en servicios públicos; sin embargo, estos servicios llegan igualmente a quienes no declaran, e incluso a aquellos que declarando, no lo hacen correctamente. La Figura 5 muestra una de las respuestas de los entrevistados:

[...] haciendo énfasis en la parte de que el presupuesto general de la nación, sí se reparte a nivel del Estado, se mira que las necesidades, en algunos aspectos, en la parte de infraestructura, en la parte de salud, en la parte de recreación, sí llegan a retribuirse al contribuyente y no solamente al contribuyente, porque a veces el contribuyente hace que las personas que no declaran sean beneficiadas con estos proyectos que realiza el gobierno (Entrevista – FD14 – 10/03/2016).

Figura 5. Concepción de inversión social – Administradores Tributarios.

Por otro lado, como se evidencia en la Figura 6, los funcionarios manifiestan que la debilidad del contribuyente es el desconocimiento normativo debido a los frecuentes cambios de

la norma, por la emanación continua de reformas tributarias. Esto hace que el ciudadano no vea reflejados los beneficios del pago de sus impuestos, como se presenta en la Tabla 10. Para el contribuyente, según los funcionarios, siempre estará presente la duda de lo que sucede con los impuestos que paga.

[...] a veces los usuarios, o nuestros clientes, se pueden quejar del desconocimiento de la norma (Entrevista – FD15 – 28/02/2016).

[...] La continua emanación de reformas, por ejemplo, en los últimos cinco años ha habido cinco reformas, sí, eso hace que también el contribuyente se sienta como acosado de requisitos, y dice: “¡Bueno!, entonces, ¿por qué tanta reforma?, ¿es que no se puede consolidar el recaudo? o ¿qué pasa con él (Entrevista – FD14 – 10/03/2016).

Figura 6. Concepción de desconocimiento de la norma – Administradores Tributarios.

En la Tabla 10 se presenta la opinión de los contribuyentes sobre cuánto se benefician por el pago de los impuestos. En su mayoría, el 67,1 % dice beneficiarse poco; los que dicen que no se benefician nada, son el 19,32 %; así, un total del 86 % se ven poco o nada beneficiados al pagar impuestos. En cambio, solo el 4,7 % señala que se benefician mucho.

Tabla 10. Grado de beneficio sobre los impuestos

En general, teniendo en cuenta el gasto público y la inversión social existente, ¿diría usted que, de manera particular, se beneficia mucho, bastante, poco o nada de lo que se paga al Estado en impuestos?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Mucho	18	4,70 %	18
Bastante	29	7,57 %	47
Poco	257	67,10 %	304
Nada	74	19,32 %	378
No sabe	5	1,31 %	383

Haciendo una síntesis de los resultados de esta subcategoría, se puede colegir que la mayoría de los encuestados reconocen que con los impuestos, el Estado cumple con la finalidad establecida en la Carta al destinarlos a la inversión social, pero esa inversión social está, en su percepción, dirigida fundamentalmente a financiar los gastos militares y en la coyuntura de los diálogos de paz. Creen que se destina muchos recursos para la paz y el posconflicto. Según su visión, son pocos los recursos para educación, salud, vivienda, desempleo, ciencia y tecnología e infraestructura, entre otros.

En concordancia con lo anterior, la mayoría de los encuestados considera que la retribución que el Estado les brinda por su contribución es poca, encontrando un desequilibrio en la relación entre lo pagado y lo retribuido, que los afecta negativamente.

Así entonces, para los funcionarios de la DIAN es muy frágil la comprensión de la finalidad de los impuestos por parte de los contribuyentes, porque si éstos sienten que no hay una relación adecuada entre lo contribuido y lo retribuido, fácilmente se puede dejar de cumplir con el pago; en otras palabras, si los impuestos no son invertidos adecuadamente en los servicios esenciales básicos que la población necesita, indispensables para lograr el desarrollo del país y de la región, habrá consecuencias negativas tanto a nivel económico como social.

Pero, además, es de resaltar la consideración de la mayoría, al señalar que el sistema impositivo es inequitativo; no contribuye en manera alguna a una mejor distribución de la riqueza y, por el contrario, lo consideran en contravía al principio de progresividad (íntimamente ligado al de equidad), en el sentido de no cumplir la premisa de que el que tiene más, pague más y el que tiene menos, pague menos.

En estas respuestas se condensa el imaginario de los contribuyentes encuestados sobre los impuestos, imaginario que influye de manera radical en la cultura tributaria, en el cumplimiento voluntario y en el fenómeno de la evasión que se analizan a continuación.

4.2 Cultura tributaria y Cumplimiento voluntario

Para el análisis de esta variable se tomó en consideración, aspectos tales como el comportamiento de los contribuyentes (particular y colectivo) al pagar impuestos, tipos de recaudo de impuestos, nivel de impuestos pagados por los colombianos y nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región, obligaciones formales, elaboración de declaraciones, conocimiento de los servicios ofrecidos por la DIAN, e igualmente se hace una comparación con las observaciones de los funcionarios de la DIAN en este aspecto de la cultura tributaria.

Al indagar acerca del comportamiento colectivo e individual de los contribuyentes al momento de pagar impuestos, los encuestados tienen posturas opuestas entre los dos comportamientos. En la Tabla 11 se observa la percepción que tiene el contribuyente con respecto a los colombianos en el momento de pagar impuestos; el 61,62 % piensan que los colombianos son poco conscientes y poco responsables, seguido del 20,10 % que menciona que son muy poco conscientes y muy poco responsables.

Tabla 11. *Comportamiento de los contribuyentes al pagar los impuestos*

¿Cree que los colombianos(as), a la hora de pagar los impuestos son.....?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Muy conscientes y muy responsables	16	4,18 %	16
Bastante conscientes y bastante responsables	49	12,79 %	65
Poco conscientes y poco responsables	236	61,62 %	301
Muy poco conscientes y muy poco responsables	77	20,10 %	378
No sabe	5	1,31 %	383

Para el comportamiento individual, un 59,27% de los contribuyentes se consideran a sí mismos bastantes conscientes y responsables; un 16,71 %, muy conscientes y muy responsables en el momento de

pagar los impuestos; y tan solo el 22,98 % mencionan que son muy poco conscientes y muy poco responsables.

Tabla 12. Comportamiento del contribuyente en particular al pagar impuestos

¿Usted, personalmente, se considera a sí mismo(a)...?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Muy consciente y muy responsable	64	16,71 %	64
Bastante consciente y bastante responsable	227	59,27 %	291
Poco consciente y poco responsable	88	22,98 %	379
Muy poco consciente y muy poco responsable	3	0,78 %	382
No sabe	1	0,26 %	383

Según los funcionarios de la DIAN, en general, en el país no hay cultura de la tributación, así como tampoco, disciplina en el pago de los impuestos. Relatan, como se observa en la Figura 7, que los contribuyentes piensan que el Estado les quita parte de sus utilidades, no perciben ningún beneficio ni retribución en el nivel de vida y es por esto que no se sienten motivados para pagar.

[...] En Colombia no hay una cultura de decir: “yo voy a pagar para que eso retorne en beneficios”; ellos dicen: “yo voy a pagar, obligado y voy a pagar con el pensamiento de que esa plata se la van a robar; entonces incrementan los impuestos. [...] en países como Alemania, el nivel de tributación alcanza más del 50 % pero el nivel de vida de esa gente es excelente y eso va atado al crecimiento poblacional y al Estado. (Entrevista – FD1 – 09/02/2016).

[...] Es por eso que se tiene esa cultura de que a mí me están quitando parte de mis utilidades; es obvio, si yo de mi ingreso estoy sacando para pagar, es un disgusto pues, obviamente, que nos quiten esa plata como impuesto (Entrevista – FD14 – 10/03/2016).

Figura 7. Concepción de cultura tributaria – Administradores Tributarios.

Exactamente lo indicado por los funcionarios, es lo que los contribuyentes reiteran cuando se los indaga sobre la relación entre lo que pagan en impuestos y lo recibido por parte del Estado (Tabla

13); el 63,71 % afirma que recibe menos de lo que paga, pero un 20,37 % dice que es más lo que el Estado le brinda que su contribución con los impuestos.

Tabla 13. Relación entre lo pagado en impuestos y lo recibido del Estado

En su opinión, usted recibe del Estado....	Frecuencia observada F.O.	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
más de lo que paga	78	20,37 %	78
más o menos lo que paga	48	12,53 %	126
menos de lo que paga	244	63,71 %	370
No sabe / No responde	13	3,39 %	383

Otro aspecto que influye en la poca conciencia tributaria es el nivel de impuestos pagados con relación a su calidad de vida. En la Tabla 14 se puede observar los resultados en cuanto a que los contribuyentes, en un 72,5 % piensan que se paga mucho en impuestos nacionales, y el 23,2 % piensan que lo que se paga en impuestos es regular.

Tabla 14. Nivel de impuestos pagados por los colombianos

¿Diría usted que lo que los(as) colombianos(as) pagamos en impuestos nacionales (Renta, Iva, Cree, Consumo), es...?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Mucho	278	72,5 %	278
Regular	89	23,2 %	367
Poco	14	3,6 %	381
No sabe	2	0,7 %	383

Es más, en su mente está que el nivel de impuestos pagados en Colombia, en comparación con los países de Latinoamérica, es más alto (50,4 %); el 38,9 % menciona que se paga igual (ver Tabla 15).

Tabla 15. Nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región

Y en comparación con otros países de Latinoamérica, ¿piensa usted que en Colombia se paga...?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Más	193	50,39 %	193

Igual	149	38,90 %	342
Menos	17	4,44 %	359
No sabe	24	6,27 %	383

Por su parte, los funcionarios de la DIAN de Pasto manifiestan que continuamente realizan acciones de fomento a la cultura tributaria, enmarcadas dentro de las estrategias y programas definidos por el nivel central, como las jornadas de cobro y las capacitaciones; sin embargo, por iniciativa de la seccional se adelanta jornadas de cobro antes de las indicadas por la dirección nacional, con las cuales consiguen acercarse al contribuyente para influir en el cambio del imaginario que tiene sobre los impuestos, imaginario que está fuertemente influenciado por la corrupción generalizada del Estado, que lo desmotiva y lo induce a justificarse a sí mismo en una conducta proclive al no pago de los impuestos. A continuación se presenta algunas apreciaciones de los entrevistados acerca de este tema.

[...] hay jornadas de cobro que se hace durante el año, se las controla y se las programa desde el nivel central, pero hay jornadas que nosotros desarrollamos antes de que lleguen las del nivel central. ¿Por qué? Porque normalmente una jornada del nivel central, se entiende que tiene que ser organizada a nivel nacional, por cada dirección seccional. En cambio acá, como tenemos la base de datos, las realizamos desde el mes de febrero, o sea, que cuando llega la jornada a nivel nacional, nosotros ya hemos depurado y ¿qué permite esto?, esto permite que los intereses que tenga que pagar el contribuyente, no se hayan incrementado tanto, hasta cuando se espera una jornada del orden nacional. (Entrevista – FD2 – 23/02/2016).

[...] Siempre, cuando se inicia el nuevo año calendario tributario, siempre se inicia con capacitaciones tanto a nivel de la Cámara de comercio, como invitando a toda la comunidad. Son capacitaciones abiertas, pues uno mira que la mayoría de los asistentes son los contadores, los auxiliares en contabilidad y de pronto algunos que otros contribuyentes (Entrevista – FD6 – 10/03/2016).

Figura 8. Concepción de fomento de cultura tributaria – Administradores Tributarios.

Los funcionarios sostienen que a las capacitaciones asisten muy pocos contribuyentes; en cambio, asisten muchos contadores; esto se podría explicar debido a que en el momento de la realización de una declaración tributaria, la mayoría de los contribuyentes, el 64,49 % busca un contador o un profesional afín para su elaboración; el 25,59 % responde que la hace de manera personal, como se puede observar en la Tabla 16.

Tabla 16. Elaboración de declaraciones

¿Quién suele hacerle a usted las declaraciones de sus impuestos?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Yo, personalmente	98	25,59 %	98
Un familiar o amigo	19	4,96 %	117
Un contador o un profesional afín	247	64,49 %	364
La DIAN	0	0,00 %	364
Otro	6	1,57 %	370
No sabe	13	3,39 %	383

El cumplimiento voluntario responde a los esfuerzos que realiza la DIAN por recaudar las contribuciones establecidas por el gobierno nacional y cumplir las metas de recaudo estipuladas para cada seccional, esfuerzos establecidos dentro del marco de cumplimiento voluntario. Para el fomento del mismo y el esfuerzo por generar cultura de pago de impuestos en el contribuyente, la DIAN realiza iniciativas que van desde presencias institucionales y educación cívico-tributaria, hasta el desarrollo de los sistemas informáticos electrónicos. En seguida se señala algunas de las iniciativas manifestadas por los entrevistados:

- **Las presencias institucionales.** Consisten en desplazar a funcionarios de la oficina de gestión de asistencia y de otras áreas de la DIAN a lugares donde haya concurrencia de público, tales como centros comerciales. Se ayuda a los contribuyentes con los trámites iniciales, se informa sobre las fechas de vencimiento en renta, o también se da capacitaciones, charlas, seminarios u orientación

para el manejo de la plataforma MUISCA. Mencionan adicionalmente, que de esta forma buscan alejar el temor hacia la DIAN y persuadir al contribuyente que presente su declaración, que legalice su negocio y que concurra con el pago, sí es del caso.

Esto ha hecho que los contribuyentes conozcan sobre los impuestos y la función de la DIAN. A través de las presencias institucionales los funcionarios de la DIAN han logrado que los contribuyentes empiecen a organizarse, a entender que tener formalidad permite legalizar el negocio ante proveedores, ante la Cámara de comercio y ante los bancos, con los cuales podrían obtener facilidad de acceso a créditos.

[...] Ha habido algunas presencias institucionales, a través de la coordinación de la gestión de asistencia con las demás áreas. Esas presencias institucionales, es eso: ir a las instituciones donde hay afluencia masiva de público, ayudarles con los trámites e, igual, porque, si usted conoce los trámites iniciales, por ejemplo, cómo es un RUT, puede acercarse más hacia el impuesto, hacia la declaración (Entrevista – FD12 – 10/03/2016).

