

**Análisis de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga
y su efecto en la recuperación de cartera**

Fanny Esperanza Pulido Cruz y Yessica Jullieth Sánchez Solano

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

Director

Cindy Lorena Pino Jaime

Magíster en Finanzas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Especialización en Gerencia Tributaria

2025

Agradecimientos

Agradecemos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), seccional Bucaramanga, en especial a la División de Recaudo y Cobranzas, por permitirnos desarrollar este proyecto, de igual manera, expresamos nuestro sincero agradecimiento a la tutora Cindy Lorena Pino, por su acompañamiento, orientación y disposición para guiarnos, compartiendo sus conocimientos y experiencia profesional, sin duda, esta ha sido una experiencia significativa que contribuyó de manera valiosa a nuestro fortalecimiento académico, profesional y laboral.

Contenido

Introducción 9

1. Análisis de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga y su efecto en la recuperación de cartera..... 11

1.1 Planteamiento del problema..... 11

1.2 Justificación..... 13

1.3 Objetivos 14

1.3.1 Objetivo general 14

1.3.2 Objetivos específicos..... 14

2. Marco referencial..... 15

2.1 Antecedentes investigativos 15

2.2 Marco teórico 21

2.3 Marco conceptual 25

2.4 Marco legal..... 28

3. Método 30

4. Resultados 33

4.1. Etapas del proceso de cobro coactivo establecido en la normatividad vigente..... 33

4.2. Tendencia de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga desde el año 2020 hasta 2024..... 41

4.3 Recomendaciones orientadas a optimizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes y mejorar la efectividad de las facilidades de pago. 61

5. Conclusiones 66

Referencias..... 69

Lista de tablas

Tabla 1. *Conceptos previos – Teoría de la Capacidad de Pago* 23

Tabla 2. *Conceptos previos – Teoría de Eficiencia Administrativa* 24

Lista de figuras

Figura 1. *Facilidades de pago radicadas por vigencia.* 42

Figura 2. *Facilidades de pago desistidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años.* 45

Figura 3. *Facilidades de pago negadas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años.* 46

Figura 4. *Facilidades de pago cumplidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años.* 48

Figura 5. *Facilidades de pago en trámite de incumplimiento por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años.*..... 49

Figura 6. *Facilidades de pago incumplidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años.* 50

Figura 7. *Estado vigente de las facilidades de pago clasificadas en menor a 1 año y superior a 1 año.*..... 52

Figura 8. *Estado de las facilidades de pago en el año 2020.* 53

Figura 9. *Estado de las facilidades de pago en el año 2021.* 54

Figura 10. *Estado de las facilidades de pago en el año 2022.* 55

Figura 11. *Estado de las facilidades de pago en el año 2023.* 56

Figura 12. *Estado de las facilidades de pago en el año 2024.* 57

Figura 13. *Consolidado del estado de las facilidades de pago vigencias 2020-2024.* 59

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes mediante facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga, con el fin de evaluar su efectividad en la recuperación de la cartera. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, la técnica de recolección de información fue la revisión documental apoyada en un análisis estadístico, la inferencia de datos se llevó a cabo bajo el método deductivo, las fuentes de información fueron de carácter secundario donde se incluyeron materiales institucionales preexistentes como informes de recaudo y bases de datos de gestión de cartera. Los hallazgos permitieron identificar que, gracias a los mecanismos de seguimiento y control empleados, los acuerdos de pago suscritos por la DIAN han contribuido a la disminución de la morosidad de los contribuyentes y, por ende, han mejorado el recaudo de la cartera de la Seccional Bucaramanga durante los años 2020 a 2024, consolidándose como un instrumento eficaz para promover el cumplimiento tributario y fortalecer la cultura fiscal.

Palabras clave: cumplimiento tributario, facilidades de pago, eficiencia administrativa, recuperación de cartera

Abstract

The objective of this research was to analyze taxpayers' compliance with their tax obligations through payment facilities granted by the DIAN in the Bucaramanga section, in order to evaluate their effectiveness in recovering the portfolio. The research methodology was quantitative in nature with a descriptive scope. The information collection technique was document review supported by statistical analysis, and data inference was carried out using the deductive method. The sources of information were secondary in nature and included pre-existing institutional materials such as collection reports and portfolio management databases. The findings identified that, thanks to the monitoring and control mechanisms employed, the payment agreements signed by the DIAN have contributed to a decrease in taxpayer delinquency and, therefore, have improved the collection of the Bucaramanga Branch's portfolio during the years 2020 to 2024, consolidating themselves as an effective instrument for promoting tax compliance and strengthening the tax culture.

Keywords: tax compliance, payment facilities, administrative efficiency, portfolio recovery

Glosario

Facilidad de pago: mecanismo administrativo que permite al contribuyente cancelar sus obligaciones tributarias en plazos o cuotas autorizadas por la DIAN.

Recuperación de cartera: proceso mediante el cual la administración tributaria gestiona el cobro de las deudas fiscales pendientes.

Cumplimiento tributario: grado en que los contribuyentes declaran y pagan sus impuestos conforme a las normas fiscales vigentes.

Cobro coactivo: procedimiento administrativo que permite a la DIAN hacer efectivo el pago de las deudas sin intervención judicial.

Título ejecutivo: documento que acredita la existencia de una obligación clara, expresa y exigible, base para iniciar el cobro coactivo.

Mandamiento de pago: acto administrativo mediante el cual la DIAN ordena al contribuyente cancelar una deuda determinada.

Medida cautelar: acción preventiva como embargo o secuestro de bienes, utilizada para asegurar el pago de las obligaciones fiscales.

Eficiencia administrativa: principio que orienta a la administración pública a lograr resultados con el mejor uso posible de los recursos.

Introducción

El cumplimiento de las obligaciones tributarias se ha consolidado como un pilar fundamental en la sostenibilidad del Estado colombiano y del desarrollo económico del país. En este contexto, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN] juega un papel crucial en la gestión y control de los tributos. Sin embargo, el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes se ve afectado por diversas variables que han conducido a la acumulación y al incremento de la morosidad, así como a la normalización de las obligaciones pendientes.

En este sentido y como lo señala Rico (2011), las facilidades de pago representan un instrumento administrativo diseñado para promover el cumplimiento tributario y fortalecer la gestión de cartera pública. Bajo esta perspectiva, la investigación analiza su aplicación en la DIAN Seccional Bucaramanga, organizando su desarrollo en seis apartados que abordan la estructura del trabajo de grado.

El primer apartado aborda el planteamiento del problema, donde se expone la situación actual de la entidad frente a la gestión de cartera y el uso de facilidades de pago como herramienta administrativa para promover el cumplimiento tributario. Igualmente, se establecen los objetivos que orientan la investigación. El segundo apartado, desarrolla el marco referencial en el cual se hallan los antecedentes investigativos desde los contextos internacional, nacional y regional, así como los referentes teóricos sobre la Teoría de Capacidad de Pago y la Teoría de Eficiencia Administrativa, además de los conceptos previos y el marco legal basado en la normativa colombiana.

El tercer apartado describe la metodología, incluyendo el enfoque, alcance, diseño, fuentes de información y demás elementos que configuran la rigurosidad del método científico. El cuarto apartado integra los resultados obtenidos de las fuentes secundarias, mientras que el quinto

desglosa la discusión teórica de los hallazgos, apoyándose en los referentes citados. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que derivan del proceso general del trabajo de grado.

1. Análisis de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga y su efecto en la recuperación de cartera

1.1 Planteamiento del problema

En Colombia, el cumplimiento de las obligaciones tributarias representa un desafío constante para la administración pública, especialmente en lo relacionado con la recuperación de cartera por parte de los contribuyentes morosos. Para enfrentar esta situación, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) cuenta con mecanismos que facilitan la extinción de las obligaciones tributarias, entre ellas las facilidades de pago, como estrategia para disminuir la morosidad, aumentar el recaudo y fomentar la cultura de cumplimiento de las obligaciones sustanciales.

La facilidad de pago está diseñada para suscribir un acuerdo conforme a la capacidad económica del contribuyente para el pago de las obligaciones en mora con la administración, de manera diferida durante un plazo pactado, que puede ser inferior o superior a un año, con un máximo de cinco años. Sin embargo, es importante reconocer que, aunque este mecanismo busca apoyar a los contribuyentes con dificultades económicas reales, en algunos casos ha sido utilizado por personas que no tienen intención de cumplir con sus obligaciones fiscales.

No obstante, en la práctica, detrás de la suscripción de una facilidad de pago, la administración desconoce la verdadera intención del deudor, lo que permite identificar tres tipos de contribuyentes: en primer lugar, aquellos que poseen una verdadera intención de cumplir con sus obligaciones tributarias y saldar la deuda; en segundo lugar, quienes carecen de dicha intención y, por el contrario, desvirtúan el propósito para el cual fueron creadas las facilidades de pago; y, en tercer lugar, aquellos que desconocen el alcance de este mecanismo, lo que dificulta un cambio

en su comportamiento frente al cumplimiento de las obligaciones fiscales, al no estar informados sobre las herramientas legales disponibles a su favor.

En este orden de ideas, el mayor riesgo para la administración se concentra en los contribuyentes que utilizan este instrumento de manera indebida, como una estrategia para obtener el desembargo de bienes o el levantamiento de medidas cautelares, sin la intención real de dar cumplimiento al acuerdo de pago, lo que distorsiona el objetivo de las facilidades y afecta la efectividad de la gestión de cobro de la DIAN.

Es importante destacar que los acuerdos suscritos por un término no superior a un (1) año implican un mayor riesgo de incumplimiento por parte de los contribuyentes, debido a la discrecionalidad en la existencia de garantías y la incertidumbre en la recuperación de cartera. Además, los requisitos normativos exigibles a los deudores no permiten realizar un análisis adecuado para su determinación, lo que lleva a la Administración de Impuestos a conceder las facilidades basándose en el principio de buena fe.

