

**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento
del Tolima**



**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto de vehículo automotor
durante las vigencias 2016-2020 del Departamento del Tolima y diseño de estrategias para
la recuperación de cartera**

Martha Elena Charry Murcia

Suleny Enciso Montealegre

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

PROGRAMA Especialización en Gerencia Financiera

2021

**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento
del Tolima**

**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto de vehículo automotor
durante las vigencias 2016-2020 del Departamento del Tolima y diseño de estrategias para
la recuperación de cartera**

Martha Elena Charry Murcia

Suleny Enciso Montealegre

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia Financiera**

Asesor

Hernando Augusto Triana González

Magister en Finanzas

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

SEDE / CENTRO TUTORIAL Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia Financiera

2021

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Dedicatoria

Este trabajo se dedica principalmente a Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para concluir el proyecto de especializarnos.

A nuestra familia por brindarnos su apoyo incondicional y motivarnos siempre a alcanzar los anhelos y metas.

A nuestros compañeros de trabajo quienes fueron de gran apoyo durante todo este tiempo.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Agradecimientos

Primero que todo a Dios por darnos la bendición de tener la oportunidad de especializarnos y a nuestras familias por el apoyo brindado, la paciencia que nos tuvieron y el tiempo sacrificado en familia para poder culminar y sacar adelante este proyecto de vida profesional.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Contenido

1.	Problema	15
1.1.	Descripción del problema.....	15
1.2.	Pregunta de investigación.....	17
2.	Justificación	18
3.	Objetivos	20
3.1.	Objetivo general	20
3.2.	Objetivos específicos.....	20
4.	Marco de referencia	21
4.1.	Antecedentes teóricos y empíricos	21
4.2.	Marco teórico	23
4.2.	Marco legal.....	29
5.	Metodología	34
5.1.	Alcance de la investigación	34
5.2.	Enfoque metodológico	34
5.3.	Población y muestral.	35
5.4.	Instrumentos	36
5.5.	Procedimientos	37
5.6.	Análisis de la información.....	37
5.7	Consideraciones éticas	38
6.	Resultados	39

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

6.1. Resultados del diagnóstico de la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020.	39
6.2. Análisis de información primaria.....	48
Resultados de las encuestas realizadas a los contribuyentes de impuestos vehiculares	48
6.2.1. ¿Usted cumple con el pago oportuno del impuesto sobre vehículo automotor?	48
6.2.2. ¿Tiene conocimiento que el valor del impuesto sobre vehículo automotor depende del avalúo asignado por el Ministerio de Tránsito y Transporte, de acuerdo a las características del vehículo como línea, modelo, marca, cilindraje?	49
6.2.3. ¿Considera importante ser informado previamente sobre el valor a pagar del impuesto sobre vehículo automotor?	50
6.2.4. ¿Por qué medios le gustaría que le informaran sobre el valor a pagar por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?	51
6.2.5. ¿Usted es deudor del impuesto de vehículo automotor correspondiente a las vigencias anteriores (2016-2020)?	52
6.2.6. ¿Por qué motivo no paga el impuesto sobre vehículo automotor a tiempo? ..	53
6.2.7. ¿Sabe usted que el no pago del impuesto al Departamento del Tolima da inicio a un proceso de cobro coactivo?	54

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

6.2.8. ¿Qué tan probable sería que usted celebrara un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para pagar las vigencias vencidas del impuesto sobre vehículo automotor?	55
6.2.9. ¿Conoce los incentivos que ofrece el Departamento del Tolima para ponerse al día con el impuesto?.....	55
6.2.10. Considera que la atención al usuario en el momento de consultar el estado de la deuda en la Dirección Financiera de Rentas e Ingresos del Departamento es:.....	56
6.2.11. ¿Cuál incentivo le gustaría que implementara el Departamento del Tolima para motivar el pago de cartera del impuesto sobre vehículo automotor?.....	57
6.2.12. ¿En qué medio de comunicación considera importante se realicen campañas publicitarias que divulgue los incentivos y modalidades de pago de la cartera de vigencias anteriores del impuesto sobre vehículos automotor?	58
6.2.13. ¿En cuál de estos sectores cree que se invierten los recursos recaudados por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?	59
6.3. Estrategias para recuperar la cartera vencida del impuesto vehicular.....	61
6.4. Proceso de recaudación efectiva de la cartera del impuesto vehicular	62
7. Conclusiones	66
8. Recomendaciones	70
9. Referencias.....	71
10. Anexos	75
10.1. Anexo 1. Formato encuesta	75

**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento
del Tolima**

Lista de tablas

Tabla 1. *Saldos de Cartera por vigencias* 15

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Lista de figuras

Figura 1. <i>Formula del cálculo de la muestra</i>	35
Figura 2. <i>Datos de la formula del cálculo de la muestra</i>	36
Figura 3. <i>Valor cobro coactivo procesos activos impuesto vehicular</i>	41
Figura 4. <i>Recaudo de cartera de vehículo vigencia 2016</i>	42
Figura 5. <i>Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2016 – 2017</i> ...	42
Figura 6. <i>Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2017 - 2018</i> ...	43
Figura 7. <i>Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2018 – 2019</i> ...	44
Figura 8. <i>Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2019 – 2020</i> ...	46
Figura 9. <i>Flujograma del proceso de alianzas interinstitucionales</i>	63

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Lista de gráficos

Gráfico 1. <i>Cartera de impuesto vehicular</i>	40
Gráfico 2. <i>Recuperación total de las 4 vigencias</i>	47
Gráfico 3. <i>Cumplimiento del pago oportuno del impuesto vehicular.</i>	49
Gráfico 4. <i>Conocimiento de los contribuyentes de que el valor del impuesto depende del avalúo.</i>	50
Gráfico 5. <i>Importancia de informar previamente el valor a pagar del impuesto vehicular a los contribuyentes.</i>	51
Gráfico 6. <i>Medios por los que les gustaría a los contribuyentes ser informados sobre el valor del pago del impuesto vehicular.</i>	52
Gráfico 7. <i>Deudores del impuesto vehicular en las vigencias 2016 a 2020.</i>	53
Gráfico 8. <i>Motivos del no pago del impuesto vehicular.</i>	53
Gráfico 9. <i>Conocimiento de los contribuyentes sobre el proceso de cobro coactivo.</i>	54
Gráfico 10. <i>Probabilidad de que los contribuyentes celebren un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para el pago del impuesto de vigencias vencidas.</i>	55
Gráfico 11. <i>Conocimiento de los contribuyentes sobre los incentivos que se ofrecen para ponerse al día con el impuesto.</i>	56
Gráfico 12. <i>Consideración de los contribuyentes respecto a la atención brindada por la entidad</i>	57
Gráfico 13. <i>Incentivo que les gustaría a los contribuyentes que se implementaran para motivarlos al pago de la cartera de impuesto vehicular.</i>	58
Gráfico 14. <i>Medio de comunicación que los contribuyentes consideran importantes para realizar campañas publicitarias que divulguen los incentivos y modalidades de pago de este impuesto.</i>	59

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 15. *Sectores en lo que creen los contribuyentes que es invertido los recursos recaudados por concepto de impuestos vehiculares. 60*

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Resumen

En este trabajo se presenta un análisis disciplinar, el cual pretende identificar los factores que generan la cartera del impuesto vehicular en el departamento del Tolima con el fin de mitigar las causales del no pago de esta obligación y por otro lado establecer estrategias que contribuyan a recuperar la cartera, para ello se utilizará un tipo de investigación mixta ya que se realizará un análisis cuantitativo en el cual se hará un diagnóstico de la cartera en el periodo 2016- 2020 para conocer su comportamiento y cualitativo para saber cuáles son los factores que ocasionan el incumplimiento de esta obligación por parte de los contribuyentes.

Abstract

This paper presents a disciplinary analysis, which aims to identify the factors that generate the vehicle tax portfolio in the department of Tolima in order to mitigate the causes of non-payment of this obligation and, on the other hand, establish strategies that contribute to recovering the portfolio, for this a type of mixed investigation will be used since a quantitative analysis will be carried out in which a diagnosis of the portfolio will be made in the 2016-2020 period to know its behavior and qualitative to know results are the factors that cause the breach of this obligation by taxpayers.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Introducción

El recaudo del impuesto vehicular es de gran importancia, puesto que, estos ingresos contribuyen a desarrollar programas y proyectos que generan un mayor bienestar social a sus habitantes, sin embargo, el recaudo de este se ve afectado por la evasión del pago, según datos de Dirección Financiera de Rentas e Ingresos, (2021) desde el periodo 2016 a 2020 la cartera por concepto de impuesto vehicular ha tenido un comportamiento negativo en el Departamento del Tolima, por tanto, mediante este proyecto se busca analizar el comportamiento de la cartera en el periodo 2016-2020 e identificar mediante encuestas los factores que llevaron a los contribuyentes a no pagar el impuesto generando la cartera vencida, y con ello diseñar estrategias para la recuperación de dicha cartera.

El no pago de este impuesto genera unos procedimientos administrativos tributarios en los que se encuentra la fiscalización, liquidación y cobro coactivo, por tanto, se espera que el comportamiento de la recuperación de esta cartera sea positivo, pero por lo contrario su comportamiento es negativo, dicho comportamiento genera una problemática debido a la importancia que tiene este ingreso que se deja de percibir para el desarrollo del departamento del Tolima, por lo anterior, es de gran importancia evaluar la situación actual de la cartera del impuesto vehicular para con ello poder diseñar las diferentes estrategias que contribuirían a la recuperación de la cartera de vehículos en el Departamento del Tolima, con el fin de obtener mayores ingresos que se verán reflejados en mayores inversiones para el mejoramiento social y mediante este análisis se busca beneficiar a la Gobernación del Tolima, puesto que, al generar estas estrategias de recuperación de la cartera la Secretaria de hacienda podría tenerlas en cuenta para mejorar las ya aplicadas por ellos y adicionalmente aportaría a la Universidad UNIMINUTO en la Especialización Gerencia financiera, al tomar buenas decisiones, orientadas

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

a recaudar los recursos que se han dejado de percibir para convertirlos en productivos y generadores de valor.

Por consiguiente, este trabajo busca diseñar estrategias para recuperar dicha cartera que los contribuyentes dejaron de pagar en el Departamento del Tolima mediante un diagnóstico, por el cual se podrá observar la situación actual de la cartera de las vigencias 2016-2020, una vez realizado este diagnóstico se identificarán los factores que generaron la cartera vencida en los contribuyentes del Departamento del Tolima, y con ello poder establecer las estrategias más adecuadas en la recuperación de la cartera y finalmente elaborar un proceso de recaudación efectiva.

Respecto a los fundamentos teóricos se realizará una corta introducción en donde se refleja la historia de los impuestos y adicionalmente se darán diferentes conceptos que tengan autores sobre que son los impuestos, puesto que, según Bonilla, (2002) “La definición de impuesto contiene muchos elementos, y por lo tanto pueden existir diversas definiciones sobre el mismo” (p.1). En cuanto la metodología que se utiliza tendrá un enfoque mixto con alcance descriptivo y explicativo cuyos instrumentos serán los datos suministrados por la página “SIVERVTOLIMA” la cual se encarga de suministrar tanto las deudas como los pagos del impuesto que se generan tanto a la motos como carros inscritos en el departamento del Tolima y por otro lado, se realizaran encuestas a los contribuyentes del impuesto de vehículos, cuyos resultados nos arrojan que el estado de la cartera es negativo puesto que cada año el número de expedientes de los deudores viene en aumento, adicionalmente se pueden percibir los motivos por los cuales los contribuyentes no pagan dicho impuesto en el departamento y con ello se consigue plantear tres estrategias de las cuales se escoge la más óptima y se describe su proceso.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

1. Problema

1.1. Descripción del problema

El departamento del Tolima depende en gran parte de la recaudación de los impuestos para desarrollar programas y proyectos que generen un mayor bienestar social a sus habitantes, sin embargo, el recaudo de estos se ve afectado por la evasión del pago, donde la falta de cultura tributaria relacionada con el pago oportuno impide la correcta fiscalización y cobro del impuesto, ocasionando un aumento de la cartera por este concepto. El estado de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima según la Secretaria de Hacienda Departamental Dirección de Rentas (2021) el año 2020 asciende a 250.429 procesos equivalentes a \$26.141.175.750.

Tabla 1.

Saldos de Cartera por vigencias

SALDOS DE CARTERA POR VIGENCIAS			
VIGENCIA	EXPEDIENTE		VALOR
2016	36.956	\$	2.939.008.667
2017	41.475	\$	3.602.647.655
2018	47.008	\$	4.481.384.982
2019	53.950	\$	6.180.643.446
2020	71.040	\$	8.937.491.000
TOTAL	250.429	\$	26.141.175.750

Fuente: Elaboración propia con datos de la página sivervtolima.

El no pago del impuesto origina por un lado que se eleve el gasto público al tener el Departamento que implementar unos procesos administrativos para tratar de recuperar esta cartera como lo es fiscalización, liquidación y cobro coactivo, los cuales son procesos que requieren de personal suficiente y capacitado, además de ser complejos y dispendiosos (van de 1 a 5 años por cada vigencia y cuenta con tiempos establecidos para cada proceso) y por otro lado el incumplimiento en el pago de impuestos genera para el Gobierno Departamental dejar de

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

invertir en proyectos sociales. Estos procesos administrativos inician en el momento del vencimiento de la fecha establecida para la presentación y pago, iniciando con el proceso de fiscalización el cual es un mecanismo de control tributario para prevenir la evasión y elusión, para con ello comprobar si las personas declarantes llevan a cabo sus responsabilidades tributarias, que en caso de no cumplimiento se profieren unas exigencias ordinarias y especiales, emplazamientos para declarar y para requerir, entre otros, (Barreto & Muñoz, 2017), seguido del proceso de liquidación donde se profiere el acto administrativo donde hay una revisión de liquidación para generar correcciones aritméticas, comprobaciones y demás actos necesarios para la determinación oficial de impuestos (Barreto & Muñoz, 2017).

Finalmente, si no se logra persuadir a los contribuyentes mediante los procesos anteriores se genera el cobro coactivo que es:

Un procedimiento especial por medio del cual la Administración Departamental del Tolima debe hacer efectivo directamente los créditos fiscales a su favor, a través de su propia dependencia de cobro administrativo coactivo, adscrita a la Dirección de rentas y a través de sus funcionarios, sin necesidad de acudir a la justicia ordinaria, cuya finalidad es obtener el pago forzado de las obligaciones fiscales o recursos a su favor, mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor, cuando este ha sido renuente al pago voluntario de las obligaciones vencidas. Las obligaciones que pueden cobrarse por el Departamento, a través del procedimiento administrativo coactivo, son las correspondientes a los impuestos, a las multas, sanciones, contribuciones, derechos y demás recursos territoriales tributarios y no tributarios (Secretaría de Hacienda Departamental Dirección de Rentas, 2021).

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Teniendo en cuenta que la entidad encargada del cobro de dicho impuesto tiene estos procesos administrativos tan rigurosos y adicionalmente el hecho de que cuenta con su propia dependencia de cobro administrativo coactivo con la cual pueden obtener el pago obligado, en este caso de las obligaciones de la cartera de impuestos vehiculares se espera que el comportamiento de la recuperación de esta cartera sea positivo, pero por lo contrario su comportamiento es negativo, como se observa en la tabla 1 el saldo de la cartera va aumentando por cada vigencia, dicho comportamiento genera una problemática debido a la importancia que tiene este ingreso que se deja de percibir para el desarrollo y crecimiento de este Departamento.

En general, el Departamento del Tolima necesita de estos ingresos que dejó de percibir para poder subsidiar gastos públicos, por ello, es de vital importancia fortalecer el recaudo por concepto de cartera de impuesto vehicular, y con ello disminuir significativamente la problemática señalada, para alcanzar tal propósito se requiere identificar los factores que generaron la cartera vencida, mediante la realización de una encuesta a los contribuyentes del impuesto de vehículos automotores, para con ello establecer las estrategias más adecuadas que conlleven a recuperar estas obligaciones que el departamento dejó de percibir y finalmente elaborar un proceso de recaudación efectiva de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima.

1.2. Pregunta de investigación

¿Qué estrategias puede implementar la Dirección Financiera de Rentas e ingresos para recuperar la cartera del impuesto de vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

2. Justificación

Esté análisis tiene como fin mostrar el comportamiento de la cartera del impuesto de vehículo automotor durante las vigencias 2016-2020 en el Departamento del Tolima y con ello diseñar estrategias para la recuperación de esta cartera, debido a que es de gran importancia para el Departamento este recaudo, ya que, se invierten en programas y proyectos cuya finalidad es la mejora de la población Tolimense respecto a su calidad de vida.

