

**PAGO EN LÍNEA DE IMPUESTOS EN PEREIRA Y EL INDICADOR
DOING BUSINESS: UNA PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA**

**FREDY ERNESTO ARANGO GARCÍA
JULIAN DAVID DIAZ NAVARRO**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA
MAESTRÍA EN MERCADEO
PEREIRA
2017**

CONTENIDO

CONTENIDO	2
1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	4
1.1. ANTECEDENTES	4
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
2. JUSTIFICACIÓN	15
3.OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. MARCO REFERENCIAL	18
4.1. MARCO TEÓRICO.....	18
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	30
5. MARCO METODOLÓGICO	37
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37
5.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
6. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA	39
6.1. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO A LOS DIRECTIVOS DE LA SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS TRIBUTARIOS DE PEREIRA.....	39
6.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES PERTENECIENTES AL REGIMEN AUTORRETENEDOR Y AGENTES DE RETENCIÓN.....	55
7. BENEFICIOS GENERADOS EN EL INDICADOR DOING BUSINESS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE PAGO EN LÍNEA DE LOS IMPUESTOS EN OTRAS CIUDADES DEL PAÍS	94
8. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS, NECESIDADES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS REQUERIDAS POR EL MUNICIPIO DE PEREIRA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PAGO EN LÍNEA DE LOS IMPUESTOS	105
8.1. CERTIFICADO DIGITAL	107
8.2. FIRMA DIGITAL	111
8.3. FIRMA ELECTRÓNICA.....	118

8.4. FIRMA DE LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y DE LA RETENCIÓN	122
8.5. PRESENTACIÓN Y PAGO EN LÍNEA DE LA DECLARACIÓN.....	127
9. CONCLUSIONES.....	134
10. RECOMENDACIONES.....	137
11. BIBLIOGRAFÍA.....	138
ANEXO 1.....	147

PAGO EN LINEA DE IMPUESTOS EN PEREIRA Y EL INDICADOR DOING BUSINESS: UNA PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA

1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En el año 2008 se emitió el primer informe Doing Business de tipo subnacional para 13 ciudades de Colombia¹, donde se analizó cinco áreas que son responsabilidad de los entes territoriales (dentro de ellas el pago de impuestos) y los resultados permitieron clasificar a las ciudades de acuerdo al número de trámites, costos, impuestos y tiempo empleado por las personas desde la apertura de una empresa hasta el pago de las obligaciones tributarias. En esta clasificación, Pereira ocupó el primer puesto y quedó como la ciudad donde era más fácil hacer negocios, aunque en la clasificación de “pago de impuestos” ocupó el segundo lugar por debajo de Popayán, lo que significa que en Popayán era más fácil pagar impuestos. Para realizar la clasificación de pago de impuestos, se tuvo en cuenta el número de pagos que debe realizar una mediana empresa, el tiempo empleado en el pago del tributo y la tasa de impuesto total; todos estos trámites realizados durante el segundo año de haber iniciado el desarrollo de su actividad.

El informe Doing Business para Colombia 2008, recomienda reformar la manera de diligenciar y pagar los tributos en los entes territoriales, por

¹ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2008. Comparando la regulación en 12 ciudades y 178 economías. Washington D.C. 74p.

medio de la implementación de una declaración electrónica, debido a que en la mayoría de las ciudades objeto de estudio (excepto Medellín), los contribuyentes debían diligenciar de manera manual las declaraciones del impuesto de industria y comercio, asimismo, requerían imprimir el formulario y dirigirse a los entes territoriales (o entidades financieras) para realizar los pagos. A lo anterior, se suma que las autoridades complicaban más la manera de realizar los trámites, al implementar normas en materia tributaria a veces contradictorias para las empresas, pensando en mayores ingresos, sin embargo, éstas carecían de claridad por lo cual generaban lo opuesto, es decir, reducción en sus ingresos. En este estudio se resaltó que existe una relación directa entre una legislación tributaria transparente y clara y los ingresos fiscales generados, para corroborar esta afirmación, se tomó en cuenta la investigación internacional del Banco Mundial, donde la transparencia en las normas tributarias genera un incremento del 6% en promedio² de los ingresos fiscales.

Para el año 2010, el segundo informe Doing Business subnacional para Colombia incluyó 7 ciudades más que en el primero para un total de 21 ciudades en el nuevo reporte³. En ese informe, Pereira descendió dos puestos con respecto al indicador del año 2008, ubicándose en el tercer lugar de la clasificación superada por Manizales e Ibagué. En la clasificación individual por el área de pago de impuestos, Pereira se ubicó en la cuarta posición de la clasificación descendiendo dos puestos respecto al informe de 2008. Según el informe, el mayor cuello de botella en las

²BANCO MUNDIAL. Base de datos de los Indicadores del Desarrollo Mundial, citado por Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional. Doing Business en Colombia 2008. Comparando la regulación en 12 ciudades y 178 economías. Washington D.C. 74p.

³ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.

ciudades, lo genera el impuesto de Industria y Comercio que requiere pagos periódicos y la presentación de varias declaraciones, además, que la legislación tributaria es muy compleja y en muchos casos contradictoria, concluyendo nuevamente que una legislación tributaria de este tipo no beneficia los ingresos del ente territorial.

Este reporte recomienda brindar información transparente que facilite el cumplimiento de pago de impuestos a través de reformas al estatuto tributario de los Municipios, la cual simplifique su sistema tributario, porque un sistema oscuro y complicado es costoso tanto para el empresario por el tiempo que debe emplear para cumplir con la obligación, como para los entes territoriales que pierden recaudo por la evasión de impuestos. También resalta la importancia de crear un procedimiento electrónico que permita realizar todo el proceso de pago de impuestos en línea.⁴

El tercer informe Doing Business⁵ del año 2013, incluyó dos ciudades nuevas (Dosquebradas y Palmira) para un total de 23 ciudades analizadas. En este reporte Pereira se ubicó en el quinto lugar de la clasificación, lo que demuestra un descenso de dos posiciones respecto al informe anterior y cuatro respecto al primer reporte subnacional del año 2008. En cuanto al área de pago de impuestos, Pereira descendió seis posiciones respecto al año 2010, ubicándose en el décimo lugar de la clasificación y descendió ocho posiciones respecto al primer informe de 2008.

Los últimos lugares de la clasificación los ocupan los Municipios de Cali, Palmira y Pasto, porque el empresario debe realizar más pagos al año sin herramientas en línea que le faciliten la preparación y cancelación de sus obligaciones; por esta razón, el informe recomienda a los Municipios donde

⁴Ibid., p.33-34.

⁵ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. 160p.

el contribuyente deba realizar mayor número de declaraciones (como el caso de Pereira), permitir que el diligenciamiento y pago se pueda realizar en línea, lo que permitiría minimizarle tiempo y costos al empresario, además, la entidad pública también gana eficiencia administrativa por la reducción de los errores humanos, ya que la información llega de manera electrónica sin necesidad de ingresar datos manualmente.

En el último informe Doing Business presentado el 4 de Octubre de 2017 se resalta que el impuesto de industria y comercio es el más importante a nivel Municipal y que las diferencias de desempeño entre las ciudades son generadas por el número de pagos que se realizan de este tributo y las tarifas⁶. También se incluyeron 9 ciudades más, es decir, un total de 32 ciudades analizadas, donde se destaca que Municipios como Armenia y Florencia introdujeron el pago en línea⁷ del impuesto de industria y comercio lo que les ayudó a avanzar en el indicador. En este informe Pereira ocupó la segunda posición en el indicador general pero la décimo novena en el área de pago de impuestos.

En ese mismo sentido, la Dirección de Desarrollo Empresarial Grupo de Regulación y Ambiente de los Negocios del Departamento Nacional de Planeación, adelantó el informe denominado “Mejores prácticas para el ambiente de los negocios en las ciudades colombianas”, en donde recomienda promover el pago de las declaraciones e impuestos por medio de transacciones en línea como una medida prioritaria para aligerar y facilitar el pago de impuestos. Esto puede hacerse por medio de convenios entre las autoridades tributarias y las entidades financieras para que junto con la presentación de la declaración electrónica y la

⁶ BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. p.64.

⁷Ibid., p 70.

transacción de pago del impuesto se actualice automáticamente la situación tributaria de la empresa y la información de cada entidad.⁸

Se aconseja implementar estas herramientas que permitan facilitar de forma significativa los procesos para el cumplimiento de las exigencias tributarias por parte de los contribuyentes; no obstante, se requiere la revisión de instrumentos complementarios como el uso de mecanismos tecnológicos de validación y seguridad como la firma digital y el uso de contraseñas. De igual forma se resalta la importancia del avance que deben tener las ciudades hacia la creación de sistemas virtuales y trámites electrónicos que promuevan y faciliten el pago en línea.

En cuanto al Sistema Tributario en Colombia, Fedesarrollo⁹, realizó un estudio para evaluar la carga tributaria con relación a un punto de referencia internacional y obtener conclusiones en términos de la competitividad de las inversiones en el país en comparación con otras economías, destacando que el principal problema de este sistema, de acuerdo a entrevistas realizadas a representantes de empresas grandes, PYMES, gremios, ONGs y sindicatos, es su alto grado de inestabilidad, lo cual crea incertidumbre para los negocios, en gran parte causada por la cantidad de cambios a la ley, cambios en la vigencia de varios impuestos, conceptos jurídicos de la DIAN a veces inconsistentes, lo que ha llevado a desarrollar un sistema tributario que se caracteriza por su complejidad, ineficiencia e inequidad.

⁸DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Mejores prácticas para el ambiente de los negocios en las ciudades colombianas. 2011. p.31.

⁹ CÁRDENAS, Mauricio y MERCER-BLACKMAN Valerie, El Sistema Tributario Colombiano: Impacto Sobre la Eficiencia y la Competitividad. Cuadernos de Fedesarrollo No.19. 2005. 149p.

A nivel departamental y municipal también se discutió la inestabilidad que crea el sistema de administración de impuestos locales, que ante las presiones fiscales y bajos ingresos del impuesto predial de las municipalidades han generado sistemas impositivos con gravámenes de pequeñas bases tributarias y numerosas tasas por impuesto, llegando incluso a darse casos de arbitrariedad en el proceso de recolección.

Dentro de las recomendaciones realizadas por Fedesarrollo en el estudio en mención, se destaca la necesidad de realizar una reforma que apunte a la simplicidad de la estructura tributaria, reduciendo el número de gravámenes, lo que para los municipios como Pereira, se traduce en que no deberían tener más de dos o tres tipos de impuestos, es decir, el impuesto predial, el ICA y tal vez otros especializados, combinado a su vez con un alto grado de responsabilidad fiscal por parte del municipio, que permita atar las transferencias al esfuerzo fiscal propio de una manera más eficiente.

En el Informe Nacional de Competitividad¹⁰ 2015-2016, el cual proporciona información actualizada y pertinente sobre el estado de alguna de las áreas que se consideran críticas para la competitividad en el país, en su capítulo sobre el Sistema Tributario, en materia de impuestos territoriales manifiesta que el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2108 (PND), propone modernizar los procedimientos tributarios de manera que faciliten el cobro de este tipo de tributos y adicional a estos ajustes, manifiestan que es fundamental fortalecer el capital humano y la infraestructura tecnológica de las Secretarías de Hacienda de los entes territoriales. Frente a esta propuesta,

¹⁰CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. Informe Nacional de Competitividad 2015-2016. Bogotá D.C. Octubre, 2015, Vol 9, no.1. ISSN 2016-1430. 203p.

el PND estableció en cabeza del Departamento Nacional de Planeación brindar acompañamiento a un grupo de entes territoriales a través del Programa de Generación y Fortalecimiento de Capacidades Institucionales para el Desarrollo Territorial, con el fin de corregir ineficiencias en procesos administrativos de recaudo.

Al mejorar estos aspectos, en el servicio que prestan las entidades públicas, se genera un gran impacto en el grado de satisfacción que los ciudadanos perciben frente a la Administración Pública Municipal, lo que conlleva, a que los gobiernos locales comiencen a trabajar en la gestión de la calidad y, más específicamente, en la utilización de la calidad percibida como instrumento de medida sobre la forma de actuar de las organizaciones, para obtener, posteriormente y gracias a la relación existente entre ambos conceptos, el grado de satisfacción del cliente externo, que para este caso constituye el ciudadano del común.

De acuerdo con Gutiérrez, Cuesta y Vázquez¹¹ uno de los objetivos de primer orden, en todas las Administraciones Públicas, es la medida de la satisfacción. En primer lugar, porque permite escuchar directamente a los ciudadanos sobre lo que opinan de los servicios que reciben y, en segundo lugar, porque la satisfacción es una medida del resultado de la prestación de dichos servicios.

En esa misma medida, en el trabajo mencionado en el párrafo anterior, los autores concluyen que uno de los principales factores para conseguir una mejora en la satisfacción del cliente externo que requiere de los servicios

¹¹ GUTIÉRREZ, Pablo, CUESTA, Pedro. y VÁZQUEZ José L. Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas Locales. En: Icade. Septiembre-diciembre, 2008, N° 75, p. 291-313. ISSN: 02 12-7377.

proporcionados por los entes locales, consiste en que las administraciones públicas deben asegurarse de que sus puntos de atención al ciudadano estén actualizados y representen una imagen que atraiga a sus mercados objetivos.

Así, no puede olvidarse que la implantación de las nuevas tecnologías en la actualidad es un servicio básico para cualquier ciudadano, independientemente del tamaño del municipio en que resida.

De este modo, cuanto mayor sea la calidad del servicio público percibido por el ciudadano, menor será su oposición a su financiación e, incluso, esto redundará en una mayor cooperación entre la Administración y la ciudadanía para lograr la adecuación entre la expectativa del ciudadano y el servicio prestado por el sector público, lo que en esencia, viene siendo uno de los principales objetivos de la Alcaldía de Pereira frente a los servicios que presta a la ciudadanía y en especial el procedimiento de pago de impuestos, objeto de estudio de la presente investigación.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El procedimiento de pago de impuestos en el Municipio de Pereira es un servicio al que acceden todos los ciudadanos que poseen un predio o que desarrollan una actividad comercial, industrial o de servicios (teniendo en cuenta sólo los impuestos más representativos para un Municipio, como predial y el impuesto de industria y comercio), lo que obliga a estas personas a desarrollar una serie de trámites que requieren tiempo, desplazamientos y en muchos casos sobrecostos, además, es una de las áreas que se evalúa para determinar la clasificación del clima de negocios a través del indicador Doing Business, es decir, que una reducción en los trámites para realizar el pago de impuestos, no sólo satisface las necesidades de los ciudadanos y mejora la prestación de un servicio público, sino que también permite que el Municipio de Pereira sea más competitivo al mejorar el ambiente de negocios y al ser más eficiente en los trámites.

En cuanto al ambiente de negocios, Pereira se ubica en el segundo lugar del indicador general¹² después de haber presentado un comportamiento negativo desde la emisión del segundo informe¹³ Doing Business 2010, en el cual descendió dos puestos con respecto al indicador del año 2008,

¹² BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. p 4.

¹³ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.

ubicándose en el tercer lugar de la clasificación. Para el tercer informe¹⁴, Pereira descendió dos posiciones respecto al informe de 2010 y cuatro respecto al primer reporte del año 2008.

En el indicador del año 2013, Pereira descendió seis posiciones respecto al año 2010, ubicándose en el décimo lugar y descendió ocho posiciones respecto al primer informe de 2008; además, en el área de pago de impuestos del año 2017 ocupa la décimo novena posición¹⁵, es decir, descendió nueve posiciones frente al informe anterior, lo que demuestra que el Municipio de Pereira debe implementar una mejora en el mecanismo de pago de los tributos para que sea más competitiva en este aspecto y siga avanzando en su clima de negocios.

Por otro lado, la reforma tributaria establece a través del artículo 344 de la Ley 1819 de 2016, que las administraciones departamentales, municipales y distritales deberán permitir a los contribuyentes el pago del impuesto de industria y comercio desde cualquier parte del país, incluyendo medios electrónicos, a partir de las declaraciones que deban presentarse en la vigencia 2018.

Es importante resaltar que los contribuyentes del Régimen Autorretenedor del impuesto de industria y comercio y agentes de retención de Pereira deben presentar y pagar 7 declaraciones al año, lo que incide de manera negativa en el medio ambiente porque cada uno por periodo declarado

¹⁴ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. 160p.

¹⁵ BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. p 4.

debe imprimir una declaración original y una copia, es decir, que por bimestre se están consumiendo 27.080 (13.540*2) hojas de papel, lo que equivale a 189.560 hojas empleadas en el proceso por año.

Por lo anteriormente expuesto, este trabajo busca responder a la pregunta de investigación ¿Cómo un sistema en línea para el pago de impuestos, incide de manera positiva sobre el indicador de competitividad Doing Business?

2. JUSTIFICACIÓN

En Colombia hay una brecha muy amplia de tipo tecnológico en la infraestructura empleada para el cobro de impuestos entre las entidades nacionales y territoriales, generando que los contribuyentes de impuestos Municipales (Predial e Industria y Comercio) tengan que efectuar un mayor número de trámites e inviertan más tiempo en el pago de dicha obligación, lo que se traduce en un desincentivo para formalizar las empresas, debido a la complejidad en el procedimiento de registro hasta la cancelación de la carga impositiva, por esta razón, es importante aportar evidencia sobre la manera que incide un sistema de impuestos ágil en el ambiente de negocios del Municipio de Pereira y la necesidad de plantear una solución de tipo tecnológico, que simplifique el pago de las obligaciones tributarias y reduzca el número de trámites al realizar dicho pago, además, para Kotler y Lee¹⁶, a pesar de la gran diferencia entre el sector público y privado, el marketing es una herramienta que las entidades públicas pueden aprovechar para operar con calidad, agilidad y eficiencia, por lo tanto, encuentran diversas aplicaciones del marketing en el sector público, dentro de las que se destacan el desarrollo y mejora de productos y servicios y el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.

En el informe Doing Business 2013 de tipo subnacional para Colombia¹⁷, Pereira presentaba la situación más gravosa en el sistema de pagos, junto

¹⁶KOTLER, P, y LEE, N. Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora, citado por Flores, Israel. El marketing en el sector público: naturaleza, aplicaciones y desafíos, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, 2015. p.27.

¹⁷ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. p 47.

con Cali, Palmira y Pasto, debido a que los contribuyentes debían realizar con mayor frecuencia el pago de los impuestos durante una vigencia (entre 12 y 13 pagos al año) y no contaba con servicios en línea para facilitarlos.

En el último informe de 2017, descendió nueve posiciones frente al 2013 a pesar de haber reducido el número de pagos al año de 12 a 7 del impuesto de industria y comercio y la retención, lo cual, hace evidente que el procedimiento de pagos de este tributo requiere una intervención para evitar que Pereira siga descendiendo en la clasificación del área de pago de impuestos y así pueda seguir avanzando en el indicador que evalúa el ambiente de los negocios en las ciudades, siendo éste un referente para los empresarios al momento de decidir dónde ubicar sus empresas.

Teniendo en cuenta que la administración Municipal siempre enfoca sus reformas tributarias a incrementar recaudo a través del aumento de las tarifas de impuestos, esta investigación permitirá que se contemplen otras variables que logren un mayor beneficio, tanto para el ente territorial al incrementarse el recaudo como para los contribuyentes en la simplificación de los trámites y la satisfacción de sus necesidades. Asimismo, servirá de apoyo en la implementación del pago en línea del impuesto de industria y comercio y su retención para que se logre mejorar la clasificación del Municipio de Pereira en el área de pago de impuestos del indicador Doing Business.

3.OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer el pago en línea de los impuestos del Municipio de Pereira como aporte al mejoramiento del indicador Doing Business.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la situación actual del procedimiento de pago de impuestos en el Municipio de Pereira.
- Examinar evidencia sobre los beneficios generados en el indicador Doing Business por la implementación de pago en línea de los impuestos en otras ciudades del país.
- Determinar los costos, necesidades técnicas y tecnológicas requeridas por el Municipio de Pereira en la implementación del pago en línea de los impuestos.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de esta investigación, es importante analizar las teorías alrededor del marketing, marketing público y no lucrativo, origen e historia de los impuestos, impuestos en Colombia e indicador Doing Business, las cuales se explican de manera resumida a continuación:

4.1.1 Historia del marketing. El origen del marketing como disciplina científica, se da aproximadamente a comienzos del siglo XX cuando universidades de Estados Unidos como Harvard, Columbia, Wisconsin y Michigan, incluyeron en sus clases materias dirigidas a las industrias distribuidoras, además, relacionadas con temas de distribución y ventas, incluyendo las instituciones mercantiles, la organización, los sistemas de ventas o publicidad¹⁸. A mediados del mismo siglo, se dan los primeros aportes sobre la posibilidad de ampliar la concepción de marketing y el campo de estudio, lo que llevo en los últimos 25 años del siglo XX a que se delimitara y se expandiera el área de aplicación, por esta razón, existen varias etapas y fases dentro de cada tipo de marketing¹⁹.

William L, Wilkie y Elizabeth S. Moore en el año 2003, dividen la evolución del marketing en 5 etapas; la primera etapa la llamaron “Pre-marketing” y se dio hasta el año 1900, la segunda fue la “búsqueda” entre 1900 y 1920,

¹⁸BARTELS, R. Marketing literatura: development and appraisal. 1941. The development of marketing thought. 1962. The history of marketing thought. 1988, citado por BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas. p.3.

¹⁹BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas. P.3.

la tercera fue la “formalización” desde 1921 hasta 1950, la cuarta fue “cambio en el paradigma” desde 1951 hasta 1980 y la quinta fase fue “intensificación del cambio” a partir de 1981. Aunque fue un aporte muy importante donde abordan el aspecto social dentro del marketing, no deja de ser muy general y no profundizan en las fases que le corresponden al proceso del marketing público²⁰; pero este vacío lo llena José Luis Vázquez en el año 2004, donde planteó las fases del marketing de manera cronológica e incluyó la evolución del marketing público dentro de cada etapa²¹.

Tabla 1. Propuesta de la evolución histórica y el desarrollo conceptual del marketing público y no lucrativo

Periodo	Etapa
Hasta 1940	Antecedentes
1941-1950	Primeros debates
1951-1960	Primer periodo de transición
1961-1980	Consolidación
1981-1990	Segundo periodo de transición
Desde 1991	Expansión y especialización

Fuente: Vázquez 2004.

En el primer periodo de antecedentes, no existe una teoría, datos o estructura sobre marketing público, pero si hubo aportes de diferentes autores donde se podía intuir la presencia del marketing público, porque en sus teorías, el origen se dio en los sistemas económicos basados en el

²⁰BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas. P. 4.

²¹ VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

intercambio²² o en la manera más primitiva como es el trueque²³ y allí estaría implícito el marketing público porque de estos intercambios se desprende el pago de impuestos (monetarios o en especie) por la existencia de jerarquías dentro de las sociedades, siendo éste un control del sector público sobre la actividad desarrollada por el privado²⁴.

Entre 1940 y 1950 se vivió el debate más profundo del marketing, donde se cuestionaba si se debía considerar como ciencia o como arte; a raíz de dicho debate se abrió la posibilidad no sólo de ligarlo exclusivamente al desarrollo de actividades empresariales lucrativas, sino también de ampliar su concepción y su campo de aplicación. La etapa anterior dio lugar al periodo de transición en el desarrollo del marketing público, debido a que se abrió la posibilidad de desligar el campo de aplicación del marketing a la actividad comercial, a pesar que en la década de los cincuenta, el impacto del marketing en la sociedad no fue relevante en aspectos económicos, políticos y sociales, además, disminuyó el número de publicaciones del Journal of marketing relacionados a lo público y social; por esta razón se consideró sólo como un periodo de transición²⁵.

En la fase de consolidación que se dio en el periodo de 1961-1980, el intercambio de valores desplaza el principio de intercambio económico

²² MARTÍN, A. Marketing, citado por VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

²³ LAMBIN, J. Marketing estratégico, citado por VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

²⁴ VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

²⁵Ibid., p. 9-34.

dándole mayor importancia al consumidor y a factores externos que influyen en las decisiones de marketing. En esta etapa de consolidación aún seguía el debate donde muchos detractores de este cambio, argumentaban que el marketing aplicaba estrictamente a actividades comerciales y con fines lucrativos, pero fue Kotler uno de los más importantes defensores del cambio del ámbito de aplicabilidad del marketing, al sugerir la extensión del marketing a actividades no solamente comerciales y lucrativas, sino también a otras actividades u organizaciones que ofrezcan productos, independientemente de la forma que este producto adopte, es decir, sea a través de un bien, servicio, persona, etc, asimismo, que esté dirigido a consumidores y se empleen técnicas para su aceptación, además, que los fines de dichas organizaciones no necesariamente deben ser lucrativos²⁶. Lo anterior, abrió camino a la propuesta del Modelo de las tres dicotomías de Hunt “sector lucrativo-sector no lucrativo, nivel micro-nivel macro y carácter positivo-carácter normativo”²⁷, modelo que incluye a los detractores de la aplicación estricta del marketing y a los defensores de la ampliación del concepto y el impacto en la sociedad.

En la década de los ochenta, se dio el segundo periodo de transición pero ya con una clara favorabilidad de la postura de los defensores de la ampliación del concepto y de la aplicabilidad del marketing, lo que se puede demostrar con la publicación de revistas especializadas donde

²⁶ VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

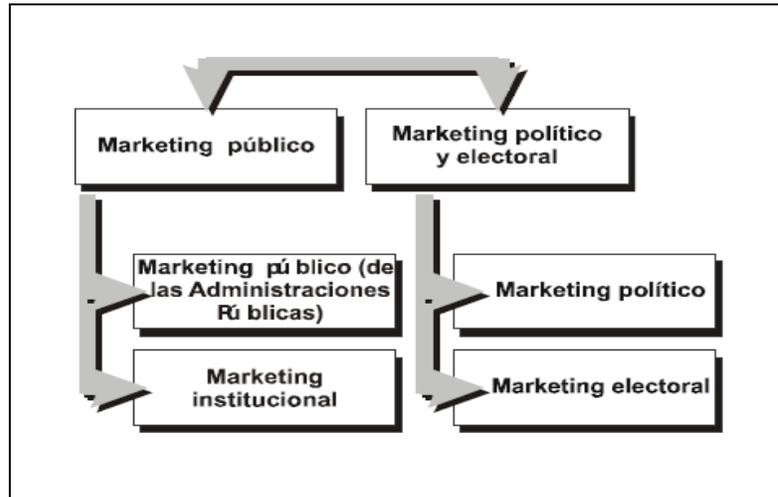
²⁷ HUNT, S. The nature and scope of marketing, citado por VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

abordaron temas relacionados con el marketing público, tales como Public Money and Management (1981), Journal of Public Policy and marketing (1982), International Journal of Public sector marketing(1988)²⁸ y en la última etapa (desde 1991), se contuvieron las voces de los detractores y se logró la expansión y consolidación del concepto y de la aplicabilidad del marketing, fase en la que se dieron importantes aportes científicos en las nuevas áreas objeto de estudio del marketing y surgieron significativos trabajos y estudios de la rama del marketing público, entre las que se destacan Journal of nonprofit and public sector marketing (1993) y Revista internacional de marketing público y no lucrativo (2004), de esta misma manera, nacieron congresos científicos respecto a esta rama, como la Annual marketing and public conference y las Jornadas internacionales de marketing público y no lucrativo que se celebra cada año desde 2002. A lo largo de cada una de las etapas de la evolución del marketing, hubo efectos externos derivados de los intercambios privados, sobre el desarrollo del ámbito público y social, lográndose tres fragmentaciones “Macromarketing, Marketing social y Marketing público”; esta última, se dividió en Marketing público (de las administraciones públicas) y en Marketing institucional²⁹.