Por lo anterior, la efectividad real del otorgamiento de facilidades en la recuperación de cartera es incierta, especialmente cuando el término no supera un año. Esto se debe, en gran medida, a factores como el grado de conciencia y compromiso que implica para los deudores mantener el acuerdo de pago, cumpliendo con las fechas y cuotas pactadas, así como estar al día con las obligaciones que surjan posteriormente al otorgamiento de estas. Estos aspectos son los que definen el comportamiento del cierre de ciclo hasta la extinción de las deudas a cargo de los contribuyentes, que es la finalidad de dichas facilidades.

Lo anteriormente planteado conlleva a establecer como interrogante de la presente investigación: ¿Cómo han influido las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional

Bucaramanga en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y en la recuperación de cartera durante el periodo 2020-2024?

1.2 Justificación

Las facilidades se han consolidado como un instrumento clave dentro de la gestión tributaria, que busca apoyar a los contribuyentes en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y al mismo tiempo garantizar la recuperación de cartera, en un contexto en el que el recaudo tributario constituye la principal fuente de financiación de programas sociales, inversión pública y desarrollo regional.

Ahora bien, esta investigación se orienta a realizar un análisis crítico y comparativo de la tendencia de las facilidades de pago otorgadas en la DIAN seccional Bucaramanga, evaluando su comportamiento en la contribución a la recuperación de cartera a fin de establecer si los acuerdos de pago se consolidan como un mecanismo efectivo para la extinción de las obligaciones en mora, o son utilizados por los contribuyentes como salida de emergencia en los diferentes escenarios donde la facilidad de pago constituye la alternativa primaria en la solución de dichas situaciones como proceso penal por delito de omisión agente retenedor, discusiones ante lo contencioso de lo administrativo, investigaciones por no cumplir las obligaciones formales, levantamiento de medidas cautelares, obligaciones que no hacen parte del proceso concursal por ser considerados gastos de representación, entre otras, sin intención real del cumplimiento de los términos pactados en el acto administrativo que concede el plazo para pagar las deudas.

De este modo, las recomendaciones derivadas de este proyecto de investigación podrán servir como apoyo a la División de Recaudo y Cobranzas de la DIAN seccional Bucaramanga, evidenciando la verdadera efectividad en la consecución de los fines para los que legalmente fue

creado el otorgamiento de facilidades de pago a contribuyentes morosos, y así mismo dicha entidad podrá tomar las medidas necesarias para fortalecer la administración de la cartera por medio de los controles que dentro del contexto normativo necesariamente deben adoptarse al interior del grupo encargado de recibir, estudiar, aprobar y tramitar la suscripción de los acuerdos de pago.

Esta investigación servirá como base para evaluar el grado de correlación entre el otorgamiento de facilidades de pago y la generación de una cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales por parte de los contribuyentes en los últimos 5 años. A partir de este análisis, se busca determinar si la implementación de este mecanismo ha logrado fomentar comportamientos responsables y sostenibles frente al pago de los tributos o, por el contrario, si su aplicación ha sido interpretada como una alternativa temporal para aplazar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes mediante facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga, con el fin de evaluar su efectividad en la recuperación de la cartera.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Explicar las etapas del proceso de cobro coactivo establecido en la normatividad vigente, analizando cada fase del procedimiento administrativo con el propósito de identificar la procedencia de las solicitudes de facilidades de pago a la DIAN.

2. Comparar la tendencia de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga desde el año 2020 hasta 2024, mediante un análisis de datos estadísticos sobre el estado de estas facilidades desde el inicio hasta el cierre del ciclo, para evaluar su contribución a la recuperación de cartera.
3. Proponer recomendaciones estratégicas basadas en los hallazgos del análisis realizado, orientadas a optimizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes y mejorar la efectividad de las facilidades de pago dentro de la gestión tributaria de la DIAN en la seccional Bucaramanga.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes investigativos

En adelante, se desarrollan los antecedentes investigativos seleccionados cuya relación permite fundamentar y aportar bases teóricas, metodológicas y conceptuales para el proceso de investigación y discusión de datos hallados. En ese sentido, se incluyeron estudios a nivel internacional, nacional y regional, los cuales fueron rastreados en bases datos como Dialnet, Sopes, Google Académico, y en repositorios de trabajos de grado de universidades colombianas y extranjeras. El criterio de inclusión estuvo determinado por ser estudios publicados en los últimos cinco años, contener resultados y aportes vinculados con las categorías de estudio y tener un diseño metodológico que se enmarca en el rigor científico de la investigación.

Internacional

Inicialmente, International Montear Fund (2025) en su estudio realizado en USA, titulado *Teveraging Digital Technologies in Boosting Tax Collection*, en español *Aprovechamiento de las*

tecnologías digitales para impulsar la recaudación de impuestos, se centró en evaluar estrategias apoyadas en la adopción de tecnologías digitales por parte de las administraciones tributarias para fortalecer la recaudación fiscal. La metodología fue de corte cuantitativo de alcance descriptivo e interpretativo, realizado con fuentes de información seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia.

Los hallazgos de estudio permitieron identificar que, los países que implementaron plataformas electrónicas de pago y facturación digital redujeron los costos administrativos de recaudación, incrementando su eficiencia operativa, así mismo, los autores mencionan que, las herramientas más determinantes fueron los sistemas automatizados de acuerdos de pago, la facturación electrónica, los pagos en línea, y la interconexión de bases de datos fiscales. Lo anterior, refuerza la hipótesis de que los mecanismos de facilidades de pago cuando son administrados mediante plataformas digitales, se constituyen en instrumentos de eficiencia administrativa.

Se cita a Flores y Ramos (2025) en su investigación titulada *El grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias en los contribuyentes del régimen de tercera categoría, Tarapoto, 2016*, la cual tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias en los contribuyentes del régimen de tercera categoría en un estado de México. La investigación fue de corte cuantitativo de tipo no experimental, descriptiva y de corte transversal, la recolección de información se realizó por medio de encuestas con una muestra probabilística de 3928 participantes. Los resultados permitieron ver que, los participantes tienen bajo nivel de cumplimiento tributario a causa de una falta de conciencia fiscal. Los autores enfatizan que, aunque los ciudadanos contaban con registro único activo y habían formalizado su negocio, no pagaban puntualmente el impuesto a la renta. El estudio aporta datos clave para comprender causas

comportamentales y estructurales del incumplimiento tributario y como este puede mejorar el nivel de conciencia y compromiso del contribuyente que finalmente es el que influye en la recuperación de cartera.

El estudio de Gil et al. (2023) titulado *Toward an Understanding of Tax Amnesties: Theory and Evidence from a Natural Field Experiment* realizado en República Dominicana. Se centró en analizar los programas de amnistía tributaria y cómo estos influyendo de forma significativa en el pago de deudas conocidas y ocultas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo aplicado, con una muestra 125 452 contribuyentes con deudas fiscales. Los resultados permitieron hallar que, las sanciones incrementan el cumplimiento de obligaciones y de que los contribuyentes se adhieran a la amnistía. El estudio aporta información sobre mecanismos de regularización de deudas fiscales y permite entender variables de comportamiento del contribuyente, algunas como: percepción de sanción y moral fiscal.

Ahora la investigación realizada por Reyes et al. (2023) titulada *Digitalization of Tax Administration in Latin America and the Caribbean: Best-Practice Framework for Improving E-Services to Taxpayers* realizado en Austria, se centró en analizar las prácticas de pago por medio electrónicos de presentación de obligaciones y el cumplimiento tributario de países de América Latina y el Caribe. La investigación fue de corte cualitativo de tipo descriptivo, la recolección de información se realizó por medio de fichas de análisis de contenido. Los resultados permitieron hallar que, la digitalización de los servicios tributarios está asociada a mayores tasas de cumplimiento y mejor atención al contribuyente, lo cual benefició de forma transversal la disminución de la carga administrativa, mayor transparencia y una mejor cultura de cumplimiento. Estos datos aportan al proyecto una forma más de analizar la variable mediadora en el cumplimiento tributario y en la recuperación de cartera.

El estudio de Vargas et al. (2023) titulado *El sistema de deducciones como estrategia de cumplimiento tributario: un caso peruano*, tuvo como objetivo relación entre la utilización del sistema de deducciones y el cumplimiento tributario en microempresas mediante una metodología de investigación cuantitativa, no experimental, correlacional descriptiva, los resultados permitieron identificar que, el sistema de deducciones puede servir como estrategia de cumplimiento tributario, sin embargo, es funcional solo en contexto de la formalidad. Los autores mencionan que, solo en este tipo de organizaciones donde hay un mayor nivel de conciencia fiscal, hay herramientas para gestionar la deducción correctamente y la estructura de su obligación tributaria acorde a la normativa legal peruana. El estudio ofrece una perspectiva clave sobre un sistema de deducciones anticipadas como incentivo de cumplimiento e incluso de capacidad administrativa y de gestión del contribuyente como variables que condicionan o aportan al cumplimiento de obligaciones y recuperación de cartera.

Ahora el estudio realizado por Paredes et al. (2022) titulado *Impuesto sobre la Renta para Microempresas en la Pandemia de COVID-19: Un Estudio de Caso en Ecuador*, el cual tuvo como objetivo analizar cómo la obligación del impuesto sobre la renta afectó a las microempresas ecuatorianas durante la pandemia de COVID-19, su enfoque estuvo centrado en el cumplimiento tributario y en la sostenibilidad de sus operaciones, esto se desarrolló bajo una metodología de investigación cuantitativa, no experimental y de tipo descriptivo, la recolección de información se dio mediante encuestas, análisis de datos y fichas de cotejo. Los resultados permitieron identificar que, la situación sanitaria redujo considerablemente la capacidad de cumplimiento tributario, ya que, las empresas se vieron expuestas a pérdidas de liquidez y bajo acceso a la asesoría fiscal.

