

COMPARACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN EL
SECTOR SERVICIOS DE TULUÁ: PERIODOS 2019-2021 RESPECTO AL 2022-2024 CON
LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS

ANGELICA LORENA LEÓN ARIAS
LUISA FERNANDA PRADO VALLECILLA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ – VALLE DEL CAUCA
2025

COMPARACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN EL
SECTOR SERVICIOS DE TULUÁ: PERIODOS 2019-2021 RESPECTO AL 2022-2024 CON
LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS

ANGELICA LORENA LEÓN ARIAS

LUISA FERNANDA PRADO VALLECILLA

Trabajo de grado como requisito para optar por al título de Contador Público

Asesor (a)

ANGELICA HERNÁNDEZ ROMERO

Magister en Tributación internacional, comercio exterior y aduanas

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

TULUÁ – VALLE DEL CAUCA

2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Descripción del problema	3
1.1.2 Definición del problema	7
1.1.3 Formulación del problema	9
1.1.4 Sistematización del problema	9
1.1.5 Delimitación del problema.....	10
1.1.6 Del alcance.....	10
1.1.7 Del tiempo.....	10
1.1.8 Del espacio.....	11
2.1 OBJETIVOS	11
2.1.1 Objetivo general.....	11
2.1.2 Objetivos específicos	11
3.1 JUSTIFICACIÓN	11
3.1.1 Justificación teórica	13
3.1.2 Justificación practica.....	13
3.1.3 Justificación metodológica.....	15
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL Y DISEÑO METODOLÓGICO	16
4.1 ANTECEDENTES	16
4.1.1 Antecedentes Internacionales.....	16
4.1.2 Antecedentes Nacionales	18
4.1.3 Antecedentes Locales.....	20
5.1 MARCO REFERENCIAL.....	21
5.1.1 Marco teórico	21
5.1.2 Marco conceptual.....	30
5.1.3 Marco histórico	32
5.1.4 Marco legal	33
6.1 DISEÑO METODOLOGÍCO.....	36
6.1.1 Tipo de estudio.....	36

6.1.2	Procedimiento	36
6.1.3	Enfoque	36
6.1.4	Método de investigación	37
6.1.5	Tratamiento de la información.....	37
7.1	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
7.1.1	Fuentes para la recolección de información.....	38
7.1.2	Técnicas para la recopilación de datos.....	39
7.1.3	Muestra y población.....	39
7.1.4	Tratamiento de la información.....	41
8.1	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....	42
8.1.1	Fases de la investigación.....	42
CAPITULO III: REVISION EN LA LITERATURA ACADEMICA LA RELACIÓN ENTRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA FISCALIZACIÓN NACIONAL Y LOCAL		45
9.1	Revisión de la Literatura Académica.....	46
CAPITULO IV: LOS CAMBIOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA.....		75
10.1	Histórico de formularios para la declaración del impuesto de industria y comercio del municipio de Tuluá	83
10.1.1	Formulario 1.....	83
10.1.2	Formulario 2.....	85
10.2	Validación de la entrevista.....	93
CAPITULO V: COMPARACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RECAUDO FISCAL EN EL SECTOR SERVICIOS DE TULUÁ ANTES Y DESPUÉS DE LAS TICS.....		109
11.1	Sector servicios en Colombia.....	110
11.1.1	Sector servicios en Tuluá.....	112
11.1.2	Información presupuesto recaudo impuesto de industria y comercio sector servicio	115
11.1.3	Información de recaudo real impuesto industria y comercio sector servicios	116
CONCLUSIÓN.....		125
RECOMENDACIONES.....		127
Bibliografía		128

Anexos	131
11.2 Presupuesto	131
11.3 Cronograma de actividades.....	132
11.4 Bibliometría	133

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Procedimiento metodológico	42
Tabla 2 Matriz síntesis de los 20 artículos sobre transformación digital en gobiernos locales	47
Tabla 3 Análisis por Eje Temático.....	57
Tabla 4 Análisis por Eje Temático.....	58
Tabla 5 Justificación de elementos del gráfico según matriz de síntesis	61
Tabla 6 Entrevista	87
Tabla 7 Validación de la entrevista.....	94
Tabla 8 Análisis plan estratégico Tuluá, Cali y Guadalajara de Buga.....	107
Tabla 9 Presupuesto de recaudo impuesto Industria y comercio Tuluá sector servicios.....	115
Tabla 10 Recaudo real impuesto industria y comercio Tuluá sector servicios.....	116
Tabla 11 Comparación del presupuesto y el recaudo real del impuesto	119
Tabla 12 Recaudo general por actividad impuesto de industria y comercio	121
Tabla 13 Recaudo comparativo 2019-2021 respecto a 2022-2024.....	122
Tabla 14 Presupuesto	131

LISTA DE FIGURAS

Figuras 1 Diagrama de Ishikawa.....	7
Figuras 2 Marco teórico conceptual.....	31
Figuras 3 Esquema de abordaje	41
Figuras 4 Engranaje de conceptos.....	60
Figuras 5 Línea de tiempo.....	75
Figuras 6 Formulario para la presentación de impuesto de industria y comercio	83
Figuras 7 Formulario para la presentación de impuesto de industria y comercio	85
Figuras 8 Conexión de códigos.....	95
Figuras 9 Paso 1	96
Figuras 10 Paso 2	97
Figuras 11 Paso 3.....	97
Figuras 12 Paso 4.....	98
Figuras 13 Paso 5	98
Figuras 14 Paso 6.....	99
Figuras 15 Paso 7	99
Figuras 16 Paso 8	100

Figuras 17 Paso 9	101
Figuras 18 Presupuesto sector servicios	116
Figuras 19 Recaudo impuesto industria y comercio sector servicios	117
Figuras 20 Comparación del presupuesto y el recaudo real del impuesto de industria y comercio	119
Figuras 21 Recaudo general impuesto Industria y comercio Tuluá.....	120
Figuras 22 Recaudo comparativo 2019-2021 respecto a 2022-2024.....	122
Figuras 23 Cronograma de actividades	132
Figuras 24 Antecedentes de investigación.....	133
Figuras 25 Fuentes principales.....	133

DEDICATORIA

A nuestra directora de Trabajo de grado Angelica Hernández Romero, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento su esfuerzo y dedicación han sido realmente inspiradores. Sus conocimientos, sus consejos, su forma de trabajar, así como su paciencia y motivación, han sido clave en nuestra formación, su conocimiento ha sido esencial para la realización de este trabajo.

A nuestros docentes, quienes con su dedicación, sabiduría, paciencia y compromiso nos han proporcionado las herramientas esenciales para nuestro crecimiento tanto académico como profesional. Este logro es un reflejo de sus enseñanzas y su constante apoyo.

También queremos agradecer a la Universidad del Valle por darnos la oportunidad de ser parte de esta prestigiosa institución. Su dedicación a la educación y al desarrollo académico nos ha brindado un entorno de aprendizaje realmente excepcional.

DEDICATORIA I

En primer lugar, darle gracias a Dios, a quien debo todo lo que soy y he logrado, quien ha sido mi guía en todo momento. Cada paso que he dado, cada meta alcanzada y cada obstáculo superado ha sido posible gracias a su infinita misericordia y amor.

A mis padres, Rosa Vallecilla y Diego Prado, que con sacrificios y ejemplo han sido el cimiento sobre el cual he construido mi camino; gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia, su fe en mí, incluso en los momentos en que yo dudaba de mis propias capacidades, han sido el motor que me ha impulsado a continuar; todo lo que celebro hoy es fruto de su entrega y dedicación incondicional.

A mis hermanas Catherine y Monica, mujeres valientes y admirables, cuyo ejemplo me han inspirado siempre, su fortaleza, resiliencia y sabiduría han sido un apoyo para los momentos difíciles y alegría a los tiempos de celebración. Gracias por siempre estar ahí, con palabras de aliento y con gestos de amor, cada logro mío también es de ustedes.

También quiero agradecer a mi familia, amigos y seres queridos que, con su cariño, consejos y compañía han hecho de este camino una experiencia más llevadera y significativa. A quienes me escucharon, me motivaron o simplemente me ofrecieron una palabra de ánimo gracias por estar presente de una u otra forma.

Luisa Fernanda Prado Vallecilla

DEDICATORIA II

Primeramente, agradecerle a Dios, a quien le debo todo lo que soy y lo que he logrado. Su dirección y amor infinito ha sido mi fuente de inspiración y soporte. Este logro no es más que un testimonio de su gracia y presencia en mi vida.

A mis padres Carlos león y Estela Arias, gracias a su esfuerzo, dedicación y sacrificio para que hoy pueda cumplir uno de mis sueños, son mis pilares, mi guía y fuente de inspiración, han sido mi fuente de fuerza y motivación en cada paso que doy.

A mis hermanos Natalia león y Carlos Julián León, quiero agradecerles por acompañarme en este camino, por las largas noches de estudio que pasaban a mi lado para que no me sintiera sola “Acompañarme era su pasión” ustedes son mi motor, cada día me esfuerzo para darles el mejor ejemplo.

A mi familia, por ser mi base, por sus palabras de aliento, por enseñarme que, con esfuerzo, todo es posible. Gracias por su amor incondicional y por darme las alas para volar.

A mi pareja, por compartir sus conocimientos y acompañarme con paciencia, comprensión y motivación constante. Tu compañía y fe en mí han sido luz en los días más grises.

A mis amigos y colegas, por cada conversación, risa, consejo y por estar presentes con su apoyo sincero y conocimiento. Gracias por ser red de respaldo y motivación.

Y a mi fiel compañero Yordi, por acompañarme silenciosamente en largas noches de estudio, que nada más bastaba verte dormido sobre mi para no sentirme sola y trabajar a gusto.

A todos ustedes, este logro también es suyo.

Angelica Lorena León Arias

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo evaluar la incidencia de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la eficiencia del recaudo del impuesto de industria y comercio (ICA) en el municipio de Tuluá, específicamente en el sector servicios, comparando dos periodos: 2019-2021 (antes de la implementación digital) y 2022-2024 (tras la adopción de herramientas tecnológicas). La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo y descriptivo, apoyado en el análisis documental y entrevistas a actores clave, lo que permite evaluar los cambios en el sistema tributario municipal desde una perspectiva integral. En este contexto, se examina cómo la transformación digital ha impactado tanto el marco normativo como los resultados prácticos en términos de recaudo y cumplimiento tributario.

El estudio se fundamenta en un sólido marco teórico que articula conceptos de la teoría de la hacienda pública, la equidad fiscal y el contrato social, entre otras corrientes económicas, fiscales y sociales. Además, se aborda el análisis del marco legal que regula el impuesto de industria y comercio, subrayando la autonomía fiscal de los municipios como elemento clave en la implementación de políticas digitales.

El estudio destaca antecedentes internacionales (como los casos de Estonia y México), nacionales y locales, para mostrar cómo la digitalización puede mejorar la gestión fiscal, aunque también enfrenta retos como la brecha tecnológica, la falta de capacitación y la resistencia cultural al cambio. Los hallazgos empíricos evidencian una mejora significativa en los niveles de recaudo y en la eficiencia del proceso tributario tras la digitalización. No obstante, el estudio también identifica barreras estructurales que limitan el alcance de estos avances y propone recomendaciones para consolidar y fortalecer la transformación digital en el ámbito fiscal local.

Palabras Claves: Tecnología, Sistemas de información, Impuestos, Recaudo, Transformación digital

ABSTRACT

This study aims to evaluate the impact of implementing information and communication technologies (ICT) on the efficiency of tax collection for the industry and commerce tax (ICA) in the municipality of Tuluá, specifically within the service sector. The analysis compares two periods: 2019–2021 (before digital implementation) and 2022–2024 (after the adoption of technological tools).

The research follows a qualitative and descriptive approach, based on documentary analysis and interviews with key stakeholders. This methodology allows for a comprehensive assessment of changes in the municipal tax system. Within this context, the study examines how digital transformation has affected both the regulatory framework and practical outcomes in terms of tax collection and compliance.

The study is grounded in a robust theoretical framework that integrates concepts from public finance theory, fiscal equity, and the social contract, among other economic, fiscal, and social perspectives. It also includes a legal analysis of the regulations governing the ICA, highlighting the fiscal autonomy of municipalities as a key factor in the implementation of digital policies.

International (such as Estonia and Mexico), national, and local case studies are reviewed to illustrate how digitalization can enhance tax administration, while also acknowledging persistent challenges such as the digital divide, lack of training, and cultural resistance to change. Empirical findings show a significant improvement in both tax revenue and administrative efficiency following the adoption of ICT. However, the study also identifies structural barriers that

limit the full potential of these advancements and offers recommendations to strengthen and consolidate digital transformation in local tax administration.

Keywords: Technology, Information Systems, Tax Collection, Digital Transformation

INTRODUCCIÓN

La tercera parte de la economía moderna es el sector de servicios, que se refiere a una variedad de actividades no asociadas con la producción de bienes materiales, sino con la prestación de servicios a personas, empresas y organizaciones. El sector de servicios abarca la educación, la medicina, el turismo, las finanzas, las telecomunicaciones, la informática, el transporte y muchos otros. En los últimos años, este sector ha experimentado un rápido desarrollo y se ha convertido en la principal fuerza que impulsa la economía.

El rápido progreso en el uso de tecnologías como medio para el comercio ha llevado a que las entidades responsables de la recaudación de impuestos se vean en la necesidad de pedir al Estado que regule este ámbito de actuación.

Colombia ha normalizado la economía digital y algunos municipios lo han hecho de manera territorial y escalonada, a nivel nacional se ha regulado lo referente al pago del impuesto de valor agregado (IVA), retención en la fuente por IVA y el impuesto de renta, los segundos, a nivel departamental regulan los ingresos de los municipios por concepto del impuesto predial e impuesto de industria y comercio.

El presente estudio se enfoca en analizar y comparar el recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector de servicios de Tuluá durante dos periodos distintos: 2019-2021 y 2022-2024. Esta comparación es particularmente relevante debido a la introducción y consolidación de las Tics en los procesos de recaudación fiscal durante el segundo período.

Durante el periodo 2019-2021, la recaudación se llevaba a cabo principalmente de forma presencial, lo que generaba retrasos y una alta probabilidad de evasión, la administración municipal enfrentaba ciertas limitaciones tecnológicas en sus procesos de declaración y pago. Sin embargo, desde 2022, con la introducción de herramientas digitales como plataformas de pago,

formularios virtuales y facturación electrónica, se ha notado una mejora significativa en la eficiencia del proceso, lo que ha llevado a un aumento en el cumplimiento tributario y la transparencia.

En los últimos años, Tuluá ha encarado la tarea de renovar su economía, impulsando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Estas son cruciales para que el municipio avance y los servicios mejoren. Las TIC ya son fundamentales para robustecer la transparencia y la eficiencia.

Al estar inmerso en una era de digitalización y tratándose de un municipio con un notable rezago tecnológico, resulta inevitable que surja un interrogante en torno al recaudo del impuesto, sobre: ¿Como evaluar el recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector servicios de Tuluá por la adopción de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) de los periodos 2019-2021 respecto al 2022-2024?

Para dar respuesta a esta pregunta el análisis se apoya en una revisión de la literatura académica sobre la relación entre TIC y los sistemas de fiscalización, así como en la identificación de los cambios en los procedimientos de declaración y pago del ICA en Tuluá. Además, se examina el impacto de estas transformaciones en los niveles de cumplimiento y recaudo fiscal, permitiendo así comprender el alcance real de la digitalización en la eficiencia tributaria local en un sector de tanta importancia como es el sector servicio.

La investigación concluye que, aunque la implementación de las TIC en Tuluá llegó un poco tarde, ha tenido un impacto positivo en el fortalecimiento de las finanzas locales. No obstante, se identifican desafíos persistentes, como la necesidad de capacitación, la resistencia cultural al cambio y la brecha tecnológica, que deben ser abordados para lograr una transformación digital completa y sostenible.

CAPITULO I: PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 *Descripción del problema*

“La Cuarta Revolución Industrial que comprende la actual era digital se caracteriza por la confluencia de los avances de las TIC, de las cuales se destaca la automatización y la interrelación de los datos sin necesidad de intervención humana (Big Data - Data Analytics). Las ventajas y desafíos de estas herramientas digitales no solo han permeado a los modelos de negocios, servicios y consumo, sino, inclusive, a las administraciones tributarias (AT) como resultado de la necesidad de generar mayor eficiencia y eficacia en su labor ante la globalización y creciente digitalización de la economía”.(Gómez et al., 2022)

La transformación digital en la administración fiscal representa un cambio profundo en la manera en que los gobiernos gestionan y recaudan los tributos. A través de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se han modernizado procesos como la declaración, fiscalización y pago de impuestos, lo cual ha mejorado la eficiencia, la transparencia y la relación con los contribuyentes. Plataformas digitales, facturación electrónica, inteligencia artificial y análisis de datos permiten una administración más ágil y menos susceptible a errores o evasión fiscal. En este contexto, la digitalización se convierte en una herramienta clave para fortalecer los sistemas fiscales y adaptarlos a los desafíos de una economía global cada vez más interconectada. (Fondo Monetario Internacional, 2022)

En un entorno global cada vez más interconectado, la transformación digital no solo optimiza la eficiencia administrativa, sino que también refuerza la capacidad de los gobiernos para adaptarse a las nuevas economías digitales, asegurando una recaudación fiscal más equitativa y

justa a todos los niveles. Un ejemplo claro de esto es la gestión de impuestos a nivel local, donde la digitalización permite a los gobiernos locales administrar de manera más eficiente y autónoma la recaudación de tributos. Al digitalizar los sistemas fiscales, se facilita el acceso a datos en tiempo real, lo que incrementa la transparencia y la precisión en la gestión de los recursos locales. De este modo, la transformación digital juega un papel clave en la descentralización de impuestos, mejorando tanto la gestión como la distribución de los ingresos fiscales en las distintas regiones. (Fondo Monetario Internacional, 2022)

A nivel internacional, si bien la transformación digital ha mejorado la eficiencia y transparencia en la recaudación tributaria, también ha puesto en evidencia importantes desafíos. Uno de los principales problemas es la brecha digital entre países desarrollados y en desarrollo, lo cual limita la capacidad de algunas naciones para implementar sistemas fiscales modernos y accesibles. La resistencia cultural y administrativa al cambio también es un obstáculo, especialmente en contextos donde los contribuyentes y funcionarios están acostumbrados a procesos manuales. Asimismo, la falta de interoperabilidad entre plataformas fiscales de distintos niveles de gobierno dificulta la integración de información y la colaboración entre administraciones tributarias. Estos retos evidencian que la transformación digital debe ir acompañada de políticas integrales de inclusión tecnológica, inversión en infraestructura y fortalecimiento institucional para ser verdaderamente efectiva (OCDE, 2022)

Algunos ejemplos destacados a nivel internacional en avances de transformación digital, es Estonia, país que se ha posicionado como líder en la digitalización de los servicios públicos, especialmente en el ámbito fiscal. Según el Informe por país sobre la Década Digital 2024 de la Comisión Europea, Estonia ha alcanzado una puntuación de 98,9 en servicios públicos digitales

para empresas y 95,8 para ciudadanos, lo que refleja su compromiso con la digitalización gubernamental (Comisión Europea, 2024, p. 1).

A nivel de Latinoamérica México es un caso que ha logrado avances significativos en la adopción de herramientas digitales para la recaudación tributaria local. Este país al lograr una adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el recaudo de impuestos ha logrado un proceso más eficaz, claro y accesible, lo que ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones fiscales y ha optimizado la recaudación.

En Colombia, La administración tributaria (DIAN) ha reconocido la importancia de la tecnología en su labor, por lo que ha implementado diversas estrategias para mejorar la recaudación tributaria y evitar la evasión fiscal a través de la transformación digital (Pava et al., 2023).

Tal como lo expone Faria (2017):

El uso de las tecnologías de la información en la gestión tributaria se presenta como un medio para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de control, recaudación e información, así como para fortalecer la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes.

Sin embargo, el uso de estas tecnologías también implica nuevos desafíos en materia de seguridad, privacidad y protección de datos, lo que requiere de un enfoque holístico y una gestión adecuada de los riesgos asociados. En este sentido, resulta fundamental que las administraciones tributarias y aduaneras cuenten con marcos normativos y estrategias de gestión de riesgos que les permitan aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información, al tiempo que aseguran la protección de los derechos de los ciudadanos y la confianza en el sistema tributario. (p. 23).

A pesar de los beneficios de la transformación digital, es indispensable reconocer que la verdadera modernización fiscal debe gestarse también desde lo local, donde los gobiernos territoriales desempeñan un papel clave en la administración de tributos como el predial o el de industria y comercio. Estos ingresos son vitales para el desarrollo regional y la prestación de servicios públicos. Sin embargo, muchas administraciones locales aún operan con herramientas obsoletas, procesos manuales y limitada capacidad técnica. Por ello, impulsar la transformación digital en los municipios no solo es una cuestión de eficiencia operativa, sino de equidad fiscal y fortalecimiento institucional. (OCDE, 2022)

Colombia cuenta con 1103 municipios según el registro del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, n.d.), cada entidad territorial tiene autonomía tributaria para cumplir con esta obligación fiscal, lo que lleva a que las administraciones municipales implementen distintos formularios para la declaración, varios métodos de recaudación como autorretenciones y/o retenciones, y facturación mensual, además de ofrecer múltiples opciones de pago, tales como transferencias, PSE y pagos en bancos.

Tuluá es uno de los municipios que ha presentado una implementación tardía de la transformación digital en la gestión tributaria. Aunque la transformación digital ha estado presente a nivel nacional desde hace varios años, Tuluá solo recientemente ha comenzado a utilizar plataformas digitales para el cobro de impuestos, lo que ha generado un rezago en la eficiencia y transparencia de su administración fiscal. Esta demora ha afectado la capacidad de recaudo, ha limitado la accesibilidad de los contribuyentes a trámites en línea y ha dificultado la generación de datos confiables en tiempo real para la toma de decisiones. Además, refleja una falta de articulación entre las políticas nacionales y las capacidades locales, lo que perpetúa desigualdades en la prestación de servicios y debilita la autonomía financiera del municipio.

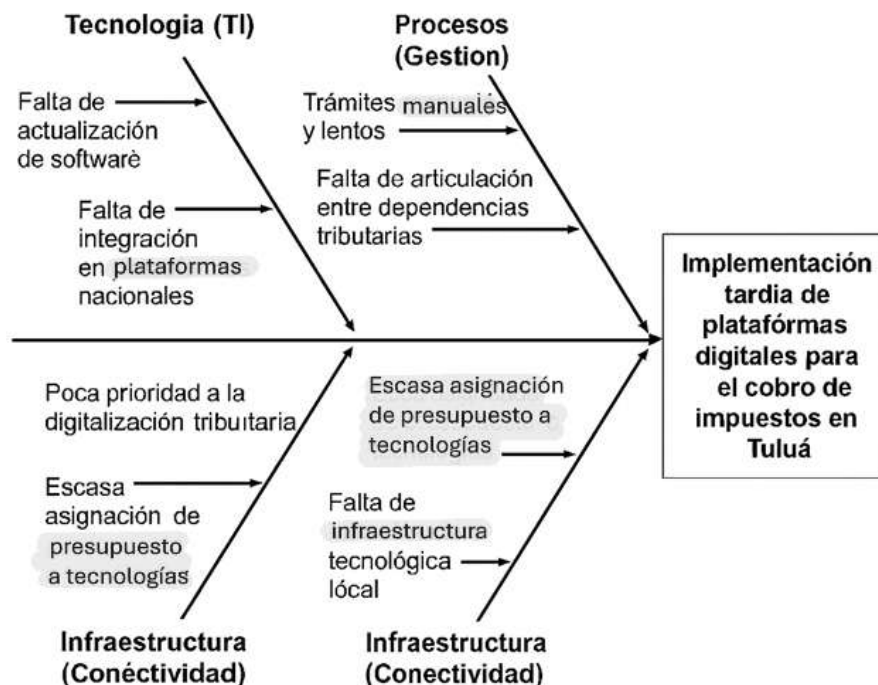
Lo mencionado pone en evidencia la crucial necesidad de modernizar los métodos de recaudación en los municipios, ya que esto facilitaría un mejor control y fiscalización de los impuestos; además, ofrecería al contribuyente una forma más accesible y segura para cumplir con sus obligaciones.

Dada la relevancia que tiene este impuesto en el desarrollo territorial de cada municipio, es crucial llevar a cabo un análisis sobre el comportamiento de pago en este ámbito; en Tuluá, hasta ahora no se ha realizado una investigación de esta índole. Por ello, este trabajo representa una valiosa oportunidad para el programa de contaduría pública y para el desarrollo del municipio.

1.1.2 Definición del problema

A continuación, se presentará la matriz o diagrama de Ishikawa, creado por el ingeniero japonés Kaoru Ishikawa en 1943 (Narváez, 2024), cuyo objetivo es mostrar, de manera esquemática, las posibles causas de un problema específico. En este caso, se identificarán las principales causas que dificultan la recaudación del impuesto de industria y comercio en Tuluá, Valle del Cauca, así como los efectos y consecuencias de cada una de estas causas.

Figuras 1 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración Propia con ayuda de ChatGPT. (2025). Diagrama de Ishikawa sobre la problemática de la digitalización tributaria en Tuluá. OpenAI. Imagen generada con inteligencia artificial.

La implementación tardía de herramientas digitales ha limitado el seguimiento oportuno de los contribuyentes, la actualización de datos económicos y la automatización de procesos tributarios. Analizar esta situación permite no solo identificar barreras tecnológicas y administrativas, sino también proponer soluciones que fortalezcan la autonomía financiera del municipio, promuevan la formalización de los sectores económicos y generen una cultura de cumplimiento tributario más sólida.

Estudiar el efecto de este problema en el sector servicios en Tuluá, en el marco de la transformación digital, es esencial para comprender las debilidades estructurales que afectan la eficiencia fiscal local. Este sector representa una fuente importante de ingresos para el municipio, además a diferencia del sector comercial, donde es fácil calcular el valor de las ventas a partir de

la cantidad de productos vendidos, el sector servicios se caracteriza por ingresos más intangibles y difíciles de cuantificar. El sector servicios abarca una amplia gama de actividades (hoteles, consultorías, educación, salud, tecnología, transporte, entre otros), lo que complica la clasificación y la determinación de las tarifas impositivas. Por esta razón se selecciona el sector servicios para analizar qué tan relevante es la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el proceso de recaudo del impuesto de industria y comercio (ICA), especialmente al facilitar la fiscalización y control de las actividades económicas en este sector. Para entender cómo las TICs han contribuido al recaudo de este impuesto en el sector servicios, es útil comparar los periodos **2019-2021** con **2022-2024**.

1.1.3 Formulación del problema

Debido a la problemática presentada en el recaudo del impuesto de industria y comercio en la municipalidad de Tuluá se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Como evaluar el recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector servicios de Tuluá por la adopción de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) de los periodos 2019-2021 respecto al 2022-2024?

1.1.4 Sistematización del problema

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se analizará la normatividad del impuesto de industria y comercio y sus complementarios avisos y tableros mediante el estatuto tributario del municipio de Tuluá para determinar su funcionamiento e importancia. Además, es necesario plantearnos y resolver otros escenarios como, por ejemplo:

- ¿Cuál es la relación entre las Tecnologías de la información y los sistemas de fiscalización nacional y local?

- ¿Cuáles son los cambios en los procedimientos de declaración y pago del impuesto tras la implementación de las Tics en la administración municipal de Tuluá Valle del Cauca?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento y recaudo fiscal en el sector de servicios de Tuluá antes y después de la adopción de las Tics?

1.1.5 Delimitación del problema

1.1.6 Del alcance

El alcance de este problema se enfoca en evaluar el comportamiento del recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector servicios de Tuluá por la adopción de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics). Se abordará a través de un método comparativo el nivel de cumplimiento y recaudo fiscal en el sector servicio de Tuluá antes y después de la adopción de las Tics.

1.1.7 Del tiempo

El estudio se llevará a cabo en el periodo 2019-2021, 2022-2024.

2019-2021: En este periodo, muchos contribuyentes aún dependían de métodos manuales o semiautomáticos para emitir facturas y realizar sus declaraciones de impuestos. En algunas regiones, las autoridades fiscales habían comenzado a implementar plataformas digitales para el recaudo, pero el proceso no estaba completamente estandarizado, y muchos contribuyentes seguían operando de forma tradicional.