La Dirección Financiera de Rentas e Ingresos presenta un bajo recaudo en la carteta del impuesto vehicular a pesar de que cuenta con unas dependencias encargadas de realizar el cobro persuasivo y coactivo de la cartera, es decir, que la entidad no depende de otra para realizar el proceso de cobro forzado a los contribuyentes deudores para la cartera vencida, por lo tanto, se espera que dicho cobro genere un mayor recaudo, situación que no sucede, en cada vigencia aumentan los expedientes de dichos deudores, una de las razones de este comportamiento puede ser que las estrategias y procedimientos no han sido suficientes y efectivos para lograr una recaudación tributaria óptima, por ende, es importante generar o mejorar las estrategias.

Por lo anterior, se evaluará la situación actual de la cartera del impuesto vehicular y se diseñarán diferentes estrategias para recuperar la cartera vencida de vehículos en el Departamento del Tolima, con el fin de obtener mayores ingresos, en donde, según la tabla 1 se está perdiendo en el año 2016 el valor de \$ 2.939.008.667, en el 2017 \$ 3.602.647.655, en el 2018 \$ 4.481.384.982, en el año 2019 \$ 6.180.643.446 y finalmente \$ 8.937.491.000 en el año 2020, esto por el no pago o la evasión del impuesto por parte del contribuyente, por lo que, se pretende recuperar mediante estas estrategias implementadas aproximadamente el valor de \$26.141.175.750, los cuales se verán reflejados en nuevas inversiones para los habitantes del Departamento.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Por consiguiente, es de gran importancia realizar este análisis ya que beneficiaría a la Gobernación del Tolima, puesto que, al generar estas estrategias, la Secretaria de Hacienda podría aplicarlas para mejorar el recaudo tanto de la cartera como del impuesto vehicular teniendo en cuenta las debilidades de las anteriores estrategias, y con ello, poder garantizar la ejecución de más proyectos y generar más programas para fomentar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos del departamento del Tolima.

De igual forma esta investigación se realizará teniendo en cuenta la sublínea de Finanzas corporativas, enfocándose en la gestión pública desde las finanzas, ya que, al hablar de la cartera de la renta del impuesto vehicular, se orienta a está, por el tipo de investigación de fortalecer el recaudo de cartera, es por esto que el aporte a la Universidad UNIMINUTO en la Especialización Gerencia financiera, es el tomar buenas decisiones, orientadas a recaudar los recursos que se han dejado de percibir para convertirlos en productivos y generadores de valor, y permitiendo un desarrollo de las competencias adecuadas. En ese sentido, la formación en gestión financiera deber ser una prioridad para el recaudo de dicho impuesto.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Diseñar estrategias para la recuperación de la cartera del impuesto de vehículo automotor en el Departamento del Tolima.

3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020.
- Identificar los factores que generaron la cartera vencida, en los contribuyentes del Departamento del Tolima.
- Establecer las estrategias más adecuadas para la recuperación de cartera del impuesto de vehículo automotor.
- Elaborar un proceso de recaudación efectiva de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

4. Marco de referencia

4.1. Antecedentes teóricos y empíricos

El recaudo de los impuestos son de gran importancia para el desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, por ende, se han generado diversos estudios, Villacís (2019) en su trabajo de investigación “Análisis de la recaudación de los tributos provenientes de la matriculación vehicular durante el periodo 2013 – 2017 en el Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un plan de recaudación efectiva de los tributos administrados por el Servicio de Rentas Internas” elabora un plan de recaudación efectiva del Impuesto Anual sobre la Propiedad de los Vehículos Motorizados e Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular administrados por el Servicio de Rentas Internas en el Distrito Metropolitano de Quito, mediante el análisis de la recaudación durante el periodo 2013 – 2017. Se utilizó el método de investigación analítico mediante el análisis estadístico de la situación actual de la problemática, mientras que para el desarrollo del plan de recaudación se utilizará el método deductivo con la finalidad de desarrollar la propuesta del tema. Se concluyó que la falta de recursos y la falta de una cultura tributaria han sido los factores que han incidido en el período analizado para que la no se efectuó una eficiente recaudación y presentan una propuesta basada en descuentos por pronto pago durante el primer semestre del año y uso de medios persuasivos para el pago de impuestos.

Por otro lado, Silva (2018) en su trabajo de investigación “Estrategias de recuperación de cartera morosa, de impuestos municipales, para el desarrollo del Distrito Lagunas Mocupe, Chiclayo año 2017” que tenía por objetivo elaborar estrategias de recuperación de la cartera morosa de impuestos municipales para mejorar el desarrollo del Distrito Lagunas Mocupe, Chiclayo año 2017 con un tipo de investigación descriptiva a partir de los datos recopilados y un

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

diseño no experimental, transversal concluyo que el promedio general considera que el 18% acepta pagar impuestos, mientras el 48% lo rechaza y el 34% se limita a aceptar alguna respuesta optando por la incertidumbre, así mismo, presentan propuesta estratégica de recuperación de cartera morosa, de impuestos municipales, para el desarrollo del Distrito Lagunas Mocupe, Chiclayo año 2017.

Correa, Lopez, & Valencia (2018) en su trabajo “Comportamiento del recaudo del impuesto sobre vehículo automotor en el departamento de Risaralda periodo 2011 – 2016” que tenía por objetivo examinar el comportamiento del recaudo del impuesto sobre vehículo automotor en el Departamento de Risaralda periodo 2011 - 2016., con un método de investigación de análisis y síntesis concluyen que se evidencia un gran esfuerzo fiscal del departamento por consolidar y mantener el flujo creciente de ingresos por concepto de impuesto sobre vehículo automotor en cada periodo gravable, igualmente, que el establecimiento de las fechas límites para la declaración y pago del impuesto, tiene incidencia directa sobre el comportamiento del recaudo y el desarrollo de la cultura tributaria y que al implementar el uso de campañas publicitarias, planes de incentivos y de medios de comunicación, rompe los paradigmas de la administración pública e incorpora estrategias comerciales tendientes al fortalecimiento de sus rentas.

En el trabajo denominado “Eficiencia en el recaudo de los impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica Cesar” Escalante, López, & Piñerez (2021) determinan el nivel de eficiencia en el recaudo de los impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica-Cesar. Esta investigación es de tipo cuali-cuantitativo y su enfoque es funcionalista. Concluyen que la dinámica de gestión procedente de la recaudación de tributos correspondientes a las finanzas municipales de Aguachica-Cesar, plantean un modelo

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

con una eficiencia intermedia, esto quiere decir que pese a las diversas contrariedades identificadas durante el desarrollo del estudio, el actual estatuto de renta municipal ostenta un nivel de recaudo que puede mejorar, aun así, su trabajo es gestionado con decepciones, también concluyen que el actuar de la oficina de hacienda pública encomendada a la recolección de tributos en sus diversas modalidades, deben generar procesos más diversificados que estén conforme a un recaudo óptimo de recursos, ya que estos mismos efectos servirán para promover y financiar las grandes proyecciones estipuladas para el desarrollo local.

Finalmente, Amaya (2019) en su “Plan de mejora en la secretaría de hacienda en el área de rentas e ingresos” cuyo objetivo es identificar las falencias que se encontraron o actividades que no tuvieron un funcionario encargado para su buena ejecución dentro del departamento de Rentas e Ingresos, bajo una investigación explorativa y cuantitativa concluyo que las falencias (mala recepción de las respuestas emitidas por los contribuyentes, poca sistematización a la hora de realizar los actos administrativos, poca efectividad en la notificación de los actos administrativos y alto volumen de devoluciones y carencia de los implementos para la elaboración de los actos administrativos) que se detectaron en la dependencia de Rentas e Ingresos de la secretaria de Hacienda Departamental, son el motivo por el cual no se puede recaudar eficientemente los ingresos provenientes del impuesto vehicular del Departamento del Tolima lo que implica no cumplir con la meta pactada a recaudar por la Gobernación del Tolima y esto se traduce en menos ingresos para el Departamento.

4.2. Marco teórico

Los impuestos en Colombia son pagos obligatorios que deben hacer las personas naturales y jurídicas al Estado con el fin de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones que este último realiza en la población del País, tienen su origen en la Constitución

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Política, la cual, establece en el artículo 95-9, que hace parte de los deberes de la persona y el ciudadano, contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de los conceptos de justicia y equidad (Constitución Política de Colombia , 1991). Por lo tanto, las personas tienen la obligación de contribuir de alguna manera a las inversiones que realiza el gobierno para la mejora social, como lo señala Hernández (2014), “Los individuos para poder vivir en sociedad y obtener los beneficios que ello representa, crean una serie de instituciones y les entregan parte de su soberanía individual para que sea ejercida por dichas instituciones en beneficio de la sociedad” (p. 21); ya que, es uno de los medios principales de ingresos que tiene el gobierno, en donde, tanto las personas como las empresas tienen como obligación pagar, porque, debido a ello se puede generar mayor inversión en aspectos prioritarios como lo es el combate a la pobreza (Aguilar, 2017).

En otras palabras, los impuestos representan el dinero que las personas y empresas tienen que pagar a las entidades gubernamentales correspondientes, que en el caso de Colombia es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). El dinero recaudado por estos impuestos es utilizado para financiar y mejorar los servicios que el gobierno ofrece a los ciudadanos, por ende, sin el ingreso de los impuestos el Estado no podría funcionar adecuadamente, ya que no dispondría de fondos para financiar los proyectos y programas sociales (Aguilar, 2017).

La historia de los impuestos es tan antigua como lo es la historia del hombre pensante, en donde, desde las primeras sociedades humanas existentes ya se aplicaban dichos impuestos los cuales estaban a cargo de los soberanos o jefes representados en forma de tributos, en donde, gran parte de ellos se encontraban destinados para los asuntos ceremoniales y para las clases dominantes, en donde las primeras leyes tributarias aparecieron en Egipto, China y Mesopotamia (Gómez, Amésquita, & Hernández, 2010).

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

En este orden de ideas, según Fajardo & Suarez (2012) afirman que:

El actual sistema tributario de nuestro país tiene su origen en el sistema tributario de España debido a que después del descubrimiento de América en 1492 este territorio pasó a ser colonia de dicho país. Durante el paso de colonia de España a república, nuestro país experimentó varios cambios en esta materia, dentro de los cuales se ha identificado el origen y la evolución que han tenido los diferentes tributos considerados como la principal fuente de ingresos del Estado, estos en sus inicios hacían parte del sistema tributario español, que los implantó durante la época de la colonia para sostener y financiar sus actividades bélicas y de conquista territorial (p. 298).

Por consiguiente, el recaudo de los impuestos es la fuente principal que tiene el Estado desde la época colonial hasta la actualidad, los cuales, han sufrido transformaciones, pero su propósito siempre ha sido el mismo el cual es generar ingresos al Estado a cambio de una mejora social, Fajardo & Suarez (2012), afirman que los sistemas tributarios en el país han evolucionado, mediante las diferentes constituciones políticas que han existido en el país, y aunque son diferentes los impuestos que se cobran a favor del Estado en la actualidad, se encuentran dos impuestos que hacían parte del sistema tributario español durante la época y que han venido evolucionado hasta llegar a la época actual los cuales son: el almojarifazgo y la alcabala; en donde el almojarifazgo es el equivalente al arancel de aduanas y la alcabala representa a lo que hoy es conocido como el IVA, estos cambios debido a las diferentes constituciones políticas que ha tenido el país en las cuales se han eliminado y agregado nuevos impuestos.

Por otro lado, los impuestos según Bonilla (2002), son uno de los instrumentos de mayor importancia con el que cuenta el Estado ya que promueve el desarrollo económico en un país,

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

especialmente porque a través de estos recaudos se puede influir en los niveles de asignación del ingreso entre la población, debido a que se puede tener un determinado nivel de tributación teniendo en cuenta las diferencias que se encuentran entre los distintos estratos o, a través del gasto social, el cual depende en gran medida del nivel de recaudación que sea logrado mediante los impuestos exigidos, adicionalmente Bonilla afirma que la definición de impuestos tiene diversos elementos por lo tanto es importante tener presente las diferentes definiciones que tienen algunos autores:

Eherberg citado por Bonilla, (2002) define que: “Los impuestos son prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas” (p. 1).

Según El observatorio Andaluz de Empleo Agrario (2008) “El impuesto es una parte de la renta del ciudadano, que el Estado percibe con el fin de proporcionarse los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales” (p. 174).

Contreras, (2015) afirma que “Los impuestos son el acto de autoridad por virtud del cual el Estado, a través de sus órganos correspondientes, impone a todo gobernado la obligación de contribuir de manera proporcional y equitativa a los gastos públicos” (p. 16).

Los impuestos según Paz & Miño, (2015) “Son tributos que cobra el Estado a los “contribuyentes”, de manera común y obligatoria, y que estos deben pagarlos en virtud de poseer un patrimonio, realizar actividades para recibir rentas o ingresos o transferir y circular bienes o servicios personales” (p. 40).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriormente mencionadas se concluye que todas coinciden con el hecho de que los impuestos son ingresos recaudados por el Estado bajo una

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

renta obligatoria que debe ser pagada por las personas, la cual el Estado regresara de manera indirecta, puesto que, al invertir este dinero en proyectos sociales o en gasto público, se observara una mejora social la cual generaría una mejor calidad de vida para los ciudadanos, esto sucede específicamente porque el Estado no puede generar dinero, si no, administrarlo y es por esto que necesita de las personas para suplir dichas necesidades.

Además, es conveniente resaltar que existen impuestos tanto directos como indirectos, los primeros afectan al ingreso, renta y riqueza de las personas naturales y/o jurídicas, mientras que los indirectos recaen sobre la venta de bienes, prestación de servicios, importaciones, consumo y producción, los indirectos no están relacionados con la capacidad de pago del contribuyente, mientras que los directos gravan directamente a las personas con ingresos o al patrimonio. Esta división de impuestos entre directos e indirectos proviene durante la época de la conquista donde se establecieron nuevos tributos siendo estos dos tipos, según Bonilla (2002) se distribuyeron de la siguiente manera: los directos en donde se encontraba: moneda foránea, aljamas o morerías, fonsadera y otros de menos importancia, como los yantares, la facendera, la anubda y el chapín de la reina; y lo indirectos: la alcabala, los de portazgo y otros más leves, como el montazgo, la asadura, etc.

Por otra parte, según Fajardo & Suarez (2012), hoy el sistema tributario con el que cuenta Colombia contempla una organización territorial, siendo la fuente principal de ingresos y conformación de la hacienda pública, para su control y recaudo en donde se establece diferentes impuestos de carácter nacional y territorial. En Colombia el régimen de recaudos se divide en tres niveles: Nacional, Departamental y Municipal; los impuestos departamentales son una de las fuentes de financiación más importantes de estas entidades territoriales en Colombia.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Dentro de los ingresos propios del departamento del Tolima se encuentran los siguientes ingresos tributarios según Barreto & Muñoz, (2017) en La Ordenanza 0014: en el grupo de los impuestos indirectos encuentran los Impuestos al Consumo de Cigarrillo y Tabaco, cuya descripción legal está conformado por el consumo de cigarrillos y tabaco que se generen en el Tolima; Impuesto al Consumo de Cerveza su hecho generador lo genera el consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de bebidas fermentadas con bebidas no alcohólicas, no generan este impuesto las exportaciones de cervezas, sifones, refajos y mezclas de bebidas fermentadas con bebidas no alcohólicas; Impuesto al Consumo de Vinos, Aperitivos y Similares está constituido por el consumo de dichas bebidas; otro impuesto es la Sobretasa a la Gasolina que está constituido por el consumo de gasolina motor extra y corriente nacional o importada y ACPM nacional o importado, en la jurisdicción del Departamento y Degüello de Ganado Mayor impuesto que lo genera el sacrificio de ganado en el Departamento en el momento en que se produce un sacrificio ya sea de raza bovina y bufalina.

Por su parte, en los impuestos directos se encuentran los Impuestos de Registros el cual es generado en cuan hay una inscripción de actos, contratos o negocios jurídicos documentales en los cuales sean parte o beneficiarios los particulares y por ende, deben registrarse en las oficinas de registro de instrumentos públicos o en las cámaras de comercio, este impuesto será pagado y recaudado por el Departamento del Tolima (Barreto & Muñoz, 2017) y por último el Impuesto sobre vehículos Automotores.

