

33333 Incidencia de la Facturación Electrónica para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero en Bucaramanga

Derly Rocío Duitama García, Mónica del Pilar González Rivera y Jesús Manlio Norato Saavedra

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia Tributaria

Director

Cindy Lorena Pino Jaimes

Magíster en Finanzas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Especialización en Gerencia Tributaria

2026

Contenido

Introducción	11
1. Incidencia de la Facturación Electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero en Bucaramanga	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivo General	17
1.3.1 Objetivos específicos	17
2. Marco referencial	18
2.1 Estado del arte	18
2.1.1 Internacional	18
2.1.2 Nacional	19
2.2 Marco teórico	21
2.2.1 Teoría de la Modernización del Estado y Transformación Digital Tributaria	22
2.2.2 Teoría de la elasticidad fiscal	24
2.2.3. Teoría de la eficiencia fiscal	25
2.2.4 Teoría del capital humano	26
2.2.5 Teoría de la transparencia y la confianza	28
2.3 Marco conceptual	29
2.4 Marco legal	32
3. Método	37
3.1 Población	38
3.2 Muestra	38

4. Resultados	39
4.1 Comparación de los sistemas de facturación previos y posteriores a la implementación del sistema electrónico en Colombia.....	39
4.2 Percepciones y actitudes de los contribuyentes del sector hotelero de Bucaramanga sobre la facturación electrónica.	49
4.3 Efecto de la implementación de la factura electrónica en la recaudación fiscal en Colombia de 2020 a 2024	58
4.3.1 Recaudación en Colombia periodo 2020 al 2024.....	59
4.3.2 Recaudo años 2020 a 2024	61
.....	64
4.3.3. Análisis de la Facturación Electrónica 2020 a 2024.....	67
4.3.4 Análisis del recaudo de Hoteles en Bucaramanga	69
5. Conclusiones.....	72
Referencias.....	75

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Resoluciones en materia de Facturación Electrónica</i>	34
Tabla 2. <i>Diferencias entre la facturación tradicional y la facturación electrónica</i>	40
Tabla 3. <i>Cifras recaudo sector hotelero</i>	71

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Orden Cronológico Orden cronológico de la regulación en materia de facturación electrónica en Colombia desde 1995 hasta el 2024.</i>	36
Figura 2. <i>¿Desde qué año su establecimiento implementó el sistema de facturación electrónica exigido por la DIAN?</i>	49
Figura 3. <i>¿Considera que la información y capacitación recibida por parte de la DIAN o su proveedor tecnológico fue suficiente para adoptar correctamente la facturación electrónica?</i> .	50
Figura 4. <i>¿En una escala de 1 a 5, ¿qué tan fácil considera el uso del sistema de facturación electrónica en su operación diaria?</i>	51
Figura 5. <i>¿Cree que la facturación electrónica ha mejorado la organización contable y administrativa de su establecimiento?</i>	52
Figura 6. <i>¿En qué medida considera que la facturación electrónica ha contribuido al cumplimiento oportuno de sus declaraciones tributarias (IVA, renta, ICA, Impoconsumo, etc.)?</i>	53
Figura 7. <i>¿Desde la implementación de la facturación electrónica ha disminuido la posibilidad de errores u omisiones en sus declaraciones tributarias?</i>	54
Figura 8. <i>¿Cree que la facturación electrónica ha aumentado la realidad de sus operaciones frente a la DIAN y otras entidades?</i>	55
Figura 9. <i>¿Percibe la facturación electrónica más como un mecanismo de apoyo al contribuyente o como una herramienta de control fiscal?</i>	56
Figura 10. <i>En términos generales, ¿considera que la facturación electrónica ha tenido un impacto positivo en el crecimiento o sostenibilidad económica de su establecimiento?</i>	57
Figura 11. <i>Histórico de recaudo de la DIAN</i>	59

Figura 12. <i>Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2020</i>	61
Figura 13. <i>Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2021</i>	62
Figura 14. <i>Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2022</i>	63
Figura 15. <i>Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2023</i>	64
Figura 16. <i>Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2024</i>	66
Figura 17. <i>Facturación Electrónica</i>	67
Figura 18. <i>Recaudo contribuyentes de Actividad Económica “Alojamiento en hoteles” de Bucaramanga</i>	69

Resumen

La implementación de la facturación electrónica en Colombia ha representado un avance significativo en el ámbito tributario, al facilitar un mayor control fiscal y optimizar los procesos contables dentro de las organizaciones. Este proyecto analiza la incidencia de la facturación electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero en Bucaramanga. El estudio tiene un alcance descriptivo, emplea un método analítico y se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a una muestra de 65 hoteles de la ciudad que cuentan con la responsabilidad “52” de “facturador electrónico” registrada en el RUT. Entre los principales hallazgos se evidenció que la facturación electrónica ha contribuido a incrementar la competitividad del sector, reducir errores, fortalecer la transparencia en el control fiscal y en general, los contribuyentes tienen una percepción positiva del sistema de facturación electrónica. No obstante, persisten brechas que requieren atención, como la necesidad de un mayor apoyo y acompañamiento por parte de la administración tributaria, estas acciones contribuirían a fortalecer el sistema y asegurar que su implementación se traduzca en un entorno más justo, transparente y competitivo.

Palabras claves: factura electrónica, cumplimiento tributario, recaudo tributario, cultura de la contribución, eficiencia fiscal

Abstract

The implementation of electronic invoicing in Colombia has represented a significant advancement in the tax field, by facilitating greater fiscal control and optimizing accounting processes within organizations. This project analyzes the impact of electronic invoicing on compliance with tax obligations in the hotel sector of Bucaramanga. The study has a descriptive scope, employs an analytical method, and is developed under a quantitative approach. The technique used was a survey applied to a sample of 65 hotels in the city that hold the “52” responsibility of “electronic invoicer” registered in the RUT. Among the main findings, it was evidenced that electronic invoicing has contributed to increasing the sector’s competitiveness, reducing errors, strengthening transparency in fiscal control, and, in general, generating a positive perception among taxpayers regarding the electronic invoicing system. Nevertheless, gaps remain that require attention, such as the need for greater support and guidance from the tax administration. These actions would help strengthen the system and ensure that its implementation translates into a fairer, more transparent, and more competitive environment.

Keywords: electronic invoicing; Tax compliance; Tax collection; Contribution culture; Fiscal efficiency

Glosario

Brecha de cumplimiento tributario: diferencia entre lo que el Estado debería recaudar bajo pleno cumplimiento y lo que realmente recauda. Se utiliza para medir evasión, omisión y fallas en el sistema.

Cultura de la contribución: conjunto de motivaciones intrínsecas y valores sociales que impulsan a los contribuyentes a cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales.

Cumplimiento tributario: grado en el cual los contribuyentes declaran y pagan oportunamente sus obligaciones fiscales.

Documento equivalente electrónico: documento electrónico autorizado por la DIAN que reemplaza ciertos comprobantes especiales (peajes, cine, transporte).

Elasticidad fiscal: Medida de la respuesta automática del recaudo tributario frente a variaciones del Producto Interno Bruto (PIB), bajo niveles constantes de política fiscal y estructura impositiva.

Factura electrónica: Documento electrónico que soporta la venta de bienes y servicios y que debe cumplir con requisitos de generación, transmisión, validación y conservación establecidos por la DIAN.

Modernización del Estado: proceso que busca transformar instituciones públicas mediante digitalización, eficiencia administrativa y uso intensivo de datos.

Responsabilidad 52 – Facturador Electrónico: código en el RUT que identifica a los contribuyentes obligados a emitir factura electrónica bajo los estándares de la DIAN.

Transformación digital tributaria: modelo de administración fiscal basado en datos electrónicos en tiempo real, automatización y validación previa.

Validación previa: proceso mediante el cual la DIAN revisa en tiempo real las facturas electrónicas antes de ser entregadas al comprador.

Introducción

En los últimos años, Colombia ha impulsado un proceso de transformación digital que busca modernizar la relación entre el Estado y los contribuyentes. En este contexto, la facturación electrónica se ha convertido en una de las herramientas más relevantes para fortalecer la transparencia, mejorar el control fiscal y facilitar el cumplimiento tributario.

Su adopción, inicialmente gradual y luego obligatoria, ha generado cambios importantes en sectores económicos que, como el hotelero, dependen de operaciones constantes, del registro preciso de sus actividades y de una interacción permanente con la administración tributaria.

Aunque la normatividad ha impulsado de manera decidida la masificación de la factura electrónica, su implementación no ha sido igual para todos. Las diferencias en capacidades tecnológicas, formación del personal, estructura administrativa y nivel de formalización generan desafíos que influyen directamente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Por ello, el estudio se centra en un problema puntual: identificar de qué manera la implementación de la facturación electrónica ha influido en el cumplimiento de las obligaciones, los cambios en la conducta de los contribuyentes y en la recaudación fiscal del sector hotelero en Bucaramanga.

Examinar la experiencia de los establecimientos de la ciudad permite identificar si la digitalización ha sido un apoyo para facilitar procesos, reducir costos y mejorar la organización interna, o si, por el contrario, ha significado cargas adicionales que dificultan el cumplimiento voluntario. Del mismo modo, pretende que los empresarios del sector hotelero y de otros sectores económicos reconozcan las ventajas que ofrece la formalización y el uso adecuado del sistema de facturación electrónica. Estos beneficios no solo se reflejan en el ámbito tributario, sino también en el potencial competitivo y estratégico que dicho sistema representa para las organizaciones.

El proyecto además combina tres líneas de análisis: la comparación entre los sistemas de facturación tradicionales y electrónicos, las percepciones y actitudes de los contribuyentes obtenidos a través de una encuesta aplicada a 65 hoteles, y el comportamiento del recaudo fiscal tanto a nivel nacional como en el sector hotelero de Bucaramanga. Este enfoque permite observar de manera integral los cambios normativos, las dinámicas internas de los establecimientos y los resultados fiscales que acompañan la modernización del sistema tributario.

Asimismo, se lleva a cabo un estudio de las investigaciones que han surgido en torno a este tema, en las cuales se han abordado las principales normas, así el comportamiento del recaudo y la evasión fiscal, y el papel que desempeña la facturación electrónica dentro de este contexto.

El trabajo inicia con el planteamiento del problema, su justificación y los objetivos que se pretenden alcanzar. En el segundo apartado, se presenta el estado del arte, donde se exponen los principales antecedentes relevantes para esta investigación. También se incluye una revisión de las teorías más significativas sobre el sistema de facturación, junto con las normas y leyes que lo han regulado. En el tercer apartado, se describe la metodología empleada. En la cuarta sección, se muestran los resultados, se compara el sistema de facturación tradicional con el sistema de facturación electrónica, se presentan los hallazgos de la encuesta aplicada y, finalmente, se analiza el impacto de la implementación de la facturación electrónica en el recaudo tributario durante el periodo 2020-2024. Para finalizar, se enuncian las conclusiones del trabajo.

1. Incidencia de la Facturación Electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero en Bucaramanga

1.1 Planteamiento del problema

El incumplimiento tributario es un fenómeno complejo que va más allá de simples normas o cifras; también está determinado por las personas y las dinámicas internas de las empresas. En el sector empresarial, este comportamiento suele estar influenciado por la cultura organizacional, los valores éticos y la manera en que los directivos y empleados comprenden su responsabilidad frente al Estado. Además, inciden factores sociales y culturales que moldean la percepción sobre el pago de impuestos y el uso que el gobierno hace de esos recursos para ofrecer bienes y servicios de calidad. La confianza entre las autoridades tributarias y las empresas, por tanto, se convierte en un elemento esencial para fortalecer la transparencia, el compromiso y el cumplimiento fiscal dentro de la sociedad.

Ahora bien, el poder coercitivo de las autoridades tributarias se queda corto para ejercer una influencia significativa sobre la intención de cumplimiento tributario de los contribuyentes. En efecto, medidas de disuasión o coerción por parte de la autoridad no son suficientes para asegurar que los individuos internalicen el “deber de pagar impuestos”. Esto sumado a que existe una correlación positiva entre la complejidad del sistema tributario y la evasión fiscal; pues la alta frecuencia de reformas y la inestabilidad en la normativa, originan un sistema ineficiente y contradictorio, que a su vez genera costos elevados de cumplimiento y oportunidades para ocultar las obligaciones tributarias a cargo.

En Colombia, la idea de implementar la facturación electrónica surgió en los años noventa como mecanismo de control fiscal, inspirado en modelos de países como México, Brasil y Chile.

Sin embargo, su adopción obligatoria solo se concretó con la Ley 1819 de 2016, tras años de obstáculos políticos y administrativos (Rodas y Perez, 2024).

No obstante, el impacto real en sectores específicos especialmente en las PYMES ha puesto de manifiesto diversos factores que han obstaculizado el avance en la implementación de la facturación electrónica, tales como las limitaciones tecnológicas, la escasez de personal capacitado, los costos asociados al proceso, entre otros. Esta situación exige un análisis más profundo, particularmente en el sector hotelero, el cual se distingue por su complejidad en términos de tamaño, estructura administrativa y grado de formalización, enfrentando múltiples desafíos para adoptar de manera efectiva la facturación electrónica.

Como parte del problema de investigación, se plantea que la resistencia al cambio, la escasa cultura fiscal y la limitada educación tributaria que persiste entre ciertos contribuyentes del sector hotelero en Bucaramanga, constituyen factores fundamentales que dificultan el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La efectividad de estas medidas depende en gran medida de la disposición de los sujetos obligados para adoptar prácticas formales y tecnológicamente asistidas. En este sentido, la falta de conciencia tributaria no solo retrasa la implementación de herramientas como la factura electrónica, sino que perpetúa dinámicas informales que afectan la eficiencia recaudatoria y la equidad fiscal en el ámbito local.

Lo anteriormente planteado conlleva a establecer como interrogante de la presente investigación ¿De qué manera la implementación de la facturación electrónica ha influido en el cumplimiento de las obligaciones, los cambios en la conducta de los contribuyentes y en la recaudación fiscal del sector hotelero en Bucaramanga?

1.2 Justificación

La adopción de la facturación electrónica en Colombia ha traído importantes beneficios para los contribuyentes y para la Administración Tributaria. Este sistema ha permitido reducir los costos de cumplimiento y simplificar los procesos empresariales, al disminuir el uso de papel, el almacenamiento físico de documentos y el método tradicional de envío de facturas. Además, la digitalización ha impulsado la eficiencia y la automatización, facilitando una gestión más ágil y transparente de las operaciones comerciales.

Es por ello que, la factura electrónica toma tanta relevancia, en el control tributario y la modernización de los procesos administrativos. Analizar de forma completa el impacto concreto que ha generado la implementación de la facturación electrónica en la formalización de las empresas y en el comportamiento tributario de los contribuyentes, especialmente en el sector hotelero, permitirá identificar si la medida cumple con su propósito de fortalecer el control fiscal y fomentar el cumplimiento voluntario de las cargas fiscales.

Considerando diversos factores relevantes para esta investigación, es posible profundizar en el análisis de la relación entre la implementación de medios tecnológicos, el comportamiento tributario y la recaudación fiscal. Esto permitirá identificar si los establecimientos de comercio han obtenido beneficios significativos, como la simplificación de procesos y la reducción de costos administrativos, o si, por el contrario, la medida ha sido percibida como una imposición que conlleva mayores cargas operativas, generando efectos adversos e incluso incentivando prácticas evasivas.

Analizar estos factores en el contexto de Bucaramanga permitirá evaluar el grado en que la implementación tecnológica ha logrado modificar actitudes, hábitos y percepciones en torno al cumplimiento fiscal.

La presente investigación tiene una importancia considerable al aportar información útil para el diseño de políticas públicas y estrategias institucionales orientadas a fortalecer la cultura tributaria. Asimismo, los hallazgos pueden orientar a los empresarios del sector hotelero sobre las ventajas competitivas que puede generar la formalización y la utilización de la facturación electrónica, no solo desde el punto de vista tributario, sino también al generar conciencia de que una baja cultura tributaria contribuye a sostener la informalidad que limita el desarrollo económico local y amplía las brechas sociales.