2022-2024: La implementación de las TICs ha permitido la adopción generalizada de sistemas electrónicos de facturación, lo que ha aumentado la transparencia y ha facilitado el control fiscal.

Las plataformas electrónicas permiten la presentación de declaraciones en línea y la integración de los pagos, lo que mejora la eficiencia del recaudo. Además, la utilización de herramientas como facturación electrónica, sistemas de gestión tributaria, y plataformas de pago en línea ha reducido el margen de error en la declaración de ingresos.

1.1.8 Del espacio

El espacio geográfico del estudio se limitará a Colombia y el Valle del Cauca, específicamente en el municipio de Tuluá sector servicios.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo general

Evaluar el comportamiento del recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector servicios de Tuluá por la adopción de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) en la administración municipal, mediante una comparación de los periodos 2019-2021 respecto a 2022-2024.

2.1.2 Objetivos específicos

1. Revisar en la literatura académica la relación entre las Tecnologías de la información y los sistemas de fiscalización nacional y local.
2. Resaltar los cambios en los procedimientos de declaración y pago del impuesto de industria y comercio tras la implementación de las Tics en la administración municipal de Tuluá Valle del Cauca.
3. Comparar el nivel de cumplimiento y recaudo fiscal del impuesto de industria y comercio en el sector servicio de Tuluá antes y después de la adopción de las Tics.

3.1 JUSTIFICACIÓN

Basándonos en la legislación, el artículo 287 de la constitución política de Colombia establece que, “Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la constitución y la ley. En tal virtud tendrán los siguientes derechos: 1. Gobernarse por autoridades propias. 2. Ejercer las competencias que les corresponda. 3. Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. 4. Participar en las rentas nacionales.” (C.P. 1991, art .287)De esta forma podemos decir que los municipios gozan de plena autonomía en su administración, pero deben cumplir con los lineamientos establecidos por la ley.

Como resultado de lo anterior, surge el desafío de lidiar con los diferentes procesos y procedimientos que cada municipio establece para la presentación y pago del impuesto de industria y comercio. Es importante considerar que en Colombia hay 1103 municipios, que cuentan con gran número de empresas y/o contribuyentes que deben cumplir con la obligación del tributo en cada uno de los municipios donde ejerce su actividad económica.

Esta situación implica que las empresas están obligadas a declarar en todos los municipios donde lleven a cabo sus actividades económicas, en conformidad con el Decreto ley 1333 de 1986, específicamente en su artículo 195, inciso II, sobre impuestos de Industria y Comercio y de Avisos y tableros. Según este artículo, El impuesto de industria y comercio grava todas las actividades comerciales, industriales y de servicios que se desarrollen dentro de las jurisdicciones municipales correspondientes, ya sea que estas sean efectuadas de forma directa o indirecta por personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho. Esta obligación se extiende tanto a actividades permanentes como ocasionales, con o sin establecimientos de comercio específicos (Decreto Ley 1333 de 1986).

Por lo tanto, es imprescindible que los contribuyentes dispongan de los instrumentos normativos proporcionados por cada municipalidad para garantizar el cumplimiento adecuado en cuanto a la presentación, medios de pago y recudo de impuestos. Además, cada municipio debería contar con herramientas tecnológicas que faciliten la estandarización de procesos y procedimientos administrativos para el cumplimiento tributario.

3.1.1 Justificación teórica

El apoyo brindado por las diferentes teorías es fundamental para la organización y para el estado al permitir que la recaudación de impuestos sea polifacética y colaborativa, de este modo cada teoría aporta un enfoque único y esencial que es importante comprender y mejorar el proceso de recaudación de impuestos.

Por ejemplo, la teoría del estado nos brinda una visión de un marco legal, de cómo está constituido el estado y las funciones que deben cumplir tanto el estado como la sociedad para un funcionamiento óptimo.

La teoría de la hacienda pública explica la optimización de los recursos financieros del estado, que deben de ser asignados a las necesidades de la sociedad, en este caso es como la entidad local (alcaldía municipal) del municipio de Tuluá asigna los recursos para suplir las necesidades de la comunidad o para dar cumplimiento al plan de desarrollo municipal.

La teoría contable garantiza la transparencia por parte de las empresas al momento de la presentación y pago del impuesto, de este modo se afianza la precisión y transparencia de la información contable que fue sujeta para calcular el impuesto.

De este modo vemos cómo cada una de las teorías se relacionan entre sí para sustentar la importancia del recaudo de un impuesto y su debida utilización.

3.1.2 Justificación práctica

Es necesario abordar el tema del recaudo del impuesto de Industria y Comercio desde la perspectiva de la contaduría pública, en cómo el profesional contable ayuda con el cumplimiento normativo y constituye un aspecto fundamental en este campo, dado que los contadores tienen un rol vital en asegurar que se cumplan las obligaciones fiscales. Por lo tanto, el contador debe tener un conocimiento sólido y profundo de las regulaciones tributarias y de los procedimientos de recaudo para un asesoramiento adecuado a las empresas.

Igualmente, los profesionales deben tener conocimiento de la normatividad vigente que rige en cada municipio para dar cumplimiento legal y normativo para eludir posibles sanciones y problemas legales.

Por otro lado, es fundamental resaltar la importancia del desarrollo de este trabajo para el municipio de Tuluá, puesto que se abordan aspectos como la planeación fiscal y presupuestaria, que contribuyen a analizar el recaudo; esto permite estimar los ingresos venideros y tomar decisiones respecto a la asignación de recursos.

Asimismo, al examinar la información del recaudo, se ofrece un panorama sobre la actividad empresarial local y la competitividad del mercado, aspectos fundamentales para fomentar el desarrollo económico sostenible de la comunidad.

De esta forma ayuda a la transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública, al brindar a los órganos de control, ciudadanos y otras partes interesadas evaluar el desempeño de las autoridades municipales en la administración de recursos fiscales.

Al analizar la información del sector servicios, el municipio puede observar el porcentaje de participación del sector, además de determinar qué porcentaje de estos recursos se designan a las obras públicas; de esta manera se puede implementar estrategias de crecimiento para el sector.

Para las universidades es importante que el municipio tenga una visión clara de su presupuesto, debido que sirve de base para elaborar propuestas de inversión en educación con el plan de desarrollo municipal. Como, por ejemplo, el 14 de mayo de 2020, se estableció en el “plan de desarrollo municipal 2020-2023”, donde la educación ocupaba un apartado importante; se abogaba por una educación permanente que fortaleciera la calidad, la inclusión y promoviera la innovación y la investigación.

Con lo anterior, se puede decir que el recaudo de este impuesto también es importante para la universidad debido a la destinación de recursos que se establece en el plan de desarrollo municipal, entonces, en términos económicos, la realización de este trabajo de grado le brinda información a la universidad acerca de la capacidad de inversión que tiene el municipio de Tuluá.

3.1.3 Justificación metodológica

El presente trabajo tiene como objetivo principal evaluar el comportamiento del recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector servicios de Tuluá por la adopción de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) en la administración municipal, mediante una comparación de los periodos 2019-2021 respecto a 2022-2024, para lograrlo, se propone una metodología descriptiva e investigativa, para iniciar se realiza la recolección de datos de las diferentes entidades gubernamentales como la alcaldía municipal y datos de cámara y comercio, este punto es importante, visto que permitirá analizar las cifras de recaudo de los años correspondientes, por otro lado, se iniciara un análisis de teorías para relacionar las que tengan mayor relación con la equidad y justicia en temas de recaudación.

Lo anterior, dará inicio para comprender temas tributarios, de igual forma se investiga y analizan documentos, trabajos relacionados con el tema de recaudación a nivel local, nacional e internacional; una vez analizada la información recolectada, se determinará como ha sido la

incidencia de las Tics (Tecnologías de la información y comunicación) en el recaudo de los años expuestos anteriormente.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL Y DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 ANTECEDENTES

La presente investigación se centra en determinar la incidencia causada por la implementación de las Tics (Tecnologías de la información y la comunicación) en el recaudo del impuesto de industria y comercio y su complementario avisos y tableros en el municipio de Tuluá, se llevará a cabo un análisis comparativo entre los años 2019-2021 respecto al 2022-2024.

Los antecedentes tomados como referencia a nivel nacional e internacional y local se basan en la problemática con la que cuenta cada una de las ciudades y municipios al momento de recaudar el impuesto territorial que pueden derivarse por la falta de conocimiento del impuesto o por la escasez de las alternativas para la realización del pago.

A continuación, se exponen los antecedentes relacionados con la investigación:

4.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Diversos estudios internacionales han evidenciado la incidencia significativa que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión administrativa y tributaria de las entidades públicas. Como por ejemplo, en el caso de la Municipalidad Provincial de Angaraes-Lircay (Huacho Rojas, 2020) destaca que la implementación de las herramientas tecnológicas contribuye positivamente a la eficiencia institucional, aunque se reconoce que la falta de capacitación al personal representa una barrera para el óptimo aprovechamiento.

Por otro lado, en el trabajo “Las tecnologías de la información y comunicación” (Consuelo Belloch Ortí, 2011) señala que las TIC han transformado la manera en que la sociedad accede y

procesa la información, fomentando la interactividad y el aprendizaje colaborativo, también resalta la urgencia de ajustarse a estos avances tecnológicos para maximizar las ventajas que ofrecen las TIC en términos de comunicación y acceso a la información. Esta transformación también se ha evidenciado en el ámbito tributario, como lo analiza (Díaz, 2017) en el trabajo titulado “El uso de las TIC en la aplicación de los tributos: especial referencia a la información y asistencia a los obligados tributarios”, quien sostiene que el uso de las TIC ha fortalecido la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes, optimizando tanto la asistencia como el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

En el contexto peruano, (Villanueva Ledesma, 2020) demostraron que la implementación de un sistema integral de información en la Municipalidad de Yanacancha mejoró la calidad de los datos y facilitó la comprensión ciudadana sobre los tributos, generando beneficios tangibles para la gestión municipal. A nivel más amplio, (Armas et al., 2007) en el trabajo “las nuevas tecnologías en las administraciones tributarias” destacan como los países como Chile, Colombia y España han logrado modernizar sus sistemas tributarios mediante el uso de tecnologías avanzadas, incrementando la eficiencia y reduciendo la evasión.

Estos antecedentes internacionales muestran que la incorporación de las TIC en las administraciones públicas representa una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia institucional, la recaudación tributaria y la interacción con los ciudadanos. Sin embargo, también se evidencia que el aprovechamiento óptimo de estas tecnologías depende en gran medida de la formación del personal y de una adecuada planificación e integración de sistemas. Por lo tanto, para maximizar los beneficios de las TIC en el sector público, es indispensable acompañar su implementación con programas de capacitación, adaptación organizacional y una visión integral que promueva la innovación y la participación ciudadana.

4.1.2 Antecedentes Nacionales

En Colombia, diversos estudios han abordado la problemática del recaudo del impuesto de industria y comercio (ICA), identificando factores estructurales, normativos y tecnológicos que influyen en su efectividad.

En el trabajo titulado “Aproximación al grado de evasión, efectos y oportunidades de mejora sobre el recaudo en el impuesto de industria y comercio en la administración municipal de Quibdó durante la vigencia 2019” (Murillo, 2023) en donde se evidencia que la evasión tributaria en Quibdó se relaciona con la falta de cultura tributaria, desinformación y desconfianza en la administración pública. Este fenómeno tiene efectos negativos en la economía local, limitando el desarrollo social y financiero del municipio.

Por su parte, en el trabajo “Multiplicidad en la forma de presentación, medios de pago y recaudo en la obligación del impuesto de industria y comercio” (Liliana et al., n.d.) analizan la complejidad que enfrentan los contribuyentes ante la multiplicidad de medios de pago y sistemas de presentación de ICA, lo que genera confusión y reduce el cumplimiento fiscal, proponen la estandarización y el uso de herramientas tecnológicas como solución, también destaca la importancia de establecer normas nacionales que promuevan la simplificación de los procesos y eviten la complejidad generada por las diferencias entre los municipios.

Carmona Montes, Henao Valencia y Manotas Rodríguez (Carmona Montes et al., 2020) con su trabajo “Análisis del recaudo de impuestos en Colombia por el uso de plataformas digitales” destacan el uso de plataformas digitales ha mejorado el recaudo tributario de Colombia, impulsando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y fortaleciendo la coincidencia tributaria entre los ciudadanos. Esta idea es reforzada por (Ortega, 2020), quien examina los desafíos del ICA en entornos digitales sin sede física, lo que cuestiona la territorialidad del impuesto en la economía

colaborativa, además ofrece un análisis exhaustivo de la normatividad vigente, la implicación del impuesto y la intermediación a través de plataformas, proporcionando una visión integral y actualizada.

Por otro lado en el trabajo “Características del procedimiento tributario” (Blanco et al., 2018) profundiza en las diferencias regionales del sistema fiscal del ICA, identificando fortalezas y debilidades en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Cartagena, su estudio resalta la necesidad de unificar procedimientos y crear un formulario único nacional, lo que mejoraría la gestión y control de la evasión. Así mismo, subraya la relevancia de implementar procedimientos claros y efectivos que simplifiquen el cumplimiento de las obligaciones fiscales para los contribuyentes, así como la urgencia de optimizar la legislación tributaria y mejorar la comunicación con los ciudadanos en los municipios evaluados.

En el trabajo, “Análisis del recaudo del impuesto de Industria y comercio, Avisos y Tableros en el municipio de Santander de Quilichao Cauca, de acuerdo a la política fiscal en los años 2008-2011” (*Benavides & Mejía, 2015*) se analiza la política fiscal en Santander de Quilichao entre 2008 y 2011, concluyendo que una gestión tributaria eficiente es clave para reducir el déficit municipal y aumentar los ingresos propios, brinda un mejor entendimiento del impuesto y la importancia del recaudo para el desarrollo municipal.

En el plano normativo, la Ley 527 de 1999 marca un hito al reglamentar el uso de medios digitales y firmas electrónicas para facilitar el recaudo, mejorando la presentación y el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Finalmente, (Andrade et al., 2022) en su trabajo “Los documentos electrónicos como herramienta de recaudo de los impuestos en Colombia” destacan la incidencia positiva de los

documentos en el ámbito fiscal, evidenciando que su uso reduce costos, mejora la eficiencia del recaudo y fortalece el comercio electrónico en Colombia.

Los antecedentes nacionales reflejan de manera clara que el sistema de recaudo del impuesto de industria y comercio en Colombia enfrenta retos significativos relacionados con la evasión, la complejidad normativa y la fragmentación de los procesos administrativos. Sin embargo, también evidencian oportunidades concretas de mejora a través de la modernización tecnológica, la estandarización de procesos y la implementación de estrategias educativas para que fortalezcan la cultura tributaria.

4.1.3 Antecedentes Locales

Los estudios realizados en el trabajo “Análisis al comportamiento en el recaudo del impuesto de Industria y comercio en el municipio de Tuluá periodos 2013-2015” (Betancourt et al., 2017), así como “Diseño de una propuesta de actualización a la política fiscal para el impuesto de industria y comercio con la finalidad de promover un mayor recaudo del impuesto” (Valencia Hurtado & Vasquez Mesa, 2018) abordan desde distintas perspectivas el comportamiento del recaudo del impuesto de Industria y Comercio en los municipios del Valle del Cauca como Tuluá y Caicedonia, ambos trabajos coinciden en la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión tributaria para mejorar el cumplimiento fiscal, incrementar los ingresos municipales y reducir los niveles de evasión de impuestos.

En el caso de Tuluá, se llevó a cabo un análisis cualitativo centrado en los periodos 2013-2015, donde se identificaron limitaciones en la eficiencia del recaudo y se resaltó la importancia de implementar estrategias que fomenten el cumplimiento voluntario del impuesto. En el estudio se concluyó que un mejor manejo del sistema tributario permitiría no solo fortalecer las finanzas

públicas, sino también generar mayores inversiones en proyectos sociales que impulsen el desarrollo local.

Por su parte, la investigación realizada en Caicedonia propuso una actualización al estatuto tributario municipal con el objetivo de que las empresas del sector comercial actúen como agentes de retención del impuesto de ventas foráneas. El análisis evidenció la necesidad de realizar una estructura con mayor claridad en el proceso de recaudo, así como mejorar la comunicación entre las entidades responsables y los contribuyentes para fomentar una cultura sólida a través de incentivos y una normatividad actualizada.

Los antecedentes locales evidencian que uno de los principales desafíos en el ámbito tributario municipal es la falta de modernización en los mecanismos de recaudo y la escasa articulación entre las políticas fiscales y las realidades del entorno económico local.

El análisis de los antecedentes locales, nacionales e internacionales evidencia que el recaudo del impuesto de Industria y Comercio enfrenta desafíos estructurales que afectan directamente la eficiencia tributaria y el desarrollo económico de los territorios. En conclusión, el fortalecimiento del impuesto de Industria y Comercio en Colombia requiere de una articulación entre modernización normativa, digitalización de procesos, y fortalecimiento institucional. Solo mediante una estrategia integral que combine buenas prácticas locales con aprendizajes nacionales e internacionales será posible consolidar un sistema tributario más eficiente, equitativo y sostenible, que contribuya de manera efectiva al desarrollo económico y social de los municipios.

5.1 MARCO REFERENCIAL

5.1.1 *Marco teórico*

El impuesto de industria y comercio es un tributo local de los municipios que grava las actividades económicas industriales, comerciales y de servicios que se desarrollan dentro de su jurisdicción. Cada una de estas actividades está sujeta a tarifas diferenciadas.

Es importante destacar que estos impuestos son importantes desde el punto de vista de los gobiernos locales, porque proporcionan recursos para la implementación de las actividades del gobierno local.

En este sentido, se busca analizar la repercusión que ha tenido la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el recaudo de este tributo; teorías como la del estado, la de la hacienda pública, teoría de la capacidad de pago, teoría de la equidad fiscal, teoría de la eficiencia de la recaudación, teoría de la económica, teoría general del impuesto, teoría de la responsabilidad fiscal, teoría del contrato social y la teoría contable sirven como respaldo para el argumento del trabajo.

- **Teoría del estado**

Es un campo de estudio en la ciencia política y la filosofía que se enfoca en comprender la naturaleza, el origen, funciones, estructuras y relaciones del Estado. Esta teoría busca responder preguntas fundamentales sobre la autoridad política, la legitimidad del gobierno, la distribución del poder, los derechos y las obligaciones de los ciudadanos, entre otros aspectos relacionados con la organización y el funcionamiento de las sociedades humanas.

Para Aristóteles en su obra “Política”, (*Aristóteles / Política / Versión de Patricio de Azcárate, Madrid 1873, n.d.*), el Estado era una entidad natural, es decir, surgía de la misma naturaleza y tenía como propósito el bienestar de los ciudadanos; por el contrario, para Nicolás Maquiavelo, argumenta en su obra (*El Príncipe Nicolás Maquiavelo, n.d.*), que el estado tiene su

propia lógica y necesidades, que pueden ser distintas a las de los individuos que lo componen, incluidos el príncipe o gobernante.

Con lo anterior, Aristóteles ve al Estado como una comunidad ética basada en la virtud y la justicia; al contrario, Maquiavelo lo ve como una entidad donde el poder y la estabilidad son los objetivos principales incluso a expensas de consideraciones morales. Aunque los dos autores tienen diferentes puntos de vista sobre la concepción del estado, en lo que están de acuerdo, es que el estado es la autoridad que regula la vida en comunidad de los individuos en cada territorio.

Esta teoría es importante porque proporciona el marco conceptual necesario para comprender el funcionamiento del estado, y así poder brindar un contexto en el que se sitúa el recaudo del impuesto, así como las implicaciones políticas, económicas y sociales.

- **Teoría de la hacienda pública**

Esta teoría ofrece un marco conceptual para analizar, contextualizar, comprender y abordar los desafíos y oportunidades relacionados con la fiscalidad en la sociedad contemporánea. Este enfoque teórico proporciona un marco sólido, crítico y la formulación de políticas efectivas en el ámbito tributario.

La teoría de la hacienda pública es fundamental para estudiar la intervención del Estado en la economía, es decir, el estudio de cómo el gobierno recauda y gasta fondos públicos para cumplir con sus funciones y objetivos, para suplir las necesidades de una sociedad.

Como sustento a esta teoría el autor Richard Musgrave expresaba (Admin, 2015)“aunque la asignación de recursos es el objetivo original de la política presupuestaria, con el paso del tiempo “la mayoría de la gente” admitió que los ingresos y gastos públicos pueden utilizarse también con otros propósitos, entre los cuales la redistribución de la renta es uno de los más importantes”

Adam Smith toma principios fundamentales como el desarrollo de la teoría política y la fiscal que fueron considerados como base para la teoría de la hacienda en la cual expresa “Los gastos locales o provinciales cuyo beneficio es local o provincial (por ejemplo, el costo de la policía de una ciudad o distrito) deberían ser pagados por un ingreso local o provincial, y nunca representar una carga sobre el ingreso general de la sociedad. Es injusto que el conjunto de la sociedad financie un gasto que beneficia sólo a una parte de esta Smith, A. (1776).

El autor David Ricardo en el capítulo 11 sobre impuestos y deuda pública de la teoría de Principios de Economía Política y Tributación, expresa” El recaudo anual de los impuestos deben cubrir el gasto público anual totalmente (Ricardo, 1817)”.

Se destaca la necesidad de crear impuestos que sean eficientes y equitativos, con un énfasis particular en reducir las distorsiones económicas y garantizar una distribución justa del ingreso.

Esta teoría y sus autores se relacionan con el trabajo desarrollado, apoyado en los principios y conceptos fundamentales de la economía pública y fiscal que crea un diseño de un sistema tributario eficiente y equitativo; de igual forma se relaciona con el cumplimiento fiscal, el grado en que los contribuyentes cumplen voluntariamente con sus obligaciones tributarias para no evadir el pago del impuesto.

- **Teoría de la equidad fiscal**

La teoría de la equidad fiscal se enfoca en como diseñar sistemas impositivos que sean imparciales, de tal manera que la carga fiscal sea equitativa y distribuida de forma adecuada entre los ciudadanos.

Esta teoría abarca diversos principios y conceptos que buscan asegurar que los tributos sean no solo efectivos en términos de recaudación, sino también justos desde la perspectiva de los contribuyentes.

Adam Smith en la obra “la riqueza de las naciones” Smith, A. (1776). fue uno de los primeros autores en analizar los principios fundamentales de la equidad fiscal, además instauró los principios de justicia y equidad en los impuestos.

El apoyo brindado por esta teoría es diseñar un sistema que busque la justicia social y la eficiencia económica, la cual incluye principios que ayudan a asegurar que el impuesto sea justo, eficiente y adecuado para cada sector económico al considerar la capacidad de pago de cada contribuyente.

- **Teoría de la capacidad de pago**

Esta teoría aborda la capacidad de pago de los contribuyentes en temas de impuestos, la idea principal es que cada persona o cada contribuyente pague al estado o a la entidad encargada de recaudo una suma de dinero adecuada según sean los ingresos.

Adam Smith en su obra “La Riqueza de las Naciones” Smith, A. (1776), Smith introdujo la capacidad de pago en el marco de la teoría fiscal, según este autor los tributos u impuestos deben diseñarse o ajustarse al contribuyente de tal manera que los impuestos puedan ser pagados sin causar algún daño desproporcionado al contribuyente.

Pero no solo Smith apoyo esta teoría David Ricardo y John Stuart Mill ampliaron el concepto sobre la teoría económica y política fiscal, por ejemplo, David Ricardo en su obra “Principios de economía política y tributación” (Ricardo, 1817) en esta obra se manifiesta como la renta o los ingresos se distribuyen entre las clases sociales, Ricardo examino la importancia de un sistema impositivo que no solo fuera eficiente para temas de recaudo si no justo para los contribuyentes de tal forma que se distribuya la carga fiscal de forma equitativa.

- **Teoría de la eficiencia de la recaudación**

Esta teoría explica como el gobierno se centra en diseñar el proceso de impuestos y políticas fiscales para maximizar la recaudación de impuestos sin afectar de manera significativa la economía, en otros términos, la teoría busca un equilibrio entre la recaudación de impuestos y el bienestar de los ciudadanos.

La teoría de la eficiencia de la recaudación pretende un equilibrio entre los costos económicos con la capacidad del gobierno para recaudar fondos, un autor que brinda un gran aporte a esta teoría es el autor Arthur Laffer quien dio un gran aporte con su teoría “la curva de Laffer (Casparri & Elfenbaum, n.d.)”, la cual nos muestra que la reducción de impuestos puede aumentar el recaudo de los mismos, dado que la reducción de impuestos induce a la producción y crecimiento económico, por tal razón se tiene como resultado un incremento en el recaudo.

La relación de esta teoría de la eficiencia de la recaudación y el impuesto de industria y comercio es en como el ente municipal diseña la administración y recaudación del tributo, visto que un impuesto bien diseñado y administrado contribuye una recaudación eficiente.

- **Teoría económica**

Disciplina económica que busca explicar cómo funcionan los sistemas económicos, como se toman decisiones económicas y como se asignan los recursos; pretende reconocer los principios y leyes que rigen el comportamiento de agentes económicos, como consumidores, empresas y gobierno, enfocándose en el estudio de la producción y la distribución de recursos.

Esta teoría ha sido desarrollada por diferentes autores, entre ellos (Smith 1776; Ricardo 1817; Stuart Mill 1848; Marx 1867; Marshall 1890); todos estos autores brindaron múltiples aportes a la teoría económica, pero también tienen unas ideas en común; entre ellos se encuentra:

- Los modelos de oferta y demanda, este concepto es fundamental para explicar cómo se determinan los precios y las cantidades de bienes y servicios en los mercados.

- Análisis del crecimiento y desarrollo económico este concepto abarca las causas de crecimiento económico.
- Política económica es el estudio, diseño y aplicación de políticas económicas para contribuir a variables como empleo, crecimiento económico y distribución de los recursos.

Esta teoría sirve de base para el trabajo, dado que se apoya en los principios fundamentales para el sostenimiento de la economía, de este modo se exhibe también el papel del Estado, las empresas y la sociedad, lo que necesitan para tener una economía estable.

- **Teoría contable**

Se conoce como un conjunto de normas que rigen la contabilidad, para asegurar la transparencia, la credibilidad, la confianza y la comparabilidad en la información financiera.

Uno de los autores que aporte en esta teoría es William A. Paton (1889-1991), él destacaba la importancia de presentar una información contable, certera, precisa, eficaz, fiel y veraz de la situación financiera de una entidad.

La contabilidad proporciona las bases sólidas para calcular, declarar y pagar el impuesto; esta teoría se centra en la correcta contabilización de las transacciones.

Además tiene una relación con el recaudo del impuesto de industria y comercio dado que al ser una contabilidad con una correcta contabilización de transacciones tendremos seguridad y credibilidad respecto a la información suministrada, información sobre la cual serán calculados los impuestos, la adecuada medición y presentación de la información financiera, ayudará a que la información presentada sea transparente y precisa, facilitando el poder cumplir de manera eficiente y efectiva las obligaciones fiscales.

- **Teoría del contrato social**

La teoría de contrato social ha sido desarrollada por diferentes autores y filósofos, pero el más destacado es Thomas Hobbes (1588-1679) que considera el contrato social como la base del estado, siendo un acuerdo entre la sociedad y el estado de libertad natural, es decir, la sociedad o el individuo renuncia a su libertad natural a cambio de protección por parte del estado esto implica que debe regirse a unas normas y leyes.

Esta teoría se relaciona con el impuesto de industria y comercio por varias razones o aspectos como la legitimidad del impuesto, según la teoría los ciudadanos o la sociedad acepta someterse a la autoridad del gobierno a cambio de protección y beneficios mutuos, en este sentido el impuesto de industria y comercio al ser un impuesto establecido por un órgano de control o entidades gubernamentales se considera legítimo, dado que con este impuesto se brindará un beneficio a la sociedad como financiamiento de servicios públicos, programas sociales y bienestar común.

Por otro lado, también nos habla de la justicia tributaria visto que los impuestos deben ser designados de manera justa y equitativos de tal manera que la carga fiscal sea de manera proporcional, es decir que la asignación de tarifas sea justa y sea de acuerdo con la actividad económica.

En resumen, el impuesto de industria y comercio se entiende como una manifestación práctica del contrato social, donde la sociedad o los ciudadanos contribuyen financieramente con el cumplimiento del tributo ayudando al bienestar común y el funcionamiento de la sociedad.