[...] como que el contribuyente empieza a organizarse un poco más en su negocio y eso hace que la declaración de impuesto no sea una cosa, así, como, una cosa tan traumática, si no, que ya es un poco más fácil y el contribuyente dice “si yo declaro renta, voy a tener una legalidad de mi negocio ante mis proveedores, ante la Cámara de comercio, ante los bancos, voy a tener accesos a créditos”; va a ser más fácil porque de todas maneras, va a tener un negocio que ya está estandarizado, ya está legalizado, en términos generales. Entonces, eso es como, que nuestro trabajo es como persuadirlo, digamos, a que pague, pague, pague, si no, como más, a explicarle las cosas y a invitarlo, a que pague (Entrevista – FD6 – 10/03/2016).

Figura 9. Concepción de presencias institucionales – Administradores Tributarios.

- **Los sistemas informáticos electrónicos.** El MUISCA ha permitido que el contribuyente no tenga necesidad de acercarse a las oficinas y pueda gestionar desde otro lugar. Según los entrevistados, es una herramienta que permite generar cultura tributaria. En la Figura 10 se puede evidenciar algunas apreciaciones.

[...] el MUISCA es una herramienta válida y que el contribuyente debe [...] utilizar y aprovechar, [...] es una herramienta excelente, es una herramienta que incluso te genera cultura tributaria, ¡no!, y te crea una conciencia fiscal, [...] ahí tiene la página, incentiva a la gente a que entre y explore y que tenga todos los mecanismos para presentar su declaración y pagarla, porque ahí vienen los plazos, vienen los topes, viene la normatividad. Incluso ahora que se crearon estos, entre comillas, impuestos del IMAS y del IMAN, había unos demos donde te enseñaban, a ti, a presentar la declaración y hacerla en borrador (Entrevista – FD2 – 23/02/2016).

[...] El sistema MUISCA es la iniciativa más importante para el recaudo de los impuestos. Este sistema facilitador del sistema tributario permite que los contribuyentes verifiquen su información tributaria, conozcan sus obligaciones en mora, o sepan si están al día; pueden incluso bajar sus recibos de pago y efectuar el pago (Entrevista – FD2 – 23/02/2016).

[...] la DIAN les ha dado facilidades, al contribuyente también; ya no solamente tiene que venir aquí a la DIAN, por ejemplo, ahorita ha disminuido mucho la presencia de personas jurídicas porque ellos ya con la firma digital que la DIAN les asigna, pueden perfectamente hacer sus trámites desde su casa (Entrevista – FD5 – 10/03/2016).

Figura 10. Concepción del MUISCA – Administradores Tributarios.

- **La atención personalizada y orientación al contribuyente.** Hace referencia a la atención que se realiza en las oficinas de cada seccional. Los contribuyentes son atendidos por funcionarios que ofrecen orientación en diversas temáticas. Para el cumplimiento de las obligaciones formales que se debe realizar mediante los sistemas electrónicos, se encuentra el quiosco de autogestión. Esta estrategia ha permitido que el contribuyente haga sus gestiones dentro del Centro de atención de la DIAN, con el apoyo de un funcionario (Figura 11).

[...] Aquí tenemos unos puntos de orientación, que se llaman quiosco. Usted puede venir si tiene alguna dificultad, se lo asesora en la parte operativa. Entonces, ésas son como facilidades que se le están dando para el cumplimiento voluntario (Entrevista – FD6 – 10/03/2016).

Figura 11. Concepción del Quiosco autogestión – Administradores Tributarios.

El esfuerzo de la DIAN se ve recompensado cuando los contribuyentes manifiestan que conocen los servicios que ofrece

la Administración; sin embargo, el cumplimiento voluntario se ve afectado debido al no uso de ellos.

En la Tabla 17 se puede observar que el 65,27 % de los encuestados dicen conocer los servicios de la DIAN, pero no los han usado; y solo el 22,72 % manifiesta que los conoce y ha hecho uso de ellos. También se puede observar que el 57,7 % creen que los servicios electrónicos son buenos.

Tabla 17. *Conocimiento y uso de los servicios ofrecidos por la DIAN*

¿Conoce usted y ha usado en alguna ocasión los servicios de la DIAN?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
No los conozco	42	10,97 %	42
Si los conozco, pero no los he usado	250	65,27 %	292
Si los conozco, y sí los he usado	87	22,72 %	379
No sabe	4	1,04 %	383

Tabla 18. *Valoración de los servicios electrónicos*

¿Podría decirme qué valoración le merecen los siguientes servicios que ofrece la DIAN?	Muy bueno		Bueno		Malo		Muy malo		No conoce		No sabe	
	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %
Servicios electrónicos	22	5,74 %	221	57,70 %	71	18,54 %	3	0,78 %	29	7,57 %	37	9,66 %

Ratificando la afirmación del poco uso de los servicios electrónicos, los funcionarios de la DIAN mencionan que éstos no son aprovechados como se debiera, porque “no todas las regiones gozan de un buen sistema de telecomunicación e incluso no tienen buenos sistemas informáticos y se debe hacer un seguimiento más profundo al MUISCA” (Entrevista – FD2 – 23/02/2016).

Así mismo, los contribuyentes, según los entrevistados, al desconocer el manejo de la tecnología “hace que desechen el

proceso de declarar; dicen que eso les parece un proceso muy complicado, o al no tener la información suficiente, dejan pasar, porque consideran que después no pasa nada” (Entrevista – FD6 – 10/03/2016).

La Tabla 19 permite observar que, además de lo anterior, los contribuyentes en un 52,22 % tienen una opinión negativa de la atención en la oficina y el 53,45 % no sabe de la existencia del quiosco de autogestión.

Tabla 19. *Valoración de los servicios en oficina*

¿Qué valoración le merecen los siguientes servicios que ofrece la DIAN?	Muy bueno		Bueno		Malo		Muy malo		No conoce		No sabe	
	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %
Atención personalizada en oficina	19	4,96%	112	29,24%	200	52,22%	7	1,83%	16	4,18%	29	7,57%
Quisco de autogestión	9	2,35%	36	9,40%	21	5,48%	8	2,09%	66	17,23%	243	63,45%

Ahondando en por qué los contribuyentes tienen una visión negativa de la atención en oficinas, se encontró que la opinión de la población acerca de los funcionarios de la DIAN en aspectos como: imparcialidad, es de un 76 %, preparación técnica 73,4 %, tiempo de respuesta a consultas 60,1 %, preocupación por los problemas de los contribuyentes 55,9 % que significa que es regular, con un puntaje de tres. Y con referencia a aspectos como el trato correcto, el 44,6 % lo califican con dos, es decir malo.

Tabla 20. Valoración de los funcionarios de la DIAN

¿Qué opinión le merecen los funcionarios de la DIAN respecto a los siguientes conceptos?	1		2		3		4		5		No sabe	
	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%
Imparcialidad	18	4,7%	22	5,7%	291	76,0%	1	0,3%	5	1,3%	46	12,0%
Preparación técnica	6	1,6%	26	6,8%	281	73,4%	1	0,3%	32	8,4%	37	9,7%
Trato correcto	10	2,6%	171	44,6%	144	37,6%	1	0,3%	31	8,1%	26	6,8%
Tiempo de respuesta a los asuntos consultados	12	3,1%	37	9,7%	230	60,1%	1	0,3%	68	17,8%	35	9,1%
Preocupación por los problemas de los contribuyentes	80	20,9%	35	9,1%	214	55,9%	1	0,3%	11	2,9%	42	11,0%

En las valoraciones anteriores se explica, entonces, el rechazo de los contribuyentes de acercarse a la entidad recaudadora, pero para los funcionarios la explicación es que los contribuyentes “tienen temor de acercarse a la DIAN porque ellos creen que acercarse a la DIAN es pagar impuestos” (Entrevista – FD5 – 10/03/2016).

Y, en efecto, hay un temor generalizado hacia la DIAN, tal como se observa en la Tabla 21, cuando el 42,3 % menciona que están muy de acuerdo en que la presencia de la DIAN les produce temor y un 30,8 % menciona que están poco de acuerdo.

Tabla 21. Temor hacia la DIAN

¿Hasta qué punto estaría usted de acuerdo con las siguientes frases?	Muy de acuerdo		Bastante de Acuerdo		Poco de acuerdo		Nada de acuerdo		No sabe	
	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%
La presencia de la DIAN me produce temor	162	42,3%	37	9,7%	118	30,8%	61	15,9%	5	1,3%

Otro factor que trunca el cumplimiento voluntario y que afecta de manera sustancial los esfuerzos de la DIAN, es que los contribuyentes conocen poco de las obligaciones formales en las que incurren.

Y en palabras de los funcionarios, señaladas en la Figura 12, esto se debe a que el contribuyente no es quien se encarga directamente de conocer su situación impositiva, sino que deja ésta en manos de terceros.

[...] sabe ¿cuál es el problema que yo siempre le miro? es que aquí vienen son los contadores, los asesores; no viene el contribuyente directo. Entonces, normalmente uno sí le dice al contribuyente: “usted tiene que mirar su situación económica, su situación tributaria financiera, pero con su contador, usted conozca lo que él hace”. Entonces debe haber un conocimiento integral, mejor dicho, Contador - Contribuyente. [...] Entonces, quien tiene el conocimiento es el profesional y el que directamente debería tenerlo es el contribuyente, quien es el dueño de su negocio, de su plata, de los impuestos que paga. (Entrevista – FD5 – 10/03/2016).

Figura 12. Concepción del conocimiento de las obligaciones – Administradores Tributarios.

Como se puede observar en la Tabla 22, en efecto los contribuyentes desconocen muchas de sus obligaciones formales. Los resultados de la indagación con respecto a este tema señalan que estos conocen poco acerca de: Presentación de declaraciones 54,31 %; Topes para

declaración 56,40 %; Inscripción al RUT 64,46 %; Obligación de solicitar firma digital 54,83 %. Y, no conocen nada acerca de la actualización de RUT. En cuanto a las personas obligadas a facturar, el 38,38 % dicen que conocen poco y el 39,95 % mencionan que no conocen nada.

Tabla 22. Obligaciones formales

¿Cuánto conoce usted en materia de impuestos nacionales, de los aspectos mencionados a continuación?	Mucho		Bastante		Poco		Nada	
	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%	F.O.	FO%
Fechas de vencimientos y presentación de declaraciones	49	12,79 %	101	26,37 %	208	54,31 %	25	6,53 %
Topes para declaración de renta	35	9,14 %	101	26,37 %	216	56,40 %	31	8,09 %
Personas obligadas a facturar	34	8,88 %	49	12,79 %	147	38,38 %	153	39,95 %
Inscripción al RUT	36	9,40 %	68	17,75 %	247	64,49 %	32	8,36 %
Actualización de RUT	34	8,88 %	63	16,45 %	87	22,72 %	199	51,96 %
Obligación de solicitar firma digital	25	6,53 %	88	22,98 %	210	54,83 %	60	15,67 %

En síntesis, de esta categoría se destaca los siguientes aspectos: la gran mayoría de los encuestados consideran que los colombianos son nada o muy poco conscientes, y nada o muy poco responsables al pagar sus impuestos, y en esta actitud está inmerso el imaginario

que el contribuyente tiene sobre los mismos, con las consecuencia que sobre el recaudo y la evasión se puede derivar, teniendo en cuenta, además, que aproximadamente la mitad de los encuestados consideran muy oneroso el Sistema de tributación del país. Sin embargo, es de resaltar que, a la hora de responder sobre su propio grado de conciencia y responsabilidad tributarias, se consideran a sí mismos como muy cumplidores con este deber, a pesar de la percepción negativa que tienen frente a los impuestos. Asumiendo que esto sea así, en ellos se encuentra un núcleo importante de contribuyentes, proclives al cumplimiento voluntario de sus obligaciones impositivas.

La percepción mayoritaria es que el nivel de impuestos en Colombia, es el mayor de América latina, visión alejada de la realidad. Por otra parte, se encuentra que la mayoría de los encuestados conocen poco o muy poco sobre las obligaciones formales (fechas de vencimiento de declaraciones, topes para declaración de renta, requisito de inscribirse al RUT, obligación de solicitar firma digital). Al momento de declarar recurren a un contador o a un profesional afin. Manifiestan, mayoritariamente, conocer los servicios electrónicos y el pago en línea que la DIAN ofrece, pero son muy pocos los que los utilizan.

Así entonces, como puede inferirse de los resultados presentados, y en el concepto de los funcionarios de la DIAN, a pesar de los esfuerzos realizados por la administración, se está lejos de alcanzar una cultura tributaria que fomente el cumplimiento tributario de las obligaciones impositivas; no hay conciencia en el contribuyente de que pagar impuestos es un deber fundamental de los ciudadanos; además, no hay una educación tributaria básica para que pueda por sí mismo hacer sus declaraciones y demás trámites, sin recurrir a profesionales o expertos. Pero, además, los servicios que presta la DIAN con el objetivo de facilitarle al contribuyente los trámites, no son lo suficientemente conocidos, o no son aprovechados, y éste tiene temor de acercarse a la DIAN porque la considera como sinónimo de 'pagar impuestos'. La AT debe profundizar en sus estrategias de cumplimiento voluntario, de manera que le permitan llegar a mayor cantidad de contribuyentes para alcanzar los propósitos planteados en sus objetivos estratégicos.

4.3 Evasión

Para conocer las opiniones de los contribuyentes encuestados, se indagó acerca de los aspectos referidos al nivel de evasión de impuestos en Colombia, las razones por las que el colombiano oculta ingresos, bienes o gastos, los efectos de la evasión y, finalmente, cómo se puede hacer control de la misma.

Siguiendo las dinámicas anteriores, se contrastó las opiniones con el concepto que acerca del tema tienen los funcionarios de la DIAN. Uno de los aspectos que desmotiva el pago de las obligaciones tributarias es el nivel de evasión que existe en el país. Ésta es una realidad nacional y es percibida por los contribuyentes encuestados, quienes, en un 63,19 % opinan, según lo señalado en la Tabla 23, que en Colombia existe un alto nivel de evasión, seguido por el 17,23 % que mencionan que hay un nivel medio y bajo de evasión.