La pertinencia de esta investigación se basa en su enfoque contextualizado en Bucaramanga, una ciudad intermedia con un importante desarrollo turístico y hotelero, lo que la convierte en un escenario idóneo para examinar la interacción entre tecnología, formalización e institucionalidad tributaria. Este estudio se justifica tanto por su valor académico como por su utilidad práctica. Desde lo académico, aporta al debate sobre el papel de las tecnologías en la transformación de los sistemas tributarios y en la consolidación de la cultura fiscal. Desde lo práctico, ofrece una oportunidad para diseñar soluciones adaptadas a las realidades empresariales locales, orientadas al fortalecimiento del cumplimiento voluntario de las obligaciones y la formalización económica. De esta manera, la investigación busca ser un aporte significativo al entendimiento de cómo la facturación electrónica puede transformarse de una medida de control fiscal en una verdadera herramienta de desarrollo y equidad tributaria.

1.3 Objetivo General

Analizar la incidencia de la facturación electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero en Bucaramanga, mediante la evaluación de cambios en la conducta de los contribuyentes, con el propósito de determinar su efectividad en la mejora de la recaudación fiscal.

1.3.1 Objetivos específicos

- Comparar los sistemas de facturación previos y posteriores a la implementación del sistema electrónico en Colombia, analizando sus características para identificar cambios normativos que hayan influido en el cumplimiento tributario de contribuyentes del sector hotelero en Bucaramanga.
- Determinar las percepciones y actitudes de los contribuyentes del sector hotelero de Bucaramanga sobre la facturación electrónica, mediante una encuesta, para evaluar la evolución de sus conductas y su disposición a cumplir con las obligaciones tributarias.
- Evaluar el efecto de la implementación de la factura electrónica en la recaudación fiscal comparando los datos de ingresos tributarios en Colombia de 2020 a 2024, con el fin de identificar la asociación entre ambas variables.

2. Marco referencial

2.1 Estado del arte

2.1.1 Internacional

Diversos autores especialmente en Latinoamérica han realizado estudios acerca de la facturación electrónica, sus ventajas, características y beneficios de su implementación.

Tal es el caso de los autores Becerril y Ganchozo (2025), quienes realizaron un artículo denominado “Facturación electrónica y evasión fiscal en el Ecuador”, cuyo objetivo fue analizar el impacto que existe en la recaudación de impuestos por parte de las pymes en el Ecuador, además de describir las bases teóricas y contextual en la recaudación existente en el año 2022 al 2023. En la conclusión obtenida al momento de realizar entrevistas a microempresarios que utilizan la facturación electrónica para un mayor control, es relevante la aplicación de estrategias que permitan la facturación masiva y así disminuir la evasión fiscal que se presenta en el entorno de los microempresarios y pymes, permitiendo el ahorro de papel, opciones de mensajería y operatividad. Las recomendaciones que aporta esta investigación son importantes y necesarias para el manejo adecuado de la facturación electrónica visualizando los principales beneficios y ahorros percibidos para la familiarización de una cultura tributaria de éxito.

El aporte realizado por Sánchez (2024), a la investigación es relevante porque permite conocer el sistema de facturación electrónica en otros continentes, como el europeo en donde este trabajo denominado “La facturación electrónica en la Unión Europea”, recoge algunas de las iniciativas que los Estados miembros de la Unión Europea han adoptado para digitalizar la obligación de emitir factura y la de informar sobre las operaciones realizadas, facilitando de este

modo el cumplimiento cooperativo y la reducción de la denominada “brecha del IVA”, como el reporte en tiempo real de las operaciones, los listados de IVA o la facturación electrónica, cuyo uso obligatorio se ha ido extendiendo desde el ámbito de la contratación pública hasta las operaciones entre empresarios o profesionales e incluso hasta aquellas cuyo destinatario es el consumidor final.

Es importante resaltar, el trabajo realizado por *García-Castro et al. (2022), denominado “Costo beneficio del uso de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la Región San Martín, Tarapoto, Perú”, en donde realizan una comparación de los costos asociados y los beneficios que tienen los comprobantes de pago físico y electrónico. Logrando determinar de acuerdo con el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en el proceso de investigación, que los costos más económicos, son los costos de las facturas electrónicas en todas sus modalidades. El principal aporte de esta investigación radica en la comparación entre los comprobantes físicos y electrónicos, aspecto relevante para el estudio, ya que se busca contrastar el sistema tradicional de facturación con el modelo actual de facturación electrónica.

2.1.2 Nacional

Para el caso de Colombia, diferentes autores han investigado y estudiado acerca de la facturación electrónica y su relación con el recaudo y con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Por eso es fundamental considerar las diferentes percepciones, así como los beneficios e inconvenientes que se han presentado para lograr su implementación.

Los autores Corredor-Quiñones et al. (2024), realizaron una investigación documental sobre la evolución y estado actual de la facturación electrónica en Colombia como mecanismo de control fiscal. Investigación que permite conocer la reseña histórica de la normatividad que adoptó

la facturación por medios tecnológicos, hasta llegar a la Resolución 00042 de 2020 emitida por la administración tributaria. Se concluye además que existen dos periodos importantes, el primero desde el año 2015 hasta el 2019, referenciado como una etapa de múltiples traumatismos para el empresariado especialmente en lo relacionado con proveedores tecnológicos y validación previa, así como, los costos de implementación del proceso y lo complejo del software gratuito suministrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN); mientras que, desde el año 2020, inicia lo que se define como la utilización obligatoria del mecanismo de facturación. Este estudio contribuye significativamente al entendimiento del marco normativo de la facturación electrónica en Colombia, proporcionando una base sólida para el desarrollo del presente proyecto y evidenciando los impactos positivos de su adopción en el fortalecimiento del control fiscal y la eficiencia del recaudo tributario.

Otro aporte importante para la presente investigación es el realizado por Rodas y Pérez (2024), acerca del impacto de la facturación electrónica en el recaudo tributario en Colombia. De acuerdo con entrevistas semiestructuradas y revisión documental de normatividad, artículos científicos y estudios comparativos, se concluyó que, aunque la implementación de la facturación electrónica ha generado avances significativos en términos de eficiencia y transparencia, aún existen desafíos importantes, como la adaptación tecnológica de los contribuyentes y la necesidad de capacitación continua. El principal aporte de este proyecto radica en el análisis que realizan los autores en cuanto a la percepción de diversos actores claves, que permite obtener una visión más clara de los beneficios y también de los principales desafíos que enfrenta el sistema de facturación electrónica en Colombia.

El autor De Arco Fandiño (2020), realizó una investigación titulada “La facturación electrónica frente al recaudo tributario en Colombia”. En esta investigación, los autores concluyen

que en general, la facturación electrónica ejerce un impacto en la recaudación tributaria. Si bien la obligatoriedad marcó cierta diferencia y un impacto positivo frente al recaudo, en el caso de Colombia lo hizo por igual la simple decisión de su adopción, en tanto queda claro que no está contemplado dejar de establecer acciones de control para que este mecanismo se mantenga e incluso se transforme hacia las nuevas necesidades de los contribuyentes, respondiendo a la accesibilidad y manejo de este. El autor realiza un análisis significativo de las cifras de recaudo tributario del IVA y la retención en la fuente durante tres periodos: 1973–1994, 1995–2014 y 2015–2019. Este estudio evidencia el crecimiento en indicadores tributarios durante los primeros años de implementación de la facturación electrónica, lo cual constituye un preámbulo para la presente investigación, que se enfoca en analizar el impacto de la facturación electrónica en el recaudo tributario entre 2020 y 2024.

2.2 Marco teórico

Para el presente proyecto se seleccionaron cinco teorías que permiten comprender desde diferentes perspectivas la incidencia de la facturación electrónica en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del sector hotelero de Bucaramanga y su efectividad en la mejora de la recaudación fiscal.

En primer lugar, *la Teoría de la Modernización del Estado y la Transformación Digital Tributaria* ofrece el sustento conceptual para analizar cómo la digitalización y en particular la facturación electrónica fortalece los sistemas de control, la trazabilidad y la eficiencia administrativa. En segundo lugar, *la Teoría de la Elasticidad Fiscal* permite evaluar cómo la disponibilidad de información en tiempo real puede influir en la capacidad del Estado para aumentar su recaudo de manera proporcional o superior al crecimiento económico. En tercer lugar,

la Teoría de la Eficiencia Fiscal plantea la necesidad de un sistema impositivo que recaude sin generar distorsiones, lo que se relaciona con el papel de la factura electrónica para reducir costos de cumplimiento y mejorar procesos. En cuarto lugar, *la Teoría del Capital Humano* permite analizar cómo las habilidades, la formación y la capacidad tecnológica del personal hotelero influyen en la correcta adopción de la facturación electrónica. Finalmente, *la Teoría de la Transparencia y la Confianza* contribuye a examinar cómo la percepción de integridad institucional y la claridad en la gestión de la información inciden en la disposición de los establecimientos hoteleros para cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias. En conjunto, estas teorías permiten abordar de manera integral la relación entre transformación digital, capacidades organizacionales, cultura, cumplimiento tributario y recaudo fiscal en el sector analizado.

2.2.1 Teoría de la Modernización del Estado y Transformación Digital Tributaria

La modernización del Estado es un proceso teórico y práctico que busca transformar las estructuras públicas tradicionales hacia modelos más eficientes, racionales y orientados al control basado en información. Max Weber fue uno de los primeros en conceptualizar al Estado moderno como una organización burocrática sustentada en normas escritas, registros documentales y procesos racionales para garantizar eficiencia, imparcialidad y previsibilidad en la gestión pública. (Weber, 1978). En este marco, la administración tributaria moderna debe desarrollar mecanismos de control sistemático, registro de transacciones y reducción de discrecionalidad; elementos directamente relacionados con la adopción de la facturación electrónica.

En el ámbito fiscal, organismos internacionales han conceptualizado esta (OCDE, 2024), plantea el modelo “Tax Administration 3.0”, que sostiene que los sistemas tributarios modernos

deben operar a partir de datos electrónicos en tiempo real, integrándose automáticamente a las operaciones económicas de los contribuyentes. En lugar de que el contribuyente informe después de realizar la transacción, el Estado participa “dentro” del proceso comercial, validando, almacenando y analizando datos como ocurre con la facturación electrónica.

En América Latina, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias Barreix y Raul (2018), definen este proceso como parte de la gobernanza fiscal digital, en la que las entidades tributarias utilizan tecnologías como la factura electrónica, big data y analítica para fortalecer el control y facilitar el cumplimiento. Según este enfoque, la facturación electrónica no es solo un requisito formal, sino un instrumento de modernización institucional que permite reducir la evasión, aumentar la transparencia y mejorar la eficiencia administrativa.

En Colombia, la DIAN ha adoptado explícitamente este paradigma. Su estrategia institucional “DIAN 2020–2027: Transformación Digital y Analítica de Datos” señala que la modernización tributaria se basa en tres pilares: (a) digitalización de procesos, (b) interoperabilidad de la información, y (c) uso de tecnologías emergentes para el control y servicio al contribuyente (DIAN, Planeación Tributaria, 2025)

La factura electrónica, regulada inicialmente por la Ley 223 de 1995 y desarrollada en normativas posteriores como el Decreto 358 de 2020 y la Resolución 000042 de 2020 y Resolución 0165 de 2023, es considerada por la entidad como una herramienta para garantizar trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información tributaria.

Por lo tanto, desde la perspectiva teórica, la adopción de la facturación electrónica en el sector hotelero de Bucaramanga no debe comprenderse solo como una obligación tecnológica, sino como parte del proceso de modernización fiscal del Estado colombiano, alineado con teorías de racionalización burocrática, gobierno digital y administración tributaria basada en datos.

2.2.2 Teoría de la elasticidad fiscal

La teoría de la elasticidad tributaria, también conocida como elasticidad fiscal, analiza la capacidad de un sistema impositivo para generar ingresos en proporción al crecimiento de la economía. Según Dudine y Jalles, la elasticidad mide en qué medida los ingresos fiscales varían ante los cambios en el producto interno bruto (PIB), reflejando la sensibilidad del recaudo frente a la actividad económica. Cuando la elasticidad es igual a uno, los ingresos crecen al mismo ritmo que la economía; si es mayor a uno, el sistema tributario demuestra eficiencia y sostenibilidad, al aumentar más que proporcionalmente al PIB.

Este concepto es esencial para evaluar el grado de eficiencia y estabilidad de los sistemas tributarios, pues un sistema con alta elasticidad asegura sostenibilidad fiscal sin necesidad de recurrir constantemente a medidas discrecionales. En este estudio, Dudine y Jalles analizaron 107 países, entre economías avanzadas, emergentes y de bajos ingresos y concluyeron que, en promedio, la elasticidad de largo plazo de los ingresos tributarios no difiere significativamente de la unidad. Sin embargo, en el corto plazo, las economías emergentes, como la colombiana presentan una elasticidad superior a uno, lo que indica una mayor capacidad de respuesta del recaudo frente a las fluctuaciones económicas.

La elasticidad fiscal no depende únicamente de la estructura impositiva, sino también de factores como la apertura comercial, el capital humano, la inflación, la volatilidad económica y la calidad institucional. El estudio del FMI demuestra que la educación, la estabilidad macroeconómica y la fortaleza institucional son determinantes clave para mejorar la capacidad de recaudación. En este sentido, las políticas de modernización administrativa, como la facturación electrónica pueden incrementar la elasticidad al facilitar la trazabilidad, transparencia y control de las transacciones económicas. (Dudine y Jalles, 2017)

En el contexto de este proyecto, la Teoría de la Elasticidad Fiscal resulta especialmente pertinente porque permite analizar cómo la implementación de la facturación electrónica en el sector hotelero de Bucaramanga puede influir en la capacidad de recaudo del Estado. Al mejorar la trazabilidad de las operaciones y generar información en tiempo real, la facturación electrónica contribuye a que los ingresos fiscales reaccionen de manera más sensible y proporcional al comportamiento económico del sector. Esto hace posible que el Estado capte con mayor precisión el dinamismo de la actividad hotelera, incrementando la elasticidad fiscal y fortaleciendo la sostenibilidad del recaudo a nivel local.

2.2.3. Teoría de la eficiencia fiscal

La teoría de la eficiencia fiscal fue desarrollada por Diamond y Mirrlees (1971) y es considerada una de las bases más importantes de la economía pública moderna. Estos autores plantean que un sistema tributario eficiente debe permitir que el Estado recaude ingresos y promueva la equidad sin afectar negativamente la producción de bienes y servicios. En otras palabras, el sistema de impuestos debe buscar la justicia y el bienestar social, pero sin generar obstáculos para el funcionamiento de las empresas.

Según Diamond y Mirrlees (1971), el Estado puede alcanzar un nivel óptimo de bienestar social utilizando de manera adecuada los impuestos y los recursos públicos, siempre que mantenga la eficiencia productiva. Esto significa que tanto la producción pública como la privada deben operar de forma eficiente, evitando distorsiones en los precios y en las decisiones de producción. Además, los impuestos deben enfocarse en el consumo final y no en los bienes intermedios, ya que gravar las etapas previas de la producción puede generar pérdidas de eficiencia.

En el contexto colombiano, esta teoría se relaciona directamente con los avances hacia una administración tributaria digital, en especial con la implementación de la facturación electrónica establecida por la DIAN.

Se relaciona con este proyecto, porque permite evaluar cómo la facturación electrónica contribuye a un sistema tributario que recauda más y mejor, sin generar distorsiones que afecten la producción o las operaciones empresariales del sector hotelero. Al digitalizar el proceso de facturación, se reducen costos administrativos, se simplifican trámites y se optimiza la información que reciben tanto las empresas como la administración tributaria. Esto favorece decisiones económicas más eficientes y disminuye las cargas asociadas al cumplimiento. En consecuencia, la facturación electrónica se convierte en un recurso que promueve la eficiencia productiva y fiscal, alineándose con los principios planteados por Diamond y Mirrlees y permitiendo analizar cómo su implementación puede contribuir a mejorar el desempeño tributario de los hoteles de Bucaramanga sin afectar su competitividad.