Los autores Paredes et al. (2022) enfatizan en que, políticas de alivio tributario dentro de las facilidades de pago y los plazos extendidos permitieron que estas que no cerrarán. El estudio

aporta datos clave sobre factores económicos y comportamentales del contribuyente y, la efectividad de los mecanismos de pago diferido, incluso, ofrece una perspectiva clara sobre el desarrollo e implementación de políticas tributarias flexibles que apoyan la recuperación de cartera y en la promoción de una cultura de cumplimiento sostenido.

Nacional

Inicialmente, Lozano y Montaña (2024) en su estudio *Aplicabilidad de los beneficios tributarios de la Ley 2010 de 2019, la Ley 2155 de 2021 y la Ley 2277 de 2022 en Colombia*. Se centró en analizar la aplicabilidad y el impacto real de los beneficios tributarios contemplados en las Leyes 2010 de 2019, 2155 de 2021 y 2277 de 2022. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo descriptivo. Los hallazgos de estudio permitieron ver que, de acuerdo con la normativa expuesta, se identifica las tres leyes evaluadas incorporaron mecanismos de facilidades de pago y normalización tributaria reduciendo la cartera morosa, permitieron a los contribuyentes regular su situación sin avanzar a un proceso coactivo además de un aumento del recaudo durante su vigencia, al ofrecer facilidades de pago amplias y reducciones de sanciones e intereses. Sin embargo, se encontró también que estas medidas no son sostenibles en materia de educación fiscal o control posterior.

Borja y Gonzales (2024) en su estudio titulado *Cultura de la contribución tributaria en Colombia: una herramienta contra la evasión y la elusión*, la cual tuvo como objetivo analizar la cultura tributaria en Colombia como herramienta para la reducción de la evasión y la elusión fiscal mediante una metodología de investigación cualitativa de tipo documental bajo un diseño de teoría fundamentada. El estudio recolectó y analizó información sobre investigaciones relacionadas con estas categorías concluyendo que, a mayor nivel de concientización y de conciencia fiscal hay un mayor nivel de cumplimiento. El estudio ofrece aportes clave para comprender el factor conductual

y comunicativo en el comportamiento del contribuyente además de identificar y describir la relación de vínculos como variables estructurales: políticas de recaudación, normas de pago y, por otro lado, de variables humanas frente a la cultura de pago y como estas dos influyen en la efectividad de las facilidades de pago.

Morelo et al. (2024), en su investigación *Cultura tributaria en Colombia: un análisis del cumplimiento* se centró en categorizar los actores que influyen en que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones y recuperación de cartera. Esto se realizó mediante una metodología de investigación documental y de tipo cualitativo-descriptivo, apoyado en las técnicas de análisis de contenido con fuentes secundarias. Los resultados permitieron identificar que, hay una falta de educación fiscal en la sociedad colombiana, baja conciencia ciudadana sobre las repercusiones y efectos de los incumplimientos y percepción de debilidad institucional. El estudio aporta un marco conceptual contextualizado en Colombia sobre las variables conductuales.

Por otro lado, un estudio realizado por Rincón y Martínez (2023), titulado *Estrategias administrativas para la recuperación de cartera tributaria en entidades territoriales de Colombia*, se centró en analizar la efectividad de las estrategias de cobranza utilizadas por las administraciones locales, enfocando su interés en ahondar carteras de pago, cartas persuasivas, convenios de pago entre otros medios. La metodología empleada fue de tipo cualitativa descriptiva. Los hallazgos permitieron identificar que, las estrategias más eficaces fueron los acuerdos de pago supervisados y los planes de normalización tributaria como instrumentos esenciales para fortalecer el recaudo local.

Parra et al. (2023) en su investigación titulada. *La cultura tributaria y la contribución fiscal en Colombia: una discusión teórica*, la cual se enfocó en definir la relación existente entre la cultura tributaria y su repercusión en la evasión fiscal en el contexto colombiano mediante una

metodología de investigación fenomenológico-descriptiva con fases de trabajo de campo y documental. Los hallazgos permitieron identificar que, la cultura tributaria constituye un valor social clave en Colombia, esta situación afecta de manera estructural al contribuyente en términos de cumplimiento fiscal. El estudio evidencia aportes empíricos sobre la cultura de pago y recuperación de cartera como de aspectos teóricos para la comprensión de las categorías de estudio.

Mogollón et al. (2021) en su investigación *Who's calling? The effect of phone calls and personal visits on tax delinquencies*, se centró en comprender y analizar el efecto de llamadas telefónicas y visitas personales realizadas por la DIAN (Colombia) al conjunto de contribuyentes con deudas tributarias, esto se desarrolló bajo una metodología de investigación de acción, con una muestra de 34.000 contribuyentes. Los resultados permitieron identificar que, el uso de llamadas telefónicas mejora en un 25% la tasa de pago. Los autores enfatizan que el acercamiento con los deudores permite que se aumente el compromiso de con la institución, ya que muchos de ellos no tienen un mecanismo de seguimiento a estas responsabilidades en fechas y tiempos. En concreto, el estudio aporta datos clave de tipo empírico que evidencia la utilidad y alcance de los mecanismos de intervención administrativo en la gestión de recuperaciones y mora tributaria.

2.2 Marco teórico

En adelante, se desarrollan las teorías que respaldan la comprensión del objeto de estudio y se ubican algunos axiomas que contribuyen a la discusión crítica de hallazgos. Para esto se tomarán como base dos enfoques: Teoría de la Capacidad de Pago y Teoría de la Eficiencia Administrativa.

Teoría de la Capacidad de Pago

Inicialmente, la Teoría de capacidad de pago, es uno de los pilares fundamentales que se ha adjudicado a la justicia tributaria, de acuerdo con Oberts (2014), esta propone que cada persona o también llamado contribuyente aporte al sostenimiento del Estado en función de su capacidad económica. Según el autor, esta se derivaría según o de acuerdo con el margen de ingresos, patrimonio y beneficios que tienen los contribuyentes.

Autores como Smith (1776), en su texto de la riqueza de las naciones menciona que la equidad fiscal se logra siempre y cuando las personas contribuyen proporcionalmente a sus facultades económicas, mismos argumentos que se debaten por Pigou (1920) y Musgrave (1959) quienes en pro de desarrollar con mayor profundidad esta corriente, amplían la idea que el tributo debe reflejar la capacidad real y exacta del ciudadano, en la cual sus contribuciones puedan realizarse sin afectar su bienestar mínimo. Bajo esta perspectiva, la capacidad de pago es coherente o proporcional a la capacidad económica de cada sujeto.

Citando a Artaraz (2012), la Teoría de capacidad de pago se apoya en varios principios constitucionales como equidad y progresividad tributaria, para el caso colombiano específicamente. Estos son algunos de los fundamentos teóricos: 1), equidad vertical, para esta categoría quienes (sujetos) tengan mayor ingreso deben aportar más al estado, 2) equidad horizontal, los sujetos con igual capacidad de ingresos deben tributar en igual medida, 3) sostenibilidad fiscal, para el proceso de recaudo debe hacerse bajo los principios de eficiencia y justicia, lo cual debe financiar el Estado sin asfixiar al sujeto contribuyente. 4) capacidad contributiva real, cuando se ejecuten políticas tributarias deben estar basadas en factores como ingresos disponibles, cargas familiares y condiciones económicas coyunturales.

En adelante, la siguiente tabla incorpora los conceptos previos derivados de esta corriente.

Tabla 1. *Conceptos previos – Teoría de la Capacidad de Pago*

Concepto	Descripción/ característica
Capacidad contributiva	Esta se relaciona con el potencial económico que tiene el contribuyente, se refleja con la capacidad de contribuir al Estado sin afectar de forma estructural su estado de bienestar.
Equidad fiscal	En términos de jurisprudencia este se comprende como la distribución de cargas tributarias para evitar que haya cargas excesivas o beneficios exagerados.
Progresividad	Implica que los impuestos que debe pagar el sujeto o contribuyente deben ir aumentando según su capacidad de ingreso o capacidad económica.
Justicia distributiva	Este se relaciona con la forma equitativa de la asignación socialmente justa de recursos, bienes y oportunidades dentro de una sociedad.
Carga fiscal efectiva	Es la carga real y porcentaje de ingresos destinados al pago de tributos. Implica también impuestos estatales y locales sobre la renta.
Elasticidad de pago	Es aquella que se da entre la relación de la capacidad de pago y la respuesta del contribuyente al sistema tributario.

Adaptado de los conceptos brindados por Gordaneff et al. (2011).

Dada la información anterior, la Teoría de Capacidad de Pago, se relaciona con los elementos que recaba esta investigación ya que, permite comprender el fundamento de las facilidades de pago. Esta teoría sostiene que la carga tributaria debe ajustarse a la capacidad económica real del contribuyente, lo cual resulta clave para entender cómo estas facilidades buscan evitar la morosidad sin comprometer el objetivo de recaudo fiscal.

Teoría de la Eficiencia Administrativa

La Teoría de la Eficiencia Administrativa, se ha consolidado cómo un pilar transversal en la administración pública y en las corrientes de la economía del sector público, citando a Gorbaneff et al. (2011), el propósito de esta es brindar aportes conceptuales para que las organizaciones del Estado logren desarrollar sus objetivos corporativos maximizando los resultados y minimizando los recursos utilizados. Si bien lo menciona el autor, este enfoque busca que se logre una mayor eficiencia y efectividad en el recaudo y manejo de los recursos públicos, bajo la noción de equidad y racionalidad.

Partiendo de sus orígenes por Weber en 1922, se establecen fundamentos ligados a la burocracia racional-legal como el modelo más eficiente de organización estatal, el cual acoge normas y procedimientos altamente estandarizados que conciben la eficiencia administrativa como eje rector del aparato público para ejecutar sus acciones con racionalidad técnica evitando la arbitrariedad y garantizando la equidad en la aplicación de la norma.