Tabla 23. Nivel de impuestos pagados por los colombianos en comparación con los países de la región

¿Cree usted que en Colombia existe un nivel de evasión...?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Alto	242	63,19 %	242
Medio	66	17,23 %	308
Bajo	66	17,23 %	374
Muy bajo	3	0,78 %	377
No sabe	6	1,57 %	383

Y entre las razones que aduce el 35,51 % de los contribuyentes, evidenciadas en la Tabla 24, es que creen que los colombianos ocultan parte o todos sus ingresos, bienes o gastos al Estado, porque el valor de los impuestos a pagar es excesivo; el 21,15 % dice que los salarios son bajos; en tercer lugar, un 13,05 % manifiestan que sale barato evadir, y el 11,49 % encuentra la falta de honradez y conciencia ciudadana, como una razón para evadir.

Cómo razón secundaria para ocultar los ingresos, bienes o gastos al Estado, mencionan las siguientes: el 38,12 % expresa que los salarios

son bajos; el 25,33 % afirma que los impuestos son excesivos, y un 12 % señala la falta de control.

Tabla 24. Razones por las que el colombiano oculta sus ingresos, bienes o gastos

¿Qué razón principal cree usted que mueve a las personas a ocultar parte o todos sus ingresos y/o bienes y/o gastos al Estado?	Principal		Secundaria	
	FO	FO %	FO	FO %
El papeleo para hacer las actividades legalmente es muy complicado	16	4,18 %	15	3,92 %
La falta de control	39	10,18 %	46	12,01 %
Los impuestos que hay que pagar al Estado son excesivos	136	35,51 %	97	25,33 %
Los salarios son muy bajos como para pagar impuestos	81	21,15 %	146	38,12 %
Evadiendo, solo se perjudica al Estado	11	2,87 %	20	5,22 %
Las sanciones que pueden ser impuestas son de muy poca importancia: "sale barato evadir"	50	13,05 %	14	3,66 %
La falta de honradez y conciencia ciudadana	44	11,49 %	35	9,14 %
No sabe	6	1,57 %	10	2,61 %

Los funcionarios de la DIAN, por su parte, concuerdan que hay situaciones que afectan el recaudo tributario en la ciudad, tales

como: el exceso de impuestos por pagar, las reformas tributarias anuales que complejizan el sistema tributario y lo vuelve impopular, demasiados requisitos por cumplir, su poca comprensión por parte del contribuyente y el desconocimiento de los fines de los impuestos e inclusive de la normatividad. Sus percepciones pueden ser observadas en la Figura 13.

[...] todos los años se saca una nueva reforma tributaria con cambios; a veces son cambios pequeños, pero a veces son sustanciales (Entrevista – FD8 – 14/03/2016).

[...] Los recursos los necesitamos; el Estado como tal, necesita de los recursos y la medida de la obtención de los recursos a través de la imposición o de los impuestos siempre va a ser impopular y compleja (Entrevista – FD3 – 02/03/2016).

[...] Tenemos que cumplir con demasiados requisitos, con demasiadas cosas, entonces se debe cometer muchos pormenores legislativos, decretos, circulares, conceptos de la DIAN para poderse ajustar y eso hace que todo se complique mucho (Entrevista – FD13 – 17/03/2016).

Figura 13. Concepción de la afectación en el pago de impuestos – Administradores Tributarios.

En opinión de los encuestados, la evasión tiene consecuencias, y en la Tabla 25 se puede notar que el 48 % de los contribuyentes encuestados piensan que son varios los efectos que tiene la evasión, tales como: el aumento de los niveles de corrupción, la disminución de los recursos para inversión y gasto social, desmotivación para quienes pagan correctamente sus impuestos, obligar al Estado a crear más impuestos o elevar las tasas, aumentar la presión sobre quienes cumplen y pagan correctamente, lo cual genera injusticias.

El 16,19 % de los contribuyentes mencionan, como única razón, que la evasión desmotiva a quienes pagan correctamente y un 12,01 % aducen que la evasión disminuye los recursos para inversión y gasto social.

Tabla 25. Efectos de la evasión

¿Cuál de los siguientes efectos cree usted que genera principalmente la evasión?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
En general, no tiene unos efectos realmente importantes	3	0,78 %	3
Aumenta los niveles de corrupción	33	8,62 %	36
Disminuye los recursos para inversión y gasto social	46	12,01 %	82
Desmotiva a quienes pagan correctamente sus impuestos	62	16,19 %	144
Obliga al Estado a crear más impuestos	18	4,70 %	162
Obliga a aumentar la presión del Estado sobre quienes cumplen y pagan correctamente sus impuestos	7	1,83 %	169
Crea injusticias, pues unos(as) tienen que pagar lo que dejan de pagar otros(as)	9	2,35 %	178
Hace que el Estado establezca más impuestos o aumente las tarifas de los existentes	21	5,48 %	199
Todas las anteriores	184	48,04 %	383

La población encuestada cree, en su mayoría, 57,18 %, que el Estado hace pocos esfuerzos para luchar contra la evasión, contrario al 25,85 % que considera que el Estado sí hace bastantes esfuerzos.

Tabla 26. Control hacia la evasión

¿Cree usted que, en la actualidad, el Estado hace esfuerzos para luchar contra la evasión?	Frecuencia observada F.O	Frecuencia observada %	Frecuencia acumulada
Muchos	33	8,62 %	33
Bastantes	99	25,85 %	132
Pocos	219	57,18 %	351
Muy pocos	24	6,27 %	375
No sabe	8	2,09 %	383

Los funcionarios de la DIAN, por su parte, coinciden con la opinión de los contribuyentes en cuanto a que hay situaciones que salen de su control, debido a la cantidad de reformas tributarias, pero que no se trata de aspectos relacionados con el control fiscal sino más bien con el sistema político colombiano, que hace que los contribuyentes no perciban la eficiencia de los impuestos que se recauda.

[...] Las reformas tributarias [...] obviamente que esa situación incomoda a los particulares, ya que le digo que tiene que ir muy de la mano con la eficiencia de los dineros que se recauda, en el gasto, que es la situación que a nosotros (DIAN), en un momento dado, se nos sale de control y el destino y el propósito que se le dé hoy en día. [...] Son situaciones inclusive por fuera del aspecto económico; más bien, desde el aspecto político que dificultan los recaudos pertinentes (Entrevista – FD3 – 02/03/2016).

Figura 14. Concepción del control de las obligaciones – Administradores Tributarios.

No obstante, las acciones de control de la entidad están enmarcadas dentro de un sistema de acciones de fiscalización definidas por la administración central, como: de control extensivo, control intensivo y solicitudes técnicas.

Uno de los entrevistados relata cuidadosamente este sistema (Figura 15):

Nosotros tenemos, desde el nivel central, tres sistemas o programas importantes que debemos desarrollar dentro de los años gravables. Para eso utilizamos el sistema de acciones de fiscalización de control extensivo, de control intensivo y unas acciones de fiscalización que llamamos de solicitudes técnicas. O sea, ¿qué es el control extensivo? es la naturaleza de los programas que se desarrolla, refiriéndose básicamente al grueso de la población; o sea, vamos directamente hacia los comerciantes de diferentes actividades económicas, y sobre la marcha nosotros vamos ubicando y seleccionando o haciendo selectividad de algunos contribuyentes que debemos manejar en el contorno económico, para poder recaudar mejor en renta, en venta, en retenciones en la fuente; por ejemplo, hay acciones de control intensivo: que son ya las que desarrollamos dentro de los programas que envían desde el nivel central y que se definen por contribuyente, por inexactitud, dependiendo de las actividades económicas que se maneja, y en tercer lugar está el control de solicitudes técnicas: que pueden ser de otras divisiones del nivel seccional, que envían información documental refiriéndose a un contribuyente específicamente para que sea estudiado y sea investigado; ese control de solicitudes técnicas puede hacerse a través de terceras personas o de personas externas de la división seccional; pueden ser empleados públicos o pueden ser personas naturales o jurídicas privadas que efectivamente quieren que se haga algún tipo de investigación a determinado contribuyente de forma intencional. Esos tres controles son los que básicamente nos dan la viabilidad para que nosotros podamos cumplir metas. (Entrevista – FD10 – 15/03/2016).

Figura 15. Explicación de los Sistemas de Fiscalización – Administradores Tributarios.

El ejercer por parte de la DIAN alguna de las acciones de fiscalización hace que el ciudadano sienta que el pago de su obligación es coercitivo; en este momento no tiene más remedio que pagar, para que no le resulte más oneroso, puesto que el incumplimiento o cumplimiento en las fechas no estipuladas genera sanciones que deben ser asumidas por el contribuyente, que inclusive pueden llevarle a la quiebra.

La primera obligación de control debe ser ejercida por el ciudadano, y así quedó estipulado en la norma:

[...] Si deja (el contribuyente) de cumplir con la obligación, tiene que entrar a cumplirla, obviamente [...] con sus respectivas sanciones e intereses de mora a que esté obligado. [...] La norma ha establecido que es el mismo contribuyente el que debe darse cuenta si cumple con la obligación de presentar la declaración o no y si es así, es él solito el que tiene que presentarla. [...] ellos (los contribuyentes) desconocen de esa obligación y por lo tanto, muchas veces han dejado de presentarla por simple desconocimiento, frente a los trámites que se debe realizar para efectos de cumplir con la obligación formal. [...] Si el contribuyente presenta sus declaraciones a tiempo, no tiene que pagar ninguna sanción; en la medida en que incumpla, esos incumplimientos se van sancionando, y en la medida en que genere mayores situaciones de desgaste administrativo las sanciones se van incrementando. (Entrevista - FD3 - 02/03/2016).

[...] obviamente, si hay sanciones, que, si yo soy muy descuidado en mi situación tributaria y financiera, pues obviamente eso me va a llevar a la quiebra, si yo no me pongo al día (Entrevista - FD14 - 10/03/2016).

Figura 16. Concepción de las sanciones – Administradores Tributarios.

A pesar de que se considera que el Estado no ejerce un control profundo, los ciudadanos en un 63 % opinan que la gente no esconde más, por miedo a una revisión de parte de la DIAN, reconociendo en ese sentido la importancia de la función fiscalizadora de la entidad.

Tabla 27. Motivación para esconder bienes a la DIAN

¿Con relación a las siguientes frases está...?	De acuerdo		En desacuerdo		No sabe	
	Frecuencia observada F.O	FO %	Frecuencia observada F.O	FO %	Frecuencia observada F.O	FO %
Si la gente no esconde más a la DIAN, es por miedo a una revisión.	241	63 %	110	29 %	32	8 %

Uno de los entrevistados manifiesta que “si no existiera la entidad, difícilmente el contribuyente estaría dispuesto a pagar impuestos” (Entrevista - FD2 - 23/02/2016) y en ese sentido, al consultar a los contribuyentes, un 46 % manifiestan estar poco de acuerdo con la frase que menciona que, sin la existencia de la DIAN, todos pagaríamos impuestos, y un 43,3 % no están de acuerdo. Adicionalmente, un 64,8 % reconocen que la función que desempeña la DIAN es necesaria para la sociedad.

Tabla 28. Importancia de la DIAN

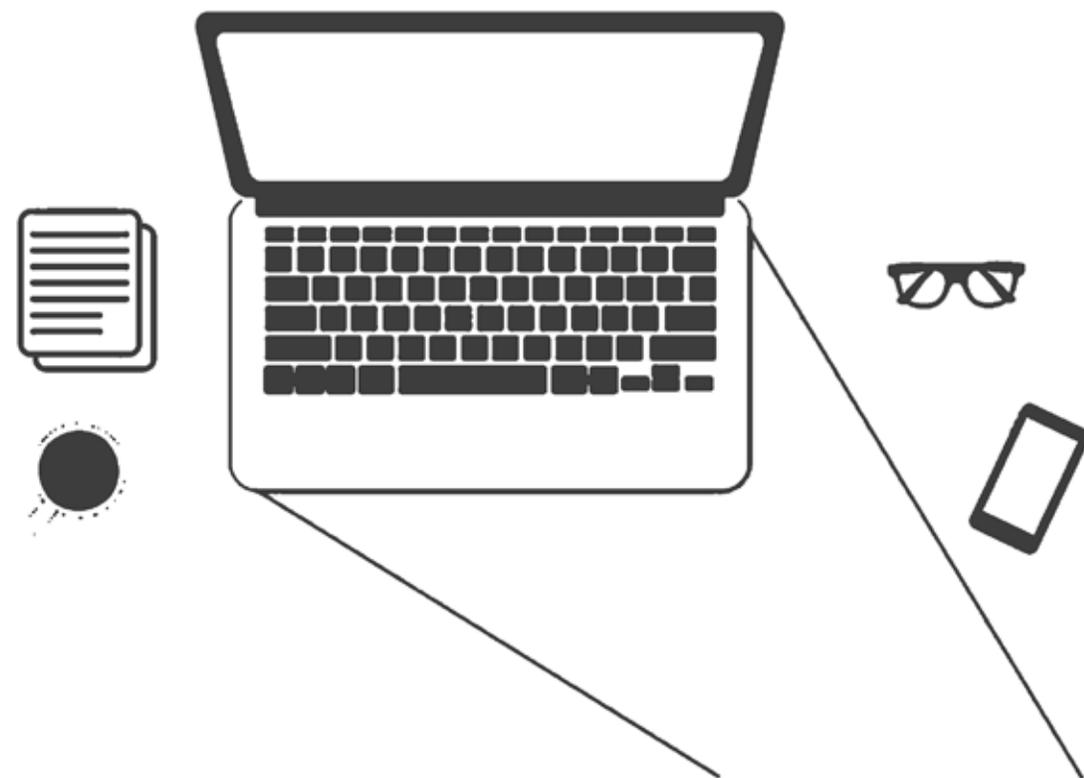
¿Hasta qué punto está usted de acuerdo con las siguientes frases?	Muy de acuerdo		Bastante de Acuerdo		Poco de acuerdo		Nada de acuerdo		No sabe	
	F.O	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %	F.O.	FO %
Sin la existencia de la DIAN todos pagaríamos impuestos	11	2,9 %	17	4,4 %	176	46,0 %	166	43,3 %	13	3,4 %
La DIAN desempeña una función necesaria para la sociedad	51	13,3 %	248	64,8 %	52	13,6 %	24	6,3 %	8	2,1 %

En resumen, los aspectos más destacados de las respuestas de los actores analizados con relación a la evasión son sintetizados en: la mayoría de los encuestados piensan que en Colombia existe un alto nivel de evasión, concordando en esta apreciación con los estudios e informes que sobre este fenómeno se tiene en el país; entre las razones principales señalan:

- los impuestos son exagerados,
- los niveles salariales bajos impiden que el ciudadano contribuyente pueda cumplir con su obligación y
- las sanciones son de poca importancia.