2.2.4 Teoría del capital humano

La Teoría del Capital Humano propuesta por Becker (1962), constituye uno de los pilares fundamentales para comprender el papel del conocimiento y la formación en el desarrollo económico y social. Según este autor, las personas pueden considerarse un tipo de activo productivo, en el cual la educación, la capacitación laboral, la salud y la información representan inversiones que mejoran las habilidades, la productividad y, en consecuencia, los ingresos futuros de los individuos. Estas inversiones implican costos presentes, como tiempo, esfuerzo y dinero, pero generan beneficios económicos y sociales sostenibles a lo largo del tiempo.

Becker muestra dos formas principales de inversión: la formación general y la formación específica. La formación general incluye aquellos conocimientos y habilidades que pueden aplicarse en cualquier empresa o sector, como la educación formal o la capacitación técnica; en este caso, el trabajador suele asumir los costos porque los beneficios son transferibles y se reflejan en mejores oportunidades de empleo. Por su parte, la formación específica está orientada a competencias que solo tienen valor dentro de una empresa o sector determinado, y sus costos y beneficios son compartidos entre empleador y empleado. Este enfoque explica fenómenos laborales como la estabilidad del empleo, los niveles de productividad y las diferencias salariales.

Desde una perspectiva macroeconómica, Becker argumenta que el crecimiento económico de un país no depende únicamente de la acumulación de capital físico, sino del nivel de educación, salud y preparación de su población. En este sentido, la inversión en capital humano se convierte en un motor esencial del desarrollo económico y social, y una vía efectiva para reducir la desigualdad de ingresos. Asimismo, el autor sostiene que los Estados deben considerar los gastos en educación y salud no como erogaciones corrientes, sino como inversiones productivas que fortalecen la competitividad y la sostenibilidad económica de una nación.

La Teoría del Capital Humano resulta clave para este estudio porque permite comprender cómo las habilidades, formación y capacidades tecnológicas de los actores del sector hotelero influyen en el uso adecuado de la facturación electrónica y, por ende, en el cumplimiento tributario. La transición hacia sistemas digitales exige personal capacitado en herramientas tecnológicas, interpretación de datos y manejo de software contable y tributario. Cuando los trabajadores cuentan con estas competencias, disminuyen los errores de registro, aumenta la calidad de la información reportada y se reducen los costos de cumplimiento. Por ello, desde esta teoría se puede analizar cómo la inversión en capacitación y fortalecimiento del talento humano dentro de los

hoteles incide en la correcta adopción de la factura electrónica y en la consolidación de una cultura de cumplimiento más sólida.

2.2.5 Teoría de la transparencia y la confianza

La confianza pública es un elemento fundamental para la eficacia de los gobiernos y para la sostenibilidad de sus políticas fiscales. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2017). La confianza no solo es un resultado del buen desempeño institucional, sino también un ingrediente necesario para el éxito de las políticas públicas, especialmente aquellas orientadas a la transparencia y al cumplimiento tributario. En sociedades donde las instituciones son percibidas como competentes, íntegras y justas, los ciudadanos muestran mayor disposición a cumplir sus deberes fiscales y a cooperar con la autoridad.

La OECD (2017), plantea un marco de análisis de la confianza basado en dos dimensiones complementarias: la competencia y los valores. La competencia se refiere a la capacidad del Estado para ofrecer servicios públicos accesibles, confiables y orientados al ciudadano, asegurando una respuesta oportuna a las necesidades sociales. Esto incluye la calidad de los servicios, la gestión de la información y la predictibilidad de las decisiones gubernamentales. Por su parte, los valores implican la actuación ética de las instituciones, la integridad en el manejo de los recursos públicos, la apertura a la participación ciudadana y la equidad en el trato hacia los contribuyentes.

De acuerdo con este enfoque, la confianza se fortalece cuando las políticas públicas, incluidas las fiscales, se perciben como justas, transparentes y basadas en principios éticos. En contraste, la corrupción, la evasión y la ineficiencia administrativa generan desconfianza, aumentando los costos de cumplimiento y reduciendo la cooperación voluntaria. En el contexto tributario, un sistema percibido como opaco o desigual tiende a incentivar la evasión y la

informalidad, mientras que uno transparente y accesible motiva el cumplimiento consciente y reduce la resistencia al control estatal.

La Teoría de la Transparencia y la Confianza se articula de manera directa con el estudio porque permite analizar cómo las percepciones sobre la integridad, claridad y justicia del sistema tributario influyen en el comportamiento del sector hotelero frente al cumplimiento fiscal. La facturación electrónica, al generar información verificable, oportuna y menos susceptible de manipulación, contribuye a fortalecer la percepción de transparencia del proceso tributario. Cuando los contribuyentes sienten que el sistema es claro, que los datos se gestionan de forma responsable y que las reglas aplican para todos por igual, aumenta la disposición a cumplir voluntariamente con las obligaciones. Desde este enfoque, la investigación puede evaluar si la factura electrónica no solo mejora el control, sino también si incrementa la confianza en la administración tributaria, favoreciendo una relación más colaborativa entre los hoteles y el Estado.

2.3 Marco conceptual

Cultura de la Contribución: se entiende como el conjunto de valores, creencias, normas sociales y prácticas que sustentan la disposición interna de personas y empresas a cumplir voluntariamente sus obligaciones tributarias y a cooperar con la administración tributaria, más allá del mero cálculo costo-beneficio del riesgo de sanción. En la literatura se la vincula estrechamente con la “tax morale” o moral tributaria, definida como la motivación intrínseca para pagar impuestos (Alm y Torgler, 2006).

Esta motivación se forma en un ecosistema institucional y social donde pesan la percepción de equidad y reciprocidad fiscal, la confianza en las autoridades, la claridad de las reglas y la

facilidad para cumplir. Cuando estos factores son favorables, la cultura de contribución tiende a traducirse en mayor cumplimiento efectivo y costos de control más bajos.

Desde la psicología económica del cumplimiento, la cultura de la contribución se modela como un “clima de interacción” entre la autoridad y el contribuyente: un equilibrio entre confianza y poder. Políticas que mejoran el servicio, la simplicidad y la certidumbre regulatoria fortalecen la confianza; mientras que una fiscalización creíble y proporcional sostiene la percepción de justicia y disuasión. El resultado deseable es un círculo virtuoso donde la cooperación voluntaria reduce la necesidad de coerción (Kirchler, 2005).

Cumplimiento tributario: desde el enfoque económico clásico de Allingham y Aghar (1972), el cumplimiento se explica como una decisión racional basada en la evaluación del riesgo de detección y sanción. Complementariamente, según estudios más recientes, el cumplimiento también está influido por factores conductuales: la confianza en las instituciones, la percepción de equidad fiscal y la facilidad para cumplir (OECD y Tax Morale, 2019).

Eficiencia fiscal: se entiende como la capacidad del sistema tributario para recaudar los recursos públicos necesarios minimizando los costos administrativos y de cumplimiento, y reduciendo las distorsiones económicas que los impuestos pueden generar. En términos prácticos, un sistema fiscal eficiente es aquel que logra altos niveles de recaudo con procedimientos ágiles, información confiable y menores cargas operativas tanto para la administración tributaria como para los contribuyentes.

Desde una perspectiva empírica, los autores Savićael et ál. (2015) demuestran que la eficiencia de una administración tributaria se refleja en la relación entre los recursos que utiliza y los resultados obtenidos en materia de recaudo, lo cual puede medirse mediante técnicas como el

análisis envolvente de datos (DEA). Este enfoque evidencia que un sistema más eficiente reduce costos internos, mejora la gestión y contribuye a disminuir la evasión fiscal.

En la literatura reciente, el estudio del RESEARCH, (2021) reafirma que la eficiencia tributaria depende de la calidad de los procesos, la disponibilidad de información y la capacidad de analizar datos para orientar la fiscalización hacia los contribuyentes de mayor riesgo. La eficiencia no solo está asociada a cuánto se recauda, sino a *cómo* se recauda: con procesos menos costosos, más precisos y más oportunos.

Por su parte, el Fondo Monetario Internacional Yamou, et al. (2024), resalta que la eficiencia fiscal también está influida por la percepción ciudadana hacia la autoridad tributaria. Cuando existe confianza, claridad en las reglas y transparencia institucional, aumenta la disposición voluntaria a cumplir, lo que mejora el desempeño del sistema sin necesidad de intensificar la fiscalización.

Finalmente, Yan, et al. (2022), demuestra que el uso de tecnologías fiscales aumenta la eficiencia al permitir una gestión más precisa, transparente y optimizada de la información tributaria, elevando la calidad del recaudo y reduciendo la carga administrativa.

Factura Electrónica: Es una factura que existe electrónicamente y que cumple, en todas las situaciones y ante todos los actores, los mismos propósitos que una factura en papel, tanto para los emisores y receptores, como para terceros interesados; dicho de otra forma, es un documento que registra operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica, cumpliendo los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y, ciertamente, tributario (Barreix y Raul, 2018).

De acuerdo con el concepto de la (Función Pública, 2020), la factura electrónica es un documento digital que acredita una transacción económica y tiene validez legal, fiscal y como título valor siempre que sea generado, transmitido, validado y recibido mediante los sistemas autorizados por la autoridad tributaria. En Colombia, se define jurídicamente como “un documento electrónico que cumple las condiciones de expedición, entrega, validación y conservación establecidas en el Decreto 358 de 2020.

Recaudo Tributario: se entiende como el conjunto de actividades mediante las cuales el Estado obtiene los ingresos resultantes del cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes: determinación de la obligación, declaración, pago, fiscalización y, en su caso, cobro de lo adeudado (OECD, 2021).

En Colombia, esta función la ejerce la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad responsable de administrar los impuestos, las aduanas y la fiscalización tributaria.

Conceptualmente, el recaudo refleja directamente el grado de cumplimiento fiscal: cuando los contribuyentes declaran y pagan correctamente sus obligaciones, el recaudo crece; cuando hay evasión, informalidad o subdeclaración, el recaudo se reduce, surgiendo lo que se denomina “brecha de cumplimiento tributario” o tax gap, definida por la OCDE como la “diferencia entre el impuesto que debería recaudarse en condiciones de pleno cumplimiento y el que realmente se recauda” (OECD, 2017).

2.4 Marco legal

Colombia ha evolucionado a lo largo de los años en el proceso de facturación electrónica, con diversas leyes, decretos y resoluciones para lograr el avance en materia tributaria y control fiscal.

La Ley 223 de 1995, SUIN (1995), adopta el concepto de factura electrónica, donde además se señalan los documentos equivalentes a la factura de venta, como los son el tiquete de máquina registradora, la boleta de ingreso a espectáculos públicos, la factura electrónica y los demás que señale el Gobierno Nacional.

Mediante la Ley 529 de 1999, SUI N (1999), se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

En el año 2005, con la Ley 962, Senado (2005), en su artículo 26 define: “la factura electrónica podrá expedirse, aceptarse, archivarse usando cualquier tipo de tecnología disponible”, considerados como los primeros indicios para determinar la obligatoriedad de facturar por medios tecnológicos.

Para el año 2015, se expide el decreto 2242, SUIN (2015), por el cual se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. Mediante este decreto se realizan una serie de definiciones relacionadas con la facturación electrónica, tales como; Factura electrónica, Obligado a facturar electrónicamente, adquiriente, Proveedor tecnológico, Catalogo de participantes de Factura Electrónica y Código único de factura electrónica.

Además, se decretan las condiciones de expedición de la factura electrónica para efectos de control fiscal, y las condiciones tecnológicas que se deben cumplir para la expedición de la factura electrónica.

El 2016 es un año importante en materia tributaria porque se sanciona la reforma tributaria mediante la Ley 1819 de 2016, SUIN (2016), la cual busca fortalecer los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal y se dictan otras disposiciones.

Particularmente, en materia de facturación electrónica los cambios introducidos con esta reforma reforzaron el marco normativo sobre el tema; se modificó el artículo 616-1 E.T. considerando entre otros aspectos, a la factura electrónica para todos los efectos como una factura de venta, y establecido que todas las facturas electrónicas para su reconocimiento tributario deberán ser validadas previo a su expedición, por la DIAN o por un proveedor autorizado por esta. También, adicionó los artículos 616-4 al Estatuto Tributario, determinando quienes serán proveedores autorizados, obligaciones e infracciones y 684-4 ibidem sobre las sanciones aplicables a los proveedores autorizados.

Los siguientes años, La DIAN expide varias resoluciones relacionadas con la facturación electrónica, las cuales buscan facilitar la implementación para todos los contribuyentes.

Tabla 1. *Resoluciones en materia de Facturación Electrónica*

Resolución	Año	Concepto
Resolución 00020	2019	Por la cual se señalan los sujetos obligados a expedir factura electrónica de venta con validación previa a su expedición y se establece el calendario para su implementación
Resolución 000042	2020	Se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación.
Resolución 000013	2021	Por la cual se implementa y desarrolla en el sistema de facturación electrónica la funcionalidad del documento soporte de pago de nómina electrónica y se adopta el anexo técnico para este documento.
Resolución 000015	2021	Por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor y se expide el anexo técnico de registro de la factura electrónica de venta como título valor.

Resolución	Año	Concepto
Resolución 167	2021	Por la cual se implementa y desarrolla en el sistema de facturación electrónica la funcionalidad del documento soporte en adquisiciones efectuadas a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, para su transmisión electrónica y se expide el anexo técnico para este documento.
Resolución 000085	2022	Por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico correspondiente y se dictan otras disposiciones.
Resolución 000165	2023	Por la cual se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura electrónica de venta, se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones en materia del sistema de facturación.
Resolución 000008	2024	En donde se modifica el calendario de implementación para la generación y transmisión de forma electrónica del documento equivalente electrónico y de las notas de ajuste. Quedando para grandes contribuyentes como fecha de implementación el 1 de mayo de 2024, Declarantes del Impuesto sobre la Renta que no tengan calidad de grandes contribuyentes el 1 de junio de 2024 y no declarantes el 1 de julio de 2024.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. *Orden Cronológico Orden cronológico de la regulación en materia de facturación electrónica en Colombia desde 1995 hasta el 2024.*



3. Método

El tipo de investigación es descriptivo, ya que tiene como propósito caracterizar una situación específica: la evolución de la facturación electrónica desde sus inicios hasta la actualidad. Además, se busca analizar las cifras estadísticas de recaudo correspondientes al periodo 2020–2024, con el fin de identificar posibles relaciones con la implementación de la facturación electrónica como variable de estudio.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, debido a que se utiliza la recolección de datos a través de la aplicación de una encuesta. A partir de los resultados obtenidos, se realiza un análisis estadístico con el propósito de conocer la percepción que tienen los contribuyentes del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga sobre la implementación de la facturación electrónica.

Asimismo, el método de investigación empleado en el desarrollo de este estudio es el analítico, debido a que se busca examinar de manera detallada y separada los distintos componentes que conforman el fenómeno de la facturación electrónica. En particular, se analizan aspectos como la normatividad vigente, su evolución a lo largo del tiempo, el impacto en el recaudo fiscal y la percepción de los contribuyentes del sector hotelero. Esta descomposición permite comprender con mayor profundidad las dinámicas y efectos asociados a la implementación de este sistema.

Para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, se inicia con una comparación entre el sistema de facturación tradicional y el sistema de facturación electrónica, basada la revisión de la evolución normativa que ha reglamentado este tema. Posteriormente, se aplica una encuesta dirigida a contribuyentes del sector hotelero que cuentan con la obligación “52” de facturador electrónico registrado en el RUT, con el fin de conocer sus percepciones respecto a la

implementación de la facturación electrónica. Finalmente, se lleva a cabo un análisis del comportamiento del recaudo entre los años 2020 y 2024, utilizando los resultados de facturación electrónica disponibles en el micrositio de la DIAN y los datos del SIE - Análisis Operacional, obtenidos mediante la solicitud PQR 2025DP000283619.

Para la recolección de la información se realiza una encuesta, utilizando la herramienta del formulario de Google. Esta encuesta está dividida en cinco secciones, que son; Conocimiento y adopción, Percepción sobre facilidad y utilidad, Impacto en el cumplimiento tributario, Confianza y control y Resultados y percepción de impacto económico.