El impuesto a vehículos se rige por los artículos 78 al artículo 97 de la Ordenanza 0014 de 2017 en la cual se establece que:

El impuesto de vehículos automotores fue creado por la Ley 488 de 1998 y demás normas complementarias y reglamentarias, cuya renta fue cedida al Departamento por la Nación,

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

el cual sustituyó a los impuestos de timbre nacional sobre vehículos automotores y el de circulación y tránsito, la renta del impuesto sobre vehículos automotores, corresponderá a los municipios y al departamento del Tolima, en las condiciones y términos establecidos en la ley, constituye hecho generador del impuesto, la propiedad o posesión de los vehículos gravados, este impuesto será cobrado a todos los propietarios de vehículos inscritos en el Tolima (Barreto & Muñoz, 2017).

4.2. Marco legal

A continuación, se presentan las Leyes, Acuerdos, Ordenanzas, Resoluciones y decretos publicados por la Gobernación del Tolima los cuales son los soportes legales de dichos impuestos.

RESOLUCIÓN 0829 DE 2016, (TODOS)

Por la cual se establece la Base Gravable de los vehículos Automotores para la vigencia fiscal 2016 y se deroga la Resolución 5358 de 2015.

En esta resolución se expone la base gravable de los vehículos automotores para el efecto del pago del impuesto sobre vehículos automotores donde anexan una tabla para el cálculo de este impuesto teniendo en cuenta la correspondiente clase, marca, línea, cilindraje o potencia del motor, número de pasajeros, capacidad de carga y el año modelo, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de dicha resolución (Minitransporte, 2016).

LEY 633 DE 2000, (ARTÍCULO 106)

Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se dictan disposiciones sobre el tratamiento a los fondos obligatorios para la vivienda de interés social y se introducen normas para fortalecer las finanzas de la Rama Judicial.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

ARTÍCULO 106. Modifíquese el artículo 146 de la Ley 488 de 1998, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 146. Declaración y pago: El impuesto de vehículos automotores se declarará y pagará anualmente, ante los departamentos o el Distrito Capital según el lugar donde se encuentre matriculado el respectivo vehículo. El impuesto será administrado por los departamentos y el Distrito Capital. Se pagará dentro de los plazos y en las instituciones financieras que para el efecto éstas señalen. En lo relativo a las declaraciones, determinación oficial, discusión y cobro, podrán adoptar en lo pertinente los procedimientos del Estatuto Tributario Nacional. La Dirección de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público prescribirá los formularios correspondientes, en los cuales habrá una casilla para indicar la compañía que expidió el seguro obligatorio de accidentes de tránsito y el número de la póliza. Así mismo, discriminará el porcentaje correspondiente al municipio y al departamento) (El Departamento Administrativo de la Función Pública, 2000).

LEY 488 DE 1998, (ARTÍCULOS 138-146)

“Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales.”

Esta ley sustituyó los impuestos de timbre nacional sobre vehículos automotores por los impuestos sobre vehículos automotores, donde la renta del impuesto sobre vehículos automotores, corresponderá a los municipios, distritos, departamentos y el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, en las condiciones y términos establecidos en la presente ley. En esta ley se expide también las tarifas aplicables a los vehículos gravados que dependerán de su valor comercial de la siguiente manera:

Para vehículos particulares:

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

- a) Hasta \$ 20.000.000 1,5%
- b) Más de \$ 20.000.000 y hasta \$ 45.000.000 2,5%
- c) Más de \$ 45.000.000 3.5% (EL Departamento Administrativo de la Función Pública, 1998).

ORDENANZA 014 DE 2017 (ARTÍCULOS 78 AL 97)

Esta Ordenanza remite el Estatuto de Rentas que rige el Departamento del Tolima y adicionalmente dicta otras disposiciones, respecto a los impuestos sobre vehículos se expone según Barreto & Muñoz, 2017 que:

El impuesto de vehículos automotores fue creado por la Ley 488 de 1998 y demás normas complementarias y reglamentarias, cuya renta fue cedida al Departamento por la Nación, el cual sustituyó a los impuestos de timbre nacional sobre vehículos automotores y el de circulación y tránsito.

ARTÍCULO 79. Beneficiarios de las Rentas del Impuesto: La renta del impuesto sobre vehículos automotores, corresponderá a los municipios y al departamento del Tolima, en las condiciones y términos establecidos en la ley.

ARTÍCULO 80. Hecho Generador. Constituye hecho generador del impuesto, la propiedad o posesión de los vehículos gravados.

ARTÍCULO 81. Vehículos Gravados: Están gravados con el impuesto los vehículos automotores, nuevos, usados y los que se internen temporalmente al territorio nacional, salvo los siguientes:

1. Las bicicletas, motonetas y motocicletas con motor hasta de 125 c.c. de cilindraje.
2. Los tractores para trabajo agrícola, trilladores y demás maquinaria agrícola

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

3. Los tractores sobre oruga, Cargadores, mototrailes, compactadoras, motoniveladoras y maquinaria similar de construcción de vías públicas.

4. Vehículos y maquinaria de uso industrial que por sus características no estén destinados a transitar por las vías de uso público o privadas abiertas al público.

5. Los vehículos de transporte público de pasajeros y de carga y

6. Los vehículos de servicio Oficial.

ARTÍCULO 82. Sujeto Activo: El sujeto activo del impuesto es el Departamento del Tolima.

ARTÍCULO 83. Sujeto Pasivo: El sujeto pasivo del impuesto es el propietario o poseedor de los vehículos gravados.

ARTÍCULO 84. Causación: El impuesto se causa el primero de enero de cada año. En el caso de los vehículos automotores nuevos, el impuesto se causará en la fecha de solicitud de la inscripción en el registro terrestre automotor que deberá corresponder con la fecha de la factura de venta o en la fecha de solicitud de internación.

ARTÍCULO 85. Base Gravable: La base gravable para liquidar el Impuesto será el valor comercial de los vehículos, fijado anualmente mediante Resolución expedida por el Ministerio de transporte, en el mes de noviembre del año inmediatamente anterior al gravable según modelo, marca y cilindraje.

Para los vehículos que entran en circulación por primera vez, la base gravable está constituida por el valor total registrado en la factura de venta sin incluir IVA, o cuando son importados directamente por el usuario propietario o poseedor por el valor total registrado en la declaración de importación.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

ARTÍCULO 86. Tarifas: Las tarifas aplicables a los vehículos gravados en el Departamento del Tolima se fijarán según su valor comercial, el cual estará adoptado de acuerdo a los rangos establecidos por el Ministerio de Hacienda mediante la expedición del decreto de reajuste de los valores absolutos del impuesto sobre vehículos automotores.

ARTÍCULO 92. Distribución del Recaudo: Del total del recaudo por concepto del impuesto, sanciones e intereses, en su jurisdicción, al departamento le corresponde el ochenta por ciento (80%). El veinte por ciento (20%) pertenece a los municipios a que corresponda la dirección informada en la declaración, este porcentaje deberá ser girado por la Entidad financiera encargada de recibir el pago de la declaración del impuesto, dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha del recaudo (ps. 30-32).

Finalmente, es importante tener en cuenta que las obligaciones que pueden cobrarse por el Departamento, a través del procedimiento administrativo coactivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 788 de 2002, son las correspondientes a los impuestos administrados por el Departamento. Resulta importante señalar que, a partir de la vigencia de la Ley 1066 de 2006, todas las entidades públicas de todos los niveles que tenga que recaudar rentas o caudales públicos, deberán dar aplicación al procedimiento de cobro administrativo coactivo establecidos en el Estatuto Tributario Nacional. Igualmente, de conformidad con el artículo 2° de la norma en cita, deben adoptar el Reglamento Interno de Cartera, que establezca criterios mínimos para obtener resultados a corto plazo (Secretaría de Hacienda Departamental Dirección de Rentas, 2021).

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

5. Metodología

La Metodología de la investigación se realizará según el contexto, de Hernández, Fernández, & Baptista (2014), quienes sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto.

5.1. Alcance de la investigación

De acuerdo a los fines de este trabajo y sus objetivos, tiene un alcance descriptivo y explicativo, el primer alcance se encuentra relacionado con el enfoque cuantitativo, puesto que, por medio de este se busca detallar el diagnóstico y por ende el comportamiento que ha tenido la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias durante los últimos cinco años, y los estudios descriptivos lo que buscan generalmente es especificar esas propiedades, características, perfiles o comportamientos de grupos, individuos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se vaya a someter a un análisis, por tanto, este enfoque busca medir o recoger información ya sea de manera individual o conjunta. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 125).

5.2. Enfoque metodológico

En este trabajo de investigación aplicaremos el enfoque mixto, ya que profundiza en la investigación mejorando la comprensión del problema, la creatividad y permite la recolección de información diferente, es decir cualitativa y cuantitativa, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), en el enfoque cuantitativo se realizara un diagnóstico de la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020, que tiene el Departamento del Tolima y, el cualitativo va enfocado al comportamiento de la sociedad Tolimense con vehículo matriculado en el Departamento.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

5.3. Población y muestral.

La población objeto de la presente investigación, en cuanto al enfoque mixto, son todos los contribuyentes que se encuentran en el parque automotor del Departamento del Tolima, por un total 197.264; el tamaño de la muestra a la cual se le aplicará las herramientas seleccionadas dentro de esta investigación serán algunos contribuyentes escogidos aleatoriamente, es decir, se selecciona al azar los contribuyentes a los cuales se les realizará un estudio por medio de las encuestas.

Para determinar el tamaño mínimo de la muestra para realizar las encuestas se utilizará la siguiente ecuación:

Figura 1.

Formula del cálculo de la muestra

$$n = \frac{p \cdot q}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{p \cdot q}{N}}$$

Fuente: Surveymonkey

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población -

p = probabilidad de éxito. 0.5

q = probabilidad de fracaso (1-p). 0.5

e = margen de error.

Z = número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal y que corresponde a un coeficiente de confianza.

Siendo el valor de las variables empleadas para determinar el tamaño de muestra representativa queda de la siguiente manera:

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Figura 2.

Datos de la formula del cálculo de la muestra

$$n = \frac{0,5 \cdot 0,5}{\frac{0,05^2}{1,96^2} + \frac{0,5 \cdot 0,5}{197.264}} = 383$$

Fuente: Elaboración propia con formula de Surveymonkey.

n: 383.

N: 197.264

p: probabilidad de éxito es igual a 0.5

q: probabilidad de fracaso es igual a 0.5

e: error de 5 % (0.05), el máximo permitido para que la muestra sea óptima.

z: nivel de confiabilidad; el grado de confiabilidad que se utilizará es de 95 % que corresponde a $z = 1.96$.

Tipo de muestreo. Se optó por emplear el muestreo aleatorio simple.

5.4. Instrumentos

Los instrumentos de recolección que se utilizaran en este trabajo serán los datos suministrados por la página de vehículos del departamento del Tolima “SIVERVTOLIMA” mediante la cual se suministrara la información pertinente de la cartera de vehículos, en donde, se extraerán y determinarán los valores de la cartera de las vigencias 2016 – 2020 y otros datos significativos que nos permitan realizar el análisis del comportamiento de la cartera y nos sirvan para la fundamentación teórica de la investigación, por otro lado, se realizarán encuestas a los contribuyentes del impuesto de vehículos referente al problema investigado a través de una encuesta, con el propósito de adquirir información de los principales motivos del no pago de este impuesto y los incentivos que les gustaría que el Departamento les ofreciera para ponerse al día

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

con las obligaciones, entre otra información relevante. El cuestionario tendrá preguntas cerradas y de selección múltiple (Anexo 1).

5.5. Procedimientos

Respecto a la información que se utilizará para el diagnóstico de la situación actual de la cartera, se descargarán de la página de vehículos datos como el saldo de la cartera vencida, los procesos activos que se encuentren en el área de cobro coactivo, el recaudo que han tenido en las vigencias analizadas, los comparativos entre dichas vigencias, y finalmente del valor del recaudo se realizará un gráfico en el cual se observara su evolución. En cuanto, a las encuestas que se les realizará a los contribuyentes primero se genera el cuestionario de las encuestas por el programa de office que permite dicho proceso, y se les entregan los formularios físicos a los funcionarios de atención al público de la dirección encargada de dichos cobros, para que de esta forma sean aplicadas a los contribuyentes e igualmente se enviara el enlace a otros para que sea diligenciada de manera virtual.

5.6. Análisis de la información

Para el análisis del diagnóstico de la situación de la cartera de impuesto vehicular, se describirá los aspectos relevantes de cada uno de los datos que se obtuvieron de la página de dicho impuesto y adicionalmente se describirán las razones por las cuales han tenido dicho comportamiento, es decir, que estrategias o acontecimientos sucedieron en dichas vigencias para con ello poder entender que fue lo que pudo provocar dicho aumento o disminución del recaudo, y respecto a las encuestas una vez se obtengan los datos, se generarán graficas por cada pregunta, para que con ello se pueda realizar un análisis más adecuado y finalmente poder concluir que causa la cartera.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

5.7 Consideraciones éticas

En primera medida se presenta el equipo de investigación como profesionales íntegros, por un lado, una ingeniera comercial con especialización en gerencia de recursos humanos y desarrollo organizacional y una contadora pública, que se reúnen con el fin de realizar una investigación académica y aplicada en donde su objeto de estudio es la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima.

Donde, la población sujeta en la investigación son todos los contribuyentes que se encuentran en el parque automotor del Departamento del Tolima, el cual cuenta con un total de 197.264 contribuyentes, por lo que, se realizará un muestreo aleatorio. Con respecto a las encuestas, se realizará un consentimiento informado de manera verbal y por último, se deja claro que la información resultante y probablemente publicable serán los resultados del análisis estadístico e interpretaciones, con conclusiones generalizadas más no particulares, lo cual permite proteger los datos personales de los participantes en la investigación.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

6. Resultados

6.1. Resultados del diagnóstico de la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020.

Uno de los objetivos del presente trabajo es diagnosticar la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020, por lo que se identificó que actualmente se tiene un saldo de cartera total por estas vigencias de \$26.141.175.750 equivalente a 250.429 expedientes. Tabla 1, se observa que en cada vigencia se ha venido aumentando el saldo de los deudores por este impuesto, el cual la vigencia de 2016 representa un porcentaje menor de 11% respecto al total, seguidamente la vigencia 2017 con un 14%, 2018 un porcentaje de 17%, 2019 con un porcentaje del 24% y finalmente la vigencia de 2020 representa un 34% de saldo de cartera, siendo la vigencia que presenta un mayor porcentaje del total de la cartera objeto de estudio. Teniendo en cuenta que el saldo de las carteras, se encuentra en las diferentes etapas de la Dirección de Rentas de acuerdo a su estado de cartera, según la Dirección de Rentas, (2021), se identifica que la vigencia de 2020 se encuentra en proceso de inicio de emplazamiento por el incumplimiento con la declaración tributaria que corresponde al área de fiscalización, la vigencia de 2019, se entregó este año al área de liquidación, por lo tanto ya se expidieron los emplazamientos de esta vigencia para la declaración y pago con la sanción del 10% del impuesto, las vigencias del 2018 y 2017 ya se generaron las liquidaciones de aforo por el no pago en la etapa de fiscalización y la vigencia de 2016 se encuentra en el proceso de generación y notificación de mandamiento de pago en el área de cobro coactivo.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Tabla 1.

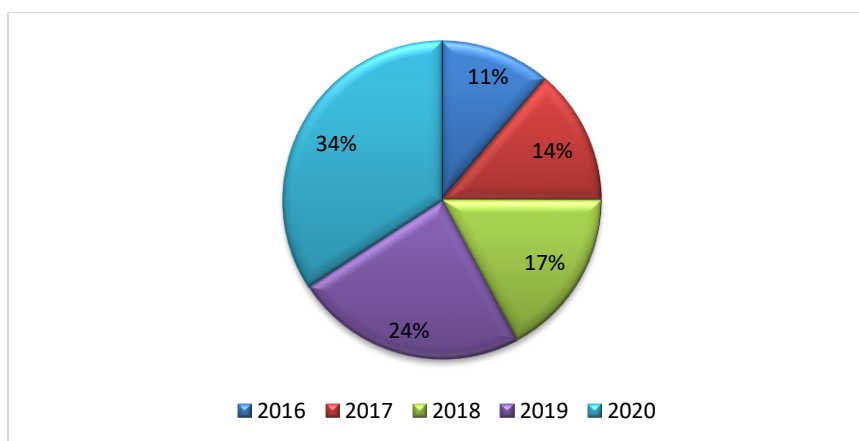
Saldos de Cartera por Vigencias

SALDOS DE CARTERA POR VIGENCIAS		
VIGENCIA	EXPEDIENTE	VALOR
2016	36.956	\$ 2.939.008.667
2017	41.475	\$ 3.602.647.655
2018	47.008	\$ 4.481.384.982
2019	53.950	\$ 6.180.643.446
2020	71.040	\$ 8.937.491.000
TOTAL	250.429	\$ 26.141.175.750

Fuente: Elaboración propia con datos de la página sivervtolima.