La teoría retoma cuatro factores y fundamentos clave, como se desarrollan en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Conceptos previos – Teoría de Eficiencia Administrativa*

Concepto	Descripción/ característica
Eficiencia operativa	Esta se relaciona con el asunto de optimización de los procesos de naturaleza interna de una organización. Donde la administración tributaria se orienta a minimizar costos en la gestión y minimización de tiempos en cada una de las etapas como las de recaudo, cobro coactivo, entre otros de fiscalización a partir de procesos estandarizados ágiles e intuitivos.
Eficacia institucional	Implica la medición y análisis del cumplimiento de los objetivos estratégicos (para este caso, de la Dian). en cómo se mide sus indicadores de eficiencia como categorías como la recuperación de cartera, el porcentaje de cumplimiento tributario entre otros.
Gestión por resultados	Esta implica el desarrollo de proceso de monitoreo de logros alcanzados o logrados en función de las metas planificadas por la entidad. Este implica un eje transversal en la administración pública que motiva a dejar a un lado los procesos burocráticos e incentiva a aplicar un enfoque moderno de valor público y satisfacción con los ciudadanos.
Transparencia y control	Al ser un proceso de eficiencia lo que se ha venido remarcando, este se constituye como un órgano o pilar de control interno, que busca la rendición de cuentas, evaluación de desempeños, uso racional y ético en los recursos del estado.

Adaptado de los conceptos brindados Macias et al. (2002) y Narváez (2009).

Ahora, en el contexto de la administración tributaria, este enfoque se traduce a un elemento clave en la capacidad del Estado para gestionar sus recursos y procesos de cobro de manera ágil, transparente y efectiva. Específicamente se podría mencionar que, se ve implícito en la optimización de los procesos de recaudo y cobro coactivo, reduciendo la carga operativa de la DIAN, entre otros como en fortalecer la gestión de cartera tributaria, incrementando los niveles de

cumplimiento sin llegar a situaciones donde se vea necesario la aplicabilidad de procesos judiciales costosos, incluso en mejorar el algo de los sujetos contribuyentes sin necesidad de un desgaste administrativo para la organización.

2.3 Marco conceptual

A continuación, se desarrolla el marco conceptual el cual constituye un eje fundamental en el proceso de investigación ya que, permite comprender las categorías de análisis desde una relación teórica y operativa.

Facilidades de pago

De acuerdo con Rico (2011) las facilidades de pago que se constituyen como mecanismos administrativos de carácter excepcional a partir de los cuales las entidades autorizan al sujeto contribuyente un pago diferido o un pago fraccionado de las obligaciones que tiene pendiente en materia tributaria o aduanera. Según el autor, en el contexto colombiano a partir de los dispuestos en el artículo 814 del estatuto tributario, estas facilidades de pago pueden extenderse hasta en un plazo máximo de cinco años en vista de que el contribuyente pueda lograr el cumplimiento fiscal y facilitar la recuperación de cartera pública.

Para efectos de la investigación, la DIAN, concibe este tipo de facilidades como un mecanismo de gestión de cartera, es quiere decir que, está destinada a que los contribuyentes puedan reducir su índice de morosidad, para la administración garantizar el recaudo y fortalecer en efecto, la cultura de cumplimiento por variables de conducta sobre el pago de estas obligaciones. Es preciso mencionar que, estos mecanismos dependen en gran medida de la verificación de la capacidad contributiva real del deudor.

Cumplimiento de las obligaciones tributarias

De acuerdo con Torres (2016), el cumplimiento tributario puede expresarse como el nivel de observancia voluntaria de las disposiciones fiscales por parte de los contribuyentes, lo anterior, respecto a eventos como declaración, pago y reporte de sus obligaciones. Según el autor, el cumplimiento de las obligaciones está supeditado a factores y variables como lo económico, los cognitivo y lo moral, dentro de estas, destacan la conciencia fiscal, la capacidad económica de la persona y sobre todo la percepción de la justicia del sistema de obligaciones.

Particularmente, en Colombia la cultura tributaria es uno de los factores más álgidos en el cumplimiento de obligaciones, especialmente porque a partir de este se pueden explicar los niveles de comportamiento de la sociedad en general en materia tributaria. Desde la perspectiva institucional, el cumplimiento de estas obligaciones también está alineado y estrechamente responsabilizado por la eficiencia institucional. En este caso, entendiendo que, se vincula con la gestión proactiva y cercana incide en la efectividad recaudatoria.

Recuperación de cartera tributaria

De acuerdo con Espinosa (2020) la recuperación de cartera se entiende como el conjunto de acciones administrativas y de naturaleza jurídica que se encaminan a obtener el pago de las obligaciones fiscales vencidas. Según el autor, estas buscan garantizar y mejorar el flujo de los ingresos públicos y mantener la sostenibilidad del Estado a nivel financiero. En este caso, la acción de gestión de cartera incluye el control del recaudo, el seguimiento a los contribuyentes morosos y la aplicación de medidas coactivas o de alivio, lo que promueve las facilidades de pago. En concreto, la recuperación de cartera no debe verse como una acción coercitiva, sino que, por el contrario, como una estrategia recaudadora que incentiva el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

Cobro coactivo

Según Chávez (2021) el cobro coactivo se entiende como un proceso administrativo a partir del cual una entidad hace exigible la formalización de las obligaciones tributarias en estado de mora. Este se desarrolla mediante actos de naturaleza administrativa con mérito ejecutivo, los cuales no requieren intervención judicial. En el contexto colombiano, esta estrategia está regulada por el artículo 823 a 843 del estatuto tributario. Su finalidad se orienta a la ejecución forzosa de las deudas tributarias. Algunas medidas que se pueden tomar aquí son: embargo, secuestro y remate de bienes, entre otras que busquen asegurar las obligaciones fiscales.

El cobro coactivo según Chávez (2021) es un instrumento de ejecución fiscal que incorpora los principios de eficacia institucional y transparencia administrativa. Este se ha incluido dentro de las teorías administrativas de eficacia en pro de la racionalidad técnica y el control ético de los recursos públicos. Desde los planteamientos del autor, estos pueden ser medibles, y orientados a resultados.

Título ejecutivo

De acuerdo con Hernández (2012) el título ejecutivo se conoce como el documento que afirma el mérito para poder iniciar un procedimiento administrativo de cobro coactivo ante la administración tributaria. Según el autor, en el contexto colombiano, este está regulado por el artículo 828 del Estatuto Tributario Nacional, el cual, presta el mérito para las liquidaciones privadas que se hallan en las liquidaciones oficiales ejecutoriadas.

En la DIAN, este título contiene y expresa la existencia de una obligación clara, expresa y exigible, la cual habilita a la entidad para iniciar la fase de cobro coactivo sin la necesidad de un pronunciamiento judicial. Doctrinalmente, el cobro coactivo cumple una función clave de tipo

garantista y procedimental, ya que legitima la posibilidad del estado para la acción de cobro, asegurando el debido proceso.

Mandamiento de pago

De acuerdo con Espinosa (2022), el mandamiento de pago se constituye como un acto administrativo a partir del cual una entidad ordena de manera formal al contribuyente deudor la cancelación de las obligaciones pendientes y/o en mora. Según el autor, esta lleva implícito los intereses, sanciones y actualizaciones correspondientes. En Colombia, esta está regulada por el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional.

Es preciso manifestar que, el mandamiento de pago precede al acto de apertura del proceso coactivo. Cuando se realiza la debida notificación, se inician los efectos jurídicos de cobro. Esta acción tiene como carácter ser ejecutorio y vinculante, como se menciona en Ley 1437 de 2011 denominado Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2.4 Marco legal

En adelante se desarrolla la normativa legal vigente vinculada con el objeto de estudio. En ese sentido, inicialmente se cita la Constitución Política de Colombia (1991), ya que esta constituye la base jurídica del sistema tributario. En su artículo 95 y su numeral 9, esta establece que todas las personas deben contribuir a la financiación del Estado y del sostenimiento de las finanzas públicas, a partir de los conceptos de equidad y justicia, los cuales deben estar alineados con la capacidad contributiva.

Así mismo, dentro de la carta magna, se detalla el artículo 388, se impone la legalidad tributaria para las Asambleas Departamentales y a los Concejos Municipales la facultad exclusiva

de imponer contribuciones fiscales o parafiscales, de igual forma, el artículo 863 que impone los principios que orientan el sistema tributario colombiano.

Ahora se cita el Estatuto Tributario Nacional - Decreto 624 de 1989 el cual constituye el cuerpo normativo que regula el sistema fiscal colombiano, dentro de estas las obligaciones tributarias que tienen los contribuyentes y a la vez, los procedimientos administrativos. Dentro del estatuto, en el artículo 814 establece la figura de las facilidades de pago, 814-3 el incumplimiento del acuerdo, en el 823 a 843 el procedimiento administrativo de cobro coactivo, en el artículo 841 la suspensión del cobro coactivo por acuerdo de pago y en el capítulo II del Título VII del libro V donde declarada la extinción de la obligación por pago total.

Así mismo, se cita la Ley 1437 de 2011 denominado Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual, regula las actuaciones de las entidades públicas y los mecanismos de control judicial sobre sus decisiones, bajo el debido proceso, publicidad, contradicción y proporcionalidad. A la vez, se cita Ley 1564 de 2012 – Código General del Proceso, que contiene una obligación clara, expresa y exigible, proveniente del deudor o su causante, que presta mérito para iniciar un proceso de ejecución. A la vez, la Ley 1116 de 2006 – Régimen de Insolvencia Empresarial, que regula los procesos de reorganización y liquidación judicial de empresas.

Por otro lado, el Decreto 1742 de 2020 que integra la Estructura de la DIAN delimitando las funciones de las divisiones de Recaudo y Cobranzas. Aunado a esto se citan otras normas complementarias que atañen al objeto de estudio como lo son los principios establecidos en la Ley 489 de 1998, que define la estructura y funcionamiento de las entidades públicas.