²⁸ VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. pp. 9-34

²⁹Ibid. p. 9-34

Gráfico 1. Fragmentación del Marketing Público



Fuente: Vásquez, José Luis 2004

Partiendo de la rama del marketing público, Kotler y Lee resaltan la importancia del sector público dentro de las sociedades, donde el gobierno cumple funciones esenciales que el sector empresarial y el no lucrativo, no están en capacidad de abarcar con sus recursos. Dichas funciones están dirigidas a satisfacer servicios públicos como la defensa, infraestructura vial, bomberos, alcantarillado, energía, etc.; además de la asistencia que se brinda a los pobres. Para poder satisfacer estas necesidades, el gobierno debe tener una fuente de ingresos para financiarlas, por esta razón, dicha financiación proviene, en su mayoría, de los impuestos. A pesar que en gran proporción estos recursos se invierten en los ciudadanos, éstos exigen que su manejo se haga de manera eficiente y eficaz, en este mismo sentido, los ciudadanos critican fuertemente la malversación de los recursos públicos y la manera en que los funcionarios públicos realizan su gestión. Dentro de las críticas más comunes se encuentra la inconformidad por cargas impositivas muy altas, por la lentitud y rigurosidad de las entidades públicas y las largas colas que generan los inconvenientes del sistema³⁰.

Las entidades públicas deben llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y eficaz, además, se debe lograr que los ciudadanos lo perciban para que exista confianza y satisfacción de los mismos y así conseguir el

³⁰KOTLER, P, y LEE, N. Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora. Madrid, 2007.

respaldo de éstos en el desarrollo de las labores públicas, para evitar acciones que lleven a la evasión de impuestos cuando no están conformes con la gestión. Por lo anterior, es muy importante emplear herramientas de marketing aplicadas en el sector privado en la gestión pública, pero que pueden contribuir y en mayor medida al sector público.

Dentro de las herramientas empleadas en el sector privado y que Kotler y Lee recomiendan aplicar en el sector público, se destacan “las <estrategias inspiradas por el consumidor> (en el caso de lo público sería el ciudadano) y <Gobierno electrónico e información electrónica>, buscando con estas técnicas, que las entidades públicas crezcan en infraestructura tecnológica y así dar más valor a los impuestos pagados por los contribuyentes”³¹.

4.1.2 Origen e historia de los impuestos.

En la antigüedad, los impuestos surgen a raíz de la aparición de las sociedades humanas y fue en Egipto, China y Mesopotamia donde se dieron las primeras normas tributarias. En Egipto una de las maneras más frecuentes de tributar era a través de labores físicas para construir pirámides, donde las personas debían cargar materiales desde lugares muy lejanos. En cuanto a impuestos internacionales, los pueblos vencidos en la colonización, eran sometidos por las naciones vencedoras por medio de impuestos; un claro ejemplo de lo anterior, fue el Imperio Romano que durante muchos años no pagaron impuestos pero sí los cobraban a sus colonias³².

En la edad media, los impuestos se pagaban prestando servicios personales o se podían liquidar también en especie o dinero. Los servicios personales se pagaban escoltando al señor feudal en la guerra y también albergando a los visitantes del señor feudal. En cuanto a los siervos, realizaban labores físicas en las tierras de su señor o también prestaban sus animales para realizar trabajos de carga. En este periodo, los siervos también tenían la opción de pagar

³¹Ibid. p. 35.

³²AMEZQUITA, Agustín, et al. Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación. Jalisco. 2010.

tasas de rescate para evitar el pago del tributo por medio de la prestación de servicios personales o en especie y así fue que se sustituyó estas dos formas de tributar por el pago en dinero, lo que dio origen a varios tipos de impuestos como la talla o pecho, la mano muerta, el diezmo, la barba, los impuestos de nobleza, derecho por impartición de justicia, peaje, entre otros³³.

En la época de la colonia, España estableció su sistema tributario en sus colonias (dentro de éstas Colombia), debido al derecho que le otorgó el sumo pontífice Alejandro VI, a los monarcas Españoles para cobrar las rentas e impuestos eclesiásticos, además de los tributos civiles que éstos también percibían, es decir, que ambos recaudos se llevaban a cabo por el poder público Español. Dentro de los tributos más importantes que debía pagar Colombia en la época de la colonia se encontraban la avería, la media anata, la alcabala, el quinto real, el impuesto de la armada de barlovento, la sisa, los valimientos y gracias del sacar; en cuanto a los tributos eclesiásticos se destacan el diezmo, la mesada eclesiástica, los espolios y las vacantes mayores; por otro lado, se encuentran los estancos y monopolios que consistía en un arbitrio al cual fueron sometidos el tabaco y el aguardiente de caña y se extendió varias décadas después de la independencia de Colombia³⁴.

4.1.3 Impuestos en Colombia.

Los impuestos de tipo Nacional se clasifican en internos y externos, éstos son administrados por La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN). Dentro de los internos se encuentran el impuesto de renta, valor agregado, timbre, patrimonio y el gravamen a movimientos financieros, por el lado de los externos, están los aranceles y el IVA a las exportaciones. Los internos representan aproximadamente el 80% de los ingresos de la nación y los externos el 20% restante³⁵.

A nivel territorial, los Municipios son autónomos para establecer su legislación tributaria, aunque por Ley se dicta un rango de tarifas que

³³Ibid., p.42

³⁴ TIRADO, Álvaro. Introducción a la historia económica de Colombia. Bogotá. 1983.

³⁵ CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO-AMERICANA CONFECÁMARAS, USAID, Fedesarrollo. El Sistema Tributario Colombiano: impacto sobre la eficiencia y la competitividad. 2005.

tienen un piso y un techo, es decir, que los gobiernos locales no pueden superar estos límites. Los impuestos territoriales más importantes y que representan la mayor participación de los ingresos de los Municipios, son el predial y el impuesto de Industria y Comercio. “El primero, grava la propiedad inmueble y el segundo grava el desarrollo de actividades comerciales, industriales y de servicios dentro de la jurisdicción del Municipio”³⁶.

4.1.4 Indicador Doing Business.

El indicador Doing Business nace en el año 2002 para estudiar y confrontar las normas que rigen la actividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas en 133 países. En el año 2003 se emitió el primer informe Doing Business, el cual abarcó cinco áreas que cubren el ciclo de vida de las empresas; y cada área, con los datos cuantitativos analizados, arroja un indicador que sirve de referencia para identificar cual economía es más competitiva, además, los datos permiten a los gobiernos tomar medidas para mejorar la legislación que regula la actividad empresarial en cada país³⁷.

El análisis de las áreas se lleva a cabo en la ciudad más grande del país que se está estudiando, para el caso de Colombia, la ciudad analizada es Bogotá. En el informe Doing Business del año 2014, Colombia ocupaba el puesto número 43 del ranking general y se destacó por permitir la presentación y pago de manera electrónica de los impuestos³⁸. Para el año

³⁶Ibid. p. 15

³⁷ GRUPO BANCO MUNDIAL, Doing Business. Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios. Acerca de Doing Business [en línea]. [12 junio 2017]. Disponible en: (<http://espanol.doingbusiness.org/about-us>)

³⁸ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business 2014. Entendiendo las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales de 189 economías.

2015, Colombia descendió 9 puestos en el ranking general, ubicándose en el puesto 52 y en el área de pago de impuestos se ubicó en el puesto 150³⁹. En el informe de 2016, Colombia se ubicó en la clasificación general del indicador Doing Business en el puesto 54, donde descendió dos lugares respecto al año anterior y en el pago de impuestos ascendió 14 puestos, ubicándose en el puesto 136, donde las empresas deben realizar 11 pagos de impuestos al año e invierten 239 horas en la preparación y pago de los mismos. Este último informe recomienda que las economías deben lograr que el procedimiento para el pago de impuestos sea más rápido, más fácil y menos costoso para las empresas, ofreciendo sistemas electrónicos para la preparación y el pago de los impuestos⁴⁰.

Doing Business extendió el análisis a otras ciudades en cada uno de los países objeto de estudio. Para Colombia, el primer informe Doing Business de tipo subnacional fue emitido en el año 2008 en el cual, además de Bogotá, se incluyeron 12 ciudades más⁴¹. Este estudio incluyó cinco áreas que son responsabilidad de la administración territorial, las cuales abarcan todo el ciclo de vida de las empresas y los resultados permiten clasificar a las ciudades y compararlas entre sí. En este primer informe, Pereira ocupó el primer puesto y quedó como la ciudad donde era más fácil hacer negocios, aunque en la clasificación de pago de impuestos ocupó el

³⁹ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business. Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios. Acerca de Doing Business [en línea]. [12 junio 2017]. Disponible en: (<http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/colombia>).

⁴⁰ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business 2016. Measuring Regulatory Quality and Efficiency. Economy Profile 2016. Colombia. World Bank Group.

⁴¹ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2008. Comparando la regulación en 12 ciudades y 178 economías. Washington D.C.p.74.

segundo lugar. Para el año 2010, el informe Doing Business de tipo Municipal para Colombia, incluyó 7 ciudades más que el del año 2008, donde la ciudad de Pereira descendió dos puestos con respecto al indicador del informe anterior, ubicándose en el tercer lugar⁴² de la clasificación y en el ranking individual por el área de pago de impuestos, se ubicó en la cuarto lugar descendiendo dos puestos respecto al primer informe.

Tabla 2. Comportamiento de la ciudad de Pereira en la clasificación Doing Business: Informes 2008, 2010, 2013 Y 2017

Clasificación	2008	2010	2010 vs 2008	2013	2013 vs 2008	2013 vs 2010	2017	2017 vs 2008	2017 vs 2010	2017 vs 2013
General	1	3	-2	5	-4	-2	2	-1	1	3
Pago de Impuestos	2	4	-2	10	-8	-6	19	-17	-15	-9

Fuente: Elaboración de los autores con datos de los informes Doing Business en Colombia 2008, 2010, 2013 y 2017.

En el reporte Doing Business⁴³ en Colombia del año 2013, se incluyó a Dosquebradas y Palmira para un total de 23 ciudades analizadas. En este informe, Pereira se ubicó en el quinto lugar de la clasificación, lo que demuestra un descenso de dos posiciones respecto al ranking del año 2010 y cuatro respecto al ranking del año 2008. En cuanto al área de pago de impuestos, Pereira descendió seis posiciones respecto al año 2010,

⁴² BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.

⁴³ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. 160p.

ubicándose en el décimo lugar de la clasificación y descendió ocho posiciones respecto al primer informe de 2008. En el último informe de 2017, Pereira escaló una casilla en la clasificación general frente al de 2013 ubicándose en la segunda posición, pero descendió 9 en el área de pago de impuestos, debido a que se ubicó en la décimo novena posición, aunque hay que resaltar que el número de ciudades analizadas pasó de 23 a 33.

El mayor cuello de botella que se presenta en los Municipios analizados, lo genera el impuesto de Industria y Comercio que requiere pagos periódicos y la presentación de varias declaraciones al año, además, que la legislación tributaria es muy compleja y en muchos casos contradictoria, concluyendo que una legislación tributaria de este tipo no beneficia los ingresos del ente territorial y que se debe implementar un sistema electrónico para la elaboración y pago de los impuestos⁴⁴.

⁴⁴ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.

4.2. MARCO CONCEPTUAL

Para Vela y Bocigas⁴⁵, la administración pública también emplea técnicas de marketing para lograr cambios conductuales en los ciudadanos, por ejemplo, lograr que paguen sus impuestos, pero Kotler y Lee dan una definición más clara de Marketing público al expresar que “el marketing resulta ser la mejor plataforma de planificación para un organismo público que quiere satisfacer las necesidades de los ciudadanos y proveer auténtico valor”⁴⁶.

Por otro lado, es importante resaltar que en cuanto a la percepción que tiene el ciudadano frente a los servicios que presta la Administración Pública Local, Gutiérrez, Cuesta y Vázquez⁴⁷, definen que en cuanto a su grado de satisfacción, ésta se obtiene cuando el consumidor compara las percepciones con las expectativas; si el resultado que se obtiene de esta comparación supera las expectativas del consumidor (disconformación positiva), se obtiene como resultado un consumidor satisfecho; en caso contrario, donde el resultado percibido es menor que las expectativas (disconformación negativa), se tiene que el consumidor estará insatisfecho y cuanto mayor sea la calidad del servicio público percibido por el ciudadano, menor será su oposición a su financiación, e incluso, esto

⁴⁵VELA, C, y BOCIGAS, O. Fundamentos de Marketing, citado por BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas. p.10.

⁴⁶KOTLER, P, y LEE, N. Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora, citado por BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas. p.11.

⁴⁷ GUTIÉRREZ, Pablo, CUESTA, Pedro. y VÁZQUEZ José L. Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas Locales. En: Icade. Septiembre-diciembre, 2008, N° 75, p. 291-313. ISSN: 02 12-7377.

redundará en una mayor cooperación entre la Administración y la ciudadanía.

Para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos, las entidades públicas deben generar ingresos, por esta razón, desde el comienzo de las sociedades humanas, los impuestos fueron empleados por sus líderes como tributos, la mayoría se invertían en temas ceremoniales y en los más influyentes (las primeras normas tributarias se dieron en Egipto, China y Mesopotamia)⁴⁸. Para Colombia y según el Banco de la República⁴⁹, los impuestos son el dinero que una persona, familia o empresa paga al Estado para favorecer sus ingresos y así el Estado poder destinar este dinero al desarrollo de sus funciones.

A nivel territorial, existen dos tipos de impuestos que son los más representativos en los ingresos de los Municipios: El impuesto predial y el impuesto de industria y comercio. El primero lo genera el dominio de una propiedad raíz⁵⁰ y el segundo lo genera la realización de una actividad industrial, comercial o de servicios⁵¹. Los contribuyentes del impuesto de industria y comercio se clasifican en dos tipos: Régimen Simplificado Especial (RSE) y Régimen Autorretenedor. Al primero pertenecen los

⁴⁸AMEZQUITA, Agustín, et al. Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación. Jalisco. 2010.

⁴⁹SUBGERENCIA CULTURAL DEL BANCO DE LA REPÚBLICA. Impuestos [en línea]. [12 junio 2017]. Disponible en: (<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/impuestos>)

⁵⁰ACUERDO No. 29. Por medio del cual se adopta el Estatuto Tributario Municipal. Pereira. Artículo 8. 2015.

⁵¹Ibid. artículo 24. 2015.

contribuyentes con ingresos iguales o inferiores a 800⁵² UVT (Unidad de Valor Tributario), además, deben ser personas naturales con un solo establecimiento, no deben ser distribuidores ni usuarios aduaneros y tampoco pueden desarrollar una actividad donde vendan bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento. Los contribuyentes del segundo régimen son quienes no cumplan los requisitos para pertenecer al RSE.

El pago de impuestos en las economías, no sólo es importante por la generación de ingresos, sino que también hace parte de las áreas que se evalúan para determinar si una nación o ente territorial es más competitivo que otros en cuanto a la facilidad para hacer negocios y el costo de los mismos. Por lo anterior, el informe Doing Business⁵³, mide la manera en que las economías a través de sus gobiernos incentivan la actividad empresarial o la limitan por medio de la legislación tributaria. A nivel territorial se investigan las normas o reformas que afectan las 5 etapas de una empresa, que va desde el registro de la misma hasta el pago de los impuestos. Los resultados obtenidos de dicha medición (indicadores) permiten establecer que reformas han tenido éxito, en que ciudad y la razón de su éxito.

Ahora bien, en este mismo informe Doing Business 2013, se menciona en lo referente al pago de impuestos que "... la disponibilidad o no de sistemas de pago en línea son las determinantes en el desempeño de las

⁵² NOTA: Inició en 528 UVT con el Acuerdo 41 del 23 de noviembre de 2012 y se incrementó a 800 UVT a través del Acuerdo 20 del 6 Julio de 2015.

⁵³ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL. Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. 160p.

ciudades...⁵⁴", insistiendo además, en que "Aquellos municipios en donde la regulación del ICA es más sencilla para las empresas medianas, o donde se han implementado recientemente sistemas en línea para la declaración y pago de impuestos municipales, son los que ocupan las posiciones más altas de la clasificación...." a su vez "...Disponer de servicios en línea para la declaración y pago de impuestos es especialmente útil en aquellos municipios en los que la mayoría de los contribuyentes son agentes retenedores del ICA dado que es allí donde más interacciones se producen entre la administración y el contribuyente⁵⁵."

De acuerdo con Pegueroles Vallés⁵⁶, para poder definir pago electrónico es necesario precisar que "el término Comercio Electrónico se refiere a cualquier transacción financiera que implique transmisión de información de forma electrónica. Los paquetes de información que se transmiten se denominan testigos electrónicos o Electronic tokens. No se debe confundir el testigo, que es una secuencia de bits, con su soporte físico, este soporte físico se denomina comúnmente tarjeta..."De esta manera se llega a determinar entonces que, un caso particular de comercio electrónico es el pago electrónico. Un protocolo de pago electrónico consiste en una serie de transacciones al final de las cuales se ha realizado un pago mediante el uso de un testigo que ha sido acuñado por una entidad autorizada".

Pegueroles⁵⁷ explica de manera simple que el esquema de un pago electrónico implicará necesariamente el concurso de tres agentes: Un comprador, aquel que realiza el pago; un vendedor, aquel que recibe el

⁵⁴Ibid. p 5.

⁵⁵Ibid. p 44.

⁵⁶ PEGUEROLES VALLÉS, Josep Rafel. Sistemas de pagos electrónicos. Universitat Politècnica de Catalunya. "Buran", 2002, núm. 18, p. 41.

⁵⁷Ibid. p 41.

pago y una entidad financiera, de la cual el comprador retira el dinero de su cuenta y a la cual el vendedor deposita el dinero en su cuenta.

Por su parte Damaris Solís, Wilfredo Roque y María Morilla⁵⁸, determinan que “una transacción electrónica no es más que un contrato celebrado mediante medios electrónicos, a través de la red. La mayoría de estas son enajenaciones, definidas como cualquier acto de disposición por el que se transmita la propiedad a título oneroso, entre las que se mencionan la compra-venta y el suministro”.

Asimismo, estos autores señalan que “...los procesos de pago y transferencias bancarias online implican una alta seguridad en la transmisión de la información electrónica que se intercambia entre las entidades comerciales y los bancos, esto implica un estricto control de los mecanismos de seguridad que protegen el sistema de ataques a la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y el no repudio de la información (son los llamados pilares de la seguridad informática)”⁵⁹.

El protocolo *Secure Socket Layer* (SSL) facilita la autenticación y privacidad de la información en internet mediante el uso de la criptografía, la que se conoce como el arte o ciencia de cifrar y descifrar información mediante técnicas especiales y es empleada frecuentemente para permitir un intercambio de mensajes que sólo puedan ser leídos por personas a las que van dirigidos y que poseen los medios para descifrarlos. Las aplicaciones fundamentales de la criptografía son el cifrado y la firma electrónica. Ambas aplicaciones son el núcleo del comercio electrónico y de cualquier transacción segura que se realice por Internet.⁶⁰

⁵⁸ SOLÍS Damaris, ROQUE Wilfredo y MORILLA María. Pasarela de pagos para la seguridad de transacciones bancarias en línea. En: 3C Empresa Investigación y pensamiento crítico. Agosto-Noviembre 2013. N° 15. P. 66. ISSN: 2254-3376

⁵⁹Ibid. p. 67.

⁶⁰Ibid. p. 69.

Para solucionar los problemas de seguridad existen pasarelas de pagos que constituyen sistemas de pago electrónico que garantizan autenticidad, confidencialidad, integridad y el no repudio en la red. Una pasarela de pagos es una página web que representa un servicio intermediario entre una página de comercio electrónico y un banco cuando se ejecutan transacciones bancarias *online*. Se integran a la tienda virtual y almacenan información del banco que maneja las cuentas de compradores y vendedores. En el pago con tarjeta, la pasarela de pagos valida la veracidad de la tarjeta y organiza la transferencia del dinero de la cuenta del comprador a la cuenta del vendedor. Son llamadas terminales de punto de venta (TPV) virtual, pero no son realmente terminales de punto de venta porque estas últimas sí pertenecen al banco y el vendedor debe tener una cuenta en el banco en donde esté implementado el TPV virtual. Para el proceso de pago o transferencias bancarias es necesaria la utilización de tarjetas de crédito o débito como medios electrónicos de pago.⁶¹

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), define la competitividad como "...el resultado de la interacción de múltiples factores relacionados con las condiciones que enfrenta la actividad empresarial y que condicionan su desempeño..."⁶²; de acuerdo a lo anterior, se puede deducir que una buena posición en la clasificación Doing Business hace que una economía sea más competitiva por la facilidad para hacer negocios. En ese mismo sentido, el Foro Económico Mundial (FEM) define la competitividad como "el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país", asimismo, expresa que la

⁶¹Ibid. p. 71.

⁶² CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL. Documento Conpes 3439 de 2006. Institucionalidad y principios rectores de Política para la Competitividad y Productividad. Bogotá. p. 1.

productividad “determina el nivel de prosperidad que puede alcanzarse en una economía”⁶³.

⁶³ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP). Reporte Global de Competitividad 2014-2015. Foro Económico Mundial, síntesis de resultados para Colombia. p. 1.

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, por lo que, se usará la recolección de datos con el fin de probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

De acuerdo con el nivel de conocimiento que se pretende llegar a través de la presente investigación, se determina que este estudio es de tipo descriptivo, ya que, se propone “identificar elementos y características del problema de investigación, que permitan señalar formas de conducta y actitudes del universo investigado, y poder establecer comportamientos concretos, descubriendo y comprobando la asociación entre variables de investigación”.⁶⁴

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será no experimental, por lo tanto, no se van a manipular variables, solo van hacer observadas en su ambiente natural para después describirlas utilizando un proceso de tipo transversal, que permitirá recolectar datos en un sólo momento, para describir dichas variables y analizar su relación en ese momento.

⁶⁴MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda edición. Santafé de Bogotá, D.C.: McGraw-Hill Interamericana S.A., 1998. p 128-130.

El método a seguir en la investigación será análisis y síntesis⁶⁵, los cuales son dos procesos que se complementan en uno, por lo que, a través del análisis se buscará identificar cada una de las partes que caracterizan el proceso de pago de impuestos, estableciéndose las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación, y seguidamente, a través de la síntesis relacionar los elementos que componen el problema y a partir de este estudio crear explicaciones.

5.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La técnica que se empleará es la recolección y análisis de información secundaria, por lo tanto, se estudiará información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por investigaciones realizadas previamente.

Asimismo se utilizará información primaria, ya que se realizarán entrevistas estructuradas a los cargos directivos de la subsecretaría de asuntos tributarios y se realizarán encuestas a los contribuyentes del régimen autorretenedor de Industria y comercio y agentes de retención.

⁶⁵Ibid., p. 136-137

6. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA

Para conocer la situación actual del procedimiento de pago de impuestos en el Municipio de Pereira, se emplea la misma metodología utilizada en la elaboración de los informes Doing Business, donde se consulta a los directivos implicados en los temas evaluados a través de una entrevista, por esta razón, se selecciona como instrumento de medición un cuestionario estructurado dirigido a los directivos de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios de Pereira, donde se construye a partir del tránsito de la variable al ítem⁶⁶ de la siguiente manera:

6.1. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO A LOS DIRECTIVOS DE LA SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS TRIBUTARIOS DE PEREIRA

6.1.1. Objetivo del instrumento: Describir el procedimiento de pagos del Municipio de Pereira y su situación actual.

Tabla 3. Tránsito de la variable al ítem⁶⁷

Variable	Dimensión	Indicadores	Objetivos	Ítem
Mecanismo de pago	Directivo	Opciones de pago de los tributos en el Municipio de Pereira.	Conocer las opciones de pago de los tributos en el Municipio de	¿Cuál es el mecanismo de pago de impuestos que tiene establecido

⁶⁶ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, et al. Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana S.A. 2010.

⁶⁷Ibid., p. 211

Variable	Dimensión	Indicadores	Objetivos	Ítem
			Pereira	el Municipio de Pereira?
Número de Pagos al año	Directivo	Número de pagos del impuesto predial al año.	Enumerar los pagos del impuesto predial al año.	¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto predial?
		Número de pagos del impuesto de industria y comercio al año.	Enumerar los pagos del impuesto de industria y comercio al año.	¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto de industria y comercio?
Pago en línea	Directivo	Herramienta de pago en línea.	Definir si el Municipio de Pereira cuenta con una herramienta en línea para el pago de los impuestos.	¿El Municipio de Pereira cuenta con una herramienta en línea para el pago de los impuestos?
	Contribuyentes	Procedimiento que debe realizar el contribuyente para el pago del impuesto.	Describir paso a paso cual es el procedimiento que debe realizar un contribuyente para pagar sus	¿Describa paso a paso cuál es el procedimiento que debe realizar un contribuyente para pagar sus

Variable	Dimensión	Indicadores	Objetivos	Ítem
			impuestos.	impuestos y cuál es la norma que lo reglamenta?
	Requerimientos técnicos y tecnológicos	Dispositivos habilitados para la liquidación y pago en línea.	Conocer los dispositivos habilitados para la liquidación y pago en línea.	¿A través de qué dispositivos se puede realizar la liquidación y el pago de los impuestos?
		Tipos de navegadores y sistemas operativos habilitados para la liquidación y pago en línea.	Indicar los requerimientos técnicos que debe tener en cuenta el contribuyente para realizar la liquidación y el pago en línea.	¿Cuáles son los requerimientos técnicos que debe tener en cuenta el contribuyente para realizar la liquidación y el pago en línea?
Beneficiarios del pago en línea	Contribuyente	Tipo de contribuyente.	Identificar el tipo de contribuyentes que se benefician con la herramienta de pago en línea.	¿Qué contribuyentes se benefician con la herramienta de pago en línea?
	Impuesto	Tipo de impuesto.	Definir a qué tipo de impuesto va dirigido el pago en línea	¿A qué impuestos va dirigido el pago en línea?

Variable	Dimensión	Indicadores	Objetivos	Ítem
Recaudo	Predial	Porcentaje de participación de los pagos en línea frente al total del recaudo de predial.	Definir el porcentaje de participación de los pagos en línea frente al total del recaudo de predial.	¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto predial durante la vigencia 2016?
	Industria y comercio	Porcentaje de participación de los pagos en línea frente al total del recaudo de Industria y comercio.	Precisar el porcentaje de participación de los pagos en línea frente al total del recaudo de predial.	¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto de industria y comercio durante la vigencia 2016?
Ficha catastral	Predial	Porcentaje de participación de las fichas catastrales que realizaron el pago en línea del impuesto predial frente al total de las fichas activas.	Indicar el porcentaje de fichas catastrales que realizaron el pago en línea del impuesto predial frente al total de las fichas activa	¿Cuál es el número de fichas catastrales activas en el Municipio de Pereira y cuántas realizaron el pago en línea durante la vigencia 2016?
Código interno	Industria y comercio	Porcentaje de participación de códigos internos que realizaron el pago en línea del impuesto de industria y	Indicar el porcentaje de participación de códigos internos que realizaron el pago en línea del impuesto de	¿Cuál es el número de códigos internos activos en el Municipio de Pereira y cuántos realizaron el pago

Variable	Dimensión	Indicadores	Objetivos	Ítem
		comercio frente al total de los códigos activos.	industria y comercio frente al total de los códigos activos.	en línea durante la vigencia 2016?
Infraestructura tecnológica	Sistemas	Infraestructura tecnológica de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios.	Relacionar la infraestructura tecnológica de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios.	¿Con qué infraestructura tecnológica cuenta actualmente la Subsecretaría de Asuntos Tributarios?
Debilidades u obstáculos	Directivo	Inconsistencias que presenta el procedimiento de pago de impuestos.	Definir las inconsistencias que presenta el procedimiento de pago de impuestos.	¿Cuáles son las debilidades u obstáculos que presenta el procedimiento de pago de los impuestos actualmente?

Fuente: Elaboración de los autores.