3.1 Población

De acuerdo con los datos del SIE Análisis Operacional de la DIAN, obtenido mediante PQR con radicado 2025DP000283619, actualmente existe un total de 111 hoteles en la ciudad, con actividad económica: “alojamiento en hoteles”, correspondiente al código CIIU 5511, siendo esta la población de estudio.

3.2 Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de muestra de poblaciones finitas.

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

Donde;

n = Tamaño de la muestra

N = Población objetiva

P = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error

siendo;

$N= 111$

$Z=95\%$, equivale a 1,96

$P=0,5$

$E= 8\%$, 0,08

$Q= 0,5$

La encuesta, será aplicada a una muestra de 65 establecimientos con las características previamente señaladas.

4. Resultados

4.1 Comparación de los sistemas de facturación previos y posteriores a la implementación del sistema electrónico en Colombia

Gracias a los avances normativos, la factura electrónica se ha convertido en un requisito obligatorio en Colombia, tanto para quienes están obligados a facturar como para aquellos que decidan hacerlo de manera voluntaria. Por ello, es esencial entender las principales diferencias y características entre los sistemas de facturación tradicional y electrónica, con el fin de evaluar adecuadamente su impacto y funcionamiento.

Tabla 2. *Diferencias entre la facturación tradicional y la facturación electrónica*

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
Definiciones	La factura de venta esta definida como un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio”. A partir de la vigencia de la Ley 1231 de 2008 conocida como Ley de Facturación, se infiere que desde el punto de vista comercial existen dos clases de facturas: <i>Factura comercial simple:</i> la que no cumple los requisitos mercantiles para tomar la calidad de título valor, <i>Factura comercial como título valor:</i> siempre que la negociación se haga a crédito y cumpla con los requisitos que describe la Ley 1231 del 2008	De acuerdo en el artículo 616 del Estatuto Tributario y el artículo 1.6.1.4.4. del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, el sistema de facturación es el conjunto de funcionalidades que permiten la interoperabilidad e interacción de la factura electrónica, los documentos equivalentes y los documentos electrónicos determinados por la por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, y que puedan servir para el ejercicio de control de la autoridad tributaria y aduanera, de soporte de las declaraciones tributarias o aduaneras y/o de soporte de los trámites que se adelantan ante esta entidad, así como los demás instrumentos electrónicos que se deriven de estos.
Normatividad que regula	Dentro del marco legal, se destacan las siguientes disposiciones que regulan la emisión, validez y uso de la factura tradicional: <i>Artículo 617 del Estatuto Tributario:</i> Establece los requisitos formales que debe cumplir una factura de venta para que sea válida a efectos tributarios. <i>Artículo 772 del Código de Comercio:</i> contiene la definición de la factura, manifestando además que la factura contiene los bienes entregados real y materialmente o los servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito. <i>Decreto 1165 de 1996:</i> manifiesta los diferentes equivalentes a la factura, como tiquetes de máquina	Estas son las principales normas que rigen la factura electrónica: <i>Decreto 2242 del 2015:</i> se reglamentan las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal. <i>Resolución 000013 de 2019:</i> Consagra las condiciones y mecanismos técnicos y tecnológicos para la implementación de la facturación electrónica. <i>Resolución 000042 de 2020:</i> mediante esta se establecen los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica como título valor. <i>Resolución 000165 de 2023:</i> se desarrolla el sistema de facturación, los proveedores tecnológicos, se adopta la versión 1.9 del anexo técnico de factura

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
	registradora, boletas de entrada a espectáculos públicos y pólizas de seguros, entre otros. <i>Ley 1231 de 2008:</i> En esta ley se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.	electrónica de venta, se expide el anexo técnico 1.0 del documento equivalente electrónico, y se dictan otras disposiciones en materia del sistema de facturación.
Regulación Estatuto Tributario	• Artículo 615. Obligación de expedir factura • Artículo 617. Requisitos de la factura de venta	• Artículo 616-1 E.T. Sistema de facturación
Sujetos obligados a expedir factura de venta, y/o documento equivalente.	Tal como lo indica el artículo 615 del E.T los sujetos obligados a expedir factura en términos generales son: • Comerciantes. • Prestadores de servicios. • Profesionales liberales. • Personas o entidades que enajenan bienes producto de actividades agrícolas o ganaderas. Incluye tanto contribuyentes como no contribuyentes. Donde el criterio de la obligación depende de la actividad económica realizada (comercio, servicios, profesiones liberales, actividades agropecuarias). La norma solo se enfoca en quién debe expedir factura y conservar copia.	Artículo 7 – Resolución DIAN 165 de 2023 Identifica los actores del Sistema de Facturación Electrónica, incluyendo facturadores, validadores y adquirentes. De acuerdo con la normativa, entre quienes son obligados se encuentran: • Personas jurídicas (empresas) y personas naturales responsables del impuesto sobre la renta que realizan actividades de venta de bienes o prestación de servicios gravados. • Los responsables del Impuesto sobre las Ventas (IVA). • Los responsables del Impuesto Nacional al Consumo (cuando aplique). • Personas naturales que sus ingresos superen 3.500 UVT (Unidades de Valor Tributario), • Contribuyentes acogidos al régimen simple de tributación (SIMPLE). • En general, quienes por su actividad económica y obligaciones tributarias ya eran sujetos obligados a emitir factura (según art. 615 E.T. u

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
		otras normas) y ahora deben hacerlo a través del sistema electrónico regulado por la DIAN. • Además, la Resolución permite que sujetos no obligados a facturar (por su naturaleza) se registren voluntariamente como facturadores electrónicos. Pero en ese caso, su calidad de “no obligados” no cambia — simplemente adoptan facturación electrónica por decisión propia
Sistemas que comprende	De acuerdo con el Decreto 1165 de 1996: 1. Factura cambiaria de compraventa 2. Documentos equivalentes a la factura: 2.1. Los tickets de máquina registradora. a) <i>Máquinas registradoras con sistema POS</i> b) Máquinas registradoras por artículo (PLU) con departamentos y máquinas registradoras por departamentos. 2.2. Las boletas de ingreso a espectáculos públicos. 2.3. Los tickets de transporte. 2.4. Los recibos de pago de matrículas y pensiones expedidos por establecimientos de educación reconocidos por el Gobierno. 2.5. Pólizas de seguros, títulos de capitalización y los respectivos comprobantes de pago. 2.6. Extractos expedidos por sociedades fiduciarias, fondos de inversión, fondos de inversión extranjera, fondos mutuos de	El Artículo 616-1 ET – Primer inciso (versión vigente tras Ley 2155/2021) Este inciso establece el sistema de facturación en Colombia y fija la regla matriz: “hace parte del sistema de facturación la factura de venta y los documentos equivalentes, independientemente del medio en que se generen, transmitan o entreguen.” Así este inciso define la factura de venta y los documentos equivalentes como los instrumentos válidos del sistema. Reconoce que pueden generarse “por cualquier medio”, abriendo paso a la facturación electrónica. El Artículo 2 – Resolución DIAN 000165 de 2023 El sistema de facturación comprende: 1. La factura de venta de conformidad con lo previsto en la presente resolución. 2. Los documentos equivalentes a la factura de venta. 3. Los documentos electrónicos que determine la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, los cuales puedan servir como soporte para:

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
	inversión, fondos de valores, fondos de pensiones y de cesantías. 2.7. Los recibos que se expidan por la prestación de servicios públicos. 2.8. Factura electrónica.	a. El ejercicio del control tributario y aduanero; b. El soporte de las declaraciones tributarias o aduaneras; c. La sustentación de los costos, deducciones e impuestos descontables. 4. Las disposiciones técnicas y jurídicas contenidas en esta resolución. 5. Los servicios informáticos de validación y transmisión que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN determine.
Requisitos para su expedición	De acuerdo con el artículo 617 del E.T. Requisitos de la factura de venta, para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos: a. Estar denominada expresamente como factura de venta. b. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio. c. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado. d. Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e. Fecha de su expedición. f. Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados. g. Valor total de la operación. h. El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura. i. Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.	Artículo 6 Resolución 165 de 2023. Requisitos de la factura de venta y de los documentos equivalentes electrónicos. Los requisitos de la factura de venta, de los documentos equivalentes y de los documentos equivalentes electrónicos, corresponden a los que señala el artículo 617 del Estatuto Tributario, los demás que las leyes vigentes determinen y aquellos requisitos especiales que fije la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN conforme con lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 616-1 del Estatuto Tributario, en concordancia con la Resolución 0165 de 2023 en sus Artículos, 11, Requisitos de la factura electrónica de venta. Este artículo fija los requisitos mínimos que debe cumplir una factura electrónica de venta para que tenga validez legal y tributaria. 12, Requisitos de la factura de venta de talonario o de papel Este artículo establece los requisitos cuando, por excepción (inconveniente tecnológico) se emita una factura tradicional en papel o talonario.

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
		En síntesis: la factura en papel sigue siendo válida, pero sólo de forma transitoria/excepcional, y con los requisitos mínimos clásicos. 19, Requisitos comunes del documento equivalente electrónico Este artículo define los requisitos que deben cumplir los documentos equivalentes electrónicos (DEE), es decir, aquellos documentos distintos de la factura, pero que funcionan como su equivalente, cuando así lo autorice la DIAN. Con esto, la DIAN busca garantizar que los documentos equivalentes electrónicos tengan la misma robustez, autenticidad y validez fiscal que una factura electrónica. 20, Requisitos específicos del documento equivalente electrónico Este artículo regula requisitos adicionales que dependen del tipo particular de documento equivalente electrónico. Este artículo garantiza que cada tipo de documento equivalente conserve el nivel de detalle, trazabilidad e información fiscal necesario según su naturaleza y objetivo, para que sean válidos como soporte tributario y contable.
Condiciones de entrega	El vendedor o prestador del servicio debe emitir un original y dos copias de la factura. Una de estas copias se le entrega al comprador, con la firma del vendedor, datos de emisor y comprador y la descripción de los bienes o servicios, junto con los impuestos aplicados. Si el contribuyente utiliza un sistema de facturación por computador o por máquina registradora, con la impresión efectuada por tales	El emisor genera la factura electrónica y esta se transmite en formato XML a la DIAN para su validación. La DIAN revisa el cumplimiento de todos los requisitos y una vez validada, la factura puede ser entregada al destinatario final de forma física o electrónica, todo este proceso en tiempo real.

	Sistema de facturación tradicional	Sistema facturación electrónica
	medios se entienden cumplidos los requisitos de impresión previa. De igual manera, este sistema de facturación debe contar con numeración en forma consecutiva de las facturas.	
Costos	• Elevado consumo de papel, insumos de impresión y accesorios, lo que incrementa los gastos operativos. • Sobrecarga en los procesos administrativos, que puede generar demoras en la cadena de valor y afectar la eficiencia del servicio al cliente. • Tiempos prolongados en la elaboración, entrega y recepción de facturas. • Gestión documental compleja y poco eficiente, basada en archivos físicos que no garantizan la conservación ni la trazabilidad de los documentos a largo plazo.	• Posible inversión en software o proveedor tecnológico, en caso de no optar por el servicio gratuito ofrecido por la DIAN. • Disminución significativa en los costos de impresión y adquisición de insumos físicos. • Ahorro de papel, lo que contribuye a la sostenibilidad ambiental y a la reducción de residuos. • Optimización de los tiempos en todo el proceso de facturación: generación, envío, recepción, y gestión de aceptación o rechazo, lo que mejora la eficiencia operativa. • Gestión documental eficiente mediante bases de datos electrónicas, que permiten almacenar grandes volúmenes de información y garantizar la conservación y trazabilidad de las facturas a lo largo del tiempo.
Recursos físicos requeridos	• Talonarios o formatos impresos • Autorización de numeración • Equipos de oficina; como computador, impresora • Papel • Espacio de almacenamiento	• Computador • Impresora, solo si desea entregar copia física al usuario.

Tabla 2 *Diferencias entre la facturación tradicional y la facturación electrónica*

La comparación entre el sistema de facturación tradicional y el sistema de facturación electrónica a partir de las disposiciones del Estatuto Tributario, el Decreto 1165 de 1996, y las Resoluciones DIAN 042 de 2020 y 165 de 2023, revela transformaciones que han incidido de manera directa en el comportamiento tributario de los establecimientos hoteleros en Bucaramanga. Estos cambios normativos no solo actualizaron la forma de expedir facturas, sino que también transformaron el proceso al pasar del uso del papel a la generación, transmisión y validación previa por parte de la DIAN antes de ser entregadas al cliente, de esta forma, modificaron el contexto operativo y el nivel de control al que se someten los contribuyentes, lo cual se evidencia en los resultados observados durante el desarrollo de este proyecto.

En primer lugar, la precisión del universo de sujetos obligados a expedir factura de venta y/o documento equivalente, al considerar a los responsables del impuesto sobre las ventas (IVA) y del impuesto nacional al consumo según el artículo 7 de la Resolución 165 de 2023, de conformidad con los numerales 1 y 2 del artículo 1.6.1.4.2 del Decreto 1625 de 2016, ha generado mayor concreción en términos de cumplimiento para los contribuyentes y de control para la Administración. Esto en consideración a las múltiples situaciones que se presentaban con el universo de contribuyentes no responsables del IVA, que expedían facturas de venta en papel, amparados en el artículo 615 del Estatuto Tributario, sobre las cuales la trazabilidad era un asunto complejo. Para los hoteles, que realizan actividades gravadas y ofrecen servicios complementarios como alimentación, lavandería, alquiler de salones o planes turísticos, esta claridad normativa no solo mejora la trazabilidad de cada operación, sino que también impulsa una mayor formalización y reduce los espacios que antes favorecían la omisión o la subfacturación.

Un segundo resultado relevante proviene de la implementación de la validación previa por parte de la DIAN. Este mecanismo, consolidado en el sistema electrónico, representó un giro

estructural frente al control tradicional. Mientras en el pasado la DIAN dependía de cruces exógenos posteriores, hoy la validación en tiempo real garantiza que cada factura cumpla con requisitos de identificación, numeración, base gravable, IVA y datos del adquirente antes de ser entregada al cliente. Para el sector hotelero, caracterizado por transacciones diarias y de alto volumen, este mecanismo ha limitado la posibilidad de registrar ventas por fuera del sistema o de manipular consecutivos, generando una trazabilidad que se refleja en mayor correspondencia entre ingresos facturados y valores declarados.

Otro hallazgo del análisis es la mejora en la calidad y uniformidad de la información. Aunque el artículo 617 del Estatuto Tributario ya establecía requisitos formales para la factura, las disposiciones técnicas de la Resolución 165 añadieron detalles que elevaron los estándares de control. La consolidación del XML, la obligatoriedad de eventos como aceptación o rechazo y la regulación específica de los documentos equivalentes electrónicos redujeron la heterogeneidad documental que predominaba en el sistema físico. Esto ha permitido que la DIAN disponga de datos más completos y comparables, favoreciendo la detección de inconsistencias y desincentivando prácticas de evasión. Los hoteles, al incorporar estas exigencias, han mejorado sus propios controles internos, disminuyendo errores y fortaleciendo la coherencia entre sus libros contables, reportes a terceros y declaraciones tributarias.

Aunque la facturación electrónica ha permitido reducir gastos asociados al papel, la impresión y la archivística tradicional, es importante reconocer que su implementación también ha generado nuevos costos para los hoteles, especialmente para aquellos con menor capacidad financiera. La transición al sistema electrónico implicó capacitaciones internas para el personal encargado de facturar, la contratación de proveedores tecnológicos cuando el servicio gratuito de la DIAN no era suficiente para las necesidades operativas, y la adquisición o actualización de

equipos como computadores, lectores, redes y sistemas administrativos compatibles. Estas inversiones iniciales, aunque necesarias para cumplir con la normativa, representan una carga adicional que no todos los establecimientos asumieron con facilidad. No obstante, en la medida en que la operación se estabiliza y los procesos se automatizan, estos costos empiezan a convertirse en mejoras de eficiencia que contribuyen a un cumplimiento tributario más ordenado y consistente dentro del sector hotelero.