3. Método

Enfoque

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Zúñiga et al. (2023) este se fundamenta en un análisis estadístico del objeto problema, el cual permite medir, describir y analizar las variables o categorías de estudio. A partir de esta metodología se privilegia la recolección de datos numéricos y el uso de procedimientos estadísticos para determinar la realidad ampliando las nociones sobre los patrones y comportamientos administrativos y financieros, sustentados en registros estadísticos oficiales. Para efectos de este trabajo de grado, medir comportamientos y tendencias asociados a las facilidades de pago y su efecto en la recuperación de cartera tributaria.

Método

Es clave mencionar que la inferencia de datos se llevará a cabo bajo un esquema-deductivo, entendiendo que no solo se quiere describir el objeto de estudio sino analizarlo desde la óptica de los fundamentos teóricos y normativos generales aplicables, como se enuncia anteriormente en la Teoría de la Eficiencia Administrativa, la Teoría de la Capacidad de Pago y el marco legal tributario colombiano.

Alcance

El alcance de investigación logrado en este trabajo de grado fue descriptivo. De acuerdo con Trujillo et al. (2022), este nivel de profundidad de análisis tiene como objeto caracterizar y detallar los comportamientos, tendencias y particularidades de las categorías de estudio, en este caso las definidas como facilidades de pago, recuperación de cartera, entre otras. Es preciso manifestar que, en este nivel se privilegia la presentación de inferencias desde los patrones,

características y comportamientos de las facilidades de pago y su relación frente al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, ajustándose al propósito general del presente trabajo.

Fuentes de información

En el presente trabajo de investigación se empleó la técnica documental; a partir de fuentes de información provenientes de registros y documentos institucionales generados en bases de datos internas del grupo de facilidades de pago de la División de Recaudo y Cobranzas de la DIAN seccional Bucaramanga, se efectuó un análisis para identificar, clasificar y extraer información relevante relacionada con las facilidades de pago de los periodos 2020-2024, además de sistematizar y organizar los datos obtenidos donde se aplicaron medidas como porcentajes, promedios y tendencias, entendiendo que el análisis se dio desde una génesis estadística descriptiva. En este caso, las fuentes secundarias provienen de registros y documentos institucionales generados previamente por la DIAN, en estos además se incorporan bases de datos internas, informes estadísticos y las facilidades de pago.

Fases de la metodología

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo en varias fases consecutivas, orientadas al análisis de la información relacionada con las facilidades de pago gestionadas por la División de Recaudo y Cobranzas de la DIAN, Seccional Bucaramanga.

Inicialmente se efectuó una revisión y análisis del marco normativo que regula el procedimiento administrativo de cobro coactivo en la DIAN, conforme a lo establecido en el Estatuto Tributario y las disposiciones complementarias vigentes. Durante esta etapa se explicaron las fases del procedimiento, identificando los actos administrativos que lo integran y determinando la procedencia de las solicitudes de facilidades de pago por parte de los contribuyentes.

Posteriormente, se realizó un análisis estadístico y comparativo en el que se interpretaron los datos de la DIAN seccional Bucaramanga sobre el estado de las facilidades de pago, desde su inicio hasta el cierre del ciclo. Este análisis permitió comparar la tendencia durante el periodo 2020–2024 y determinar su contribución a la recuperación de cartera, lo que a su vez facilitó identificar tendencias y comportamientos en la gestión de las facilidades de pago, aportando una visión cuantitativa del impacto de este mecanismo en la gestión tributaria.

Finalmente, se formularon recomendaciones estratégicas basadas en los hallazgos obtenidos en las fases anteriores. Dichas propuestas se orientaron a optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes y a fortalecer la efectividad de las facilidades de pago dentro del procedimiento de cobro coactivo, contribuyendo así a mejorar la eficiencia y los resultados de la gestión tributaria en la DIAN seccional Bucaramanga.

Población

Se empleó la totalidad de la información sobre la cantidad de solicitudes de facilidades de pago radicadas por los contribuyentes morosos en la DIAN seccional Bucaramanga en los periodos 2020-2024, clasificándose estadísticamente por estados de acuerdo con su comportamiento desde el inicio hasta el cierre de ciclo.

Instrumentos de recolección de información

Para la recolección de datos a partir de las fuentes secundarias se empleó ficha de análisis documental o de contenido, la cual se estructuró con el fin de identificar, clasificar y extraer información relevante proporcionada por la DIAN, además de sistematizar y organizar los datos obtenidos donde se aplicaron medidas como porcentajes, promedios y tendencias, entendiendo que el análisis se dio desde una génesis estadística descriptiva.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos éticos posibles apoyados en los principios de honestidad, confidencialidad y respeto institucional. Esto entendiendo que se realizaría un tratamiento responsable de los datos propiciados por la DIAN desde la transparencia, veracidad y rigurosidad académica.

4. Resultados

4.1. Etapas del proceso de cobro coactivo establecido en la normatividad vigente

El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia se encuentra regulado principalmente por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), establecido en la Ley 1437 de 2011. El artículo 100 de esta norma dispone que, para el cobro de obligaciones, se aplicarán las reglas especiales cuando existan; en su ausencia, se seguirá lo dispuesto en el CPACA y, de manera supletoria, el Código de Procedimiento Civil. En el caso de obligaciones tributarias, se da preferencia al Estatuto Tributario, conforme a lo señalado en el artículo 823 del mismo.

El cobro coactivo en Colombia es un procedimiento administrativo iniciado y promovido por la Dian, que consiste en acciones implementadas por la administración para obtener el aseguramiento del pronto recaudo de las obligaciones tributarias adeudadas por los contribuyentes, una vez exista una obligación clara, expresa y exigible que preste mérito ejecutivo así como lo indica el Código General del Proceso Colombiano en el artículo 422 y Código de Procedimiento y Contencioso Administrativo en su artículo 99.

Título ejecutivo

Es importante precisar que todo proceso administrativo de cobro coactivo da inicio mediante el título ejecutivo entendido como el documento que permite iniciar el procedimiento del cobro coactivo por parte de la administración tributaria. El Código General del Proceso Colombiano en su artículo 422 también lo define como aquella obligación clara, expresa y exigible y que provenga directamente del deudor o su causante, por lo tanto, el artículo 828 del Estatuto Tributario determina los siguientes documentos que pueden servir como título ejecutivo en un proceso de cobro coactivo:

“Art. 828. Títulos ejecutivos. Prestan mérito ejecutivo:

1. Las liquidaciones privadas y sus correcciones, contenidas en las declaraciones tributarias presentadas, desde el vencimiento de la fecha para su cancelación.
2. Las liquidaciones oficiales ejecutoriadas.
3. Los demás actos de la Administración de Impuestos debidamente ejecutoriados, en los cuales se fijen sumas líquidas de dinero a favor del fisco nacional.
4. Las garantías y cauciones prestadas a favor de la Nación para afianzar el pago de las obligaciones tributarias, a partir de la ejecutoria del acto de la Administración que declare el incumplimiento o exigibilidad de las obligaciones garantizadas.
5. Las sentencias y demás decisiones jurisdiccionales ejecutoriadas, que decidan sobre las demandas presentadas en relación con los impuestos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses que administra la Dirección General de Impuestos Nacionales”.

Mencionado lo anterior, las entidades públicas podrán ejercer el cobro de las obligaciones siempre y cuando exista un título ejecutivo en el cual se establezca una obligación clara, expresa

y exigible a su favor. Una vez este título se encuentra ejecutoriado, la administración está facultada para expedir el mandamiento de pago e iniciar el procedimiento de cobro coactivo.

Mandamiento de pago

El artículo 826 del Estatuto Tributario señala que el mandamiento de pago es un acto administrativo mediante el cual se ordena al deudor la cancelación de las obligaciones pendientes de pago más sus respectivos intereses. Además, dispone que este acto debe notificarse formalmente y que puede comprender varios títulos ejecutivos de un mismo obligado, lo cual le permite a la administración consolidar el cobro de diferentes deudas en un solo trámite.

Excepciones al mandamiento de pago

Referente a la notificación del mandamiento de pago, el deudor está legitimado para proponer excepciones frente al acto administrativo dentro de los 15 días hábiles siguientes a su notificación, por lo que podrá interponer las excepciones contenidas en el artículo 831 del Estatuto Tributario, en las cuales se menciona: el pago efectivo, la existencia de acuerdo de pago, la pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente, la interposición de demandas de restablecimiento del derecho o de proceso de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, la prescripción de la acción de cobro y la falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profirió. Adicional a lo anterior, se establece que contra el mandamiento de pago que vincule los deudores solidarios procederán como excepción la calidad de deudor solidario y la indebida tasación del monto de la deuda.

Teniendo en cuenta las excepciones propuestas, la entidad deberá responder mediante resolución dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la cual se presentaron conforme al artículo 831 del Estatuto Tributario. En dicha decisión, la administración podrá declarar probadas o

rechazar las excepciones. En caso de que alguna de estas prospere, se ordenará la terminación del proceso y el levantamiento de las medidas cautelares. Por el contrario, si ninguna excepción prospera, únicamente procede el recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro del mes siguiente a la notificación de dicha resolución. Este recurso se deberá resolver según lo establecido en el artículo 32 del Estatuto Tributario, en caso de que el recurso de reposición no prospere, el deudor agota la vía gubernativa y únicamente puede formular demanda ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Resolución de seguir adelante la ejecución

Una vez surtida la etapa del mandamiento de pago dentro del proceso de cobro coactivo, conforme a lo previsto en el artículo 836 del Estatuto Tributario, y en caso de que el deudor no haya propuesto excepciones o éstas hayan sido rechazadas, el funcionario competente proferirá la resolución que ordena seguir adelante con la ejecución. Esta resolución es un acto administrativo que permite a la administración dar continuidad al proceso de cobro coactivo, adoptando medidas sobre el patrimonio del deudor, con el fin de obtener el pago de las obligaciones fiscales pendientes.