De acuerdo al resultado del tránsito de variable a ítem, se elabora el siguiente cuestionario:

6.1.2. Cuestionario

Objetivo: Describir el procedimiento de pagos del Municipio de Pereira y su situación actual.

1. ¿Cuál es el mecanismo de pago de impuestos que tiene establecido el Municipio de Pereira?
2. ¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto predial?
3. ¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto de industria y comercio y agentes de retención?
4. ¿El Municipio de Pereira cuenta con una herramienta en línea para el pago de los impuestos?
5. ¿Qué contribuyentes y/o qué impuestos se benefician con la herramienta de pago en línea?
6. ¿A través de qué dispositivos se puede realizar la liquidación y el pago de los impuestos?
7. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que debe tener en cuenta el contribuyente para realizar la liquidación y el pago en línea?
8. ¿Describa paso a paso cual es el procedimiento que debe realizar un contribuyente para liquidar y pagar su impuesto en línea?
9. ¿Cuáles son los actos administrativos con los que reglamentaron el procedimiento descrito en el punto anterior?

10. ¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto predial durante la vigencia 2016?
11. ¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto de industria y comercio durante la vigencia 2016?
12. ¿Cuál es el número de fichas catastrales activas en el Municipio de Pereira y cuántas realizaron el pago en línea durante la vigencia 2016?
13. ¿Cuál es el número de códigos internos activos en el Municipio de Pereira y cuántos realizaron el pago en línea durante la vigencia 2016?
14. ¿Con qué infraestructura tecnológica cuenta actualmente la Subsecretaría de Asuntos Tributarios?
15. ¿Cuáles son las debilidades u obstáculos que presenta el procedimiento de pago de los impuestos actualmente?

6.1.3. Resultados del cuestionario dirigido a los Directivos. El cuestionario se realizó a tres directivos de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios: Claudia Liliana Duque Arrubla - coordinadora de industria y comercio, Alberto Arias Ospina - coordinador de Predial y Jairo Alonso Quintero - Ingeniero de Sistemas contratista administrador del sistema tributario del Municipio. (Ver Anexo N° 1).

De acuerdo a la información suministrada por la Subsecretaría de Asuntos Tributarios en el cuestionario, se encuentra que a raíz de la reforma realizada en el Municipio de Pereira a través del Acuerdo 41 de noviembre

de 2012, se crearon dos regímenes del impuesto de industria y comercio, el Simplificado Especial y el Autorretenedor; en cuanto al impuesto Predial sólo hubo cambios en tarifas.

Al Régimen Simplificado Especial (RSE) pertenecen los contribuyentes con ingresos iguales o inferiores a 800 UVT (Unidad de Valor Tributario), además, deben ser personas naturales con un solo establecimiento, que no sean ni distribuidores ni usuarios aduaneros, que no desarrollen una actividad donde vendan bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento, es decir, que quienes no cumplan estos requisitos pertenecen al Régimen Autorretenedor.

A los contribuyentes del RSE se les liquida el impuesto mínimo anual (8 UVT más avisos y tableros y sobretasa bomberil) y lo pagan por medio de factura cada tres meses al igual que los contribuyentes del impuesto predial unificado. El Régimen Autorretenedor debe realizar un procedimiento más complejo, donde liquidan y pagan el impuesto por medio de seis (6) anticipos bimestrales y una (1) declaración anual, teniendo como base para la liquidación del tributo, los ingresos brutos obtenidos durante el periodo a declarar.

Debido al número de declaraciones y pagos que debe realizar un contribuyente que pertenece al Régimen Autorretenedor, se creó el portal tributario (tributario.pereira.gov.co), el cual se reglamentó por medio del Decreto 684 del 5 de Noviembre de 2013, modificado por el Decreto 784 del 20 de Noviembre del mismo año, para que los contribuyentes inicialmente, pudieran descargar las declaraciones de industria y comercio (ICA) y la retención a título de industria y comercio (RETEICA), además para que pudieran consultar el estado de cuenta tanto del impuesto ICA como del impuesto predial.

En la vigencia 2014, se habilitó en el portal tributario el diligenciamiento de las declaraciones de ICA y RETEICA en línea, pero sólo se reglamentó la obligatoriedad de diligenciarlas a través del portal, a partir del 1 de enero de 2015 por medio del Decreto 560 del 25 de Julio de 2014. A partir de esta fecha los contribuyentes del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención pueden diligenciar en línea las declaraciones del impuesto de industria y comercio, además, los contribuyentes del RSE y predial pueden imprimir sus facturas sin necesidad de solicitarlas ante la Secretaría de Hacienda, evitando desplazamientos, filas y ahorrando tiempo en la preparación de los tributos.

El pago electrónico se habilitó en la vigencia 2015 para los contribuyentes del RSE de industria y comercio y del impuesto predial, pero no se pudo habilitar para el Régimen Autorretenedor de ICA y RETEICA porque el impuesto se liquida y se paga por medio de declaración, la cual, requeriría de firma digital para poderse realizar el pago de esta manera.

Para que los contribuyentes del RSE y predial puedan realizar sus pagos de manera electrónica, la administración primero debe generar para cada contribuyente la factura en su sistema de impuestos. Posterior a este procedimiento, puede ingresar al portal tributario y accede por el link "Factura Express":

Gráfico 2. Portal tributario botón factura express

http://190.128.91.216:82 25-Mar-2017 08:42:52

Bienvenido a Nuestro Portal Web de Servicios Tributarios

El portal web de servicios tributarios brinda y pone a disposición de las entidades territoriales, un producto complementario al Sistema de Gestión Tributaria IMPUESTOS Plus que permite mejorar y ampliar los servicios a los contribuyentes, entidades y demás agentes que hacen parte de la cadena de valor de la gestión tributaria local.
 Paz y Salvos en línea quedan suspendidos por cambio de vigencia fiscal. Si requiere Paz y Salvo.

Ingreso de Usuario al Sistema

Tipo de Documento

Número de Documento

Contraseña

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

La opción Factura Express, permite consultar o imprimir la factura por medio del número único de factura o con número del código interno y ficha catastral, una vez digitado el dato que se tenga, el contribuyente debe dar click en el botón “Factura Predial” o “Factura Inducom”:

Gráfico 3. Generación de factura portal tributario

http://190.128.91.216:82 25-Mar-2017 08:46:35

Bienvenido al Portal Web De Servicios Tributarios, aquí podrá generar su Factura de Predial tan solo digitando la Ficha Catastral.

Generación de Factura

Cualquiera de estos campos sirve para generar la factura. Ficha catastral (Factura predial), Número Único Factura(Todas las facturas habilitadas), Código interno inducom (Factura Industria y Comercio), Matricula Alumbrado (Factura Alumbrado Público) y Obra(Factura Valorización).

Ficha Catastral

Número Unico Factura

Código Interno Inducom

Matricula Alumbrado Público

OBRA

Recuerde que la Ficha Catastral se compone de 25 dígitos.

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

Lo anterior le permite al contribuyente generar la factura para pagar de manera presencial ante las entidades bancarias o de manera electrónica. Para el caso del impuesto de ICA, el pago electrónico lo puede realizar digitando únicamente el número de factura y para predial se puede llevar a cabo por medio del número de factura o ficha catastral. Una vez digitado los datos, se debe dar clic en el botón “Pagar predial” o “Pagar Industria”:

Gráfico 4. Pago en línea de ICA y predial

The screenshot shows the online payment interface for Pereira, titled "PEREIRA Capital del Eje". The page includes a date and time stamp: "25-Mar-2017 10:39:59". Below the header, there is a text instruction: "Cualquiera de estos campos sirve para generar la factura. Ficha catastral (Factura predial), Número Único Factura (Todas las facturas habilitadas), Código interno inducom (Factura Industria y Comercio), Matricula Alumbrado (Factura Alumbrado Público) y Obra (Factura Valorización)." The form contains several input fields: "Ficha Catastral" (a grid of 12 empty boxes), "Número Único Factura" (containing "8604970"), "Código Interno Inducom", "Matricula Alumbrado Público", and "OBRA" (a dropdown menu). To the right of the "Ficha Catastral" field, there is a note: "Recuerde que la Ficha Catastral se compone de 25 dígitos." Below the form, there are two rows of buttons: the first row contains "Factura Predial", "Factura Acuerdo Pago", "Factura Valorización", and "Pagar Predial" (circled in red); the second row contains "Factura InduCom", "Pagar Industria" (circled in red), "Factura AlumPubl", and "Salir".

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

Llevado a cabo el procedimiento anterior, se debe digitar el correo electrónico para que se habilite el botón para pagar.

Gráfico 5. Botón de pago

Logo: PEREIRA Capital del Eje

ANDRES 25-Mar-2017 10:05:38

Pago en Línea

Para continuar deberá ingresar su dirección de correo electrónico.

Documento	CC	1112957537
Nombre	ANDRES	
Apellido	PRUEBA	
Correo Electrónico	andres.prueba@gmail.com	
Ficha Catastral		
Dirección		
Obra		
Concepto de Pago	PAGO TOTAL OBRA FACTURA 514720	
Factura Número	514720	
Referencia de Pago	8604970	
Valor	1.079.685.00	

Ingresar correo electrónico y presione la tecla enter para habilitar botón de pago

Pagar **Regresar**

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

El botón “Pagar” direcciona al contribuyente a la pasarela de pagos, donde el contribuyente debe digitar el nombre completo y el correo electrónico donde le llegará el comprobante del pago. En la pasarela de pagos le indica la referencia del pago que corresponde al número de factura y el valor total a pagar. Si los datos son correctos se debe dar clic en continuar.

Gráfico 6. Pasarela de Pago

Paga seguro con PayU ES / EN / PT

Resumen de la compra

Referencia: 8604970
Descripción: Pagos En Línea
Total a pagar \$1,079,685.00

1 Tus datos

Nombre completo: ANDRES PRUEBA

Correo electrónico *: andres.prueba@gmail.com

Continuar →

2 Selecciona el medio de pago

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

En el último paso se debe seleccionar el medio de pago, donde se elige la franquicia de la tarjeta débito o crédito, se digitan los datos de seguridad de la misma y se da clic en el botón “pagar” para que se haga efectivo el pago.

Gráfico 7. Elección medio de pago

The screenshot displays the PayU payment interface. At the top right, it says 'Paga seguro con PayU' and 'ES / EN / PT'. The main content is divided into two sections: '1 Tus datos' and '2 Selección del medio de pago'. Under '1 Tus datos', the user's name 'ANDRES PRUEBA' and email 'andres.prueba@gmail.com' are shown. Under '2 Selección del medio de pago', there are three card logos: VISA, Mastercard, and Pagar.com. Below the logos, there are several input fields: 'Nombre en la tarjeta *' (Nombre Completo), 'Documento de identificación *' (C.C.), 'Número de tarjeta *' (4000 1234 5678 9010), 'Código de seguridad *' (000), 'Fecha Vencimiento *' (-Mes- / -Año-), 'Cuotas *' (1), 'Teléfono Celular *' (+57 E): 3112222222, 'Dirección de facturación *' (Calle 93B # 10-26, Interior 3, Apt 401), and 'Ciudad y País *' (Bogotá, Colombia). There are two checkboxes: 'Acepto los términos y condiciones y política de privacidad' and 'Acepto guardar mis datos para futuros pagos con PayU'. A green 'Pagar' button is at the bottom. On the right side, there is a 'Resumen de la compra' section with 'Referencia: 8504970', 'Descripción: Pagos En Línea', and 'Total a pagar \$1,079,685.00'. Below this is a blue card image with 'NOBRE COMPLETO' and 'VISA'.

Fuente: Tomado del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co).

Los pagos que se realizan en línea quedan aplicados de manera inmediata en el sistema de impuestos de la Secretaría de Hacienda, siendo ésta una ventaja frente a los pagos realizados de manera presencial ante las entidades bancarias, los cuales se ven reflejados en el sistema de impuestos a los tres (3) días hábiles cuando no hay vencimiento o cinco (5) días hábiles cuando hay vencimiento.

El Municipio de Pereira tiene convenio, para recaudar de manera presencial los impuestos, con todos los bancos de Pereira, Apostar S.A y el Centro de Pagos de la Empresa de Energía y para los pagos en línea con Bancolombia, Banco de Occidente y Banco de Bogotá. “Entre estas entidades recaudaron en la vigencia 2016 un total de 182.794.756.887, de los cuales sólo 2.895.947.639 corresponden a pagos en línea”.

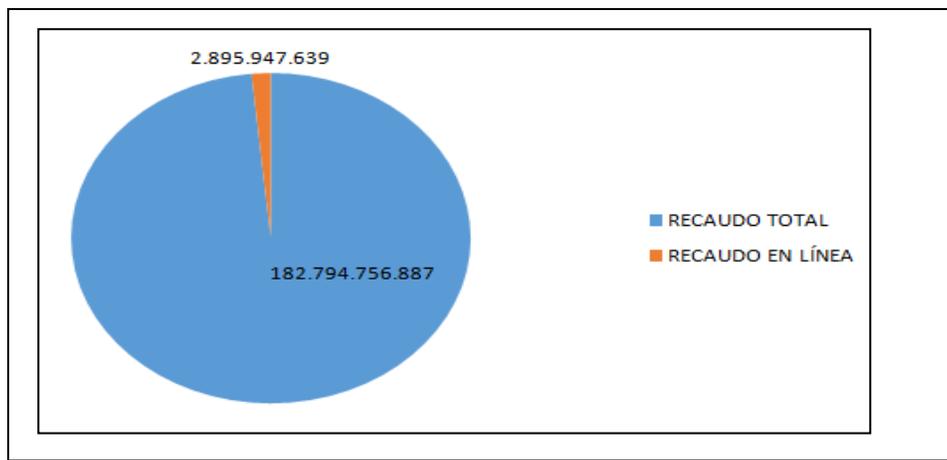
Tabla 4. Recaudo en línea vs recaudo total. Vigencia 2016

Impuesto	Recaudo total	Recaudo en línea	Participación % de recaudo en línea
Predial	104.670.988.093	2.891.257.056	2,7622
Industria y Comercio	78.123.768.794	4.690.583	0,0060
Total recaudo 2016	182.794.756.887	2.895.947.639	1,5843

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la Secretaría de Hacienda de Pereira.

El total de los pagos realizados en línea sólo corresponden al 1.58% del total recaudado durante la vigencia 2016, donde el total del recaudo en línea por concepto de predial tiene una participación del 2.76% frente al total del recaudo de predial; en cuanto al impuesto de Industria y comercio sólo el 0.006% corresponde a pagos en línea.

Grafico 8. Participación de los pagos en línea frente al recaudo total en la vigencia 2016



Fuente: Elaboración de los autores con datos de la Secretaría de Hacienda de Pereira.

Si el análisis se realiza por contribuyente, sólo 25 de 19.131 contribuyentes del impuesto de industria y comercio activos, realizaron el pago de su obligación en línea, esto equivale al 0.13% frente al total. En cuanto el impuesto predial, de un total de 176.498 fichas catastrales sólo 2.374 fichas cancelaron el impuesto en línea, es decir, el 1.35% del total.

Tabla 5. Pagos en línea por contribuyente vs total de contribuyentes. Vigencia 2016

Impuesto	Total contribuyentes	Pagos en línea por contribuyente	Participación % de los pagos en línea por contribuyente
Predial	176.498	2.374	1,35
Inducom	19.131	25	0,13
TOTAL	195.629	2.399	1,23

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la Secretaría de Hacienda de Pereira.

A pesar que el Municipio de Pereira tiene a disposición de los contribuyentes el impuesto predial y del RSE de industria y comercio el pago en línea, éste aún presenta un bajo uso, que para el caso de predial,

se podría explicar porque los contribuyentes no tienen conocimiento de la existencia de dicha herramienta debido a una falencia en la difusión por parte de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios, además, de la falta de cultura en el uso de los medios electrónicos por parte de las personas al realizar pagos.

En cuanto al impuesto de industria y comercio, obedece a que la herramienta está dirigida a un Régimen que tiene ingresos bajos y que posiblemente no cuentan con un producto financiero que les permita utilizar este medio de pago, ya que Colombia aún no cuenta con una bancarización total de las personas naturales, donde a diciembre de 2015, el indicador de bancarización de estas personas alcanzó el 75.4%.

En este sentido, es importante dirigir también el medio de pago en línea al Régimen Autorretenedor de industria y comercio y a los Agentes de Retención, lo que implicaría para el Municipio de Pereira la implementación de la firma digital o electrónica de las declaraciones, para que estos contribuyentes también puedan utilizar la herramienta de pago en línea.

6.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES PERTENECIENTES AL REGIMEN AUTORRETENEDOR Y AGENTES DE RETENCIÓN

Partiendo de que el mayor obstáculo para implementar y reglamentar el pago en línea en el Municipio de Pereira es la firma de las declaraciones de Retención y Autorretención por parte de los contribuyentes del impuesto de industria y comercio, es necesario conocer las necesidades y expectativas del régimen Autorretenedor y de los Agentes de Retención frente a la implementación de este mecanismo de pago, por esta razón, se emplea la metodología para caracterizar ciudadanos y usuarios del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones⁶⁸. El instrumento se estructura de la siguiente manera:

6.2.1. Objetivos y alcance

6.2.1.1. Población a Caracterizar: Contribuyentes que pertenecen al Régimen Autorretenedor del impuesto de industria y comercio y Agentes de Retención a título de industria y comercio.

6.2.1.2. Identificación de los Objetivos de caracterización:

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.

⁶⁸ MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Dado que existen varias políticas (Servicio al ciudadano, Trámites, Gobierno en línea, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana) que requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, es recomendable que la entidad formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en, los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política.⁶⁹

De acuerdo con la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, se estructuran las siguientes tablas, como herramientas que facilitan el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo de las entidades públicas.

Tabla 6. Identificación objetivos de caracterización asociados a la política de servicio al ciudadano

Servicio al ciudadano	
	Adecuar oferta institucional
X	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
X	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál?

Fuente: Elaboración de los autores con base en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

⁶⁹ Ibid., p. 7

Tabla 7. Identificación objetivos de caracterización asociados a la política de participación ciudadana y rendición de cuentas

Participación ciudadana y rendición de cuentas	
	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
	Revisar o modificar información en lenguaje claro
	Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
X	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
	Otro, ¿cuál?

Fuente: Elaboración de los autores con base en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Tabla 8. Identificación objetivos de caracterización asociados a la política de trámites

Trámites	
	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
X	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál?

Fuente: Elaboración de los autores con base en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Tabla 9. Identificación objetivos de caracterización asociados a la política de gobierno en línea

Gobierno en línea	
X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
	Otro, ¿cuál?

Fuente: Elaboración de los autores con base en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

6.2.1.3. Objetivo general de la caracterización: Conocer las necesidades y expectativas de los contribuyentes que pertenecen al régimen Autorretenedor y Agentes de Retención para implementar el pago en línea del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Pereira.

6.2.1.4. Objetivos específicos:

- Identificar las falencias que presenta el procedimiento de pago del impuesto de industria y comercio del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención.
- Identificar las herramientas electrónicas que utilizan los contribuyentes cuando realizan pagos.

- Determinar la viabilidad de la implementación del pago en línea del impuesto de industria y comercio.

6.2.2. Priorización de variables

De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.⁷⁰

Por lo anterior, se elabora un listado con cada una de las variables identificadas, organizándolas en una tabla (tabla 10) para relacionar cada variable con los criterios de priorización de variables establecidos (relevante, económica, medible, asociativa y consistente).

Para cada variable, se asigna una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Teniendo en cuenta que el puntaje máximo por variable es de 5 puntos, se establece como línea de corte 3, es decir, se eligen las variables que obtienen un puntaje total superior a 3.

⁷⁰ Ibid., p. 10

Tabla 10. Priorización de variables⁷¹

Categoría	Variable	¿La variable es?:					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
GEOGRÁFICO	Cobertura geográfica	0	1	1	1	0	3		X
	Ubicación	0	1	1	1	0	3		X
	Ubicación principal	1	1	1	1	0	4	X	
	Número de establecimientos	0	1	1	1	0	3		X
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Código interno	0	1	1	0	1	3		X
	Nit	0	1	1	0	1	3		X
	Número de empleados	0	1	1	1	0	3		X
	Ingresos	0	1	1	1	0	3		X
	Actividad económica	0	1	1	1	0	3		X
	Canales disponibles	0	1	1	1	0	3		X
COMPORTE ORGANIZACIONAL	Acceso a canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Uso de canales	1	1	1	1	0	4	X	
	Conocimiento pago en línea	1	1	0	1	1	4	X	
	Mecanismo de pago utilizado	1	1	1	1	1	5	X	

⁷¹ Ibid., p. 21-22

Categoría	Variable	¿La variable es?:					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
	Responsable de realizar la liquidación y pago	1	1	1	1	0	4	X	
	Costos asociados al pago del tributo	1	1	1	1	0	4	X	
	Tiempo empleado en el pago de impuestos	1	1	1	1	0	4	X	
	Nivel de uso del pago en línea	1	0	1	1	1	4	X	
	Beneficios buscados	1	1	1	1	1	5	X	

Fuente: Tomado de “guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Ministerio de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones⁷².

A continuación, se realiza la identificación del mecanismo para la recolección de la información de la siguiente manera:

6.2.3. Identificación de mecanismos de recolección de información

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.

⁷²Ibid., p. 22

Asimismo, para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se debe revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la entidad debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos de otras entidades, y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.⁷³

Tabla 11. Identificación de mecanismos de recolección de información

Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?		En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener información?
	SI	NO	
Ubicación principal		X	ENCUESTA
Acceso a canales		X	ENCUESTA
Uso de canales		X	ENCUESTA
Conocimiento pago en línea		X	ENCUESTA
Mecanismos de pago utilizados		X	ENCUESTA
Responsable de realizar la liquidación y pago		X	ENCUESTA
Costos asociados al pago del tributo		X	ENCUESTA
Tiempo empleado en el pago de impuestos		X	ENCUESTA
Nivel de uso del pago en línea		X	ENCUESTA
Beneficios buscados		X	ENCUESTA

Fuente: Tomado de “guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Ministerio de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones⁷⁴.

Debido a que la Secretaría de Hacienda de Pereira no cuenta con la información relacionada con las variables, se recurre a la encuesta como mecanismo para obtener la información, porque se pretende consultar a los contribuyentes sobre sus preferencias al realizar pagos y su opinión

⁷³Ibid., p. 22

⁷⁴Ibid., p. 29

respecto al mecanismo de pago del impuesto de industria y comercio, además, esta herramienta permite obtener la información directamente de la fuente y de manera masiva. Teniendo en cuenta lo anterior se construye una encuesta con dieciocho (18) preguntas cerradas y una (1) abierta, de las cuales cuatro (4) son dicotómicas y catorce (14) con varias opciones de respuesta:

6.2.4. Encuesta

Objetivo: Conocer las necesidades y expectativas de los contribuyentes que pertenecen al Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención para implementar el pago en línea del impuesto de industria y comercio en el Municipio de Pereira.

- a. ¿Quién es el responsable de realizar la liquidación y el pago del impuesto de industria y comercio?
 1. Representante legal.
 2. Contador.
 3. Tesorero.

- b. ¿En qué ciudad está ubicada la oficina principal de la empresa?

- c. ¿Desde qué oficina pagan el impuesto de industria y comercio de Pereira?
 1. Pereira.
 2. Principal.

- d. ¿Qué mecanismo de pago utiliza la empresa?
 1. Efectivo.
 2. Cheque.

3. Transferencias electrónicas.

e. ¿La empresa realiza pagos en línea?

1. Si.
2. No.

f. Si la respuesta anterior es NO ¿Por qué no realiza pagos en línea?

1. Por desconfianza.
2. Por falta de conocimiento.
3. No están bancarizados.

g. ¿Qué canales emplea la empresa para realizar pagos?

1. Internet.
2. Dispositivo móvil.
3. Presencial.

h. ¿Cuál es el canal que más utiliza la empresa para realizar pagos?

1. Internet.
2. Dispositivo móvil.
3. Presencial.

i. ¿Con qué frecuencia utilizan el pago en línea?

1. Diariamente.
2. Semanalmente.
3. Mensualmente.

j. ¿Qué beneficios busca al realizar un pago en línea?

1. Ahorrar tiempo.
2. Reducir costos.
3. Seguridad.

- k.** ¿Cuál es el valor de los costos adicionales en que incurre al realizar el pago del impuesto?
1. Menos de 5.000 pesos.
 2. Entre 5.000 a 10.000 pesos.
 3. Más de 10.000 pesos.
- l.** ¿Cuánto tiempo emplea en la liquidación del impuesto?
1. Menos de 10 Minutos.
 2. Entre 10 a 15 Minutos.
 3. Más de 15 Minutos.
- m.** ¿Cuánto tiempo emplea en el desplazamiento para el pago del tributo?
1. Menos de 45 Minutos.
 2. Entre 45 a 60 Minutos.
 3. Más de una (1) hora.
- n.** ¿Cuánto tiempo emplea en la entidad bancaria para realizar el pago del impuesto de industria y comercio?
1. Menos de 30 Minutos.
 2. Entre 30 a 60 Minutos.
 3. Más de una (1) hora.
- o.** ¿Conoce el mecanismo de pago del impuesto de industria y comercio que tiene habilitado el Municipio de Pereira?
1. Si
 2. No

- p. ¿Está conforme con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio?
1. Si
 2. No
- q. Si la respuesta anterior es NO ¿Por qué no está conforme?
1. No incluye herramientas tecnológicas
 2. Se emplea mucho tiempo e incrementa costos
 3. Sólo hay una opción de pago
- r. ¿Si se implementa el pago en línea para el Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención, realizaría el pago del impuesto de industria y comercio a través de este medio?
1. Si
 2. No

6.2.5. Población y muestra. El total de la población está conformada por el número de contribuyentes del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención que realizaron la presentación y el pago de la declaración del primer bimestre del impuesto de industria y comercio de la vigencia 2017.

Para conocer el tamaño de la muestra se utilizan los datos suministrados en el cuestionario realizado a los directivos de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios de Pereira y se emplea la siguiente fórmula estadística

Fórmula 1. Cálculo del tamaño de la muestra para poblaciones finitas⁷⁵

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

Donde:

El tamaño de la población N= 13.540

Nivel de confianza para la población del 95% con valor sigma asignado para este nivel Z= 1,96

Probabilidad de que un contribuyente sea seleccionado p = 13540/19131 p = 0,7

Probabilidad de que un contribuyente no sea seleccionado q = 1- p = 0,3

Error asociado a la muestra e = 5%

Tamaño de la muestra n = 311:

7.2.6. Prueba piloto para la aplicación de la encuesta. Antes de aplicar la encuesta se realizó una prueba piloto a cinco contribuyentes del impuesto de industria y comercio y agentes de retención, donde se identificó que la pregunta g y h conducían a la misma respuesta, por esta razón, se suprimió de la encuesta el literal g. En cuanto a la pregunta o, se formuló nuevamente así: ¿Conoce los mecanismos de pago que tiene establecido el Municipio de Pereira para el pago de los impuestos? 1. Si, 2. No, este cambio pretende ser más claro para poder establecer si el contribuyente conoce todos los mecanismos habilitados para el pago de los impuestos (no sólo el de industria y comercio) y así determinar si el

⁷⁵ CHAO, Lincon L. Estadística para las ciencias administrativas. Tercera Edición. México D.F. McGraw-Hill, 1993.

Municipio está fallando en la comunicación de la información que le debe brindar a sus usuarios.

Por otro lado, se incluyeron dos notas aclaratorias en la encuesta, la primera en el encabezado de ésta para resaltar que sólo se debía seleccionar una respuesta y la segunda antes de la pregunta con literal h para que los contribuyentes sólo respondieran los literales h e i si marcaron "sí" en el literal f.