Entre las razones secundarias mencionan la falta de control por parte del Estado. Para los funcionarios de la DIAN y en concordancia con las respuestas de los encuestados sobre el fenómeno de la evasión, hay razones de índole intrínseca, tanto individuales como colectivas, derivadas de las percepciones que ellos y sus conciudadanos tienen frente a los impuestos; pero no solo éstas influyen en el comportamiento del contribuyente, carente de conciencia y cultura tributarias, dado que hay razones de índole económica: la realidad regional, con una economía caracterizada por la informalidad y los bajos salarios en la economía formal, no invitan a la contribución; igualmente, señalan el papel del Estado que en últimas es percibido como alejado de su realidad social y complaciente con la conducta evasora al no ejercer el control debido, lo cual estimula el fenómeno.

La percepción mayoritaria de los encuestados se dirige a pensar que, si no esconden más ingresos, es por el temor que les produce la DIAN; reconocen que la evasión tiene consecuencias sociales y económicas, aumenta los niveles de corrupción e induce a otros a hacer lo mismo.



5. Discusión

En el análisis de los resultados se evidencia el entendimiento del pago de los impuestos como una primera obligación de ciudadano, al ser miembro de una colectividad. Éstos, como es de conocimiento general, son imposiciones coactivas y representan la principal fuente de recursos que demanda el Estado para el ejercicio de la función pública y, como lo señalan Ríos y Gómez (2016), Mondragón (2014) y Crowe (1994), su objetivo fundamental es cubrir los gastos de la sociedad y dirigirlos hacia el bien común.

Por otra parte, la Constitución Política (1991, artículo 95, numeral 9) expresa como un deber ciudadano, el contribuir con el pago de los impuestos; ya la Corte Suprema de Justicia desde 1937, citada por Fino y Vasco (2000), reitera que éstos no deben ser percibidos como exacción del patrimonio del contribuyente, sino como una contribución al bienestar de la sociedad. Como consecuencia de lo estipulado, se puede afirmar que los impuestos deben ser percibidos como un compromiso de cada individuo en razón de su pertenencia a un conglomerado social.

En la dirección anterior están encaminadas las opiniones de los sujetos estudiados; para ellos, los impuestos son cargas dirigidas a que el Estado cumpla con su finalidad constitucional; conocen cuál debería ser su destino, aunque hay opiniones encontradas entre los administrados en Colombia al no tener claridad en el uso de esos recursos. En cambio, los administradores reiteran la necesidad de hacerle comprender al contribuyente que, con el pago de los impuestos, el Estado cubre las necesidades básicas de la población, y en ese sentido aclaran que se benefician tanto los que contribuyen como los que no lo hacen, y destacan igualmente la necesidad de la existencia de la norma tributaria que los contemple.

Así entonces, la consideración expresada por los administrados y administradores, de que **pagar impuestos es el primer deber ciudadano**, implica que, si bien éstos obedecen al poder de imperio del Estado, en una sociedad democrática tienen que ser considerados como un deber ciudadano, como un deber ético; el ser sujeto de derechos y de libertades que la misma Constitución establece, comporta unas obligaciones. Vivir en una sociedad organizada requiere de recursos que cubran las tareas básicas que permitan la convivencia entre los miembros de la comunidad, y la fuente principal de ingresos proviene de los impuestos; en consecuencia, siguiendo a McGee (2004), cada uno debe desprenderse de una parte de su riqueza, para que el Estado cumpla con sus fines.

Igualmente, el hecho de considerar el pago de los impuestos como un deber ciudadano, encierra tácitamente la concepción de que éstos han sido impuestos con criterios de justicia y equidad, como reza la Constitución Política de Colombia (1991); sin embargo, no siempre las cargas impositivas se rigen por los preceptos señalados en la Carta Magna. Colombia ocupa el 14º lugar dentro de 134 países, con mayor desigualdad, según el Instituto Nacional de Salud (INS) y el Observatorio Nacional de Salud (ONS) (s.f.), observando con ello que los impuestos, al contrario de lo establecido, no han sido el hilo conductor de la equidad.

Pero, además, como bien lo menciona García (2002), en la idea de **deber** (de tributación) concurren tres factores: -El comportamiento de los ciudadanos con respecto al pago de los impuestos, -la razón por la cual se ve que es necesario establecerlos y cómo hacer que se cumpla con ello, y finalmente -la norma jurídica que lo contemple y haga posible y con eficacia, su aplicación a la realidad social. Así entonces, en la consideración de **deber**, se ve reflejada la conciencia tributaria del contribuyente, que le hace concurrir de manera voluntaria con el pago de los impuestos; encierra igualmente principios indispensables en los que se fundamenta el sistema tributario en general, y los impuestos específicamente, como son los de justicia tributaria, el principio de legalidad y la eficiencia y eficacia de la AT en particular y del Estado en general.

Por otra parte, la consideración de que **con los impuestos se beneficia la comunidad en general**, con independencia de si ha tributado o no, se desprende de la Constitución Política de 1991. Al establecer que el país es un Estado Social de Derecho en el que debe prevalecer el bien común y el interés general, se está indicando con ello que los ingresos obtenidos de diversas fuentes y en particular del recaudo de los impuestos, tienen que dirigirse hacia el cumplimiento de la finalidad del Estado. En esa misma dirección, el Código tributario de América latina señala con absoluta claridad que los impuestos son necesarios para que el Estado pueda cumplir con las tareas que benefician a la comunidad en general y no al contribuyente en particular (Bravo, 1997).

Una característica importantísima de los impuestos que se desprende de los resultados y es referida por los Administradores, es que las cargas impositivas deben estar basadas en **la norma**; es decir, tienen que sujetarse **al principio de legalidad**. En el ordenamiento jurídico colombiano, este principio está contenido en la Constitución Política (art. 150, numerales 10, 11, 12 y art. 338) y hace referencia a que toda carga impositiva tiene que estar regulada por mandato legal y, en consecuencia, debe ser discutida y aprobada en los escenarios de representación popular, para brindarle al ciudadano, seguridad jurídica y que sea la base de una política fiscal coherente con los principios de justicia tributaria y equidad.

La existencia de la norma tributaria es imprescindible para evitar situaciones de inequidad e injusticia, e impedir que en el ejercicio del poder de imperio, el Estado cometa abusos; sin embargo, el entramado de normas y las continuas reformas tributarias hacen más complejo y confuso el Sistema tributario por la cantidad y modalidad de disposiciones que, como lo señala Bravo (citado por Plazas, 2012), muchas de ellas no logran ser incorporadas al Estatuto tributario o son elaboradas de manera que no guardan una relación lógica con las preexistentes, y causan confusión, desconocimiento, desconfianza y desmotivación en el contribuyente.

En este orden de ideas, según los funcionarios, los impuestos son percibidos por los contribuyentes como gravámenes impopulares.

Ya Fino y Vasco (2000), Sarduy, Leyva y De La Paz (2006), Benegas y Dania (2002), McGee (2004) y muchos otros, reiteran que éstos han sido, desde siempre, un flagelo para la humanidad, por ser una medida coercitiva, impuesta unilateralmente por el Estado. El ciudadano la percibe como una imposición odiosa que le arrebatara una parte de su patrimonio y en consecuencia concurre con desagrado, concurre parcialmente o no concurre con el pago de los tributos. Como lo anota Tejerizo (2012), las conductas en las que puede incurrir el ciudadano en su afán de evitar que el Estado se lleve parte de su patrimonio, podrían ser resumidas en a) no pago de impuestos, b) hacerlo a través de la utilización de instrumentos jurídicos no habituales y c) hacerlo discrepando en la interpretación de las normas.

Pero, además, esa impopularidad de los impuestos se acentúa cuando el ciudadano no ve dirigida su contribución hacia el bien común, o cuando desconoce en qué se invierte el dinero que el Estado recauda por impuestos. Prieto (1994) señala que, si el individuo observa que el gobierno está llevando a cabo los objetivos planteados, habrá mayor aceptación del pago de los tributos; de lo contrario, habrá un fuerte rechazo. Concordando con lo aquí expuesto, en los resultados se encuentra que los contribuyentes opinan que en Colombia hay altos niveles de evasión, y los funcionarios de la DIAN creen que solo una pequeña parte de ellos paga los tributos en los términos establecidos por la ley; según ellos, los ciudadanos sienten que con el recaudo no se contribuye con el bien común, pues no conocen el destino del mismo.

Así entonces, es imprescindible que el ciudadano no solo tenga toda la información relativa a los impuestos y que ésta sea brindada con transparencia, sino que pueda analizarla críticamente, hacer una seria reflexión sobre la misma, y que además sea partícipe en la definición y elaboración de las políticas públicas que son implementadas en su localidad, región o país. En tal sentido, Valero y Ramírez (2016) aducen que la participación de la comunidad tanto en la elaboración y aprobación del presupuesto como en la determinación de los tributos a imponer, son prácticas que contribuirán sin duda al fomento de una cultura tributaria, tan ajena en esta época.

En este orden de ideas, en los resultados se resalta como otra dificultad para el pago de los impuestos, el desconocimiento por parte de los ciudadanos sobre la norma tributaria, norma que no puede ser conocida con facilidad por las continuas modificaciones a la misma, que los lleva a cometer errores y a hacerse acreedores a sanciones muchas veces onerosas, y que les hace sentir que no hay seguridad jurídica, aspecto bastante desmotivador de la moral tributaria, y esto dificulta el cumplimiento tributario.

Es necesario precisar que sean cuales fueren las razones que predicen los ciudadanos para no pagar sus impuestos, éstas influyen para que buena parte de la población tenga desconfianza hacia el Estado y, en particular, hacia la AT, generando socialmente una actitud tolerante y complaciente con la defraudación fiscal. Cambiar el imaginario que el ciudadano tiene sobre los impuestos es una tarea bastante compleja y de largo aliento, que exige de la voluntad política del Estado para implementar un sistema impositivo fundado realmente en los principios establecidos en la Carta: una lucha frontal contra la corrupción, que permita direccionar el recaudo impositivo hacia el bien común, el fomento de la cultura de la tributación con acciones sostenidas en el tiempo y de largo plazo por parte de la AT, para lograr la conciencia de la tributación en los ciudadanos, entre otras.

Desde la perspectiva de la DIAN, la cultura tributaria es entendida como el conjunto de valores, creencias y comportamientos de los contribuyentes con relación a los impuestos, derivados de la relación que se da entre la Sociedad y el Estado a través de la contribución que la primera le hace al segundo y la retribución en servicios que éste le presta. Bonilla (2014) resalta además que el deber de tributar genera igualmente derechos al contribuyente. Así entonces, y teniendo en cuenta las opiniones fiscales de los administradores y de los administrados, se puede concluir que en la cultura tributaria se condensa el imaginario que el contribuyente tiene frente a los impuestos, formado por su propia experiencia y la experiencia de sus conciudadanos, en el que el desempeño del Estado representa un papel fundamental frente al cumplimiento de los servicios esenciales que está obligado a prestar.

Analizando los resultados, los contribuyentes consideran que existe poca conciencia colectiva y poca responsabilidad en el pago de los impuestos, a pesar de que individualmente la mayoría cree que es muy consciente y responsable. Los colombianos no se sienten motivados en el momento de tributar, dado que en su imaginario no ven reflejado en inversión social, el pago de sus impuestos, ni en una mejora de su calidad de vida. Igualmente, sienten que las cargas tributarias son excesivas y consideran que son mucho más altas que en el resto de Latinoamérica.

De las apreciaciones analizadas, se desprende que, lograr un horizonte óptimo de cultura tributaria es un propósito que aún la AT no ha alcanzado ni a nivel local ni nacional. Sin embargo, de acuerdo con lo manifestado por los funcionarios de la DIAN, hay algunos avances en el fomento de esa cultura, conseguidos a través de programas y acciones concretas de acercamiento a los contribuyentes por parte de la Entidad, como:

Jornadas de Cobro y Capacitaciones. Relatan que, con las primeras, la AT se acerca al contribuyente, brindándole información sobre su situación fiscal y sobre la normatividad vigente, invitándolo al cumplimiento de sus obligaciones, antes de que le sean aplicadas las sanciones, evitándole que su pago se vuelva muy oneroso o, en algunos casos, impagable. En este acercamiento se deja de lado la acción coercitiva del Estado para abrir espacios de entendimiento con el ciudadano. Estas jornadas están en concordancia con lo señalado por Márquez (2012) en el sentido de que el no pago de los impuestos no se hace de manera espontánea; por lo general, la decisión de no hacerlo tiene como sustento actitudes y concepciones bien arraigadas en el imaginario del contribuyente. Por tanto, corresponde a la AT, cambiar esa percepción, hacer acciones preventivas antes que coercitivas, y, como se aprecia en los resultados, atender la solicitud del contribuyente en cuanto a un acercamiento más frecuente por parte de los funcionarios de la DIAN y orientarlo sobre su situación tributaria. Construir una relación amigable entre la DIAN y el ciudadano, contribuirá a todas luces, a desarraigar las ideas negativas sobre los impuestos.

Las capacitaciones, otra de las acciones para el fomento de la cultura tributaria, son dirigidas a los contribuyentes en general,

personas naturales o jurídicas, realizadas al inicio del año tributario, en las cuales se brinda información y se aclara dudas sobre la normatividad, los procedimientos, los plazos, etc. Estas capacitaciones están en la línea definida por la DIAN (2015) para el fomento de la cultura tributaria; pueden ser consideradas como una estrategia de divulgación de las obligaciones fiscales básicas; sin embargo, los entrevistados mencionan que son pocos los contribuyentes que asisten, pues se cree que es asunto de contadores, gerentes, abogados y, en efecto, en los resultados de las encuestas se observó cómo la mayoría de los contribuyentes dejan en manos de expertos su situación tributaria.