- **Teoría general del impuesto**

Es fundamental para entender cómo se estructuran y se administran los sistemas fiscales en las distintas economías y como estos repercuten en el bienestar económico y social.

Adam Smith, en su obra “La riqueza de las naciones” brinda algunos principios teóricos relacionados con los impuestos, estos fueron creados con la intención de que exista un marco de actuación ante las relaciones tributarias.

- **Teoría de la responsabilidad fiscal**

Esta teoría regula la gestión de los recursos públicos al considerar aspectos claves como fundamentos constitucionales, control y corrupción, proceso de responsabilidad fiscal.

Dicho de otro modo, esta teoría se centra en como los gobiernos deben distribuir o manejar sus recursos o las finanzas para mantener un equilibrio económico y una justicia social.

El autor James Buchanan en 1962 “Teoría de la elección pública ((PDF) *James Buchanan y La Elección Pública: Implicancias Para La Economía y La Filosofía Política*, n.d.)” se enfoca en como la administración toma las decisiones al concentrarse no solo en intereses propios si no en el bienestar común, si relacionamos esta teoría con el impuesto de industria y comercio se puede enfocar en diferentes puntos tales como: incentivos de los funcionarios públicos, comportamiento de los contribuyentes.

Incentivos de los funcionarios públicos: Según la teoría de Buchanan los funcionarios públicos que administren recursos de recaudo de impuestos no deben de estar motivados por intereses propios, debido a que esto podría llevar a tomar decisiones fiscales que no son adecuadas para la sociedad, es por eso que esta teoría sugiere reglas que controlen y alineen los intereses de los funcionarios para un bienestar general para asegurar que el recaudo del impuesto se administre de forma equitativa y justa.

Comportamiento de los contribuyentes: en este caso podemos decir que los contribuyentes (comercios locales, empresas) pueden responder a los incentivos creados por el sistema, por lo tanto, si los contribuyentes percatan que el impuesto es demasiado alto o el recaudo de este se

utiliza de manera inadecuada, podrían buscar maneras de evadir el impuesto o reducir la actividad económica ocasionando un deterioro en el crecimiento de la economía municipal o local.

Como contexto se puede decir que la responsabilidad fiscal proporciona un marco para que la entidad reguladora (alcaldía municipal) maneje el impuesto de industria y comercio de una manera equitativa, al apoyar la sostenibilidad fiscal y la transparencia.

5.1.2 Marco conceptual

En este punto se definen algunas bases conceptuales las cuales se explicarán de manera precisa y argumentada para una mejor comprensión.

- **Impuesto de industria y comercio**

El impuesto de industria y comercio (ICA), es un impuesto territorial que recaudan los municipios mediante las actividades económicas que se desarrollan dentro de él, este impuesto está regulado por la ley 14 de 1983 en su capítulo II del artículo 32 (Ley 14,1983) “El Impuesto de Industria y Comercio recaerá, en cuanto a materia imponible, sobre todas las actividades comerciales, industriales y de servicio que ejerzan o realicen en las respectivas jurisdicciones municipales, directa o indirectamente, por personas naturales, jurídicas o por sociedades de hecho, ya sea que se cumplan en forma permanente u ocasional, en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.”

Por otro lado, la territorialidad es un espacio particular en el cual se establecen nuevas normas y leyes para el buen convivir de la sociedad y para el cuidado de este, para Claude Raffestin (2009), el territorio es el resultado de la apropiación del espacio por parte de un autor, con un determinado programa o intencionalidad

- **Tecnologías de la información y comunicación (Tics)**

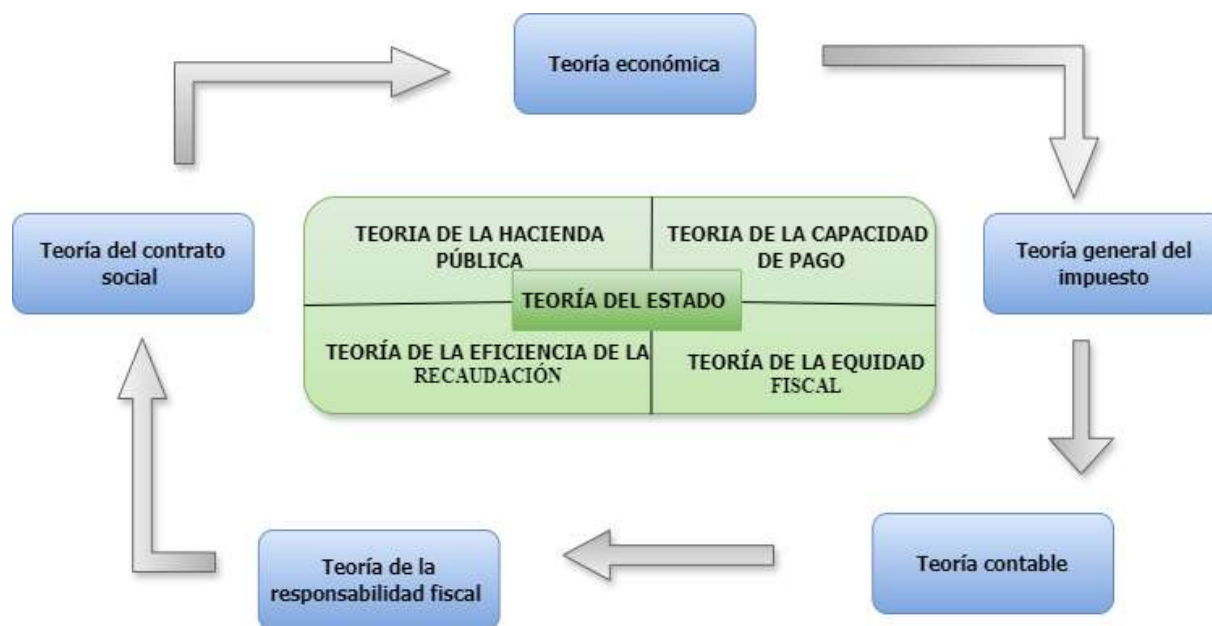
Las tecnologías de información y comunicación (Tics) es un conjunto de herramientas o recursos que son utilizados para la recolección, procesamiento y almacenamiento de la información, al brindar a la sociedad en general a ser más productivos, más ágiles y mucho más competitivos, que integrándose con otros campos como lo es la fiscalización, estas Tics son de gran importancia en vista de que ayudan a facilitar los procesos y a suministrar información.

Según Gil (2002), las Tics constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos o imágenes, manejables en tiempo real.

Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), las Tics son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información (*DISTINTAS DEFINICIONES DE TICS SEGUN DIVERSOS AUTORES | TICS*, 2019).

En cambio, para Thompson y Strickland (2004), defienden las tecnologías de la información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soporta el desarrollo y económico de cualquier organización.

Figuras 2 Marco teórico conceptual



Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Marco histórico

En el municipio de Tuluá e impuesto de industria y comercio he experimentado una evolución positiva en su recaudación en los últimos 6 años, del 2019 al 2024 debido al crecimiento del PIB departamental y municipal.

El valor agregado es el indicador que determina el grado de importancia económica municipal, es decir, refleja la participación económica de producción que aporta el municipio al departamento; según los análisis realizados a la información proporcionada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (*DANE - Cuentas Nacionales Departamentales: PIB Por Departamento*, n.d.) en el año 2019 el municipio de Tuluá hizo un aporte al valor agregado de 3.647 (cifra expresada en miles de millones), que porcentualmente equivale al 3.9%.

Para el año 2020 el municipio contó con un aporte al valor agregado del municipio fue de 3.529 cifra representada en miles de millones de pesos, estable respecto al porcentaje de 3,9% del

año inmediatamente anterior, a pesar de que en este año fue la contingencia presentada por la pandemia del Covid-19; a pesar de esto el municipio siguió brindando un bienestar social.

Ya para el año 2021 se obtuvo un alza del 0.1467% respecto al año inmediatamente anterior; es decir que su contribución al departamento en el valor agregado fue de 4.047 (cifra representada en miles de millones), con un porcentaje de 3,9% estable respecto al año anterior a nivel municipal, lo que podemos deducir que la pandemia para este año no tuvo una repercusión significativa en la economía municipal.

En el año 2022 se realizó un aporte de 4.925 (cifra representada en miles de millones), lo cual muestra un incremento del 0.2169 respecto al año inmediatamente anterior, con un porcentaje estable de 3.9% a nivel municipal; esto demuestra un aumento significativo año tras año.

El aumento evidenciado en la participación del valor agregado al departamento puede provenir de diversas causas como lo son, la expedición de decretos que brinda plazos para la presentación del impuesto, o también la implementación de las tecnologías de información y comunicación (Tics) en el año 2022, de este modo aumenta el nivel de contribuyentes en el pago del impuesto, debido a la facilidad del pago de la obligación tributaria.

5.1.4 Marco legal

Según el artículo 287 de la constitución política de Colombia (1991) dicta la autonomía de las entidades territoriales

Artículo 287. Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la ley. En tal virtud tendrán los siguientes derechos:

1. Gobernarse por autoridades propias.
2. Ejercer las competencias que les correspondan.

3. Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para cumplimiento de sus funciones.
4. Participar en las rentas nacionales.(C.P. 1991, art. 287)

El municipio de Tuluá se encuentra regulado por el decreto 1333 de 1986 donde se define como municipalidad en el “Artículo 3º.- Son entidades territoriales de la República los Departamentos, las Intendencias, las Comisarías y los Municipios o Distritos Municipales, en que se dividen aquéllos y éstas” (Congreso de la República, p.1).

El decreto 1333 de 1986 también nos habla de las regulaciones del impuesto de industria y comercio.

Artículo 195º.- El impuesto de industria y comercio recaerá, en cuanto a materia imponible, sobre todas las actividades comerciales, industriales y de servicio que se ejerzan o realicen en las respectivas jurisdicciones municipales, directa o indirectamente, por personas naturales, jurídicas o por sociedad de hecho, ya sea que se cumplan en forma permanente u ocasional, en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos. La Corte Constitucional declaró EXEQUIBLE el texto subrayado, contenido en el art. 32 de la Ley 14 de 1983(Ley Congreso de la República, p.19).

Artículo 199º.- Son actividades de servicios las dedicadas a satisfacer necesidades de la comunidad mediante la realización de una o varias de las siguientes o análogas actividades: expendio de bebidas y comidas; servicio de restaurante, cafés, hoteles, casa de huéspedes, moteles, amoblados, transporte y aparcaderos, formas de intermediación comercial, tales como el corretaje, la comisión, los mandatos y la compraventa y administración de inmuebles; servicios de publicidad, interventoría, construcción y urbanización, radio y televisión, clubes sociales, sitios de recreación, salones de belleza,

peluquerías, portería, servicios funerarios, talleres de reparaciones eléctricas, mecánicas automoviliarias y afines, lavado, limpieza y teñido, salas de cine y arrendamiento de películas y de todo tipo de reproducciones que contengan audio y video, negocios de montepíos y los servicios de consultoría profesional prestados a través de sociedades regulares o de hecho (Congreso de la República, n.d.).

Este decreto nos habla sobre las regulaciones del impuesto de industria y comercio desde el artículo-195° hasta el artículo-213° en los cuales dictan medidas y regulaciones para la correcta aplicación y vigilancia de esta.

La ley 14 de 1983 en su capítulo II trata del impuesto de industria y comercio desde su artículo 32° hasta el artículo 48°. donde expresa:

ARTÍCULO 32.- El Impuesto de Industria y Comercio recaerá, en cuanto a materia imponible, sobre todas las actividades comerciales, industriales y de servicio que ejerzan o realicen en las respectivas jurisdicciones municipales, directa o indirectamente, por personas naturales, jurídicas o por sociedades de hecho, ya sea que se cumplan en forma permanente u ocasional, en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos. El texto subrayado fue declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-121 de 2006 . (Ley 14, 1983, art 32).

El Municipio de Tuluá regula las diferentes actividades económicas mediante el estatuto tributario donde especifica la tarifa del porcentaje que se debe aplicar a cada sector o actividad económica de igual forma contiene los plazos para el cumplimiento del pago oportuno y los alivios económicos por el pronto pago de la obligación.

Como resumen se puede analizar que el marco legal para la recaudación de impuesto municipal se encuentra regulada por una normatividad nacional, la autonomía fiscal municipal y las ordenanzas locales o municipales emitidas por la administración municipal.

6.1 DISEÑO METODOLOGÍCO

6.1.1 *Tipo de estudio*

Se propone realizar un estudio descriptivo cuyo objetivo es identificar la diversidad en las modalidades de presentación, los medios de pago y los mecanismos de recaudo del impuesto de industria y comercio. Además, se busca destacar la falta de herramientas tecnológicas y de instrumentos normativos adecuados en el municipio de Tuluá.

6.1.2 *Procedimiento*

Para el desarrollo de la investigación se examinan las siguientes actividades tomadas como objeto de estudio

- Análisis de las bases de datos disponibles con la información de participación económica que tiene el sector de servicios en el municipio.
- Análisis de bases de datos disponibles con la información tributaria a nivel municipal del sector.
- Investigación, búsqueda y análisis de las principales dificultades que enfrentan los contribuyentes al cumplir con la obligación del impuesto de industria y comercio, relacionadas con la diversidad de medios de pago, modalidades de presentación y recaudación

6.1.3 *Enfoque*

El enfoque adoptado para esta investigación es cualitativo de naturaleza interpretativa, utilizando un método de análisis comparativo. Este enfoque se centra en observar, describir y

documentar aspectos de una situación o fenómeno tal como se presentan de manera natural, sin manipular variables. La investigación descriptiva de este tipo busca responder preguntas sobre el "qué", "quién", "dónde" y "cuándo" de un fenómeno, proporcionando una imagen detallada de la situación actual (Heath, 2023).

Este enfoque será implementado en el desarrollo de la investigación, se planteará una base de conocimiento sobre el tema a través de la información obtenida de páginas web, documentos de investigación de otros municipios relacionados con el recaudo del impuesto de industria y comercio, así como de la información proporcionada por la entidad gubernamental.

6.1.4 Método de investigación

La investigación comparativa permite identificar similitudes y diferencias entre elementos, ampliando el conocimiento y apoyando la toma de decisiones informadas. En la investigación académica, seguir métodos estandarizados es clave para garantizar la credibilidad y consistencia de los datos recolectados, analizados y presentados.

Dado el caso para este trabajo de investigación se pretende realizar una comparación de los periodos 2019-2021 respecto al 2022-2024 con el propósito de Evaluar el recaudo del impuesto de industria y comercio en el sector de servicios del municipio de Tuluá analizando la implementación de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) en la administración municipal.

6.1.5 Tratamiento de la información

Con la información obtenida de la presente investigación se pretende analizar la incidencia que ha causado la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el tema de recaudación de impuestos.

Durante el desarrollo del trabajo se pretende evidenciar la falencia del recaudo del impuesto en los periodos 2019-2020-2021 debido a la falta de medios de recaudación, puesto que solo era

de manera presencial por lo tanto se pagaba el impuesto de manera extemporánea o incluso había evasión del tributo, además se pudo evidenciar que a partir del año 2022 fue donde comenzó la implementación de las tecnologías de información y comunicación (Tics) aumentando de manera significativa la recaudación del tributo, debido a la facilidad de pago con la que contaban los contribuyentes.

Lo que se pretende demostrar con este trabajo es el nivel de incidencia que ha causado la implementación de las Tics y que ventajas ha traído consigo al territorio y a la comunidad en general.

7.1 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1.1 Fuentes para la recolección de información

Las fuentes de información utilizadas otorgan un sustento teórico, legal y conceptual el cual es necesario para respaldar y fundamentar la presente investigación, mediante estas fuentes podemos garantizar la confiabilidad de la información analizada. De igual forma permite comprender el entorno en la cual se desarrolla el análisis del recaudo del impuesto de industria y comercio, puesto que, la investigación nos proporciona antecedentes, datos de cifras históricas y otros datos relevantes que ayudan a entender el cómo ha sido la recaudación en el municipio de Tuluá a partir del año 2019 hasta el 2024.

Para el desarrollo de la presente investigación se han tomado en cuenta tres importantes fuentes de información clasificadas a continuación:

Fuentes primarias

La fuente primaria de información para la presente investigación son las bases de datos gubernamentales de la administración municipal de la alcaldía de Tuluá, esta información incluye cifras de recaudo por cada sector económico y por cada periodo, así como también documentos,

informes y normativa vigente relacionados con el recaudo. Por medio de esta entidad se obtiene de la administración municipal de la alcaldía de Tuluá, esta información incluye cifras de recaudo por cada sector económico y por cada periodo. Por medio de esta entidad se adquiere información relevante para comparar el comportamiento en el recaudo del impuesto de industria y comercio por cada sector económico, teniendo la facultad de analizar cómo es el recaudo en el sector servicio del municipio de Tuluá.

Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundarias corresponden a materiales que se pueden interpretar y analizar, en el presente trabajo se utilizara fuentes de información de las páginas web del recaudo de otros municipios para comparar cómo se encuentra el municipio de Tuluá en temas de prácticas tributarias, asimismo se utilizaron documentos e informes de otras localidades relacionadas con el recaudo del impuesto de industria y comercio.

7.1.2 Técnicas para la recopilación de datos

La recopilación de datos son métodos utilizados para recopilar información necesaria para una investigación la elección de la técnica corresponde al tipo de investigación a realizar, por tal motivo para la presente investigación se realizará a través de la observación directa y el análisis de documentos gubernamentales.

7.1.3 Muestra y población

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo a través del método analítico descriptivo, por lo tanto, se tendrá en cuenta las siguientes variables que delimitan la investigación.

La comparación se realiza en un periodo comprendido entre 2019-2021 al 2022-2024 por medio de información o base de datos suministrada por la entidad gubernamental de la administración municipal.

De acuerdo con el planteamiento de Sampieri en su libro (Metodología de La Investigación 6ta Edición Sampieri, 2017) el método analítico descriptivo es una investigación que busca especificar la información, manifestando fenómenos y componentes de la información. La selección del sector económico, la selección del impuesto de industria y comercio, la ciudad y los periodos se realizan valorar unos criterios fundamentales:

- La selección de la población en este caso es el sector de servicios en el municipio de Tuluá, el cual fue escogido para la realización del análisis debido al informe emitido por la Cámara de comercio del municipio (Cámara de Comercio, 2023) en donde se evidencia el crecimiento del sector en los últimos años; debido a esto, se decidió analizar el recaudo de cada periodo 2019-2021 respecto a 2022-2024 del sector de servicios para determinar qué porcentaje aporta el sector al municipio.
- El municipio de Tuluá ha sido uno de los tantos municipios que carece de plataformas digitales para la realización de recaudo de impuestos y presentación de estos, por este motivo ha sido elegido como muestra para desarrollar la presente investigación.
- Los periodos objeto de análisis comprenden entre el 2019-2021 respecto al 2022-2024. Debido a que en los primeros periodos la entidad gubernamental en este caso la alcaldía municipal no contaba con plataformas digitales (Tics) para la presentación y recaudo de impuestos, por lo tanto, todo se realizaba de manera presencial, a partir del periodo 2022 se comenzó con pruebas piloto e implementación de plataformas digitales para brindar así una mayor facilidad a la hora de presentar y recaudar del impuesto. Lo que se pretende analizar es como ha sido la incidencia de las Tecnologías de la información y comunicación (Tics) entre los periodos expresados anteriormente.

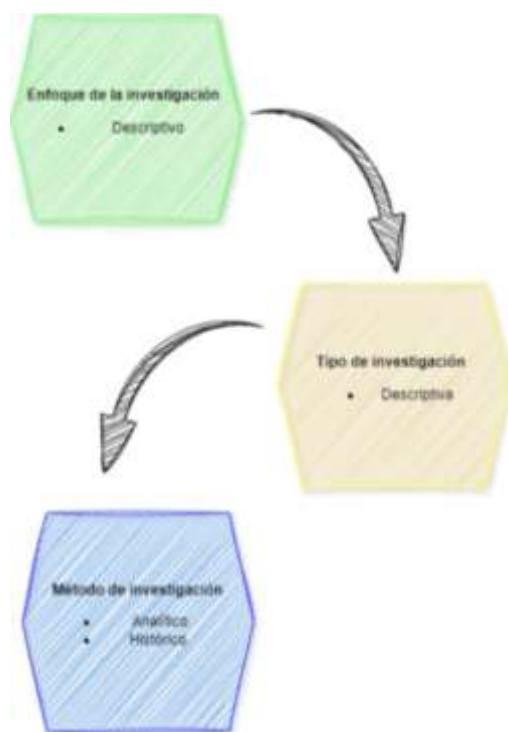
7.1.4 Tratamiento de la información

El tratamiento de los datos en la investigación realizada hace referencia al proceso mediante el cual se organiza y analiza la información recolectada, gracias a este tratamiento se alcanzan resultados relevantes, permitiendo así dar respuesta a los objetivos propuestos de la investigación.

A continuación, se detalla el método utilizado para el tratamiento de la información, la cual fue suministrada por entidades públicas como la Cámara de Comercio y la alcaldía municipal del municipio de Tuluá, en donde la Cámara, nos brinda el reportaje de las empresas legalmente constituidas en cada uno de los sectores económicos, así como los incrementos o disminuciones de las empresas en cada uno de los sectores del municipio; y la alcaldía por su parte nos proporciona el recaudo de los años anteriores del municipio; esta información se suministra por medios digitales y archivos de hojas de cálculo la cual permite un procesamiento más claro de la información.

Estos datos seleccionados de la página de la administración gubernamental permiten realizar un análisis documental donde se pueden obtener cifras comparativas para los periodos 2019-2021 respecto al 2022-2024, la información adquirida por medio de las bases de datos nos permite precisar la información y determinar el recaudo del impuesto de industria y comercio entre los años 2019-2021 y 2022-2024 en el municipio de Tuluá Valle del Cauca.

Figuras 3 Esquema de abordaje



Fuente: Elaboración propia

8.1 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

8.1.1 Fases de la investigación

El objetivo de este procedimiento metodológico es especificar los pasos necesarios para obtener las metas de la investigación, a continuación, se describen dichos pasos en función de los objetivos establecidos:

Tabla 1 Procedimiento metodológico

Objetivo	Actividad	Resultado esperado
Revisar en la literatura académica la relación entre las Tecnologías de la información y los sistemas de fiscalización nacional y local.	Realizar un análisis documental sobre los conceptos de tecnologías de la información y los sistemas de fiscalización.	Obtener un concepto claro sobre las tecnologías de la información y los sistemas de fiscalización. Obteniendo una reflexión sobre la interconexión

.	Reconocimiento de la importancia de las tecnologías de la información en los procedimientos de fiscalización de una entidad estatal. Realizar una investigación sobre los sistemas de fiscalización existentes en Colombia, sus objetivos, funciones y leyes que lo rigen.	existente en los conceptos anteriores. Reflexionar sobre la necesidad de integrar las tecnologías de la información en los sistemas de fiscalización. Identificación de las funciones realizadas por las diferentes entidades que conforman el sistema de fiscalización en Colombia.
Resaltar los cambios en los procedimientos de declaración y pago del impuesto de industria y comercio tras la implementación de las Tics en la administración municipal de Tuluá Valle del Cauca.	Realizar un análisis de la normatividad y de la gestión administrativa respecto a la declaración y pago del impuesto de industria y comercio del municipio de Tuluá. Realizar un análisis de formas de presentación (formularios) que ha tenido la administración municipal para la declaración del impuesto. Realización de entrevista a funcionario de la administración municipal,	Resaltar los cambios que surgen por la implementación de las tics en el recaudo del impuesto de industria y comercio en la administración municipal de Tuluá. Resaltar los diferentes formularios que ha tenido la administración municipal para la presentación del impuesto. Identificar los cambios positivos que tuvo la administración municipal con la implementación de la tecnología

	utilizando el análisis cuantitativo de datos Atlas Ti. Realizar un análisis comparativo entre los municipios de Tuluá, Guadalajara de Buga y Cali sobre la adopción e implementación de las Tics en el proceso tributario.	para la presentación y pago del impuesto, por otro lado, las preguntas de la entrevista realizada fueron validas por Atlas Ti, para la seguridad y transparencia de la información. Identificación la adopción en del uso de las Tics en municipios aledaños a Tuluá con una ubicación geográfica similar y alguno motivos por los cuales no realizo en el municipio la implementación de esta herramienta en la fiscalización del impuesto.
Comparar el nivel de cumplimiento y recaudo fiscal del impuesto de industria y comercio en el sector servicio de Tuluá antes y después de la adopción de las Tics.	Diagnosticar el índice de recaudo del sector de servicios antes y después de la adopción de los tics en el impuesto de industria y comercio de Tuluá.	Un análisis comparativo de los periodos 2019-2021 al 2022-2024, respecto al índice del recaudo del impuesto de industria y comercio y la adopción de las tics en el sector servicio del municipio de Tuluá.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: REVISION EN LA LITERATURA ACADEMICA LA RELACIÓN ENTRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA FISCALIZACIÓN NACIONAL Y LOCAL

En la actualidad digital, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han revolucionado tanto el ámbito público como el privado, abarcando aspectos esenciales como la gestión tributaria y la fiscalización. Estas innovaciones comprenden herramientas tecnológicas, plataformas en línea, redes y dispositivos que permiten una captura, procesamiento, análisis y almacenamiento de datos, logrando niveles de precisión y eficiencia superiores. La adopción de estas tecnologías ha resultado ser un motor de cambio para modernizar los sistemas impositivos, promoviendo la transparencia, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la eficacia administrativa.

En Colombia, la incorporación de las TIC ha sido gradual dentro de las estrategias fiscales, lo que ha permitido a organismos como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) mejorar sus procedimientos de recaudación y supervisión. Gracias a iniciativas tales como la facturación electrónica, la automatización de las declaraciones de impuestos y el desarrollo de plataformas informáticas, se han optimizado muchos procesos.

Además, estas tecnologías no solo aportan a las entidades fiscales, sino que también benefician a los contribuyentes, quienes ahora pueden llevar a cabo sus gestiones de forma rápida y segura, evitando desplazamientos innecesarios y ahorrando tiempo. Esto evidencia la incidencia positiva de las TIC en fortalecer la interacción entre los ciudadanos y el Estado, promoviendo un entorno más justo y transparente.

Este capítulo abordará la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito de la fiscalización, destacando su papel en la adaptación de los

sistemas tributarios a los desafíos de la economía digital. A través de una revisión de literatura académica, apoyada por herramientas de inteligencia artificial como SciSpace inicialmente se estudia la relación de las TICs y los sistemas de fiscalización. El objetivo es evidenciar cómo el uso estratégico de las TIC fortalece la gobernanza financiera y contribuye al desarrollo económico.

9.1 Revisión de la Literatura Académica

La revisión documental sobre la relación entre las Tecnologías de la Información y los sistemas de fiscalización a nivel nacional y local se llevó a cabo utilizando la herramienta de inteligencia artificial SciSpace. A través de esta plataforma, se realizó una búsqueda guiada por la pregunta problematizadora: ¿Cuál es la relación entre las Tecnologías de la Información y los sistemas de fiscalización nacional y local? La herramienta permitió identificar los artículos más relevantes que abordan esta temática, destacando conceptos clave como la integración tecnológica, la política y regulación, la eficiencia y transparencia, y la participación pública.

La integración tecnológica en los procesos de supervisión y control gubernamental implica la incorporación de herramientas digitales como plataformas de gobierno electrónico, análisis de datos y sistemas de información para mejorar la toma de decisiones, la eficiencia y el acceso ciudadano.(Restrepo-Carmona et al., 2024)

La política y regulación hace referencia al marco legal y normativo que orienta la adopción y el uso de tecnologías de la información en los procesos de control fiscal, con el objetivo de garantizar la transparencia, legalidad y responsabilidad en la gestión pública. (Funcion publica, 2006)

La eficiencia y transparencia, este concepto refleja cómo el uso de tecnologías digitales mejora la capacidad del Estado para gestionar recursos públicos de forma eficiente, permitiendo

además un acceso más claro y confiable a la información para los ciudadanos.(Puentes-Poloche et al., 2023)

La participación pública mediante tecnologías digitales permite a los ciudadanos interactuar con el gobierno, expresar opiniones, hacer seguimiento a decisiones públicas y fortalecer el control social sobre la gestión pública (Amaya-Rodríguez et al., 2017).

La herramienta analiza 20 artículos filtrando la literatura en los años en los cuales se delimita esta investigación 2019-2024 que puede usar como fuentes, cada uno con diferentes perspectivas.