En dicha resolución se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor si estuvieren identificados. En caso de desconocerse los mismos, en la resolución que ordena seguir adelante la ejecución se dispondrá la investigación de los bienes del deudor, para que, una vez identificados, se embarguen, secuestren y perfeccionen. Así mismo, se practicará la liquidación del crédito y las costas, se aplicarán los títulos de depósito judicial y se ordenará el remate de los bienes secuestrados que figuren dentro del proceso, advirtiendo que contra esta resolución no procede recurso alguno.

Medidas Cautelares

En el desarrollo de este proceso administrativo de cobro coactivo, conforme a lo establecido en el artículo 837 del estatuto tributario, es posible que, previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, se podrán decretar las medidas cautelares, como una acción preventiva, encaminada a garantizar el pago de las deudas de los contribuyentes. Dentro de las medidas cautelares encontramos los bienes inmuebles, dinero depositado en cuentas bancarias, acciones, vehículos y, en general, cualquier activo susceptible de medida preventiva que se identifique como de propiedad del deudor. En la aplicación de dichas medidas se debe observar los límites señalados por el ordenamiento, como lo indica el artículo 838 del Estatuto Tributario, el límite de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más los intereses y actualizaciones a que den lugar. Adicionalmente, en personas naturales el límite de inembargabilidad es de 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes depositados en la cuenta bancaria más antigua del contribuyente.

Así mismo, el obligado tributario, afectado con la medida cautelar podrá utilizar los recursos jurídicos para controvertir las decisiones de la entidad dentro del proceso conforme el artículo 837 del Estatuto Tributario, presentar pruebas sobre la extinción de la obligación tributaria objeto de cobro, aportando recibos de pago, resolución de compensación o cualquier otro modo que permita comprobar inexistencia de la deuda o que la misma fue objeto de una facilidad de pago, que se encuentra vigente.

Embargo, secuestro y remate de bienes

El remate de los bienes embargados, secuestrados y valuados en los procesos de cobro coactivo de la Dian se adelantará conforme a los artículos 448 y siguientes del Código General del proceso, ante esta etapa pueden surgir oposiciones al secuestro, objeciones a la liquidación del

crédito y las costas procesales, improbación del remate, así como también puede alegarse nulidades hasta antes de la adjudicación de los bienes.

Procesos concursales

Ahora bien, cuando un contribuyente se encuentra en situación de insolvencia, el proceso de cobro coactivo por parte de la administración tributaria debe suspenderse temporalmente, ya que las acciones individuales de cobro se concentran en un procedimiento concursal. Este tipo de procesos están regulados por la Ley 1116 de 2006 para personas jurídicas y por la Ley 1564 de 2012 para personas naturales y buscan reorganizar o liquidar el patrimonio del deudor de manera ordenada. En este proceso la administración debe presentar sus créditos ante el juez del concurso o la Superintendencia de Sociedades, según corresponda, para que sean calificados y graduados conforme al orden de prelación legal. El trámite incluye etapas como la elaboración del inventario de bienes, la resolución de objeciones, y la aprobación de acuerdos de pago para obligaciones que surjan con posterioridad al auto que admite el proceso o la apertura de la liquidación judicial. De esta forma, el procedimiento de cobro coactivo queda subordinado al desarrollo del proceso concursal, garantizando la protección del patrimonio del deudor y el trato equitativo entre los acreedores.

Proceso de Sucesión

Otro proceso importante en el procedimiento administrativo coactivo de mencionar es el de sucesiones ante la DIAN, en los casos en que el deudor fallece y se inicia un proceso de sucesión, la administración tributaria puede continuar el cobro coactivo contra la sucesión ilíquida, siempre que exista un título ejecutivo que respalde la obligación tributaria, pues el representante es el responsable de cumplir los deberes formales de sus representados, sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas como se establece en el artículo 572 del E.T. En este contexto los

herederos, asignatarios o legatarios podrán solicitar acuerdo de pago por las deudas fiscales de la sucesión. Una vez que la DIAN apruebe dicho acuerdo mediante acta o resolución, esta misma autoriza al funcionario a tramitar la partición de los bienes, incluso si la deuda aún no se ha pagado en su totalidad conforme a lo establecido en el artículo 844 en su inciso 3 del Estatuto Tributario.

Ahora bien, una vez explicadas las etapas del proceso de cobro coactivo, se procederá a detallar el procedimiento propio de las facilidades de pago:

Las facilidades de pago constituyen un mecanismo mediante el cual los contribuyentes pueden obtener un plazo para cancelar las obligaciones adeudadas y administradas por la DIAN, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la recuperación de cartera.

Los plazos establecidos para conceder una facilidad de pago por la DIAN son los siguientes:

- Facilidades de pago con plazo igual o inferior a 1 año: el contribuyente debe haber cumplido las facilidades de pago durante el año anterior a la fecha de presentación de la solicitud, es un trámite que no requiere garantía.
- Facilidades con plazo superior a 1 año hasta 5 años: requieren garantía conforme a lo dispuesto en el artículo 814 y siguientes del Estatuto Tributario.
- En casos especiales y solamente bajo la competencia del director de Impuestos Nacionales, podrá concederse un plazo adicional de dos (2) años, al establecido en el artículo 814 del Estatuto Tributario.

Las facilidades de pago pueden ser solicitadas por el deudor principal, representante legal, tercero responsable, garante, deudor solidario, apoderado y/o autorizado, siempre y cuando allegue los documentos soporte que acredite la calidad en que actúa, en caso de que el deudor no allegue los documentos completos, el funcionario debe proferir requerimiento dentro de los diez (10) días

hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, allí se le concede el término de un mes para completar la documentación, dado el caso contrario una vez vencido el término establecido sin que el contribuyente haya cumplido el requerimiento, se debe proferir la resolución por la cual se decreta el desistimiento de la solicitud de facilidad de pago; lo anterior, en el término del derecho de petición, adicionalmente el funcionario a cargo del expediente dentro del término legal puede emitir la resolución que niega una solicitud de facilidad de pago cuando no sea viable otorgar la misma.

Dichos actos administrativos se profieren previo al cumplimiento de los requisitos generales y específicos establecidos para cada uno de los plazos solicitados, los mismos pueden ser otorgadas por el director seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales, o quienes hagan sus veces mediante resolución hasta por 5 años, así mismo los acuerdos inferiores a un año son otorgados mediante acta de comparecencia por el jefe de la dependencia de cobro respectiva de la DIAN.

En adelante, una vez concedida la facilidad el funcionario debe realizar el respectivo control de las cuotas pactadas y del pago de las obligaciones que surjan con posterioridad, dentro de los 10 días hábiles siguientes al vencimiento de la primera cuota se emite requerimiento de verificación del cumplimiento de la facilidad de pago, donde se concede un plazo de 15 días para que acredite el pago de lo requerido, en caso de no dar cumplimiento se procede de acuerdo con lo establecido en el artículo 814-3 del Estatuto Tributario, esto es dejar sin efecto la facilidad de pago y contra la misma procede recurso de reposición.

Sin perjuicio de la exigibilidad de garantías, cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago, deberá reanudarse el procedimiento de cobro coactivo, si aquellas no son suficientes para cubrir la totalidad de la deuda. (Art. 841 E.T.)

Ahora bien, si el contribuyente cumplió a cabalidad con el acuerdo de pago otorgado, el funcionario procederá a proferir resolución de cumplimiento de la facilidad de pago por extinción de la obligación, así mismo declarar terminado por pago la gestión de cobro y/o proceso administrativo coactivo que se venía adelantando contra el deudor, proferir los actos administrativos y librar los oficios y demás actuaciones necesarias para la cancelación de las garantías otorgadas.

Teniendo en cuenta las etapas del proceso de cobro coactivo explicadas anteriormente y el análisis que se realizó a cada una de ellas con el fin de identificar la procedencia de las solicitudes de facilidad de pago en la Dian, es pertinente indicar que desde la notificación del mandamiento de pago y hasta antes de la adjudicación o remate de los bienes embargados, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la administración, en cuyo caso se suspenderá el procedimiento de cobro coactivo y se podrán levantar las medidas preventivas que hubieren sido decretadas según lo establecido en el artículo 841 del Estatuto Tributario, así mismo el artículo 818 del Estatuto Tributario señala que el otorgamiento de facilidades para el pago interrumpe el término de prescripción de la acción de cobro, lo que garantiza a la administración la posibilidad de continuar con el proceso en caso de incumplimiento.

4.2. Tendencia de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN en la seccional Bucaramanga desde el año 2020 hasta 2024

Una vez comprendidas las etapas del proceso de cobro coactivo y la normatividad que regula la procedencia de las facilidades de pago, se presenta a continuación el análisis cuantitativo de los datos estadísticos sobre las facilidades de pago en la DIAN seccional Bucaramanga en el periodo 2020-2024. Este estudio tiene como propósito comparar y evaluar, mediante

representaciones gráficas, el comportamiento de las facilidades de pago concedidas y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Teniendo en cuenta la información relacionada con las facilidades de pago, se identifican las tendencias correspondientes a los diferentes estados del proceso, como facilidades radicadas, desistidas, negadas, cumplidas, en trámite de incumplimiento, incumplidas y vigentes. Este análisis permite caracterizar su comportamiento desde la radicación hasta el cierre del ciclo, evidenciando la dinámica de cada etapa y su contribución como mecanismo para la recuperación de la cartera.

Figura 1. *Facilidades de pago radicadas por vigencia*



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Verificada la información registrada en los formatos de control de facilidades de pago, se observa en la gráfica la evolución del número de solicitudes radicadas ante la DIAN seccional Bucaramanga durante el periodo comprendido entre los años 2020 y 2024. En el año 2020 se encontraba vigente la Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019, la cual permitía a los contribuyentes

acogerse a la terminación por mutuo acuerdo y al principio de favorabilidad en etapa de cobro, la ley establecía que los intereses de mora se liquidarían diariamente con base en la tasa del interés bancario corriente para la modalidad de créditos de consumo y ordinario, más dos (2) puntos porcentuales.