Finalmente, la homogeneización del sistema contribuyó a crear un entorno más transparente, donde todas las operaciones, sin importar el tamaño del establecimiento, se registran bajo los mismos parámetros técnicos y jurídicos. Esto ha permitido a la DIAN implementar mecanismos de analítica de datos más efectivos, identificando patrones anómalos o comportamientos atípicos en sectores determinados. Para los hoteles, este entorno digitalizado reduce la discrecionalidad y fortalece la cultura de cumplimiento, pues el riesgo de ser detectado ante inconsistencias se vuelve significativamente mayor.

En conjunto, los resultados reflejan que los cambios normativos analizados no solo modernizaron el sistema de facturación, sino que tuvieron una incidencia tangible en el cumplimiento tributario del sector hotelero de Bucaramanga. La formalización de operaciones, el aumento en la trazabilidad, la mejora en la calidad de la información y la simplificación administrativa conforman un escenario que favorece la exactitud en las declaraciones y reduce las oportunidades de evasión. Estos elementos, observados en el análisis documental y en la comparación normativa, permiten concluir que la facturación electrónica se consolidó como una herramienta clave para fortalecer el control fiscal y promover una cultura de contribución más sólida dentro del sector estudiado.

4.2 Percepciones y actitudes de los contribuyentes del sector hotelero de Bucaramanga sobre la facturación electrónica

Con el propósito de identificar las percepciones de los contribuyentes del sector hotelero de Bucaramanga respecto a la implementación de la facturación electrónica, se aplicó una encuesta a 65 establecimientos con actividad económica de “alojamiento en hoteles” correspondiente al código CIIU 5511 y que cuentan con la responsabilidad 52 de facturador electrónico en el RUT; cuyos resultados se presentan a continuación:

Figura 2. *¿Desde qué año su establecimiento implementó el sistema de facturación electrónica exigido por la DIAN?*

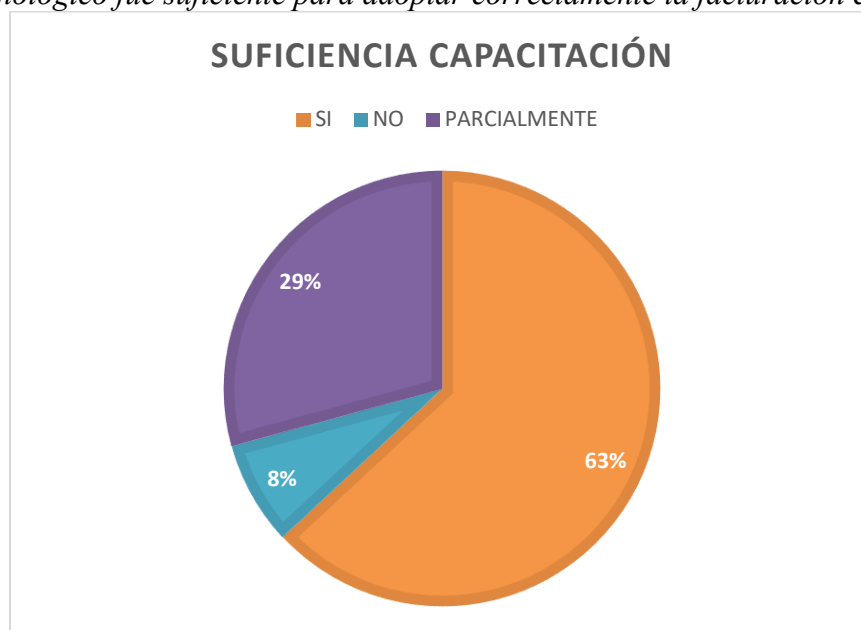


Adaptado de formulario Google (2025).

Los resultados muestran que la adopción del sistema se concentró entre los años 2020 y 2023, con un pico significativo en 2020 (29%) y 2023 (25%), el porcentaje más bajo fue el año 2024 con un 9% y el 2022 con el 18%. Este comportamiento coincide con los cronogramas de

obligatoriedad establecidos por la DIAN y evidencia que el sector hotelero ha cumplido de manera oportuna con las disposiciones normativas. Estos datos refuerzan la idea de que la digitalización tributaria fue asumida sin mayores retrasos por los hoteles, lo que facilita el análisis de su impacto en el cumplimiento posterior.

Figura 3. *¿Considera que la información y capacitación recibida por parte de la DIAN o su proveedor tecnológico fue suficiente para adoptar correctamente la facturación electrónica?*

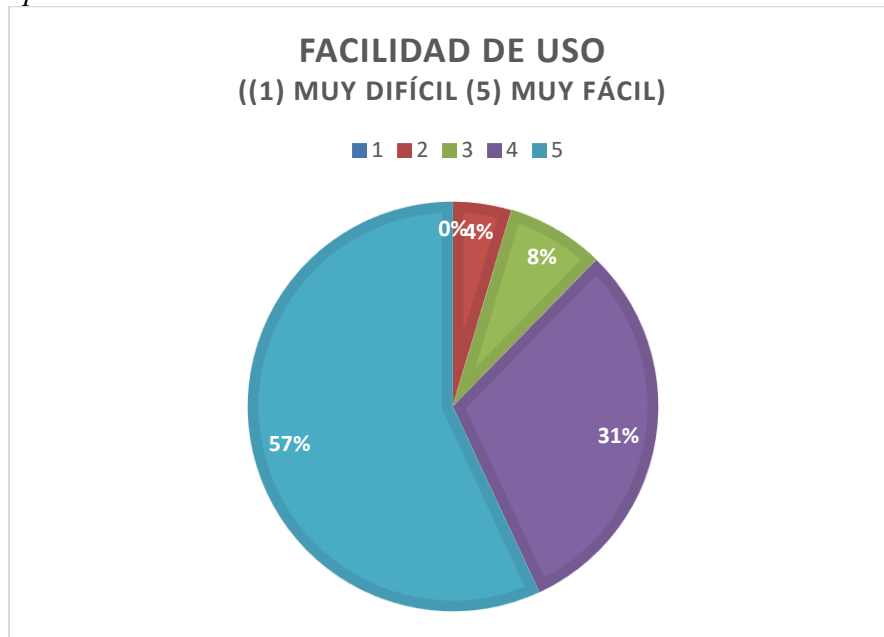


Adaptado de formulario Google (2025).

El 63% considera que la capacitación fue suficiente, mientras que un 29% la percibe parcialmente adecuada y un 8% considera que la capacitación recibida en el sistema de facturación no fue suficiente. Este resultado permite concluir que, aunque la estrategia de acompañamiento institucional brindada a través de, videos informativos, transformación digital, visitas de seguimiento y control, funcionó para la mayoría de contribuyentes del sector hotelero que tenían a cargo la obligación formal de facturar electrónicamente, aún existen brechas informativas que pudieron afectar la transición durante los primeros meses de uso. En el proyecto, este hallazgo es

clave, porque conecta directamente con la Teoría del Capital Humano y la relevancia de la capacitación para el cumplimiento eficiente.

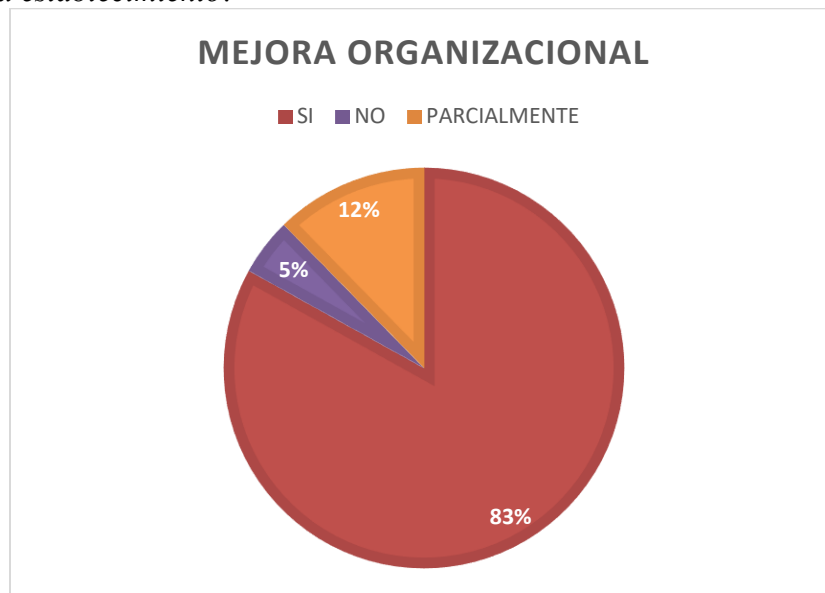
Figura 4. *¿En una escala de 1 a 5, ¿qué tan fácil considera el uso del sistema de facturación electrónica en su operación diaria?*



Adaptado de formulario Google (2025).

Un 88% de los establecimientos calificó la facilidad entre 4 y 5, lo que evidencia una aceptación amplia del sistema y una rápida adaptación operativa, mientras que un 8% califica 3 a la facilidad del uso y solo el 4% califica 2 considerando el sistema de facturación difícil. Este resultado demuestra que la herramienta tecnológica, una vez implementada, se integró de manera natural en los procesos diarios. En términos de investigación, este punto fortalece la relación entre modernización tecnológica y mejora en la gestión tributaria.

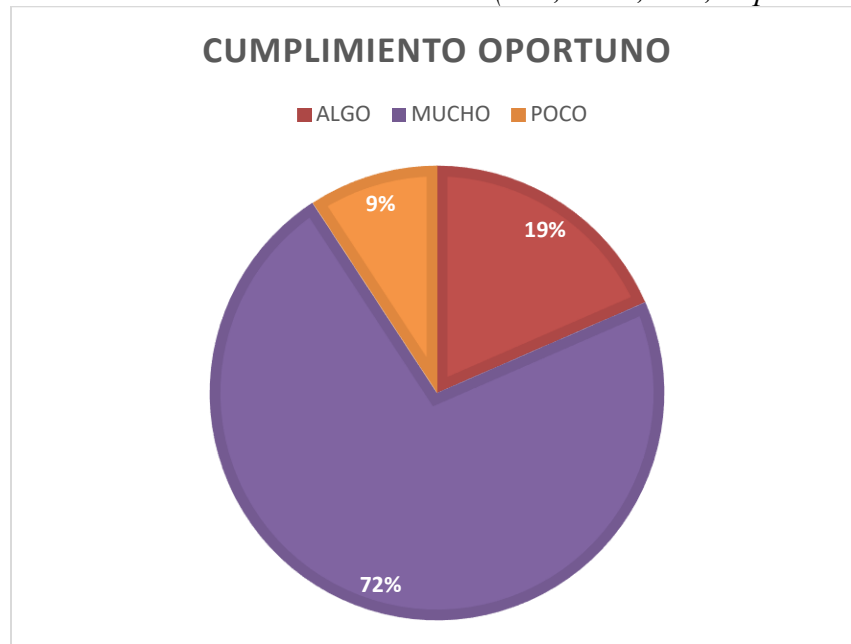
Figura 5. *¿Cree que la facturación electrónica ha mejorado la organización contable y administrativa de su establecimiento?*



Adaptado de formulario Google (2025).

El 83% de los encuestados afirma que la facturación electrónica ha mejorado la organización contable de sus establecimientos, mientras que un 12% opina que parcialmente y para el 5% la facturación electrónica no ha mejorado la organización contable. Esto refleja un impacto directo en los procesos internos, especialmente en la agilidad para el registro de operaciones, conciliación contable y trazabilidad de la información. Este resultado respalda la hipótesis de que la facturación electrónica no solo cumple una función de control fiscal, sino que también actúa como un mecanismo de fortalecimiento administrativo.

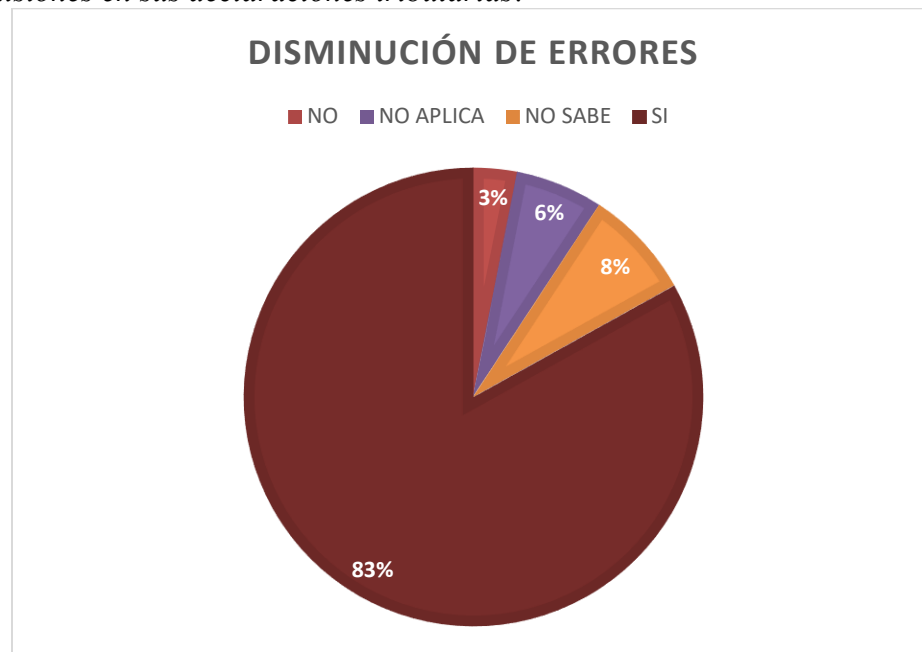
Figura 6. *¿En qué medida considera que la facturación electrónica ha contribuido al cumplimiento oportuno de sus declaraciones tributarias (IVA, renta, ICA, Impoconsumo, etc.)?*



Adaptado de formulario Google (2025).

El 72% considera que la facturación electrónica ha contribuido “mucho” al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, seguido de un 19% que opina que algo ha mejorado y el 9% dice que la facturación electrónica ha mejorado poco el cumplimiento oportuno de sus declaraciones tributarias. Este hallazgo es especialmente relevante para tu proyecto, pues confirma que la automatización genera más disciplina tributaria y disminuye el riesgo de omisiones. Aquí se evidencia la incidencia positiva en la determinación de impuestos como IVA, Renta, ICA e Impoconsumo.

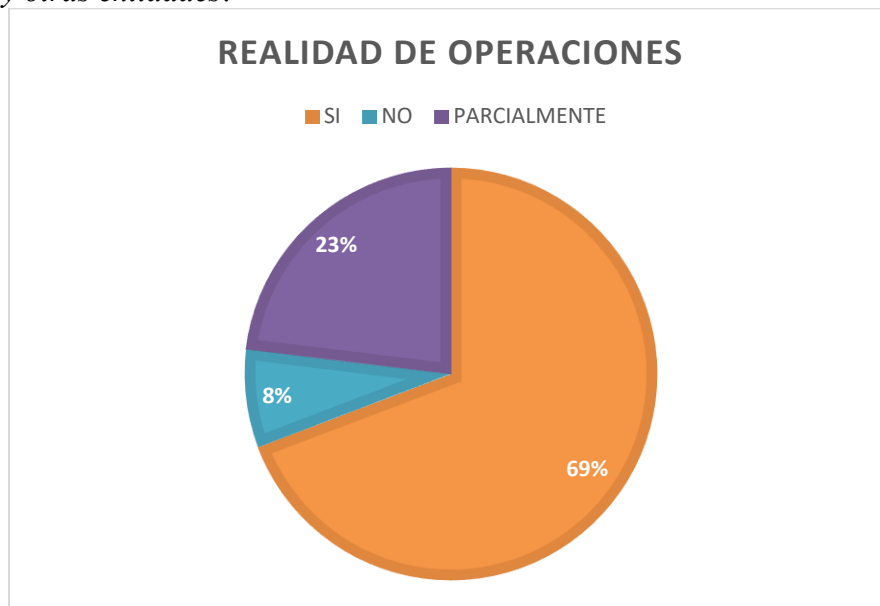
Figura 7. *¿Desde la implementación de la facturación electrónica ha disminuido la posibilidad de errores u omisiones en sus declaraciones tributarias?*



Adaptado de formulario Google (2025).