Gráfico 1.

Cartera de impuesto vehicular



Fuente: Elaboración propia con datos de la página sivervtolima.

En cuanto al recaudo de cartera, según los datos suministrados por la página sivertolima del impuesto vehicular, se identificó que para el año 2021 se encuentran vigentes en cobro coactivo 239.576 procesos, que equivalen a un valor total de la cartera de 122.466.305.383,70, como se observa en el gráfico

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Figura 3.

Valor cobro coactivo procesos activos impuesto vehicular

COBRO COACTIVO						
Vigencia	Procesos	Impuesto	Descuento	Sancion	Interes	Total
1999	4	262.000,00	0,00	854.000,00	1.383.332,75	2.499.332,75
2000	10	711.000,00	0,00	2.360.000,00	3.590.828,71	6.661.828,71
2001	1	34.000,00	0,00	182.000,00	163.644,18	379.644,18
2002	846	55.856.000,00	0,00	183.810.000,00	248.298.687,62	487.964.687,62
2003	1769	144.083.000,00	0,00	420.432.000,00	623.493.823,89	1.188.008.823,89
2004	4421	398.615.000,00	0,00	1.100.706.000,00	1.629.813.961,58	3.129.134.961,58
2005	8764	774.762.750,00	0,00	2.308.033.000,00	2.983.388.218,58	6.066.183.968,58
2006	5137	459.679.000,00	0,00	1.276.346.000,00	1.660.697.033,03	3.396.722.033,03
2007	11513	1.066.682.205,00	0,00	2.901.850.410,00	3.599.787.904,69	7.568.320.519,69
2008	12176	1.189.329.300,00	0,00	3.106.545.000,00	3.729.879.404,32	8.025.753.704,32
2009	13412	1.028.546.200,00	0,00	2.707.870.400,00	2.980.870.884,07	6.717.287.484,07
2010	14816	1.269.611.836,00	0,00	3.034.076.312,00	3.377.370.621,65	7.681.058.769,65
2011	18167	1.795.246.271,00	0,00	4.668.157.960,00	4.348.409.612,69	10.811.813.843,69
2012	19865	1.895.663.880,00	0,00	4.937.319.760,00	4.139.273.073,85	10.972.256.713,85
2013	28623	2.329.834.885,00	0,00	6.595.528.266,00	4.537.409.354,57	13.462.772.505,57
2014	27452	2.363.870.845,00	0,00	6.676.952.274,00	4.042.682.463,64	13.083.505.582,64
2015	34638	2.518.771.045,00	0,00	7.879.102.278,00	3.703.248.316,62	14.101.121.639,62
2016	36956	2.939.008.667,00	0,00	9.205.082.562,00	3.619.765.366,52	15.763.856.595,52
2017	3	85.000,00	0,00	546.000,00	84.404,66	715.404,66
2018	1	60.000,00	0,00	182.000,00	45.340,08	287.340,08
2019	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2020	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	239576	20.230.712.884,00	0,00	57.005.936.222,00	45.229.656.277,70	122.466.305.383,70

Fuente: Plataforma Sivervtolima

Respecto a la recuperación de la cartera del año 2016, se observa en la figura 3 que en la vigencia del 2016 se recuperaron \$6.793.997.200 de la cartera de impuesto vehicular correspondiente a 14.558 procesos pagados, es decir, se recuperó el 43% de lo que realmente debió recuperarse, puesto que, como se observa el neto de la cartera para este año es de \$15.763.856.595,52 y se dejó de percibir más del 50% de los ingresos de la cartera en 2016.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Figura 3.

Recaudo de cartera de vehículo vigencia 2016

Año : 2016	<input type="button" value="Consultar"/>	
Vigencia Recuperada :		
<input type="button" value="Discriminado Actual"/>	<input type="button" value="Discriminado Recuperacion"/>	<input type="button" value="Discriminado Total"/>

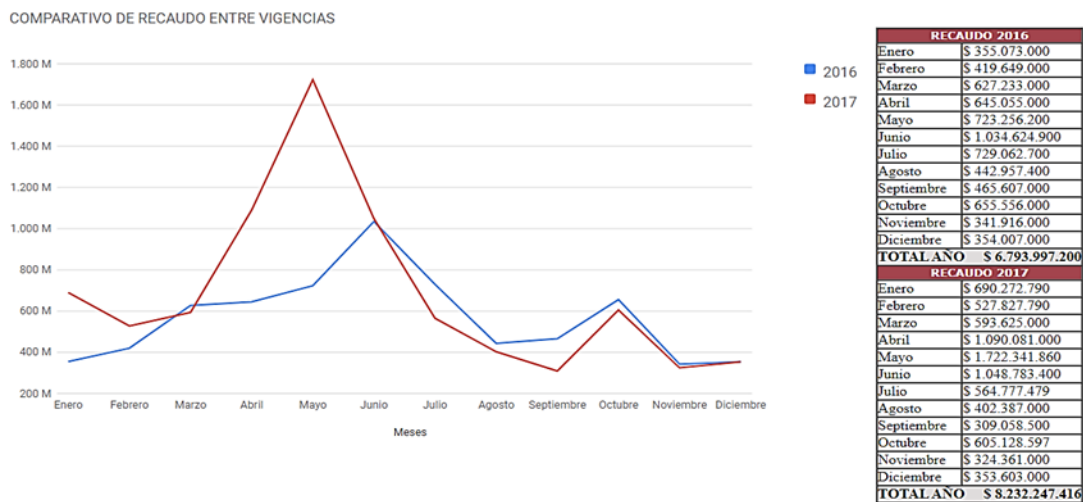
MES	RECUPERACION DE CARTERA			DISTRIBUCION IMPUESTO RECUPERADO		VIGENCIA ACTUAL			DISTRIBUCION DEL IMPUESTO VIGENCIA ACTUAL		TOTAL IMPUESTO			DISTRIBUCION TOTAL DEL IMPUESTO	
	PAGOS	VALOR	FGT	80% DPTO	20% MUN	PAGOS	VALOR	FGT	80% DPTO	20% MUN	PAGOS	VALOR	FGT	80% DPTO	20% MUN
Enero	998	355.073.000,00	0,00	284.058.400,00	71.014.600,00	3637	905.958.000,00	0,00	724.766.400,00	181.191.600,00	4635	1.261.031.000,00	0,00	1.008.824.800,00	252.206.200,00
Febrero	916	419.649.000,00	0,00	335.719.200,00	83.929.800,00	4238	993.378.000,00	0,00	794.702.400,00	198.675.600,00	5154	1.413.027.000,00	0,00	1.130.421.600,00	282.605.400,00
Marzo	1382	627.233.000,00	0,00	501.786.400,00	125.446.600,00	8687	1.836.237.000,00	0,00	1.468.989.600,00	367.247.400,00	10069	2.463.470.000,00	0,00	1.970.776.000,00	492.694.000,00
Abril	1330	645.055.000,00	0,00	516.044.000,00	129.011.000,00	9354	2.215.656.000,00	0,00	1.772.524.800,00	443.131.200,00	10684	2.860.711.000,00	0,00	2.288.568.800,00	572.142.200,00
Mayo	1523	723.256.200,00	0,00	578.604.960,00	144.651.240,00	13042	2.599.043.000,00	0,00	2.079.234.400,00	519.808.600,00	14565	3.322.299.200,00	0,00	2.657.839.360,00	664.459.840,00
Junio	2332	1.034.624.900,00	0,00	827.699.920,00	206.924.980,00	32788	6.948.879.000,00	0,00	5.359.103.200,00	1.389.775.800,00	35120	7.983.503.900,00	0,00	6.386.803.120,00	1.596.700.780,00
Julio	1050	729.062.700,00	0,00	583.250.160,00	145.812.540,00	4459	1.276.444.000,00	0,00	1.021.155.200,00	255.288.800,00	5509	2.005.506.700,00	0,00	1.604.405.360,00	401.101.340,00
Agosto	867	442.957.400,00	0,00	354.365.920,00	88.591.480,00	1719	524.903.000,00	0,00	419.922.400,00	104.980.600,00	2586	967.860.400,00	0,00	774.288.320,00	193.572.080,00
Septiembre	871	465.607.000,00	0,00	372.485.600,00	93.121.400,00	1468	431.501.000,00	0,00	345.200.800,00	86.300.200,00	2339	897.108.000,00	0,00	717.686.400,00	179.421.600,00
Octubre	1890	655.556.000,00	0,00	524.444.800,00	131.111.200,00	2323	577.859.000,00	0,00	462.287.200,00	115.571.800,00	4213	1.233.415.000,00	0,00	986.732.000,00	246.683.000,00
Noviembre	694	341.916.000,00	0,00	273.532.800,00	68.383.200,00	1309	256.361.000,00	0,00	205.088.800,00	51.272.200,00	2003	598.277.000,00	0,00	478.621.600,00	119.655.400,00
Diciembre	705	354.007.000,00	0,00	283.205.600,00	70.801.400,00	1853	322.357.500,00	0,00	257.886.000,00	64.471.500,00	2558	676.364.500,00	0,00	541.091.600,00	135.272.900,00
	14558	6.793.997.200,00	0,00	5.435.197.760,00	1.358.799.440,00	84877	18.888.576.500,00	0,00	15.110.861.200,00	3.777.715.300,00	99435	25.682.573.700,00	0,00	20.546.058.960,00	5.136.514.740,00

Fuente: Plataforma Sivervtolima.

La recuperación de cartera en los años 2016-2020 se observa en las figuras que se presentan a continuación.

Figura 4.

Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2016 – 2017



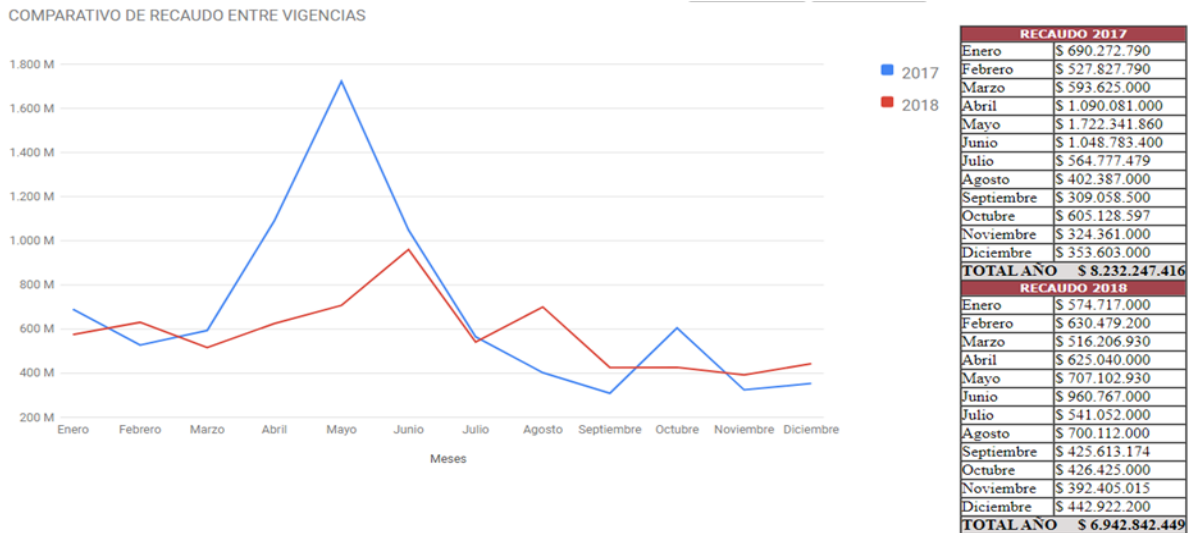
Fuente: Plataforma Sivervtolima.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Según la la figura 5, en el año 2017 se presentó un mayor recaudo de cartera respecto al año 2016, pasando de \$6.793.997.200 a \$8.232.247.426, es decir, hubo un mayor recaudo en el año 2017 de \$1.438.250.226 equivalente al 21,17%, que obedece a la gestión realizada por el área de cobro coactivo.

Figura 5.

Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2017 - 2018



Fuente: Plataforma Sivervtolima.

En la figura 6 observamos que el recaudo de cartera del año 2018 fue inferior al año anterior, es decir, año 2017; con un valor de recaudo de \$6.942.842.449 y \$8.232.247.426 respectivamente. Podemos decir que en el año 2018 el recaudo de cartera disminuyó en \$1.289.404.977 y un 15,66%, lo anterior se debe a las siguientes razones según Secretaria de Hacienda Departamental Dirección de Rentas (2021)

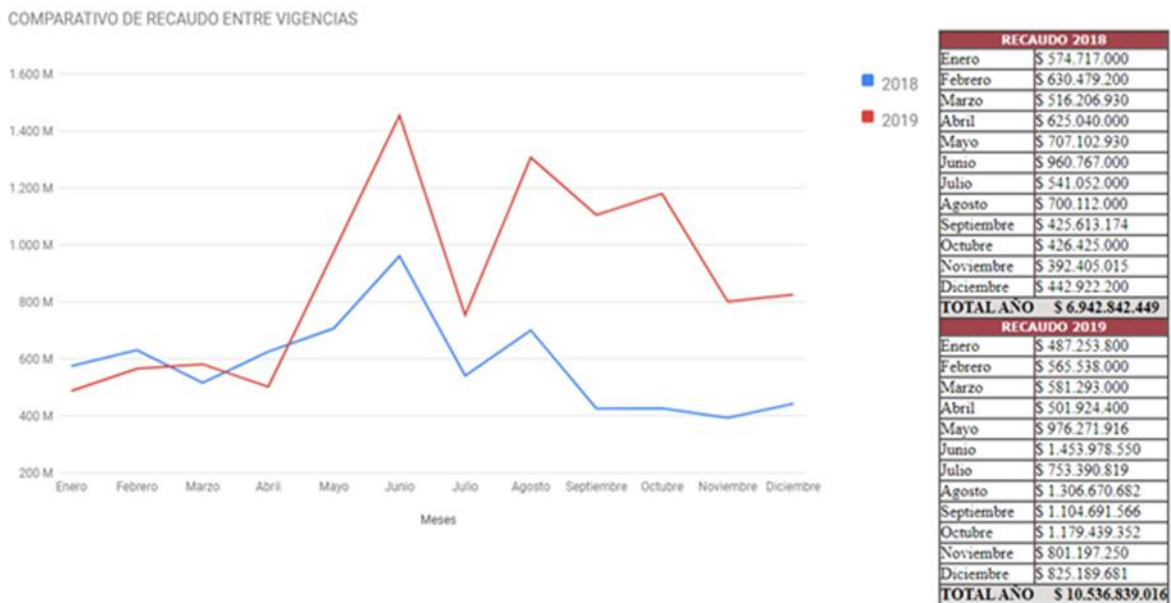
1. Poco personal para adelantar impulso procesal en la cartera e inicio de procesos.
2. Descuentos reglamentados de sanción e intereses que disminuyen la ejecución del ingreso.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

3. La falta de continuidad en los procesos que imposibilitan el resultado favorable del mismo por cambio de contratistas.
4. Falta de depuración de la base de datos que arrojaron un número significativo de devoluciones en el correo, por direcciones erradas.
5. Entre otras.

Figura 6.

Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2018 – 2019



Fuente: Plataforma Sivervtolima

Como se evidencia en la figura 7, en el año 2019 hubo un repunte en el recaudo de cartera, paso de \$6.942.842.449 en el año 2018 a \$10.536.839.016 en el año 2019, aumentó en \$3.593.996.567 y un 51,77% aproximadamente. Las causales de Aumento en el recaudo año 2019 son:

1. Aumento en el personal vinculado al área de cobro coactivo en calidad de contratistas.
2. Campañas publicitarias dentro del programa oferta institucional y presencia en los municipios del Departamento del Tolima, con la vitrina de ofertas y facilidades de pago.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

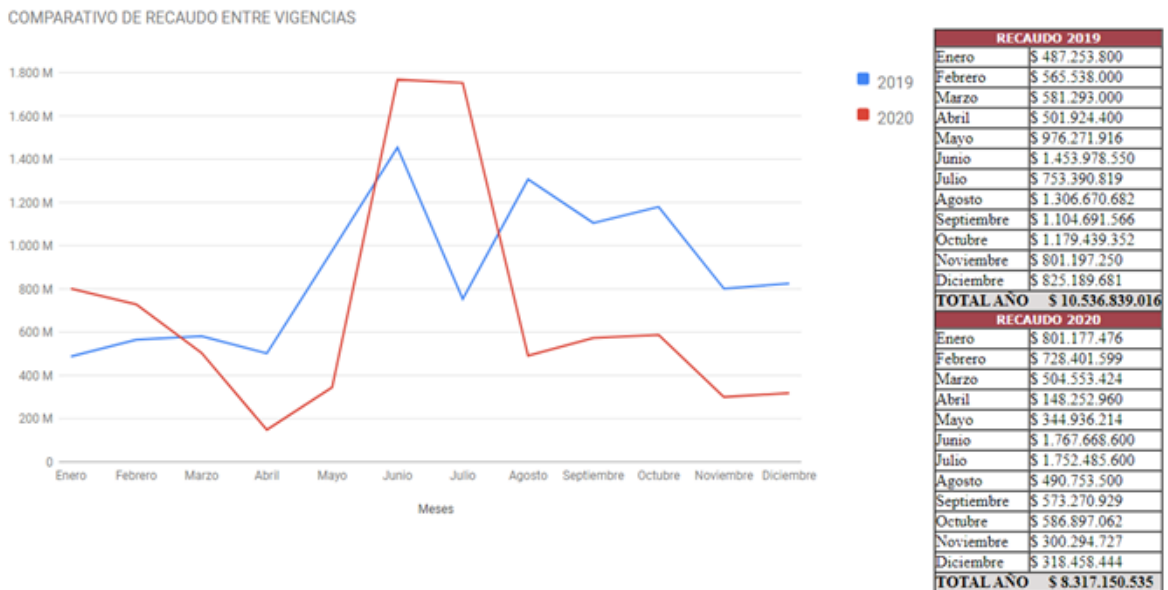
- 3.** Presencia institucional en los centros comerciales y comunas de la ciudad de Ibagué.
- 4.** Ampliación de horarios en la atención al ciudadano.
- 5.** Trabajo mancomunado con los organismos de tránsito Departamental y Municipal.
- 6.** Implementación de Horario adicional en temporada de la fecha límite para pagar el impuesto.
- 7.** Entrega de formularios vía WhatsApp, correo electrónico y presencial en el Centro de Atención al Contribuyente.
- 8.** Adecuación y puesta en marcha del Centro de Atención al Contribuyente, con digiturno y un espacio especial para que el contribuyente propietario y/o poseedor del vehículo sea atendido en forma adecuada e individualizada, de manera que se pueda subsanar en el mismo momento la novedad, ya sea en etapa de fiscalización, liquidación o cobro.
- 9.** Ampliación en los canales de comunicación, radicación y reparto de las PQRS para facilitar dar respuesta al contribuyente en el menor tiempo posible.
- 10.** Acercamiento con los contribuyentes: trámite que pueden adelantar a través de los correos electrónicos de los funcionarios competentes o en su defecto a través del enlace contáctenos de la Gobernación del Tolima, quien hace reparto en línea contáctenos, y se da respuesta a los deudores, sujetos pasivos de la obligación y ciudadanía en general, en busca de soluciones.
- 11.** Se habilitaron líneas telefónicas para que la ciudadanía llame y solicite asesoría y liquidación de los impuestos.
- 12.** Se hicieron campañas radiales emitidas por emisora de alta audiencia y cobertura nacional, donde se publicó sobre las facilidades y estrategias de recaudo del impuesto.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

13. Se hicieron campañas a través de la página web de la gobernación del Tolima, y a través de redes sociales de orden Institucional y/o canales de difusión departamental, sobre el impuesto sobre vehículo automotor.
14. Se realizó trabajo mancomunado con DIAN para actualizar direcciones y teléfonos de contribuyentes.
15. Aplicación Ordenanza No. 005 del 03 de mayo de 2019, Adopción beneficios de la Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018. Ocasionó aumento de capital recaudado.
16. Entre otras actividades afines

Figura 7.

Comportamiento del recaudo de cartera de vehículo vigencia 2019 – 2020



Fuente: Plataforma Sivervtolima

En la figura 8 se observa que en el año 2020 el recaudo de cartera disminuyó en comparación al año 2019, producto de las consecuencias socioeconómicas que trajo la covid-19; paso de \$10.536.839.016 en el año 2019 a \$8.317.150.535 en el año 2020, disminuyó en

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

\$2.219.688.481 y un 21,06% aproximadamente. Las causales de disminución del recaudo año 2020:

1. Incumplimiento de los deudores con sus cuotas correspondiente a las facilidades de pago otorgadas, ocasionado o agravado como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19.
2. La falta de presencialidad en la atención al ciudadano hizo más engorrosa el trámite del cobro de la cartera.
3. La falta de personal para adelantar el cobro de cartera.
4. Entre otras.

Gráfico 2.

Recuperación total de las 4 vigencias



Fuente: Plataforma Sivertolima.

Se puede decir que a pesar de los procedimientos tan rigurosos (medidas cautelares) realizados para recuperar las obligaciones dejadas de pagar por los contribuyentes de las carteras que se encuentran en el área de cobro coactivo (costas procesales, degüello de ganado mayor, consumo, vehículos, cuotas partes etc.), la recuperación de cartera no ha sido la esperada. En el

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

caso de la cartera de impuesto vehicular como se observó en las anteriores figuras en el año 2016 tan solo se recuperó el 43% del total de la cartera, en el año 2017 la recuperación de la cartera se incrementó en un 21,17% respecto al año anterior, por el contrario el recaudo en el año 2018 disminuyó en un 15,66%, la cartera del año 2019 fue la que presentó un mejor comportamiento de recaudo, se incrementó en un 51,77% y en el año 2020 producto de las consecuencias socioeconómicas se bajó el recaudo en un 21,06%. Por lo expuesto, la problemática podría resumirse en que la entidad tiene bajas recaudaciones en la recuperación de la cartera de impuestos vehiculares y no cuenta con estrategias y procedimientos adecuados que les permita lograr una recaudación tributaria eficiente, disminuyendo la liquidez y solvencia institucional, mismas que se revertirán en obras y beneficios de la población.

6.2. Análisis de información primaria

Resultados de las encuestas realizadas a los contribuyentes de impuestos vehiculares

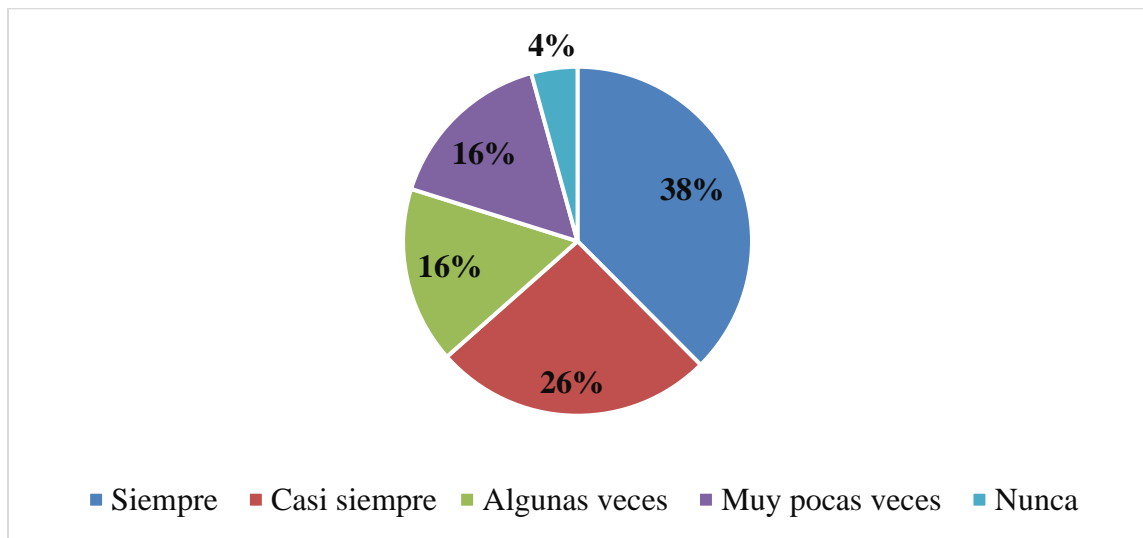
Se realizaron las encuestas a 397 contribuyentes del impuesto sobre vehículos automotores del Departamento del Tolima, aunque en la figura 2 se observa que la muestra mínima es de 383, se logró realizar un poco más para que dichos resultados sean más verídicos, entre las preguntas que se realizaron a los contribuyentes se logra dar respuesta al segundo objetivo el cual es identificar los factores que generan la cartera vencida. A continuación, se mostrará el análisis de dicha encuesta.

6.2.1. ¿Usted cumple con el pago oportuno del impuesto sobre vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 3.

Cumplimiento del pago oportuno del impuesto vehicular.



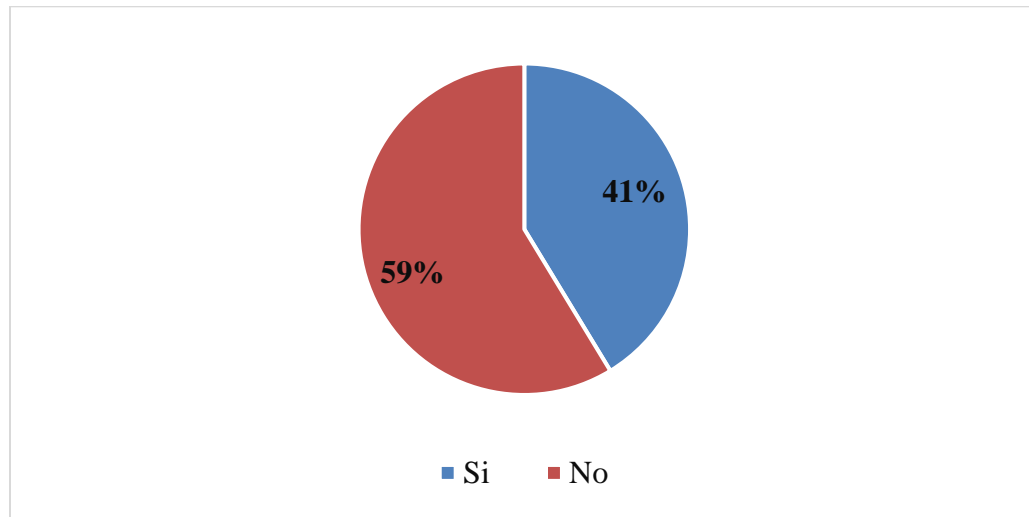
En el Gráfico 3 se observa que tan solo el 38% de los contribuyentes encuestados siempre cumplen con el pago oportuno del impuesto vehicular automotor, el 26% respondió que casi siempre cumple con dicho pago, el 16% cumple con este pago algunas veces y otro 16% muy pocas veces y solamente el 4% de los encuestados nunca pagan oportunamente este impuesto, por consiguiente, no se tiene fijo el recaudo del 62% de las personas encuestadas puesto que su pago no es oportuno.

6.2.2. ¿Tiene conocimiento que el valor del impuesto sobre vehículo automotor depende del avalúo asignado por el Ministerio de Tránsito y Transporte, de acuerdo a las características del vehículo como línea, modelo, marca, cilindraje?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 4.

Conocimiento de los contribuyentes de que el valor del impuesto depende del avalúo.



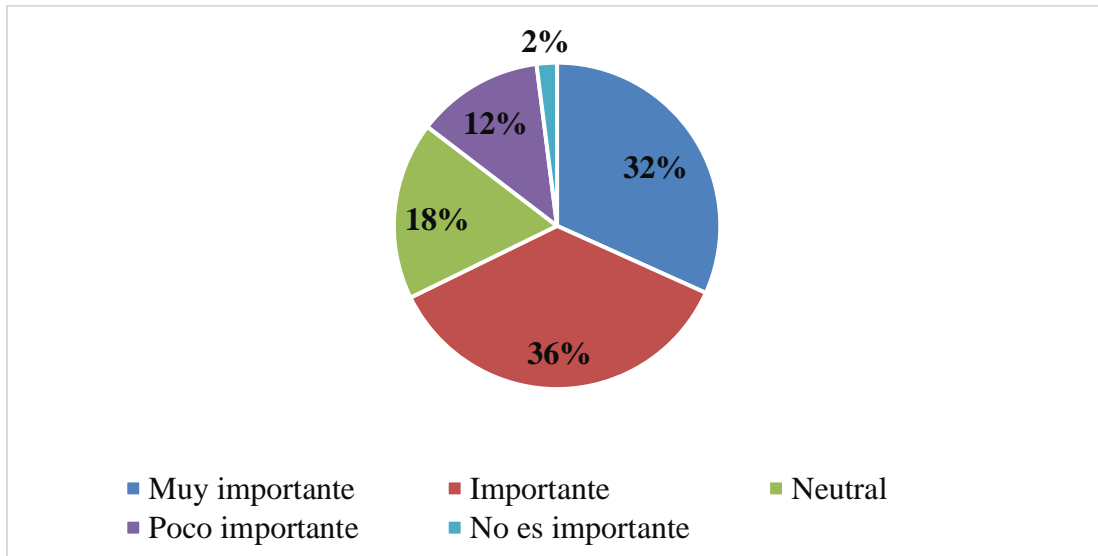
Según el Gráfico 4 solo el 41% de los contribuyentes tiene conocimiento que el valor del impuesto sobre vehículo automotor depende de un avalúo asignado, de acuerdo a las características del vehículo como línea, modelo, marca, cilindraje, la mayoría ignora de donde proviene el valor de dicho impuesto y al tener este vacío muchas veces desconfían de la liquidación que les realizan y al no saber de qué depende este valor no pueden contrastarlo y muchas veces prefieren no pagar.

6.2.3. ¿Considera importante ser informado previamente sobre el valor a pagar del impuesto sobre vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 5.

Importancia de informar previamente el valor a pagar del impuesto vehicular a los contribuyentes.



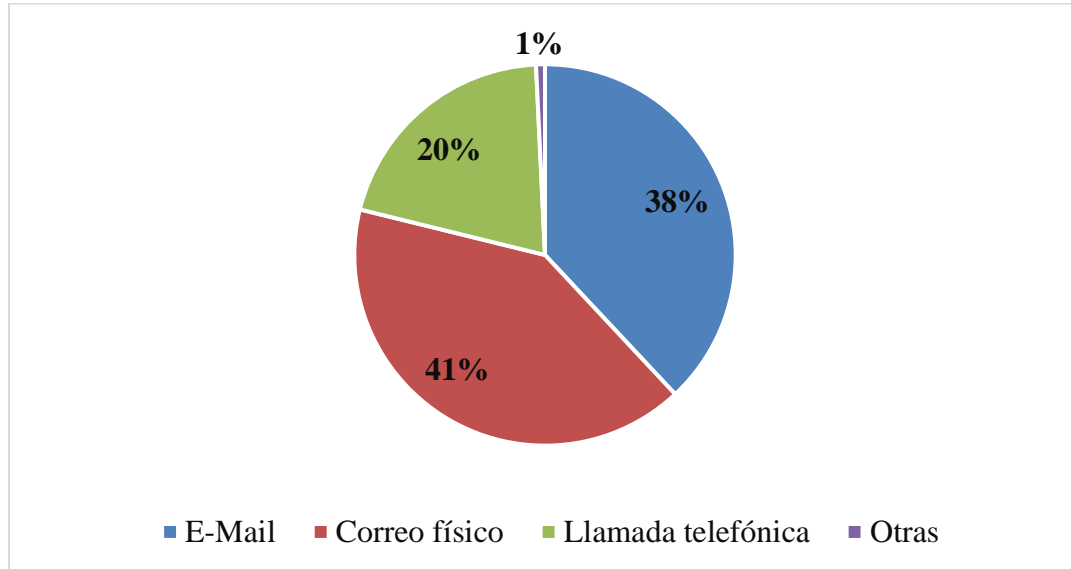
Teniendo en cuenta el Gráfico 5 es importante que se realicen otras estrategias en las cuales los contribuyentes puedan ser informados sobre cuál es el valor a pagar del impuesto sobre vehículo automotor, puesto que, el único medio que ellos tienen es la plataforma de vehículos de la Secretaria de Hacienda del Departamento y no todos los contribuyentes pueden contar con la facilidad de acceso a esta plataforma, como se observa en el Gráfico el 32% y el 36% de los contribuyentes encuestados encuentran muy importante e importante respectivamente la información previa del valor de dicho impuesto y el 18% considera neutral esta medida.