Adicionalmente, durante esa misma vigencia se expidió el Decreto 688 de mayo de 2020, el cual dispuso que las facilidades o acuerdos de pago suscritos aplicarían la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de créditos de consumo y ordinario, generando condiciones más favorables para los contribuyentes que buscaban normalizar sus obligaciones tributarias. Como resultado de estas medidas, de las facilidades de pago radicadas el 94% correspondió a un periodo inferior a un año, mientras que el 6% fueron solicitadas hasta cinco años, reflejando una respuesta positiva frente a los incentivos otorgados por la normativa vigente.

En el año 2021 se evidencia una disminución en el número de solicitudes de facilidad de pago presentadas frente al año 2020. Durante esta vigencia, del total de solicitudes radicadas, el 81% correspondió a facilidades con un plazo inferior a un año y el 19% a plazos de hasta cinco años, porcentaje que representa el valor más alto dentro del periodo analizado. Es importante resaltar que la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021, indicaba que las facilidades de pago que se suscribieran hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021 respecto a las obligaciones que presenten mora en el pago a treinta (30) de junio de 2021, y cuyo incumplimiento se había ocasionado o agravado como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19, las sanciones y la tasa de interés moratoria se reducían y liquidaba al veinte por ciento (20%), a raíz de este beneficio entre septiembre y diciembre se recibieron el mayor número de solicitudes de facilidad de pago.

En el año 2022 se evidencia el punto más bajo de solicitudes de facilidades de pago radicadas en el periodo analizado, este descenso puede asociarse a las consecuencias económicas derivadas de la pandemia, las cuales afectaron la capacidad de pago de los contribuyentes. Además, es probable que la expectativa frente a una posible reforma tributaria haya generado incertidumbre entre los obligados, retrasando la presentación de solicitudes de facilidad de pago ante la entidad. No obstante, en términos porcentuales se mantiene respecto al año 2021, la preferencia de los contribuyentes morosos por las solicitudes de acuerdos con plazo inferior a un año, representando para el año 2021 el 83% de las radicadas; mientras que, el 17% restante corresponde a solicitudes de acuerdos con plazo superior a 1 año.

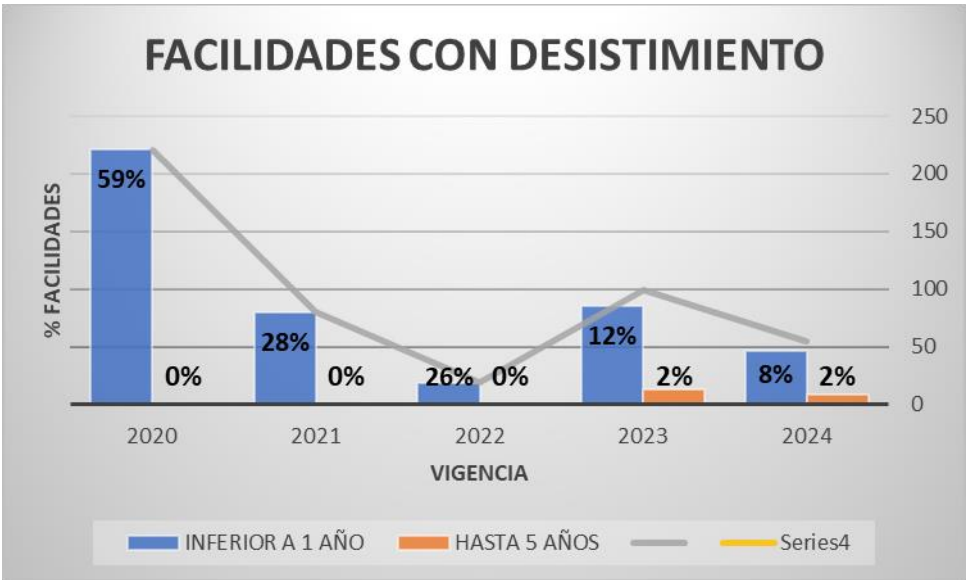
Con la expedición de la Ley 2277 de 2022, promulgada el 13 de diciembre de 2022, se implementaron medidas tributarias que beneficiaron directamente a los contribuyentes interesados en ponerse al día con sus obligaciones fiscales. Entre los principales incentivos se incluyó la reducción del 50% en la tasa de interés de mora y una disminución en sanciones del 60% para los contribuyentes omisos, lo que representó una oportunidad significativa para regularizar sus deudas en condiciones más favorables. Como consecuencia de estos beneficios, durante el año 2023 se registró un incremento notable en las solicitudes de facilidades de pago, constituyéndose este periodo en el de mayor número de radicaciones dentro del análisis realizado de las cuales, al igual que el año 2020, el 94% de las solicitudes radicadas correspondió a plazos inferiores a un año y el 6% a plazos superiores a éste.

Para el año 2024, como se observa en la gráfica, la cantidad de facilidades de pago radicadas presenta una disminución respecto al año anterior; no obstante, el volumen de solicitudes continúa siendo considerablemente superior al registrado en los tres primeros años del periodo analizado. Sin embargo, 2024, ha sido el año donde la inclinación de los contribuyentes morosos

por la suscripción de acuerdos de pago con plazo inferior a un año se ha manifestado claramente respecto de los demás años, al corresponder al 98% de las solicitudes, siendo el 2% restante aquellas solicitudes con plazo superior a un año. Este comportamiento puede explicarse, en parte, por las jornadas nacionales de cobro implementadas por la DIAN, las cuales fomentaron el acercamiento de los contribuyentes a la entidad y reforzaron el uso de las facilidades de pago como un mecanismo de apoyo para la recuperación de cartera.

A partir de los datos presentados en la gráfica, se evidencia una marcada preferencia de los contribuyentes por la radicación de solicitudes de facilidad de pago con plazos inferiores a un año.

Figura 2. *Facilidades de pago desistidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años*



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

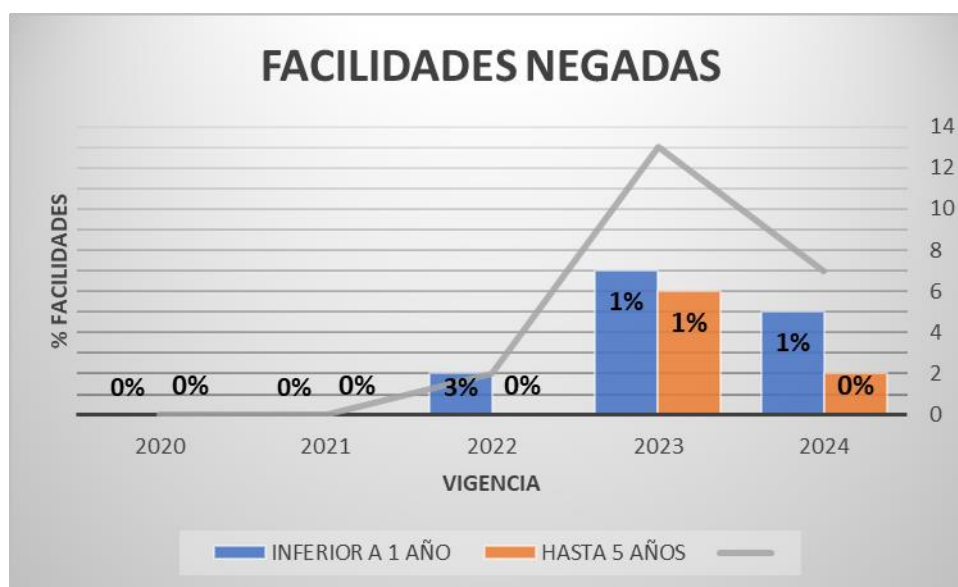
El comportamiento de las facilidades de pago con desistimiento entre 2020 y 2024 evidencia una reducción significativa. Esta tendencia puede explicarse por la evolución normativa y los requisitos asociados al plazo solicitado por el contribuyente. Durante la vigencia 2020, en el contexto del estado de emergencia por la pandemia de COVID-19, la normatividad imponía condiciones más estrictas, lo que llevó a que numerosos contribuyentes radicarán solicitudes sin

cumplir con la totalidad de los requisitos exigidos, tales como la presentación de estados financieros y documentos que acreditaran la propiedad de la garantía.

Con la expedición de la Ley 2277 de 2022, se simplificaron los requisitos para acceder a las facilidades de pago, lo que permitió una gestión más ágil y redujo la incidencia de desistimientos en las vigencias posteriores. No obstante, persisten otros factores que explican la ocurrencia de desistimientos, como la extinción de la obligación tributaria, la inasistencia a la firma del acuerdo o la decisión voluntaria del contribuyente de no continuar con el proceso.

Asimismo, se observa una baja incidencia en los plazos superiores a un año, dado que las facilidades hasta cinco años requieren garantías que cubran el valor total de la deuda y cumplan con criterios de eficacia jurídica, lo que desincentiva su solicitud. En consecuencia, la mayor parte de los desistimientos se concentra en acuerdos de corto plazo, lo que refleja tanto las preferencias de los contribuyentes como las condiciones normativas vigentes.

Figura 3. *Facilidades de pago negadas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años*



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Durante los años 2020 y 2021 no se registraron solicitudes de facilidad de pago negadas por parte de la DIAN Seccional Bucaramanga. Sin embargo, en el año 2022 se evidencia por primera vez la expedición de los actos administrativos de desistimiento, mediante los cuales se declaró la improcedencia de las solicitudes presentadas.

En el año 2023 se alcanza el punto más alto del periodo. Esta situación se asocia principalmente al incumplimiento de los requisitos exigidos y a la falta de respuesta oportuna del contribuyente dentro de los plazos establecidos. En el caso de las solicitudes con plazo superior a un año, la negación de la facilidad de pago suele originarse tras realizar el análisis de fondo de la solicitud, siendo común que las garantías ofrecidas no cumplan con las condiciones requeridas o que los estados financieros reflejen resultados desfavorables, lo que conlleva a determinar la no viabilidad del otorgamiento.