Carrero (2007, citado por Valero y Ramírez, 2016) expresa que la cultura tributaria es el imaginario sobre los impuestos que se forman los ciudadanos de un grupo social, a partir de sus experiencias y de las actuaciones del Estado. Así entonces, brindarle al ciudadano prácticas de acercamiento con la autoridad tributaria es un elemento importante que puede influir en un cambio positivo sobre su percepción de los impuestos. No obstante, estas acciones deben ser continuas, de mayor profundidad y a largo plazo. La cultura en general y la tributaria en particular, son procesos dinámicos de largo aliento que requieren de acciones sostenidas en el tiempo.

En los resultados se reitera la percepción de los contribuyentes frente a los impuestos. Según los indagados, los ciudadanos se sienten expropiados de una parte de sus utilidades; no sienten que el Estado les retribuya; señalan que hay corrupción; sus impuestos van a llenar las arcas de agentes deshonestos. En concordancia con lo expuesto, Mompotes y Soto (2017) señalan que en Colombia la corrupción le ha costado al Estado muchos billones de pesos, situación que hace que el contribuyente descarte de manera automática la posibilidad de contribuir. En estas afirmaciones son evidentes los tres elementos que subraya Méndez (2004), inciden en la cultura tributaria, elementos que se analiza en seguida:

- a) **La carga tributaria:** como se plantea en los resultados, el ciudadano la considera onerosa; son muchos los impuestos

y desconoce por qué y para qué fueron impuestos; además, las continuas reformas tributarias le hacen más confuso el panorama impositivo; por eso, cuando advierten que la imposición es demasiado significativa, algunos individuos tienden a buscar espacios que les permitan un esfuerzo económico menor.

En esa dirección, Bautista (2011) plantea que la carga tributaria y la forma como es distribuida entre los distintos grupos sociales, depende de complejos juegos de poder que se dan en los escenarios de los cuerpos colegiados, en los órganos ejecutivos, en los organismos multilaterales, en el Fondo Monetario Internacional, en la academia, etc., donde se condensa las creencias y visiones ideológicas sobre los fenómenos políticos y económicos. En consecuencia, el destino de los recursos impositivos no es ajeno a los intereses políticos y económicos de quienes ostentan las posiciones de poder; desde la elaboración de las reformas tributarias se va perfilando cómo y en qué se va a invertir los dineros que con ellas se obtenga, sin que el contribuyente participe de su discusión y ni siquiera conozca su destino.

- b) **El compromiso del contribuyente:** de las expresiones dadas por los contribuyentes con relación a los impuestos, se colige que éstos no son conscientes de su deber de tributar; si concurren, lo hacen obligados, no tienen sentido de cooperación con el Estado, no son conscientes que con su pago contribuyen para que éste cumpla con los fines esenciales establecidos en la Carta. Es decir, como lo señalan Valero y Ramírez (2016), carecen de conciencia de la tributación. Pero, además, ‘conciencia’ significa desarrollo del sentido de cooperación y de solidaridad; hace referencia a valores esenciales en los que se cimienta el Estado de Derecho. De allí que, promover la conciencia tributaria es indispensable para alcanzar la cultura tributaria.
- c) **La acción del Estado:** es percibida por el contribuyente, como alejada a sus intereses y desviada por la corrupción. La desconfianza hacia el Estado es un fenómeno que no solo

se presenta en Colombia; ha sido profusa y profundamente analizado. Generar confianza en los ciudadanos requiere, ante todo, contar con un sistema tributario, justo, equitativo, garante de los derechos de los ciudadanos. Al respecto, Bautista (2011) señala que los sistemas tributarios están lejos de materializar los principios en los cuales están fundamentados. Por tanto, una tarea de gran envergadura para la AT está en coadyuvar a construir dicho sistema. Como lo señala Baer (2006, citado por Bonilla, 2014) corresponde a la DIAN adelantar las siguientes dos tareas primordiales en el camino de contribuir en la consolidación de un sistema basado en los principios rectores del mismo: i) la atención al contribuyente brindándole educación tributaria, información, servicios, promoviendo así una cultura de cumplimiento tributario, y ii) la capacidad de detectar y actuar frente a aquellos que no cumplen con las leyes. Si bien estas acciones no son exclusivas de la DIAN, pues competen al Estado en su conjunto, sí deben estar contempladas como ejes esenciales de su accionar estratégico, pues solo con una fuerte cultura tributaria fundamentada en el deber de contribuir para el bien común y la sanción ejemplar para quienes se apropian indebidamente de los impuestos o no concurren con el pago de los mismos, podrá abrir camino a un sistema tributario equitativo y justo.

Continuando con el análisis, en los resultados se resalta que en Colombia no existe cultura tributaria ni disciplina fiscal; se afirma que no hay una educación tributaria que debería comenzar desde el colegio. Bonilla (2014) manifiesta que desde hace algunas décadas, los países iberoamericanos han adoptado como política fundamental de las AT, el fomento de **la cultura tributaria**, dirigida a los más jóvenes, con programas de Educación Fiscal. Como lo señala la OCDE (2015), la educación tributaria no solo es una excelente estrategia para lograr mayores niveles de recaudo sino un medio, como ningún otro, para formar en los ciudadanos la conciencia del deber de pagar impuestos. Sin embargo, al menos

a nivel local, no se ha logrado alcanzar niveles de articulación entre el sistema educativo y la AT para desarrollar programas educativos que desde edades tempranas fomenten la conciencia sobre la importancia que tienen los impuestos para el funcionamiento del Estado, quien debe dirigir su acción hacia el logro de una sociedad en paz, con equidad y justicia.

Hablar de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias es una expresión que suena paradójica; las cargas tributarias son impuestos por el poder de imperio que le asiste al Estado, y el contribuyente debe aceptarlas esté o no de acuerdo con ellas. Sin embargo, las AT las entienden en el sentido expuesto por García (2002), como la intención de los administradores de lograr que los contribuyentes cumplan con los tributos que les han sido impuestos para que el Estado pueda alcanzar los fines propuestos, sin que para ello medie la acción coercitiva de éste. En este orden de ideas suele definirse al **cumplimiento voluntario**, “como la declaración correcta de la obligación tributaria en el momento apropiado y de acuerdo a las regulaciones tributarias” (Roth, 1990, citado por Ibérico, 2001, p. 2). Es bajo esta perspectiva, que se discute los resultados obtenidos en esta temática.

Los funcionarios de la DIAN muestran la gran cantidad de estrategias que implementa la AT con miras a lograr mayores niveles de recaudo, enmarcadas dentro del modelo de *Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias*. Las estrategias, por lo general, son diseñadas a nivel nacional, correspondiéndole a la AT local, seguir los lineamientos, planes y programas establecidos; su autonomía es limitada, pero alcanzan las metas de recaudo fijadas. Las estrategias tienen que ver fundamentalmente con los programas del orden nacional, la plataforma MUISCA, la información exógena, las presencias institucionales, la oficina de asistencia al cliente y el quiosco de autogestión.

Como se puede observar, las estrategias anotadas están enmarcadas dentro del modelo de cumplimiento voluntario; son acciones y/o programas que tienen como objetivo central, brindar información al contribuyente sobre los aspectos más relevantes de la

normatividad, su situación fiscal, los riesgos de incumplimiento, e, igualmente, con ellas se busca fomentar la cultura de la tributación, proporcionando las herramientas informáticas que le facilitan el cumplimiento de su obligación tributaria. El acercamiento de la Administración al contribuyente a través de las capacitaciones y de las presencias institucionales puede incidir en un cambio favorable del imaginario del contribuyente, al observar a una administración más amigable, colaboradora, que llega con el afán de instruir y no de sancionar. A la par, la plataforma y demás recursos de las TIC tienen como propósito, lograr mayor grado de la eficiencia de la Administración, pero desafortunadamente las continuas reformas tributarias limitan sus efectos.

Si bien no se discute la bondad de las estrategias y mecanismos implementados para lograr el cumplimiento tributario voluntario, éstas no han dado hasta ahora el impacto esperado. En opinión de los contribuyentes, los servicios ofrecidos por la DIAN son conocidos por la mayoría, e inclusive los servicios electrónicos son valorados mayoritariamente como buenos, pero, paradójicamente los ciudadanos no han hecho uso de ellos. Por otro lado, los servicios en oficina son valorados negativamente y los ciudadanos desconocen casi por completo el servicio del quiosco de autogestión. Los contribuyentes sienten temor de acercarse a la DIAN; consideran que los funcionarios no los tratan correctamente, y la preparación de éstos en cuanto a aspectos técnicos, imparcialidad y respuesta a las solicitudes es calificada de regular.

De lo expresado se infiere que la AT tiene que asumir retos muy complejos para lograr que al 2020 se haga realidad su misión. Como lo señalan Macías, Agudelo y López (2007), no se puede pasar por alto la inestabilidad jurídica que se presenta en el país, que ha impedido que la DIAN normalice sus sistemas de administración y recaudo y logre que sean usados directamente por los contribuyentes; señalan que el Modelo de Cumplimiento Voluntario ha sido una experiencia exitosa en otros países y es el mejor camino en términos de obtener mayores recaudos, pero, las múltiples cargas y tarifas presentes en

la legislación tributaria dificultan la toma de medidas para una gestión eficiente del mismo.

Con respecto al tema de la evasión, los sujetos estudiados se refieren a éste como un fenómeno ampliamente extendido, estudiado y analizado no solo en Colombia, sino en diferentes países del mundo. La conducta evasora es sancionable en todos los ordenamientos jurídicos donde ocurre, puesto que de una parte son comportamientos contrarios al deber del ciudadano contribuyente y por otra, desdibujan aún más los principios de equidad y justicia tributaria. El comportamiento evasor tiene efectos no solo económicos sino sociales que, aunado a una escasa cultura tributaria, afecta el desenvolvimiento adecuado de las relaciones entre la sociedad y el Estado, indispensable a la hora de formar la conciencia tributaria que conlleve el cumplimiento voluntario de las obligaciones impositivas.

En opinión de los encuestados, la evasión tributaria en el país es alarmante, y de ello dan cuenta las estadísticas a nivel nacional. Para el año 2014 la evasión calculada sobrepasaba los 70 billones de pesos; el recaudo por el impuesto de renta es pagado solamente por 3.500 empresas, cuando se encuentran registradas 800.000. Morales (2015) sostiene que a pesar de las políticas de fiscalización y control que procura la AT, éstas no son percibidas por los ciudadanos, dado que para ellos el Estado no hace esfuerzos suficientes para su control.

Sin embargo, para Piza (2011) la función fiscalizadora cumple un papel esencial, puesto que se trata de la revisión de la aplicación de las normas tributarias, hecha por quienes tienen la potestad conferida por el legislador, con las herramientas puestas a su disposición, observando eso sí en todo momento, el debido proceso y las garantías de los contribuyentes.

La acción fiscalizadora de la DIAN recae ante todo en el componente tecnológico, altamente sistematizado por la inmensa cantidad de información que soporta, información que constituye la materia prima para el desarrollo de esta función. Así entonces, el MUISCA, la plataforma informática especializada de la DIAN, es el principal instrumento de fiscalización, antes que el recurso

humano. Paradójicamente, el personal dedicado al cumplimiento de esta función es escaso, denotando así que no se le asigna la debida importancia (Piza, 2011).

Ante la imposibilidad de hacer control al inmenso universo de sujetos, la AT ha establecido criterios para su selección, conocidos como: De acción extensiva, de acción intensiva y las solicitudes técnicas. Las primeras son de carácter preventivo, dirigidas a amplios sectores de contribuyentes; las segundas tienen como objetivo, verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera que estén ajustadas a la normatividad, dirigidas a contribuyentes en particular; las terceras verifican la información, con el objeto de resolver las peticiones de carácter técnico que han hecho determinados contribuyentes.

Los resultados mostraron que las acciones que realizan los funcionarios de fiscalización de la DIAN de Pasto, según los entrevistados, están dirigidas a combatir en la región un fenómeno que tiene grandes implicaciones, en términos de los ingresos que debe recaudar el Estado para el cumplimiento de sus fines; están inscritas dentro de los programas del orden nacional y hacen referencia a Acciones de Carácter extensivo y de Carácter intensivo y de solicitudes técnicas. Ya Piza (2011) señala que estas acciones están justificadas; la AT no puede llegar a todo el universo de contribuyentes que evaden o eluden los impuestos, y tiene que fijar unos criterios de selección de los mismos. Apoyados en el soporte tecnológico que le ofrece la plataforma informática, los escasos funcionarios dedicados a esta tarea, no exenta de riesgos, cumplen con las metas fijadas por la Administración Nacional. Una debilidad del sistema de fiscalización es la carencia del personal en esta unidad administrativa; Piza menciona que asumir un compromiso con el control del recaudo requiere contar con el personal especializado suficiente, apreciación y preocupación que expresaron los entrevistados; en sus palabras, la ampliación de la planta de personal de la AT quedó congelada por los problemas económicos del gobierno.

La función de fiscalización es de primordial importancia, no solo para que el Estado pueda impulsar el desarrollo económico y social

del país, sino para el fomento de la conciencia y cultura tributarias en los ciudadanos. Camargo (2005) planteaba que la evasión es un fenómeno social presente en todas las actividades económicas tanto formales como informales, y por tanto la AT, además de los medios tecnológicos, requiere contar con el recurso humano suficiente para que pueda incidir decididamente en la disminución efectiva de la evasión, disminuyendo así los efectos sociales negativos que trae aparejados.

Con relación a la evasión, del contexto de esta investigación se desprende la opinión de los indagados: desde su percepción, el fenómeno tiene que ver no solo con las condiciones intrínsecas individuales de los contribuyentes, sino que en él influyen las condiciones socioeconómicas del país y en particular de la región, donde la informalidad es bastante acentuada. El CIAT (2015) señala que la evasión se alimenta, entre otros, de diversos factores del clima político y económico de cada país, clima que, además, es cruzado por las tendencias políticas y económicas del orbe. Así entonces, el fenómeno evasivo es de una complejidad tal que requiere de cambios estructurales no solo en el sistema tributario, sino en las políticas económicas y sociales del país, mejorando los niveles de equidad y de justicia social, pero en particular se requiere que la AT sea fortalecida con recursos económicos, tecnológicos y humanos, de manera que el control de la evasión pueda alcanzar mayores niveles de efectividad.