El 83% asegura que la facturación electrónica ha reducido errores u omisiones, el 8% No sabe, el 6% dice que No aplica y el 3% considera que no ha disminuido los errores. Este resultado se alinea con los principios de transparencia y exactitud del dato tributario, pilares del proceso de modernización tributaria. Para el análisis académico, este punto muestra cómo la digitalización ayuda a cerrar la brecha de incumplimiento mediante la reducción de errores involuntarios, que permite que se mejoren los procesos, haciéndolos más eficientes.

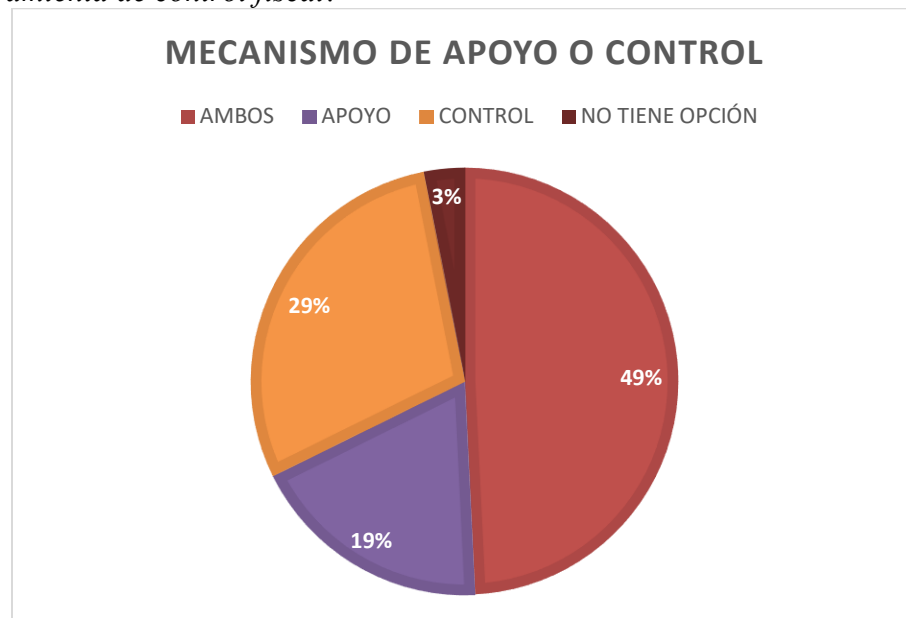
Figura 8. *¿Cree que la facturación electrónica ha aumentado la realidad de sus operaciones frente a la DIAN y otras entidades?*



Adaptado de formulario Google (2025).

El 69% afirma que las operaciones ahora reflejan de manera más precisa la realidad del negocio, un 23% opina que ha aumentado la realidad parcialmente y finalmente el 8% considera que no ha aumentado su realidad frente a la DIAN. Este punto es crucial, ya que evidencia una disminución de la informalidad y una mayor correspondencia entre los hechos que ocurren en desarrollo de la operación hotelera por parte de obligados a facturar electrónicamente y lo que se reporta a la DIAN. Se relaciona directamente con la teoría de la transparencia y confianza, y es una señal positiva para la construcción de una cultura de cumplimiento.

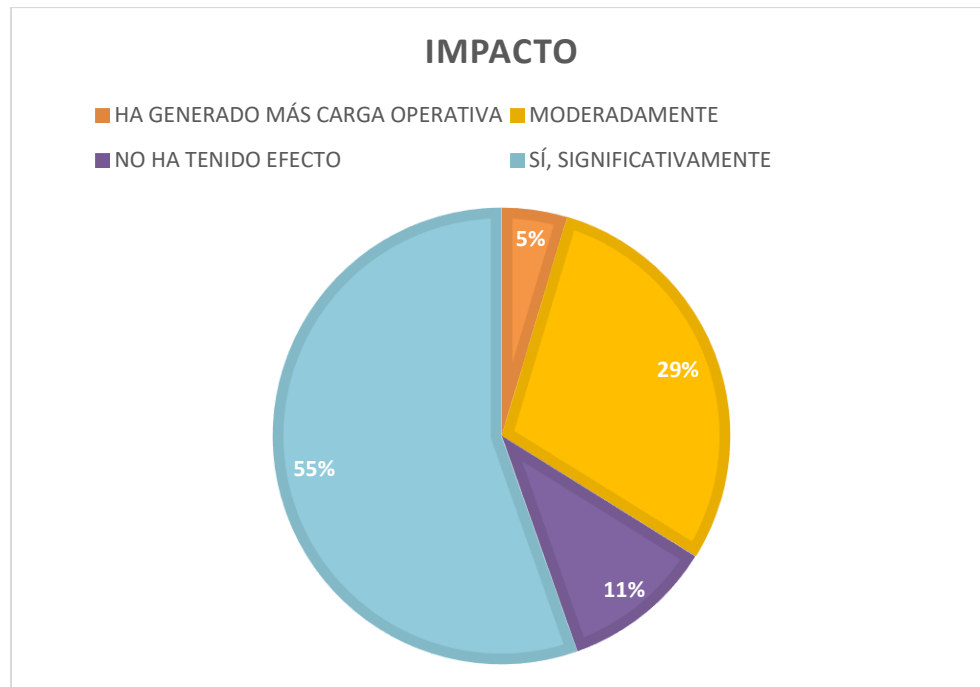
Figura 9. *¿Percibe la facturación electrónica más como un mecanismo de apoyo al contribuyente o como una herramienta de control fiscal?*



Fuente: Adaptado de formulario Google (2025)

El 49% lo percibe como una mezcla entre apoyo y control, mientras que un 29% lo identifica principalmente como un mecanismo de control, el 19% como un mecanismo de apoyo al contribuyente y el 3% manifiesta que ninguna de las anteriores. Este resultado muestra que la percepción del contribuyente es dual: por un lado, se reconoce el apoyo operativo que brinda; por el otro, persiste la idea de vigilancia constante. Esta combinación es normal en administraciones tributarias digitales, porque la facturación electrónica no solo resulta beneficiosa para los contribuyentes al facilitar sus procesos, sino también para la administración tributaria, al fortalecer el control sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Figura 10. En términos generales, ¿considera que la facturación electrónica ha tenido un impacto positivo en el crecimiento o sostenibilidad económica de su establecimiento?



Adaptado de formulario Google (2025)

El 55% afirma que la facturación electrónica ha tenido un impacto positivo y significativo en la sostenibilidad económica del negocio, seguido de un 29% que dice que el impacto positivo de la facturación electrónica se ha dado moderadamente, un 11% manifiesta que no ha tenido ningún impacto y el 5% dice que la facturación electrónica ha generado mayor carga operativa. Esto demuestra que esta obligación formal no solo mejora el cumplimiento fiscal, sino que aporta a la eficiencia, la reducción de costos y la estabilidad financiera. Este hallazgo es una evidencia sólida para argumentar que la transformación digital no solo beneficia al Estado, sino también al empresario hotelero.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la facturación electrónica tuvo inicialmente una amplia acogida en el sector hotelero, comenzando su implementación

principalmente en el año 2020. La información y la capacitación brindada para su adopción fueron satisfactorias, lo que permitió que su uso fuera considerado accesible y sencillo. Asimismo, los contribuyentes manifiestan una percepción positiva respecto a la influencia de la facturación electrónica en el sector hotelero de Bucaramanga, porque contribuye a optimizar y agilizar los procesos internos, disminuyen los errores, fortalece la organización contable de los establecimientos y garantiza la transparencia de sus operaciones frente a la administración tributaria. Además, este sistema les permite incrementar su nivel de competitividad en el mercado.

No obstante, persisten aspectos por mejorar: la percepción de la DIAN como un ente principalmente de control genera cierta resistencia entre los contribuyentes, la implementación de la facturación electrónica exige la disposición e inversión en recursos tecnológicos y humanos, así como procedimientos más extensos que pueden resultar tediosos para algunos contribuyentes.

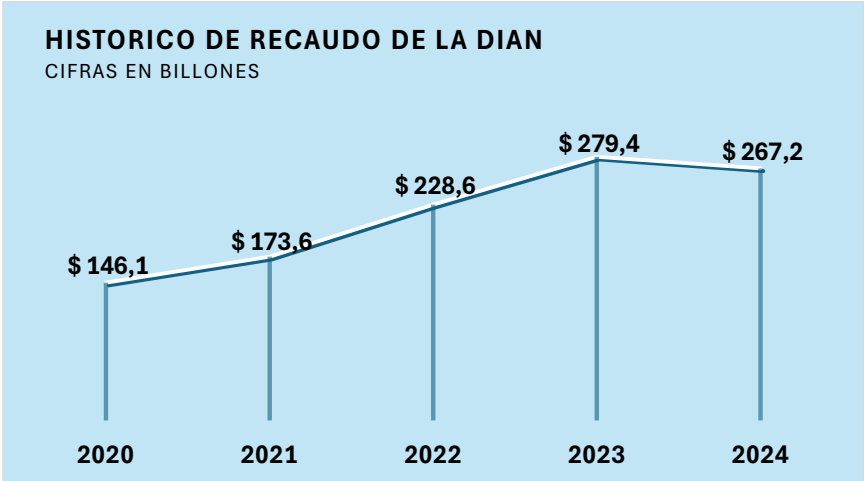
4.3 Efecto de la implementación de la factura electrónica en la recaudación fiscal en Colombia de 2020 a 2024

Con este objetivo se analiza el comportamiento tributario en Colombia durante el periodo comprendido entre 2020 y 2024. A lo largo de estos años se ha evidenciado un crecimiento constante en la recaudación fiscal, acompañado por la implementación y fortalecimiento del sistema de facturación electrónica. Este proceso ha transformado la manera en que los contribuyentes y las entidades interactúan con la administración tributaria. Por ello, resulta importante reflexionar sobre la influencia de esta herramienta en la cultura tributaria del país, identificando los beneficios que ha generado, así como los retos o dificultades que aún persisten en su aplicación.

4.3.1 Recaudación en Colombia periodo 2020 al 2024

A continuación, se presenta un gráfico que ilustra la evolución histórica del recaudo en Colombia durante el período comprendido entre 2020 y 2024, objeto de este estudio.

Figura 11. Histórico de recaudo de la DIAN.



Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

Entre 2020 y 2024, el comportamiento del recaudo tributario en Colombia refleja tanto la capacidad de adaptación del sistema fiscal como los retos que enfrenta ante cambios económicos y normativos. En 2020, a pesar del impacto generado por la pandemia, se logró superar las metas de recaudo, lo que evidenció una notable resiliencia institucional. Los años siguientes, 2021, 2022 y 2023 estuvieron marcados por una recuperación económica sostenida, con incrementos significativos en el recaudo gracias al repunte de la actividad productiva y a reformas fiscales tales como la ley 2155 de 2021 conocida como Ley de inversión social, que ampliaron la base tributaria.

Sin embargo, en el año 2024 se observó una desaceleración en el crecimiento del recaudo. Esta caída se explica por múltiples factores. En primer lugar, según reportes y estudios adelantados por entidades, como el Comité Autónomo de la Regla Fiscal (CARF) y la ANIF, se sobreestimaron

los ingresos esperados por litigios tributarios, los cuales tienen tiempos de resolución muy prolongados y no fueron acompañados de reformas legislativas que agilizaran su trámite. En segundo lugar, los esfuerzos por combatir la evasión y la elusión no generaron los resultados esperados, debido a limitaciones presupuestales que impidieron fortalecer el recurso humano y la infraestructura tecnológica de la administración tributaria.

Desde el punto de vista normativo, se introdujeron cambios que afectaron directamente la base gravable del impuesto de renta, como la posibilidad de deducir regalías, lo que representó una pérdida significativa de ingresos. Además, la modificación en el calendario de declaración de renta empresarial alteró el flujo de caja del Estado en el primer trimestre del año.

En el plano macroeconómico, la tasa de cambio real fue inferior a la proyectada, lo que redujo los ingresos por aranceles y rentas petroleras. A esto se sumó un crecimiento económico más débil de lo esperado, lo que limitó la tributación derivada de las utilidades empresariales. Finalmente, las altas tasas de interés desincentivaron la inversión privada, afectando el empleo, el consumo y, en consecuencia, la recaudación por impuestos indirectos.

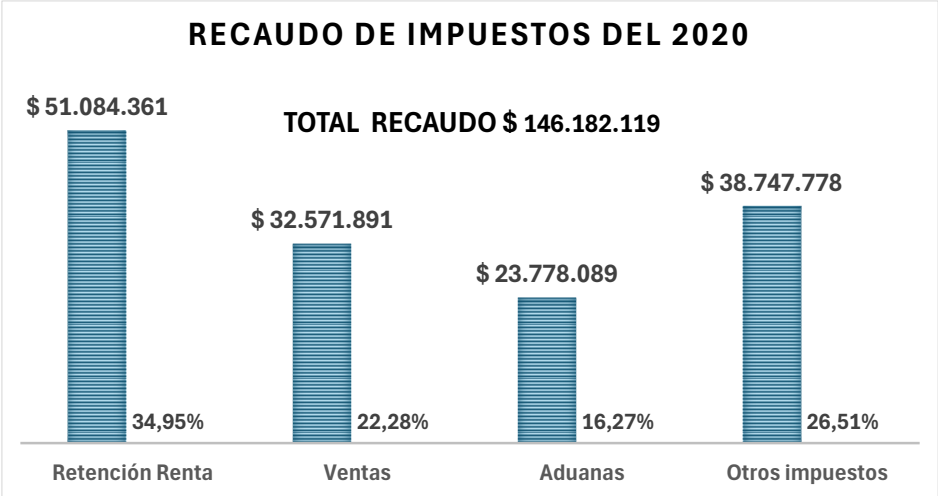
A pesar de la desaceleración del recaudo tributario y los errores de proyección macroeconómica en 2024, la Facturación Electrónica (FE) demostró ser una herramienta exitosa de control fiscal y gestión. Si bien su impacto positivo no pudo compensar el déficit, la FE se consolidó como un instrumento idóneo para proporcionar información en tiempo real. Esto le permite al Estado actuar de manera eficaz para proteger las finanzas públicas y realizar un análisis oportuno del comportamiento económico de los diferentes sectores.

En conjunto, estos elementos macroeconómicos y normativos configuran un entorno fiscal complejo, en el que las metas presupuestales enfrentan serias dificultades para cumplirse de manera sostenida.

4.3.2 Recaudo años 2020 a 2024

Conforme lo anteriormente explicado, seguidamente se procede a analizar el recaudo por tipo de impuestos de los años 2020 a 2024, considerando su relación con los diferentes cambios normativos en materia de facturación electrónica que se han realizado en Colombia en los mencionados periodos.

Figura 12. Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2020.

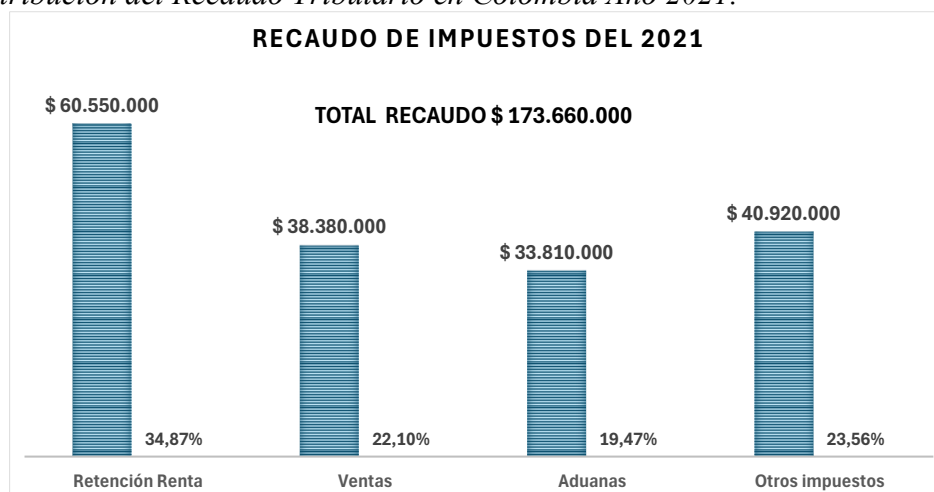


Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

En el año 2020, la facturación electrónica se volvió obligatoria de acuerdo con lo establecido en la Resolución 000042 de 2020 y el Decreto 358 de 2020, representando un hito importante para el sistema tributario colombiano, y aportando a la evolución que empieza a tener el país con respecto a la facturación. A pesar de que fue un año difícil para la economía debido a la pandemia del Covid-19, se lograron las cifras del recaudo cumpliendo la meta en un 100,01%, con un recaudo bruto de impuestos en Colombia de \$146,18 billones, según datos del Informe de recaudo de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, 2025).