6.2.4. ¿Por qué medios le gustaría que le informaran sobre el valor a pagar por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 6.

Medios por los que les gustaría a los contribuyentes ser informados sobre el valor del pago del impuesto vehicular.



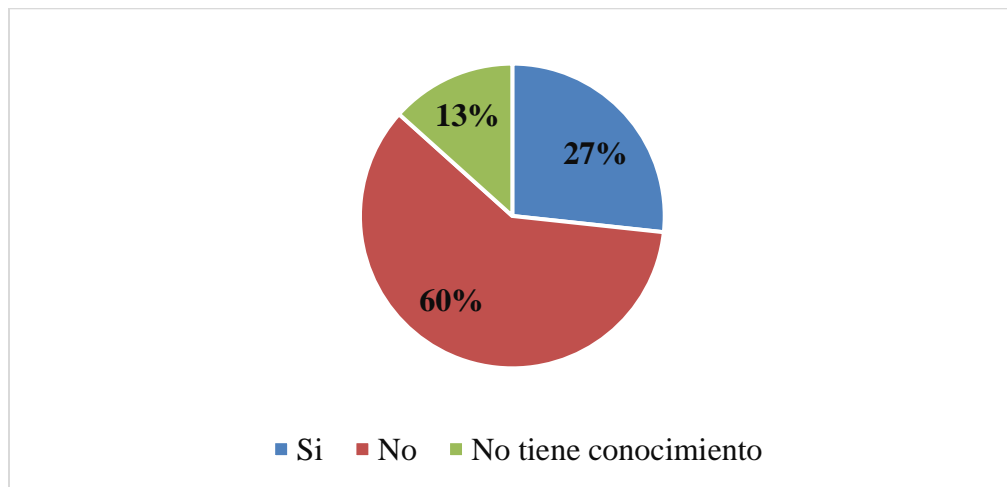
Según el Gráfico 6 el 41% de los contribuyentes les gustaría ser informados sobre el valor a pagar por medio de correo físico, el 38% por medio de correo electrónico y un 20% considera oportuno que se les informe del valor del pago por medio de llamada telefónica, el hecho de que la mayoría desee ser informado por correo físico demuestra que la mayor parte de los contribuyentes no están aún capacitados para utilizar las herramientas tecnológicas.

6.2.5. ¿Usted es deudor del impuesto de vehículo automotor correspondiente a las vigencias anteriores (2016-2020)?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 7.

Deudores del impuesto vehicular en las vigencias 2016 a 2020.

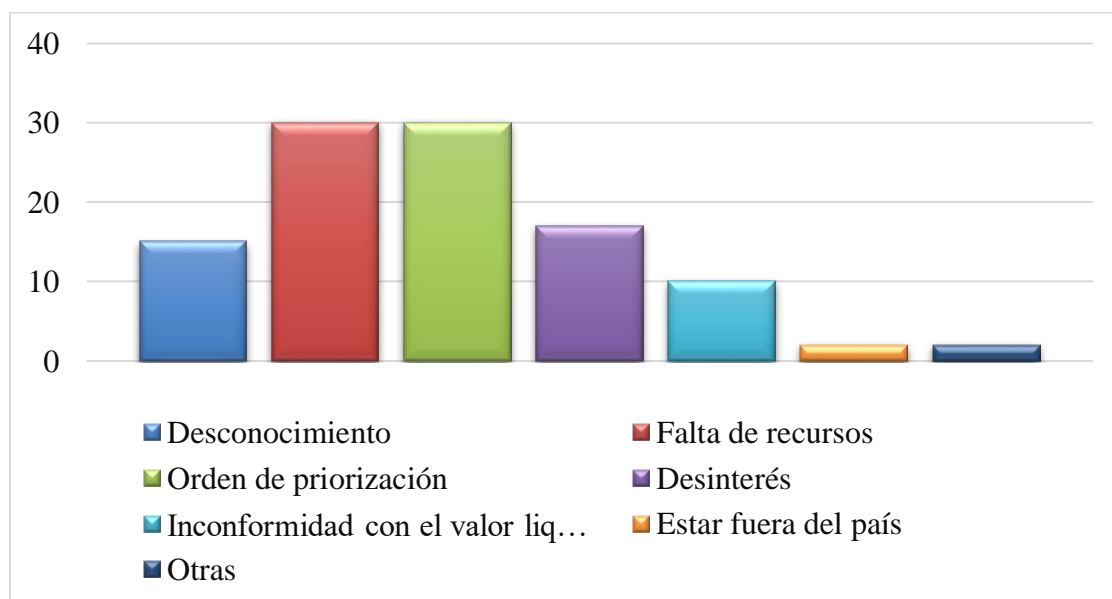


Teniendo en cuenta el Gráfico 7 el 60% de los contribuyentes encuestados no son deudores por concepto de impuestos vehiculares en las vigencias 2016- 2020 y el 27% afirman ser deudores de estas vigencias mientras que el 13% no tiene conocimiento si debe o no dichas vigencias.

6.2.6. ¿Por qué motivo no paga el impuesto sobre vehículo automotor a tiempo?

Gráfico 8.

Motivos del no pago del impuesto vehicular.



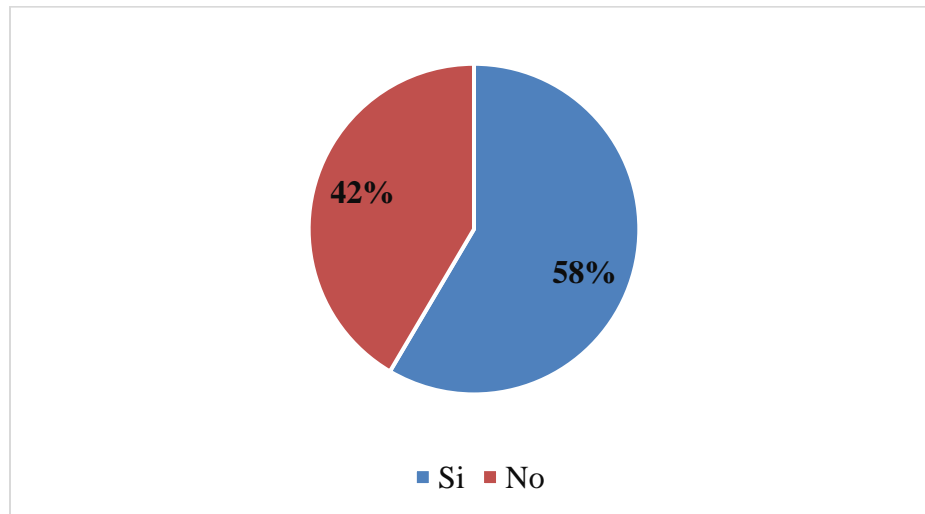
Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Según el Gráfico 8, los contribuyentes no pagan el impuesto sobre los vehículos automotores a tiempo en su gran mayoría por la falta de recursos que ellos no tienen, por ende, en su orden de priorización dejan de ultimo la obligación que tienen para pagar este impuesto, seguido del desinterés que ellos presentan para pagarlo, el otro motivo más mencionado es el desconocimiento que tienen los contribuyentes respecto a este impuesto y en una menor medida se encuentra el hecho de la inconformidad del valor de la liquidación del impuesto y el hecho de que se encuentren fuera del país.

6.2.7. ¿Sabe usted que el no pago del impuesto al Departamento del Tolima da inicio a un proceso de cobro coactivo?

Gráfico 9.

Conocimiento de los contribuyentes sobre el proceso de cobro coactivo.



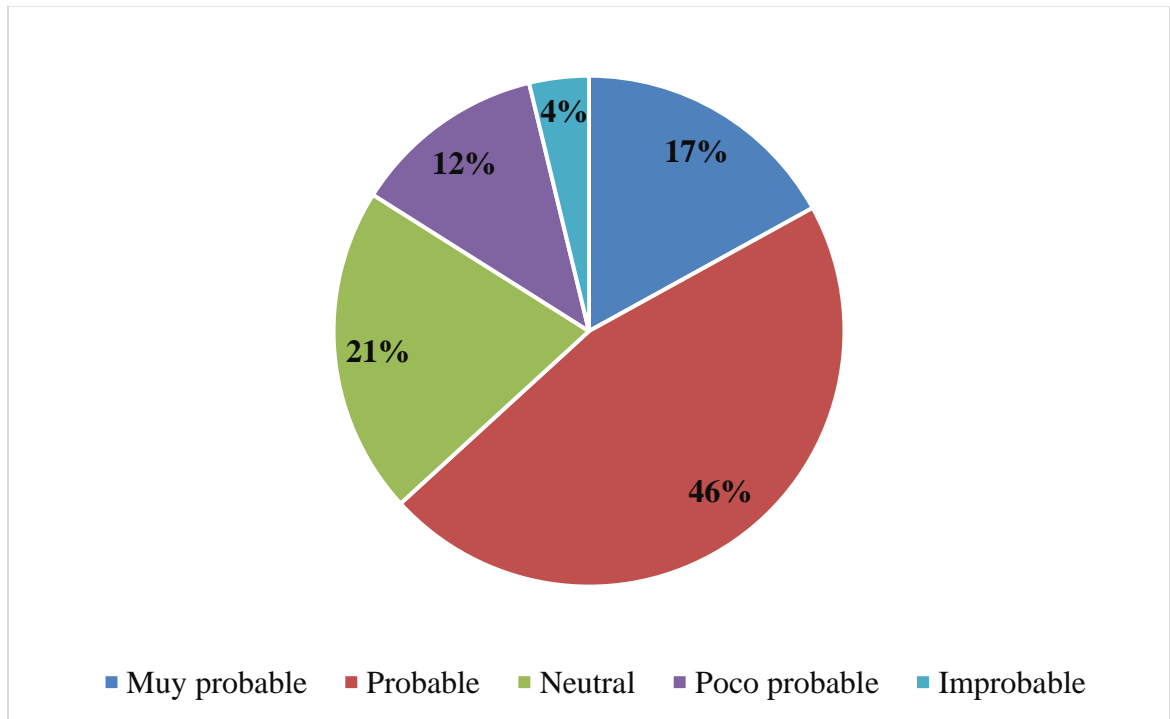
El 58% de los encuestados según el Gráfico 9 tienen conocimiento de que el no pago de dicha obligación da inicio a un proceso de cobro coactivo el cual se da una vez surtida la etapa de cobro persuasivo sin obtención de ningún recurso, en las cuales se generan medidas cautelares a los deudores para garantizar el recaudo del impuesto, y el 42% ignora este proceso.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

6.2.8. ¿Qué tan probable sería que usted celebrara un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para pagar las vigencias vencidas del impuesto sobre vehículo automotor?

Gráfico 10.

Probabilidad de que los contribuyentes celebren un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para el pago del impuesto de vigencias vencidas.



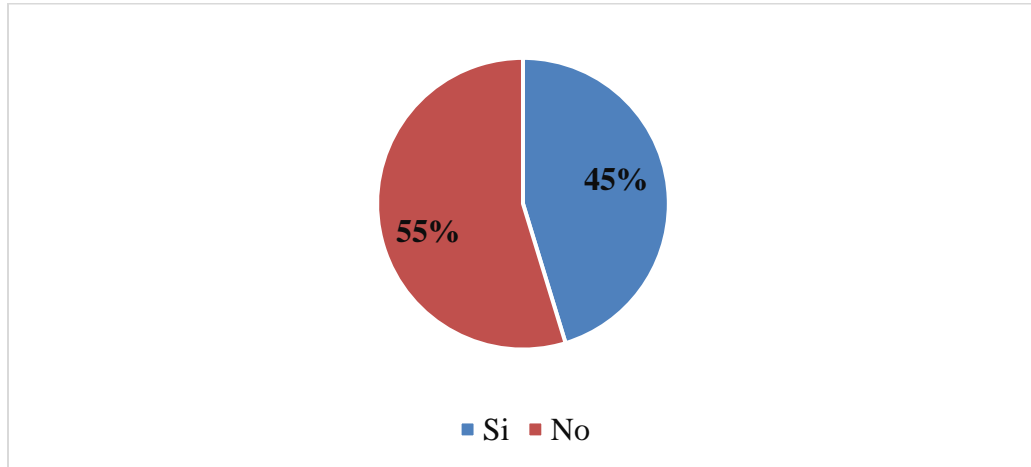
En cuanto a la probabilidad de que los contribuyentes encuestados celebren un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para el pago del impuesto de vigencias ya vencidas se observa que 46% afirman que es probable el realizar un acuerdo de pago para saldar las vigencias que adeudan y el 17% afirma que es muy probable que lo hagan, mientras que el 12% responde que es poco probable y el 4% afirma que es improbable realizar dicho acuerdo.

6.2.9. ¿Conoce los incentivos que ofrece el Departamento del Tolima para ponerse al día con el impuesto?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 11.

Conocimiento de los contribuyentes sobre los incentivos que se ofrecen para ponerse al día con el impuesto.



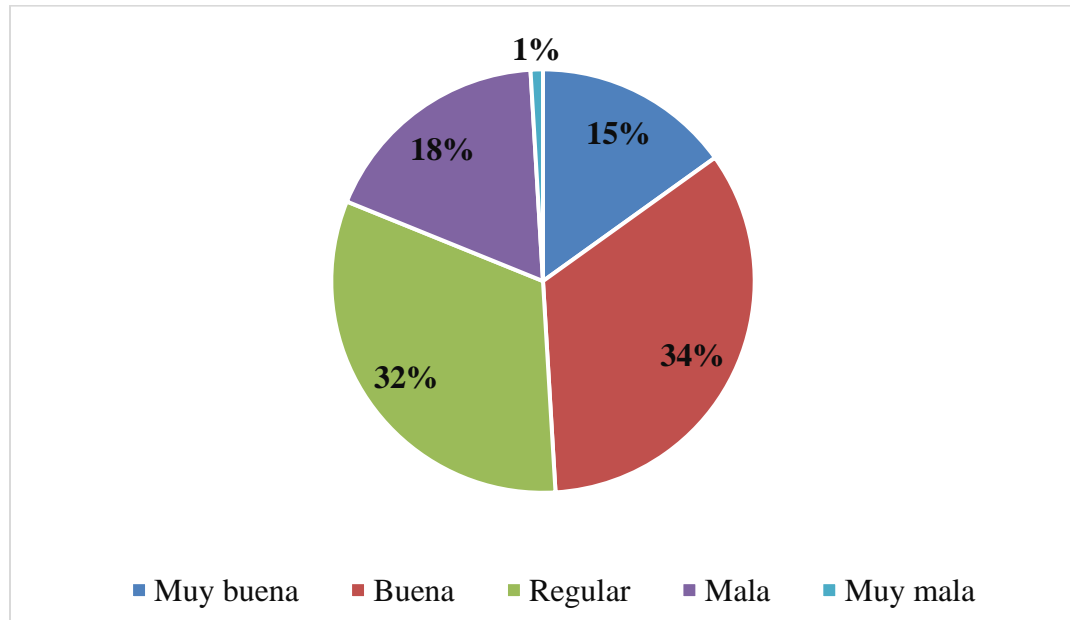
Según el Gráfico 11, el 45% de los contribuyentes encuestados conoce los incentivos que ofrece el Departamento del Tolima para ponerse al día con el impuesto vehicular, y el 55% desconoce el hecho de que existen dichos beneficios, por ende, es importante conseguir la forma adecuada de que dicha información pueda llegar por lo menos a la mayoría de los contribuyentes puesto que como muestra el Gráfico menos de la mitad tienen dicho conocimiento poniéndolos en desventaja tanto a ellos como a la entidad, puesto que, el conocimiento de dichos incentivos a la mayoría de los contribuyentes estimularía el pago del impuesto aumentando su recaudo.

6.2.10. Considera que la atención al usuario en el momento de consultar el estado de la deuda en la Dirección Financiera de Rentas e Ingresos del Departamento es:

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 12.

Consideración de los contribuyentes respecto a la atención brindada por la entidad.