De este modo, la encuesta que se le aplica a los contribuyentes del impuesto de industria y comercio y agentes de retención, queda estructurada de la siguiente manera:

**ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES
PERTENECIENTES AL REGIMEN AUTORRETENEDOR Y AGENTES DE
RETENCIÓN**

Seleccione sólo una respuesta

- a.** ¿Quién es el responsable de realizar la liquidación y el pago del impuesto de industria y comercio?
1. Representante legal.
 2. Contador.
 3. Tesorero.
- b.** ¿En qué ciudad está ubicada la oficina principal de la empresa?
- c.** ¿Desde qué oficina pagan el impuesto de industria y comercio de Pereira?
1. Pereira.
 2. Principal.

- d.** ¿Qué mecanismo de pago utiliza la empresa?
1. Efectivo.
 2. Cheque.
 3. Transferencias electrónicas.
- e.** ¿Cuál es el canal que más utiliza la empresa para realizar pagos?
1. Internet.
 2. Dispositivo móvil.
 3. Presencial.
- f.** ¿La empresa realiza pagos en línea?
1. Si.
 2. No.
- g.** Si la respuesta es NO ¿Por qué no realiza pagos en línea?
1. Por desconfianza.
 2. Por falta de conocimiento.
 3. No están bancarizados.

Si la respuesta en literal f es Si responda h e i

- h.** ¿Con qué frecuencia utilizan el pago en línea?
1. Diariamente.
 2. Semanalmente.
 3. Mensualmente.
- i.** ¿Qué beneficios busca al realizar un pago en línea?
1. Ahorrar tiempo.
 2. Reducir costos.
 3. Seguridad.

j. ¿Cuál es el valor de los costos adicionales en que incurre al realizar el pago del impuesto?

1. Menos de 5.000 pesos.
2. Entre 5.000 a 10.000 pesos.
3. Más de 10.000 pesos.

k. ¿Cuánto tiempo emplea en la liquidación del impuesto?

1. Menos de 10 Minutos.
2. Entre 10 a 15 Minutos.
3. Más de 15 Minutos.

l. ¿Cuánto tiempo emplea en el desplazamiento para el pago del tributo?

1. Menos de 45 Minutos.
2. Entre 45 a 60 Minutos.
3. Más de una (1) hora.

m. ¿Cuánto tiempo emplea en la entidad bancaria para realizar el pago del impuesto de industria y comercio?

1. Menos de 30 Minutos.
2. Entre 30 a 60 Minutos.
3. Más de una (1) hora.

n. ¿Conoce los mecanismos de pago que tiene establecido el Municipio de Pereira para el pago de los impuestos?

1. Si
2. No

- o. ¿Está conforme con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio?
 - 1. Si
 - 2. No

- p. Si la respuesta anterior es NO ¿Por qué no está conforme?
 - 1. No incluye herramientas tecnológicas
 - 2. Se emplea mucho tiempo e incrementa costos
 - 3. Sólo hay una opción de pago

- q. ¿Si se implementa el pago en línea para el régimen autorretenedor y agentes de retención, realizaría el pago del impuesto de industria y comercio a través de este medio?
 - 1. Si
 - 2. No

6.2.7. Aplicación de la encuesta. Para desarrollar la encuesta se emplearon tres medios: El primero a través de correo electrónico, donde se enviaron correos masivos a los contribuyentes, El segundo de manera telefónica a aquellos contribuyentes que se comunicaran con el área de industria y comercio para realizar alguna solicitud. El último medio fue presencial en el Centro de Atención Oportuno donde se realizó la encuesta a los contribuyentes que acudieran por asesoría. Por correo electrónico se recibieron 166 encuestas, a través de llamadas telefónicas se realizaron 135 y sólo se desarrollaron 21 encuestas presenciales, para un total de 322 donde se obtuvo 11 por encima de la muestra (311).

Asimismo, para la tabulación de la información aportada por los contribuyentes y teniendo en cuenta que la pregunta b es abierta, se

determinó el siguiente orden para las ciudades en donde se encuentran las oficinas principales de los encuestados.

1. Pereira.
2. Bogotá.
3. Santa Rosa de Cabal.
4. Cali.
5. Medellín.
6. Manizales.
7. Pasto.
8. Bucaramanga.
9. Armenia.
10. Barranquilla.

6.2.8. Análisis de la información obtenida a través de la encuesta.

Para realizar el análisis de los resultados obtenidos por medio de la encuesta desarrollada con los contribuyentes del impuesto de industria y comercio y agentes de retención se llevó a cabo el cruce de variables de la siguiente manera: Pregunta b con pregunta c. Pregunta c con j, l y m. Pregunta f, respuesta 2 con la pregunta g. Pregunta f, respuesta 1 con las preguntas h e i y la pregunta o, respuesta 2 con la pregunta p.

Pregunta a: ¿Quién es el responsable de realizar la liquidación y el pago del impuesto de industria y comercio?

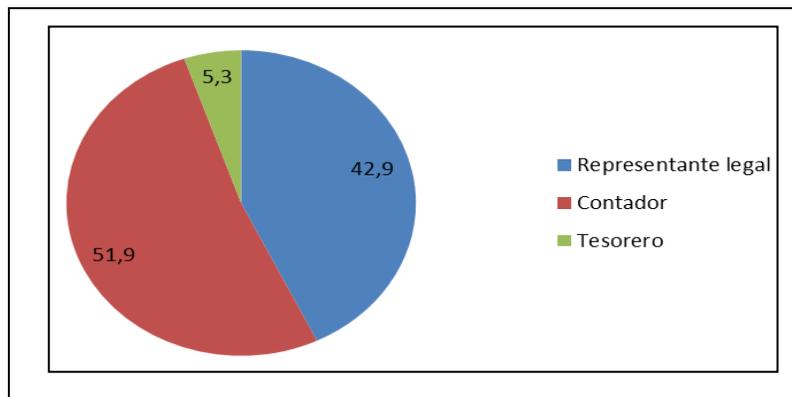
Tabla 12. Responsable de realizar la liquidación y el pago del impuesto de industria y comercio del Municipio Pereira.

Responsable	Participación %
Representante legal	42,86

Responsable	Participación %
Contador	51,86
Tesorero	5,28

Fuente: Elaboración de los autores.

Gráfico 9. Responsable de realizar la liquidación y el pago del impuesto de industria y comercio del Municipio Pereira.



Fuente: Elaboración de los autores

Al realizar el análisis de los resultados se encontró que para el 42,9% de los contribuyentes el responsable de liquidar y pagar el impuesto de Industria y Comercio y la Retención es el representante legal, el 51,9% el contador y el 5,3% restante el tesorero, por lo tanto, el contador y el representante legal son la personas que debe tener en cuenta el Municipio de Pereira para comunicar las reformas o cambios que se lleven a cabo con el pago del impuesto de industria y comercio y la retención.

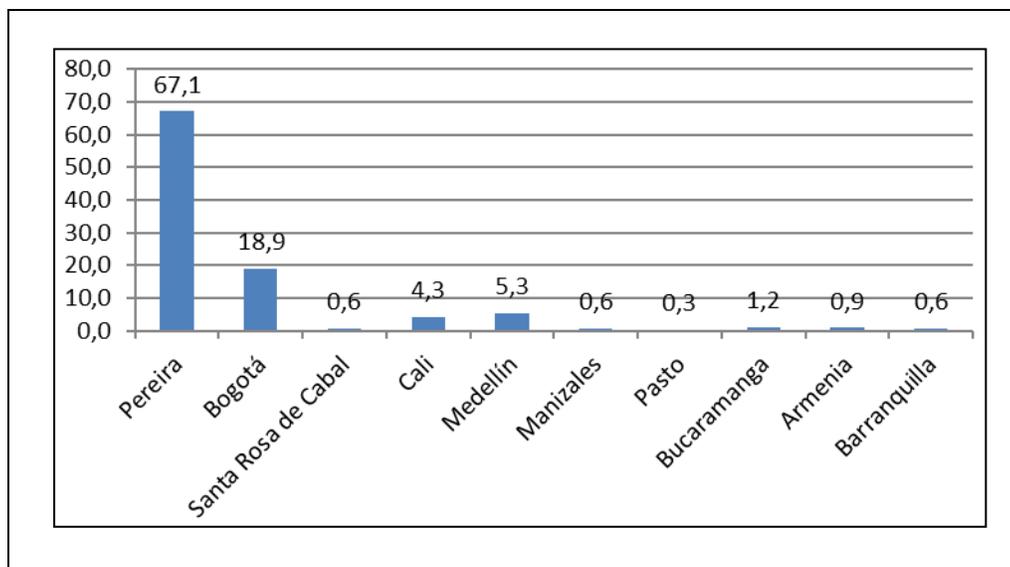
Pregunta **b y c**: ¿En qué ciudad está ubicada la oficina principal de la empresa? Y ¿Desde qué oficina pagan el impuesto de industria y comercio de Pereira?

Tabla 13. Ciudad de ubicación de la oficina principal

Ciudad	Participación %
Pereira	67,1
Bogotá	18,9
Medellín	5,3
Cali	4,3
Bucaramanga	1,2
Armenia	0,9
Santa Rosa de Cabal	0,6
Manizales	0,6
Barranquilla	0,6
Pasto	0,3

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 10. Ciudad de ubicación de la oficina principal



Fuente: Elaboración de los autores

La mayoría de contribuyentes tiene su ubicación principal en la ciudad de Pereira con un 67,1% de participación sobre el total, seguida de Bogotá con un 18,9%, en tercer lugar Medellín con 5,3%, Cali con el 4,3%,

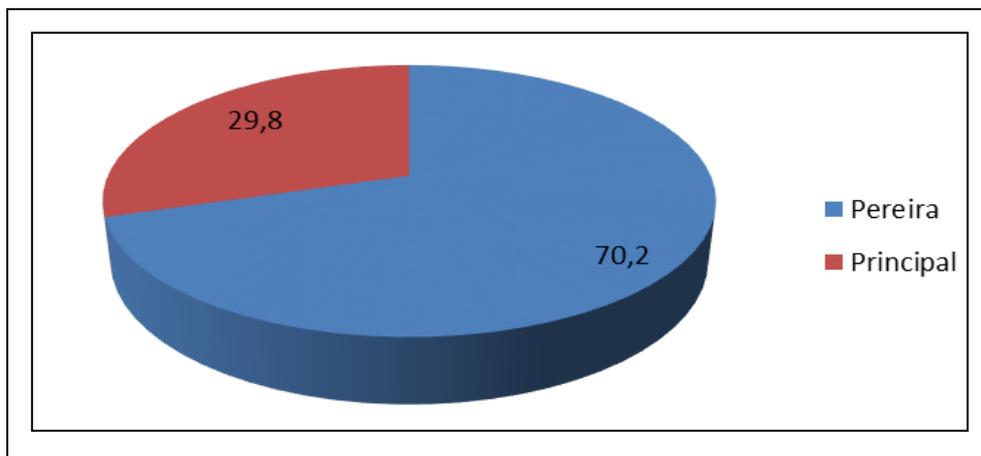
Bucaramanga con el 1,2% y cinco ciudades más por debajo del 1%, es decir, que el 32,9% de los contribuyentes tienen su oficina principal fuera de la ciudad de Pereira siendo importante para la Administración Municipal utilizar canales efectivos de comunicación con los contribuyentes que se encuentran fuera de Pereira.

Tabla 14. Oficina desde donde pagan el impuesto

Oficina desde donde pagan el impuesto	Participación %
Pereira	70,2
Principal	29,8

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 11. Oficina desde donde pagan el impuesto



Fuente: Elaboración de los autores

Asimismo, el 70,2% de los contribuyentes realizan el pago de su obligación tributaria desde Pereira y el 29,8% desde la ciudad donde está ubicada su oficina principal, por esta razón, es muy importante que el Municipio implemente mecanismos de pago que faciliten el cumplimiento de la obligación tributaria a aquellos contribuyentes que realizan la presentación

y el pago del impuesto desde otras ciudades diferente a Pereira, lo que va en el mismo sentido del artículo 344 de la Ley 1819 de 2016 (reforma tributaria), la cual busca que las administraciones departamentales, municipales y distritales permitan a los contribuyentes el pago del impuesto de industria y comercio desde cualquier parte del país, incluyendo medios electrónicos.

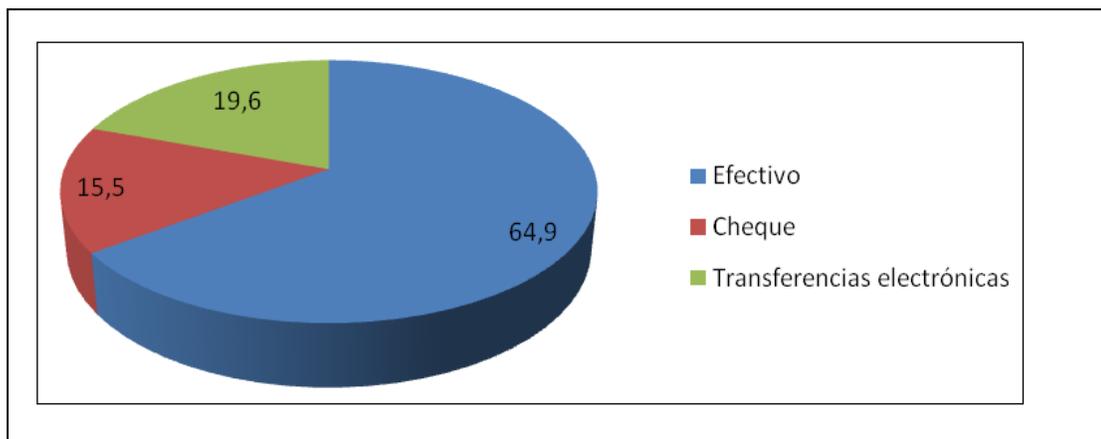
Pregunta **d**: ¿Qué mecanismo de pago utiliza la empresa?

Tabla 15. Mecanismo de pago utilizado por la empresa

Medio de pago	Participación %
Efectivo	64,9
Cheque	15,5
Transferencias electrónicas	19,6

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 12. Mecanismo de pago utilizado



Fuente: Elaboración de los autores

El medio de pago más utilizado es el efectivo con un 64,9%, seguido de las transferencias electrónicas con un 19,6% y el 15.5% prefiere realizar pagos a través de cheque, este resultado puede estar explicado porque el pago a

través de cheque y transferencias interbancarias generan un costo⁷⁶ adicional, por esta razón, los contribuyentes prefieren pagar en efectivo, resultado que debe tener en cuenta el ente territorial para que implemente mecanismos de pago que no incremente costos.

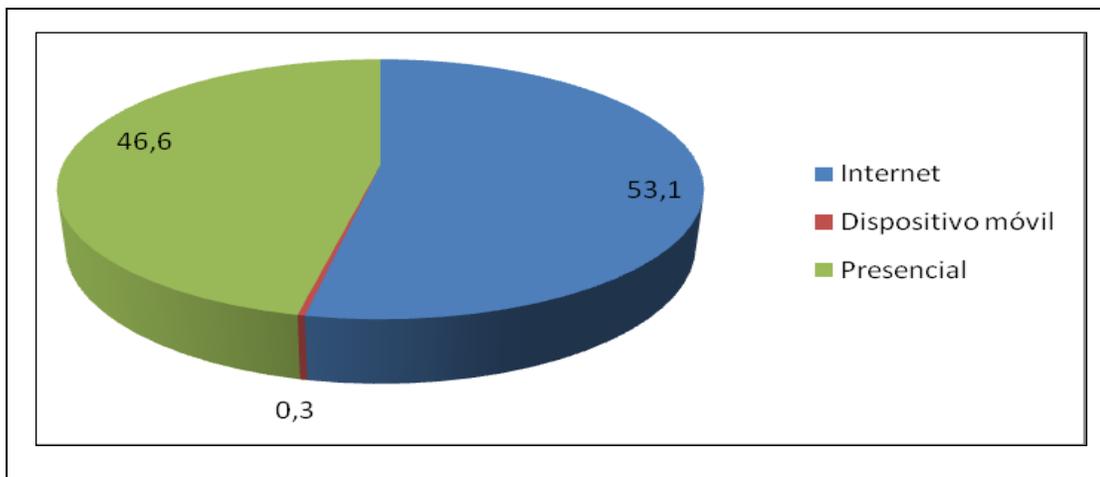
Pregunta e: ¿Cuál es el canal que más utiliza la empresa para realizar pagos?

Tabla 16. Canal de pago utilizado por la empresa

Canal	Participación %
Internet	53,1
Dispositivo móvil	0,3
Presencial	46,6

Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 13. Canal de pago utilizado



Fuente: Elaboración de los autores

⁷⁶ ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA. Transferencias electrónicas [en línea]. [21, noviembre, 2017]. Disponible en: (<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/transferencias-electronicas/>)

Por otro lado, el canal más utilizado por los contribuyentes para efectuar pagos es internet con un 53,1%, presencial con un 46,6% y tan sólo el 0,3% utilizan su dispositivo móvil, lo que demuestra que el desarrollo tecnológico ha llevado al sistema financiero a habilitar herramientas que permiten realizar pagos o transacciones utilizando canales como internet, por esta razón, el Municipio de Pereira debe ir en el mismo sentido de esta tendencia e implementar un mecanismo de pago electrónico para los contribuyentes del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención.

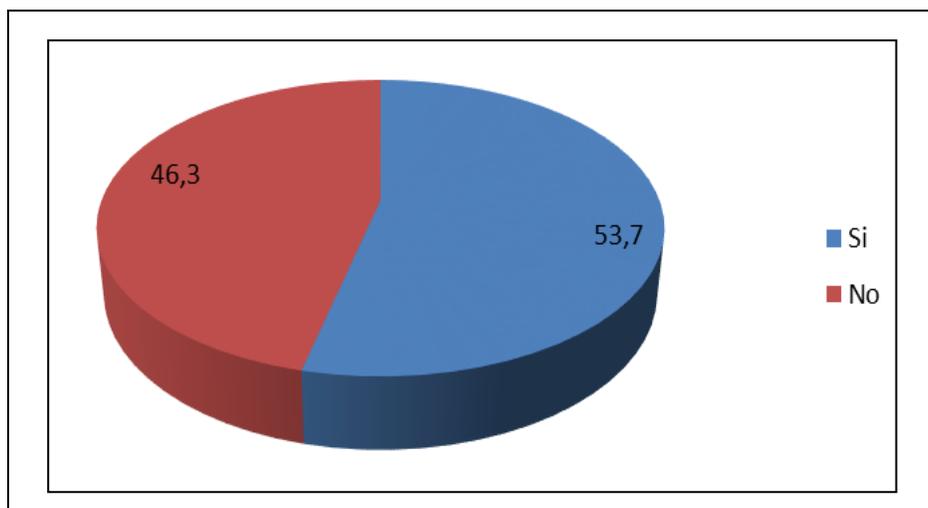
Pregunta f: ¿La empresa realiza pagos en línea?

Tabla 17. Respuesta a si la empresa realiza pagos en línea

Realiza pagos en línea	Participación %
Si	53,7
No	46,3

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 14. Respuestas a si la empresa realiza pagos en línea



Fuente: Elaboración de los autores

De los 322 contribuyentes encuestados, 173 realiza pagos en línea, es decir, el 53,7%, lo que sigue demostrando que las personas prefieren realizar sus pagos a través de herramientas electrónicas que sólo demanda una conexión a internet y un producto financiero.

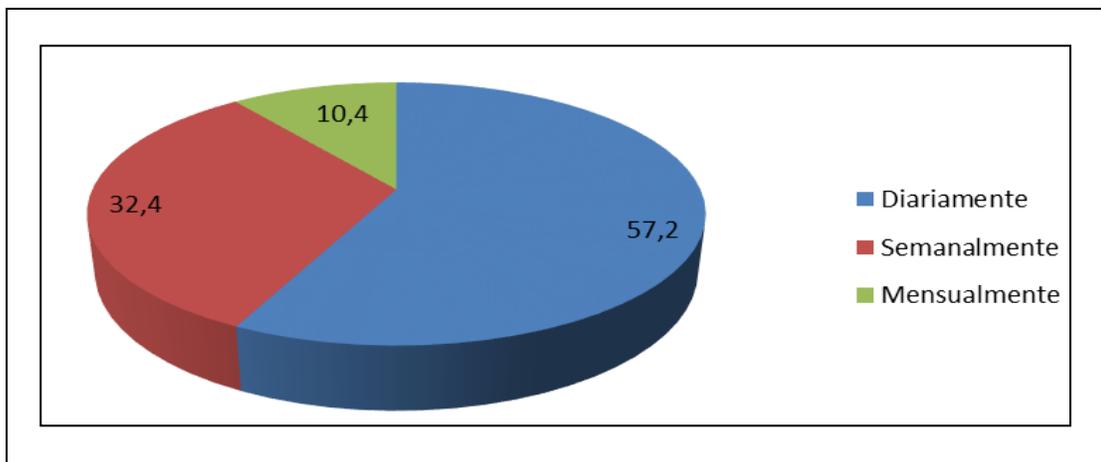
Pregunta **h** e **i**: ¿Con qué frecuencia utilizan el pago en línea? Y ¿Qué beneficios busca al realizar un pago en línea?

Tabla 18. Frecuencia con que es utilizado el pago en línea y beneficios buscados

Frecuencia de uso	Participación %	Beneficio buscado	Participación %
Diariamente	57,2	Ahorrar tiempo	78,6
Semanalmente	32,4	Reducir costos	2,9
Mensualmente	10,4	Seguridad	18,5

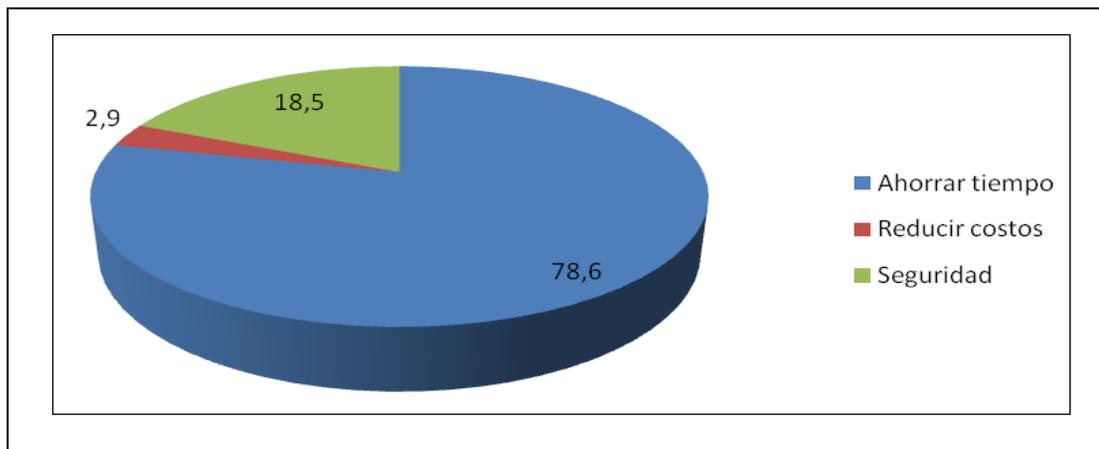
Fuente: Elaboración de los autores

Gráfica 15. Frecuencia con que es utilizado el pago en línea



Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 16. Beneficios buscados al realizar el pago en línea



Fuente: Elaboración de los autores

De los contribuyentes que sí realizan pagos en línea el 57,2% lo hace diariamente, el 32,4% semanalmente y el 10,4% mensualmente, asimismo, el 78,6% de éstos emplean esta herramienta para ahorrar tiempo, el 18,5% lo hacen por seguridad y el 2,9% para reducir costos. En este sentido, el informe de bancarización de ASOBACARIA resalta un incremento del 48% en el monto de las transacciones realizadas por canales no presenciales en el 2015 con respecto al año 2012; además, el uso del internet presenta en el 2015 una participación del 33,4% en el monto total de las operaciones⁷⁷.

En cuanto a los 149 (46,3%) contribuyentes restantes que no realizan pagos en línea, no lo emplean por desconfianza el 39,6%, el 34,9% porque no están bancarizados y el 25,5% por falta de conocimiento.

Pregunta g: Si la respuesta es NO (en literal f) ¿Por qué no realiza pagos en línea?

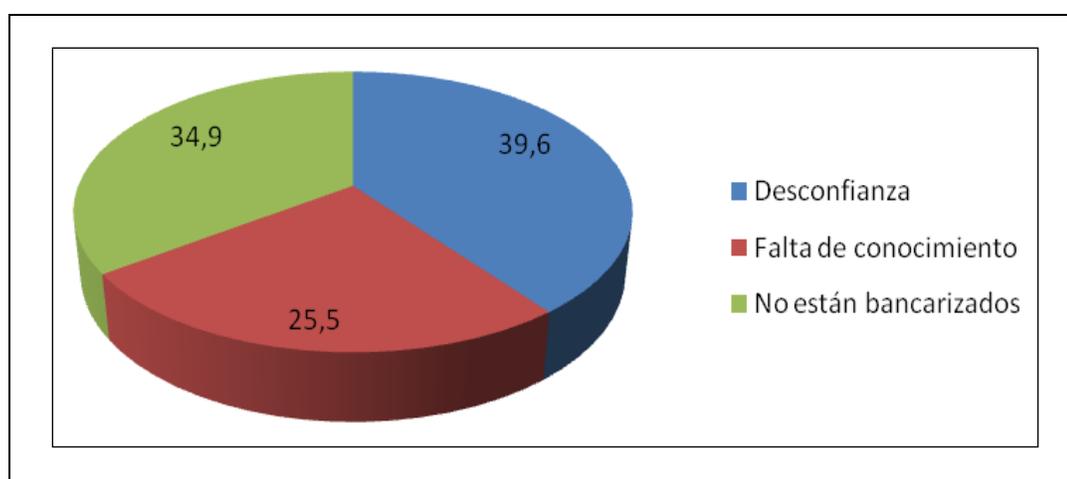
⁷⁷ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA. La banca Colombiana en 2015. Bogotá, ASOBANCARIA 2016. p. 116.

Tabla 19. Razón por la cual no realiza pagos en línea

No realiza pagos en línea por	Participación %
Desconfianza	39,6
Falta de conocimiento	25,5
No están bancarizados	34,9

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 17. Razón por la que no realiza pagos en línea



Fuente: Elaboración de los autores

Es importante destacar que de los 149 contribuyentes 52 no están bancarizados, es decir, que el 16,1% sobre el total de encuestados no cuentan con un producto financiero para realizar pagos de manera electrónica, por lo tanto, el 83,9% están bancarizados, dato que no está muy lejos del indicador de bancarización a Diciembre de 2015 de "ASOBANCARIA donde el 75,4% de las personas naturales adultas cuentan con un producto financiero, además, en el cuarto trimestre del mismo año, 726 mil empresas cuentan también al menos con un producto financiero lo que significa un crecimiento del 7% frente al mismo periodo

del año inmediatamente anterior”⁷⁸. Éste sería un factor muy importante que se debe tener en cuenta al momento de implementar el pago en línea del impuesto de industria y comercio y la retención porque se requiere de una cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito para poder realizarlo a través de este medio.