Tabla 2 Matriz síntesis de los 20 artículos sobre transformación digital en gobiernos locales

- **Alta:** Relevancia central del tema en el artículo.
- **Media:** Tema presente con desarrollo parcial o indirecto.
- **Baja:** Tema apenas mencionado o ausente.

Documento	Integración Tecnológica	Política y Regulación	Eficiencia y Transparencia	Participación Pública	Desafíos
Artículo 1 Artículo de revista • 10.4018/IJEPR.201901010 2	Alta (gestión de datos para	Medio (depende del marco regulador)	Alta (control del gasto)	Bajo	Necesidad de infraestructura de datos

1. Participación ciudadana y el auge de las plataformas de medios digitales en la gobernanza y las ciudades inteligentes Olga Gil, María E. Cortés-Cediel, Iván Cantador	supervisión)				
Artículo 2 2. Participación ciudadana: las tecnologías digitales emergentes crean nuevos riesgos y valor Tiago Carneiro Peixoto, Tom Steinberg 1 de octubre de 2019	Medio (plataforma digital)	Bajo	Medio (mejora la comunicación)	Alta (participación ciudadana)	Inclusión digital
Artículo 3 Artículo de revista • 10.1080/01900692.2021.1887216 ¿La participación ciudadana se nutre de las plataformas digitales? Silvana Secinaro, Valerio Brescia, Daniel Iannaci y 1 más	Bajo	Bajo	Bajo	Alta (interacción en línea)	Brecha digital

22 de febrero de 2021 - Revista Internacional de Administración Pública					
Capítulo de libro • 10.1007/978-981-16-3071- 2_32 Implicación de las leyes de privacidad e importancia de las TIC para la visión gubernamental del futuro Ayush Gupta, Prabhat Mittal, Pankaj Gupta y 1 más 1 de enero de 2022	Medio	Alta (comparación de marcos políticos)	Medio	Medio	Coordinación regional
• Artículo de revista 5. Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: una aproximación crítica y preliminar al e-control Erick Rincón Cárdenas 1 julio 2003 - Revista Estudios Socio-Jurídicos	Alta (control electrónico)	Medio	Alta (impacto en el gasto)	Bajo	Modernizaci ón de procesos

Capítulo de libro • 10.4018/978-1-60960-489-9.CH018 6. La contribución de las organizaciones de la sociedad civil colombiana al gobierno electrónico para el mejoramiento de la transparencia mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación Julián G. Casas buenas 1 de enero de 2011	Medio (uso de TICs)	Medio	Medio	Alta (rol sociedad civil)	Capacidad de incidencia ciudadana
Artículo de actas • 10.1145/1693042.1693108 7. Del proyecto internet para la rendición de cuentas a la estrategia territorial de gobierno electrónico en Colombia G. Julián Casasbuenas, G. Alejandro Barrera, M. Olga P. Paz 10 de noviembre de 2009	Medio (estrategia a nacional)	Alta (implementación de políticas)	Medio	Bajo	Gobernanza institucional

Artículo de revista • 10.3390/urbansci8030117 8. El diseño de una plataforma estratégica para la supervisión inteligente del gasto público para Colombia en el contexto de la sociedad 5.0 Jaime A. Restrepo-Carmona, Juan C. Zuluaga, DA Flórez y 9 más 16 de agosto de 2024 - Ciencia urbana	Alta (platafor ma de supervisió n)	Medio	Alta	Bajo	Integración interinstituci onal
Artículo de revista • 10.31943/gw.v15i1.661 Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública mediante el uso de la tecnología de la información Risman Sarifudin, Fritz Hotman Syahmahita Damanik	Alta	Medio	Alta (rendición de cuentas)	Medio	Sostenibilida d de la innovación

15 de enero de 2024 - Gema Wiralodra					
Artículo de revista • 10.1177/24551333241242195 10. Tecnologías de la información y gobernanza: ¿La gobernanza electrónica contribuye a la transparencia presupuestaria? Kayode Taiwo 25 de abril de 2024 - Revista de políticas y prácticas de desarrollo	Medio	Alta (políticas presupuestarias)	Alta (transparencia fiscal)	Bajo	Alineación normativa
Artículo de revista • 10.2478/amns-2024-3368 11. El papel y la función de la gobernanza digital en la mejora de la transparencia gubernamental y la participación ciudadana Cao Jiaqi	Medio	Medio	Medio	Alta (gobernanza digital)	Legitimidad institucional

1 de enero de 2024 - Matemáticas aplicadas y ciencias no lineales					
Artículo de revista • 10.34069/ai/2024.79.07.14 El papel de las tecnologías digitales en la construcción de una sociedad inclusiva y transparente: un análisis de los mecanismos jurídicos de la gobernanza democrática VV Berch, Andriy Lankevyh, RP Naturkach y 2 Más 30 jul 2024 - Revista Amazonía investiga	Bajo	Alta (mecanismos legales)	Medio	Bajo	Marco legal insuficiente
Artículo de revista • 10.62271/pjc.16.2.357.374 13. El impacto de las tecnologías digitales en la garantía de la transparencia y la minimización de los riesgos de corrupción en las autoridades públicas	Medio	Medio	Alta (impacto anticorrupci ón)	Bajo	Riesgos de tecnologías emergentes

8 de abril de 2024 - Revista Paquistaní de Criminología					
Preimpresión • 10.12688/f1000research.139586.1 14. Implementación de la política pública de gobierno digital en Colombia: Lecciones aprendidas de las entidades públicas Maribel Puentes-Poloche, Alfredo Guzmán Rincón, Favio Cala-Vitery 31 de agosto de 2023 - F1000Research	Medio	Alta	Medio	Medio	Barreras en la implementación
Artículo de revista • 10.18235/0013049 15. Participación ciudadana en las auditorías gubernamentales a través de herramientas digitales: Panorama de las iniciativas de las Entidades Fiscalizadoras Superiores	Medio	Medio	Medio	Alta (auditorías ciudadanas)	Adopción de herramientas digitales

Nicolás Dassen, Renzo Lavín 8 de julio de 2024					
Artículo de revista • 10.54783/ijsoc.v6i2.1157 16. El impacto de la política de gobierno electrónico en la transparencia y la rendición de cuentas en los servicios públicos Shadu Satwika Wijaya, Alfitri, Muhammad Thamrin y 1 más 11 de mayo de 2024 - Revista Internacional de Ciencia y Sociedad	Medio	Alta	Alta	Medio	Capacidad técnica limitada
Artículo de revista • 10.61942/msj. v2i4.248 El papel de la tecnología en la supervisión interna de la administración pública: mejora de la eficiencia y la transparencia Fitriyani Manik, Rengifurwarin, Madubun	Alta (tecnología para supervisión interna)	Medio	Alta	Bajo	Cultura organizacional

27 de noviembre de 2024 - Revista científica mayoritaria					
Artículo de revista • 10.1016/j.techfore.2024.12 3218 18. La tecnología casada con la buena gobernanza y la diversidad: Explicando la preparación para la participación electrónica en el gobierno Seulki Lee-Geiller 1 de abril de 2024 - Pronóstico tecnológico y cambio social	Bajo	Bajo	Bajo	Alta (preparación ciudadana)	Educación digital
Artículo de revista • 10.56294/piii2024242 19. Participación ciudadana en la planificación del desarrollo: Explorando su impacto y desafíos en Colombia Eduvier Valderrama Patiño 7 de abril de 2024	Bajo	Bajo	Medio	Alta (planificació n participativa)	Inclusión y equidad

• Artículo de actas • 10.36997/esdi2021.36 20. Transformación digital de la participación ciudadana en las políticas públicas Margarita Bogdanova, Evelina Parashkevova 1 de febrero de 2022	Medio	Medio	Medio	Alta (transformación cívica)	Innovación y adaptabilidad
---	-------	-------	-------	-------------------------------------	----------------------------

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se resumen los principales resultados por eje temático y se respalda con referencias específicas.

Tabla 3 Análisis por Eje Temático

Aspecto	Principales hallazgos	Citación
Integración tecnológica	Estrategias avanzadas de gestión de datos para el control fiscal; plataformas de gobierno electrónico	(Restrepo-Carmona et al., 2024) (Sanabria et al., 2014)
Política y regulación	Instrumentos legales para el control del gasto público; políticas de gobierno digital	(Cárdenas, 2003) (Puentes-Poloche et al., 2023)
Eficiencia y transparencia	Plataformas inteligentes de supervisión; impacto del gobierno electrónico en la transparencia y la rendición de cuentas	(Restrepo-Carmona et al., 2024) (Wijaya et al., 2024)
Participación ciudadana	Herramientas digitales para la participación ciudadana; impacto del gobierno electrónico en la confianza	(Velásquez, 2014) (Jiaqi, 2024)

Desafíos	Seguridad de los datos, brecha digital, resistencia al cambio	(Sarifudin & Damanik, 2024) (Manik et al., 2024) (Patiño, 2024)
----------	---	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Análisis por Eje Temático

Eje temático	Relación con la matriz de síntesis	
Integración tecnológica	En la matriz, varios documentos presentan una calificación “Alta” en esta categoría (Ej. Doc. 1, 5, 8, 9, 17). Esto respalda los hallazgos sobre gestión de datos y plataformas, como los discutidos por Restrepo-Carmona et al. (2024) y Sanabria et al. (2014).	
Política y regulación	y	Documentos como el 4, 7, 10, 12, 14 y 16 tienen una calificación “Alta” en esta área, lo cual valida la afirmación del cuadro sobre la existencia de marcos legales y políticas activas de gobierno digital (Cárdenas, 2003; Puentes-Poloche et al., 2023).
Eficiencia y transparencia	y	Muchos documentos (1, 5, 8, 9, 10, 13, 16, 17) tienen un enfoque fuerte en esta dimensión. Esto respalda la conclusión de que las plataformas inteligentes y el gobierno electrónico inciden directamente en la rendición de cuentas (Wijaya et al., 2024).
Participación ciudadana	Documentos como el 2, 3, 6, 11, 15, 18, 19 y 20 fueron calificados con “Alta” participación. Esto coincide con los hallazgos del segundo cuadro sobre las herramientas digitales de interacción y su relación con la confianza ciudadana (Velásquez, 2014; Jiaqi, 2024).	
Desafíos	La matriz muestra una gran diversidad de desafíos por documento (brecha digital, capacidad técnica, marco legal, sostenibilidad, etc.), lo cual está directamente	

	alineado con los hallazgos resumidos en el otro cuadro (Sarifudin & Damanik, 2024; Manik et al., 2024).
--	---

Fuente: Elaboración propia

La relación entre las Tecnologías de la Información (TI) y los sistemas de fiscalización, tanto a nivel nacional como local, se ha consolidado como un eje central para la modernización del Estado. El análisis documental presentado permite visualizar cómo esta relación se articula a través de cuatro pilares fundamentales: integración tecnológica, política y regulación, eficiencia y transparencia, y participación pública.

La integración tecnológica actúa como el motor que impulsa la transformación digital de los procesos fiscales. Herramientas como el Big Data, la computación en la nube y los portales tributarios permiten automatizar, agilizar y fortalecer los sistemas de control tributario (Restrepo-Carmona et al., 2024; Sanabria et al., 2014). Estas tecnologías permiten que las entidades fiscales gestionen grandes volúmenes de información, realicen cruces de datos en tiempo real y mejoren la supervisión.

Sin embargo, esta transformación requiere un entorno normativo sólido. La política y regulación orientan el uso responsable de estas tecnologías y aseguran el cumplimiento de los principios de legalidad, equidad y protección de datos (Departamento Nacional de planeación, 2019). La existencia de un marco jurídico claro garantiza que la fiscalización digital se implemente respetando los derechos ciudadanos y los límites institucionales.

La eficiencia y transparencia también se ven fortalecidas con la implementación de TI. La digitalización permite reducir tiempos y costos en los procesos fiscales, minimizar errores humanos y facilitar el acceso público a la información (Wijaya et al., 2024). Esto repercute

directamente en una mayor confianza hacia las instituciones, al percibirse una gestión pública más responsable y accesible (Restrepo-Carmona et al., 2024).

En última instancia, estas innovaciones tecnológicas generan mejores condiciones para la participación pública. El uso de plataformas digitales incrementa la interacción entre la ciudadanía y el Estado, promueve la rendición de cuentas y mejora la percepción de confianza institucional (Velásquez, 2014; Jiaqi, 2024). Además, la participación de los ciudadanos contribuye a legitimar el proceso de fiscalización y a fortalecer la democracia fiscal.

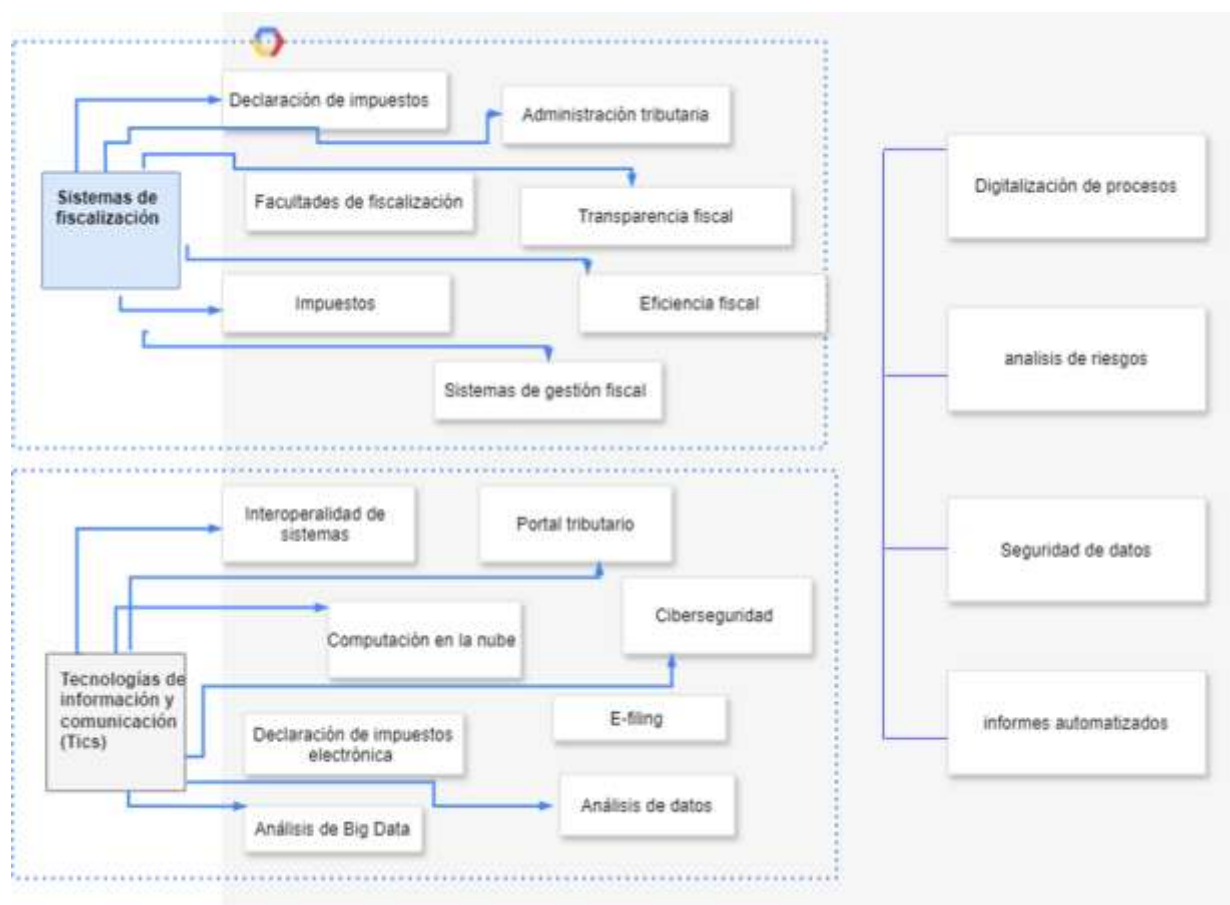
En síntesis, las tecnologías de la información no son un fin en sí mismas, sino un medio para fortalecer los sistemas de fiscalización en sus distintas dimensiones. Su correcta implementación requiere una articulación inteligente entre tecnología, normatividad, eficiencia institucional y empoderamiento ciudadano

En el estudio de los ejes temáticos se selecciona otros conceptos claves los cuales serán utilizados para realizar una sistematización de conceptos y reflexión sobre los mismos estos son:

Sistemas de fiscalización, Administración tributaria, Transparencia fiscal / Eficiencia fiscal, facultades de fiscalización / Gestión fiscal, Impuestos / Declaración de impuestos, TICs (Tecnologías de información y comunicación), Portal tributario / E-filing / Interoperabilidad, Computación en la nube / Big Data / Análisis de datos, Ciberseguridad / Seguridad de datos, Digitalización de procesos / informes automatizados, Análisis de riesgos.

A continuación, a través de un gráfico de engranaje se relacionan los conceptos principales para una mejor comprensión del capítulo

Figuras 4 Engranaje de conceptos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Justificación de elementos del gráfico según matriz de síntesis

Elemento del gráfico	Categoría en la matriz	Documentos relacionados
Sistemas de fiscalización	Eficiencia y Transparencia / Política	Doc. 1, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Administración tributaria	Política y Regulación	Doc. 4, 10, 12, 14
Transparencia fiscal / Eficiencia fiscal	Eficiencia y Transparencia	Doc. 5, 8, 9, 10, 13, 16, 17
Facultades de fiscalización / Gestión fiscal	Política y Regulación / Eficiencia	Doc. 1, 5, 10, 17

Impuestos / Declaración de impuestos	Integración Tecnológica	Doc. 1, 5, 8, 17
TICs (Tecnologías de información y comunicación)	Integración Tecnológica	Doc. 1, 5, 6, 8, 9, 17
Portal tributario / E-filing / Interoperabilidad	Integración Tecnológica / Eficiencia	Doc. 5, 8, 9, 17
Computación en la nube / Big Data / Análisis de datos	Integración Tecnológica / Desafíos	Doc. 1, 6, 9, 13, 17 (Sostenibilidad, Riesgos)
Ciberseguridad / Seguridad de datos	Desafíos	Doc. 13, 17, 20
Digitalización de procesos / informes automatizados	Eficiencia y Transparencia / Integración	Doc. 1, 5, 8, 16
Análisis de riesgos	Desafíos / Eficiencia	Doc. 13, 17 (relacionado con corrupción, control interno y gobernanza técnica)

Fuente: Elaboración propia

Para empezar, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se puede definir de diferentes maneras, por ejemplo, la Techopedia define las Tics como el uso de tecnologías, sistemas y herramientas informáticas y de telecomunicaciones para facilitar la creación, recopilación, procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información (Rouse Margaret, 2024).

Otros autores como Tello (2011, p.10), realiza la definición de las Tic como: "El conjunto de herramientas, soportes y canales para el proceso y acceso a la información, que forman nuevos modelos de expresión nuevas formas de acceso y recreación cultural. Thomas H. Devenport en competing on analytics: The New Science of winning (2007) "Define las tecnologías de la

información como un conjunto de herramientas y sistemas que permiten a las organizaciones capturar, almacenar y analizar datos para la toma de decisiones". Además, el gobierno nacional a través del artículo 6 de la ley 1341 de 2009, define a las tics como "el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Ley 1341 de 2009 - Gestor Normativo - Función Pública, n.d.).

Con las definiciones anteriores, se puede concluir que las Tics son un conjunto de herramientas, sistemas y canales que facilitan la creación, recopilación, procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información. Estas tecnologías no solo permiten el acceso eficiente a la información, sino que también transforman la manera en que se produce, gestiona y se distribuye el conocimiento; al integrar sistemas informáticos y de telecomunicaciones, las tic habilitan a las organizaciones y a los individuos para capturar, almacenar y analizar datos, mejorando así la toma de decisiones y fomentando nuevos modelos de expresión y recreación cultural.

Los diferentes autores destacan la importancia no solo en la comunicación y el acceso a la información, sino también en la educación, el desarrollo social y económico; estas tecnologías han generado nuevas formas de interacción y aprendizaje particularmente en las generaciones más jóvenes y desempeñan un papel crucial en la globalización y en la creación de una sociedad informada, su influencia continúa en aumento, consolidándolas como elementos vitales para el avance y la innovación en diversos campos.

Pero ¿cómo ha sido el surgimiento de las tecnologías de la información? El concepto de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tiene sus orígenes en el siglo XIX con la invención del telégrafo y el teléfono. Estos dos avances transformaron la manera en que las

personas trabajaban y se relacionaban, permitiendo la comunicación casi instantánea entre individuos ubicados en diferentes lugares.

A comienzos del siglo XX, el sociólogo estadounidense Thorstein Veblen utilizó ampliamente el concepto de tecnología y fue quien acuñó la noción “determinismo tecnológico”, que está cimentada en dos conjeturas: primera, la base estratégica de una sociedad es la condición fundamental que afecta todos los esquemas de coexistencia social, como, por ejemplo, las instituciones, las formas de interacción, el imaginario cultural y las cosmovisiones, y, segunda, las innovaciones tecnológicas representan la fuente individual del cambio de la sociedad que puedan modelar sus formas de pensar, a fin de satisfacer sus necesidades desde sus hogares o lugares de trabajo mediante la creatividad (Reggini, 2005, p. 147-148, citado por Ávila, 2013, p. 216).

El sociólogo francés Patrice Flichy, en su libro *Una historia de la comunicación moderna: espacio público y vida privada*, mira la evolución de la tecnología con las nuevas tecnologías de información y comunicación del siglo XX y caracteriza la fase de la comunicación global o del paradigma digital como la mutación electrónica. Del mismo modo, el físico cubano Fidel Castro Díaz-Balart (2002), en su obra *Ciencia, innovación y futuro*, también dice que las tecnologías implicarán progreso, auto aceleración, transformación, capacitación y divulgación, e impactarán fuertemente en los hábitos económicos, políticos y sociales (Flichy Patrice, 1993, pp. 580-586 citado por Ávila, 2013, p.217).

A mediados del siglo XX, la radio y la televisión dieron paso al concepto de comunicación de masas, la radio y la televisión facilitaron la difusión de información a gran escala y en tiempo real, transformando la manera en que las personas accedían a noticias y entretenimiento. Esto creó un precedente para el surgimiento de los medios digitales. Hacia finales de ese siglo, Internet se estableció como una herramienta ampliamente utilizada para la comunicación, el comercio, el

entretenimiento y la regulación fiscal. Su adopción continuó en aumento en las décadas siguientes, revolucionando las dinámicas laborales y transformando de manera digital las formas de comunicación y recaudación de los impuestos.

El avance del internet y avances tecnológicos están inmersos en las Tic, ya que estas últimas son el resultado directo de la evolución de diversas tecnologías que han transformado la forma en que nos comunicamos, trabajamos y accedemos a la información.

El auge de la economía digital, junto con el creciente uso de plataformas en línea para el comercio, ha planteado nuevos desafíos en la fiscalidad. Las empresas operan a menudo en múltiples jurisdicciones, lo que complica la aplicación de las leyes fiscales tradicionales. Al mismo tiempo, las TIC ofrecen herramientas que pueden ayudar a los gobiernos a rastrear y gravar estas actividades de manera más efectiva.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y lo fiscal ha cobrado gran relevancia en las últimas décadas, impulsada por la digitalización de la economía y la transformación de los servicios públicos. Las TIC han facilitado el acceso a información, la automatización de procesos y la mejora en la eficiencia administrativa, lo que ha permitido a las autoridades fiscales optimizar la recaudación y el cumplimiento tributario.

Por otro lado, los sistemas de fiscalización se refieren a los mecanismos y procesos que el Estado emplea para supervisar, controlar y garantizar el cumplimiento de las normativas tributarias, aduaneras y laborales en el país; buscan verificar que las personas naturales y jurídicas cumplan con sus obligaciones fiscales y evitar el incumplimiento, la evasión y la elusión fiscal (*Fiscalización*, n.d.-a), además asegurar que los recursos públicos se manejen de forma eficiente y que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales de acuerdo con la ley.

En Colombia, el sistema de fiscalización tributario está enfocado en verificar que las personas naturales y jurídicas cumplan con sus obligaciones tributarias como el pago de los impuestos; la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es la entidad principal encargada de la fiscalización, su objetivo es ayudar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y el control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiaria, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de azar explotados por entidades públicas a nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales, n.d.).

Para cumplir sus objetivos, la DIAN se ha visto obligada a implementar diferentes sistemas como lo son la declaración de renta virtual, el sistema de información de Gestión tributaria, el sistema de control de facturación electrónica y el sistema de retención en la fuente.

Por un lado, el sistema de información de gestión tributaria es una plataforma tecnológica de procesos e información diseñada por la DIAN para facilitar y controlar de manera eficiente los procesos tributarios de recaudo de impuestos y derechos, control cambiario, fiscalización y defensa del interés legal.

El objetivo de estos sistemas es gestionar las tareas relacionadas con los procesos de atención directa a los contribuyentes y usuarios, tanto en canal digital, canal directo como en remoto para efectos de inscripción, actualización del Registro Único Tributario de solicitudes de aclaración y de orientación sobre sus obligaciones tributarias, así como la recepción, gestión y respuesta del proceso de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD).(DIAN, 2021).

Esta nueva plataforma permitirá a las instituciones responder de manera rápida, fuerte y eficiente al cambio del sistema tributarios para ser un elemento importante en el fortalecimiento de la transparencia, la justicia y el desarrollo económico de Colombia.

Dentro de las funciones de la DIAN está la administración del impuesto de renta y complementarios, de timbre nacional, impuesto al patrimonio, impuesto a los dividendos, retenciones en la fuente, impuesto al consumo, los impuestos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no este asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción (Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales , n.d.).

Además, para complementar la función realizada por la DIAN, el control fiscal y financiero se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles (*Ley 42 de 1993 - Gestor Normativo - Función Pública*, n.d.). Este control garantiza el buen uso de los recursos públicos, prevenir la corrupción y asegurar la transparencia en el manejo de las finanzas del estado.

La Contraloría General de la República que fue creada en 1903, con el objetivo de auditar la administración fiscal del gobierno nacional; en sus inicios tenía la función más limitada y se centraba en la supervisión de las cuentas del gobierno central, sin una estructura de control en las entidades territoriales o en las del estado (*Contraloría General De La República*, n.d.).

Con la constitución política de 1991 la Contraloría General de la República, se estableció como el máximo órgano del control fiscal del Estado; paso a tener un rol más amplio y autónomo en la supervisión de las finanzas del estado, además auditar la cuenta de la nación, paso a vigilar los recursos públicos a nivel territorial (departamentos, municipios) y en las empresas estatales.

La evolución tecnológica también ha beneficiado el control fiscal, con la implementación de sistemas electrónicos que facilitan la fiscalización de los recursos y el seguimiento de las ejecuciones presupuestales, lo que permiten una mayor transparencia y reduce la posibilidad de mal manejo de los fondos públicos.

La secretaria de hacienda es la encargada de garantizar los recursos financieros y económicos necesarios para financiar los planes y programas del plan de desarrollo que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad(*Secretaria de Hacienda*, n.d.); estos recursos son obtenidos a través del recaudo del impuesto de Industria y Comercio (ICA) el cual es el único impuesto que no es recaudado a través de la DIAN, debido a que es un impuesto diseñado para ser administrado por los municipios y distritos, como parte de su autonomía fiscal garantizada en la constitución, lo que permite a los gobiernos locales tener ingresos propios y gestionar sus necesidades y proyectos (*Funciones y Composición de La Secretaría de Hacienda*, n.d.).

En este marco, la relación entre los sistemas de fiscalización, la DIAN y el control fiscal fortalece la gobernanza financiera del país; la interacción eficiente entre estas entidades y sistemas no solo mejora la recaudación de los impuestos necesarios para financiar el gasto público, sino que también actúa como un mecanismo de prevención de riesgos, minimizando la evasión y el mal uso de los recursos.

Además, permite que el estado cuente con herramientas más modernas y transparentes para gestionar sus finanzas, incrementando la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. El fortalecimiento de estas relaciones y sistemas es, por tanto, esencial para garantizar un sistema fiscal robusto, equitativo y sostenible que contribuya al desarrollo económico y social del país.

Dentro de los conceptos más relevantes que nos ayudan a tener una mejor comprensión del documento tenemos los impuestos, declaración de impuestos, facultades de fiscalización, administración tributaria, transparencia fiscal, eficiencia fiscal.