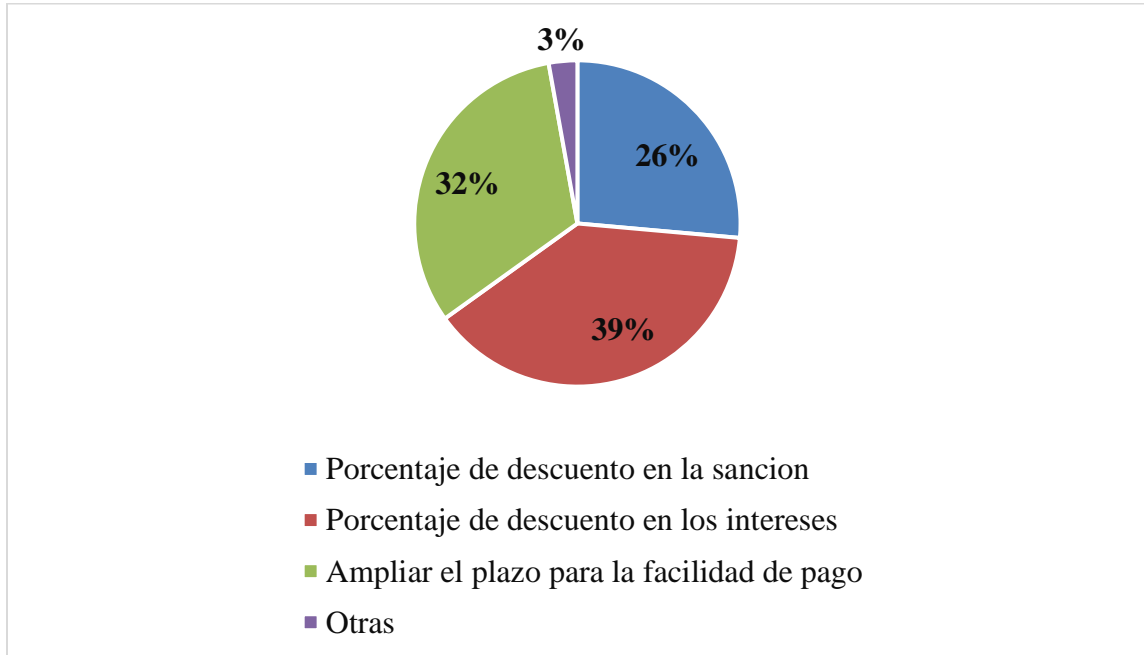
Teniendo en cuenta el Gráfico 12 se debe mejorar la atención que se le brinda a los contribuyentes puesto que en términos generales el 49% de los entrevistados considera buena la atención que se les es brindada, es decir, que la mitad de dichos contribuyentes se encuentran inconformes con la atención en el momento de consultar el estado de la deuda.

6.2.11. ¿Cuál incentivo le gustaría que implementara el Departamento del Tolima para motivar el pago de cartera del impuesto sobre vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 13.

Incentivo que les gustaría a los contribuyentes que se implementaran para motivarlos al pago de la cartera de impuesto vehicular.



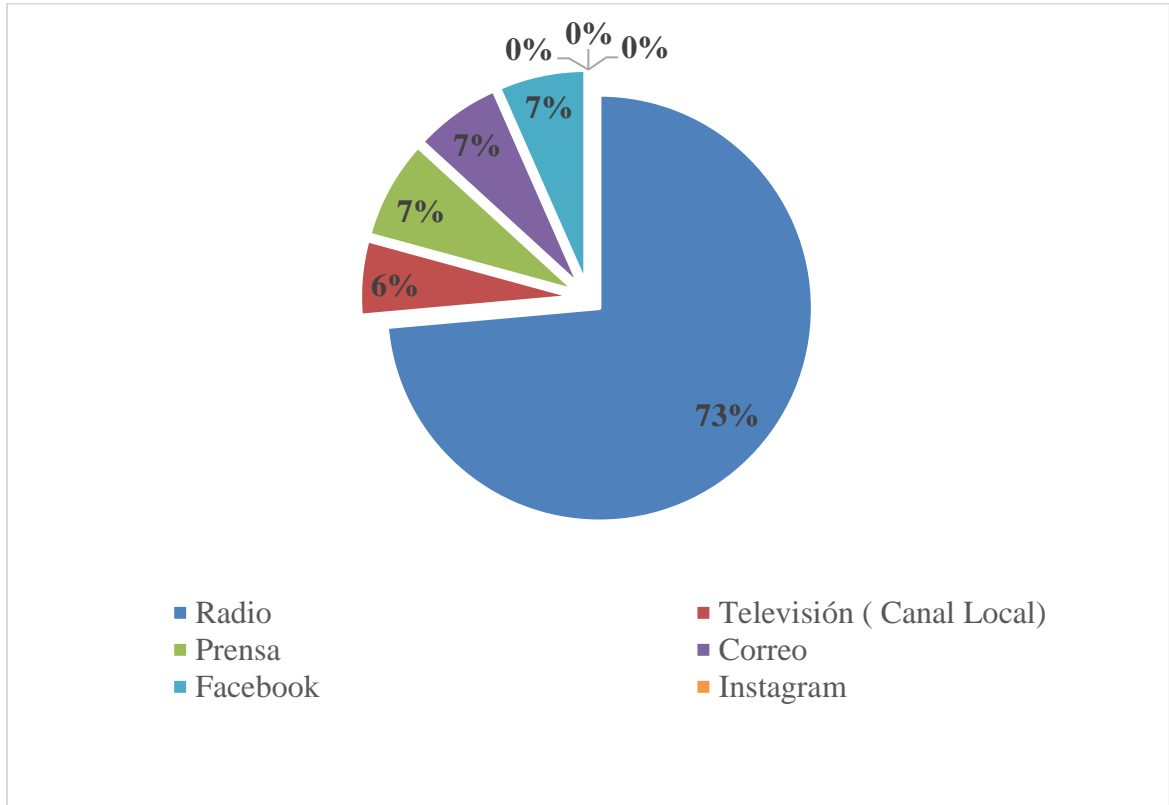
El 39% de los contribuyentes encuestados consideran que el mejor incentivo que se debería implementar para motivarlos al pago de la cartera de impuesto vehicular es el descuento del porcentaje de los intereses, el 26% considera que es un descuento del porcentaje de la sanción, mientras que el 32% considera que el mejor incentivo es ampliar el plazo para la facilidad de pago y el 3% considera que es mejor otros incentivos.

6.2.12. ¿En qué medio de comunicación considera importante se realicen campañas publicitarias que divulgue los incentivos y modalidades de pago de la cartera de vigencias anteriores del impuesto sobre vehículos automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 14.

Medio de comunicación que los contribuyentes consideran importantes para realizar campañas publicitarias que divulguen los incentivos y modalidades de pago de este impuesto.



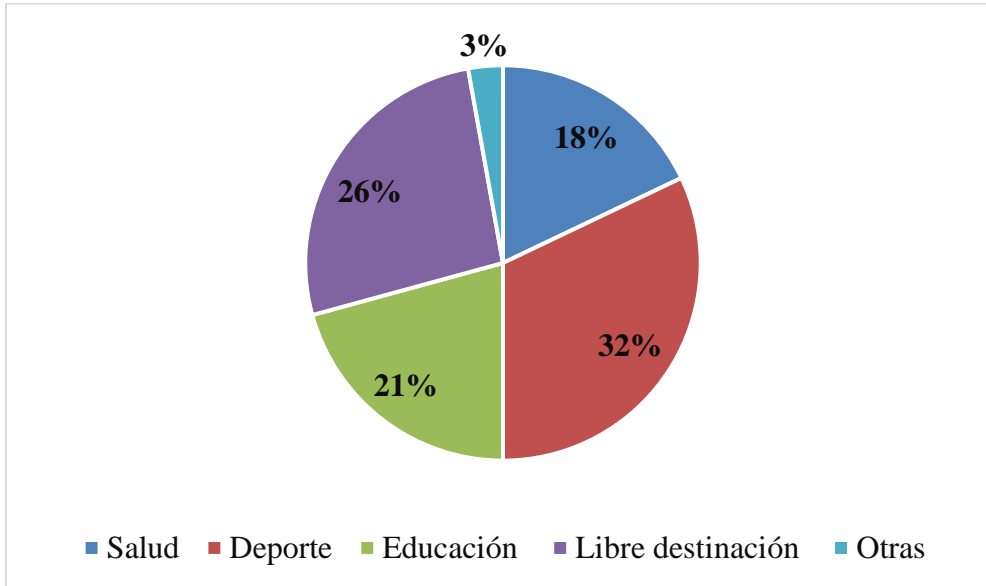
Los medios de comunicación que los contribuyentes consideran importantes para realizar campañas publicitarias que divulguen los incentivos y modalidades de pago de este impuesto son según el Gráfico 14 la Radio, la Prensa, Facebook, Correo y Televisión. En donde el 73% de los encuestados consideran que el mejor medio para realizar las campañas es la radio y ninguno considero oportuno utilizar Instagram para difundir dicha información.

6.2.13. ¿En cuál de estos sectores cree que se invierten los recursos recaudados por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Gráfico 15.

Sectores en lo que creen los contribuyentes que es invertido los recursos recaudados por concepto de impuestos vehiculares.



Teniendo en cuenta el Gráfico 15, los contribuyentes creen que los recursos recaudados por concepto de impuestos vehiculares son invertidos en: Deporte según el 32% de los encuestados, el 26% considera que el impuesto es de libre destinación, el 21% en Educación, el 18% en salud y El 3% considera que esta destinado a otros rubros. El impuesto vehicular realmente es de libre destinación y según el Gráfico tan solo el 26% de los contribuyentes encuestados tenían conocimiento de esto, lo que demuestra aún más la falta de cultura tributaria.

De acuerdo con los resultados que nos arroja la encuesta realizada a los contribuyentes del impuesto vehicular del Departamento del Tolima, logramos identificar los principales factores que influyen en el no pago de este impuesto como son:

1. La falta de recursos de los contribuyentes conlleva al no pago del impuesto.
2. Los contribuyentes no priorizan este pago a pesar de las consecuencias que esto trae.
3. Los contribuyentes presentan desinterés por el pago de este impuesto.
4. La inconformidad de los contribuyentes por la liquidación del impuesto.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

5. El desconocimiento de los contribuyentes de dicho pago.

6.3. Estrategias para recuperar la cartera vencida del impuesto vehicular.

Es importante generar estrategias que ayuden a solucionar los factores que influyen en el no pago del impuesto vehicular, las siguientes estrategias se proponen teniendo en cuenta los factores que generan la cartera vencida:

- La Dirección Rentas deberá generar alianzas con las secretarías de tránsito, las sedes operativas del departamento y cruces de información con el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, con el fin de tener actualizadas las bases de datos en tiempo real de vehículos para optimizar el cobro de la cartera vencida, realizando diferentes mesas de trabajo, adicionalmente, generar permisos de acceso a modo de consulta de las diferentes plataformas de dichas entidades, con el objetivo de tener actualizada la información de los propietarios de vehículos y con ello poder notificar oportunamente a los contribuyentes deudores de la renta del impuesto a vehículo automotor mejorando el recaudo de la cartera.
- Es importante que en esta dirección se implementen campañas de socialización y sensibilización continuas respecto a la importancia del pago del impuesto vehicular y las consecuencias del no pago, puesto que, los contribuyentes ignoran el hecho de que al pasar la fecha límite de dicho pago se generan unas sanciones e intereses por mora que resultan en un pago más elevado de este impuesto y la posibilidad de que lleguen a un cobro con medidas cautelares lo que hace más engorroso dicho pago. Adicionalmente, mediante estas campañas es importante informarles que existen diferentes modalidades de atención a los contribuyentes las cuales pueden ser citas presenciales, virtuales, vía

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

telefónica y por Whatsapp para que los contribuyentes puedan resolver sus dudas e inquietudes desde sus hogares, igualmente es importante socializar la forma correcta de utilizar la plataforma de vehiculos de la página de la Gobernación del Tolima para que los contribuyentes puedan realizar el pago en línea desde sus dispositivos o el pago físico descargando el recibo adecuadamente sin necesidad de asistir a la oficina, estas campañas serán aplicadas a los diferentes municipios del departamento y también fuera de él, para los contribuyentes que vivan en otros departamentos.

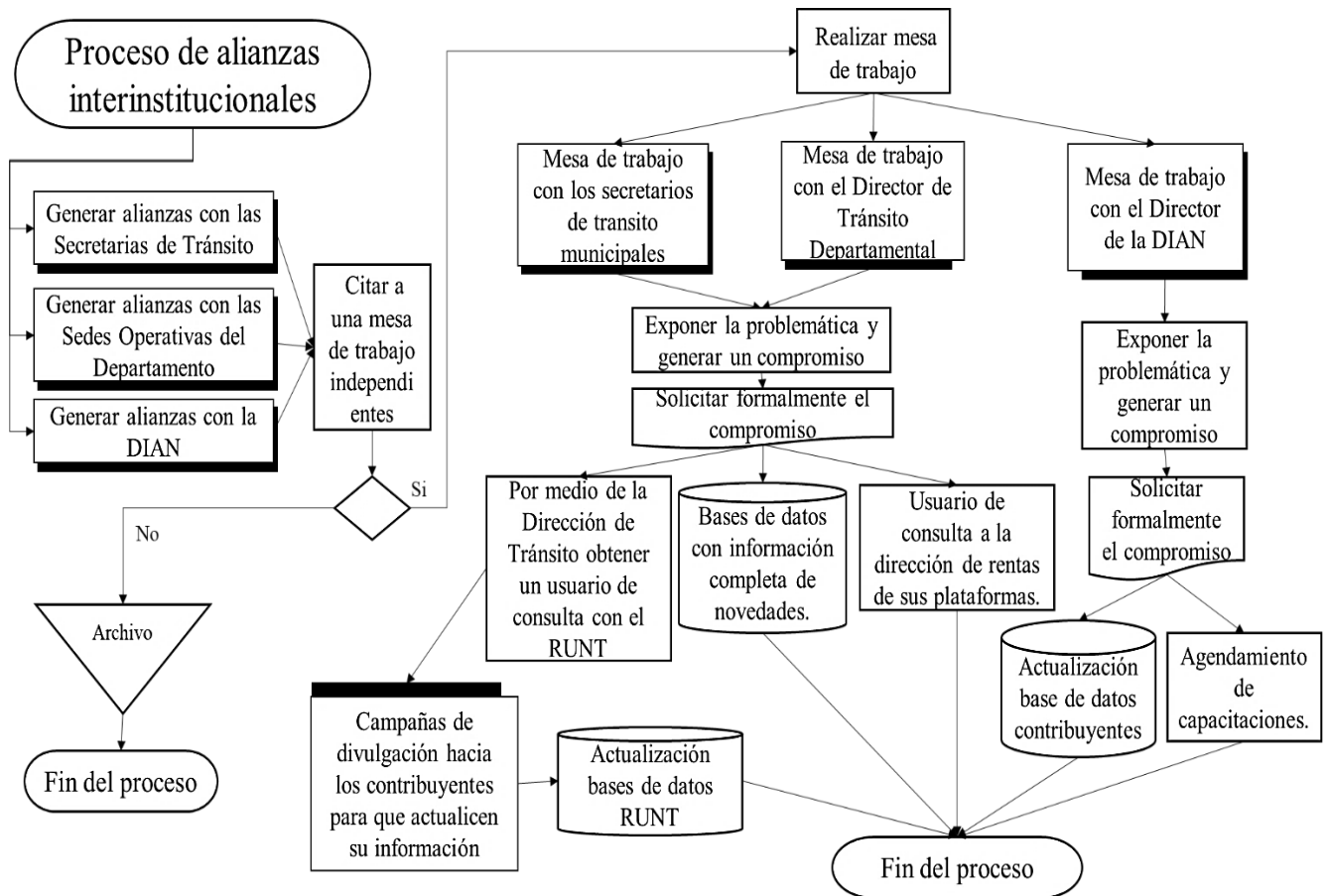
- Para un recaudo óptimo de la cartera, la Dirección de rentas debe capacitar al personal de atención al contribuyente y al personal del cobro persuasivo y coactivo de la cartera del impuesto vehicular con el fin de darles a conocer los procesos del recaudo de esta cartera y con ello ofrecerle una mejor atención al contribuyente sobre dicho recaudo y poder iniciar procesos de control más eficientes.

6.4. Proceso de recaudación efectiva de la cartera del impuesto vehicular

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Figura 8.