6. Acciones de acercamiento al Administrado Tributario

Las acciones de acercamiento que se presenta, a manera de propuesta, están dirigidas básicamente a la AT, que es la entidad encargada de procurar un acercamiento con los administrados; se elabora con base en los resultados de las indagaciones, de las actividades que podría realizar la seccional de Pasto, pero también de los conceptos teóricos descritos en el documento.

Las acciones que se recoge están esencialmente referidas a dos tópicos esenciales: i) Buenas prácticas administrativas y ii) Educación cívico-tributaria.

6.1 Buenas prácticas administrativas

Las buenas prácticas administrativas hacen referencia a la mejora que se debe realizar a los servicios informáticos electrónicos en cuanto a disminuir los niveles de subutilización de los mismos; por lo anterior, se propone:

- a) Buscar alianzas con entidades como Parque-Soft y con los programas de informática y de ingeniería de sistemas de las universidades locales para adelantar jornadas dirigidas a los contribuyentes sobre el manejo de los programas que la DIAN ha puesto a disposición de los usuarios,
- b) Procurar una alianza estratégica con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) para establecer lo que podría denominarse ‘Centros de atención tributaria’ en poblaciones pequeñas del departamento, de manera que se les ofrezca a los contribuyentes el uso de computadores conectados a la

red, exclusivos para los servicios que la DIAN ofrece, y una capacitación mínima sobre su manejo,

- c) Buscar alianzas con otras seccionales de la DIAN para promover un formato de declaración de renta de las personas naturales, más sencillo, de manera que pueda ser diligenciado sin ninguna dificultad por los contribuyentes,
- d) Proponer, desde la regional Pasto, incentivos para los usuarios de renta que cumplen con su obligación oportunamente.

6.2. Educación cívico-tributaria

Dentro de lo que podría denominarse ‘Educación cívico-tributaria’, la DIAN en Pasto realiza una serie de acciones. Los entrevistados hacen especial hincapié en las denominadas Presencias institucionales y las capacitaciones y jornadas de actualización tributaria; en ese sentido se propone alianzas estratégicas con el sector educativo, para articular la formación de la ética y la conciencia tributarias en los educandos, desde edades tempranas, al igual que la implementación de los NAF, sobre los cuales hay experiencias tanto internacionales como nacionales. A continuación, se desarrolla cada una de ellas:

6.2.1 Las presencias institucionales. Consisten en el desplazamiento de funcionarios de diferentes divisiones de la DIAN a sitios donde haya afluencia masiva de público, como son los centros comerciales, o a instituciones donde hace presencia un buen número de personas obligadas a declarar, aprovechando la época de la presentación de declaraciones. Con éstas se ha logrado que algunos contribuyentes se pongan al día en sus obligaciones formales.

Dado el contexto de la ciudad y la cercanía a las oficinas de la DIAN, la presencia institucional es una forma efectiva para que la entidad se haga visible, afiance su imagen corporativa y logre posicionamiento. Es, asimismo, una manera práctica de desarrollar la estrategia de comunicaciones; sin embargo, se sugiere una mayor frecuencia y una mayor cobertura, dirigida a segmentos específicos

de la población, sobre todo a los nuevos declarantes; por tanto, se recomienda que:

- La presencia institucional se afiance y plasme como un proyecto vinculado a la estrategia nacional, que contemple los segmentos poblacionales hacia los cuales se dirige la estrategia. Se propone priorizar los tenderos, educadores, pensionados, apoyándose para ello en las organizaciones gremiales o, en el caso de los primeros, en las Juntas Administradoras Locales para llevar la presencia de la DIAN a las comunas. El proyecto debe contemplar igualmente, los temas a tratar, teniendo en cuenta el sector específico hacia el que se dirige la acción, los responsables, los aspectos logísticos, entre otros.
- La estrategia debe contar con una imagen representativa y una frase que identifique a la ciudad, de manera que motive al contribuyente a su participación; debe contener un plan de comunicación y difusión que podría empatar con acciones de edu-comunicación. En varios países latinoamericanos, las AT hacen presencia institucional a través de una serie de actividades como ferias, obras de teatro, concursos, programas radiales (Díaz y Lindenberg, 2014), iniciativas que podría contemplarse en el proyecto anexo a la estrategia nacional que se propone, aprovechando el talento artístico que la ciudad posee y los vínculos que las secretarías de cultura tienen con estos colectivos.
- Por otra parte, las presencias institucionales no solamente deben consistir en la realización directa por parte de la DIAN de actividades de acercamiento al contribuyente, sino también en la participación y asistencia de ésta a eventos y actos programados por otros sectores interesados en el tema tributario, de manera que la regional de la DIAN en Pasto se posicione, logre el contacto personal y comprometa su imagen global.

6.2.2 Capacitaciones y jornadas de actualización tributaria.

Es otra estrategia dirigida por los funcionarios de la DIAN, a la que asisten esencialmente profesionales de la contaduría y afines.

Al respecto, se recomienda fortalecer las capacitaciones con el apoyo de instituciones como: universidades, Cámara de Comercio, asociaciones y gremios, federaciones de comerciantes, entre otros.

Entre las actividades que se podría realizar conjuntamente, están las siguientes:

- Capacitaciones conjuntas. Coordinar con las instituciones y entidades de la ciudad, cronogramas y temarios a desarrollar sobre aspectos tributarios, de manera tal que en ellas la DIAN tenga un espacio para el desarrollo de un tema en particular.
- Coordinar con las entidades, jornadas de actualización tributaria.
- Coordinar con las entidades, jornadas de cumplimiento de obligaciones formales.
- Realizar en conjunto con las entidades, foros, seminarios y/o capacitaciones técnicas.

6.2.3 Alianzas estratégicas con la Secretaría de Educación Municipal y universidades de la región. Implementar una experiencia piloto de educación tributaria con la población joven de educación básica secundaria y media, a través de la articulación transversal de las temáticas fiscales con proyectos, planes de aula o asignaturas de ética, ciencias sociales o afines. Los administradores, desde su experiencia, consideran que es en estas edades donde se puede formar la conciencia fiscal. Después de la consolidación de estos grupos se puede incursionar en la educación universitaria.

La implementación de la experiencia de educación cívico-tributaria con estudiantes requiere, en primer lugar, la formación de los educadores. Para ello se propone, apoyándose en los programas de Contaduría de los posgrados en Tributaria que ofrecen la Universidad Mariana y otras universidades de la región, realizar un Diplomado en Cultura Tributaria, en línea, dirigido a los docentes. Se conoce que las AT de muchos países latinoamericanos han logrado con éxito llegar a este segmento de profesionales tan importante para la transformación de la cultura tributaria del país.

6.2.4 Adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF, llevada a cabo a través de alianzas o convenios entre la DIAN y las universidades de la región, iniciando con la Universidad Mariana. Como producto de esta investigación y en coordinación con el programa de Derecho, la Universidad Mariana inauguró en septiembre de 2017 el primer Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la región. Sin embargo, a mediano plazo, una vez consolidado el convenio inicial, se propone avanzar autónomamente por parte de la universidad, como lo han hecho varios países de Latinoamérica, hacia la constitución de centros de apoyo social, de solución de problemas de la comunidad e igualmente de espacio de creación de conocimiento, de interacción empresa-universidad-Estado. Los NAF reportan ventajas para los distintos actores involucrados, como se evidencia enseguida:

Ventajas de los NAF para la DIAN de Pasto:

- Se convierten en espacios de presencia institucional y, por ende, de acercamiento al contribuyente.
- A través de las universidades la DIAN puede crear conciencia tributaria.
- Se logra mayores niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- Se da un impulso a la capacitación continua de los funcionarios de la DIAN por su papel de capacitadores.

Ventajas de los NAF en la Universidad Mariana:

- Es un nuevo espacio de cualificación de los docentes y de los estudiantes.
- Los estudiantes pueden tener espacios de práctica dentro de la misma universidad y ser supervisados por los docentes encargados de la práctica.
- La Universidad se proyecta de manera social.
- La Universidad resuelve problemas reales de la comunidad y adquiere reconocimiento de la misma.

Ventajas de los NAF para la comunidad:

- Los contribuyentes pueden tener orientación y asesoría de manera gratuita.
- Pueden hacer consultas con relación a problemas tributarios, sin el temor de ser posteriormente requeridos y auditados.
- Mayor posibilidad de conocer sus derechos ante la DIAN.
- Lograr mayor cumplimiento tributario por la capacitación recibida.

Entre las actividades que en conjunto se puede establecer entre la DIAN y en función de los NAF, se menciona:

- Realizar eventos de formación para impulsar y fortalecer la educación cívica tributaria y el cumplimiento voluntario de los habitantes de Pasto.
- Crear conciencia de la existencia de las obligaciones tributarias y de su correcta aplicación e interpretación.
- Crear alianzas con entidades como Parquesoft para capacitación de las comunidades en el manejo de los recursos informáticos electrónicos.
- Ejecutar jornadas de actualización tributaria por parte de la DIAN.
- Llevar a cabo jornadas académicas por parte de la Universidad para fomentar la cultura tributaria.
- Crear cátedras electivas que sean incluidas en diferentes programas académicos.
- Destinar, por parte de la DIAN, recursos materiales y humanos para el cumplimiento del convenio.
- La Universidad podrá participar, en la medida de lo posible, en la elaboración de materiales para el desarrollo de contenidos, medios y apoyos didáctico para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.



7. Conclusiones

Los contribuyentes de Pasto, personas naturales obligadas a declarar renta, reconocen la importancia de los impuestos para el cumplimiento de los fines del Estado; sin embargo, piensan que es muy alto el valor que se invierte en el gasto militar y en los diálogos de paz y el posconflicto; en cambio, es poco lo destinado para salud, educación, vivienda, infraestructura, vías y justicia, entre otros. Sostienen que es poco el beneficio que reciben y encuentran que es más lo que pagan que lo que reciben en retribución. Perciben el sistema tributario como injusto e inequitativo, alejado de la progresividad que debe asistirle.

Los impuestos son considerados como una medida impopular; no reconocen los beneficios sociales derivados de la tributación; los altos niveles de corrupción influyen negativamente en el imaginario de los ciudadanos y, en consecuencia, cuando concurren con el pago de los tributos, lo hacen obligados por temor a las sanciones.

Igualmente, es de creencia general que en Colombia existe un alto nivel de evasión motivado por las bajas sanciones, los pocos esfuerzos del Estado y de la DIAN para combatir el fenómeno, los bajos salarios de los contribuyentes, la gran cantidad de impuestos y la consideración de que solo el Estado se perjudica con la evasión.

Entre los efectos negativos de la evasión se encuentra: la desmotivación de los contribuyentes cumplidos, la disminución de recursos para la inversión social, el aumento de los niveles de corrupción, entre otros. Afirman que las personas no ocultan una proporción mayor de sus ingresos y bienes, por el temor a una revisión de la DIAN.

En cuanto a la cultura tributaria, los encuestados se consideran a sí mismos como ciudadanos conscientes y responsables, pero no observan esa conciencia y esa responsabilidad en los demás. No tienen conocimiento de los elementos básicos de la tributación; desconocen los servicios que ofrece la DIAN en sus instalaciones; no usan los servicios informáticos electrónicos, aunque manifiestan conocerlos. Como puede observarse, están ausentes los requisitos mínimos que exige la cultura de la tributación.

Al referirse a los servicios ofrecidos por la DIAN en su oficina de orientación al contribuyente, consideran que la atención es mala; los servicios electrónicos son valorados como buenos; la atención personalizada les merece una opinión negativa. Sobre el quiosco de autogestión informan no saber de qué se trata. Y finalmente, sobre los funcionarios de las DIAN en aspectos como preparación, imparcialidad, tiempo de respuesta, empatía con el contribuyente, califican el servicio como regular; y, por último, respecto al trato hacia el contribuyente, lo valoran como malo.

Por su parte, referente a los administradores tributarios, los resultados de esta investigación muestran que la función recaudadora e incluso la fiscalizadora que realiza la DIAN seccional Pasto están enmarcadas dentro del modelo de cumplimiento voluntario definido en los planes estratégicos 2014-2018 por el nivel central de la AT. Todas las acciones están direccionadas hacia el fomento de la cultura tributaria para alcanzar los niveles de cumplimiento voluntario que la visión de esta entidad contempla para el año 2020.

En opinión de los funcionarios, los impuestos constituyen el primer deber ciudadano y el contribuyente debe concurrir con ellos para que el Estado cumpla con sus fines esenciales; sin embargo, percibe el Sistema tributario como inequitativo, atiborrado de normas derivadas de las continuas reformas tributarias que lo hacen cada vez más complejo y confuso, incidiendo negativamente en la eficiencia de la AT.

La compleja normatividad impositiva, a la vez que desdibuja los principios del Sistema tributario, desmotiva al ciudadano en

el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. El hecho de que se promulgue tantas y tan seguidas reformas tributarias (otra iniciativa de recaudo) le genera desconfianza en el Estado y abre el camino hacia la evasión; pero, además, la inseguridad jurídica, el panorama normativo confuso, lo inducen a errores y a sanciones, muchas veces, onerosas.

Esta normatividad tan cambiante y tan compleja hace que los contribuyentes deleguen la presentación y el pago de sus contribuciones a terceros, desentendiéndose por completo del asunto, del cual solo vienen a enterarse cuando la DIAN los requiere para sancionarlos. De allí que la simplificación de la presentación de las declaraciones es una medida, que, si bien escapa a la competencia de la DIAN, sus funcionarios la reclaman, no solo para favorecer a los contribuyentes, sino al Estado por el aumento de recaudos que de ello se derivaría.

Las acciones de control de la evasión que realiza la DIAN en Pasto están enmarcadas dentro de los programas que define el nivel central de la AT; algunos de ellos son diseñados para los grandes centros económicos del país y, en consecuencia, su implementación no tiene ningún impacto, en términos de recaudo, en la región. La plataforma MUISCA es una herramienta valiosa para el control de la evasión; sin embargo, este fenómeno, tanto a nivel nacional como regional, requiere dotar a la AT de mayores recursos tecnológicos, económicos y de talento humano para enfrentarlo y desestimularlo.