Como concepto principal, empezaremos con la definición de impuestos, que son dineros que pagan los particulares y por los que el Estado no se obliga a dar ninguna contraprestación directa. El objeto de los impuestos es principalmente atender las obligaciones públicas de inversión, tal es el caso del impuesto sobre la renta y complementario” (Actualícese, 2021)

Otro concepto relevante es la declaración de impuestos, que es un formulario o documento que se presenta ante las instituciones de recaudación del gobierno; en este documento se deben reflejar la cantidad de ingresos ganados en un año en específico; al igual que como se distribuyeron sus gastos (declaración de impuestos | Minciencias, 2024).

Por otro lado, las facultades de fiscalización, según el SIL “Es el proceso de revisar, auditar y vigilar a detalle la congruencia entre los objetivos planteados y las metas alcanzadas en materia de contabilidad, finanzas, presupuesto, avances y beneficios económicos, adecuación programática y endeudamiento en cada uno de los entes de la administración pública y los Poderes de la Unión, en cada ejercicio fiscal. Implica controlar las actividades del Estado para confirmar que se ajusten a los principios de legalidad, definitividad, imparcialidad y confiabilidad.”(*Fiscalización*, n.d.-b)

La administración tributaria, según (Contabilidad y finanzas, n.d.) “es el conjunto de órganos, normas y procedimientos que un estado establece para gestionar el sistema tributario de un país. Esto implica la planificación, recaudación, fiscalización y control de los tributos que los ciudadanos y empresas están obligados a pagar para financiar las actividades del estado.”

Continuando con la transparencia fiscal, se refiere a la disponibilidad, accesibilidad y comprensión de la información relacionada con las finanzas públicas. Esto incluye datos sobre el presupuesto, el gasto público, la recaudación de impuestos, la deuda pública y otros aspectos financieros de un gobierno (funcionario, 2024).

Como ultimo concepto tenemos la eficiencia fiscal, según (Impuestos-Gov, 2024) se refiere a la capacidad de la administración tributaria para recaudar los impuestos de manera efectiva y eficiente, minimizando los costos y garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos y las empresas.”

A continuación, se realiza una síntesis en donde se relacionan los conceptos mencionados anteriormente con las Tics y la relación que tienen estos con los sistemas de fiscalización

En ese orden de ideas se puede decir que la relación entre la Declaración de impuestos, las Facultades de fiscalización, la Administración tributaria, los Impuestos, la Transparencia fiscal, la Eficiencia fiscal y un Sistema de gestión fiscal apoyado en tecnologías de información es fundamental para el correcto funcionamiento del sistema tributario. Cada uno de estos componentes desempeña un papel vital en la construcción de un entorno fiscal equilibrado que beneficie tanto al estado como a los ciudadanos.

La Declaración de impuestos es el primer paso en el ciclo tributario, donde los contribuyentes informan sus ingresos y obligaciones. Este proceso no solo es vital para el recaudo de ingresos, sino que también establece la base sobre la cual la Administración tributaria puede ejercer sus Facultades de fiscalización. Estas facultades son necesarias para garantizar que las declaraciones sean precisas y que los contribuyentes cumplan con sus responsabilidades fiscales. Sin una fiscalización adecuada, el riesgo de evasión fiscal y el incumplimiento aumentan, lo que puede llevar a una disminución en el recaudo de los impuestos.

Por otro lado, la eficiencia fiscal es otro elemento fundamental que se relaciona con la habilidad del estado para optimizar los ingresos tributarios al mismo tiempo que reduce los costos administrativos. La adopción de un sistema de gestión fiscal basado en tecnologías de información no solo permite una recolección de datos más rápida y precisa, sino que también facilita un análisis exhaustivo que ayuda a identificar patrones de comportamiento tributario y a detectar irregularidades de manera anticipada.

En pocas palabras las tecnologías de información pueden optimizar la comunicación entre la Administración tributaria y los contribuyentes, ofreciendo plataformas digitales para la presentación de declaraciones y el pago de impuestos. Esto no solo simplifica el proceso, sino que también reduce la burocracia y mejora la experiencia del usuario. Además, el uso de herramientas analíticas puede ayudar a las autoridades fiscales a realizar auditorías más eficaces, eficientes y a tomar decisiones sobre políticas fiscales.

En conclusión, podemos decir que todos estos elementos trabajan en conjunto para formar un ecosistema fiscal saludable. La administración tributaria necesita de la transparencia y la eficiencia para fomentar la confianza de los contribuyentes, quienes, a su vez, cumplen mejor con sus obligaciones si entienden el sistema y perciben que es justo. La fiscalización efectiva garantiza que el sistema funcione como se espera, mientras que un buen sistema de gestión permite a la administración adaptarse a las necesidades cambiantes de la economía.

Por estos motivos se puede decir que la interconexión de estos conceptos es fundamental para lograr un sistema tributario que no solo recaude ingresos, sino que también promueva la justicia social y el desarrollo económico sostenible. La colaboración entre el gobierno, la administración tributaria y los contribuyentes es esencial para alcanzar estos objetivos y en relación con las tecnologías de la información promueven el cumplimiento y reducen la evasión.

La transparencia y la rendición de cuentas se fortalecen a través de plataformas accesibles y fáciles de usar.

Jairo Augusto Ortigón 2013 “ La adopción y uso de las TIC como soporte del Gobierno Electrónico(e-Gobierno)¹ de Colombia, impacta favorablemente la gestión de la administración pública en eficacia y eficiencia(e-Administración) por cuanto estaría beneficiando al ciudadano como un medio facilitador efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones con el Estado y de otra parte el ciudadano se estaría sirviendo de las TIC, por cuanto las mismas le permitirán ahorrar tiempo, lo cual representa para el ciudadano beneficios económicos en gastos de desplazamientos innecesarios, simultáneamente, le facilitaría el acceso y uso al conocimiento y de esta forma mejorar su calidad de vida.”

Jairo Augusto Ortigón 2013 “ Con la adopción y uso de las TIC como soporte del gobierno electrónico nacional, se impactó favorablemente la gestión de la administración pública nacional en eficacia y eficiencia, en cuanto a que estaría beneficiando al ciudadano en el cumplimiento de los deberes civiles, especialmente los relacionados con demandas ciudadanas que se puedan solucionar en línea y en tiempo real como el pago de impuestos, requerimientos de certificaciones, reserva de cupos educativos, matrículas académicas y en sus diversas relaciones con diferentes instituciones nacionales, departamentales o municipales, para lograr así mejorar su calidad de vida, propiciar un ahorro económico y protegerse de problemas laborales ante posibles ausencias a sus respectivos trabajos, al tratar de atender personalmente sus deberes ciudadanos.”

Los entes de fiscalización se han visto directamente beneficiados por la implementación de las Tics esto lo sustentan diferentes autores como Jiménez (2019) la transformación digital en la DIAN ha permitido una mayor eficiencia en la gestión tributaria, lo cual se traduce en una reducción de los tiempos de respuesta para la atención al contribuyente. En el mismo sentido,

González (2020) destaca la importancia de la transformación digital en la DIAN para mejorar la calidad de la información tributaria y reducir la evasión fiscal. A su vez, Pérez (2018) analiza los beneficios de la facturación electrónica en la DIAN como parte de la estrategia de transformación digital para el control y la gestión tributaria. Del mismo modo, Rodríguez (2021) resalta la importancia de la transformación digital en la DIAN para la modernización del sistema tributario en Colombia y para adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas. Finalmente, Gómez (2020) enfatiza la importancia de la coordinación entre diferentes entidades gubernamentales para lograr una mayor efectividad en la gestión tributaria a través de la transformación digital en la DIAN. (Pava González et al., 2023)

Como parte de la modernización de su sistema tributario, la DIAN ha adoptado una estrategia fundamental centrada en la transformación digital. Esta estrategia implica el uso de tecnología para optimizar y simplificar los procesos de recolección, monitoreo y análisis de los impuestos que deben abonar tanto individuos como empresas.

Según lo expuesto por García (2021), esta transformación digital ha permitido mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión tributaria. Además, ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Esta implementación ha brindado ventajas significativas, como una reducción en los tiempos de respuesta y una mayor automatización de los procesos administrativos. (Pava González et al., 2023)

La transformación digital en la DIAN ha avanzado de manera progresiva, incorporando diversas herramientas tecnológicas como la facturación electrónica, el sistema de información y gestión del riesgo (SIGER), y el sistema de gestión documental electrónica (GDE). Estas soluciones han optimizado la calidad de la información tributaria y han disminuido los tiempos de respuesta en la atención a los contribuyentes.

La conexión entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y los mecanismos de supervisión fiscal constituye un elemento esencial en la modernización de los procedimientos tributarios. Las TIC se han revelado como herramientas cruciales para perfeccionar la administración fiscal, facilitar el cumplimiento de las obligaciones impositivas y fomentar una mayor transparencia en la gestión de los recursos públicos.

En Colombia, la adopción de tecnologías avanzadas, como la facturación electrónica y los sistemas integrados de gestión tributaria, ha posibilitado que organizaciones como la DIAN aumenten de manera significativa su eficiencia operativa, disminuyan la evasión de impuestos y aceleren los servicios ofrecidos a los contribuyentes. Este cambio hacia la digitalización no solo beneficia al Estado al incrementar la recaudación y el control fiscal, sino que también repercute de forma positiva en los ciudadanos al simplificar trámites, reducir costos y promover la confianza en las instituciones gubernamentales.

Además, la convergencia entre las TIC y la fiscalización ha fortalecido la gobernanza financiera, al incorporar herramientas que permiten un control más riguroso y exacto de los recursos públicos. Esto garantiza la sostenibilidad económica y refuerza el compromiso con una administración más equitativa y eficiente del sistema tributario, en favor de la sociedad.

Por consiguiente, el progreso tecnológico y la digitalización de los procedimientos fiscales son esenciales para afrontar los retos de una economía que se vuelve cada vez más global y digital. Es crucial continuar desarrollando e implementando estrategias tecnológicas que fortalezcan los sistemas de supervisión y fomenten una cultura de transparencia y cumplimiento fiscal. De esta manera, las TIC seguirán siendo un motor vital para el desarrollo económico sostenible y la creación de una sociedad más justa e informada.

CAPITULO IV: CAMBIOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TICS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA.

La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) en los procesos administrativos ha generado un cambio significativo en el funcionamiento de los gobiernos municipales en Colombia, particularmente en la gestión tributaria. En este contexto, el municipio de Tuluá, ubicado en el Valle del Cauca, se ha destacado como uno de los lugares en los que se han adoptado distintas tecnologías con el propósito de actualizar y mejorar los procedimientos relacionados con la declaración y el pago de impuestos.

Este capítulo tiene como objetivo principal **analizar las diferentes actualizaciones del estatuto tributario y los formularios para la declaración del impuesto de industria y comercio del municipio de Tuluá en los últimos 16 años**; mediante una línea de tiempo se identifican los decretos que han tenido modificaciones para que hoy en día se puedan presentar las declaraciones de impuestos por medios digitales. A lo largo del análisis, se examinarán tanto las mejoras en la eficiencia y transparencia del proceso tributario.

Para ello, se abordarán aspectos clave como la adopción de sistemas electrónicos para la declaración y el pago de impuestos, así como los efectos sobre la recaudación fiscal y el cumplimiento tributario.

Figuras 5 Línea de tiempo



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la línea de tiempo, los cambios en el estatuto tributario del municipio se vienen realizando desde hace mucho, por ejemplo, en el año 2009 por medio del decreto 0585 del 16 de diciembre, en el artículo 42 se establece la base gravable para la liquidación del impuesto, en la cual se modifica el artículo 3 del acuerdo 24 de noviembre de 2007, en donde se establece que la liquidación del impuesto de industria y comercio se debe realizar sobre el promedio mensual de los ingresos brutos del año inmediatamente anterior; en este mismo año, en el artículo 47 impuesto por oficina adicional se modifica el Artículo 8 del Acuerdo 29 de octubre de 2009, en donde se establece que las entidades financieras, de créditos, seguros y reaseguros que realicen sus operaciones en Tuluá, además del impuesto que resulta de aplicar como base gravable los ingresos previstos en el Artículo anterior, pagarán por cada oficina comercial adicional la suma de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En el 2013, con el decreto 208-018.0945 de 24 de diciembre, en el artículo 45-1 base gravable de las empresas de servicios temporales se adiciona por medio del artículo 6 del acuerdo 22 de octubre de 2011, la base gravable de las empresas de servicios temporales para efectos del

impuesto de industria y comercio serán los ingresos brutos, entendiéndose como el valor del servicio de colaboración temporal menos los salarios, seguridad social, parafiscales, indemnizaciones y prestaciones sociales de los trabajadores en misión. Adicional, en el artículo 52 anticipos (artículo 47, ley 43 de 1987), (Modificado por el Artículo 9 del Acuerdo 29 de octubre de 2009). (Se elimina por el Artículo 7 del Acuerdo 22 de octubre de 2011). (Adicionado por el Artículo 2 del Acuerdo 25 de diciembre de 2012). Los responsables del impuesto de industria y comercio, que se matriculen por primera vez, y hasta por un término de tres (3) años, están obligados a pagar un 20% del impuesto de industria y comercio, determinado en su liquidación privada a título de anticipo del impuesto del año siguiente al gravable.

En 2016, Decreto 280-018-0930 de 24 diciembre, a través del artículo 105 tarifas del impuesto de industria y comercio, se establecen nuevas tarifas de conformidad con las actividades económicas, que entran en vigor a partir del 1 enero de 2017 para la liquidación anual del impuesto de industria y comercio avisos y tableros, además se modifican los códigos CIU para las actividades de servicios, comercial e industrial.

En 2017 decreto 200-024-0370 de 29 junio, en el artículo 669 se otorga a la administración municipal un término de 6 meses para adelantar la reglamentación necesaria para las gestiones que se requieran con el fin de modernizar los sistemas de cobro, unificar la información, sistematizar el diseño de formularios; además se deroga el anticipo del 20% del impuesto de industria y comercio avisos y tableros establecido en el artículo 103 del decreto 280-018-0930 del 24 de diciembre 2016 de estatuto tributario municipal.

En 2020 decreto 200-024-0277 del 20 de abril, por medio del del cual modifíquese el artículo primero del decreto 200-024-0242 del 30 marzo los lugares de pago presentación de las declaraciones privadas de impuestos, retenciones, tasas y sobretasas; el pago del impuesto de

industria y comercio se podrá realizar mediante transferencia electrónica a las cuentas autorizadas de recaudo municipal publicadas en las páginas oficiales. También, Modifíquese el artículo segundo del decreto 200-024-0242 del 30 marzo quedando así el plazo máximo para presentación de la declaración y liquidación privada del impuesto de industria y comercio hasta el último día hábil del mes de junio 2020 sin liquidar sanción por extemporaneidad.

Para el año 2021 se modificaron los decretos 200-024-250 del 28 de abril, en el cual se modifica la fecha de presentación de la declaración del impuesto de industria y comercio hasta el último día hábil del mes de mayo sin liquidar sanción por extemporaneidad y se modifica también el decreto 200-024.434 del 13 de agosto, por medio del cual se autoriza la firma electrónica en la secretaria de hacienda en la sección de Rentas en los servicios informáticos electrónicos, para el cumplimiento de las obligaciones y operaciones por el impuesto de industria y comercio y su complementario avisos y tableros y ReteICA, el uso de esta herramienta es opcional, el cual sustituye para todos los efectos el mecanismos de firma digital respaldado con certificado digital, en los documentos y tramites realizados por personas naturales que actúen a nombre propio y/o representen a otra persona natural o jurídica, quienes para este efecto se denominaran suscriptores.

Ya en el año 2022 por medio del decreto 200-024.658 del 29 abril se modifican los medios de pago de las declaraciones del impuesto de industria y comercio, se realizará únicamente por medio del portal tributario habilitado en la página web de la alcaldía municipal, y el pago se podrá realizar por PSE.

Por último, en el año 2024 por medio del decreto 200-024.328 marzo, se modifica el calendario tributario, el plazo para la presentación de las declaraciones y liquidaciones privadas del impuesto de industria y comercio para el año 2023 será el último día hábil del mes de abril 2024.

Con las modificaciones observadas anteriormente, se puede notar que a partir del 2017 el municipio de Tuluá, ya venían implementando los cambios requeridos para modernizar los sistemas de cobro, la unificación de la información y sistematizar el diseño de los formularios; en el año 2020 debido a la emergencia sanitaria, se presenta la necesidad de actualizar el sistema para que los contribuyentes puedan realizar el pago de los impuestos de manera oportuna habilitando así el pago del impuesto por transferencia bancaria, el contribuyente debía por medio de correo electrónico compartir el soporte de la transferencia y el número del formulario el cual se estaba realizado el pago; ya para el año 2021 se autoriza la firma electrónica de los documentos, lo que es un gran paso de avance y para el año 2022 se implementa oficialmente el uso de las Tics, para presentación y pago del impuesto de industria y comercio.

Así como los decretos han tenido modificaciones a través del tiempo para el pago de los impuestos, los formularios para la presentación del impuesto también han tenido algunas modificaciones.

A través de la implementación de estas tecnologías, la administración municipal de Tuluá ha buscado optimizar los procesos tributarios, reducir los tiempos de gestión y aumentar la transparencia en las operaciones fiscales. La digitalización de los trámites, como la declaración y el pago de impuestos, ha permitido a los contribuyentes acceder a estos servicios de manera más rápida y eficiente, eliminando muchas de las barreras físicas y burocráticas tradicionales.

Anteriormente para declarar el impuesto de industria y comercio el contribuyente debía acercarse a la alcaldía municipal para solicitar el formulario y para poder realizar el pago debía dirigirse a la ventanilla del banco de occidente; como se puede observar era una forma dispendiosa que requiere de tiempo por parte del contribuyente.

El municipio de Tuluá en el estatuto tributario “DECRETO No. 280-018.1022 diciembre 27 de 2012, establece en el artículo 338.- CONTENIDO DE LA DECLARACION DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y DEL IMPUESTO DE AVISOS Y TABLEROS. La declaración tributaria del impuesto de industria y comercio se declarará, liquidara y pagara simultáneamente con el impuesto de avisos y tableros, los que se presentaran en el formulario oficial que prescriba la Secretaría de Hacienda Municipal, formulario que deberá contener:

- 1 Tipo de Declaración
- 2 Año Gravable
- 3 Beneficio de Auditoria
- 4 Identificación del Contribuyente
- 5 Apellidos y Nombres y/o Razón Social.
- 6 Dirección de Notificación, Teléfono y E-mail
- 7 Fecha Cierre Razón Social
- 8 Dirección de Establecimiento Principal
- 9 Número de Placa o Registro de Industria y Comercio
- 10 Número de empleados en el Municipio de Tuluá.
- 11 Número de establecimientos en el Municipio de Tuluá.
- 12 Valor de los activos en el Municipio de Tuluá.
- 13 Régimen al que pertenece de IVA
- 14 Ingresos gravados y actividad desarrollada.
- 15 Total, Ingresos Ordinarios y Extraordinarios en el Municipio.
- 16 Menos Total Ingresos Obtenidos Fuera del Municipio.
- 17 Total, Ingresos Brutos Obtenidos en el Municipio

- 18 Menos Devoluciones y Descuentos en ventas.
- 19 Menos Ingresos por Actividades no sujetas y/o Exentas en el Municipio.
- 20 Total, Ingresos Netos Gravables del Período
- 21 Impuesto Anual de Industria y Comercio
- 22 Más Impuesto Anual de Avisos y Tableros
- 23 Más Anticipo vigencia fiscal siguiente
- 24 Más impuesto Oficina Sector Financiero
- 25 Más Impuesto Juegos Permitidos
- 26 Más Sobretasa Bomberil Industria y Comercio.
- 27 Menos Anticipo Pagado de la Vigencia Fiscal Anterior
- 28 Menos Valor que le retuvieron a Título del Impuesto de Industria y Comercio – RetelCA
- 29 Menos Saldo a Favor Vigencia Fiscal Anterior
- 30 Total Saldo a Pagar
- 31 Total Saldo a Favor
- 32 Más Valor Sanción Extemporánea
- 33 Más Valor Sanción por Corrección
- 34 Valor Total a Pagar por el Período
- 35 Valor Saldo a Favor del Período PAGO DEL IMPUESTO
- 36 Valor a pagar por Impuestos.
- 37 Valor a pagar por Sobretasa Bomberil Industria y Comercio.
- 38 Valor pago de Sanciones.
- 39 Valor pago Intereses de Mora
- 40 Valor pago Intereses de Mora Sobretasa Bomberil Industria y Comercio.

41 Menos incentivo por pronto pago.

42 Total Pago

Firmas sólo podrá hacerlo el (los) responsable(s) obligado(s) a presentar la declaración del Impuesto de Industria y Comercio. La firma del Contador y/o Revisor Fiscal cuando la Ley mercantil o Tributaria lo exija.”

Como se puede observar el municipio tenía estipulado mediante el estatuto municipal que la presentación del impuesto debía ser mediante formularios, brindados por la secretaria de hacienda municipal, de igual forma se estipula lugar de presentación y pago, mediante el “artículo 342-LUGAR Y PLAZO PARA PRESENTAR Y PAGAR LA DECLARACION DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SU COMPLEMENTARIO DE AVISOS Y TABLEROS.”

La declaración y liquidación del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros como obligación formal o procedimental, debe presentarse anualmente a más tardar el último día hábil del mes de marzo del año siguiente al período gravable, únicamente en los bancos autorizados en la jurisdicción del municipio de Tuluá, y pagarse como obligación sustancial en ellos, en un solo contado acogiéndose a los descuentos por pronto pago establecidos en los artículos 221 a 223 de este Estatuto.

La Tesorería Municipal queda autorizada únicamente para recibir los pagos que se realicen por medio de tarjetas débito o tarjetas crédito por los contribuyentes. El formulario de declaración y liquidación privada del impuesto de industria y comercio debe presentarse únicamente en los bancos autorizados en la jurisdicción del Municipio de Tuluá.”

Con lo dicho anteriormente y por medio de los artículos mencionados se puede evidenciar como se realizaba todo el proceso que va desde el diligenciamiento hasta la presentación y pago

del impuesto; esto se realizaba de manera manual aspecto que conlleva a errores humanos y toma mucho tiempo por parte del contribuyente.

10.1 Histórico de formularios para la declaración del impuesto de industria y comercio del municipio de Tuluá

10.1.1 Formulario 1

Figuras 6 Formulario para la presentación de impuesto de industria y comercio

 FORMULARIO DE DECLARACIÓN, LIQUIDACIÓN PRIVADA Y PAGO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y AVISOS Y TABLEROS		No. 128696	
1. TIPO DE DECLARACIÓN		DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN	
2. AÑO GRABABLE		Nº DECLARACIÓN PRECIS	
3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE		CÓDIGO	
4. APELLIDOS Y NOMBRES (O RAZÓN SOCIAL)		Nº DOCUMENTO	
5. DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN		TELÉFONO	
6. CÉDULA DE RAZÓN SOCIAL		Nº FISCAL	
7. DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTO		8. NÚMERO PLACA O REGISTRO	
9. NÚMERO EMPLEADOS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ		10. NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ	
11. VALOR DE LOS ACTIVOS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ		12. VALOR DE LOS ACTIVOS EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ	
13. REGISTRO AL QUE PERTENECE EN EL PAÍS		CÓDIGO	
13. INGRESOS GRAVADOS POR ACTIVIDADES (Art. 105 E.T.M.)			
ACTIVIDAD 1	CÓDIGO CNA	ING. GRAVADOS EN TULUÁ	TARIFA * 1888
ACTIVIDAD 2			
ACTIVIDAD 3			
ACTIVIDAD 4			
TOTAL IMPUESTO			
DETERMINACIÓN DE LA BASE			
14. TOTAL DE INGRESOS (INDUSTRIAS Y ESTABLECIMIENTOS) OBTENIDOS DENTRO Y FUERA DEL MUNICIPIO			
15. MENOS: TOTAL DE INGRESOS OBTENIDOS FUERA DEL MUNICIPIO (MENOS)			
16. TOTAL INGRESOS OBTENIDOS EN EL MUNICIPIO (Art. 87 E.T.M.) (Renglo 14 menos 15)			
17. MENOS DEVOLUCIONES (ART. 94 E.T.M.)			
18. MENOS INGRESOS ACTIVIDADES NO SUJETAS Y/O EXENTOS EN EL MUNICIPIO (ART. 94 E.T.M.)			
19. TOTAL INGRESOS GRAVABLES (Renglo 16 menos 17 y 18)			
LIQUIDACIÓN PRIVADA DEL IMPUESTO			
20. IMPUESTO ANUAL DE INDUSTRIA Y COMERCIO (ART. 105 E.T.M.)			
21. MÁS IMPUESTO ANUAL DE AVISOS Y TABLEROS (ART. 109 E.T.M.)			
22. SUBTOTAL IMPUESTO INDUCO Y TABLEROS (Renglo 20 más 21)			
23. MÁS ANTICIPO VIGENCIA FISCAL SIGUIENTE (ART. 100 E.T.M.)			
24. MÁS IMPUESTO (OTRA SECTOR FINANCIERO) (ART. 117 E.T.M.)		NÚMERO:	
25. MÁS IMPUESTO (JUEGO PERMITIDO) (ART. 363 AL 367 E.T.M.)		NÚMERO:	
26. MENOS ANTICIPO PAGADO EN LA VIGENCIA FISCAL ANTERIOR			
27. MENOS RETENCIONES PRACTICADAS A TÍTULO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO (ART. 150 AL 167 E.T.M.)			
28. MENOS SALDO A FAVOR VIGENCIA FISCAL ANTERIOR			
29. TOTAL SALDO A PAGAR (Suma Renglos 22, 23, 24, 25, y Resta 26, 27 y 28)			
30. TOTAL SALDO A FAVOR (Si la suma de Renglos 22, 23, 24, 25, y resta por la suma de 26, 27 y 28)			
31. VALOR SANCION EXTREMOPROPIEDAD (ART. 696 E.T.M.)			
32. MÁS VALOR OTRAS SANCIONES (ART. 697, 698 Y 699 E.T.M.)			
33. VALOR TOTAL A PAGAR POR EL PERIODO (Suma Renglos 29, 31, 32 y Resta 30)			
34. VALOR SALDO A FAVOR DEL PERIODO (Al Renglo 30 Resta 31 y 32)			
PAGO DEL IMPUESTO			
35. VALOR A PAGAR POR IMPUESTOS (Renglo 33)			
36. VALOR PAGO SANCIONES (Suma Renglos 31 y 32)			
37. VALOR PAGO INTERESES DE MOROSIDAD (ART. 697 E.T.M. Renglos 35, 36, 37, 38 - Renglo 34, 37, 38)			
38. MENOS INCENTIVO (ART. 183 E.T.M. DECRETO VIGENTE DE INCENTIVOS) (Resta renglo 35)			
39. TOTAL PAGADO (Suma Renglos 36, 37 y Resta 38)			
ESTA INFORMACIÓN HA SIDO EXAMINADA POR MÍ Y SE AJUSTA A LA REALIDAD			
FIRMA DEL DECLARANTE (O REPRESENTANTE LEGAL)		FIRMA DEL ASESOR CONTABLE O FISCAL	
FIRMA		FIRMA	
C.C. O C.V.C.		C.C. O C.V.C.	