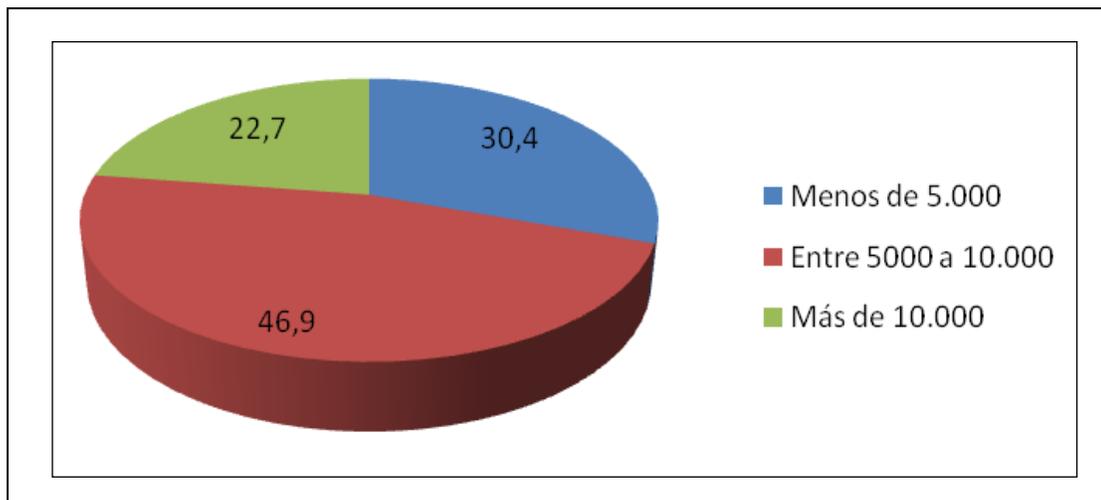
Pregunta j: ¿Cuál es el valor de los costos adicionales en que incurre al realizar el pago del impuesto?

Tabla 20. Costos adicionales al realizar el pago del impuesto

Costos	Participación %
Menos de 5.000	31,9
Entre 5.000 a 10.000	49,1
Más de 10.000	19,0

Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 18. Costos adicionales al realizar el pago del impuesto de industria y comercio de Pereira



Fuente: Elaboración de los autores

⁷⁸Ibid., p. 80

Los contribuyentes también deben asumir costos asociados al pago del tributo, donde el 30,4% gasta menos de 5.000 pesos para cumplir con su obligación tributaria, el 46,9% entre 5.000 a 10.000 pesos y el 22,7% más de 10.000 pesos, costos que puede reducir o eliminar la administración Municipal a través de una herramienta en línea que le evite los traslados o desplazamientos a los contribuyentes y así se ahorran lo invertido en transporte.

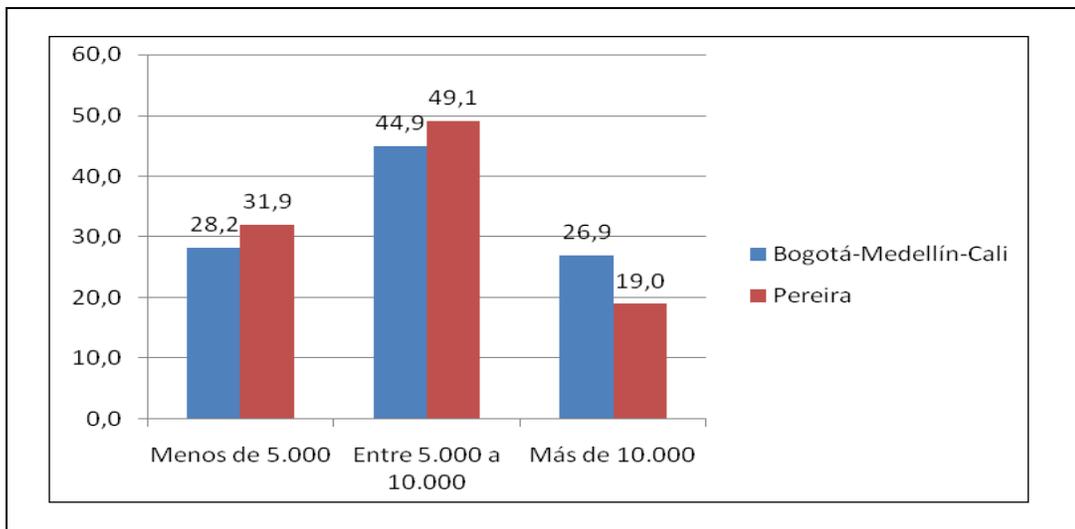
Cruce de variables, preguntas **b** y **c** con **j**:

Tabla 21. Costos adicionales en tres grandes ciudades vs Pereira

Costos	Bogotá-Cali-Medellín %	Pereira %
Menos de 5.000	28,2	31,9
Entre 5.000 a 10.000	44,9	49,1
Más de 10.000	26,9	19,0

Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 19. Costos adicionales en tres grandes ciudades vs Pereira



Fuente: Elaboración de los autores

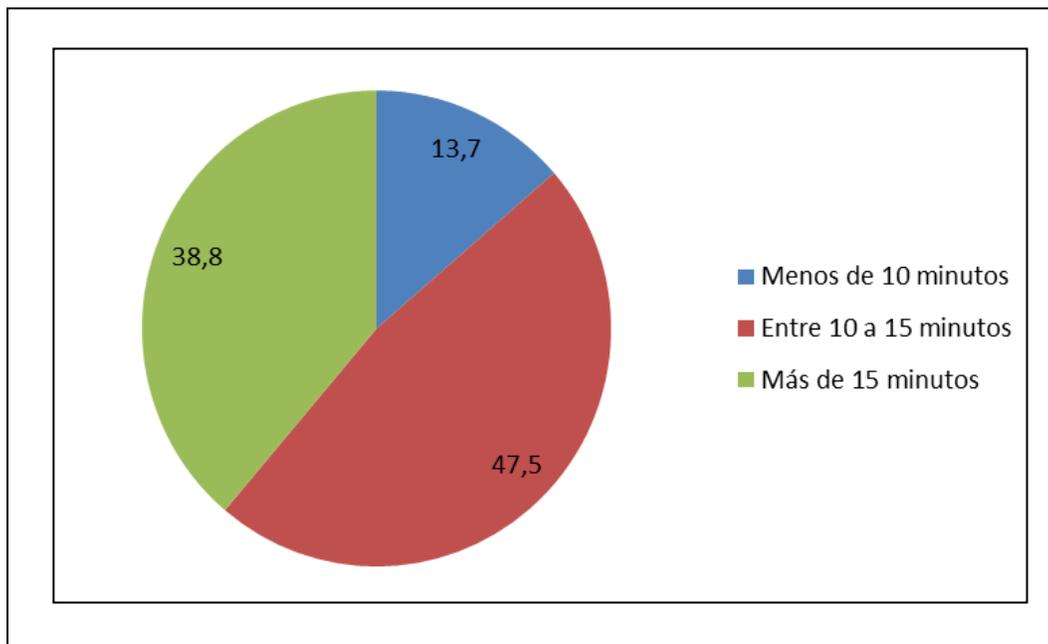
Comparando el costo que deben asumir los contribuyentes al pagar su obligación tributaria en Pereira, con el costo de los contribuyentes que lo realizan en Bogotá, Cali y Medellín, donde el 26,9% de los contribuyentes, que realizan el pago desde estas tres grandes ciudades de Colombia, deben asumir más de 10.000 pesos de costos asociados al pago del tributo, frente al 19% que lo realizan en una ciudad intermedia como Pereira, lo que permite evidenciar que es más costoso pagar el impuesto desde una ciudad grande frente a una intermedia.

Tabla 22. Tiempo empleado en el pago del impuesto

Tiempo en liquidación		Tiempo en desplazamientos		Tiempo en banco	
Rango de tiempo	%	Rango de tiempo	%	Rango de tiempo	%
Menos de 10 minutos	13,7	Menos de 45 minutos	64,6	Menos de 30 minutos	44,7
Entre 10 a 15 minutos	47,5	Entre 45 a 60 minutos	19,9	Entre 30 a 60 minutos	41,9
Más de 15 minutos	38,8	Más de una hora	15,5	Más de una hora	13,4

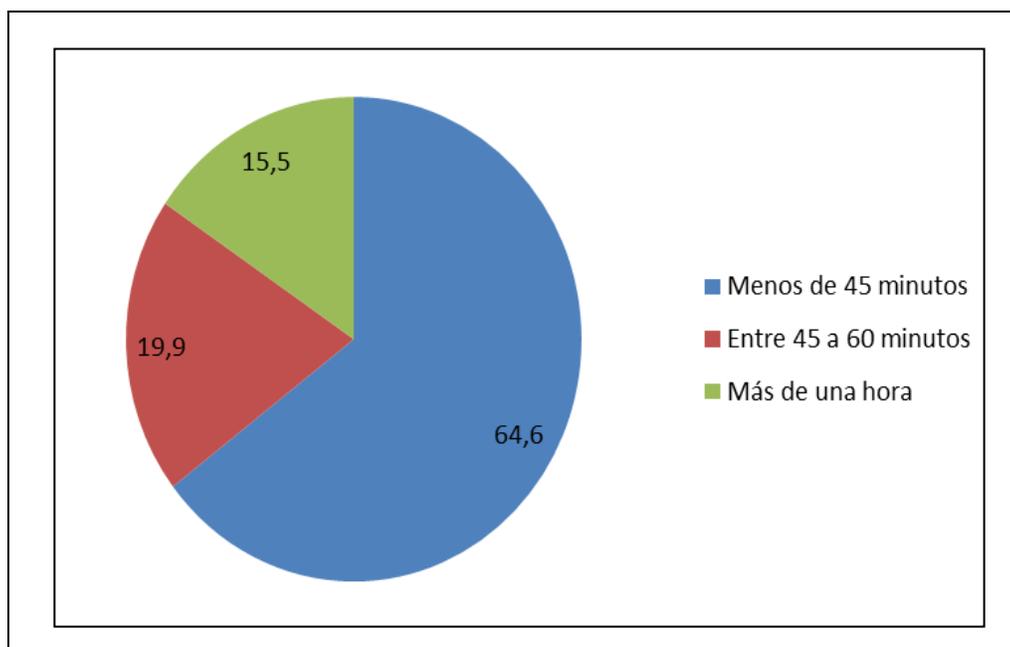
Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 20. Tiempo empleado en la liquidación del impuesto



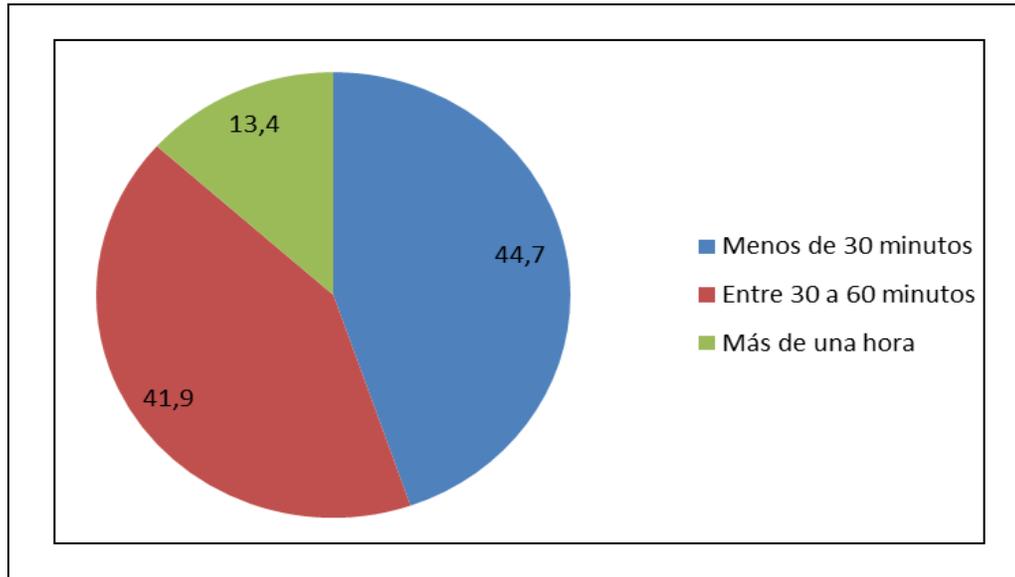
Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 21. Tiempo empleado en el desplazamiento para el pago del impuesto



Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 22. Tiempo empleado en el banco para el pago del impuesto



Fuente: Elaboración de los autores

Los contribuyentes no sólo deben asumir un costo adicional en el pago del tributo, sino que deben invertir tiempo para cumplir con esta obligación, el cual, inicia en la preparación (liquidación del impuesto) del pago, después deben desplazarse hasta el lugar donde lo van a realizar, y por último, hacen la fila en la entidad bancaria donde culmina todo el procedimiento, por lo tanto, al habilitar un mecanismo de pago electrónico del impuesto de industria y comercio y la retención el 64,6% de los contribuyentes se ahorraría menos de 45 minutos en desplazamientos y el 44,7% se ahorraría menos de 30 minutos de espera en las filas de los bancos, si realizan el pago en la ciudad de Pereira.

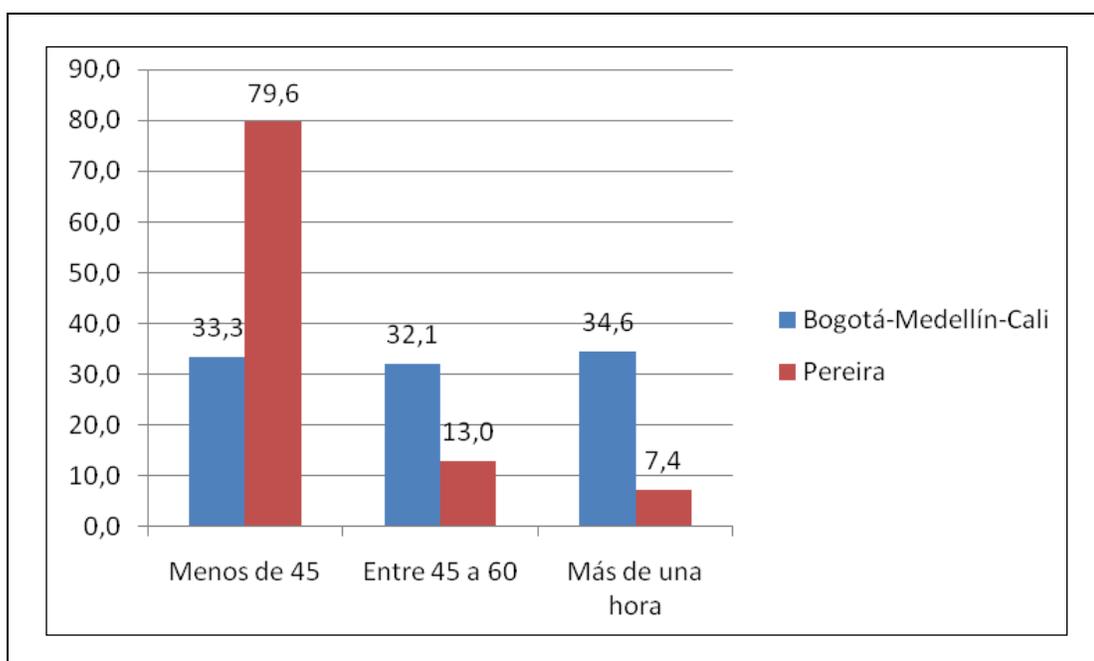
Cruce de variables, preguntas **b** y **c** con **l** y **m**:

Tabla 23. Tiempo empleado en el desplazamiento en las grandes ciudades vs Pereira

Rango de tiempo	Bogotá-Cali-Medellín %	Pereira %
Menos de 45	33,3	79,6
Entre 45 a 60	32,1	13,0
Más de una hora	34,6	7,4

Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 23. Tiempo empleado en el desplazamiento en las grandes ciudades vs Pereira



Fuente: Elaboración de los autores

Si se compara el tiempo invertido en el desplazamiento para el pago del tributo en Bogotá, Medellín y Cali frente al tiempo invertido por los contribuyentes que realizan el pago en Pereira, se evidencia que el 79,6% que lo hacen en Pereira invierten menos de 45 minutos frente al 33,3% de las tres grandes ciudades, además, el 34,6% que lo llevan a cabo en Bogotá, Medellín y Cali les toma más de una hora frente al 7,4% del mismo

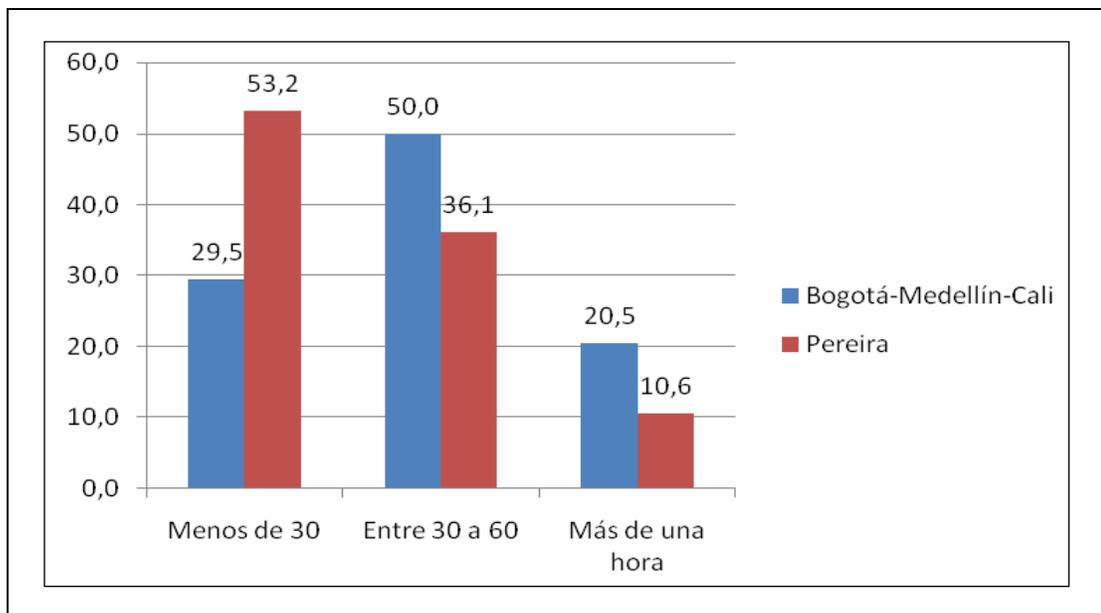
tiempo empleado en Pereira, es decir, que los contribuyentes que realizan el pago desde las grandes ciudades de Colombia se ahorrarían este tiempo en desplazamientos al realizar en línea la presentación de la declaración y el pago de la misma.

Tabla 24. Tiempo empleado en la entidad bancaria en las grandes ciudades vs Pereira

Rango de tiempo	Bogotá-Cali-Medellín %	Pereira %
Menos de 30	29,5	53,2
Entre 30 a 60	50,0	36,1
Más de una hora	20,5	10,6

Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 24. Tiempo empleado en la entidad bancaria en las grandes ciudades vs Pereira



Fuente: Elaboración de los autores

En cuanto al tiempo invertido en el banco, también se evidencia que toma más tiempo pagar el impuesto en las tres grandes ciudades que en Pereira,

debido a que el 53,2% de los contribuyentes que paga en Pereira emplean menos de 30 minutos y este mismo tiempo lo emplean en Bogotá, Medellín y Cali tan sólo el 29,5%. En las tres grandes ciudades el 50% les toma entre 30 a 60 minutos en el banco frente al 36,1% que lo realiza en Pereira, además, el 20,5% de los contribuyentes que pagan en las tres ciudades requieren más de una hora en la entidad bancaria frente al 10,6% que paga en Pereira.

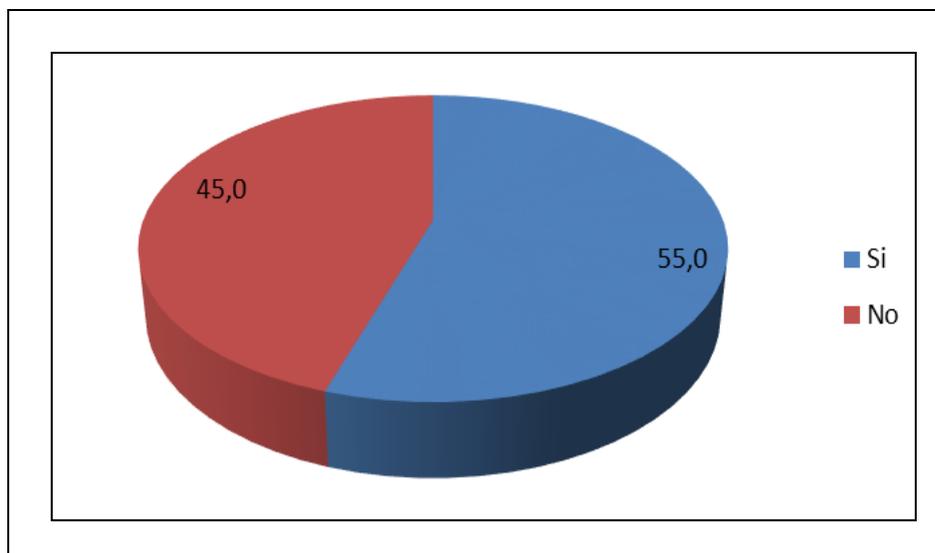
Pregunta n: ¿Conoce los mecanismos de pago que tiene establecido el Municipio de Pereira para el pago de los impuestos?

Tabla 25. Conocimiento de los mecanismos de pago

Conoce los mecanismos de pago	Participación %
Si	55,0
No	45,0

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfica 25. Conocimiento de los mecanismos de pago



Fuente: Elaboración de los autores

Por otro lado, aunque el 55% de los contribuyentes conoce los mecanismos de pago de impuestos que tiene establecido el Municipio de Pereira, el 45% no los conoce, lo que coincide con la información comunicada a los contribuyentes a través de la circular 001 del 2017, específicamente en la parte de “mecanismos de pago”, donde no se relaciona la alternativa de pago en línea del impuesto predial y del Régimen Simplificado Especial de industria y comercio, por lo tanto, se evidencia una falencia en la comunicación de las herramientas con las que cuenta el ente territorial.

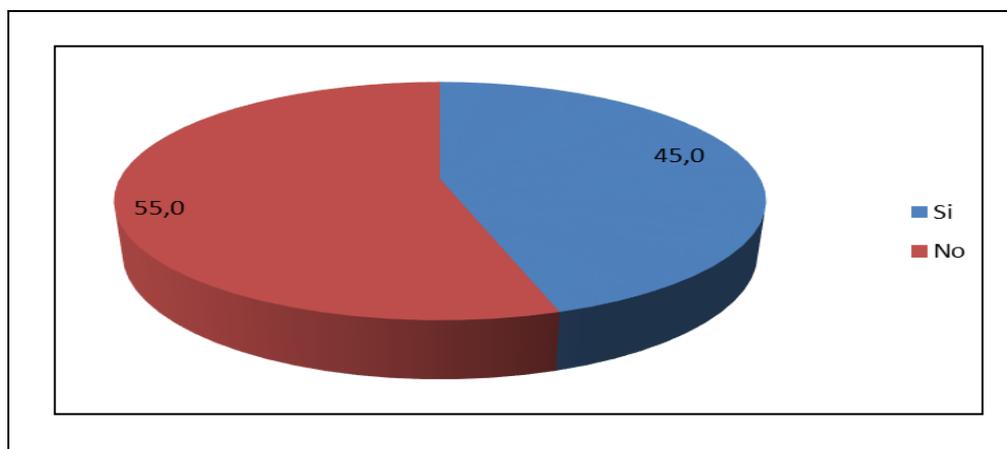
Pregunta o y p: ¿Está conforme con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio? Si la respuesta anterior es NO ¿Por qué no está conforme?

Tabla 26. Satisfacción con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio

Está conforme con los mecanismos de pago	Participación %
Si	45,0
No	55,0

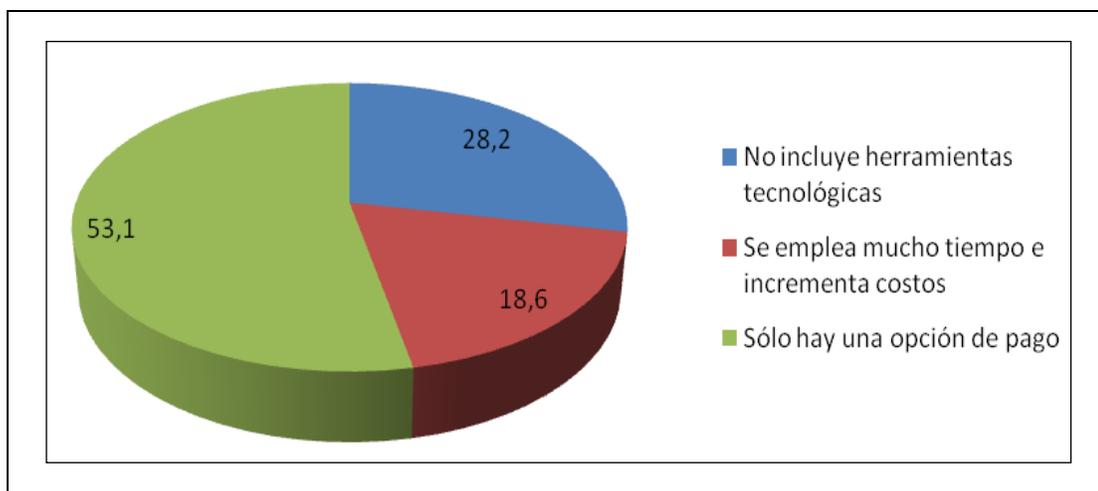
Fuente: Elaboración de los autores

Grafica 26. Satisfacción con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio



Fuente: Elaboración de los autores

Grafico 27. Motivos por los que no se está conforme con el mecanismo de pago actual del impuesto de industria y comercio de Pereira



Fuente: Elaboración de los autores

El 55% de los contribuyentes no está conforme con el mecanismo habilitado para el pago del impuesto de Industria y Comercio y la Retención, donde el 53,1% no está conforme porque sólo hay una opción de pago, el 28,2% porque no incluye herramientas tecnológicas y el 18,6%

porque se emplea mucho tiempo e incrementa costos, lo que demuestra que los contribuyentes están demandando otra alternativa de pago diferente a la presencial, que les permita cumplir con su obligación tributaria.

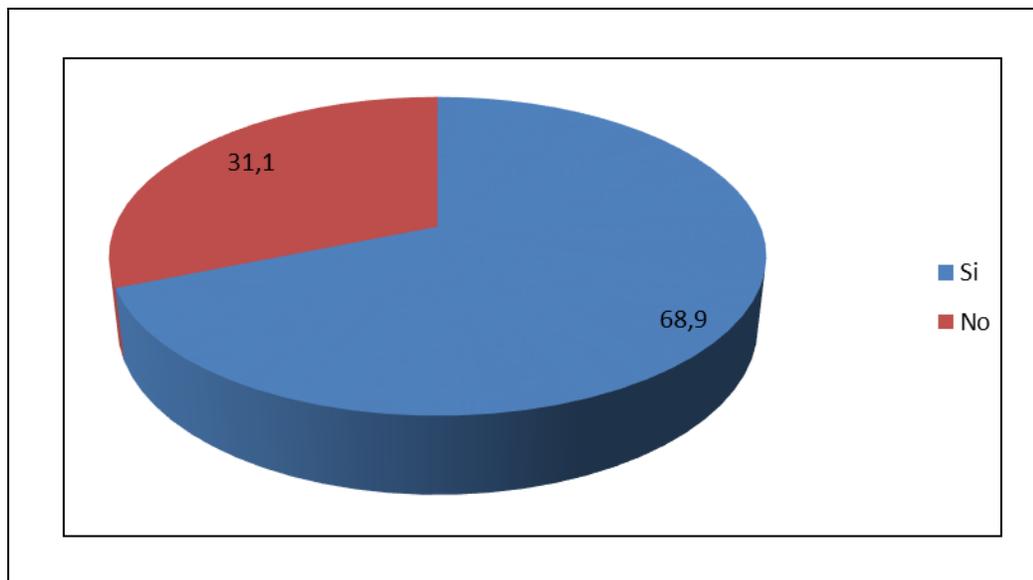
Pregunta **q**: ¿Si se implementa el pago en línea para el régimen autorretenedor y agentes de retención, realizaría el pago del impuesto de industria y comercio a través de este medio?