Este resultado sugiere que, incluso en un contexto de crisis sanitaria y desaceleración económica, la implementación obligatoria de la facturación electrónica contribuyó a mantener la estabilidad del recaudo tributario. La digitalización permitió mejorar la trazabilidad de las operaciones, reducir la evasión y facilitar el cumplimiento, lo que evidencia el potencial de los mecanismos tecnológicos para fortalecer la gestión fiscal en escenarios adversos.

Figura 13. *Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2021.*



Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

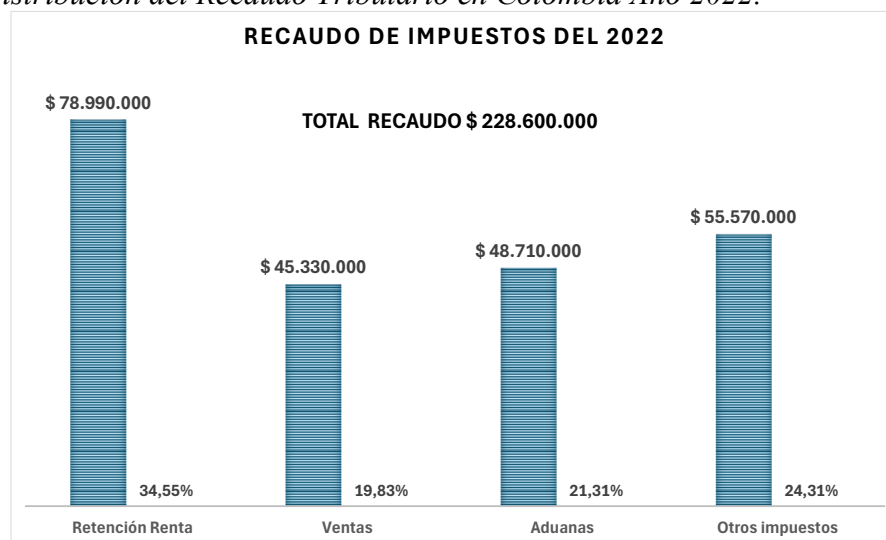
La participación en el recaudo de los 3 principales impuestos fue del 59,29%, siendo el más alto el Impuesto de Renta con un porcentaje del 45,78%. El recaudo total de impuestos en 2021 fue de \$173,66 billones, superando la meta de \$164 billones fijada para ese año, lo que representó un incremento del 105,9% de la meta y un crecimiento del 18,8% frente a 2020. Este buen desempeño se debió en parte a la recuperación económica y a un aumento en el recaudo de los impuestos de renta y aduanas.

Estos resultados reflejan una mejora sustancial en la capacidad de recaudación del Estado, impulsada por el repunte económico y una mayor eficiencia en los mecanismos de fiscalización.

La fuerte participación del impuesto de renta evidencia el papel central de este tributo en la estructura fiscal, mientras que el crecimiento frente al año anterior confirma que la reactivación productiva tuvo efectos positivos sobre la tributación directa e indirecta. Este desempeño también sugiere que las medidas de control y digitalización, como la facturación electrónica, comenzaron a consolidarse como herramientas efectivas para ampliar la base tributaria.

El 2021 fue el punto de inflexión de la Facturación Electrónica en Colombia. Dejó de ser solo un requisito de la factura de venta para convertirse en un sistema de control integral que permitió a la DIAN monitorear en tiempo real las operaciones económicas, garantizar la trazabilidad de las transacciones y fortalecer la transparencia tributaria. A partir de este año, la facturación electrónica se consolidó como una herramienta estratégica para la formalización empresarial, la reducción de la evasión y la modernización del sistema fiscal, integrando procesos de validación previa, devoluciones más ágiles y un mayor cruce de información entre contribuyentes y la administración tributaria.

Figura 14. *Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2022.*



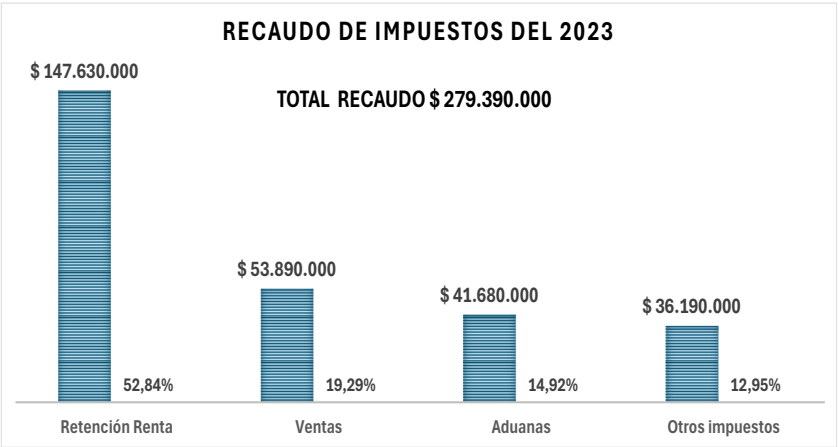
Adaptado de Informe de Gestión (2022).

De acuerdo con el Informe de Gestión de la DIAN (2022), el recaudo bruto ascendió a \$228,6 billones, lo que significó un cumplimiento del 106% frente a la meta de \$215,75 billones proyectada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El 75,7% del recaudo provino de los siguientes impuestos: retención en la fuente a título de renta con el 34,6%, tributos aduaneros con 21,3% y el impuesto a las ventas con el 19,8%.

El crecimiento del recaudo en 2022 confirma el fortalecimiento de los principales impuestos, especialmente renta, aduanas y ventas. Superar la meta y lograr una variación del 31,6% frente a 2021 evidencia una mejora en la eficiencia fiscal y en la capacidad de respuesta del sistema tributario ante la recuperación económica.

El comportamiento de la facturación electrónica para el año 2022 fue crucial en Colombia, pues marcó el cierre del periodo de masificación y el inicio de la ampliación de los documentos electrónicos, consolidando a la factura electrónica como la principal herramienta de control fiscal de la DIAN, permitiéndole ofrecer declaraciones de impuestos sugeridas (especialmente en IVA, Consumo y Renta), facilitando el cumplimiento voluntario y aumentando la eficiencia del recaudo.

Figura 15. *Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2023.*



Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

El recaudo bruto de impuestos en Colombia durante 2023 fue de \$279,4 billones, lo que representa el 96,3% de la meta establecida de \$290,06 billones para la vigencia.

Aunque el recaudo en 2023 fue alto en términos nominales, no se alcanzó la meta fiscal. La desaceleración del comercio internacional afectó especialmente los ingresos por aranceles e IVA externo, lo que evidencia el impacto directo de la dinámica económica global sobre la tributación nacional.

En 2023, la Facturación Electrónica en Colombia estuvo enmarcado hacia una fase de control detallado y microfiscalización. Si bien el grueso del recaudo provino de impuestos mayores, el esfuerzo normativo se centró en realizar controles con el fin de cerrar las puertas a la evasión en el comercio masivo y en las transacciones que históricamente se documentaban en papel, asegurando que la Facturación Electrónica se convierta en una herramienta de control fiscal total en los años siguientes. El hito normativo más importante fue la expedición de la resolución 000165 de 2023, a través de la cual se desarrolló el sistema de facturación electrónica vigente actualmente, y estableció la hoja de ruta para que los documentos equivalentes migren al formato electrónico, entre ellos la migración del ticket POS, la validación de fechas, se definen los procesos para proveedores tecnológicos.

Figura 16. *Distribución del Recaudo Tributario en Colombia Año 2024.*



Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

El recaudo bruto de impuestos de la DIAN en Colombia para el año 2024 fue de \$ 267,2 billones, lo que representó una disminución del 4,3% respecto a 2023. Esta reducción se debió tanto a los ingresos tributarios internos como a los impuestos aduaneros. Sin embargo, el repunte de diciembre y la fuerte participación de renta, IVA y aranceles muestran que, pese a la caída, los pilares fiscales se mantuvieron activos.

En 2024, la Facturación Electrónica se convirtió en un sistema de control fiscal totalmente integrado y sin excepciones mayores. La DIAN ahora tiene una visión electrónica mucho más precisa de casi toda la cadena económica, desde la gran empresa hasta la venta minorista. Este avance normativo y tecnológico es crucial para sentar las bases de un mejor recaudo en el futuro, aunque en el presente su impacto positivo no ha logrado compensar el déficit fiscal causado por factores externos.

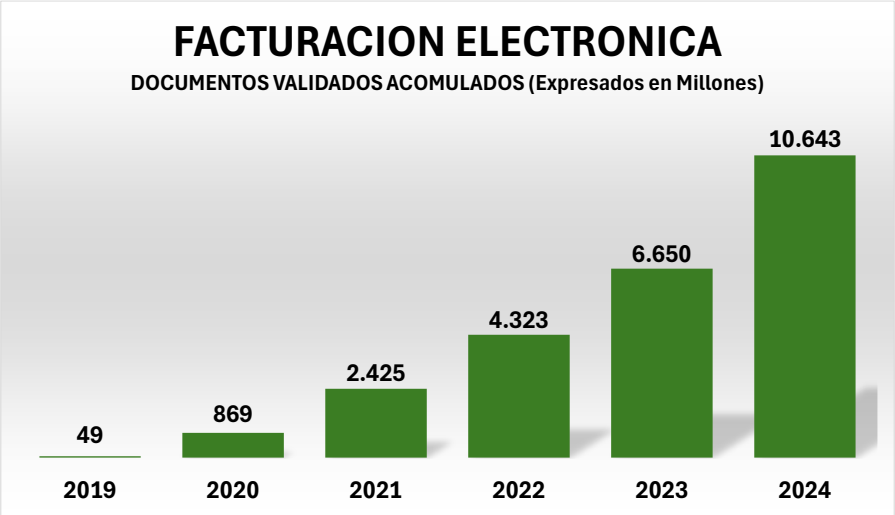
La normativa ha estado marcada por la ejecución de los cronogramas establecidos en la Resolución 000165 de 2023, en el 2024 se activaron los plazos más importantes de obligatoriedad. La exigencia es que, independientemente del monto, el ticket POS debe ser emitido con las condiciones de la Factura Electrónica de Venta o como DEE, para que el comprador pueda

utilizarlo como soporte de costos y deducciones, también se afianzó el uso del RADIAN donde se realiza el registro de facturas electrónicas como título valor.

En términos generales en el periodo de análisis de esta investigación del año 2020 al 2024 es posible establecer que la implementación de herramientas tecnológicas como la facturación electrónica ha contribuido a mejorar la eficiencia del recaudo y fortalecer el control fiscal, sin embargo, persisten desafíos estructurales que afectan la sostenibilidad del recaudo, como la dependencia de ciertos tributos, la volatilidad económica y las limitaciones operativas de la administración tributaria. La evolución del recaudo entre 2020 y 2024 evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la capacidad institucional, la infraestructura tecnológica y la cultura de cumplimiento voluntario.

4.3.3 *Análisis de la Facturación Electrónica 2020 a 2024*

Figura 17. *Facturación Electrónica.*



Adaptado de Micrositios (DIAN, 2025).

De acuerdo con la información presentada en el gráfico, se observa un crecimiento exponencial en el número de documentos electrónicos validados por la DIAN durante el periodo comprendido entre 2019 y 2024. El volumen acumulado pasó de 49 mil facturas electrónicas en 2019 a más de 10.643.000 en 2024, lo que evidencia una amplia adopción del sistema por parte de los contribuyentes.

Este incremento sostenido refleja no solo la eficacia de las políticas de digitalización impulsadas por el Estado, sino también una mayor aceptación y apropiación tecnológica por parte del sector empresarial, que ha reconocido las ventajas de la automatización en términos de agilidad, control y transparencia tributaria. En consecuencia, la facturación electrónica se consolida como un pilar fundamental en el proceso de modernización fiscal del país, contribuyendo a fortalecer la cultura tributaria y la formalización económica mediante el uso de herramientas digitales.

El modelo de validación previa implementado por la DIAN permitió mejorar la trazabilidad de las operaciones económicas, lo que se tradujo en mayor transparencia y control sobre el cumplimiento tributario. Este crecimiento refleja la eficacia de las políticas de digitalización tributaria y su impacto positivo sobre la formalización económica, aunque persisten desafíos en la adaptación tecnológica de las microempresas y en la conectividad regional.

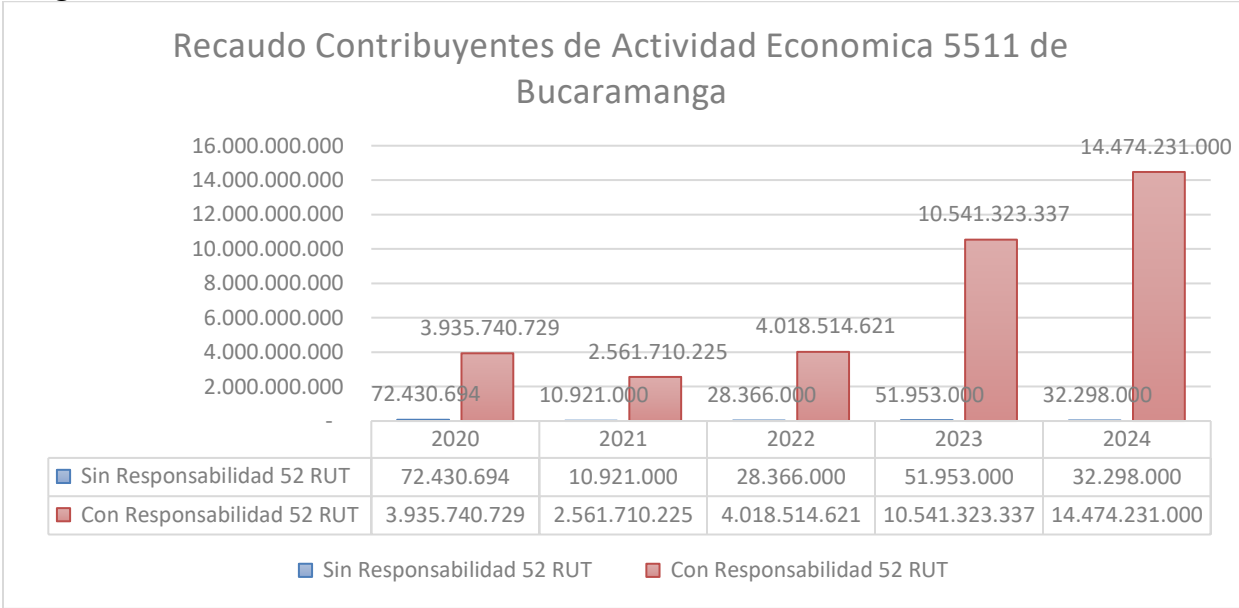
Sin embargo, el aumento en la cobertura del sistema no se tradujo en un crecimiento sostenido del recaudo en 2024. Esto se explica por factores económicos como la desaceleración del PIB, la caída del consumo y la menor rentabilidad empresarial, que afectaron directamente los ingresos por IVA y renta. Además, el fortalecimiento del sistema electrónico permitió agilizar devoluciones de saldos a favor, lo cual, aunque positivo desde el punto de vista administrativo, redujo el recaudo neto. Adicionalmente los efectos de la Reforma Tributaria de 2022 (Ley 2277)

introdujeron beneficios y deducciones que limitaron el crecimiento de los ingresos fiscales (Ministerio de Hacienda, 2024).