10.1.2 Formulario 2

Figuras 7 Formulario para la presentación de impuesto de industria y comercio

FORMULARIO DE DECLARACIÓN, LIQUIDACIÓN PRIVADA Y PAGO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y AVISOS Y TABLEROS					
MUNICIPIO DE TULLÁ					
DEPARTAMENTO VALLE DEL CAUCA					
AÑO GRAVABLE		MARQUE EL BIMESTRE		☐ PRIMER ☐ SEGUNDO	
OPCIÓN DE USO		DECLARACIÓN INICIAL ☐ SOLO PAGO ☐ CORRECCIÓN ☐		Declaración que corrige la: _____ Fecha: ____/____/____	
A. INFORMACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	1. NOMBRES Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL				
	2. C.C. ☐ NIT ☐ T.C. ☐ C.E. ☐ No. _____ IV. ☐ En Consorcio o Unión Temporal ☐ Realiza actividades a través de Patrimonio Autónomo ☐				
	3. DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN				
	MUNICIPIO O DISTRITO DE LA DIRECCIÓN _____ DEPARTAMENTO _____				
B. BASE GRAVABLE	4. TELÉFONO		5. CORREO ELECTRÓNICO		6. No. DE ESTABLECIMIENTOS
	7. CLASIFICACIÓN				
	8. TOTAL INGRESOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS DEL PERÍODO EN TODO EL PAÍS				
	9. MENOS INGRESOS FUERA DE ESTE MUNICIPIO O DISTRITO				
	10. TOTAL INGRESOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS EN ESTE MUNICIPIO (RENGLÓN 8 MENUS 9)				
	11. MENOS INGRESOS POR DEVOLUCIONES, REBAJAS, DESCUENTOS				
	12. MENOS INGRESOS POR EXPORTACIONES				
C. DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES GRAVADAS	13. MENOS INGRESOS POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS				
	14. MENOS INGRESOS POR ACTIVIDADES EXCLUIDAS O NO SUJETAS Y OTROS INGRESOS NO GRAVADOS				
	15. MENOS INGRESOS POR OTRAS ACTIVIDADES EXENTAS EN ESTE MUNICIPIO O DISTRITO (POR ACUERDO)				
	16. TOTAL INGRESOS GRAVABLES (RENGLÓN 10 MENUS 11, 12, 13, 14 Y 15)				
	ACTIVIDADES GRAVADAS	CÓDIGO	INGRESOS GRAVADOS	TARIFA (Por mil)	IMPUESTO
	ACTIVIDAD 1 (PRINCIPAL)				
	ACTIVIDAD 2				
	ACTIVIDAD 3				
	OTRAS ACTIVIDADES				
	TOTAL INGRESOS GRAVADOS				
17. TOTAL IMPUESTO					
D. LIQUIDACIÓN PRIVADA	18. GENERACIÓN DE ENERGÍA CAPACIDAD INSTALADA (kW) 19. IMPUESTO LEY 56 DE 1989				
	20. TOTAL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO (RENGLÓN 17 + 18)				
	21. IMPUESTO DE AVISOS Y TABLEROS (10% DEL RENGLÓN 20)				
	22. PAGO POR UNIDADES COMERCIALES ADICIONALES DEL SECTOR FINANCIERO				
	23. SOBRETASA DOMESTICA (Ley 1575 de 2012) (Si la hay, liquidada según el Acuerdo Municipal o Distrital)				
	24. SOBRETASA DE SEGURIDAD (Ley 1421 de 2011) (Si la hay, liquidada según el Acuerdo Municipal o Distrital)				
	25. TOTAL IMPUESTO A CARGO (RENGLÓN 20 + 21 + 22 + 23 + 24)				
	26. MENOS VALOR DE EXENCIÓN O EXONERACIÓN SOBRE EL IMPUESTO Y NO SOBRE LOS INGRESOS				
	27. MENOS RETENCIONES que le practican a favor de este municipio o distrito en este período				
	28. MENOS AUTORETENCIONES practicadas a favor de este municipio o distrito en este período				
E. PAGO	29. MENOS ANTICIPO LIQUIDACIÓN EN EL AÑO ANTERIOR				
	30. ANTICIPO DEL AÑO SIGUIENTE (Si existe, liquida porcentaje según Acuerdo Municipal o Distrital)				
	31. SANCIONES: ☐ Intemperancia ☐ Correo ☐ Inasistencia ☐ Otro ☐ Cual				
	32. MENOS SALDO A FAVOR DEL PERÍODO ANTERIOR SIN SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN O COMPENSACIÓN				
	33. TOTAL SALDO A CARGO (RENGLÓN 25-26-27-28-29 + 30 + 31-32)				
	34. TOTAL SALDO A FAVOR (RENGLÓN 25-26-27-28-29 + 30 + 31-32) Si el resultado es menor a cero				
	35. VALOR A PAGAR				
	36. DESCUENTO POR PRONTO PAGO (Si existe, liquidado según el Acuerdo Municipal o Distrital)				
	37. INTERESES DE MORA				
	38. TOTAL A PAGAR (RENGLÓN 35-36 + 37)				
SECCIÓN PAGO VOLUNTARIO (Solamente donde existe esta opción)		39. LIQUIDE EL VALOR DEL PAGO VOLUNTARIO (Según Instrucciones del Municipio/Distrito)			
		40. TOTAL A PAGAR CON PAGO VOLUNTARIO (RENGLÓN 38 + 39)			
		Dentro de mi aporte voluntario			
F. FIRMAS	FIRMA DEL DECLARANTE		FIRMA DEL CONTADOR ☐ REVISOR FISCAL ☐		
	NOMBRE		NOMBRE		
	C.C. ☐ C.E. ☐ T.C. ☐		C.C. ☐ C.E. ☐ T.C. ☐		
ESPACIO PARA SELLO DE BANCO FORMULARIO No. 157526					

Los cambios realizados en el estatuto tributario municipal, han buscado la mejora para los contribuyentes y para la misma administración, por lo que a partir del año 2022 se implementó el pago PSE por la plataforma de la alcaldía municipal a través del decreto (*Normatividad / 2021 / Decretos - Alcaldía de Tuluá*, 2023) N° 200-024-658 en el título I Lugares y plazos de presentación y pago de los tributos municipales, capítulo I impuesto de industria y comercio y sus complementarios de avisos y tableros el parágrafo primero establece, las declaraciones del impuesto de industria y comercio y sus complementarios de avisos y tableros podrán ser diligenciadas, presentadas y hacer el pago por el portal tributario habilitado en la página web de la alcaldía municipal, www.tulua.gov.co (pagos en línea portal tributario) o ser impresas con el fin de realizar la presentación y pago en las entidades bancarias autorizadas.

Parágrafo segundo: las declaraciones de retención de industria y comercio deberán ser diligenciadas y presentadas únicamente por el portal tributario habilitado en la página web de la alcaldía municipal, www.tulua.gov.co (pagos en línea portal tributario), el pago lo podrá realizar por PSE, transferencia electrónica o en la tesorería municipal con tarjeta débito o crédito.

Este decreto marca un importante paso hacia la modernización de los procesos tributarios en el municipio, especialmente en lo que respecta al Impuesto de Industria y Comercio (ICA). Así mismo regula la implementación del sistema de pago electrónico PSE (Pagos Seguros en Línea), brindando a los contribuyentes una opción más eficiente y segura para cumplir con las obligaciones fiscales mediante plataformas digitales.

La introducción del pago PSE no solo facilita el pago del Impuesto de Industria y Comercio, sino que también promueve el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro de la gestión municipal. Al integrar esta tecnología, el municipio de Tuluá avanza hacia una

administración más moderna, reduciendo la burocracia, ahorrando tiempo a los contribuyentes y eliminando la necesidad de realizar trámites presenciales.

Este enfoque digital también mejora la transparencia, minimizando los riesgos de errores y fraudes, y crea un entorno más accesible para el pago de tributos. Teniendo así los contribuyentes la libertad de realizar sus pagos en cualquier momento y desde cualquier lugar, lo que incrementa la eficiencia en la administración fiscal y promueve un mayor cumplimiento tributario.

De acuerdo con la revisión documental realizada en el primer capítulo y la revisión del estatuto tributario del municipio de Tuluá con sus diferentes decretos y modificaciones que ha tenido, se realizó la siguiente entrevista a un funcionario de la alcaldía, el cual ha pertenecido a los departamentos como rentas y hacienda del municipio, brindando un mayor conocimiento y vivencias de las diferentes actualizaciones del municipio en cuanto a la recaudación del impuesto.

Tabla 6 Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA			
DATOS GENERALES DEL PARTICIPANTE			
Nombre y apellidos: Abel Antonio Granada Acosta		Cedula: 94.650.081	
Ocupación: jefe de presupuesto	Rol: Profesional universitario	Edad: 53 años	

Dirección: Alcaldía municipal de Tuluá	Teléfono: 3186900147	Nivel de escolaridad: Universidad
--	--------------------------------	---

PREGUNTAS

¿Como ha cambiado la recaudación del impuesto de industria y comercio en los últimos 5 años?

El recaudo del municipio de Tuluá no depende mucho a los procesos que se implementen, sino que el recaudo obedece más a la cultura que tienen los ciudadanos de ponerse al día y aprovechar los diferentes descuentos que la administración municipal les brinda para que se ponga al día; en los últimos 5 años, a pesar de los diferentes inconvenientes que se tuvieron con pandemia, esto afectó un poco el comercio, sin embargo mirando el histórico los ingresos frente a esta parte del municipio se han sostenido y se puede decir que con los dos últimos años el aumento ha sido bastante significativo.

¿Cómo ha influido la digitalización de los procesos tributarios en la eficiencia del recaudo del impuesto de industria y comercio?

Si, ayuda bastante, eso no se puede desconocer que ha sido una herramienta valiosa para la administración, pero vuelvo y reitero Tuluá es un caso atípico con relación a los otros municipios del departamento y de pronto Colombia porque la gente le gusta pagar sus impuestos de manera puntual, entonces en

cuanto a la sistematización agiliza un poco más el trámite para que la gente pueda acceder, se le da asesoría sin embargo hay funcionarios pendientes para que asesoren a los comerciantes presenten sus declaraciones a tiempo sin necesidad de pagar intereses y sanciones.

¿Cuál es la relación entre la adopción de tecnologías digitales por parte de las autoridades fiscales y la eficiencia en la recaudación?

Como todo cambio implica una especie de reacción diferente a la que normalmente venimos realizando y hay gente que es apática a los sistemas de información, pero hoy por hoy es una herramienta bastante significativa que ayuda a que los procesos sean mucho más eficientes, más rápidos y hace que no se pierda tiempo, que se pueda pagar desde un botón PSE, desde la casa y que todo esté en el sistema para que de igual manera lo consulten y no tengan necesidad de estar tramitando o llenando formularios por fuera, anteriormente se llenaban formularios y esos formularios cuando se hacía la fiscalización encontrábamos diferentes errores, pero ahora con el nuevo sistema ha reducido mucho ese margen de error.

¿Cada municipio implementa su propia plataforma o es algo en general para todos?

En este momento el municipio cuenta con una plataforma que se llama SWT, es una plataforma que sirve precisamente para el

software de estos impuestos territoriales, lo manejan varios municipios y de igual manera es una información que está casi que cruzada, viene haciendo énfasis en lo que tiene que ver de información de la DIAN y la Cámara de Comercio; lo que se pretende es que la misma información que este en la Cámara de comercio este en lo Dian y este en la alcaldía para el tema de evasión de impuestos.

Con estos nuevos cambios, a pesar de la cultura de pagar a tiempo que tienen los contribuyentes, ¿Se ha reducido la evasión de impuestos con la implementación de estas tecnologías?

Si, ellos pues de todas maneras son cuidadosos porque ellos conocen que de igual manera un error que la administración pueda llegar a encontrar frente a la fiscalización por que la administración tiene un tipo de trabajo única y exclusivamente dedicado a realizar la auditoria, estos cogen cada uno de los formularios de los contribuyentes y revisan miran en su carpeta y esa fiscalización genera un análisis si realmente la persona no tiene inconvenientes eso se archiva la declaración queda firme, sino si tiene algún inconveniente se hace el proceso de empezar con los oficios para que la gente muestre que realmente no cometió el error y si lo cometió que lo corrija y pague la sanción.

En estos momentos, hay mucha facilidad para entrar a revisar fiscalizar a los contribuyentes que presentan sus declaraciones; igual la administración no solamente revisa aquí, sino que también hace unas visitas oculares y también asesora con la DIAN y la Cámara de Comercio y la administración en diferentes puntos para que el contribuyente tenga ese acercamiento con la administración municipal.

¿Qué cambios en la normatividad tributaria han favorecido o dificultado la recaudación del impuesto?

No, el municipio viene trabajando con un estatuto tributario desde varias vigencias y solamente en esta vigencia se entró a modificar el estatuto tributario, tanto el estatuto tributario como es estatuto orgánico de presupuesto, herramientas necesarias de trabajo que entraran para actualizar lo que hace muchos años no se venía realizando; entonces para la próxima vigencia va a haber un estatuto tributario actualizado se enfoca más en la actualización de la normativa, no en la parte de impuestos y tarifas, no va a ser un golpe que va a impactar al contribuyente.

¿Se cuenta con alguna aplicación móvil para el pago del impuesto o solo es la página que posee la alcaldía hasta el momento?	Este año la administración municipal ha querido ser mucho más cercano a la administración y ya se adquirió un software para un chatbot y a partir de enero va a estar disponible una aplicación para el servicio al ciudadano
---	---

¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan los municipios para adaptar sus sistemas de recaudación del ICA a la digitalización?	Yo diría que lo más difícil allí sería la parte económica, porque recuerden que los programadores son bastante inteligentes y por esa inteligencia que aplican son bastante costosos entonces a veces un programa puede tener muy buenos beneficios pero en medida que uno lo adquiere se van creando desarrollos (actualizaciones) que hay que ir las pagando de más, un nuevo desarrollo que hay que aumentarle al sistema y lo cobran, del resto en la parte digital uno puede tener inconvenientes porque el manejo de un programa al comienzo se dificulta pero a veces los programas son mecánicos y lo mecánico es muy fácil de manipular porque se vuelve repetitivo entonces esa parte hay que tener cuidado con la digitalización, pero como ya estamos hablando de programas esa digitalización desaparece,
--	--

porque el mismo sistema trae toda la información.

Ya con esto no se van a tener errores en cuanto al número de formulario, la placa nosotros en administración municipal le decimos la placa que es la identificación que se le da a cada uno de los contribuyentes que se registran y que están identificados con una placa, ya no tenemos que digitar eso porque ya todo esta sistematizado a través de la aplicación.

10.2 Validación de la entrevista

Después de haber realizado la entrevista al funcionario Abel granada, por medio del software ATLAS TI se realizó la validación del instrumento para verificar si la construcción de este cuenta con una congruencia alineada al tema de investigación y que la información recolectada sea un insumo relevante para la reflexión de este capítulo.

La validación se realiza teniendo en cuenta unos parámetros (códigos) alineados al tema investigado los cuales ayudaron a validar el documento; estos son:

- Cultura tributaria
- Evasión de impuesto
- Fiscalización
- Inconvenientes en el uso de las TICS
- Normatividad
- Ventajas del uso de las TICS.

A partir de las respuestas obtenidas por parte del entrevistado se configuro la codificación mencionada anteriormente, en donde se relaciona el código necesario según la respuesta obtenida; en el análisis que nos brinda el programa, primero nos relaciona la cantidad de veces que se citó un código dentro del documento en las diferentes respuestas obtenidas por el entrevistado; en una misma respuesta se pueden citar varios códigos siempre y cuando la respuesta obtenida lo permita.

Segundo, después de realizada la citación de los códigos, se verifica que las citaciones de este hayan quedado de manera correcta para después de esto brindar un análisis entre el código y el instrumento en donde nos consolida la información de cuantas citas se realizaron al final de la entrevista y cuantas veces se citó cada código, en donde se le da mayor importancia el código que más de citó durante todo el documento.

Por último, se realiza un análisis de la coocurrencia de los códigos, es decir, las veces que se interrelacionan los códigos entre ellos mismos, verificando que la validación de la entrevista, obteniendo resultados positivos entre las preguntas y respuestas realizadas.

Se anexa el grafico que detalla la validación del instrumento, en donde se evidencia la conexión de los códigos utilizados según las respuestas obtenidas de la entrevista.

Tabla 7 Validación de la entrevista

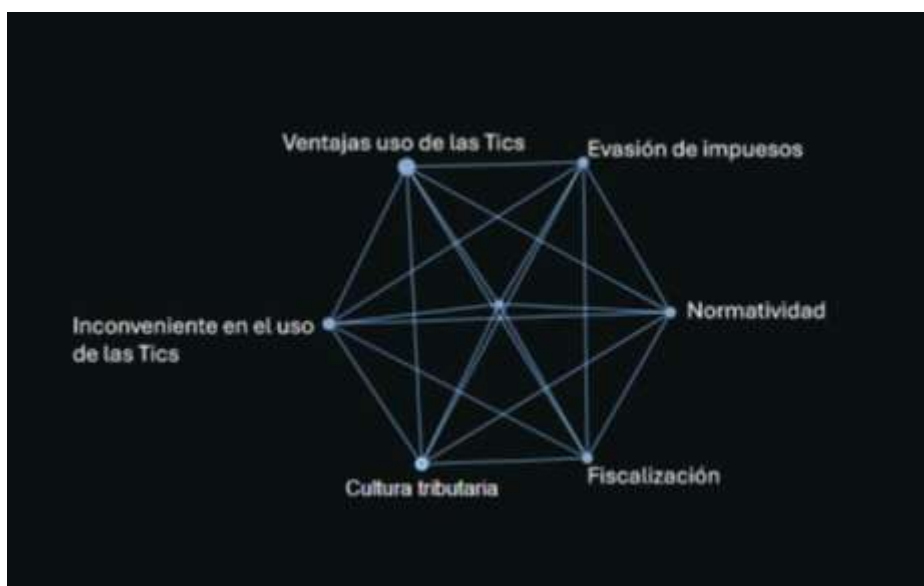
	○ Cultura tributaria Gr=3	○ Evasión de impuest o Gr=3	○ Fiscalizació n Gr=3	○ Inconveniente s en el uso de las TICS Gr=4	○ Normativida d Gr=3	○ Ventaja s uso de las TICS Gr=8
○ Cultura tributaria Gr=3	0	1	1	1	1	1
○ Evasión de impuesto Gr=3	1	0	1	1	1	1

○ Fiscalización Gr=3	1	1	0	1	1	1
○ Inconvenientes en el uso de las TICS Gr=4	1	1	1	0	1	1
○ Normatividad Gr=3	1	1	1	1	0	1
○ Ventajas uso de las TICS Gr=8	1	1	1	1	1	0

Fuente: Elaboración programa ATLAS TI

El análisis grafico sintetiza la unión de cada uno de los códigos, en donde cada punto significa un código diferente y muestra como es la relación existente en cada código.

Figuras 8 Conexión de códigos



Fuente: Elaboración programa ATLAS TI

Una vez obtenida la información del software ATLAS TI y la validación de la realización de este instrumento es posible indicar, que el instrumento de entrevista aplicado para la recolección

de la información que nutre el presente capítulo arroja que el instrumento es óptimo y cumple con las condiciones para desarrollar el presente análisis.

Una vez realizado la validación de la entrevista realizada al funcionario de la alcaldía del municipio de Tuluá, y de realizar la revisión correspondiente de la forma y formularios con los que se presentaba la declaración del impuesto de ICA, se realiza la revisión de la página web sede electrónica Tuluá por la cual se presentan las declaraciones de los impuestos actualmente.

A continuación, se explica el paso a paso para realizar la presentación y pago del impuesto de industria y comercio en el municipio de Tuluá; se anexan imágenes tomadas directamente de la página que refuerzan la explicación dada

1. Ingresar al portal sede electrónica Tuluá (<https://tulua.gov.co/>)

Figuras 9 Paso 1



Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

2. Pagos en línea

Figuras 10 Paso 2



Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

3. Selección del impuesto a pagar: Predial, Industria y Comercio, Retención de industria y comercio, Vehicular y Degüello de ganado menor.

Figuras 11 Paso 3



Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

4. Iniciar sección con Nit y contraseña

Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

6. Diligenciamiento del formulario

Figuras 14 Paso 6

Período Gravable	No. de Formulario	Fecha de Vencimiento	Fecha de Presentación	Valor Declarado
2025 FRACCIÓN	0	11	11	0
2024	25020110004487	31/03/2025	19/03/2025	
2023	24020110002380	30/04/2024	27/03/2024	

Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

7. Formulario para la liquidación y pago del impuesto

Figuras 15 Paso 7

MUNICIPIO DE TULUA		Secretaría de Hacienda Municipal		FORMULARIO ÚNICO NACIONAL DE DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO		300	
DEPARTAMENTO VALLEDELCAUCA		MUNICIPIO O DISTRITO TULUA		AÑO GRAVABLE 2024		FECHA MÁXIMA PRESENT 31/03/2025	
NÚMERO DE FORMULARIO 25020110004487		DECLARACIÓN INICIAL		DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN		FECHA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN A CORREGIR	
Opción de uso		X					
1		APELLIDOS Y NOMBRES DEL PROPIETARIO O RAZÓN SOCIAL					
2		C.C.	NIT. X	CE.	Nº DOCUMENTO 901683838	D.V. 3	ES CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL?
3		DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN CL 24 5 42 DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN VALLEDELCAUCA MUNICIPIO O DISTRITO DE DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN TULUA					
4		TELÉFONO 2247245	CORREO ELECTRÓNICO mundoelectricos23@gmail.com		Nº ESTABLECIMIENTOS 1		CLASIFICACIÓN COMUN
5		TOTAL INGRESOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS DEL PERIODO EN TODO EL PAÍS					
6		MENOS INGRESOS FUERA DE ESTE MUNICIPIO O DISTRITO					
7		TOTAL INGRESOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS EN ESTE MUNICIPIO (Renglón 8 menos 9)					
8		MENOS INGRESOS POR DEVOLUCIONES, REBAJAS, DESCUENTOS					
9		MENOS INGRESOS POR EXPORTACIONES					
10		MENOS INGRESOS POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS					
11		MENOS INGRESOS POR ACTIVIDADES EXCLUIDAS O NO SUJETAS Y OTROS INGRESOS NO GRAVADOS					
12		MENOS INGRESOS POR OTRAS ACTIVIDADES EXENTAS EN ESTE MUNICIPIO O DISTRITO (Por Acuerdo)					
13		TOTAL INGRESOS GRAVABLES (Renglón 10 menos 11, 12, 13, 14 y 15)					
14		ACTIVIDADES GRAVADAS		CÓDIGO	INGRESOS GRAVADOS	TARIFA (por ml)	VALOR IMPUESTO
15		ACTIVIDAD 1 (PRINCIPAL)		4321	1.031.516.000	8	
16		ACTIVIDAD 2					0
17		ACTIVIDAD 3					0
18		TOTAL INGRESOS GRAVADOS			1.031.516.000	17. TOTAL IMPUESTO GRAVADO	
19		GENERACIÓN DE ENERGÍA		CAPACIDAD INSTALADA 0 KW	19. IMPUESTO LEY 56 DE 1981		0
20		IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO (Renglón 17+19)					
21		IMPUESTO DE AVISOS Y TABLEROS (15% del renglón 20)					
22		PAGO POR UNIDADES COMERCIALES ADICIONALES DEL SECTOR FINANCIERO					
23		SOBRETASA BOMBERIL (Ley 1575 de 2012) (Si la hay, líquidela según el acuerdo municipal o distrital)					
24		SOBRETASA DE SEGURIDAD (Ley 1421 de 2011) (Si la hay, líquidela según el acuerdo municipal o distrital)					
25		TOTAL IMPUESTO A CARGO (Renglón 20+21+22+23+24)					
26		MENOS VALOR DE EXENCIÓN O EXONERACIÓN SOBRE EL IMPUESTO Y NO SOBRE LOS INGRESOS					
27		MENOS RETENCIONES QUE LE PRACTICARON A FAVOR DE ESTE MUNICIPIO O DISTRITO EN ESTE PERIODO					
28		MENOS AUTORRETENCIONES PRACTICADAS A FAVOR DE ESTE MUNICIPIO O DISTRITO EN ESTE PERIODO					
29		MENOS ANTICIPO LIQUIDADO EN EL AÑO ANTERIOR					
30		ANTICIPO DEL AÑO SIGUIENTE (Si existe, líquide porcentaje según acuerdo municipal o distrital)					
31		SANCIONES:		Extemporaneidad	Corrección	Inexactitud	Otra ¿Cuál?
32		MENOS SALDO A FAVOR DEL PERIODO ANTERIOR SIN SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN O COMPENSACIÓN					
33		TOTAL SALDO A CARGO (Renglón 25-26-27-28-29+30+31-32)					
34		TOTAL SALDO A FAVOR (Renglón 25-26-27-28-29+30+31-32) (Si el resultado es menor a cero)					
35		VALOR A PAGAR Sin Pago					
36		DESCUENTO POR PRONTO PAGO (Si existe, líquidelo según el acuerdo municipal o distrital)					
37		INTERESES DE MORA					
38		TOTAL A PAGAR (Renglón 35-36+37)					
39		LIQUIDE EL VALOR DEL PAGO VOLUNTARIO (Según instrucciones del Municipio/Distrito)					
40		TOTAL A PAGAR CON PAGO VOLUNTARIO (Renglón 38+39)					
41		DESTINO DE MI APOORTE VOLUNTARIO					
FIRMA DEL DECLARANTE		FIRMA DEL CONTADOR				FIRMA DEL REVISOR FISCAL	
FIRMAS		Firmado Electrónicamente por Jose Guillermo Viedma Rodriguez CC 94392625 REPRESENTANTE LEGAL O PROXYTARIO 15/03/2025 15:46					
NOMBRE JOSE GUILLERMO VIEDMA RODRIGUEZ		NOMBRE:					

Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

8. Pago del impuesto

Figuras 16 Paso 8

MUNICIPIO DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA DE HACIENDA

CS3 COMERCIALIZADORA DE SOFTWARE, SERVICIOS Y SUMINISTROS S.A.S.

INFORMACIÓN DEL PAGADOR

Tipo de identificación (*)
 Nombre (*)
 Apellido (*)
 Dirección (*)
 Municipio (*)
 Cédula Electoral (*)
 Política de tratamiento de datos:
 Al continuar usando los portales de aplicación para el tratamiento de sus datos personales acepta la privacidad vigente.
 Haga clic aquí para conocerla.
☐ Estoy de acuerdo con el envío y la información provista y deseo proceder con el pago. (*)

Número de identificación (*)
 Apellido (*)
 Departamento (*)
 Número de Teléfono (*)

¿Tienes alguna consulta, solicitud o reclamo?
 Comuníquese a nuestras líneas de atención:

(800) 600 000 EXT. 33-45
 tuluas@tuluas.gov.co

INFORMACIÓN DE PAGO

Concepto: IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - PERÍODO: 2024
 Referencia de Pago: 25010110010107
 Referencia Nacional: 901683638
 Fecha de Vencimiento: 17/04/2025
 Total a Pagar: COP

Botones: Rival, Cancelar

Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

9. Soporte de pago

Figuras 17 Paso 9

MUNICIPIO DE TULUÁ VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA DE HACIENDA

INICIO SELECCIÓN DE IMPUESTO + NORMATIVIDAD NOTIFICACIONES JURÍDICAS PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA CONTÁCTENOS

Emisión Recibo de Pago

Información del Contribuyente

NIT: 901683638
 Razón Social: MUNICIPIO DE TULUÁ
 Dirección:

Información de Pago

N° Documento: 25020110004007
 Período: FORMULARIO ÚNICO NACIONAL DE DECLARACIÓN Y FINO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
 Fecha de Exceso Tiempo: 13/02/2025
 Fecha de Vencimiento: 17/04/2025
 Monto a Pagar: 31032025

Botones: Confirmar, Cancelar

Selección de Formulario: (Seleccione Formulario)
 (Seleccione)

Estado Titulario Estado Financiero

Botón: Digitar

Fuente: Pagina alcaldía Tuluá

cómo se puede observar la alcaldía municipal integra a la plataforma digital, un portal web transaccional sencillo de usar, diseñado para que los ciudadanos puedan informarse y presentar sus declaraciones ya que se encuentra enlazada con los módulos tributarios de secretaria de

hacienda, la plataforma gestiona la base de datos de los contribuyentes generando y liquidando las declaraciones con sus respectivos intereses y sanciones si hay lugar.

contando con pasarela de pagos electrónicos la cual se encuentra enlazada con bancos para realizar los respectivos pagos en línea y que el contribuyente pueda descargar su respectivo recibo de pago.

Una vez recolectada la información respecto al impuesto de industria y comercio fue necesario también realizar un comparativo en donde se pueda estudiar el comportamiento de este impuesto en otras ciudades del departamento del valle del cauca; en este comparativo se tuvo en cuenta las ciudades de Buga, Cali y Tuluá, ubicadas en el Valle del Cauca; principalmente escogidas por ser la capital del departamento y la otra por tener la misma categoría en la que se dividen los municipios.

Aunque Buga, Cali y Tuluá comparten una ubicación geográfica similar, cada una ha adoptado distintas estrategias tecnológicas para optimizar la recolección del ICA, utilizando herramientas como el Pago Seguro en Línea (PSE) y otras plataformas digitales. No obstante, la implementación y los resultados de estas soluciones varían dependiendo de la infraestructura tecnológica de cada ciudad, el grado de digitalización de sus administraciones y el comportamiento de los contribuyentes.