El fomento de la cultura tributaria, camino por el que transita la AT para lograr mayores niveles de recaudo, es impulsado en la DIAN de Pasto a través de acciones conocidas como las Jornadas de cobro y las capacitaciones; son programas igualmente definidos por el nivel central de la AT, con los cuales se consigue aumentar el recaudo dado que aportan en el cumplimiento de la meta definida en Bogotá.

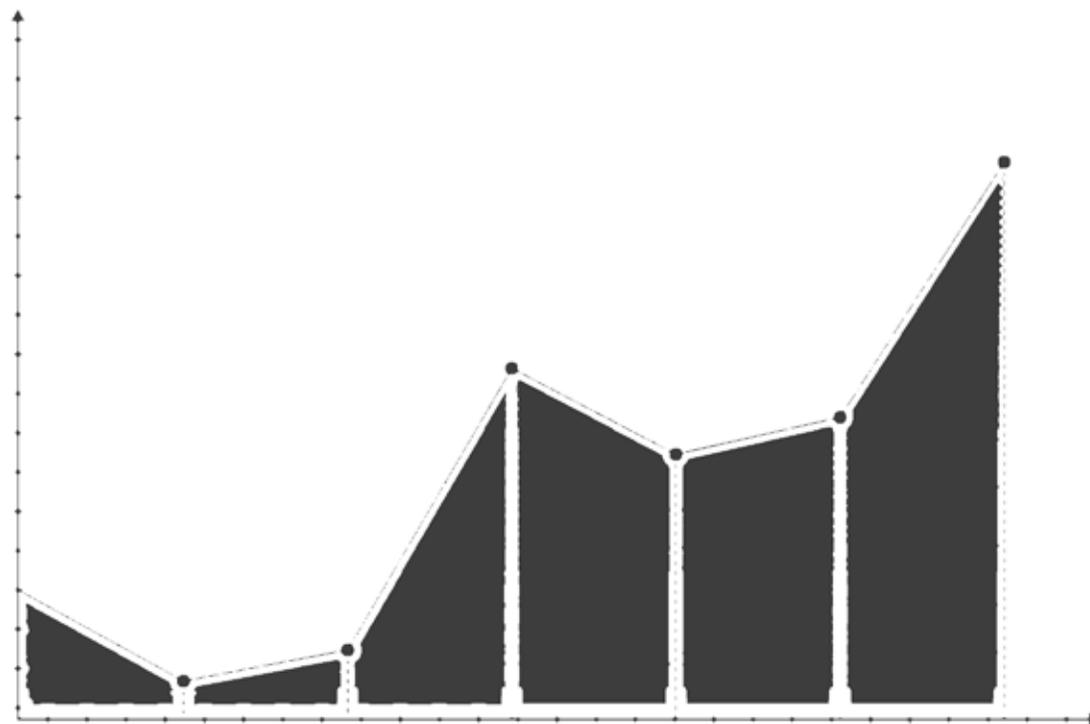
Los administradores señalan que en Colombia no hay cultura tributaria; los contribuyentes no tienen disciplina fiscal. Desde su percepción, los altos niveles de corrupción del Estado hacen

que éste no esté interesado en fomentarla. Las acciones que realiza la DIAN son de escasa cobertura y desarticuladas de otras instituciones que podrían contribuir en su fomento. La cultura tributaria no es papel exclusivo de la AT, habida cuenta que en ella interviene la conciencia del ciudadano, la justicia y equidad del Sistema tributario y el desempeño del Estado en el cumplimiento de sus obligaciones básicas con la sociedad.

Para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, la DIAN cuenta con:

- a) Una serie de herramientas informáticas puestas al servicio del contribuyente, en especial la plataforma tecnológica MUISCA; sin embargo, ésta ha tenido dificultades por los permanentes ajustes que se le debe hacer debido a las reformas tributarias, por la escasa formación ciudadana en TIC que hace que los contribuyentes, en especial los del sector rural, no las utilicen como era de esperarse, y por la escasa conectividad a internet en las poblaciones de la región.
- b) El ofrecimiento de una serie de servicios puestos a disposición directamente por los funcionarios de la DIAN: Oficina de orientación y asistencia al cliente, las presencias institucionales, las jornadas de capacitación, el quiosco de autogestión, entre otras. No obstante, estos servicios no son utilizados por el grueso de los contribuyentes. Quienes sí lo han hecho, se han motivado hacia el pago de sus obligaciones tributarias.

En síntesis, como se colige de lo aquí expuesto, el logro del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias no está inmerso en el imaginario del contribuyente; para lograrlo se requiere de un esfuerzo combinado de muchos actores, en especial, de articulaciones entre la AT y el sector educativo, para desplegar acciones informativas, educativas y de acompañamiento a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones, además de otras fundamentales de corte estructural que ya se ha mencionado.



8. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, se plantea recomendaciones tanto para la autoridad tributaria de la Seccional de Pasto como para los contribuyentes del municipio.

A los Administrados Tributarios:

Elaborar sus propias declaraciones, aprovechando los recursos tecnológicos y los de talento humano puestos a su disposición por la DIAN; además de acercarse al conocimiento de las normas tributarias, les permite conocer de primera mano su situación financiera sin depender de terceros.

Hacer uso de los servicios informáticos electrónicos que ofrece la DIAN de Pasto.

Asistir a las jornadas de capacitación organizadas por la DIAN, y a todas aquellas actividades que tienen como objetivo, el fomento de la cultura tributaria y de acercamiento al contribuyente.

Participar, con espíritu crítico, en las jornadas de Rendición de Cuentas de las entidades que ejecutan el presupuesto con recursos provenientes del recaudo tributario. Conocer el uso de los recaudos y la destinación de los mismos genera confianza y afianza la concepción del valor social de la tributación en la ciudadanía.

Concurrir a los ejercicios de participación ciudadana que se realiza local y regionalmente para la definición de los presupuestos municipales y departamentales, llevando a estas jornadas las propuestas u observaciones que se tenga frente a los mismos.

A los empresarios, participar en las jornadas de divulgación y capacitación ejecutadas por la DIAN, con la finalidad de

informarse sobre las obligaciones tributarias y las consecuencias del incumplimiento de las mismas, entre otros.

A las empresas, buscar asesoría tributaria; esto permite tener conocimientos amplios y actualizados de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como de criterios, sentencias, consultas, etc., para cumplir a cabalidad con los deberes tributarios.

A los Administradores Tributarios:

Fortalecer las acciones de capacitación técnica en atención y servicio al 'cliente tributario' al interior de la DIAN, tendientes a establecer relaciones de tipo horizontal entre administradores y administrados, que sean amigables y colaborativas, con el propósito de coadyuvar a cambiar la percepción que los contribuyentes tienen de la Entidad, y la visión de los funcionarios frente a éstos últimos.

Aprovechar los instrumentos construidos internacional o nacionalmente para realizar estudios, en alianza con la Universidad Mariana, que indaguen sobre tópicos como recaudo, cultura tributaria, evasión, entre otros, que den cuenta de la realidad fiscal de la región.

Continuar realizando estudios sobre las opiniones fiscales de los contribuyentes, teniendo como base la encuesta aplicada en esta investigación, ajustándola y simplificándola de manera que pueda aplicarse a diferentes tipos de contribuyentes, incluyendo indicadores que permitan hacer la comparación de los resultados obtenidos en diferentes aplicaciones.

Observar las acciones de acercamiento al Administrado Tributario propuestas en este documento.

Referencias

- Área de Sociología Tributaria, Dirección de Estudios e Instituto de Estudios Fiscales. (2014). *Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2014*. España: Instituto de Estudios Fiscales.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (1988). *Progreso económico y social en América Latina: Informe 1976*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/40940534_Progreso_economico_y_social_en_America_Latina_informe_1976
- Bautista, J. (2011). Equidad o inequidad tributaria: la distribución del impuesto a la renta en Colombia: 1990 – 2002. *Cuadernos de Contabilidad Pontificia Universidad Javeriana*, 12(30), 45-76.
- Benegas, A. y Dania, R. (2002). *Sistemas tributarios, un análisis en torno al caso argentino - Libertas 33*. Argentina: Eseade.
- Bercovitz, R. y Erdozain, J. (2009). *Código Civil* (28ª ed.). Madrid, España: Editorial Tecnos.
- Blanco, N. y Alvarado, M. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(3), 537-544.
- Bloomquist, K. (2003). Tax Evasion, Income Inequality and Opportunity Costs of Compliance. Recuperado de <https://www.irs.gov/pub/irs-soi/bloomq.pdf>
- Bravo, J. (1997). *Nociones Fundamentales de Derecho Tributario* (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política* 1(1), 21-35.
- Camargo, D. (2005). *Evasión fiscal: un problema a resolver*. España: B - EUMED.
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). (2015). Opinión Pública y Política Fiscal (XXXII). Distribuciones marginales. Estudio No. 3105. Recuperado de http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3100_3119/3105/es3105mar.pdf

- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). (2015). Relación o Cumplimiento Cooperativo Tributario: Su realidad actual en Países Miembros del CIAT de América Latina, Caribe, África y Asia. Recuperado de https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2015/2015_DT-2_cumplimiento_cooperativo.pdf
- Cerno, L. (2016). Medición de la percepción social sobre el funcionamiento de la administración tributaria en España. *Estadística Española*, 58(189), 81-94.
- Código Civil Colombiano. (1987). Código Civil. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/codigo_Civil_Colombia.pdf
- Comisión Europea. (2016). Orientaciones para un modelo del Código del contribuyente europeo. Recuperado de https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/guidelines_for_a_model_for_a_european_taxpayers_code_es.pdf.
- Colprensa (16 de septiembre de 2012). Dian lanza campaña sobre cultura de la contribución. *Vanguardia.com*. Recuperado de <https://www.vanguardia.com/economia/nacional/dian-lanza-campana-sobre-cultura-de-la-contribucion-ADV174576>
- Congreso de la República de Colombia. (1995). Ley 223 de 1995 “por la cual se expide normas sobre racionalización tributaria y se dicta otras disposiciones”. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0223_1995.html
- (2016). Ley 1819 de 2016 “por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria Estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dicta otras disposiciones”. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/Prensa/HistoricoCentrales/Ley%201819%20del%2029%20de%20Diciembre%20de%202016.pdf>
- Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-5/articulo-95>
- Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto). (2017). Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal Uniminuto. Recuperado de <http://www.uniminuto.edu/web/fce/naf>
- Corte Constitucional. República de Colombia. (21 de enero de 1993). Sentencia C-015/93 [MP. Eduardo Cifuentes Muñoz]. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/C-015-93.htm>
- (20 de mayo de 2015). Sentencia C-291 [MP. Gloria Stella Ortiz Delgado]. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2015/C-291-15.htm>
- Crowe, M. (1944). *The Moral Obligation of Paying Just Taxes*. Washington, D.C.: Catholic University of American Press.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (s.f.). Estimaciones y proyecciones de población 1985 – 2020. Recuperado de <https://geoportal.dane.gov.co/laboratorio/estimaciones/indicador1.html>
- Díaz, B. y Lindemberg, A. (2014). Educación fiscal y construcción de ciudadanía en América Latina. *Revista de Estudios Tributarios e Aduaneiros*, 1(1), 326-354.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2015). Plan Estratégico DIAN 2014-2018. Recuperado de https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2016). Resolución 047 del 10 de julio de 2016 “por la cual se adopta los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)”. Recuperado de <https://actualicese.com/normatividad/2016/06/10/resolucion-000047-de-10-06-2016/>
- Eurosocial. (2015). La DIAN de Colombia impulsa la creación de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en 12 universidades. Recuperado de <http://eurosocial-ii.eu/es/noticia/colombia-naf-12-universidades>
- Fino, G. y Vasco, R. (2000). *Elementos Básicos de la Tributación en Colombia*. Bogotá: Centro Interamericano Jurídico-Financiero.
- Foodman, S. (2017). Colombia criminalizes Tax Evasion. Recuperado de <https://www.jdsupra.com/legalnews/colombia-criminalizes-tax-evasion-72714/>
- García, F. (2002). Prohibición constitucional de confiscatoriedad y deber de tributación. *Crónica Tributaria*, 108, 257-258.

García, J. (2007). El cumplimiento voluntario como institución de la reforma del sistema tributario venezolano. *Intangible Capital*, 3(16), 63-87.

Goenaga, M. y Pérez, C. (2011). El barómetro fiscal del Instituto de Estudios Fiscales: una herramienta para la medición de la opinión fiscal. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/301565599_El_barometro_fiscal_del_Instituto_de_Estudios_Fiscales_una_herramienta_para_la_medicion_de_la_opinion_fiscal

González, D. (2010). Otras obligaciones tributarias. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/22719/Co5_Derecho_Tributario%20_Tema%203.pdf?sequence=1

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ibérico, J. (2001). Estrategia de la SUNAT para promover el cumplimiento voluntario. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=605775>

Instituto Nacional de Salud (INS) y Observatorio Nacional de Salud (ONS). (s.f.). Desigualdad social en salud en Colombia. Recuperado de <https://www.ins.gov.co/Direcciones/ONS/Resumenes%20Ejecutivos/Policy%20obrief%20desigualdades%20sociales%20oen%20salud%E2%80%8B.pdf>

Macías, H., Agudelo, L. y López, M. (2007). Los métodos para medir la evasión de impuestos: una revisión. *Semestre Económico*, 10(20), 67-85.

Márquez, F. (2012). Percepción social del Fraude Fiscal. En J. Hinojosa y M. Luque (Dir. y Coord.), *Medidas y procedimientos contra el Fraude Fiscal* (pp. 33-51). Barcelona, España: Editorial Atelier.

McGee, R. (2004). *The Philosophy of Taxation and Public Finance*. New York: Springer Nature.

Méndez, M. (2004). Cultura tributaria vs. Constitución de 1999. *Espacio Abierto*, 13(1), 123-137.