En conjunto, estos elementos muestran que la leve caída del recaudo en 2024 no representa un retroceso, sino una etapa de ajuste entre el avance tecnológico del sistema y las condiciones económicas del país. La facturación electrónica se consolida como un componente esencial para fortalecer la cultura tributaria, mejorar la formalización y avanzar hacia un modelo fiscal más eficiente y transparente.

4.3.4 Análisis del recaudo de Hoteles en Bucaramanga

Figura 18. Recaudo contribuyentes de Actividad Económica “Alojamiento en hoteles” de Bucaramanga



Adaptado de SIE Análisis operacional (2025).

Entre los años 2020 y 2024, el comportamiento del recaudo tributario del sector hotelero en Bucaramanga evidencia un proceso de transformación significativo. Tras la fuerte reducción

observada en 2021, derivada de los efectos económicos de la pandemia, el sector inicia una fase de recuperación sostenida entre 2022 y 2024, reflejando no solo la reactivación de la actividad turística, sino también la consolidación de nuevos mecanismos de cumplimiento fiscal basados en la digitalización.

Un elemento central de este proceso es la creciente participación de los contribuyentes con responsabilidad 52, es decir, aquellos obligados a emitir facturación electrónica. Los datos muestran que, hacia 2024, prácticamente la totalidad del recaudo proviene de este grupo, lo cual sugiere que la adopción del sistema electrónico no solo ha ampliado la base visible de contribuyentes, sino que ha fortalecido la trazabilidad y transparencia de las operaciones del sector.

Este fenómeno se alinea con la arquitectura institucional establecida por el Decreto 358 de 2020 y la Resolución 000042 del mismo año, que sentaron las bases de una administración tributaria más moderna, interoperable y sustentada en el uso estratégico de la información digital. Desde una perspectiva teórica, estos resultados pueden interpretarse bajo el postulado de la gobernanza fiscal digital, que promueve la eficiencia y la transparencia como pilares de la relación Estado–contribuyente.

En conjunto, la evidencia empírica respalda la hipótesis de que la facturación electrónica ha sido un factor determinante en la recuperación del recaudo hotelero de Bucaramanga. Más allá de un cambio técnico, representa una transformación estructural que impulsa la formalización, reduce la evasión y fortalece la capacidad de control de la DIAN, demostrando que la digitalización puede convertirse en un eje de sostenibilidad fiscal y desarrollo económico local.

Tabla 3. *Cifras recaudo sector hotelero*

Año Presentación	Total, Recaudo Bucaramanga	Total, Recaudo Alojamiento en Hoteles (CIU 5511) en Bucaramanga	% Participación del Sector Hotelero
2020	2.014.146.000.000	4.008.171.423	0,20
2021	2.174.504.000.000	2.572.631.225	0,12
2022	2.141.586.000.000	4.046.880.621	0,19
2023	2.756.150.000.000	10.593.276.337	0,38
2024	2.719.723.000.000	14.506.529.000	0,53

Adaptado de SIE Análisis Operacional (2025).

Si se analiza el comportamiento del recaudo tributario en Bucaramanga entre 2020 y 2024, se observa que el aporte del sector hotelero representa menos del 1 % del total municipal. Sin embargo, su evolución es especialmente significativa: mientras el recaudo total crece apenas un 25%, el de los hoteles se multiplica por casi cinco. Esto evidencia dos procesos articulados: la recuperación económica del turismo tras la pandemia y la consolidación de la facturación electrónica como mecanismo de control y formalización. El hecho de que más del 99 % del recaudo hotelero provenga de contribuyentes con responsabilidad 52 en el RUT, siendo esta "facturador electrónico", confirma que la digitalización tributaria permitió visibilizar ingresos que anteriormente quedaban por fuera del sistema fiscal; considerando también, factores como la presencia de nuevos contribuyentes en el sector hotelero y la evolución y crecimiento de los ya existentes que, adquieren nuevas obligaciones a cargo, entre ellas, facturar electrónicamente y ser responsables del impuesto sobre las ventas y/o impuesto nacional al consumo, según los servicios que presten.

Así, aunque el sector hotelero sigue siendo minoritario en términos de recaudo, se convierte en un laboratorio ideal para analizar cómo la tecnología, la cultura tributaria y la reactivación económica se integran para fortalecer la eficiencia del sistema fiscal en contextos locales.

5. Conclusiones

El sistema de facturación tradicional, basado en documentos físicos y registros manuales, ofrecía mayor flexibilidad operativa, pero presentaba debilidades en trazabilidad, control y oportunidad de la información, lo que generaba espacios de evasión y limitaba la capacidad de fiscalización de la administración tributaria. Con la llegada de la facturación electrónica, impulsada por cambios normativos orientados a la modernización y transparencia, se consolidó un esquema más riguroso y estandarizado. La validación en tiempo real, la interoperabilidad con sistemas contables y la obligatoriedad progresiva fortalecieron la disciplina tributaria de los contribuyentes, al tiempo que aumentaron la capacidad de la DIAN para ejercer control efectivo.

No obstante, este avance también derivó en retos para los contribuyentes como costos de implementación tecnológica, necesidad de capacitación y adaptación de procesos internos, especialmente para pequeños contribuyentes que enfrentan limitaciones de recursos. En consecuencia, aunque la facturación electrónica ha mejorado la calidad de la información y ha reducido prácticas de incumplimiento, su impacto no ha sido homogéneo y plantea la necesidad de políticas de acompañamiento que garanticen equidad en la transición.

La facturación electrónica, ha permitido a los hoteles ser más competitivos, optimizar sus procesos internos y contar con información disponible en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones oportunas y estratégicas.

La percepción de 65 contribuyentes del sector hotelero en Bucaramanga sobre aspectos como la mejora organizacional, el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, la disminución de errores, la capacidad del sistema para reflejar la realidad de sus operaciones y su visualización como mecanismo de apoyo o de control fueron determinantes para establecer que, los empresarios valoran cada vez más la facturación electrónica, lo que indica un fortalecimiento progresivo de la cultura tributaria en el sector, al considerar que se ha consolidado como una herramienta eficaz de apoyo y control en las transacciones diarias, que ha contribuido a mejorar los procesos internos permitiendo a los negocios visualizar con mayor claridad su situación económica. Con lo anterior, se determinó que la cultura tributaria está en proceso de consolidación, generando mayor conciencia sobre la responsabilidad de aportar al sostenimiento del Estado. Sin embargo, para consolidar este proceso, la DIAN no solo debe intensificar los mecanismos de control, sino también desarrollar campañas de información y acompañamiento que permitan robustecer el sistema y garantizar que su implementación se traduzca en un entorno más justo, transparente y competitivo para todos los actores del mercado.

Finalmente, al comparar los ingresos tributarios de los años 2020 a 2024, se observa que la masificación de este sistema ha ayudado a cerrar brechas de evasión y a darle mayor transparencia al recaudo, generando confianza en los procesos y aportando a la sostenibilidad fiscal

La expansión de la facturación electrónica en Colombia entre 2020 y 2024 evidencia un proceso exitoso de modernización fiscal que impacta directamente al sector hotelero. La digitalización de las operaciones ha fortalecido la transparencia tributaria, agilizado la gestión administrativa y promovido la formalización de pequeños y medianos establecimientos de alojamiento. Aunque factores macroeconómicos limitaron el crecimiento del recaudo en 2024, la adopción tecnológica en hoteles y centros turísticos se consolida como un elemento estratégico

para mejorar la competitividad, garantizar el cumplimiento normativo y proyectar un modelo fiscal más eficiente y confiable en el ámbito del turismo.

Referencias

- Allingham, M. G., y Agnar, S. (1972). Income tax evasion: a theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338
<https://eml.berkeley.edu/~saez/course/Allingham%26SandmoJPubE%281972%29.pdf>
- Alm, J., y Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27, 224-246.
https://www.dmarkanderson.com/ECNS491_Spring2018/Alm_and_Torgler_J_Econ_Psych.pdf
- Barreix, A., Zambrano, R. (Eds.). (2018). *Factura electrónica en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <https://publications.iadb.org/es/factura-electronica-en-america-latina>
- Becerril Camacho, E. A., Y Ganchozo Lopez, M. (2025). *Facturación electrónica y evasión fiscal en el Ecuador: Electronic invoicing and tax evasion in Ecuador*. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 6(3), 2307 – 2322.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4113>
- Becker, G. S. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis. *Journal of Political Economy*, 70(5), 9–49. <http://www.jstor.org/stable/1829103>
- Benavides, M. E. (2018). *Análisis de la facturación electrónica como un mecanismo de prevención del fraude fiscal internacional*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6028/1/T2520-MPTFI-Benavides-Analisis.pdf>

- Chacón, M. C., García, G. A., Y Herrera, N. S. (2024). Estado de la Economía Colombiana. *Impacto Económico*. <https://icpcolombia.org/wp-content/uploads/2024/02/Estado-de-la-economia-colombiana.-Enero-2024-Boletin-economico-N-1.pdf>
- Corredor-Quiñones, Y.-A., Baldovino-Monterroza, E., Bolaños-Mejía, L.-M., Y Gutiérrez-Villamizar, A.-I. (2024). *Evolución histórica de la facturación electrónica en Colombia*. Corporación Universitaria Adventista .
<https://repository.unac.edu.co/handle/123456789/1361>
- Daza, M. Y., Y Montes, S. L. (2021). *Transición de la Facturación Electrónica para personas naturales en Colombia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Guadalajara de Buga.
<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/77c14a28-303b-4674-9c5b-dfbf0f32d5c4/content>
- De Arco Fandiño, S. D. (2020). *La Facturación Electrónica frente al recaudo tributario en Colombia*. Universidad de la Costa, Barranquilla. <https://hdl.handle.net/11323/6417>
- Diamond, P., & Mirrlees, J. A. (1971). Optimal Taxation and Public Production I: Production Efficiency. *The American Economic Review*, 61, 8-27.
<https://www.jstor.org/stable/1910538>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (2022). Informe de gestión DIAN 2022.
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe-de-Gestion-DIAN-2022.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (2024). Histórico de comunicados de prensa.DIAN.<https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/HistoricoComunicadosPrensa.asp>

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. (s.f.). Abecé del sistema de factura electrónica. DIAN. <https://www.dian.gov.co/impuestos/factura-electronica/Documents/Abece-sistema-de-factura-electronica.pdf>
- DIAN. (2025). *Micrositios DIAN*. <https://micrositios.dian.gov.co/sistema-de-facturacion-electronica/normatividad/>
- DIAN. (2025). *Planeación Tributaria*. <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Planeacion.aspx>
- Díaz, L. C. (2024). Recaudo tributario no logra sus metas: causas y soluciones. *Revista Sur*. <https://www.sur.org.co/recaudo-tributario-no-logra-sus-metas-causas-y-soluciones/>
- Dudine, P., & Jalles, J. T. (2017). How Buoyant is the Tax System? New Evidence from a Large Heterogeneous Panel. *IMF Working Papers*.
- Espinosa, A. M., Y Sarmiento, A. (2020). Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina. *Revista Economía y Política*, 31, 18-35. doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.02>
- Esteban, R. T., Gaitán, G. M., Y Molano, O. B. (2020). *Colombia ante el reto de la implementación de la factura electrónica en el ámbito del control tributario*. Universidad Cooperativa De Colombia, Ibagué. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/cf8536ec-a21c-4e84-a5e2-c6c8b2376c6f/content>
- Facele. (2020). *Facele Colombia*. Factura Tradicional vs Factura Electrónica.: <https://facele.co/factura-tradicional-vs-factura-electronica>
- Feld, L. P., Y Frey, B. S. (2006). Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive. *ECONSTOR*. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/214356/1/2006-10.pdf>

- García-Castro, J., Saavedra-Vela, A., Salazar-Vega, S., Y Chong-Rengifo, R. (2022). Costo beneficio del uso de la factura electrónica en los principales contribuyentes de la Región San Martín. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 1(1)(e285). doi:<https://doi.org/10.51252/race.v1i1.285>
- Kirchler, E. (2005). The Economic Psychology of Tax Behaviour. *Cambridge University Press*. https://assets.cambridge.org/97805218/76742/excerpt/9780521876742_excerpt.pdf
- Kirchler, E., Hoelzl, E., Y Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *ScienceDirect*, 29, 210-225. https://social-econpsych.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/p_wp_psy/files/Downloads_EK/Kirchler_Hoelzl_Wahl_2008_Enforced_versus_voluntary_compliance_-_the_slippery_slope_framework_JoEP.pdf
- Yepes, J. A. Y León, J. D. (2020). Elementos de la facturación electrónica en México y Uruguay como referentes en el proceso de implementación de la misma en Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/56785>
- Miao, L. L. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004*. Seattle, WA, USA,.
- OCDE. (2024). *Administración Tributaria 3.0: La transformación digital de la administración tributaria*. https://www.oecd.org/es/publications/2020/12/tax-administration-3-0-the-digital-transformation-of-tax-administration_886337a7.html
- OECD. (2017). How better governance can help rebuild public trust. *Trust and Public Policy*. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264268920-en>

- OECD (2017). Tax administration 2017: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2017/09/tax-administration-2017_g1g7dd34/tax_admin-2017-en.pdf
- OECD (2019). Tax morale: What drives people and businesses to pay tax? OECD Publishing.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/09/tax-morale_8d593d89/f3d8ea10-en.pdf
- OECD (2021). Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2021/09/tax-administration-2021_72b221d1/cef472b9-en.pdf
- Pinzón, C. A. (2019). *Implementación, evolución e impacto de la facturación electrónica en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/58a804ee-79c3-4696-8d47-31d1472b01c5/content>
- RESEARCH, A. (2021). Evaluation of Tax Administration Efficiency: Data Envelope Analysis (DEA). doi:https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3865048
- Rodas, C. L., Perez, F. P. (2024). *La facturación electrónica frente al recaudo tributario en Colombia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello.
<https://repository.uniminuto.edu/items/818c6c97-5b4c-458c-9356-b625f131a2c8>
- Sánchez, J. M. (2024). La facturación electrónica en la Unión Europea. *Revista de Estudios Europeos*(85), 528-553. doi:<https://doi.org/10.24197/ree.85.2025.528-553>

- Savića, G., Dragojlovićb, A., Vujoševića, M., Arsićc, M., Y Martić, M. (2015). Impact of the efficiency of the tax administration on tax evasion. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 28, 1138–1148.
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1331677X.2015.1100838?needAccess=true>
- Sierra, O. M. (2017). *El camino hacia la masificacion de la factura electronica* . Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/1d1d8dc8-a258-4569-866c-9ca243648a95/content>
- SUIN (2005). Ley 962 de 2005. Secretaría del Senado.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html
- SUIN (2005). Decreto 4689 de 2005. Sistema Único de Información Normativa – SUIN Juriscol.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1132325>
- SUIN (1995). Juriscol. Sistema único de Información Normativa: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1656025>
- SUIN (2006). Ley 1111 de 2006. Sistema Único de Información Normativa – SUIN Juriscol.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1662154>
- SUIN (2019). Ley 2010 de 2019. Sistema Único de Información Normativa – SUIN Juriscol.
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1675804>
- SUIN. (2015). *Juriscol*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30033048>

SUIN (2020). Decreto 688 de 2020. Sistema Único de Información Normativa – SUIN Juriscol.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30033048>

Weber, M. (1978). *Economy and Society*. (G. Roth, Ed.)

<https://archive.org/details/MaxWeberEconomyAndSociety/mode/2up>

Yamou, T., Thomas, A., y Cai, K. (2024). Citizens' Perception of Tax Authorities and Tax

Efficiency in Africa. *Working Papers*.

<https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2024/11/08/Citizens-Perceptions-of-Tax-Authorities-and-Tax-Efficiency-557178>

Yan, K., Zuo, M., Zhang, H., Gong, Y., y Fang, J. (2022). Optimization of Tax Collection and

Administration Efficiency in Less Developed Regions of Western China. *Discrete*

Dynamics in Nature and Society, 2022. doi:<https://doi.org/10.1155/2022/7771216>