Tabla 27. Intención de utilizar el pago en línea

Utilizaría el pago en línea	Participación %
Si	68,9
No	31,1

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfica 28. Intención de utilizar el pago en línea



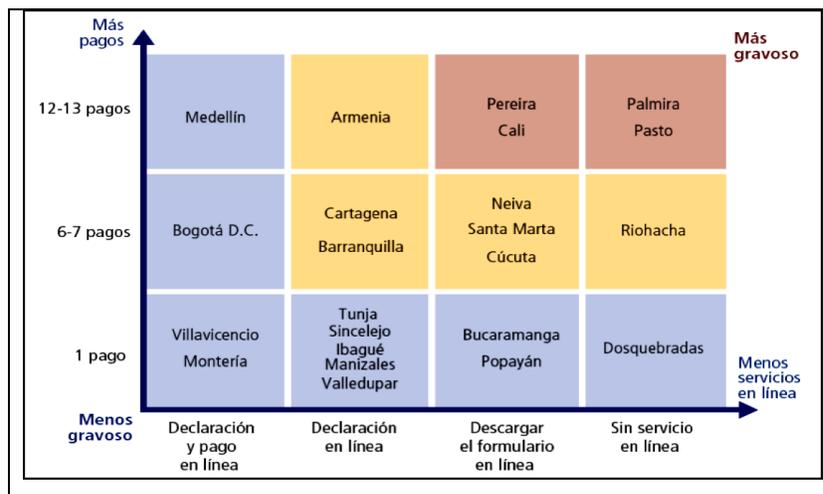
Fuente: Elaboración de los autores

Es importante resaltar que el 68,9% de los contribuyentes utilizaría el pago en línea del impuesto de Industria y Comercio y la Retención, si el Municipio de Pereira decide establecerla como mecanismo para cumplir con la obligación tributaria, demostrándose la viabilidad de implementar esta alternativa electrónica de pago en el ente territorial.

7. BENEFICIOS GENERADOS EN EL INDICADOR DOING BUSINESS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE PAGO EN LÍNEA DE LOS IMPUESTOS EN OTRAS CIUDADES DEL PAÍS

Según el informe Doing Business de 2013, las ciudades ubicadas dentro de los cuadros de color azul presentan la situación menos gravosa en el área de pagos de impuestos, porque en sus Municipios se deben realizar menos pagos al año o porque cuentan con herramientas en línea para realizarlos, además, Pereira se encuentra dentro de los cuadros con color rojo, lo que indica que presenta la situación más gravosa en dicho informe junto con Cali, Palmira y Pasto.

Grafico 29. Situación del pago de impuestos por ciudad



Fuente: Tomado de Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional Doing Business en Colombia 2013⁷⁹.

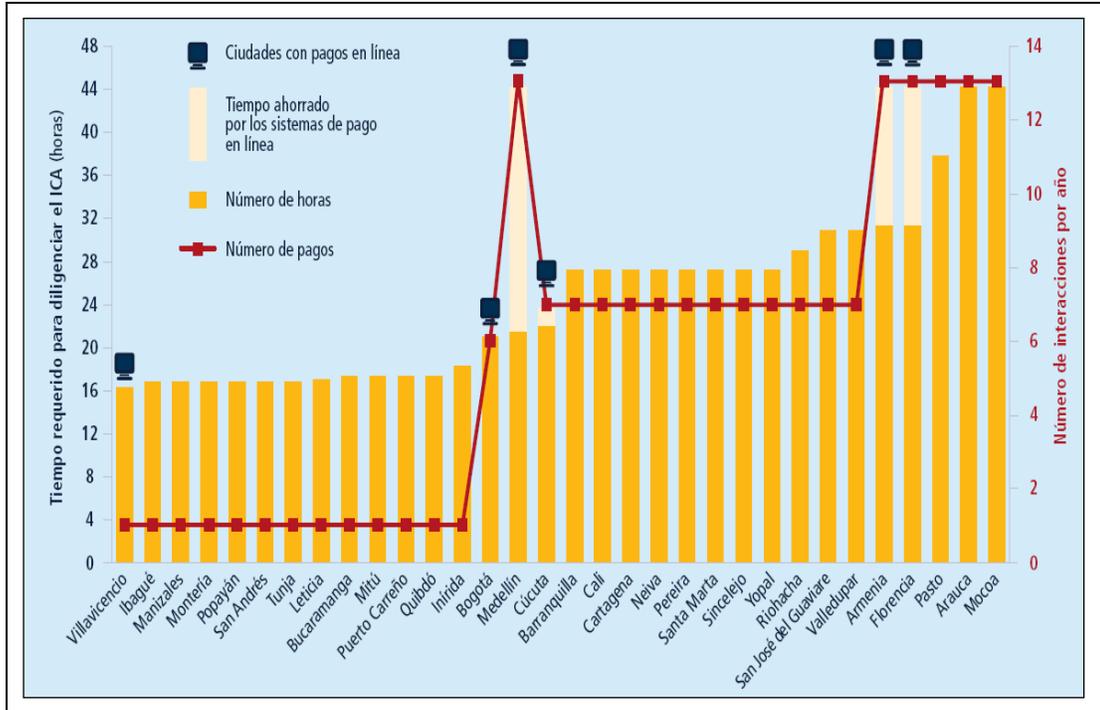
⁷⁹BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2013: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 23 ciudades y 4 puertos con 185 economías. Washington D.C. p. 47.

Bogotá, Medellín, Villavicencio y Montería ⁸⁰ , tienen herramientas electrónicas que permiten la liquidación y el pago del tributo en línea evitándole al contribuyente el desplazamiento hasta la entidad bancaria, además, los contribuyentes de Villavicencio y Montería sólo deben realizar un pago al año, mientras que en Bogotá y Medellín entre 6-7 y 12-13 respectivamente.

En el siguiente gráfico, la línea roja representa el número de pagos al año que deben realizar los contribuyentes en cada ciudad, donde en las primeras 13 ciudades (de izquierda a derecha) el contribuyente sólo debe realizar un pago al año, seguido de Bogotá con seis, desde Cúcuta hasta Valledupar siete pagos al año, rango en el que se encuentra Pereira, y el mayor número de pagos al año lo deben realizar los contribuyentes en las ciudades de Medellín, Armenia, Florencia, Pasto, Arauca y Mocoa con 13 pagos por vigencia. El ícono en forma de computador ubicado en la parte superior de las barras amarillas, identifica a las ciudades que cuentan con pago en línea.

⁸⁰ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2013: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 23 ciudades y 4 puertos con 185 economías. Washington D.C. p. 2

Grafico 30. Tiempo requerido para diligenciar el pago del ICA e impuesto predial en ciudades con pagos en línea



Fuente: Tomado de Banco Mundial Doing Business en Colombia 2017⁸¹.

En el informe 2017, Montería ya no figura como una ciudad que tiene habilitado el pago en línea, pero ingresan al grupo Armenia y Cúcuta⁸², por esta razón, se procede a revisar el comportamiento de los cinco Municipios, que según el Doing Business cuentan con esta herramienta electrónica, desde el primer informe de tipo subnacional para Colombia en el 2008

⁸¹BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. p.68.

⁸² BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. p.68.

hasta el último en el año 2017, teniendo en cuenta que Armenia no hizo parte de las ciudades analizadas en el primer informe de competitividad.

Tabla 28. Posición en el indicador Doing Business de cinco ciudades

Ciudad/Informe	2008	2010	2013	2017
Bogotá	9	12	3	3
Medellín	10	16	11	4
Villavicencio	8	19	17	11
Armenia	N/A	7	4	10
Cúcuta	6	15	20	6

Fuente: Elaboración de los autores con información de los tres informes Doing Business para Colombia de 2008, 2010, 2013 y 2017.

Tabla 29. Posición en la clasificación de pago de impuestos de cinco ciudades

Ciudad/Informe	2008	2010	2013	2017
Bogotá	9	19	16	20
Medellín	13	16	10	14
Villavicencio	8	11	5	6
Armenia	N/A	10	10	2
Cúcuta	3	3	14	5

Fuente: Elaboración de los autores con información de los tres informes Doing Business para Colombia de 2008, 2010, 2013 y 2017.

En el informe Doing Business de 2017 donde se analizaron 32 ciudades, Bogotá ocupa la mejor posición (de las cinco ciudades) en el indicador, donde se ubica en el tercer lugar de la clasificación general y en los informes de 2008, 2010 y 2013 ocupó el noveno, duodécimo y tercer lugar respectivamente, es decir, que se mantiene en la misma posición frente al informe anterior. En cuanto a la clasificación de pago de impuestos, ocupa

el vigésimo lugar descendiendo cuatro posiciones frente a la clasificación anterior. La ciudad de Medellín siempre se había ubicado por fuera de las diez primeras posiciones tanto en el indicador general como en el área de pago de impuestos, aunque en el 2017 escaló hasta la cuarta posición del indicador general, pero en el área de pago de impuestos ocupa el décimo cuarto lugar.

Los Municipios de Villavicencio, Armenia y Cúcuta ocupan el décimo primero, décimo y sexto lugar respectivamente en la clasificación del informe de 2017, donde Armenia fue el único Municipio que perdió posiciones (6) frente al indicador anterior (se ubicó en el cuarto lugar). En el área de pago de impuestos Villavicencio se ubica en la sexta posición, Armenia en la segunda y Cúcuta en la quinta, donde Villavicencio fue la única ciudad de las tres, que perdió una posición frente al informe de 2013. Este avance en el indicador obedece a que implementaron el pago en línea del impuesto de industria y comercio y predial.

Teniendo en cuenta lo anterior se consultó el mecanismo de pago del impuesto de ICA y RETEICA de las cinco ciudades y se encontró que Armenia tiene habilitado el pago en línea pero no le evita el desplazamiento a los contribuyentes⁸³, debido a que no tiene implementada la firma electrónica ni digital de las declaraciones, por esta razón, los empresarios deben legalizar el pago llevando la declaración impresa y con firma manuscrita al área de impuestos para que quede presentada ante la entidad.

⁸³ARMENIA. ALCALDÍA MUNICIPAL. Decreto 142 (22, diciembre, 2016). Por medio del cual se establecen unos formularios, se fijan plazos y se dictan otras disposiciones de carácter tributario relacionadas con las declaraciones de los tributos Municipales. Artículo primero. Armenia-Quindio, 2016. p.1.

Por otro lado, Villavicencio y Cúcuta sólo tienen habilitado el diligenciamiento en línea de las declaraciones pero no el pago, además, este pago se debe realizar ante las entidades bancarias⁸⁴ con las que los Municipios tienen convenio o ante el ente territorial en el caso de Villavicencio⁸⁵.

Según el artículo 53 del Decreto No. 1018 del 4 de Junio de 2013, Medellín estableció la presentación electrónica de las declaraciones⁸⁶ a través del servicio declare y pague en el portal web de la Alcaldía. Para la presentación de la declaración electrónica el contribuyente debe registrar al representante legal, al revisor fiscal o contador para la asignación de una clave de 4 dígitos, la cual, se requiere al momento de grabar la declaración. Una vez se valida la clave de las personas que firman, el contribuyente debe grabar la declaración y agotado este procedimiento con éxito se debe dar clic en el botón declarar para que la declaración quede presentada, pero si el contribuyente también desea realizar el pago en línea, debe dar clic en el botón declarar y pagar⁸⁷.

⁸⁴ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO-META. Impuestos de Industria y Comercio [en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: (<http://villavicencio.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Impuesto-Industria.aspx?idTramite=2>)

⁸⁵ALCALDÍA DE CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER. Pague aquí sus impuestos, industria y comercio, video presentación autoliquidación inducom[en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: (<http://cucuta-nortedesantander.gov.co/index.shtml#4>).

⁸⁶ALCALDÍA DE MEDELLÍN. Información suministrada vía telefónica (3855596) por el líder del proceso David Fermín Botero Echeverri el día 6 de Diciembre de 2016.

⁸⁷ALCALDÍA DE MEDELLÍN. Instructivo declare y pague 2017 [en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: (https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/AlcaldiaMedellin/SecretariaHacienda/SubSecretarias/SistemasInformacion/DeclareyPague/Instructivo_Declare_Pague_vs_1.pdf).

Bogotá implementó el pago en línea con firma digital por medio de certificados digitales, siendo este un mecanismo electrónico junto con el implementado por Medellín, que sí evita desplazamientos al contribuyente hasta la Administración Municipal o los bancos. Esta reforma la introdujo el Municipio a partir de la vigencia 2010 por medio de la Resolución No. SDH-000393 del 17 de noviembre de 2009, pero no está dirigido a todos los contribuyentes del impuesto de industria y comercio ni agentes de retención, ya que por medio de la Resolución No. DDI-238829 del 10 de noviembre de 2009 definió 1.819 beneficiarios que deben presentar la declaración a través de este medio. A estos contribuyentes el Distrito Capital les entregó de forma gratuita un certificado digital con vigencia de tres años, el cual les permite validar su identidad y firmar de manera digital las declaraciones.

A pesar que Bogotá y Medellín son los únicos Municipios del país que cuentan con mecanismos electrónicos para la presentación y el pago de las declaraciones, ocupan las posiciones vigésima y décimo cuarta respectivamente en el área de pago de impuestos, lo que permitiría interpretar que no genera ningún beneficio implementar este tipo de herramientas, pero esta situación obedece al número de pagos que se deben realizar al año y a la frecuencia de su presentación. En el caso de Medellín, los contribuyentes deben presentar 13 declaraciones al año donde la retención de ICA se presenta de manera mensual. En cuanto a Bogotá, deben presentar 6 declaraciones al año bimestralmente, frente a ciudades como Villavicencio, Ibagué, Manizales, Montería, San Andrés, Popayán, Tunja, Leticia, Bucaramanga, Mitú, Puerto Carreño, Quibdó e

Inírida donde sólo se presenta una declaración al año⁸⁸, es decir, que de no tener este mecanismo electrónico de pago estarían ocupando las últimas posiciones como Arauca, Mocoa y Pasto (30, 31 y 32) donde los contribuyentes deben presentar las declaraciones con la misma frecuencia que en Medellín pero no cuentan con herramientas en línea para hacerlo⁸⁹.

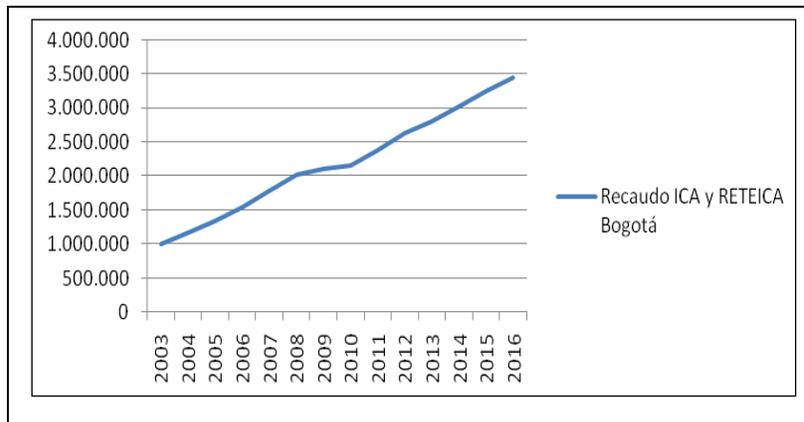
La facilidad para pagar los impuestos no sólo contribuye a mejorar en el indicador Doing Business sino que también permite reducir la evasión de impuestos,⁹⁰ lo que en teoría debería generar un incremento en los ingresos. Teniendo en cuenta esta afirmación y debido a que Bogotá y Medellín son los únicos entes territoriales del país que cuentan con una herramienta de pago electrónico que le evita el desplazamiento hasta el banco a los contribuyentes del impuesto de industria y comercio y agentes de retención, se analiza el comportamiento de los ingresos (ICA y RETEICA) del Distrito Capital para aportar evidencia del beneficio en el recaudo del tributo a raíz de la implementación de dicho mecanismo de pago.

Grafica 31. Recaudo ICA y RETEICA Bogotá 2013 - 2016

⁸⁸ BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. 68p.

⁸⁹Ibid., p. 73

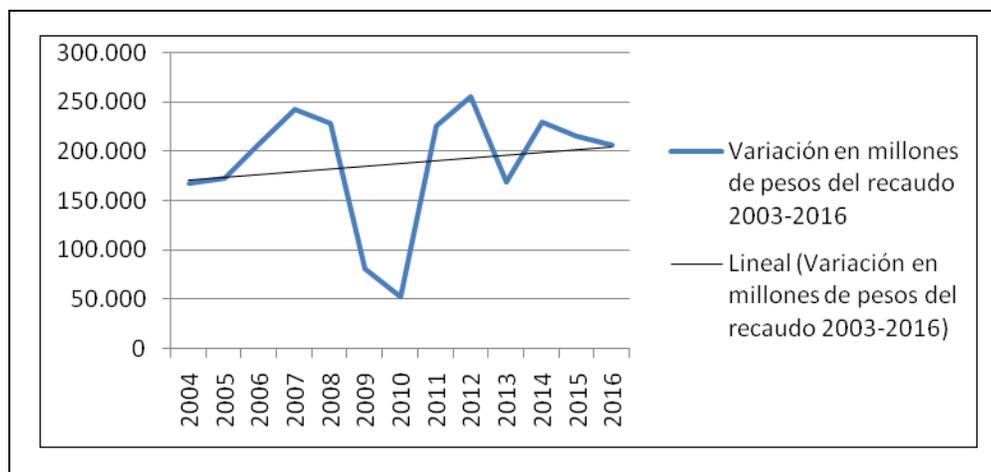
⁹⁰ BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.



Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada por la Secretaría Distrital de Bogotá.

Se solicitó al Distrito Capital los ingresos de ICA y RETEICA desde el año 2003 hasta el año 2016, donde se evidencia una tendencia positiva del recaudo, es decir, que los ingresos por concepto de industria y comercio y retención siempre crecieron frente a la vigencia anterior durante dicho periodo. En el año 2003 el total del recaudo por este tributo fue de \$1.007.282 millones de pesos y en la vigencia 2016 recaudaron \$3.452.660 millones de pesos lo que se traduce en un crecimiento del 243% en 13 años, es decir, \$2.445.378 millones de pesos más en la vigencia 2016 frente a la vigencia 2003.

Grafica 32. Variación en millones de pesos del recaudo 2003-2016 en Bogotá



Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada por la Secretaría Distrital de Bogotá

La variación por vigencia de los ingresos en millones de pesos de ICA y RETEICA, presenta una contracción del recaudo en las vigencias 2009 y 2010, donde creció \$80.641 millones de pesos y \$51.907 millones de pesos respectivamente frente a \$227.642 millones de pesos del crecimiento del año 2008, es decir, que el crecimiento del recaudo cayó al 3.99% y 2.47% en el 2009 y 2010 respectivamente, mientras que en la vigencia 2008 presentó un crecimiento del 12.68%. A partir de la vigencia 2010 se introdujo la reforma para el pago del impuesto a través de un mecanismo electrónico con firma digital, lo que coincide con una recuperación de los ingresos en las vigencias 2011 y 2012, periodos que presentaron un crecimiento del 10.47% y 10.70% respectivamente frente a la vigencia anterior, lo que equivale a \$225.601 millones de pesos en 2011 y \$254.856 millones de pesos en 2012.

Es importante concluir que una herramienta en línea para la presentación y el pago del impuesto de industria y comercio y la Retención, incide de manera positiva sobre los ingresos del ente territorial que la implemente, además, mejora el indicador que mide el ambiente de negocios en las ciudades, indicador que sirve de referencia a los empresarios para decidir

dónde ubicar sus empresas. Por otro lado, se lograría también un beneficio ambiental porque los contribuyentes ya no tendrían que imprimir las declaraciones (dos por periodo), es decir, que al quedar las declaraciones presentadas de manera electrónica se dejarán de utilizar 189.560 hojas de papel cada año; teniendo en cuenta que “para fabricar una tonelada de papel se emplean 3 a 5 m³ de madera y 280-450 m³ de agua”⁹¹, por lo tanto, la solución propuesta es amigable con el medio ambiente.

⁹¹ GREEN PEACE MEXICO. El papel y su impacto ambiental. Andalucía 218, Col. Alamos, CP 03400.

8. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS, NECESIDADES TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS REQUERIDAS POR EL MUNICIPIO DE PEREIRA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PAGO EN LÍNEA DE LOS IMPUESTOS

Todas las declaraciones del impuesto de industria y comercio y de Retención deben ser firmadas por los contribuyentes, por lo tanto, para implementar el pago en línea para el régimen Autorretenedor y Agentes de Retención, se debe tener en cuenta que cuando se obligue a través de una norma a firmar o se establezcan consecuencias en ausencia de ésta, respecto a información generada, enviada, recibida almacenada o comunicada por medios electrónicos, se cumplirá con dicho requisito si : “a) *...ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que su contenido cuenta con su aprobación; b) Qué el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.*”⁹², además, cuando la norma obligue también que la información sea presentada y conservada en su forma original, como es el caso de las declaraciones de industria y comercio y retención a título de industria y comercio, sólo se cumplirá con este requisito por medios electrónicos si “*Existe alguna garantía confiable de que se ha conservado la integridad de la información, a partir del momento que se generó por primera vez en su forma definitiva, como mensaje de datos o en alguna otra forma.*”⁹³ .

⁹² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527. (18, agosto, 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. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1999. N° 43.673. Artículo 7 p. 3.

⁹³Ibid. Artículo 8, Literal a.

En este sentido, para llevar a cabo el pago en línea se requiere de la firma digital o firma electrónica. La primera es un *“un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación”*⁹⁴, en este caso, se requeriría de un certificado digital emitido por las entidades certificadoras abierta⁹⁵ y legalmente constituidas en Colombia, que legitimen la autenticidad de las firmas. Estas entidades deben estar acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC)⁹⁶.

Para la firma electrónica, se pueden emplear *“Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias*

⁹⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527. (18, agosto, 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. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1999. N° 43.673. Artículo 2, literal c. p. 1.

⁹⁵COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 333. (19, febrero, 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. Artículo 3, numeral 9. p. 3.

⁹⁶ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto Ley 19 (10, enero, 2012). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2012. N° 48.308. Artículo 160. p. 55.

*del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.*⁹⁷. Este tipo de firmas aporta los mismos beneficios que la firma manuscrita y le da validez al documento firmado, que en este caso sería las declaraciones de industria y comercio y de retención.

Teniendo en cuenta lo anterior y la actual infraestructura tecnológica del Municipio de Pereira⁹⁸, la cual, consta de 2 servidores HP DL 360 GEN 9 de 2 procesadores de 14 núcleos cada uno, con 256 gigas en ram, éstos en clúster y virtualizados en Vmware, 1 Servidor DL 360p Gen 8 con 1 procesador de 8 núcleos, SAN 3 PAR con 25 teras en disco de alto desempeño, NAS H.P STORE EASY 1500 con 12 teras de discos NLSAS, Infraestructura de Backup con VeeamBackup, Red segmentada con switchs HP, Firewall perimetral, Firewall Interno, Internet de 200 Megas transportado con F.O, licenciamiento de Oracle para el manejo de las bases de datos, un portal tributario lenguaje JAVA y con framework ASP; a continuación se identifican tres alternativas para implementar el pago en línea del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención a través del certificado digital, implementar la firma digital o la firma electrónica.

8.1. CERTIFICADO DIGITAL

Esta opción también permite la firma digital de los documentos pero no se debe invertir en infraestructura tecnológica, sólo se requiere un certificado digital para el representante legal, y en los casos que la Ley lo exija para el

⁹⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2364. (22, noviembre, 2012). Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2012. Artículo 1, numeral 3. p. 2.

⁹⁸Resultados del cuestionario dirigido a los directivos de la Subsecretaría de Asuntos Tributario de Pereira.

revisor fiscal o contador, de cada contribuyente del régimen Autorretenedor y Agentes de Retención, el cual, les permitirá firmar de manera digital las declaraciones. El certificado debe ser expedido por las entidades certificadoras abiertas acreditadas por la ONAC y que según este organismo son: CITISEG S.A.S, CERTICÁMARA S.A, ANDES SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DIGITAL S.A, GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A y EDICOM⁹⁹.

Para realizar el pago en línea empleando el certificado digital, se debe adquirir el certificado ante las entidades autorizadas para su expedición, donde el Municipio debe decidir si asume el costo de los certificados o lo traslada al contribuyente.

Para conocer el costo del certificado se cotizó con Andes Servicio de Certificación Digital S.A., entidad de certificación digital acreditada, quien suministró la siguiente información:

Tabla 30. Costo de Certificado Digital

Descripción	Costo Total
Certificado de firma digital con vigencia de 1 año	169.000
Certificado de firma digital con vigencia de 2 años	288.800

Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada mediante propuesta económica de Andes Servicio de Certificación Digital S.A.

Si el contribuyente debe asumir el costo del certificado digital, tendría que cancelar 169.000 pesos cada año o 288.800 pesos cada dos años para

⁹⁹ ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA (ONAC), Entidades de certificación digital abiertas. [En línea]. [11 julio 2017]. Disponible en: (<http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=599>).

poder realizar el pago en línea de las declaraciones del impuesto de industria y comercio y de retención.

Si el Municipio considera asumir el costo del certificado digital, el costo varía de acuerdo al volumen de certificados que se van a adquirir según propuesta económica presentada por Certicámara S.A:

Tabla 31. Costo de Certificado Digital por Volumen. Vigencia de 2 años

Volumen de certificados	Precio unitario sin iva
De 1 a 500	330.000
De 501 a 1000	280.000
De 1001 a 3000	250.000
De 3001 a 7000	180.000
De 7001 a 11000	130.000
De 11001 a 15000	90.000

Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada mediante propuesta económica de Certicámara S.A.

Teniendo en cuenta que el número de contribuyentes activos del Régimen Autorretenedor y Agentes de Retención es de 13.540, el valor a pagar por certificado digital sería de \$107.100 (\$90.000 más IVA del 19%) para un total de \$1.450.134.000, además, se debe adquirir el estampado cronológico donde el precio varía de acuerdo al volumen, convirtiéndose en una opción muy costosa para el Municipio, si el objetivo es que todos los contribuyentes declaren y paguen en línea.

Tabla 32. Costo de las Estampas de Tiempo por Volumen

Rango	Precio unitario sin IVA
1-100.000	200

Rango	Precio unitario sin IVA
100.001-250.000	160
250.001-500.000	120
500.001-1.000.000	100
1.000.001-3.000.000	90

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la propuesta económica de CERTICAMARA S.A.

Este mecanismo de autenticación permite la verificación de identidad de la persona que está firmando la declaración de ICA y de retención de ICA, quien debe coincidir con la persona registrada en la base de datos de industria y comercio. Este mecanismo es empleado también por la Secretaría de Hacienda de Bogotá desde la vigencia 2010, para la firma de las declaraciones por parte de los contribuyentes de ICA y agentes de retención del Distrito Capital.

Los requerimientos técnicos y tecnológicos son mínimos porque el Municipio de Pereira ya cuenta con una base de datos que soportaría las operaciones electrónicas garantizando la seguridad en la liquidación de las declaraciones. En cuanto a la seguridad del pago lo garantizaría la pasarela de pagos y las entidades financieras con las que el Municipio tiene convenio. Esta base de datos soporta también la transmisión de datos entre la entidad y el contribuyente, procesamiento, almacenamiento y conservación de los mensajes de datos. Por parte del contribuyente, debe asegurar que el navegador esté actualizado a la última versión, que tenga habilitada las ventanas emergentes del portal tributario y tener instalado Acrobat Reader, además, debe tener instalado el certificado digital en su computador para poder realizar la firma digital de las declaraciones.

8.2. FIRMA DIGITAL

La firma digital se puede implementar de manera cerrada o abierta.

8.2.1. Cerrada. La opción cerrada consiste en que la misma entidad genere la certificación para el intercambio de datos entre ésta y el contribuyente¹⁰⁰, es decir, que el Municipio de Pereira sería la entidad certificadora de la firma digital de las declaraciones presentadas y pagadas por los contribuyentes del impuesto de industria y comercio y los agentes de retención. Esta opción cerrada fue implementada por la DIAN a través del proveedor NETCO LTDA para el pago electrónico de las declaraciones de renta, por esta razón, se solicita propuesta a este proveedor teniendo en cuenta las condiciones técnicas y tecnológicas con las que cuenta actualmente la Subsecretaría de Asuntos Tributarios de Pereira.