Al realizar una comparación con estas ciudades se pudo observar que la digitalización de los procesos fiscales ha revolucionado la forma en la que los contribuyentes efectúan el pago de los impuestos. En este sentido, podemos realizar una comparación respecto a la ciudad Santiago de Cali, frente al municipio de Tuluá los cuales han implementado el sistema de Pagos Seguros en Línea (PSE) para simplificar la liquidación y pago del impuesto.

Cabe aclarar que la ciudad de Cali fue la primera en realizar esta implementación en el valle del cauca por medio de la resolución No. 4131.040.21.0045 DE 2020 (20 de marzo de 2.020) “por la cual se modifica la resolución no. 4131.040.21.0006 de 2020, “por medio de la cual se modificó el artículo primero de la resolución 4131.040.21.004 de 2020, que estableció las fechas para la presentación y pago de la declaración anual del impuesto de industria y comercio, y su complementario de avisos y tableros por el año gravable 2019, vigencia fiscal 2020 y se establecen mecanismos de pago y una medida temporal para el pago del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros por el año gravable 2019”(alcaldía de Santiago de Cali, n.d.)

Artículo segundo: mecanismos de pago, establecer como de pago de la declaración probada anual del impuesto de industria y comercio y su complementario avisos y tableros, lo siguientes:

- Pago electrónico: Consiste en el pago por medios electrónicos a través del sistema conocido como PSE, del Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de Avisos, liquidado en la respectiva declaración.
- Parágrafo Tercero. La declaración se entenderá debidamente presentada y firmada por medio electrónico, para aquellos contribuyentes que opten por el pago por el Sistema PSE, teniendo en cuenta los mecanismos de seguridad implementados al momento del pago por este mecanismo, por lo que no estarán obligados a lo estipulado en el Parágrafo cuarto de este artículo.

Uno de los factores que más influye en la implementación del sistema de pago PSE es la infraestructura tecnológica disponible Cali, como la capital del Valle del Cauca, cuenta con una infraestructura digital más avanzada, caracterizada por una mayor conectividad a internet, una red de servicios electrónicos más robusta y una cultura digital más consolidada, esto nos lo afirma

Utopía Urbana.city al decir, Cali pionera en inteligencia artificial y modelo de ciudad inteligente en Colombia.

Cali se posiciona como líder en innovación tecnológica en Colombia, construyendo un futuro inteligente basado en la inteligencia artificial y la conectividad digital. Descubrí cómo esta ciudad está transformando la vida de sus ciudadanos.

En la actualidad, las ciudades latinoamericanas están tomando un rol protagónico en la transformación digital global, un fenómeno que va más allá de la simple modernización tecnológica. La necesidad de adaptarse a los rápidos cambios en tecnología e innovación ha llevado a muchas de ellas a buscar el estatus de “ciudad inteligente”, donde la integración de tecnologías avanzadas con el entorno urbano promete mejorar la calidad de vida y la eficiencia operativa. Este proceso no solo involucra la implementación de infraestructura tecnológica, sino también un enfoque de gestión local que impulse políticas públicas que fomentan la innovación y el acceso equitativo a la tecnología.

La capital del departamento del Valle del Cauca, con una población de 2,2 millones de personas, pero que en su ámbito metropolitano supera los 3,1 millones, se está posicionando para convertirse en un hub de inteligencia artificial y un modelo de ciudad inteligente en su país. Este cambio no solo refleja la ambición de Cali de ser un referente tecnológico en la región, sino también un compromiso con el desarrollo sostenible y el cierre de brechas digitales que afectan a muchas comunidades.

Por otra parte, el municipio de Tuluá, aunque ha avanzado en la digitalización de sus servicios tributarios, enfrenta algunos desafíos en términos de conectividad y cobertura tecnológica.

Aunque la población urbana de Tuluá tiene acceso relativamente fácil al sistema PSE, algunas áreas más alejadas pueden experimentar dificultades para realizar pagos en línea debido a la falta de acceso a internet de calidad o a la falta de familiaridad con el uso de plataformas digitales, además el municipio no contaba con la infraestructura tecnológica necesarias para la implementación de dichos cambios.

Este comentario puede afirmarse con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI aprobado el 23 de octubre de 2024, en el cual se expresa el siguiente objetivo: Implementar la estrategia de Tecnologías de la Información en la Alcaldía de Tuluá para el periodo 2024-2027, alineada con la situación actual, la normativa aplicable y los propósitos establecidos en la política de Gobierno Digital. Esto incluye la ejecución de acciones específicas para cada dominio tecnológico y propósito, mediante la implementación de habilitadores de arquitectura, seguridad de la Información y servicios ciudadanos digitales.

Afirmándonos que el municipio de Tuluá no cuenta con la capacidad tecnológica necesaria para enfrentar los cambios tecnológicos, Por tal motivo tardo 2 años más que la ciudad de Cali para realizar la implementación de pagos PSE.

Por otro lado, la ciudad de Guadalajara de Buga que se encuentra a 23 km de Tuluá según rutadistancia.com.co (*Distancia de Buga → Tuluá* -, n.d.) implemento el pago del impuesto de industria y comercio en el 2021 por el acuerdo 020 de 2020 el cual dice en el “Artículo 115. DECLARACIÓN Y PAGO. Los contribuyentes del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros clasificados en el régimen común, están obligados a presentar dentro de los plazos establecidos en el calendario tributario la declaración privada ante el Municipio, ante las entidades financieras autorizadas por el Municipio, o electrónicamente si el municipio ha implementado el sistema de declaración por medios virtuales. El pago deberá hacerse

en las entidades financieras autorizadas por el Municipio, por transferencia electrónica, consignación en efectivo o en cheque de gerencia en las cuentas bancarias que el Municipio disponga para tal efecto o pagos a través de plataformas especializadas como PSE - Pagos Seguros en Línea. Una vez realizado el pago mediante consignación o medios electrónicos, deberá el contribuyente informar a la Secretaría de Hacienda a través del correo electrónico institucional anexando en comprobante de pago y la declaración respectiva.”

Guadalajara de Buga es conocido por su patrimonio histórico, especialmente por la basílica del señor de los milagros, convirtiéndose así en un importante centro turístico, lo afirma la cámara de comercio de Buga en su anuncio “Guadalajara de Buga, fue reconocida como el primer destino turístico de Colombia en unirse a la Red Mundial de Turismo Religioso. Así lo anunció la directora de la Red, Pilar Valdés Arroyo, durante el XX Congreso Internacional de Turismo Religioso y Sustentable realizado en Fátima, Portugal. “Estamos muy orgullosos de que Buga ingresen a la Red. Tendrán acceso a promoción turística a nivel global, al intercambio de conocimientos con expertos internacionales y a oportunidades para desarrollar el turismo religioso de manera sostenible, afirmó Valdés Arroyo.”

Se puede deducir que Buga al ser potencialmente turístico la administración se orienta más a la optimización de recursos, por lo que haya podido implementar con mayor rapidez ciertas innovaciones como el pago PSE del Impuesto de Industria y Comercio.

Tabla 8 Análisis plan estratégico Tuluá, Cali y Guadalajara de Buga

ANÁLISIS DEL PLAN ESTRATÉGICO			
CONCEPTO	CALI	TULUÁ	GUADALAJARA DE BUGA
Plan estratégico	El plan estratégico de tecnologías de la información “PETI”	Plan estratégico de tecnologías de la información “PETI”	Buga de la gente 2020-2023 (acuerdo 009 e 2020)
Objetivo	Promover el desarrollo sostenible del municipio de Santiago de Cali a partir de la modernización de la administración municipal, apoyados en el uso estratégico de las TIC para contribuir con en la construcción de un gobierno eficiente, transparente, participativo, cercano y que genere progreso a la ciudad.	La dinámica institucional del plan de desarrollo de la gente para la gente 2023, establece como objetivo el fortalecimiento de las capacidades institucionales para el cumplimiento de los objetivos misionales de la administración. Partiendo desde el departamento administrativo TIC y el departamento de planeación municipal	Incrementar los ingresos propios del municipio, mediante la optimización de los recursos existentes incorporando estrategias de recaudo efectivas. Promoviendo la austeridad en el gasto y fortalecimiento de la inversión, con transparencia y optima administración de los recursos públicos.

		se han ido liberando acciones que buscan actualizar los procesos y procedimientos de la entidad centrados en el servicio al ciudadano con celeridad y pertenencia, así mismo, con el objetivo de establecer relaciones entre las acciones gubernamentales, las diferentes dimensiones del municipio y los ciudadanos	
Año del plan estratégico	2016-2019	2020-2023	2020-2023
Año de ejecución	20 marzo de 2020	29 diciembre 2021	23 diciembre de 2020
Medio de publicación	RESOLUCIÓN No. 4131.040.21.0045 de 2020	DECRETO No. 200-024-658	ACUERDO 020 de 2020

Fuente: Elaboración propia

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la recolección del impuesto de Industria y Comercio ha logrado avances notables en los municipios de Cali, Buga y Tuluá, aunque cada uno ha progresado a su propio ritmo. Cali, siendo la capital y contando con más recursos y capacidades institucionales, ha logrado establecer plataformas digitales sólidas que facilitan la declaración, el pago en línea y el seguimiento del cumplimiento tributario. Esto ha mejorado la eficiencia administrativa y ha ayudado a reducir la evasión fiscal. Por otro lado, Buga y Tuluá han comenzado a adoptar herramientas tecnológicas, pero su progreso es más limitado.

Se debe resaltar que el municipio de Tuluá mantuvo mucho tiempo la misma dinámica manual lo cual genera atraso y traumatismo a los contribuyentes al momento de realizar el cambio a la transición digital.

CAPITULO V: COMPARACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RECAUDO FISCAL EN EL SECTOR SERVICIOS DE TULUÁ ANTES Y DESPUÉS DE LAS TICS

En el capítulo anterior una vez se realiza el análisis histórico de la presentación formal del impuesto de industria y comercio que ha evidenciado el municipio de Tuluá, se plantea para este objetivo realizar una revisión más profunda a nivel del cumplimiento de recaudo en el sector específico, por tal motivo se pretende analizar y comparar el nivel de cumplimiento y recaudo fiscal en el sector de servicios de Tuluá antes y después de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación.

La introducción de las tecnologías en la gestión fiscal, como se ha resaltado en capítulos anteriores, ha permitido a los sectores mejorar su eficiencia y transparencia. A través de este análisis, se pretende identificar si el uso de las TICS ha tenido una incidencia significativa en el

cumplimiento de las obligaciones fiscales y en el recaudo de los impuestos relacionados con el sector.

Para iniciar, se abordará la generalidad del sector servicios en Colombia, su historia, importancia y desempeño en la economía del país, luego se realizará el análisis a nivel local en el municipio de Tuluá y como esté ha aportado al desarrollo económico y social del municipio.

11.1 Sector servicios en Colombia

El sector servicios en Colombia, también es conocido como el sector terciario, abarca una gama de actividades que no producen bienes materiales, sino que generan servicios destinados a satisfacer las necesidades de la población. Este sector es fundamental para el desarrollo económico y social del país, representando una parte significativa del PIB y generando un gran número de empleos (Ruiz Mitjana, 2020).

Dentro de este sector terciario o de servicios se encuentran actividades como las telecomunicaciones, el transporte, la medicina, la enseñanza, el comercio, el turismo, el gobierno, el sector financiero, administrativo y el sector de la sanidad; también se incluyen actividades como las artes y la cultura (UNIR, 2025).

A pesar de no producir mercancías, el sector servicios se caracteriza por ser fundamental para el correcto desarrollo de la economía, pues se enfoca en la distribución y el consumo de mercancía, en la prestación de servicios personales, como servicios públicos, salud, educación, entre otros (Lifeder, 2023).

La evolución del sector servicios en Colombia ha sido un reflejo del desarrollo económico y social del país. En sus primeras etapas, durante la época de la colonia y buena parte del siglo XIX, la economía colombiana se centraba en la agricultura y la minería, y los servicios se limitaban

a funciones básicas como el comercio local, el transporte de mercancías por caminos de herradura, la administración pública y algunos servicios religiosos y educativos ofrecidos por la iglesia.

Con la llegada del siglo XX, el país vivió un proceso de industrialización que impulsó aún más el crecimiento del sector terciario. Las ciudades crecieron rápidamente, telecomunicaciones y comercio. Paralelamente, se fortaleció el sistema de salud y entretenimiento, el turismo y los medios de comunicación.

A partir de la década de 1990, con la apertura económica y globalización, el sector servicios experimentó una transformación profunda. Colombia firmó tratados de libre comercio, modernizó el sistema financiero y surgieron nuevos servicios relacionados con la tecnología, como los centros de atención al cliente (Call centers), el desarrollo de software, el comercio electrónico y los servicios digitales. Además, el turismo internacional se consolidó como una fuente importante de ingresos; (Gómez Alejandro, 2024).

En la actualidad, el sector servicios es el componente más dinámico de la economía colombiana, representando más del 60% del Producto Interno Bruto (PIB) y generando la mayor parte del empleo formal del país. Esta evolución demuestra cómo Colombia ha transitado una economía agrícola a una cada vez más centrada en los servicios en línea con tendencias globales de desarrollo económico. En el último informe emitido por Corficolombiana afirma, que en el año 2024 dicho sector tuvo un aumento del 8.1% el cual estaba impulsado por la recreación, la cultura y los juegos de azar; y en enero del 2025, mantuvo el dinamismo con un aumento del 18.8%. (*Sector Servicios*, 2025).

En otro informe publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las cifras de los salarios, ingresos y personal ocupado para este sector registro variaciones positivas frente al mismo periodo en 2022 (Ministerio de Comercio, 2023).

Debido al crecimiento que ha tenido en los últimos años este sector en el país, y en las cifras reportadas por la oficina de estudios económicos de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se evidencia la necesidad de apoyar con asistencia técnica con el propósito de seguir creciendo e impulsando la economía del país, los objetivos del gobierno del cambio para lograr la justicia económica.(Ministerio de Comercio, 2023)

11.1.1 Sector servicios en Tuluá

Tuluá, ubicado en el corazón de Valle del Cauca, es un municipio conocido por su tradición agrícola y su apodo de “Capital del corazón del Valle” es una de las siete ciudades más importantes del Valle del Cauca, aunque no tuvo acta de fundación, se ha adoptado el año 1639 como año de inicio del fundo de Tuluá por don Juan de Lemus y Aguirre.

En cuanto a la economía del municipio, está representada principalmente por la agricultura, la ganadería el comercio, la prestación de servicios y el impulso actual del sector de prestaciones de servicios en salud, teniendo un gran repunte en los últimos 5 años y permitiendo posicionar a Tuluá dentro del panorama regional como una ciudad prestadora de servicios en salud de alto nivel (*Historia - Alcaldía de Tuluá*, 2023); en la ganadería se destaca por ser una de las mejores del occidente por medio de las cabezas y la variedad de sus razas. De igual manera, la industria también ocupa un lugar destacado dentro de la economía del municipio, a través del cual se tiene presencia de un significativo número empresas que generan una dinámica en el municipio, entre ellas destacan ingenios San Carlos, Carmelita, como también Nestlé de Colombia, Colombina, Levapan, entre otras, permitiendo una generación de empleo y un flujo de efectivo en nuestra ciudad (*Historia - Alcaldía de Tuluá*, 2023).

Sin embargo, con el paso del tiempo, ha experimentado una transformación económica que ha favorecido el crecimiento de sectores como el comercio y los servicios.

Según el Decreto 280-018-0930 del estatuto tributario en el ARTICULO 92 se define el sector servicio “son actividades de servicio todas las tareas, labores o trabajos ejecutados por persona natural o jurídica o por sociedad de hecho, sin que intermedie relación laboral con quien los contrata, que genere contraprestación en dinero o en especie y que se concreten en la obligación de hacer sin, importar que en ellos predomine el factor material o intelectual, así como las dedicadas a satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante la realización de una o varias de las siguientes actividades o análogas: expendio de bebidas y comidas; servicio de restaurantes, cafés, hoteles, casas de huéspedes, moteles, amoblados, transportes y aparcaderos, formas de intermediación comercial, tales como el corretaje, la comisión, los mandados y la compraventa y administración de inmuebles; servicio de publicidad, interventoría, construcción y urbanización, radio y televisión, clubes sociales, sitios de recreación. Salones de belleza, peluquerías, servicio de portería y vigilancia, servicios funerarios, talleres de reparaciones eléctricas, mecánicas, mobiliarias y afines, lavado, limpieza y teñido, salas de cine y arrendamiento de películas y de todo tipo de reproducciones que contengan audio y video, negocios de monopolios y los servicios de consultoría profesional prestados a través de sociedades regulares o de hecho, así como las actividades desarrolladas por las empresas de servicios públicos domiciliarios, en los términos y condiciones a que se refiere el artículo 24 de la ley 142 de 1994 y artículo 51 de la ley 383 de 1997 y las desarrolladas por los establecimientos educativos privados”.(Alcaldía municipal de Tuluá, 2016)

El sector servicios comprende aquellas actividades económicas que no producen bienes tangibles, sino que se enfocan en la provisión de servicios a la población. Estos servicios según el estatuto tributario del municipio incluyen actividades como, la salud, educación, el transporte, las comunicaciones, el entretenimiento, el turismo, entre otros. En el contexto, Tuluá, el sector

servicios ha experimentado una expansión convirtiéndose en una de las áreas de mayor dinamismo económico, impulsando el empleo y el bienestar de la comunidad.

Como se mencionó anteriormente, Tuluá ha sido un municipio con una vocación económica agro-comercial (Sahara be cshercio cal cámara de comercio de Tuluá alcaldía municipal ii 4 a 4 y) sn y gei y a / aras y) 4 era si eg gi y garrcra eas, iii td, n.d.); sin embargo, en las últimas décadas, la economía local ha diversificado su base productiva, con un fuerte crecimiento en el sector servicios, este cambio ha estado enmarcado por la urbanización, la expansión del comercio local, la llegada de nuevas tecnologías, el aumento de la demanda en áreas como la salud y la educación.

Este sector, ha cobrado cada vez mayor importancia debido a que el municipio ha explotado su ubicación geográfica cuenta con diferentes vías de acceso, siendo considerada como una ciudad región, a la que acude una población flotante provenientes de Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Trujillo y Zarzal entre otras, quienes ven a la ciudad como un ejemplo de desarrollo y dinamismo comercial. Esto se da debido a la mayor conectividad que tiene el municipio, la aparición de nuevas opciones comerciales y la llegada de servicios como internet y telefonía móvil. El crecimiento del comercio local, los centros comerciales, el desarrollo de proyectos de viviendas y el acceso a servicios bancarios ha impulsado al crecimiento de la población tenido un impacto significativo en la estructura económica de Tuluá, lo que ha permitido una incremento en las actividades relacionadas con la prestación de servicios (*Tuluá y Región Están de Moda* ▶ *Fenalcotulua.Co*, n.d.).

Además la localización permite que la economía no dependa exclusivamente de las demandas internas, sino que sobre esta tiene influencia más de 10 municipios y pueblos a su alrededor entre los que se encuentran los mencionados anteriormente y otros.

Con lo dicho anteriormente, Tuluá se convierte así en el epicentro regional, comercial, industrial y prestador de servicios de excelente calidad; su estructura vial y de transporte le permite influir sobre una amplia zona en su entorno. Este trabajo se enfoca principalmente en analizar la dinámica del sector servicios, contemplado parámetros como el presupuesto que plantea la alcaldía municipal y el recaudo real obtenido, analizando la información por medio de tablas y gráficos.

Al igual que cualquier otro municipio de Colombia, el presupuesto anual del municipio de Tuluá también incluye la previsión de recaudación de impuestos, es decir, la recopilación y el cálculo de los ingresos a recibir a lo largo del año fiscal en impuestos locales. Este paso es de vital importancia en la administración financiera apropiada del municipio y permite la prestación de servicios públicos a los ciudadanos.

La alcaldía municipal nos proporcionó una base de datos la cual contiene información de lo presupuestado y del recaudo real por año y por sector económico, esta base de datos fue la que se tomó como objeto de análisis.

En la cual se puede observar que el municipio presupuesto recaudar una suma de \$59.338.877.794 entre los periodos 2019 al 2024 para suplir las necesidades básicas de la comunidad y poder dar desarrollo a su plan de gobierno, contando con un recaudo superior de \$61.921.396.390 superando lo estimado en un 4,35%.

11.1.2 Información presupuesto recaudo impuesto de industria y comercio sector servicio

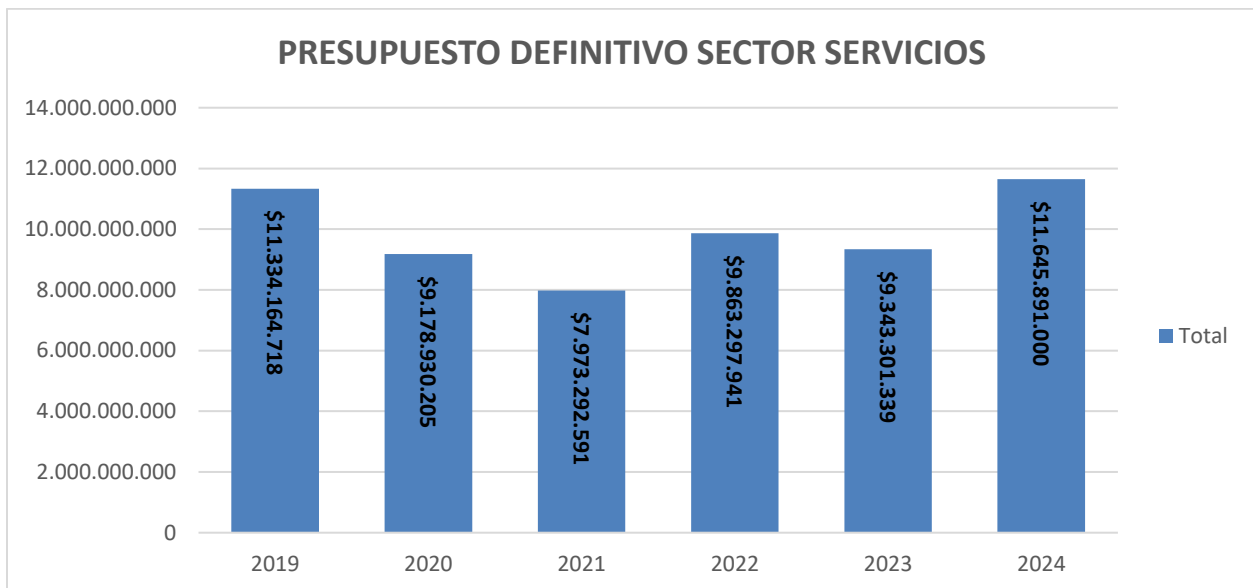
Tabla 9 Presupuesto de recaudo impuesto Industria y comercio Tuluá sector servicios

AÑO	PRESUPUESTO.
2019	\$ 11.334.164.718
2020	\$ 9.178.930.205

2021	\$ 7.973.292.591
2022	\$ 9.863.297.941
2023	\$ 9.343.301.339
2024	\$ 11.645.891.000
Total general	\$ 59.338.877.794

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía de Tuluá

Figuras 18 Presupuesto sector servicios



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía de Tuluá

11.1.3 Información de recaudo real impuesto industria y comercio sector servicios

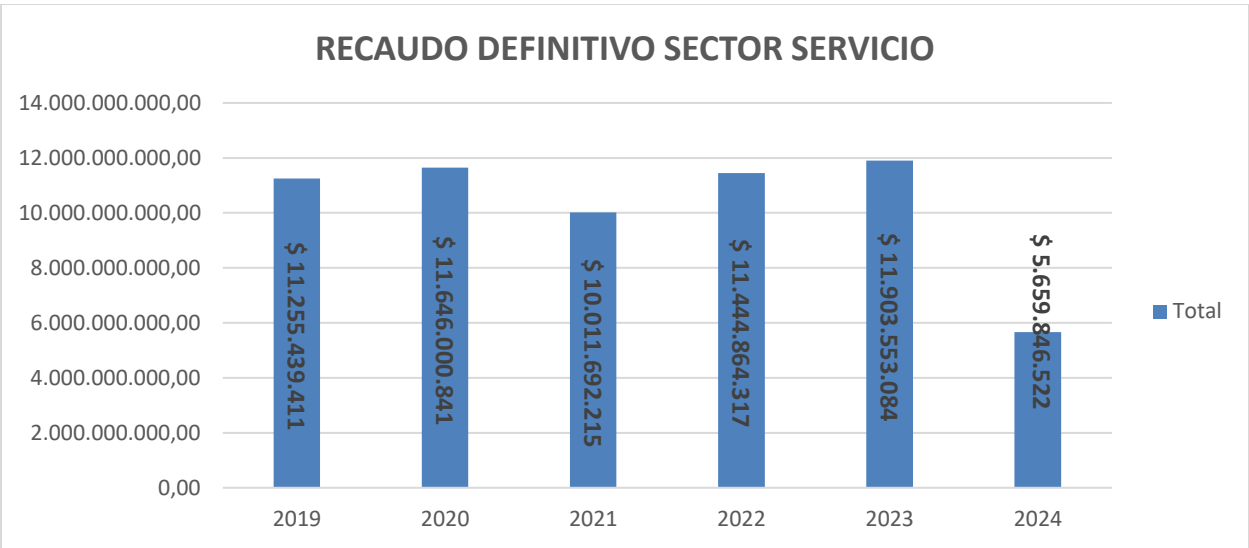
Tabla 10 Recaudo real impuesto industria y comercio Tuluá sector servicios

AÑO	RECAUDO
2019	\$ 11.255.439.411
2020	\$ 11.646.000.841
2021	\$ 10.011.692.215

2022	\$ 11.444.864.317
2023	\$ 11.903.553.084
2024	\$ 5.659.846.522
Total	\$ 61.921.396.390

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada de la alcaldía de Tuluá

Figuras 19 Recaudo impuesto industria y comercio sector servicios



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía de Tuluá

Por otro lado, la gráfica nos da una base del recaudo definitivo del sector servicio desde el año 2019 hasta el 2024. A continuación, se realizará un análisis detallado comparando año tras año con la posibilidad de implementación o evolución de las TIC.

Para el año 2019 se recaudó \$11.255.439.411 Se considera un año base antes de implementaciones TIC masiva. “Presenta una línea casi estable clásica que refleja probablemente el puro hecho de los procesos tradicionales.”

Para el año 2020 se recaudó \$ 11.646.000.841 tuvo un leve aumento de 3.5%, hay que resaltar que en este año empezó la pandemia, lo que obligo a muchas instituciones a acelerar la digitalización y adoptar las TIC, este aumento podría estar relacionado con la implementación forzada de las TIC.

En el año 2021 se recaudó \$ 10.011.692.215 se puede evidenciar una fuerte disminución del 14%, debido a la crisis económica de postpandemia que afecto la capacidad de pago y la dinámica de consumo.

Para el año 2022 se recaudó \$ 11.444.864.317 importante recuperación frente al año inmediatamente anterior con un porcentaje de 14.3%, este incremento se puede asociar a la maduración en el uso de herramientas TIC, plataformas más robustas, automatización de procesos todo esto permitiendo mejorar el recaudo.

Recaudo del año 2023 \$ 11.903.553.084 tuvo un incremento de 4% frente al año inmediatamente anterior, también se puede evidenciar que ha sido el periodo con el recaudo más alto, la digitalización permitió reducir la evasión o perdida de la información ayudando así a que más contribuyentes cumplan con sus obligaciones.

Para el año 2024 llevaban recaudado \$ 5.659.846.522 es importante mencionar que solo se tiene información de recaudo hasta mayo del año 2024 que fue el mes donde la administración nos proporcionó la información, ha sido difícil que la administración nos proporcione nuevamente la información de recaudo de todo el año 2024 por lo tanto se trabajó sobre este dato, no se puede especular que el recaudo fue menos que el año inmediatamente anterior ya que como hemos podido observar se viene presentando un crecimiento año tras año.

La evolución del recaudo nos muestra de qué manera la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) puede impactar de forma directa en la eficiencia y la transparencia del recaudo en el sector de servicios. Los incrementos que se han visto entre 2020 y 2023 podrían ser el resultado de una adopción tecnológica efectiva.