Mondragón, M. (2013). *Enseñanza y Aprendizaje de la Gramática y Ortografía en la Educación Secundaria Obligatoria a través*

de los libros de texto (Tesis doctoral). Universidad de Almería. Recuperado de http://cms.ual.es/UAL/estudios/doctorado/tesis/tesisdoctoral/DOCTORADO8712?plan=8272&anyo=2013-14&exp_numord=46&tes_codnum=1&idioma=es

Mondragón, O. (2014). Derechos fundamentales de los contribuyentes. El derecho de acceso a la información tributaria. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Mompotes, A. y Soto, M. (26 de febrero de 2017). La cruzada para que no se sigan robando el país con corrupción. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/justicia/delitos/cifras-de-la-corrupcion-en-colombia-61750>

Mora, M. y Bernal, O. (2016). El Sistema Tributario colombiano, desarrollo y principios básicos. *Revista UNIMAR*, 34(2), 201-219.

Mora, M. y Enríquez, J. (2017). Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. *Revista UNIMAR*, 35(1), 273-292.

Morales, M. (12 de enero de 2015). A pesar de fiscalización de la DIAN, evasión no cede. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-15088389>

Morse, M. (2015). Effects of Tax Evasion in the United States. Recuperado de https://scholarsarchive.library.albany.edu/cgi/view-content.cgi?article=1015&context=honorscollege_accounting

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2015). Estudios económicos de la OECD Colombia. Recuperado de https://www.oecd.org/eco/surveys/Overview_Colombia_ESP.pdf

Parra, O. y Patiño, R. (2010). Evasión de Impuestos Nacionales en Colombia: Años 2001 – 2009. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 28(2), 177-198.

Plazas, M. (2012). *La codificación tributaria*. Colombia: Editorial Universidad de Rosario.

Piza, J. (2011). La función de fiscalización tributaria en Colombia. Recuperado de <https://docplayer.es/57331328-La-funcion-de-fiscalizacion-tributaria-en-colombia-introduccion.html>

- Plazas, M. (2012). *La codificación tributaria*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Prieto, M. (1994). Medidas para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Las amnistías fiscales. *Anales de estudios económicos y empresariales*, 9, 219-242.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-40.
- Revista Semana. (29 de marzo de 2014). La exitosa receta de la DIAN contra la evasión. Recuperado de <https://www.semana.com/economia/articulo/la-dian-trabaja-contra-la-evasion-de-impuestos/381895-3>
- Ríos, G. y Gómez, M. (2016). *Derechos de las personas contribuyentes. Nuestros derechos* (3ª ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Sarduy, M., Leyva, G. y De La Paz, Y. (2006). *Hacienda pública*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Tejerizo, J. (2012). Medidas de lucha contra el fraude fiscal en el Derecho Español. En J. Hinojosa y M. Luque (Dir. y Coord.), *Medidas y procedimientos contra el Fraude Fiscal* (pp. 107-126). Barcelona, España: Editorial Atelier.
- Toninelli, R. (s.f.). Estrategias para mejorar el cumplimiento voluntario y el cobro de los tributos. Recuperado de https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2010/Espanol/uruguay_2010_tema3_argentina_toninelli.pdf
- Valero, T. y Ramírez, M. (2016). *Ética y Cultura Tributaria en el Contribuyente*. España: Editorial Académica Española.

Apéndice 1

Formato definitivo de Encuesta

Especialización en Gerencia Tributaria y Maestría en Gerencia Tributaria y Auditoría

Actitudes y Opiniones Fiscales * de los Contribuyentes Personas Naturales, Declarantes del Impuesto de Renta No Obligados a llevar Contabilidad

Sistema Tributario

Pregunta 1

¿Cuál de las siguientes frases refleja mejor su percepción acerca de que el Estado utiliza los recursos obtenidos de los impuestos? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Los impuestos son recaudados para distribuir mejor la riqueza en la sociedad	
Los impuestos nos son obligados a pagar por parte del Gobierno, sin saber muy bien a cambio de qué	
Los impuestos son necesarios para que el Estado pueda hacer inversión social	
No sé	

Pregunta 2

En general, teniendo en cuenta el gasto público y la inversión social existente, ¿diría usted que, de manera particular, se beneficia mucho, bastante, poco o nada de lo que se paga al Estado en Impuestos? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Mucho	
Bastante	
Poco	
Nada	
No sabe	

Pregunta 3

¿En su opinión, usted recibe del Estado más de lo que paga en impuestos, más o menos lo que paga, o menos de lo que paga en impuestos? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Más de lo que paga	
Más o menos lo que paga	
Menos de lo que paga	
No sabe	

* Encuesta adoptada y adaptada de: Área de Sociología tributaria (2014). Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2014. *Dirección de Estudios. Instituto de Estudios Fiscales*. DOC. Nº 20.

Pregunta 4

En su opinión, de las opciones mencionadas a continuación, cree usted que el Estado destina demasiados, los justos o muy pocos recursos para su financiación. Marque con una X.				
Opciones	Demasiados	Los justos	Muy pocos	No sabe
Educación				
Servicios Públicos				
Seguridad Social				
Vías				
Infraestructura				
Justicia				
Desempleo				
Diálogos de paz y postconflicto				
Gasto militar				
Transporte y comunicaciones				
Vivienda				
Investigación en ciencia y tecnología				

Cultura Tributaria

Pregunta 5

¿Cree que los colombianos(as), a la hora de pagar los impuestos son...? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Muy conscientes y muy responsables	
Bastante conscientes y bastante responsables	
Poco conscientes y poco responsables	
Muy poco conscientes y muy poco responsables	
No sabe	

Pregunta 6

Usted, personalmente, se considera a sí mismo(a)... Marque con una X; escoja solo una opción.	
Muy consciente y muy responsable	
Bastante consciente y bastante responsable	
Poco consciente y poco responsable	
Muy poco consciente y muy poco responsable	
No sabe	

Pregunta 7

Diría usted que lo que los(as) colombianos(as) pagamos en impuestos nacionales (Renta, Iva, Cree, Consumo), es mucho, regular o poco. Marque con una X; escoja solo una opción.	
Mucho	
Regular	
Poco	
No sabe	

Pregunta 8

Y en comparación con otros países de Latinoamérica, ¿piensa usted que en Colombia se paga más, igual o menos impuestos? Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Más	
Igual	
Menos	
No sabe	

Pregunta 9

En su opinión los impuestos deberían ser recaudados... Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Sobre todo con impuestos directos. Tipo RENTA (Usted los paga cada año)	
Sobre todo con impuestos indirectos. TIPO IVA (Usted lo paga cuando adquiere algún producto o servicio)	
No sabe	

Pregunta 10

¿Cree usted que en general, los impuestos que pagan los contribuyentes son equitativos?, esto es, que pagan más quienes más tienen, o ¿no lo cree así? Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Si, se paga con equidad	
No lo cree así	
No sabe	

Evasión**Pregunta 11**

En su opinión, en Colombia existe un alto nivel de evasión, un nivel medio de evasión, un nivel bajo de evasión o un nivel muy bajo de evasión. Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Existe un nivel alto	

Existe un nivel medio	
Existe un nivel bajo	
Existe un nivel muy bajo	
No sabe	

Pregunta 12

Entre la gente que conoce, ¿cuánta cree usted que declara realmente todas sus rentas y/o bienes y/o gastos o costos al hacer la declaración de Renta? Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Toda o casi toda	
Bastante	
Poca	
Ninguna	
No sabe	

Pregunta 13

Y entre la gente que usted conoce que está obligada a declarar y pagar el IVA, ¿cuánta cree usted que declara y paga realmente todos sus ingresos al hacer la declaración de IVA? Marque con una X ; escoja solo una opción.	
Toda o casi toda	
Bastante	
Poca	
Ninguna	
No sabe	

Pregunta 14

Entre las siguientes, ¿qué razón principal cree usted que mueve a las personas a ocultar parte o todos sus ingresos y/o bienes y/o gastos al Estado? ¿Y en segundo lugar? Marque con una X . Escoja solo una opción en la columna principal y escoja una sola opción en la columna secundaria.	
--	--

Opciones	Principal	Secundaria
El papeleo para hacer las actividades legalmente es muy complicado		
La falta de control		
Las sanciones que pueden imponerse son de muy poca importancia, "sale barato evadir"		
Los salarios son muy bajos como para pagar impuestos		
Evadiendo solo se perjudica al Estado		
Los impuestos que hay que pagar al Estado son excesivos		
La falta de honradez y conciencia ciudadana		
No sabe		

Pregunta 15

¿Cuál de los siguientes efectos cree usted que tiene principalmente la evasión? Marque con una X; escoja solo una opción.	
En general, no tiene unos efectos realmente importantes	
Aumenta los niveles de corrupción	
Disminuye los recursos para inversión y gasto social	
Desmotiva a quienes pagan correctamente sus impuestos	
Obliga al Estado a crear más impuestos	
Obliga a aumentar la presión del Estado sobre quienes cumplen y pagan correctamente sus impuestos	
Crea injusticias, pues unos(as) tienen que pagar lo que dejan de pagar otros(as)	

Hace que el Estado establezca más impuestos o aumente las tarifas de los existentes	
Todas las anteriores	
No sabe	

Pregunta 16

Está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de las siguientes frases. Marque con una X en alguna opción de cada una de las frases			
Frases	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	No sabe
Si la gente no esconde más a la DIAN es por miedo a una revisión			
Casi todo el mundo esconde algo al pagar sus impuestos y la DIAN ya cuenta con ello			
En realidad no está mal esconder parte de la renta porque eso no perjudica a nadie			
Esconder algo a la DIAN es engañar al resto de los(as) ciudadanos(as)			

Pregunta 17

¿Cree usted que, en la actualidad, el Estado hace muchos, bastantes, pocos o muy pocos esfuerzos para luchar contra la evasión? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Muchos	
Bastantes	
Pocos	
Muy pocos	
No sabe	

Pregunta 18

¿Con qué frecuencia diría usted que habla o discute de temas fiscales actuales, como por ejemplo, incremento del porcentaje de IVA, disminución de los topes para la presentación de declaración de renta, nuevos mecanismos de evasión, comisión de expertos, reformas tributarias, etc.? **Marque con una X; escoja 3 opciones.**

Opciones	Amigos	Familiares	Compañeros de trabajo y/o estudio
A menudo			
Algunas veces			
Raramente			
Nunca			
No procede			
No sabe			

Pregunta 19

¿Cuándo usted hace una compra pide factura? Marque con una X; **escoja solo una opción**

A menudo	
Algunas veces	
Raramente	
Nunca	
No sabe	

Administración Tributaria**Pregunta 20**

¿Diría usted que, en materia de impuestos nacionales, de los aspectos mencionados a continuación usted conoce mucho, bastante, poco o nada? Marque con una X; en cada una de las opciones.

Opciones	Mucho	Bastante	Poco	Nada
Fechas de vencimientos y presentación de declaraciones				

Topes para declaración de renta				
Personas obligadas a facturar				
Inscripción al RUT				
Actualización de RUT				
Obligación de solicitar firma digital				

Pregunta 21

¿Es usted declarante? Marque con una X en una o varias opciones

Sí, soy declarante de renta	
Sí, soy declarante de impuesto a la riqueza	
Sí, soy declarante de CREE	
Sí, soy declarante de IVA	
No tengo que declarar pero presento declaración de renta para solicitar devolución de retención en la fuente	
No tengo que declarar y no presento declaración de renta	
No sabe	

Pregunta 22

¿Quién suele hacerle a usted las declaraciones de sus impuestos? Marque con una X; **escoja solo una opción.**

Yo, personalmente	
Un familiar o amigo	
Un contador o un profesional afín	
La DIAN	
Otro	
No sabe	

Pregunta 23

¿Conoce usted y ha usado en alguna ocasión los servicios de la DIAN? Marque con una X; escoja solo una opción.	
No los conozco	
Sí los conozco pero no los he usado	
Sí los conozco y sí los he usado	
No sabe	

Pregunta 24

De un modo directo o por lo que haya podido leer o escuchar de otras personas ¿qué opinión le merecen los servicios que se presta en la oficina de orientación de la DIAN de Pasto? Marque con una X; escoja solo una opción.	
Muy negativa	
Negativa	
Positiva	
Muy positiva	
No sabe	

Pregunta 25

¿Podría decirme qué valoración le merecen los siguientes servicios que ofrece la DIAN? Por favor señale con una X, en cada una de las opciones, si le parece un servicio muy bueno, bueno, malo o muy malo.						
Opciones	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy malo	No conoce/ no usa	No sabe
Servicios electrónicos						
Atención personalizada en oficina						

Presentación virtual de documentos						
Chat de la DIAN						
Portal DIAN						
Orientación telefónica						
Prevalidadores						
Pago electrónico						
Comunicación por correo electrónico						
Quiosco de autogestión						

Pregunta 26

¿Qué opinión le merecen los funcionarios de la DIAN respecto a cada una de las cuestiones señaladas? Señale con una escala de 1 a 5 donde el 1 corresponde a “muy mala” y el 5 a “muy buena”						
Cuestiones	Muy mala 1	2	3	4	Muy buena 5	No sabe
Imparcialidad						
Preparación técnica						
Trato correcto						
Tiempo de respuesta a los asuntos consultados						
Preocupación por los problemas de los contribuyentes						

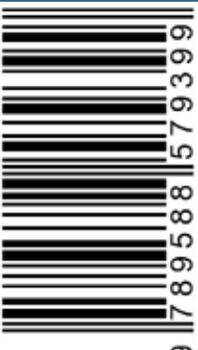
Pregunta 27

Por favor, diga ¿hasta qué punto estaría usted muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco de acuerdo, nada de acuerdo con las siguientes frases? Marque con una X en cada una de las frases

Frases	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	No sabe
La presencia de la DIAN me produce temor					
Sin la existencia de la DIAN todos pagaríamos impuestos					
Pago mis impuestos porque me nace hacerlo					
La DIAN desempeña una función necesaria para la sociedad					
Si no me obligan no pagaría los impuestos					
Si no se paga ningún impuesto todos viviríamos mejor					
Obtengo beneficios por pagar mis impuestos					



ISBN: 978-958-8579-39-9



9 789588 579399



Editorial
UNIMAR

Universidad Mariana
Calle 18 No. 34-104 San Juan de Pasto
<http://www.umariana.edu.co/EditorialUnimar/>