Tabla 33. Costo Firma Digital

Descripción	Valor USD\$
Solución para ambiente de producción y contingencia	120.000
Licenciamiento de la solución	45.000
Licencia para 15.000 firmas	150.000
Servicios profesionales	6.000
Subtotal	321.000
Descuento 20%	64.200
Total antes de IVA	256.800
Iva 19 %	48.792

¹⁰⁰COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 333. (19, febrero, 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. Artículo 3, numeral 8. p. 3.

Descripción	Valor USD\$
Total proyecto	305.592

Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada mediante propuesta económica de NETCO LTDA.

Tabla 34. Soporte y Mantenimiento Anual

Descripción	Valor USD\$
Contrato de soporte y mantenimiento anual	63.000
Descuento 20%	12.600
Subtotal	50.400
Iva 19%	9.576
Total	59.976

Fuente: Elaboración de los autores con información suministrada mediante propuesta económica de NETCO LTDA.

La opción de firma digital propuesta por Netco Ltda, consiste en integrar el Portal Tributario del Municipio de Pereira con la firma y el sello digital de las declaraciones de Reteica e ICA cuando el contribuyente realice el pago en línea, a través de un dispositivo “appliance” compuesto por hardware y software, el cual, tiene capacidad para generar 1.120 firmas por minuto y contiene también la tarjeta criptográfica HSM “hardware security module” que garantiza la seguridad de las claves y permite la autenticación y el control de acceso de los contribuyentes. La Subsecretaría de Asuntos Tributarios por medio de esta solución podrá certificar la firma de los contribuyentes en las declaraciones, las cuales, estarán respaldadas por un certificado digital que le da validez y autenticidad al documento firmado e

identifica a quien lo firma, además, se garantiza con estampas de tiempo o estampado cronológico¹⁰¹ que el documento no sufra alteraciones.

La propuesta, que incluye dos dispositivos “appliance” uno para producción y el otro de contingencia en el evento que el de producción falle, presenta un costo total de 305.592 USD, que al realizar la conversión con una tasa representativa del mercado de 2.986,88¹⁰², quedaría en 912.766.633 pesos colombianos. Teniendo en cuenta que el dispositivo de contingencia es opcional el valor se podría reducir en 60.000 USD en el ítem de la solución y 15.000 USD en el licenciamiento, es decir, 234.192 USD en total que en pesos colombianos sería de 699.503.401.

Tabla 35. Costo sin Solución de Contingencia

Descripción	Valor USD\$
Solución para ambiente de producción	60.000
Licenciamiento de la solución	30.000
Licencia para 15.000 firmas	150.000
Servicios profesionales	6.000
Subtotal	246.000
Descuento 20%	49.200
Total antes de Iva	196.800
Iva 19 %	37.392
Total proyecto	234.192

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la propuesta económica de NETCO LTDA.

¹⁰¹COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 333. (19, febrero, 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. Artículo 3, numeral 7. p. 3.

¹⁰²BANCO DE LA REPÚBLICA. Tasa de cambio del peso colombiano (TRM) [en línea]. [24, agosto, 2017]. Disponible en: (<http://www.banrep.org/es/trm>)

Tabla 36. Soporte y Mantenimiento Anual sin Solución de Contingencia

Descripción	Valor USD\$
Contrato de soporte y mantenimiento anual	48.000
Descuento 20%	9.600
Subtotal	38.400
Iva 19%	7.296
Total	45.696

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la propuesta económica de NETCO LTDA.

El soporte y mantenimiento anual del proyecto se pagaría a partir del segundo año con un costo total de 59.976 USD con un valor en pesos colombianos de 179.141.115 si se toma la opción de producción y contingencia. Sin el dispositivo de contingencia el valor del contrato de soporte y mantenimiento sería de 45.696 USD que en pesos colombianos corresponde a 136.488.468.

8.1.2. Abierta. Esta opción consiste en generar las firmas digitales a través de una entidad certificadora abierta¹⁰³ y que esté acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). Por lo anterior, se solicitó propuesta económica a Certicámara S.A, la cual, presentó la siguiente oferta:

¹⁰³ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 333. (19, febrero, 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. Artículo 3, numeral 9. p. 3.

Tabla 37. Costo Firma Digital con 1.000.001 estampas de tiempo

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
1	Licencia perpetua componente WS-Sing	30.000.000	30.000.000
1	Licencia de acceso al servicio de generación segura de claves de autenticación	10.000.000	10.000.000
26	Horas de asesoría en instalación y configuración	180.000	4.680.000
1	Certificado de la firma digital de la Alcaldía de Pereira (Vigencia de 1 año)	800.000	800.000
15.000	Certificados de firma digital (vigencia de 2 años)	90.000	1.350.000.000
1.000.001	Estampado cronológico	90	90.000.090
Subtotal		1.485.480.090	
IVA 19%		282.241.217	
Total		1.767.721.307	

Fuente: Elaboración de los autores con datos de la propuesta económica de CERTICAMARA S.A.

Tabla 38. Soporte y Mantenimiento Anual

Descripción	Valor en pesos (\$)
Contrato de soporte y mantenimiento anual	8.000.000
Subtotal	8.000.000
Iva 19%	1.520.000

Descripción	Valor en pesos (\$)
Total	9.520.000

Fuente: Elaboración de los autores con datos de lapropuesta económica de CERTICAMARA S.A.

Esta alternativa también permite la firma digital, el estampado cronológico y garantiza la seguridad de las firmas y los documentos firmados a través de un servicio web integrado al portal tributario del Municipio, es decir, que Certicámara se encargará de la emisión de las claves y los respectivos certificados digitales.

Los certificados digitales tendrán una vigencia de 2 años y estarán asociados a un contribuyente donde cada uno tendrá el certificado en un lugar seguro, protegido con una contraseña y lo puede usar cada vez que requiera presentar una declaración de ICA o RETEICA.

Esta opción tiene un costo total de \$1.767.721.307 pesos, de los cuales 800.000 pesos se deben pagar cada año. Por otro lado, los estampados cronológicos, teniendo en cuenta que en promedio se están pagando 13.540 declaraciones por periodo y son 7 declaraciones al año para un total anual de 94.780 declaraciones canceladas, cubrirían 10 años aproximadamente, es decir, que una vez agotadas las 1.000.001 estampas de tiempo el Municipio tendría que invertir nuevamente en estampado cronológico, de acuerdo a la tabla 16.

Si el Municipio decide invertir el volumen máximo de 3.000.000 estampas, la propuesta quedaría de la siguiente manera:

Tabla 39. Costo Firma Digital con 3.000.000 estampas de tiempo

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
1	Licencia perpetua componente WS-Sing	30.000.000	30.000.000
1	Licencia de acceso al servicio de generación segura de claves de autenticación	10.000.000	10.000.000
26	Horas de asesoría en instalación y configuración	180.000	4.680.000
1	Certificado de la firma digital de la Alcaldía de Pereira (Vigencia de 1 año)	800.000	800.000
15.000	Certificados de firma digital (vigencia de 2 años)	90.000	1.350.000.000
3.000.000	Estampado cronológico	90	270.000.000
Subtotal			1.665.480.000
IVA 19%			316.441.200
Total			1.981.921.200

Fuente: Elaboración de los autores con datos de lapropuesta económica de CERTICAMARA S.A.

El costo del proyecto se ubicaría en \$1.981.921.200 pesos, es decir, se incrementaría en \$214.199.893 pesos, pero el estampado cronológico cubriría casi 32 años si el número de declaraciones presentadas al año permanecen constantes.

Comparando las propuestas de NETCO LTDA y CERTICÁMARA S.A, la primera ofrece una licencia de 15.000 certificados digitales para la firma de

las declaraciones, donde el Municipio podrá emplear la firma asignada a un contribuyente que cesó su actividad a uno nuevo, es decir, que las licencias son perpetuas, pero cuando el número de contribuyentes supere los 15.000 se tendrán que adquirir nuevas licencias. En este mismo sentido, los 15.000 certificados digitales propuestos por CERTICAMARA, no se podrán emplear en un nuevo contribuyente cuando el contribuyente titular de un certificado cese su actividad, por lo tanto, estos no son transferibles y se pierden cuando el contribuyente cancela su registro, por lo tanto, se tendrán que adquirir más certificados una vez se agoten los 15.000 adquiridos inicialmente. En cuanto a las estampas de tiempo, en la propuesta de NETCO son ilimitados sin costo adicional y en la de CERTICAMARA tienen un límite y cuando se agoten se deben adquirir más. En términos de costos, se encuentra una diferencia de \$854.954.674 pesos (a favor de NETCO) entre la propuesta más alta de NETCO y la más baja de CERTICAMARA.

8.3. FIRMA ELECTRÓNICA

Para esta alternativa también se solicita propuesta económica a CERTICAMARA S.A entidad de certificación abierta, quienes presentaron la siguiente oferta:

Tabla 40. Costos Firma Electrónica con 1.000.001 estampas de tiempo

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
1	Licencia perpetua componente WS-Sing	30.000.000	30.000.000
1	Licencia de acceso al servicio de generación segura de	10.000.000	10.000.000

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
	claves de autenticación		
65	Horas de asesoría en instalación y configuración	180.000	11.700.000
1	Certificado de la firma digital de la Alcaldía de Pereira (Vigencia de 1 año)	800.000	800.000
1.000.001	Estampado cronológico	90	90.000.090
16.000	Transacciones anuales	1.500	24.000.000
Subtotal			166.500.090
IVA 19%			31.635.017
Total			198.135.107

Fuente: Elaboración de los autores con datos de lapropuesta económica de CERTICAMARA S.A.

Tabla 41. Soporte y Mantenimiento Anual

Descripción	Valor en pesos (\$)
Contrato de soporte y mantenimiento anual	8.000.000
Subtotal	8.000.000
Iva 19%	1.520.000
Total	9.520.000

Fuente: Elaboración de los autores con datos de lapropuesta económica de CERTICAMARA S.A.

Esta opción se presenta también a través de un servicio web que se integra al portal tributario, el cual genera una clave segura que se le asigna a cada contribuyente para que firme de manera electrónica las declaraciones. Para emitir la clave se debe realizar una verificación de identidad a través de un

cuestionario del historial crediticio y financiero realizado de manera aleatoria por Asobancaria y Datacrédito, el cual, debe ser aprobado en su totalidad para poder continuar. Una vez aprobado el cuestionario, el contribuyente define su clave donde seleccionará unas preguntas personales que le servirán para regenerar la clave segura sin necesidad de responder nuevamente el cuestionario de verificación de identidad. Agotado este procedimiento se le notificará al correo electrónico del contribuyente de la generación exitosa de la clave y también se le notificará a la Subsecretaría de Asuntos Tributarios. Esta propuesta tiene un costo de \$198.135.107 pesos con 1.000.001 estampas de tiempo que alcanza a cubrir 10 años aproximadamente.

Tabla 42. Costos Firma Electrónica con 3.000.000 estampas de tiempo

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
1	Licencia perpetua componente WS-Sing	30.000.000	30.000.000
1	Licencia de acceso al servicio de generación segura de claves de autenticación	10.000.000	10.000.000
65	Horas de asesoría en instalación y configuración	180.000	11.700.000
1	Certificado de la firma digital de la Alcaldía de Pereira (Vigencia de 1 año)	800.000	800.000
3.000.000	Estampado cronológico	90	270.000.000
16.000	Transacciones anuales	1.500	24.000.000
Subtotal			346.500.000
IVA 19%			65.835.000

Cantidad	Descripción	Valor unitario en pesos (\$)	Valor total en pesos (\$)
Total			412.335.000

Fuente: Elaboración de los autores con datos de lapropuesta económica de CERTICAMARA S.A.

También se puede adquirir el máximo rango de estampado cronológico con un costo total de \$412.335.000 pesos que cubrirían casi 32 años, además, los cuestionarios de verificación de identidad tienen un costo de 1.500 pesos cada uno, por lo tanto, la propuesta incluye 16.000 cuestionarios que se van agotando de acuerdo a los nuevos contribuyentes que soliciten la clave segura y a los que ya la tienen pero que olvidaron su contraseña y también la respuesta de las preguntas personales, es decir, que agotados los 16.000 cuestionarios el Municipio deberá adquirir un nuevo rango.

Las tres alternativas cumplen con la Ley 527 de 1999 porque las firmas identifican al iniciador del mensaje y el estampado cronológico garantiza que la declaración no sufra alteraciones una vez se haya presentado de manera electrónica, además, el Municipio de Pereira cuenta con una infraestructura tecnológica suficiente para soportar las operaciones electrónicas garantizando la seguridad al momento de liquidar las declaraciones y la transmisión de datos entre la entidad y el contribuyente, asimismo, el procesamiento, almacenamiento, conservación de los mensajes de datos y cuenta con una pasarela de pagos y convenios con entidades financieras que garantizan la seguridad del pago en línea.

Para el Municipio de Pereira la mejor alternativa para implementar el pago en línea de las declaraciones del impuesto de industria y comercio, es a través de la firma digital (opción cerrada), porque el estampado cronológico es ilimitado y las firmas son transferibles, es decir, cuando un contribuyente

cese la actividad la licencia de su firma puede ser empleada en un nuevo contribuyente, además, el Municipio administraría las claves y cuando el contribuyente la haya extraviado u olvidado, esta sería restablecida por el área de sistemas de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios y no tendría costo adicional; además, el contribuyente no tendría que asumir el costo del certificado digital cada vez que éste expire.

Teniendo en cuenta lo anterior, el diseño del pago en línea a través de firma digital (opción cerrada) quedaría de la siguiente manera:

8.4. FIRMA DE LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y DE LA RETENCIÓN

- a. El contribuyente debe ingresar al portal tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co, en el cual se debe seleccionar el tipo de documento, se ingresa el número de documento y la contraseña asignada al momento del registro. Una vez ingresados todos los datos requeridos en cada campo se debe dar clic en acceder.

Gráfico 33. Portal web de servicios tributarios

The image shows a screenshot of the web portal for tax services in Pereira. At the top, there is a logo for 'PEREIRA Capital del Eje' with a colorful circular emblem. Below the logo, the text reads 'Bienvenido a Nuestro Portal Web de Servicios Tributarios'. A small paragraph of text describes the portal's purpose. The main section is titled 'Ingreso de Usuario al Sistema' and contains a login form with the following fields: 'Tipo de Documento' (a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection), 'Número de Documento' (a text input field), and 'Contraseña' (a text input field). Below the form are four buttons: 'Factura Express', 'Paz y Salvo Express', 'Acceder', and 'Salir'. At the bottom of the page, there are four links: 'Registrar usuario nuevo', 'Consulta tu Placa', '¿Olvidó su contraseña?', and 'Ingreso Administrador'.

Fuente: Tomado del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co.

- b. Para diligenciar la declaración, se debe dar clic en el botón diligenciar declaraciones ubicado en la parte izquierda. Después se debe seleccionar el establecimiento o código interno, el periodo y el tipo de formulario. Cuando se hayan ingresado todos los campos se debe dar clic en diligenciar.

Gráfico 34. Botón diligenciamiento de declaración

The screenshot shows the 'Diligenciamiento de Declaraciones' interface. On the left is a sidebar menu for 'ALCALDÍA DE PEREIRA' with options like 'Perfil de Usuario', 'Acuerdos de Pago', and 'Diligenciar Declaraciones'. The main area has a header 'Diligenciamiento de Declaraciones' and a form with the following fields:

Establecimiento	38360	Periodo	2017
Formulario de Declaración	DECLARACIÓN DE RETENCIÓN Y AUTORRETECIÓN 2017		

Below the form is a table titled 'Declaraciones Previas' with columns: Fecha, Número de Formulario, Periodo, and Correcciones. At the bottom, there are two buttons: 'Diligenciar' (circled in red) and 'Regresar'.

Fuente: Tomado del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co.

- c. Se procede a diligenciar el formulario con toda información correspondiente a la vigencia fiscal a declarar. Después de ingresar todos los datos debe dar clic en el botón descargar ubicado en la parte superior derecha del formulario.

Gráfico 35. Formulario de declaración

Fuente: Tomado del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co.

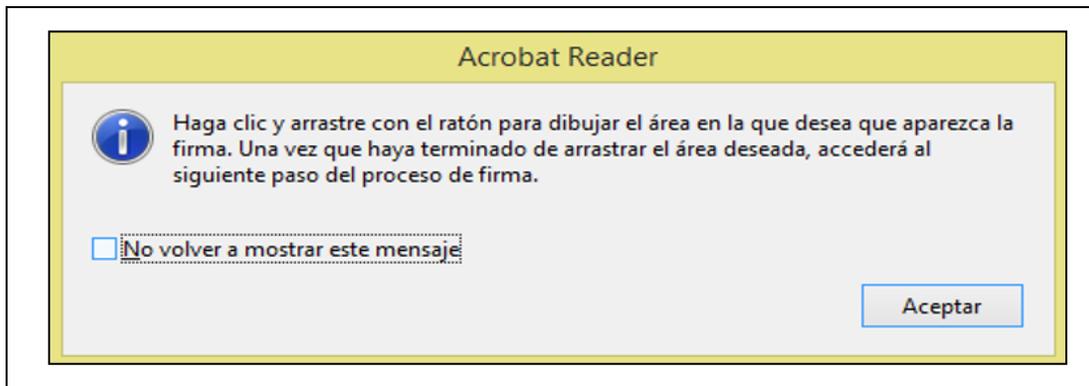
- d. La declaración se descarga en un archivo formato pdf y se despliega una barra de herramientas, donde se debe ubicar el botón firmar digitalmente, donde se debe dar clic.

Gráfico 36. Declaración

Fuente: Tomado del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- e. Se habilita un mensaje, el cual indica que se debe seleccionar el área donde se desea que aparezca la firma.

Gráfico 37. Mensaje selección de área para firma



Fuente: Tomado del instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- f. Las firmas sólo se pueden ubicar en la parte inferior del formulario, por esta razón siempre se debe seleccionar dicha área.

Gráfico 38. Ubicación de la firma

C10 MENOS EXONERACIÓN, Res. No. _____			0
C11 MENOS PAGO AUTORRETENCIÓN ANTERIOR (aplica sólo en caso de corrección) (Ver instructivo)			0
C12 TOTAL AUTORRETENCIONES A PAGAR (C8 - C9 - C10 - C11)			422,000
C13 TOTAL AUTORRETENCIONES A FAVOR (Si Renglón C12 es menor que 0 (Cero))			0
D - AGENTES DE RETENCIÓN			
D1	RETENCIONES A TÍTULO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PRACTICADAS (Ver instructivo)		0
D2	MENOS DEDUCCIONES (Retenciones pagadas, Cuando se trate de una corrección)		0
D3	RETENCIONES A CARGO (Renglón D1-D2)		0
E - TOTAL			
E1	TOTAL RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES (Renglón C12 + D3)		422,000
E2	SANCIÓN POR EXTEMPORANEIDAD (RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES)		0
E3	SANCIÓN POR CORRECCIÓN RETENCIONES PRACTICADAS EN EL PERÍODO		0
E4	INTERESES DE MORA (RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES)		0
E5	TOTAL A PAGAR (Renglón E1 + E2 + E3 + E4)		422,000

F - FIRMAS	F1 DECLARANTE	Firma del propietario y/o Representante Legal NOMBRE: _____ C.C. No. _____	F3
	F2 Revisor Fiscal o Contador	Firma del Revisor Fiscal Contador Público NOMBRE: _____ T.P. No. _____	

RADICACIÓN		
Día	Mes	Año
FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE _____		

SEÑOR CAJERO FAVOR NO COLOCAR SELLOS EN EL CÓDIGO DE BARRAS

Fuente: Elaboración propia con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- g. Para realizar la firma correctamente primero debe ubicar el área (1), segundo debe seleccionar la firma (2) y el último paso es dar clic en firmar (3).

Gráfico 39. Botón para firmar

The image shows a tax declaration form on the left and a digital signature window on the right. The form includes fields for tax calculations (C10-C13), retention agents (D1-D3), and total amounts (E1-E5). The signature section (F1-F2) has a red box labeled '1' around the signature area. The signature window shows a dropdown menu with 'MI REPRESENTANTE LEGAL (SUB SDH CA)' selected, a red box labeled '2' around the dropdown, and a 'Firmar' button with a red box labeled '3' around it.

Fuente: Elaboración de los autores con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- h. Se debe verificar que las firmas estén ubicadas correctamente y posterior a esta verificación se guarda el archivo con el nombre que le trae por defecto el sistema.

Gráfica 40. Guardar archivo

C10	MENOS EXONERACIÓN, Res. No. _____		0
C11	MENOS PAGO AUTORRETENCIÓN ANTERIOR (aplica sólo en caso de corrección) (Ver Instructivo)		0
C12	TOTAL AUTORRETENCIONES A PAGAR (C8 - C9 - C10 - C11)		422,000
C13	TOTAL AUTORRETENCIONES A FAVOR (Si Renglón C12 es menor que 0 (Cero))		0
D - AGENTES DE RETENCIÓN			
D1	RETENCIONES A TÍTULO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PRACTICADAS (Ver Instructivo)		0
D2	MENOS DEDUCCIONES (Retenciones pagadas. Cuando se trate de una corrección)		0
D3	RETENCIONES A CARGO (Renglón D1-D2)		0
E - TOTAL			
E1	TOTAL RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES (Renglón C12 + D3)		422,000
E2	SANCIÓN POR EXTEMPORANEIDAD (RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES)		0
E3	SANCIÓN POR CORRECCIÓN RETENCIONES PRACTICADAS EN EL PERIODO		0
E4	INTERESES DE MORA (RETENCIONES Y AUTORRETENCIONES)		0
E5	TOTAL A PAGAR (Renglón E1 + E2 + E3 + E4)		422,000

F - FIRMAS	F1 DECLARANTE	Firma del propietario y/o Representante Legal MARIA MAGDALENA LA DEL BARRIO NOMBRE: MARIA MAGDALENA LA DEL BARRIO C.C. No. _____ Firmado digitalmente por MARIA MAGDALENA LA DEL BARRIO Fecha: 2016.07.15 16:24:03 -05'00'	F3	RADICACIÓN Dia Mes Año
	F2 REVISOR FISCAL o Contador	Firma del Revisor Fiscal Contador Público JUAN FULANITO DE TAL NOMBRE: JUAN FULANITO DE TAL T.P. No. _____ Firmado digitalmente por JUAN FULANITO DE TAL Fecha: 2016.07.15 16:24:35		FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE

SEÑOR CAJERO FAVOR NO COLOCAR SELLOS EN EL CÓDIGO DE BARRAS

Fuente: Elaboración de los autores con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

8.5. PRESENTACIÓN Y PAGO EN LÍNEA DE LA DECLARACIÓN

- a. Al finalizar el proceso de firma digital de la declaración, debe ingresar nuevamente al portal tributario y dar clic en el botón Declaración electrónica de impuestos.

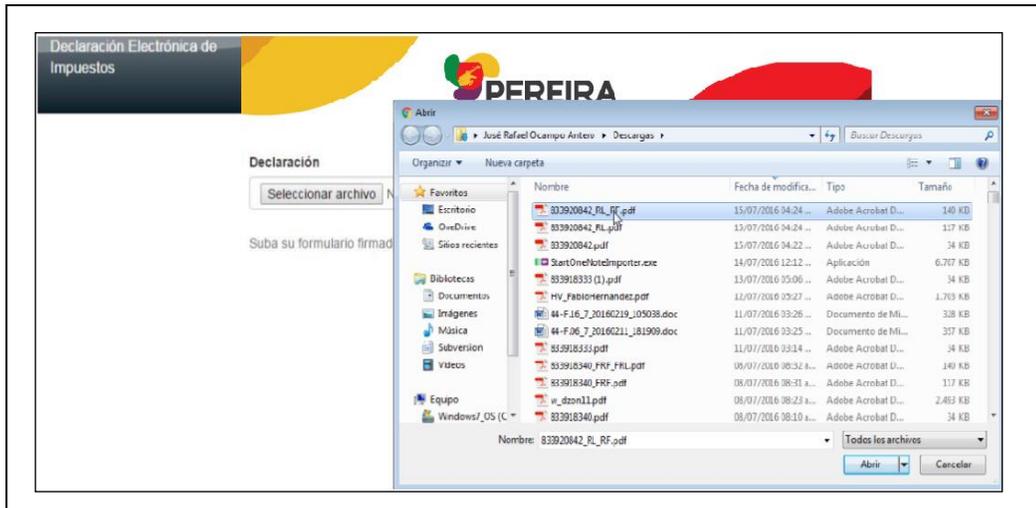
Gráfico 41. Declaración electrónica de impuestos



Fuente: Elaboración de los autores con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- b.** Debe seleccionar el archivo en pdf donde esté almacenado el formulario de industria y comercio de acuerdo al nombre que el sistema le asignó automáticamente.

Gráfico 42. Cargar formulario



Fuente: Elaboración de los autores con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- c.** Se debe dar clic en el botón enviar.

Gráfico 43. Botón enviar



Fuente: Elaboración de los autores con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- d. Se despliega una ventana con el resumen de la declaración del impuesto correspondiente al periodo fiscal que esté presentando. Es importante verificar que la información corresponda al periodo declarado. Una vez verificada la información debe dar clic en presentar.

Gráfico 44. Resumen de la declaración del impuesto

Datos de la Declaración	
Impuesto	INDUSTRIA, COMERCIO, AMSOS Y TABLEROS
Vigencia	2016
Periodo	Mayo - Junio
NIT	856932147
Nro. Id. contribuyente	856932147
Nombre Contribuyente	MI COMPAÑÍA DE PRUEBA
Número de referencia de Recaudo	16020008080
Fecha límite de pago	19/07/2016
Fecha límite de pago x PSE	29/07/2016
Valor a pagar	\$1,190,000
Firmado digitalmente por	
78788787 - MARIA MAGDALENA LA DEL BARRIO - Representante Legal	
78945612 - JUAN FULANITO DE TAL - Revisor Fiscal o Contador	

Presentar Cancelar

Fuente: Tomado del instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- e. En este paso ya ésta presentada la declaración del impuesto ante el área de industria y comercio, por lo tanto, se habilita el botón de pagar.

Gráfico 45. Botón pagar

La declaración se presentó con Éxito, imprima su certificación y realice su pago electrónico por PSE

Datos de la Declaración	
Impuesto	INDUSTRIA, COMERCIO, AVISOS Y TABLEROS
Vigencia	2016
Periodo	Mayo - Junio
NIT	856932147
Nro. Id. contribuyente	856932147
Nombre Contribuyente	MI COMPAÑIA DE PRUEBA
Número de referencia de Recaudo	16020008081
Fecha límite de pago	19/07/2016
Fecha límite de pago x PSE	29/07/2016
Valor a pagar	\$1,190,000
Firmado digitalmente por	
78788787 - MARIA MAGDALENA LA DEL BARRIO - Representante Legal	
78945612 - JUAN FULANITO DE TAL - Revisor Fiscal o Contador	

Certificación Recibo para Pago Pagar Cancelar

Fuente: Tomado del instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

- f. Se despliega la ventana con el resumen del pago a realizar y el respectivo número de referencia. Verificados estos datos se debe dar clic en pague aquí.

Gráfico 46. Información del pago a realizar

The screenshot shows a web interface for the 'Declaración Electrónica de Impuestos' (Electronic Tax Declaration) portal. The header includes the text 'Declaración Electrónica de Impuestos' and the logo for 'PEREIRA Capital del Eje'. The main content area is titled 'Información del pago' and contains the following data:

Nro. Referencia*	16020008081
Impuesto	INDUSTRIA, COMERCIO, AVISOS Y TABLEROS
Vigencia	2016
Periodo	Mayo - Junio
NIT	856932147
Fecha límite de pago	19/07/2016
Fecha límite de pago x PSE	29/07/2016
Valor a pagar	\$1.190.000

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Imprime Formulario' (Print Form), 'Pague aquí' (Pay Here), and 'Cancelar' (Cancel).