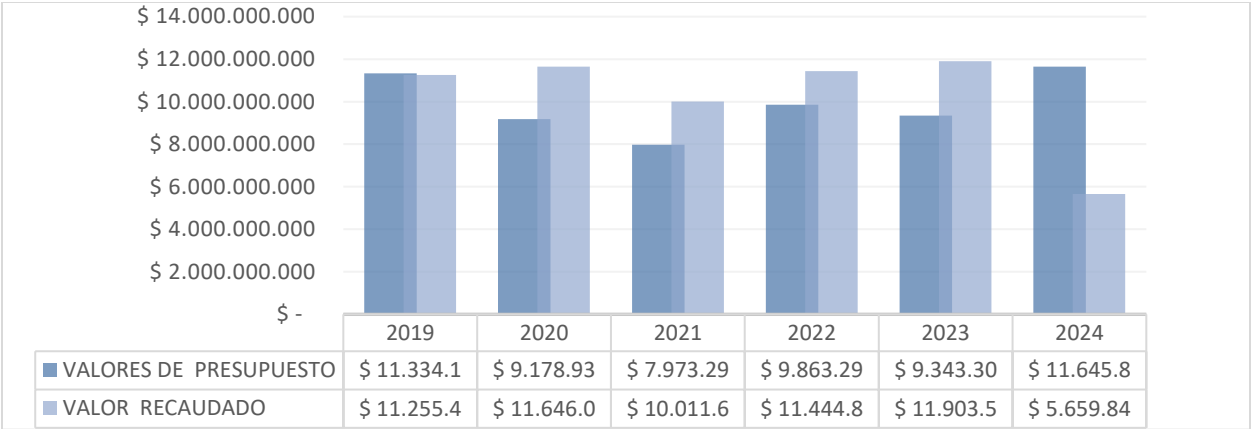
Comparativo de lo presupuestado con lo recaudado, en el cual se puede observar que en cada año se recaudó más de lo que se presupuestó, Observar ilustración.

Tabla 11 Comparación del presupuesto y el recaudo real del impuesto

AÑOS	VALORES PRESUPUESTO	DE RECAUDADO
2019	\$11.334.164.718	\$11.255.439.411
2020	\$9.178.930.205	\$11.646.000.841
2021	\$7.973.292.591	\$10.011.692.215
2022	\$9.863.297.941	\$11.444.864.317
2023	\$9.343.301.339	\$11.903.553.084
2024	\$11.645.891.000	\$5.659.846.522
Total general	\$59.338.877.794	61.921.396.390

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía de Tuluá

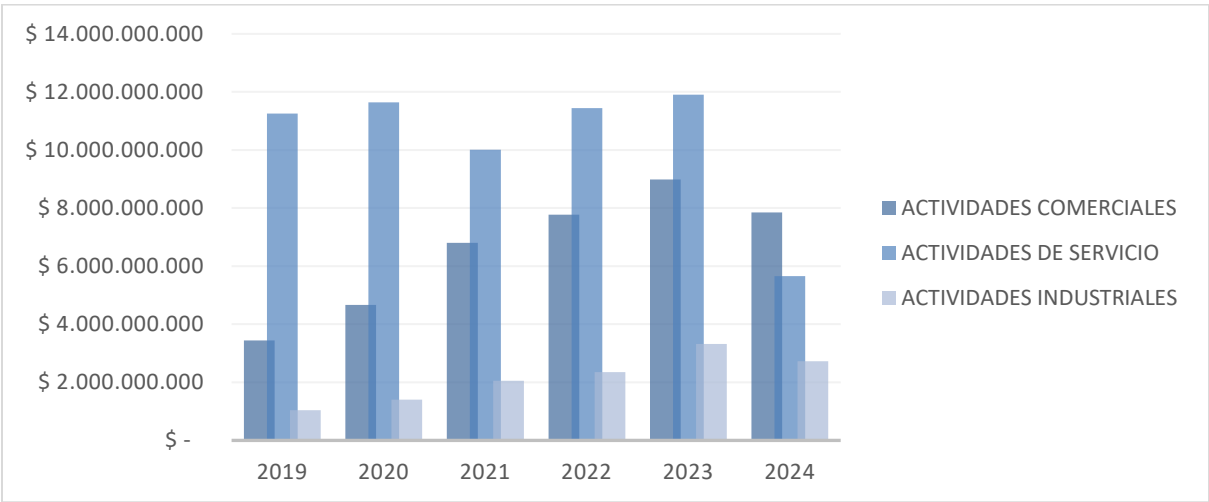
Figuras 20 Comparación del presupuesto y el recaudo real del impuesto de industria y comercio



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía de Tuluá

Como se mencionaba anteriormente Tuluá cuenta con la participación de 3 sectores económicos comercial, industrial y de servicios el cual es en el que nos centraremos, A pesar de Tuluá se distingue por el sector comercial, al realizar un análisis del recaudo de los años comprendidos 2019 al 2024 información proporcionada por la alcaldía municipal, se puede evidenciar que el mayor recaudo es proporcionado por el sector servicios como lo podemos observar en la siguiente gráfica, aportando el 54.1% del recaudo total.

Figuras 21 Recaudo general impuesto Industria y comercio Tuluá



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la alcaldía municipal

Claramente se puede evidenciar que el sector servicios cuenta con la mayor participación en el recaudo entre los periodos 2019 al 2024, si se analiza en periodos individuales se obtiene el mismo resultado, el sector servicios cuenta con la mayor participación en recaudos.

Para el año 2019 el porcentaje de participación en el total del recaudo fue de 71.5%, para el año 2020 fue de 65.7% para el año 2021 fue de 53.1% el año 2022 no tuvo ninguna variación respecto al año inmediatamente anterior, para el año 2023 su participación fue de 49.2% y para el año 2024 fue de 34.9% a pesar de tener reducir su participación en los últimos 2 años, se considera un porcentaje alto comparado al total del recaudo, en la siguiente ilustración se evidencia el recaudo por año y por sector del impuesto de industria y comercio así mismo se evidencia el porcentaje de participación en recaudo del sector de servicios frente al recaudo total del año.

Tabla 12 Recaudo general por actividad impuesto de industria y comercio

AÑO	ACTIVIDADES COMERCIALES	ACTIVIDADES DE SERVICIO	ACTIVIDADES INDUSTRIALES	TOTAL GENERAL	PORCENTA JE %
2019	\$3.442.928.181	\$11.255.439.411	\$1.039.019.564	\$15.737.387.155	71,5%
2020	\$4.664.767.025	\$11.646.000.841	\$1.407.750.596	\$17.718.518.461	65,7%
2021	\$6.803.750.889	\$10.011.692.215	\$2.053.261.035	\$18.868.704.139	53,1%
2022	\$7.777.706.715	\$11.444.864.317	\$2.347.185.016	\$21.569.756.048	53,1%
2023	\$8.989.438.879	\$11.903.553.084	\$3.321.137.495	\$24.214.129.458	49,2%
2024	\$7.847.973.785	\$5.659.846.522	\$2.731.077.637	\$16.238.897.944	34,9%
Total general	\$39.526.565.473	\$61.921.396.390	\$12.899.431.343	\$114.347.393.206	

Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por la alcaldía municipal de

Tuluá

Analizando los 3 sectores económicos, vinculando la evolución con la implementación de las TIC comprendiendo los periodos 2019 al 2021 pre y transición digital frente al 2022 al 2024 implementación completa de las TIC, se puede observar que el sector servicios para el periodo de pre y transición digital fue el sector con mayor recaudo, como se mencionaba anteriormente Tuluá es conocido por su comercio por lo cual se puede llegar a pensar que su mayor recaudo en temas de impuestos seria por parte de dicho sector, pero gracias al análisis realizado se puede contemplar que su mayor fortaleza o el sector dominante con más aporte al municipio es el sector servicios con un recaudo superior en el periodo 2019-2021 y se puede deducir que con un recaudo superior en los periodos 2022-2024 ya que la información suministrada por la alcaldía municipal es hasta mayo por lo tanto en la información suministrada no se tiene el 100% del recaudo para el año 2024.

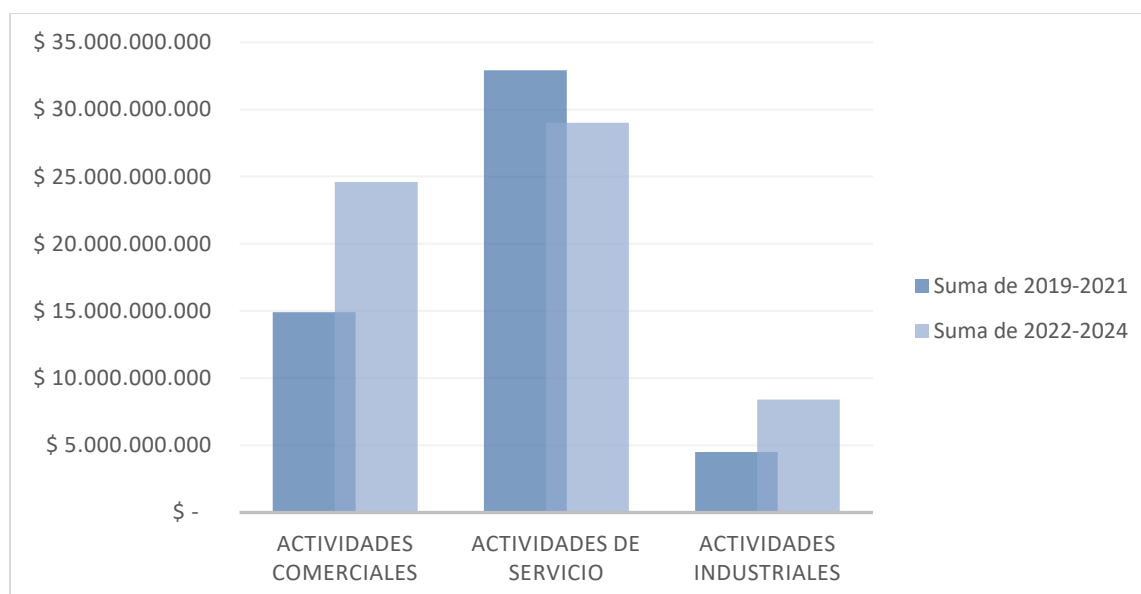
Tabla 13 Recaudo comparativo 2019-2021 respecto a 2022-2024

ACTIVIDADES	2019-2021	2022-2024
ACTIVIDADES COMERCIALES	\$14.911.446.094	\$24.615.119.379
ACTIVIDADES DE SERVICIO	\$32.913.132.467	\$29.008.263.923
ACTIVIDADES INDUSTRIALES	\$ 4.500.031.195	\$8.399.400.148
Total general	\$52.324.609.755	\$62.022.783.450

Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por la alcaldía municipal de

Tuluá

Figuras 22 Recaudo comparativo 2019-2021 respecto a 2022-2024



Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por la alcaldía municipal de Tuluá

Durante el lapso comprendido entre 2019 y 2024, la dinámica del presupuesto y la recaudación en el ámbito de los sectores económicos pone de manifiesto un vínculo íntimo con la puesta en marcha y el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

A pesar de los avances significativos en la transformación digital a nivel nacional entre 2019 y 2024, la experiencia del municipio de Tuluá evidencia que la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión fiscal no ha sido homogénea en todo el territorio colombiano. La dinámica del presupuesto y la recaudación en los sectores económicos pone de manifiesto una estrecha relación con la incorporación efectiva de las TIC, ya que estas herramientas no solo optimizan los procesos administrativos, sino que también contribuyen al fortalecimiento de la transparencia y fomentan la participación ciudadana mediante el acceso oportuno y confiable a la información.

En este sentido, la ausencia de información desagregada sobre el recaudo por tipo de actividad económica en Tuluá ejemplifica una de las principales limitaciones derivadas de la tardía adopción digital. La falta de datos estructurados impide la toma de decisiones informadas, reduce la capacidad de control fiscal y limita el diseño de políticas públicas orientadas al fortalecimiento de sectores estratégicos de la economía local.

CONCLUSIÓN

Los estudios previos a esta indagación han resultado esenciales para construir un cimiento teórico y metodológico firme, los cuales ayudaron a analizar y a comprender la información proporcionada por la administración municipal.

El análisis de tesis, leyes, normas, artículos y decretos proporcionó una comprensión profunda de los conceptos clave como: impuestos, tecnologías de la información y comunicación TIC, recaudo, declaración de impuestos, administración tributaria, sistema de gestión fiscal, transparencia fiscal, administración tributaria, declaración de impuestos electrónico, análisis de datos, portal tributario, informes automatizados, digitalización de procesos entre otros. Estos conceptos ofrecieron un marco de referencia para comprender el comportamiento y los procesos de la administración tributaria.

Durante la realización del trabajo, se pudo notar que la administración municipal del municipio de Tuluá presenta falencias en cuanto al método de recaudo del impuesto de industria y comercio, debido a que no se lleva un control en el registro del recaudo por cada uno de los subgrupos que compone cada uno de los sectores comercial, industrial y de servicios; esta falencia se evidenció debido a que el trabajo principalmente se iba a desarrollar tomando en cuenta el recaudo de los hoteles del sector servicios, en donde se obtuvo una respuesta negativa por parte de la administración debido a que ellos no contaban con la información detallada de la forma en la que se solicitaba por lo tanto, se optó por trabajar el sector servicios de manera completa ya que eran la información que nos podían entregar por sectores.

Con lo anterior se puede decir que la administración municipal del municipio de Tuluá, una de las medidas a implementar para llevar un mayor control del recaudo de los impuestos es segmentar la información sobre cada uno de los sectores y los subgrupos en los que se divide para

poder de esa forma identificar de forma más ágil las empresas que no han hecho el pago de sus impuestos.

Otra de las conclusiones que se puede obtener, es que el sector servicios tiene una mayor participación en cuanto al recaudo del impuesto de industria y comercio del municipio de Tuluá, aunque el municipio es conocido mayormente por el comercio, según la información de primera mano que brindo la alcaldía, se evidencia que la mayor fuente de ingresos proviene de los servicios.

Y, por último, se puede concluir que la adopción de las Tics ha sido un proceso que se viene implementando hace mucho tiempo, el cual ha tenido que realizarse cambios en el estatuto tributario para tener una mejor implementación, la cual contrajo actualizaciones no solo en los formularios para la presentación del impuesto, sino también en la aceptación de la firma electrónica por parte del contribuyente para poder actualizar la forma de pago. Con los cambios realizados en el recaudo del impuesto se evidenció una reacción positiva, debido a que en el recaudo del impuesto se evidencia un mayor recaudo en el periodo 2022-2024 teniendo en cuenta que el recaudo del 2024 no se tiene por completo porque a la fecha el municipio aún se encuentra realizando el recaudo del año 2024.

Frente a la problemática presentada de la implementación tan tarde de las TIC se propone que el municipio siga fortaleciendo su estructura tecnológica, inyectando más presupuesto que puede ser invertido para hacer más amigable la plataforma, para incluir asistentes virtuales como chatbot con inteligencia artificial que orienten a los usuarios, para habilitar pagos con tarjetas débito o crédito de forma segura, de igual forma fortalecer los canales de atención virtual como WhatsApp, redes sociales o chat en la web tributaria para resolver dudas en tiempo real.

RECOMENDACIONES

Al desarrollar el trabajo se pudo evidenciar las fortalezas como las falencias de la implementación de las tecnologías de la información en el municipio de Tuluá, por lo tanto, se proponen las siguientes recomendaciones para fortalecer la incidencia de la Tic en el recaudo tributario:

- Fortalecer el liderazgo digital: contar con un equipo especializado en transformación digital tributaria, así mismo, incorporar la visión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Plan de Desarrollo Municipal y en los planes operativos anuales.
- Monitorear y evaluar los resultados: realizar seguimiento a los resultados obtenidos para así poder realizar un informe confiable de recaudo por sector y por actividad económica, esta recomendación es la más importante ya que según la información que nos brindó la alcaldía municipal, esto lo manejan en general por sector económico, mas no por actividad. Asunto que es importante para que el municipio tenga conocimiento y pueda determinar cuál es el sector dominante en el municipio y cual genera más ingresos.
- Actualizar continuamente la estructura tecnológica: actualizar continuamente la estructura tecnológica: Garantizar que los sistemas y paginas tributarias se encuentren protegidas y actualizadas para que sean confiables para los contribuyentes.

Estas recomendaciones tienen como objetivo fortalecer una cultura tributaria que sea más eficiente, inclusiva y transparente, además de enfocarse en el uso estratégico de la tecnología para promover el desarrollo sostenible del municipio

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de Funcion publica :
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1234>
- (s.f.). Obtenido de Funcion publica :
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=267>
- (s.f.).
- (2016). Obtenido de Definicion legal : <https://www.unprofesor.com/ciencias-sociales/el-contrato-social-de-hobbes-resumen-3660.html>
- (2024). Obtenido de Justia colombia : <https://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-xi/capitulo-1/#:~:text=Art%C3%ADculo%20287%20ARTICULO%20287%C2%BA%E2%80%9494Las,la%20Constituci%C3%B3n%20y%20la%20ley>
- (24 de 03 de 2024). Obtenido de DANE.GOV : <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-departamentales>
- (21 de 07 de 2024). Obtenido de Formplus: <https://www.formpl.us/blog/descriptive-research>
- Admin. (15 de julio de 2015). *Fundacion Civismo* . Obtenido de <https://civismo.org/pensamiento-politico/libertad/la-hacienda-publica-de-richard-musgrave/>
- Andrade Cárdenas , A. R., Pardo Gonzalez, D. M., & Henriquez Espinoza, W. C. (2022). *Los documentos electronicos como herramienta de recaudo de los impuestos en Colombia* .
- Aristoteles. (2013). *Politica* . Mestas ediciones .
- Aristoteles. (2022). *Politica* . Gredos.
- Armas A, M. E. (2007). *Las nuevas tecnologias en las administraciones tributarias* .
- Bejarano Bautista , C. L., Herrera Ladino , P. A., & Molina Arenas , C. R. (05 de 2023). *Repositorio Universidad Piloto de Colombia* . Obtenido de <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/12619/2.%20Grupo%202%20Claudia%20Molina-Claudia%20Bejarano-Paola%20Herrera%2025052023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belloc Ortí, C. (2020). *Las tecnologías de información y comunicación* .
- Beltran Soto, L. M. (2023). *Repositorio Universidad Libere*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/28364/ARTICULO%20-%20IMPUESTOS%20MUNICIPALES%20EN%20CUNDINAMARCA%20Y%20SUS%20PROBLEMAS%20MAS%20COMUNES%20-%20Melissa%20Beltran.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Benavides Calambas , A., & Mejía , N. A. (2015). *Análisis del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros en el municipio de santander de Quilichao Cauca, de acuerdo a la politica en los años 2008-2015*.

- Betancourt Vanegas, D. M., Moreno Rivas , C. R., & Zuluaga Henao , J. E. (2017). *Análisis al comportamiento en el recaudo del impuesto de industria y comercio en el municipio de Tuluá periodos 2013-2015*.
- Blanco La Rotta, B., Esquivel Cruz, E., Gomez Totena , G. P., & Rozo Bermudez , C. A. (2018). *Características del procedimiento tributario del impuesto de industria y comercio en Colombia*.
- Carmona Montes , V., Henao Valencia , N., & Manotas Rodriguez , M. (2020). *Analisis del recaudo de impuesto en Colombia por el uso de plataformas digitales* .
- Casparri, M. T., & Elfenbaum , M. (1974). *LA CURVA DE LAFFER Y EL IMPUESTO INFLACIONARIO*. Revista de Investigación en Modelos Matemáticos aplicados a la Gestión y la Economía. Año 1 - Vol.1.
- Chio, A. C. (21 de 10 de 2019). Obtenido de <https://aprendeticfaceam.blogspot.com/2019/10/distintas-definiciones-de-tics-segun.html>
- civismo, F. (15 de 07 de 2015). Obtenido de <https://civismo.org/pensamiento-politico/libertad/la-hacienda-publica-de-richard-musgrave/#:~:text=Afirmaba%20Musgrave%20que%2C%20aunque%20la%20asignaci%C3%B3n%20de%20recursos,la%20renta%20es%20uno%20de%20los%20m%C3%A1s%20importantes>
- colombia, C. p. (s.f.). Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-11/capitulo-1/articulo-287>
- Colombia, C. P. (1991).
- Departamento Nacional de planeación. (2019). *Aspectos generales del proceso presupuestal Colombiano*. Obtenido de <http://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/Lineamiento%20Ministerio%20de%20Hacienda%20y%20Credito%20P%C3%BAblico.pdf>
- Dovetail, E. e. (5 de 02 de 2023). *Dovetail*. Obtenido de <https://dovetail.com/research/descriptive-research/>
- Fondo Monetario Internacional. (2022). *Digitalización de las finanzas públicas e infraestructura pública digital: oportunidades y desafíos*. Obtenido de https://blog-pfm.imf.org/en/pfmblog/2022/12/digitalization-of-public-finance-and-digital-public-infrastructure-opportunities-and-challenges?utm_source=chatgpt.com
- Funcion publica. (2006). *Participacion en el control social y la gestion publica* . Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680223_8231c0de98971e5d7608956096ee6ca6.pdf
- Gonzalez, F. (2024). Obtenido de Datascope : <https://datascope.io/es/blog/diagrama-de-ishikawa/>
- Hernandez Sampieri , R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huacho Rojas , M. E. (2020). *Relación de las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la municipalidad provincial de angaraes-lircay,2020*.

- Maquiavelo, N. (2016). *El principe* . Copyrighted Material .
- Moreno, D. P. (02 de 12 de 2022). Obtenido de Repositorio Universidad Antonio Nariño : 2022_DeliaPaolaMurilloCórdoba (uan.edu.co)
- Murillo Cordoba, D. P., & Murillo Moreno, K. A. (02 de 12 de 2022). Obtenido de Repositorio Universidad Antonio Nariño: 2022_DeliaPaolaMurilloCórdoba (uan.edu.co)
- OCDE. (2022). *Administración tributaria 2022: Información comparativa sobre la OCDE y otras economías avanzadas y emergentes* , Publicaciones de la OCDE, París,. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/1e797131-en> .
- Ortega Velandia , J. (2020). *Impuesto de industria y comercio, Avisos y Tableros- ICA en los servicios de intermediación a través de plataformas digitales*.
- Parra Ibarra, M., Restrepo Jaramillo , C., & Suarez Zuluaga , P. A. (2019). *Repositorio Universidad Javeriana*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnhttps://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44036/180719%20Trabajo%20de%20Grado%20Final%20%28CR-PS-MP%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pérez Díaz , R. (2017). *El uso de las Tics en la aplicacion de los tributos en especial referencia a ñs omfprmación y asistencia a los obligados tributarios*. España.
- república, C. d. (1983). *Ley 14 de 1983*.
- republica, C. d. (1986). *Decreto Ley 1333 de 1986*.
- republica, c. d. (1999). Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ricardo, D. (1817). *Principios de economía politica y tributación* . Ediciones Piramides .
- Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. Titivillus.
- Valencia Hurtado , J. C., & Vasquez Mesa , J. S. (2017). *Diseño de una propuesta de actualizacion a la politica fiscal para el impuesto de industria y comercio con la finalidad de promover un mayor recaudo del impuesto*.
- Villanueva Ledesma , J. C., & Condor Bedoya , R. D. (2020). *Repositotio Universidad Nacional Daniel Alcides*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2041?mode=full>

Anexos

11.2 Presupuesto

En el ámbito de la investigación se tendrán presente la relación de gastos, Cuando se trata de indagar y descubrir, es crucial no perder de vista cómo los gastos se entrelazan directamente con el proceso, pensemos en el dinero que invertimos en traslados que hacemos para juntar información valiosa, y cualquier otro desembolso que impulse nuestra investigación hacia adelante.

Tabla 14 Presupuesto

Nº	DESCRIPCIÓN	CANT	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Recolección de la información			
1.1	combustible para desplazamiento	20	\$ 15.890	\$ 317.800
1.2	fotocopias (carta de solicitud a la alcaldía y cámara de comercio)	15	\$ 500	\$ 7.500
2	Herramientas tecnológicas (portátiles)			
2.1	depreciación por horas de uso	2	\$ 319.444	\$638.888
2.2	horas de consumo de electricidad	2000	\$ 876,25	\$ 1.752.500
2.3	internet GB	3500	\$ 333,33	\$1.166.655
Total				\$3.883.343

Fuente Elaboración propia

En el recuadro anterior, se describen las herramientas y el tiempo que serán utilizados para el desarrollo de la investigación, de igual manera se realiza una proyección de costo unitario para cada ítem utilizado.

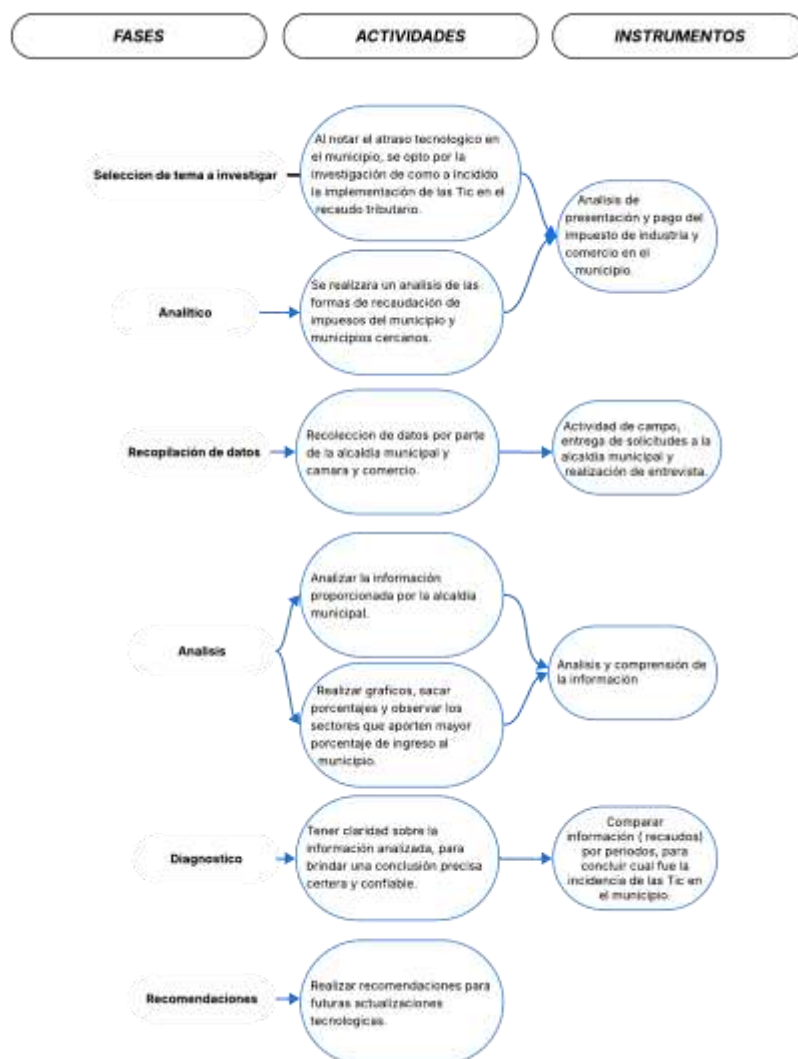
Se estima una depreciación del equipo cómputo por el desgaste presentado durante la realización del trabajo, todo lo anterior se realiza con el fin de estimar el costo total que conlleva el desarrollo del análisis del comportamiento que ha traído consigo la implementación de las tecnologías de la

comunicación e información en el recaudo del impuesto de industria y comercio del sector servicios del municipio de Tuluá.

11.3 Cronograma de actividades

En la investigación actual el programa de trabajo facilita la fijación de un curso ordenado y consecutivo para la realización de cada una de las etapas, este abarca desde el repaso de la bibliografía y el planteamiento de la cuestión investigadora, hasta la recopilación y el estudio de la información.

Figuras 23 Cronograma de actividades



Fuente Elaboración propia

11.4 Bibliometría

En este trabajo de investigación, vamos a utilizar la bibliometría como una metodología para examinar la producción científica relacionada con nuestro tema de estudio.

Figuras 24 Antecedentes de investigación



Fuente Elaboración propia

Se consideraron motores de búsqueda como Scopus y Google Académico, entre otros, y se tomaron en cuenta conceptos clave como; impuestos, recaudo, tecnologías de la información, impuesto de industria y comercio, Tic.

Figuras 25 Fuentes principales



Fuente: elaboración plataforma Bibliometrix

El presente anexo se enfoca en la bibliometría como método de investigación para realizar el trabajo de Comparación del recaudo del Impuesto de Industria y Comercio en el Sector servicios de Tuluá Periodos 2019-2021 respecto al 2022-2024 con la Implementación de las Tics, analizando el desempeño fiscal dentro de los municipios y departamentos.