Flujograma del proceso de alianzas interinstitucionales



Fuente: Elaboración propia

La figura 9 muestra el proceso administrativo por el cual se busca generar alianzas con las Secretarías de Tránsito, las Sedes Operativas del Departamento y la DIAN, en donde el primer paso es citar de manera independiente a una mesa de trabajo a los representantes de las diferentes entidades, en el caso de las secretarías de tránsito se realizaría dicha mesa de trabajo con los diferentes Secretarios de tránsito de los municipios, el Director de Tránsito Departamental representando las Sedes Operativas del Departamento y en el caso de la DIAN con el director de la Entidad.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

En la mesa de trabajo se buscará exponer el problema, en el caso de las Secretarías de Tránsito y las Sedes Operativas del Departamento el problema es que la información que suministran a la Dirección de Rentas se encuentran incompletas, por ende, se buscaría generar un acuerdo por el cual estas entidades se comprometan a pasar las novedades completas de los vehículos y del propietario y adicionalmente suministrar a la Directora de Rentas un usuario de consulta de sus plataformas especialmente generar un usuario con el RUNT para con ello lograr tener en tiempo real dichas novedades y para que la información sea más efectiva se buscara llegar a una alianza para generar campañas las cuales inciten a las personas a actualizar su información y con ello hacer un cobro oportuno a los contribuyentes, por lo que se les solicitara formalmente mediante oficios o resoluciones dicho compromiso en el cual se les explicara exactamente como se necesita dicha información pasándoles una plantilla de guía.

Por otro lado, se buscara llevar una alianza con el Director de la Dian sobre la actualización de información de los propietarios de los vehículos de la cartera que actualmente tiene el departamento y capacitaciones a los funcionarios sobre los procesos tributarios, donde se solicitara formalmente la actualización de los contribuyentes en donde se les adjuntara el listado actual de estos para que generen un cruce de bases de datos y con ello tener la información correcta, adicionalmente solicitar las capacitaciones que necesitan los funcionarios.

Con esta estrategia se busca tener una mejor recaudación del impuesto vehicular del Departamento del Tolima y por ende, mejorar la situación actual de la cartera vencida de dicho impuesto, puesto que, la problemática más grande que tiene la entidad es el hecho de tener unas bases de datos desactualizadas que conlleva a que sea difícil llegar a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones, por lo que el recaudo se ve afectado y por consiguiente las inversiones en proyectos que contribuyen a una mejor calidad de vida de los ciudadanos,

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

adicionalmente el hecho de tener las bases de datos actualizadas contribuiría a generar nuevas estrategias como la de informar a los contribuyentes sobre el valor del impuesto a pagar antes de la fecha límite.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

7. Conclusiones

El recaudo de los impuestos es de gran importancia para el desarrollo tanto Municipal, Departamental y Nacional, este tipo de recaudo viene funcionando desde la época colonial, puesto que, desde dicha época se cobraban diferentes tributos que eran considerados como la principal fuente de ingresos para que el Estado sostuviera la sociedad, en la actualidad esta práctica se sigue usando puesto que se sigue necesitando de dichos recaudos para generar una mayor inyección de capital para el mejoramiento de la población, contribuyendo al desarrollo y crecimiento socioeconómico del país y de esta forma mejorando la calidad de vida de las personas, por ende, es importante tener control sobre el recaudo de los diferentes impuestos.

En cuanto al diagnóstico de la situación actual de la cartera del impuesto de vehículo automotor de las vigencias 2016-2020 se observó que año tras año ha venido incrementando de manera considerable el número de expedientes de los contribuyentes morosos, por ende, el valor de la cartera en donde en el 2016 tuvo un incremento del 11% referente al año anterior, en los siguientes años de 14%, 17%, 24%, y 34% respectivamente donde se puede observar que en el último periodo aumento significativamente como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19, en donde, para el año 2016 tan solo se recuperó el 43% de la cartera, en el año 2017 la recuperación de la cartera se incrementó en un 21,17% respecto al año anterior, pero en el año 2018 disminuyó en un 15,66% esto debido a que ese año se contó con poco personal que por ende contribuyó a la falta de continuidad en los procesos de dichos cobros y la falta de depuración de la base de datos que arrojaron un número significativo de devoluciones en el correo, por direcciones erradas.

La cartera del año 2019 fue la que presentó un mejor comportamiento de recaudo debido a que ese año hubo un aumento en el personal vinculado al área de cobro coactivo, campañas

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

publicitarias dentro del programa ofertas institucionales, presencia institucional en los centros comerciales y comunas de la ciudad de Ibagué, ampliación de horarios en la atención al ciudadano, se habilitaron líneas telefónicas para asesorías y liquidaciones de los impuestos, se hicieron campañas radiales, campañas a través de la página web de la gobernación del Tolima, y a través de redes sociales; entre otras actividades a fines y en el año 2020 producto de las consecuencias socioeconómicas se bajó el recaudo en un 21,06% por el incumplimiento de los deudores con sus cuotas correspondiente a las facilidades de pago otorgadas, ocasionado o agravado como consecuencia de la pandemia generada por la COVID-19, la falta de presencialidad en la atención al ciudadano hizo más engorrosa el trámite del cobro de la cartera y la falta de personal para adelantar el cobro de cartera, entre otros contribuyeron a esta disminución.

Respecto a las encuestas se concluye que el 62% de los contribuyentes encuestados no realizan un pago oportuno del impuesto, y que más de la mitad de los encuestados ignora el hecho de que el valor de dicho impuesto proviene del avalúo de su vehículo automotor el cual es asignado por el Ministerio de Tránsito, por otro lado, los contribuyentes consideran importante ser informados previamente sobre cuál es el valor a pagar del impuesto en donde el 41% considera que la mejor forma de ser informado es por medio de correo físico, aunque es muy probable que esto no ocurra puesto que conllevaría a un desgaste administrativo muy grande, ya que, es complicado llegar mediante correo físico a los deudores de vigencias pasada los cuales son tan solo el 25% de los contribuyentes ya sea por direcciones erradas o porque cambiaron de domicilio, llegar al 100% de los contribuyentes por este medio no sería muy viable por lo que es de gran importancia tener actualizadas las bases de datos para llegar a ellos y un 38% considera

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

que la mejor forma de saber cuál es el valor a pagar de este impuesto se realice por medio de correo electrónico el cual tiene más viabilidad.

En el departamento del Tolima existen un 27% de contribuyentes morosos según la encuesta, los cuales, no pagan principalmente por falta de recursos, no lo toman como una prioridad entre sus gastos, no les es de su interés pagarlo o por el desconocimiento de dicho pago. El 42% de los contribuyentes ignoran el hecho de que existe el cobro coactivo el cual utiliza medidas cautelares para forzar el pago de los impuestos vencidos y el 55% desconoce el hecho de que existen beneficios para ponerse al día con los impuestos, por ende, es importante conseguir el medio adecuado para difundir dicha información, en donde el 73% de los encuestados consideran que el mejor medio para realizar las campañas es por medio de la radio, también es importante tener en cuenta que la mitad de los contribuyentes se encuentran inconformes con la atención en el momento de consultar el estado de la deuda en la oficina de atención al contribuyente.

Teniendo en cuenta lo anterior, las estrategias que puede implementar la Dirección de Rentas para recuperar la cartera del impuesto de vehículo automotor es aplicar campañas de socialización y sensibilización continuas hacia los contribuyentes para brindarles información sobre la importancia, consecuencias de dicho impuesto y asesorías para ponerse en contacto con la entidad; otra estrategia es el capacitar al personal de atención al contribuyente y al personal encargado del cobro de dicho impuesto para que de esta forma puedan brindar un mejor atención a los responsables de pagar el impuesto y finalmente la estrategia más viable es el generar alianzas con las secretarías de tránsito, las sedes operativas del departamento y la DIAN para que la Dirección de Rentas e Ingresos pueda contar con bases de datos actualizadas y con ello poder

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

generar una mejor recaudación puesto que será más fácil llegar a los contribuyentes para darles a conocer dicha obligación.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

8. Recomendaciones

En este trabajo se realizó un diagnóstico de un periodo de cinco años en el cual se observó que cada año aumentaban los deudores y el valor de la cartera del impuesto vehicular, sería interesante estudiar un periodo más amplio para observar si este comportamiento sigue siendo el mismo, también se identificaron los factores que generan la cartera vencida de dicho impuesto, mediante la perspectiva de los contribuyentes, por lo tanto, se podría estudiar la perspectiva de los funcionarios de la entidad del porque los contribuyentes no generan el pago oportuno, de igual manera se recomienda a la Dirección Rentas tener en cuenta las estrategias establecidas en el presente análisis de la cartera del impuesto vehicular ya que con ellas se podría mejorar el recaudo del impuesto y de la cartera que le adeudan al Departamento del Tolima.

Adicionalmente este análisis podría generarse para los diferentes impuestos que se recauden en los departamentos para que de este modo puedan implementar dichas estrategias y con ello se tenga una mayor fuente de ingresos.

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

9. Referencias

- Aguilar, J. E. (2017). “*ANÁLISIS DE LA PERSPECTIVA DE LOS CONTRIBUYENTES EN EL RÉGIMEN FISCAL DEL ISR E IVA PERIODO 2014 – 2016*”. Texcoco: CENTRO UNIVERSITARIO UAEM. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67561/TESIS.%20AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20PERSPECTIVA%20DE%20LOS%20CONTRIBUYENTES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Amaya, A. S. (2019). *Plan de mejora en la secretaría de hacienda en el área de rentas e ingresos*. Inagué - Tolima: Univercidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12102/1/2019_AmayaAmaya_trabajo_grado_plan_%20mejora.pdf
- Barreto, Q. O., & Muñoz, M. d. (29 de 12 de 2017). ORDENANZA No. 0014 DE 2017. *DISPOSICIONES GENERALES, PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA*. Ibagué.
- BONILLA, I. (29 de 10 de 2002). SISTEMA TRIBUTARIO MEXICANO 1990-2000. POLÍTICAS NECESARIAS PARA LOGRAR LA EQUIDAD. *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA*, 1-135. Recuperado el 15 de 07 de 2021, de <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/BonillaLI/tesis.html>
- Constitución Política de Colombia . (1991). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7255/UrreaGalarzaJulianCamilo2015.pdf;jsessionid=E02E80E33A76295A120C89C103DA9519?sequence=1>

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

Contreras, L. P. (2015). ANÁLISIS INTERNACIONAL DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS

2006 - 2014. *CEFP*, 6(20). Obtenido de

<https://www.cefp.gob.mx/publicaciones/revista/2015/rfpcefp0202015.pdf>

Correa, H. M., Lopez, G. W., & Valencia, L. I. (2018). *Comportamiento del recaudo del*

impuesto sobre vehículo automotor en el departamento de Risaralda periodo 2011 -

2016. Pereira: Universidad Libre Seccional Pereira. Obtenido de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18035/COMPORAMIENTO>

[%20DEL%20RECAUDO%20DEL%20IMPUESTO%20SOBRE%20VEHICULO.pdf?se](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18035/COMPORAMIENTO%20DEL%20RECAUDO%20DEL%20IMPUESTO%20SOBRE%20VEHICULO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[quence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18035/COMPORAMIENTO%20DEL%20RECAUDO%20DEL%20IMPUESTO%20SOBRE%20VEHICULO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

EL Departamento Administrativo de la Función Pública. (24 de 12 de 1998). Ley 488 de 1998.

Bogotá. Recuperado el 31 de 07 de 2021, de

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=187

El Departamento Administrativo de la Función Pública. (29 de 12 de 2000). Ley 633 de 2000.

Obtenido de

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=6285

Escalante, M. U., López, O. Y., & Piñerez, F. M. (2021).). *Eficiencia en el recaudo de los*

impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica Cesar.

Universidad Santo Tomas. Obtenido de

[https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fajardo, C., & Suarez, D. (2012). Los impuestos en la época de la independencia, su impacto

social, evolución e implicaciones en el sistema tributario actual. *Criterio Libre*, 10(16),

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

293-316. Obtenido de

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1199/928>

Gómez, V. G., Amésquita, I. A., & Hernández, T. J. (2010). *TRATAMIENTO FISCAL DE LAS ASOCIACIONES EN PARTICIPACIÓN*. Lagos de Moreno, Jalisco. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/912.pdf>

Hernández, F. R. (2014). *Fiscalización a Contribuyentes de Industria y Comercio de Curumaní*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/20503/2014%20Rodrigo%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (M. I. Martínez, Ed.) México D.F.: McGRAW-HILL. Recuperado el 29 de 08 de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Minitransporte. (24 de 02 de 2016). Resolución Numero 0000821 de 2016. Recuperado el 31 de 07 de 2021, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/0829%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/0829%20(1).pdf)

Paz, J. J., & Miño, C. (2015). *Historia de los Impuestos en Ecuador*. Quito: SRI. Obtenido de <http://www.historiaypresente.com/hyp/wp-content/uploads/2016/11/Historia-Impuestos-Ecuador.pdf>

Secretaria de Hacienda Departamental Dirección de Rentas. (20 de 09 de 2021). *Sivervtolima*. Obtenido de <https://www.aplicativosenlinea.net/sivervtolima/menu/encabezadojs.php>

Silva, C. M. (2018). *Estrategias de recuperación de cartera morosa, de impuestos municipales, para el desarrollo del distrito lagunas Mocupe, Chiclayo año 2017*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5176/Silva%20Che%20Melissa%20Jacqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uberty Escalante Monsalva, Y. L. (2021). *GOOGLE*. Obtenido de GOOGLE:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villacís, B. J. (2019). *Análisis de la recaudación de los tributos provenientes de la matriculación vehicular durante el periodo 2013 – 2017 en el Distrito Metropolitano de Quito y propuesta de un plan de recaudación efectiva de los tributos administrados por el Servicio de Ren.* Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19070/1/T-UCE-0003-CAD-065-P.pdf>

**Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento
del Tolima**

10. Anexos

10.1. Anexo 1. Formato encuesta

**ENCUESTA A CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO SOBRE VEHICULO
AUTOMOTOR DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA**

1. ¿Usted cumple con el pago oportuno del impuesto sobre vehículo automotor?
 - A. Siempre
 - B. Casi siempre
 - C. Ocasionalmente
 - D. Casi nunca
 - E. Nunca

2. ¿Sabe usted si es deudor del impuesto sobre vehículo automotor correspondiente a vigencias anteriores?

Sí ____ No ____

3. ¿Considera importante ser informado previamente sobre el valor a pagar del impuesto sobre vehículo automotor?
 - A. Muy importante
 - B. Importante
 - C. Neutral
 - D. Poco importante
 - E. No es importante

4. ¿Por qué motivo no paga el impuesto sobre vehículo automotor a tiempo?
 - A. Desconocimiento
 - B. Falta de recursos
 - C. Orden de priorización
 - D. Desinterés
 - E. Inconformidad con el valor liquidado del impuesto
 - F. Estar fuera del país
 - G. Otro Cual_____

5. ¿Qué tan probable sería q usted celebrara un acuerdo de pago con el Departamento del Tolima para pagar las vigencias vencidas del impuesto sobre vehículo automotor?
 - A. Muy probable
 - B. Probable
 - C. Neutral
 - D. Poco probable
 - E. Improbable

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

6. ¿Por qué medios le gustaría que le informaran sobre el valor adeudado por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?
- A. E-Mail
 - B. Correo físico
 - C. Llamada telefónica
 - D. Otro Cual_____
7. ¿Conoce los incentivos que ofrece el Departamento del Tolima para ponerse al día con el impuesto?
- Sí ____ No ____
8. Considera que la atención al usuario en el momento de consultar el estado de la deuda en la Dirección Financiera de Rentas e Ingresos del Departamento es:
- A. Muy buena
 - B. Buena
 - C. Regular
 - D. Mala
 - E. Muy mala
9. ¿Cuál incentivo le gustaría implementara el Departamento del Tolima para motivar el pago de cartera del impuesto sobre vehículo automotor?
- A. Acuerdos de pago
 - B. Porcentaje de descuento en la sanción
 - C. Porcentaje de descuento en los intereses
 - D. Rifas
 - E. Otros Cuales_____
10. ¿En qué medio de comunicación considera importante se realicen campañas publicitarias que divulgue los incentivos y modalidades de pago de la cartera de vigencias anteriores del impuesto sobre vehículos automotor?
- F. Radio
 - G. Televisión (Canal Local)
 - H. Prensa
 - I. Correo
 - J. Facebook
 - K. Instagram
 - L. Ninguno
 - M. Otro Cual_____
11. ¿En cuál de estos sectores cree que se invierten los recursos recaudados por concepto del impuesto sobre vehículo automotor?
- A. Salud
 - B. Deporte

Análisis del comportamiento de la cartera del impuesto vehicular del Departamento del Tolima

- C. Educación
- D. Libre destinación

12. ¿Sabe usted que el no pago del impuesto al Departamento del Tolima da inicio a un proceso de cobro coactivo?

Sí ____ No ____

13 ¿Tiene conocimiento que el valor del impuesto sobre vehículo automotor depende del avalúo asignado por el Ministerio de Tránsito y Transporte, de acuerdo a las características del vehículo como línea, modelo, marca, cilindraje?

Sí ____ No ____