Fuente: Elaboración propia con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co e instructivo presentación de impuesto con firma digital de Bogotá.

g. Se debe ingresar el correo electrónico donde se notificará el soporte del pago.

Gráfico 47. Registro correo electrónico

The screenshot shows the 'Pago en Línea' (Online Payment) portal. The header includes the logo for 'PEREIRA Capital del Eje' and the text 'ANDRES 25-Mar-2017 10:05:38'. The main content area is titled 'Pago en Línea' and contains the following information:

Para continuar deberá ingresar su dirección de correo electrónico.

Documento	CC	1112957537
Nombre	ANDRES	
Apellido	PRUEBA	
Correo Electrónico	andres.prueba@gmail.com	
Ficha Catastral		
Dirección		
Obra		
Concepto de Pago	PAGO TOTAL OBRA FACTURA 514720	
Factura Número	514720	
Referencia de Pago	8604970	
Valor	1.079.685.00	

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Pagar' (Pay) and 'Regresar' (Return).

Fuente: Elaboración propia con información del Portal Tributario de Pereira tributario.pereira.gov.co.

- h. El botón Pagar direcciona al contribuyente a la pasarela de pagos. En la pasarela de pagos le indica el número de referencia y el valor total a pagar. Si los datos son correctos se debe dar clic en continuar.

Gráfico 48. Pasarela de pagos

The screenshot shows the 'Tus datos' (Your data) step of the PayU payment gateway. The user's name is 'ANDRES PRUEBA' and their email is 'andres.prueba@gmail.com'. A green 'Continuar' button is visible. To the right, a 'Resumen de la compra' (Purchase summary) box shows a reference number of 8604970, a description of 'Pagos En Linea', and a total amount to pay of \$1,079,685.00. The top right corner indicates 'Paga seguro con PayU' and 'ES / EN / PT'.

Fuente: Tomado de la pasarela de pagos de Pay U.

- i. En el último paso se debe seleccionar el medio de pago y allí se elige la franquicia de la tarjeta débito o crédito, se digitan los datos de seguridad de la misma y se da clic en el botón pagar para que se haga efectivo el pago.

Gráfico 49. Elección medio de pago

The screenshot shows the 'Selección el medio de pago' (Select payment method) step. The user has chosen 'Tarjeta de crédito' (Credit card) and 'VISA'. The form contains fields for: 'Nombre en la tarjeta', 'Documento de identificación' (C.C.), 'Número de tarjeta' (4000 1234 5678 9010), 'Código de seguridad' (000), 'Fecha Venimiento' (MM/YY), 'Cuentas' (1), 'Teléfono Celular' (+57 31 12322222), 'Dirección de facturación' (Calle 932 # 18-08, Interior 3, APT 401), and 'Ciudad y País' (Bogotá, Colombia). A 'Pagar' button is at the bottom. The right side shows a preview of a blue Visa credit card. The top right corner indicates 'Paga seguro con PayU' and 'ES / EN / PT'.

Fuente: Tomado de la pasarela de pagos de Pay U.

De esta manera el contribuyente presentaría la declaración del impuesto de industria y comercio y la retención, además, pagaría en línea el valor del impuesto, ahorrándole a éste el tiempo que se debe emplear en desplazamientos y en la fila para realizar el pago del tributo dentro de la entidad bancaria.

9. CONCLUSIONES

En cuanto a la situación actual del procedimiento de pago de impuestos en el Municipio de Pereira, se puede concluir lo siguiente:

Si bien es cierto que la Alcaldía de Pereira a partir del 2015, tiene habilitado el pago en línea para los contribuyentes del impuesto predial y del Régimen Simplificado Especial de industria y comercio, este presenta un bajo uso, es decir, en la vigencia 2016 de 19.131 contribuyentes del impuesto de industria y comercio activos, sólo 25, realizaron el pago de su obligación en línea, lo equivale al 0.13%, y en lo que respecta al pago del impuesto predial de un total de 176.498 fichas catastrales sólo 2.374 fichas cancelaron el impuesto en línea, es decir, el 1.35% para la misma vigencia, de acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de Hacienda de Pereira, por lo que, la entidad debe mejorar el canal de comunicación de los mecanismos de pago con los contribuyentes, incluyendo esta información en la circular N° 001 de cada vigencia para fomentar el uso de esta herramienta.

Teniendo en cuenta que actualmente el Municipio de Pereira no ofrece la opción del pago en línea para los contribuyentes pertenecientes al Régimen Autorretenedor de industria y comercio y a los agentes de retención, y que de acuerdo con la información que tiene la Secretaría de Hacienda de los contribuyentes que realizaron el pago de la declaración del primer bimestre del impuesto de industria y comercio de la vigencia 2017, son alrededor de 13.540 usuarios, es importante que la Alcaldía de Pereira habilite esta herramienta, lo que implica a su vez la implementación de la firma digital o electrónica de las declaraciones, además, al realizar la caracterización de los contribuyentes pertenecientes al Régimen

Autorretenedor de industria y comercio y agentes de retención, se evidencia que el 53,7% realizan pagos en línea, población que potencialmente puede utilizar este tipo de herramienta al ver simplificado el trámite con una mayor seguridad, ahorro en tiempo y reducción de costos, adicional a que el 68.9% estaría dispuesto a utilizarla de ser implementada.

En lo referente a los beneficios generados en el indicador Doing Business por la implementación de pago en línea de los impuestos en otras ciudades del país se puede colegir lo siguiente:

En la medición realizada por el indicador Doing Business en cuanto al pago de impuestos, poseer el mecanismo electrónico para la presentación y el pago de las declaraciones mejora ostensiblemente la posición en el ranking de las ciudades objeto de evaluación de este estudio. Evidencia de ello son los casos de Bogotá y Medellín en donde para el pago de impuesto de ICA los contribuyentes deben presentar 6 y 13 declaraciones al año respectivamente, lo que hace que estas ciudades ocupen las posiciones vigésima y décimo cuarta en el área de pago de impuestos, sin embargo, de no tener este mecanismo electrónico de pago estarían ocupando las últimas posiciones como Arauca, Mocoa y Pasto (30, 31 y 32) donde los contribuyentes deben presentar las declaraciones con la misma frecuencia que en Medellín pero no cuentan con herramientas en línea para hacerlo, lo que evidencia una vez más la importancia de este estudio, ya que la herramienta propuesta puede ser replicada a otros entes territoriales.

En ese mismo sentido, la facilidad para pagar los impuestos no sólo contribuye a mejorar en el indicador Doing Business, sino que también permite reducir la evasión de impuestos, lo que en teoría debería generar un incremento en los ingresos.

Por otro lado, al implementar la presentación y el pago en línea de las declaraciones de industria y comercio y de retención, se lograría también un beneficio ambiental porque los contribuyentes ya no tendrían que imprimir las declaraciones (dos por periodo), es decir, que al quedar las declaraciones presentadas de manera electrónica se dejarán de utilizar 189.560 hojas de papel cada año, por lo tanto, la solución propuesta es amigable con el medio ambiente.

Ahora bien, respecto a la determinación de los costos, necesidades técnicas y tecnológicas requeridas por el Municipio de Pereira en la implementación del pago en línea de los impuestos, la mejor alternativa es a través de la firma digital (opción cerrada), en razón a que el estampado cronológico es ilimitado y las firmas son transferibles, es decir, cuando un contribuyente cese la actividad la licencia de su firma puede ser empleada en un nuevo contribuyente, además, el Municipio administraría las claves y cuando el contribuyente la haya extraviado u olvidado, esta sería restablecida por el área de sistemas de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios y no tendría costo adicional; igualmente, el contribuyente no tendría que asumir el costo del certificado digital cada vez que éste expire.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Municipio de Pereira publicar un instructivo donde se indique paso a paso el procedimiento de liquidación y pago de sus impuestos, debido a que el 45% de los contribuyentes no conoce los mecanismos de pago que tiene establecido el Municipio de Pereira.

De otro lado, es importante que en la Circular No. 001 que se emite cada vigencia, se incluyan también las opciones de pago en línea que el Ente Territorial tiene habilitadas para el impuesto Predial y el Régimen Simplificado Especial de Industria y Comercio.

Cabe resaltar que sería oportuno que una vez implementada la firma digital para el pago del impuesto, esta herramienta electrónica se extienda a las novedades que deben reportar los contribuyentes cada vez que realicen un cambio de su registro, por medio del cual se actualizaría en línea la información del contribuyente en el sistema de impuestos del municipio.

11. BIBLIOGRAFÍA

ACUERDO No. 41. Por medio del cual se adopta el Estatuto Tributario Municipal. Pereira. 2012.

ACUERDO No. 20. 2015. Por medio del cual se hacen modificaciones al Estatuto Tributario del Municipio de Pereira (Acuerdo 41 de 2012), modificado por el acuerdo 37 de 2013 y se dictan otras disposiciones.

ACUERDO No. 29. Por medio del cual se adopta el Estatuto Tributario Municipal. Pereira. 2015.

ALCALDÍA DE CÚCUTA-NORTE DE SANTANDER. Pague aquí sus impuestos, industria y comercio, video presentación autoliquidación inducom [en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: (<http://cucuta-nortedesantander.gov.co/index.shtml#4>)

ALCALDÍA DE MEDELLIN. Información suministrada vía telefónica (385 55 96) por el líder del proceso David Fermín Botero Echeverri el día 6 de Diciembre de 2016.

ALCALDÍA DE MEDELLÍN. Instructivo declare y pague 2017 [en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/AlcaldiaMedellin/SecretariaHacienda/SubSecRentas/SistemasInformacion/DeclareyPague/Instructivo_Declare_Pague_vs_1.pdf

ALCALDÍA DE VILLAVICENCIO-META. Impuestos de Industria y Comercio [en línea]. [10, Octubre, 2017]. Disponible en: (<http://villavicencio.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Impuesto-Industria.aspx?idTramite=2>)

AMEZQUITA, Agustín, et al. Tratamiento fiscal de las asociaciones en participación. Jalisco. 2010.

ARMENIA. ALCALDÍA MUNICIPAL. Decreto 142 (22, diciembre, 2016). Por medio del cual se establecen unos formularios, se fijan plazos y se dictan otras disposiciones de carácter tributario relacionadas con las declaraciones de los tributos Municipales. Artículo primero. Armenia-Quindío, 2016. 5p.

ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA. La banca Colombiana en 2015. Bogotá. ASOBANCARIA, 2016.

ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA. Transferencias electrónicas [en línea]. [21, noviembre, 2017]. Disponible en: (<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/transferencias-electronicas/>).

BANCO DE LA REPÚBLICA. Tasa de cambio del peso colombiano (TRM) [en línea]. [24 de agosto 2017]. Disponible en: (<http://www.banrep.org/es/trm>)

BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL
Doing Business en Colombia 2008: Comparando la regulación en 12 ciudades y 178 economías. Washington D.C. 74p.

BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL
Doing Business en Colombia 2010: Comparando la regulación en 21 ciudades y 183 economías. Washington D.C. 137p.

BANCO MUNDIAL Y LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL
Doing Business en Colombia 2013: Comparando la regulación en 23 ciudades y 185 economías. Washington D.C. 160p.

BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C. 282p.

BAPTISTA, Helena, et al. Pasado, presente y futuro del marketing público. El ciudadano como consumidor de las administraciones públicas.

CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO-AMERICANA CONFECÁMARAS, USAID, Fedesarrollo. El sistema tributario colombiano: impacto sobre la eficiencia y la competitividad. 2005

CÁRDENAS, Mauricio y MERCER-BLACKMAN Valerie, El Sistema Tributario Colombiano: Impacto Sobre la Eficiencia y la Competitividad. Cuadernos de Fedesarrollo No.19. 2005.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 527. (18, agosto, 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. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1999. N° 43.673. 10 p.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto Ley 19. (10, enero, 2012). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2012. N° 48.308. 160 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2364. (22, noviembre, 2012). Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2012. 4 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 333. (19, febrero, 2014). Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto Ley 19 de 2012. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2014. 10 p.

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL Documento Conpes 3439 de 2006. Institucionalidad y principios rectores de Política para la Competitividad y Productividad. Bogotá.

CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. Informe Nacional de Competitividad 2015-2016. Bogotá D.C. Octubre, 2015, Vol 9, no.1. ISSN 2016-1430. 203p.

CHAO, Lincon L. Estadística para las ciencias administrativas. Tercera Edición. México D.F. McGraw-Hill, 1993. 464 p.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP). Mejores prácticas para el ambiente de los negocios en las ciudades colombianas. Bogotá D.C. octubre 2011, vol. 1, N° 1. 40p.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP). Reporte Global de Competitividad 2014-2015. Foro Económico Mundial, síntesis de resultados para Colombia.

FLORES, Israel. El marketing en el sector público: naturaleza, aplicaciones y desafíos, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, 2015.

GREEN PEACE MEXICO. El papel y su impacto ambiental. Andalucía 218, Col. Alamos, CP 03400. [en línea]. [25 de octubre 2017]. Disponible en: (http://archivo.estepais.com/inicio/historicos/94/14_Medio%20ambiente_El%20papel_greenpeace.pdf).

GRUPO BANCO MUNDIAL. Doing Business 2014. Entendiendo las regulaciones para las pequeñas y medianas empresas. Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales de 189 economías, 2014.

GRUPO BANCO MUNDIAL, Doing Business. Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios. Acerca de Doing Business [en línea]. [12 junio 2017]. (Disponible en: <http://espanol.doingbusiness.org/about-us>).

GRUPO BANCO MUNDIAL Doing Business en Colombia 2017: Comparando las regulaciones empresariales para las empresas locales en 32 ciudades Colombianas con otras 189 economías. Washington D.C.

GUTIÉRREZ, Pablo, CUESTA, Pedro. y VÁZQUEZ José L. Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones Públicas Locales. En: Icade. Septiembre-diciembre, 2008, N° 75, p. 291-313. ISSN: 02 12-7377

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, et al. Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana S.A. 2010.

KOTLER, P, y LEE, N. Marketing en el sector público. Todas las claves para su mejora. Madrid. 2007.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda edición. Santafé de Bogotá, D.C.: McGraw-Hill Interamericana S.A., 1998. 169p.

MINISTERIO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS TELECOMUNICACIONES. Gobierno en línea. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA (ONAC), Entidades de certificación digital abiertas. [En línea]. [11 julio 2017]. Disponible en: (<http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=599>).

PEGUEROLES Vallés, Josep Rafel. Sistemas de pagos electrónicos. "Buran", 2002, núm. 18, p. 40-54. ISSN2013-9713.

SECRETARÍA DE HACIENDA DE PEREIRA. Circular 001 de 2017 dirigida a los contribuyentes de impuestos Municipales de Pereira.

SOLÍS Damaris, ROQUE Wilfredo y MORILLA María. Pasarela de pagos para la seguridad de transacciones bancarias en línea. En: 3C Empresa Investigación y pensamiento crítico. Agosto-noviembre 2013. N° 15. P. 62-86. ISSN: 2254-3376

SUBGERENCIA CULTURAL DEL BANCO DE LA REPÚBLICA. Impuestos [en línea]. [12 junio 2017]. Disponible en: (<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/impuestos>)

TIRADO, Álvaro. Introducción a la historia económica de Colombia. BogotáD.C.. 1983.

VAZQUEZ, José Luis. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1. 2004. p. 9-34.

WORLD BANK GROUP. Doing Business 2016. Measuring Regulatory Quality and Efficiency. Economy Profile 2016. Colombia. World Bank Group. 2016.

ANEXO 1.

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO A LOS DIRECTIVOS DE LA SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS TRIBUTARIOS DE PEREIRA

A través de una mesa de trabajo con la Coordinadora de Industria y Comercio del Municipio de Pereira, Dra. **CLAUDIA LILIANA DUQUE A.**, el Coordinador de Predial Dr. **ALBERTO ARIAS OSPINA**, y el Ingeniero de sistemas contratista **JAIRO ALONSO QUINTERO**, se realiza el siguiente cuestionario.

Objetivo: Describir el procedimiento de pagos del Municipio de Pereira y su situación actual.

16. ¿Cuál es el mecanismo de pago de impuestos que tiene establecido el Municipio de Pereira?

Respuesta: El Municipio de Pereira tiene habilitado para los contribuyentes el pago presencial ante cualquier entidad bancaria de Pereira, apostar S.A y el centro de pagos de la empresa de energía de Pereira, dicho pago lo pueden realizar en efectivo o por medio de cheque de gerencia a nombre de la Fiduciaria de Occidente S.A. Para los pagos a nivel nacional, el contribuyente puede realizarlo en cualquier oficina del banco de occidente.

17. ¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto predial?

Respuesta: Hay dos opciones: **Un solo pago**, en el primer trimestre de la vigencia donde cancela el total de la obligación con descuento.

Cuatro pagos trimestrales cuyos vencimientos son en Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre pero sin derecho al descuento.

18. ¿Cuál es el número de pagos que debe realizar al año un contribuyente del impuesto de industria y comercio y agentes de retención?

Respuesta: De las vigencias 2012 y anteriores los contribuyentes de ICA debían presentar 6 declaraciones bimestrales y los agentes de retención, si practicaban retención en cada periodo, también debían presentar 6, es decir, que si un sujeto pasivo era agente de retención debía presentar al año 12 declaraciones. En la vigencia 2013 aumentó a 21, porque por ICA debía presentar 6 bimestrales y una anual y los agentes de retención 12, pero a partir del 2014 se unificó la declaración del impuesto de ICA y RETEICA y quedó de la siguiente manera (dependiendo del Régimen al que pertenece el contribuyente):

Régimen Simplificado Especial - RSE (los requisitos para pertenecer a este régimen están en los artículos 51 y 81 del Acuerdo 29 de 2015): Este régimen tiene las mismas opciones de pago que el contribuyente de predial, es decir, puede realizar un solo pago en el primer trimestre de la vigencia donde cancela el total de la obligación con descuento o cuatro pagos trimestrales cuyos vencimientos son en Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre pero sin derecho al descuento.

Régimen Autorretenedor (pertenecen a este régimen quienes no cumplen los requisitos para pertenecer al RSE): Este régimen debe presentar 6 anticipos bimestrales cuyos vencimientos son en Marzo, Mayo, Julio, Septiembre, Noviembre y Enero del siguiente año, además, deben presentar una declaración anual el primer trimestre de la siguiente vigencia; es decir, en total son 7 declaraciones por año.

19. ¿El Municipio de Pereira cuenta con una herramienta en línea para el pago de los impuestos?

Respuesta: Sí, se habilitó en la vigencia 2015 pero no aplica para todos los contribuyentes ni todos los impuestos y los bancos que recaudan a través de esta herramienta son Bancolombia (American Express), Banco de Occidente (Visa y Mastercard) y Banco de Bogotá (Tarjetas débito).

20. ¿Qué contribuyentes y/o qué impuestos se benefician con la herramienta de pago en línea?

Respuesta: Se benefician con el pago en línea los contribuyentes del impuesto predial y del RSE del impuesto de industria y comercio, porque estos contribuyentes pagan con factura y ésta no requiere firma.

21. ¿A través de qué dispositivos se puede realizar la liquidación y el pago de los impuestos?

Respuesta: Sólo a través del computador.

22. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que debe tener en cuenta el contribuyente para realizar la liquidación y el pago en línea?

Respuesta: Se dan unas recomendaciones técnicas mínimas para que lo puedan hacer de manera rápida y sin inconvenientes. Estas recomendaciones técnicas son procesador de doble núcleo de 1.5 GHz o superior, memoria RAM de 2 GB o superior, el almacenamiento requerido es 500 MB o superior, sistema operativo Windows 7 o superiores y en cuanto a navegador se debe utilizar Google Chrome y Mozilla Firefox.

23. ¿Describe paso a paso cual es el procedimiento que debe realizar un contribuyente para liquidar y pagar su impuesto en línea?

Respuesta: Se debe generar para cada contribuyente la factura en el sistema de impuestos que tiene la administración. Posterior a este procedimiento, el contribuyente puede ingresar al portal tributario y accede por el link “Factura Express”. Este botón permite consultar o imprimir la factura por medio del número único de factura (para ICA y predial) o con número del código interno (es la identificación de cada contribuyente de ICA ante la Secretaría de Hacienda) y ficha catastral (Es la identificación de cada predio ante la Secretaría de Hacienda), una vez digitado el dato que se tenga, el contribuyente debe dar clic en el botón “Factura Predial” o “Factura Inducom”, esto le permite al contribuyente generar la factura para pagar de manera presencial ante las entidades bancarias o de manera electrónica. Para el caso del impuesto de ICA, el pago electrónico lo puede realizar digitando únicamente el número de factura y para predial se puede llevar a cabo por medio del número de factura o ficha catastral. Una vez digitado los datos, se debe dar clic en el botón “Pagar predial” o “Pagar Industria”.

Para continuar con el pago en línea, el contribuyente debe digitar el correo electrónico para que se habilite el botón para pagar, el cual, direcciona al contribuyente a la pasarela de pagos (Pay U), donde el contribuyente debe digitar el nombre completo y el correo electrónico donde le llegará el comprobante del pago. En la pasarela de pagos le indica la referencia del pago que corresponde al número de factura y el valor total a pagar. Si los datos son correctos se debe dar clic en continuar. Finalmente, se debe seleccionar el medio de pago, donde se elige la franquicia de la tarjeta

débito o crédito, se digitan los datos de seguridad de la misma y se da clic en el botón “pagar” para que se haga efectivo el pago.

Los pagos realizados a través de este mecanismo quedan aplicados inmediatamente en el sistema de impuestos a diferencia de los pagos que se realizan de manera presencial (a excepción de banco de occidente que cuenta con web service) que se ven reflejados en el sistema de impuestos a los tres (3) días hábiles cuando no hay vencimiento o cinco (5) días hábiles cuando hay vencimiento.

24. ¿Cuáles son los actos administrativos con los que reglamentaron el procedimiento descrito en el punto anterior?

Respuesta: El procedimiento de liquidación y pago de los impuestos actual inició con la reforma tributaria mediante el Acuerdo 41 de noviembre de 2012, donde se crearon dos regímenes del impuesto de industria y comercio, el Simplificado Especial y el Autorretenedor; en cuanto al impuesto Predial sólo hubo cambios en tarifas. El Acuerdo 41 fue modificado posteriormente por el Acuerdo 37 de Diciembre de 2013 y el Acuerdo 20 de Julio de 2015. Estos tres acuerdos se unificaron en un nuevo Estatuto Tributario para Pereira a través del Acuerdo 29 de Octubre de 2015, el cual, está vigente actualmente.

Mediante el Decreto 684 del 5 de Noviembre de 2013, modificado por el Decreto 784 del 20 de Noviembre del mismo año, se reglamentó el uso del portal tributario de Pereira (tributario.pereira.gov.co) para que los contribuyentes, inicialmente, pudieran descargar las declaraciones de industria y comercio (ICA) y la retención a título de industria y comercio (RETEICA), además, para que pudieran consultar el estado de cuenta tanto del impuesto ICA como del impuesto predial. A partir de la vigencia 2014,

se habilitó en el portal tributario el diligenciamiento de las declaraciones de ICA y RETEICA en línea, pero sólo se reglamentó la obligatoriedad de diligenciarlas a través del portal, a partir del 1 de Enero de 2015 por medio del Decreto 560 del 25 de Julio de 2014.

25. ¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto predial durante la vigencia 2016?

Respuesta: El recaudo total fue de 104.670.988.093 y en línea de 2.891.257.056.

26. ¿Cuál fue el valor del recaudo total y el recaudo en línea del impuesto de industria y comercio durante la vigencia 2016?

Respuesta: El recaudo total fue de 78.123.768.794 y en línea de 4.690.583.

27. ¿Cuál es el número de fichas catastrales activas en el Municipio de Pereira y cuántas realizaron el pago en línea durante la vigencia 2016?

Respuesta: El Municipio de Pereira tiene activas a la fecha 176.498 fichas catastrales, de las cuales 2.374 realizaron el pago en línea.

28. ¿Cuál es el número de códigos internos activos en el Municipio de Pereira y cuántos realizaron el pago en línea durante la vigencia 2016?

Respuesta: Determinar el número exacto de contribuyentes activos es muy difícil porque muchos contribuyentes dejan de desarrollar su actividad y no lo reportan ante la Secretaría de Hacienda, por esta razón, se puede obtener el dato de manera aproximada de acuerdo al número de pagos

realizados en un periodo. Para obtener el dato aproximado se tomó como periodo base Marzo de 2017, mes en el que vence el primer anticipo de 2017 del régimen autorretenedor y el primer trimestre del RSE. En dicho periodo realizaron el pago 19.131 códigos internos, de los cuales 25 realizaron el pago en línea. Se aclara que el régimen autorretenedor no puede realizar pago en línea porque el Municipio no cuenta con firma digital. De este régimen presentaron la declaración en dicho periodo 13.540 contribuyentes.

29. ¿Con qué infraestructura tecnológica cuenta actualmente la Subsecretaría de Asuntos Tributarios?

Respuesta: El Municipio de Pereira a través de la Secretaria TIC, cuenta con una robusta infraestructura tecnológica y contrato de soporte vigente con los proveedores encargados de mantener actualizada dicha infraestructura. La cual consta de:

-2 servidores HP DL 360 GEN 9 DE 2 PROCESADORES de 14 núcleos x procesador. Con 256 gigas en ram. Estos en Clúster y virtualizados en Vmware.

-1 Servidor DL 360p Gen 8 con 1 procesador de 8 núcleos

-SAN 3 PAR con 25 Teras EN DISCO DE ALTO DESEMPEÑO.

-NAS H.P STORE EASY 1500 con 12 Teras de discos NLSAS

-Infraestructura de Backup con VeeamBackup.

-Red segmentada con switchs HP.

-Firewall perimetral.

-Firewall Interno.

- Portal tributario lenguaje JAVA y con framework ASP

- Internet de 200 Megas, transportado con F.O.

- licenciamiento de Oracle para el manejo de nuestras bases de datos.

30. ¿Cuáles son las debilidades u obstáculos que presenta el procedimiento de pago de los impuestos actualmente?

Respuesta: Como debilidad se puede destacar la baja difusión de la herramienta de pago en línea, porque sólo se comunica el mecanismo de pago presencial a través del portal tributario y en las circulares informativas. El principal obstáculo es la firma de las declaraciones para el régimen autorretenedor y agentes de retención, lo que impide que estos contribuyentes puedan realizar el pago en línea de sus declaraciones de industria y comercio y retención, además, el régimen autorretenedor es el que más lo necesita debido al número de pagos que deben realizar al año (7 por vigencia).

El pago en línea es fundamental implementarlo con la firma digital o electrónica de las declaraciones, para que al momento de realizar el pago la declaración quede presentada ante la Secretaría de Hacienda y el contribuyente no deba desplazarse hasta la Subsecretaría de Asuntos Tributarios para radicarla, además, el Municipio tenía habilitado el pago a través de transferencia electrónica pero este mecanismo además de no ahorrarle el desplazamiento al contribuyente genera que muchas partidas se queden sin identificar porque muchos contribuyentes no radicaban la declaración ante Industria y comercio, por esta razón, a través de la Resolución No. 4289 del 6 de Agosto de 2013 procedió a trasladar los recursos financieros correspondientes a las partidas pendientes por identificar que al 30 de Junio de 2013 era de 1.511.334.083,82 y esto también generaba un desgaste administrativo al abrir procesos de fiscalización a contribuyentes que ya habían pagado pero no habían realizado la legalización del mismo. Lo anterior motivó la decisión de eliminar el mecanismo de pago a través de transferencias en línea.