En el año 2024 se evidencia una leve disminución en el porcentaje de facilidades de pago negadas, específicamente aquellas con plazos superiores a un año. Este comportamiento podría estar asociado a una mayor claridad por parte de los contribuyentes en el cumplimiento de los requisitos establecidos, así como al acompañamiento brindado por la entidad durante las jornadas de cobro y orientación, las cuales contribuyeron a fortalecer el cumplimiento voluntario y a reducir los errores en la radicación de solicitudes.

Figura 4. *Facilidades de pago cumplidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años*



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

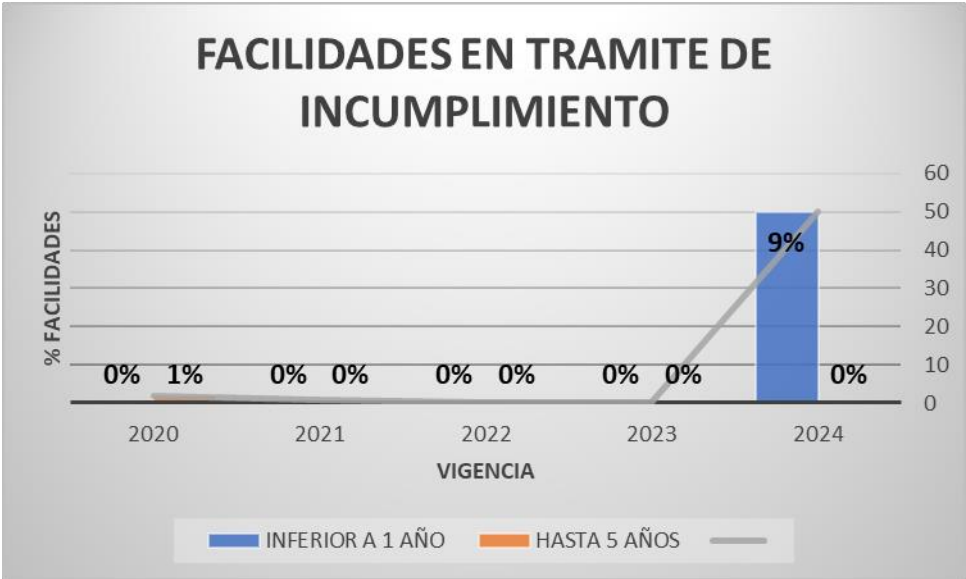
El gráfico que antecede muestra el comportamiento de las facilidades cumplidas entre las vigencias 2020 y 2024 evidenciando la diferencia entre los acuerdos inferiores a un año y aquellos con plazos hasta cinco años. Las facilidades de plazo inferior a un año son las que presentan mayor nivel de cumplimiento por la duración del acuerdo pactado, alcanzando cifras significativas en todas las vigencias y mostrando un incremento sostenido, el año 2023 es el que representa el mayor número de acuerdos de pago cumplidos, correspondiendo a un 46% con plazo inferior a un año del total de solicitudes radicadas. Este comportamiento refleja una tendencia positiva que puede atribuirse a la capacidad de los contribuyentes para asumir compromisos financieros en periodos más cortos, así como a una gestión administrativa más eficiente en la recuperación de cartera.

Por el contrario, las facilidades de pago hasta cinco años muestran un nivel de cumplimiento considerablemente menor y sin variaciones significativas a lo largo de las vigencias observadas, si bien se cumplen en menor proporción, desempeñan una función complementaria al

permitir que algunos contribuyentes regularicen sus obligaciones dentro de un horizonte temporal más amplio.

En términos de efectividad, las facilidades cumplidas constituyen un indicador clave de la contribución del mecanismo a la recuperación de cartera, dado que cada acuerdo cumplido implica la cancelación total de la obligación tributaria establecida en la facilidad de pago.

Figura 5. *Facilidades de pago en trámite de incumplimiento por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años*



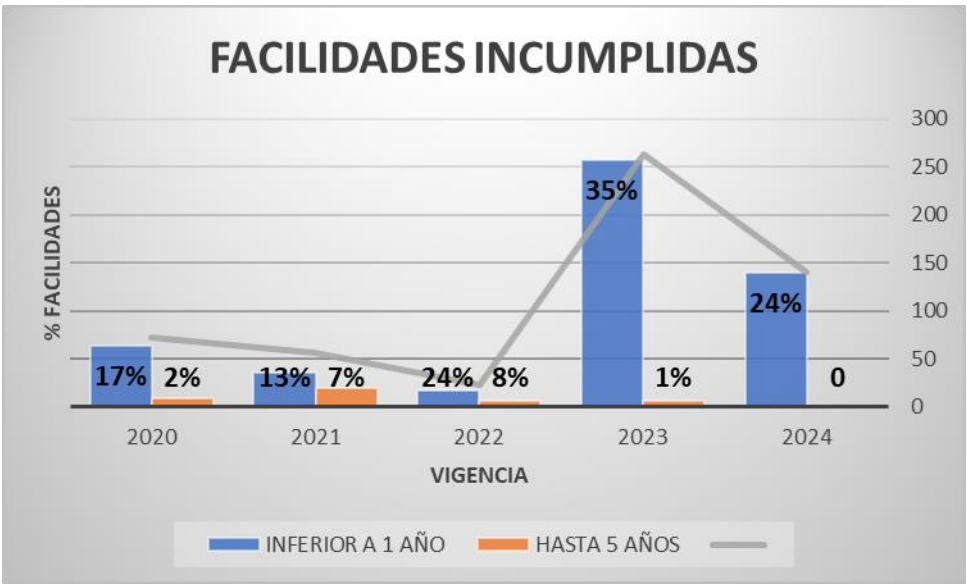
Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

La anterior gráfica evidencia la inexistencia de facilidades de pago en trámite de incumplimiento con plazo inferior a un año, durante los primeros cuatro periodos analizados, esto es, años 2020 a 2023; a diferencia de la tendencia ascendente en el porcentaje de facilidades de pago que quedaron en proceso de ser declaradas incumplidas al finalizar el año 2024. Esto refleja que, aunque los contribuyentes han mostrado una mayor disposición para acogerse a las facilidades de pago, persisten dificultades para mantener la continuidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos a corto plazo.

Dicho aumento podría estar asociado a factores como la inestabilidad económica, el sobreendeudamiento o la falta de planeación financiera de los contribuyentes, lo cual limita su capacidad de cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

En este estado, la DIAN brinda al contribuyente la oportunidad de cancelar las obligaciones objeto de incumplimiento, permitiéndole ponerse al día con los pagos pendientes y conservar la vigencia de la facilidad de pago suscrita.

Figura 6. *Facilidades de pago incumplidas por vigencia, clasificadas en inferior a 1 año y hasta 5 años*



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

La gráfica muestra la evolución del porcentaje de facilidades de pago incumplidas entre 2020 y 2024. Se observa que los mayores niveles de incumplimiento corresponden a las facilidades con plazos inferiores a un año, evidenciando que el punto más alto de incumplimiento se registra en 2023 con un 36% respecto al total de solicitudes radicadas en el mencionado año, de los cuales 35% son de plazo inferior a un año y 1% de plazo superior a 1 año, no obstante, para el año 2024 se evidencia una disminución en el porcentaje de incumplimiento de facilidades de pago a 24%

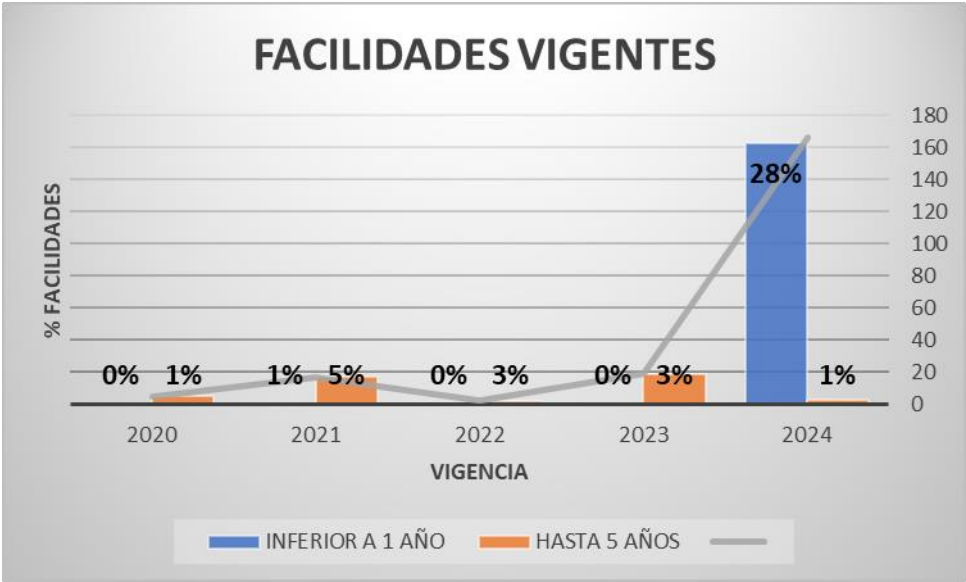
del total de solicitudes radicadas, las cuales corresponden en su totalidad a solicitudes de plazo inferior a un año.

Este comportamiento indica que, aunque los contribuyentes suscriben en mayor medida facilidades de pago con plazos inferiores a un año, existe un riesgo elevado de incumplimiento en este tipo de acuerdos reflejando una posible presión económica o dificultades de pago que afectaron el cumplimiento de los acuerdos suscritos, lo que afecta la efectividad del mecanismo en la recuperación de cartera.

Por el contrario, las facilidades con plazos de hasta cinco años presentan cifras bajas y estables de incumplimiento, lo que refleja su baja participación y menor incidencia en el incumplimiento. Esta diferencia puede explicarse por la exigencia de garantías en los acuerdos de largo plazo, que actúan como respaldo económico para asegurar el compromiso de pago de las obligaciones adeudadas por parte del contribuyente.

En términos de impacto, el incumplimiento de facilidades representa un desafío para la administración tributaria, ya que implica la reactivación de los procesos de cobro coactivo y retrasa la recuperación efectiva de la cartera.

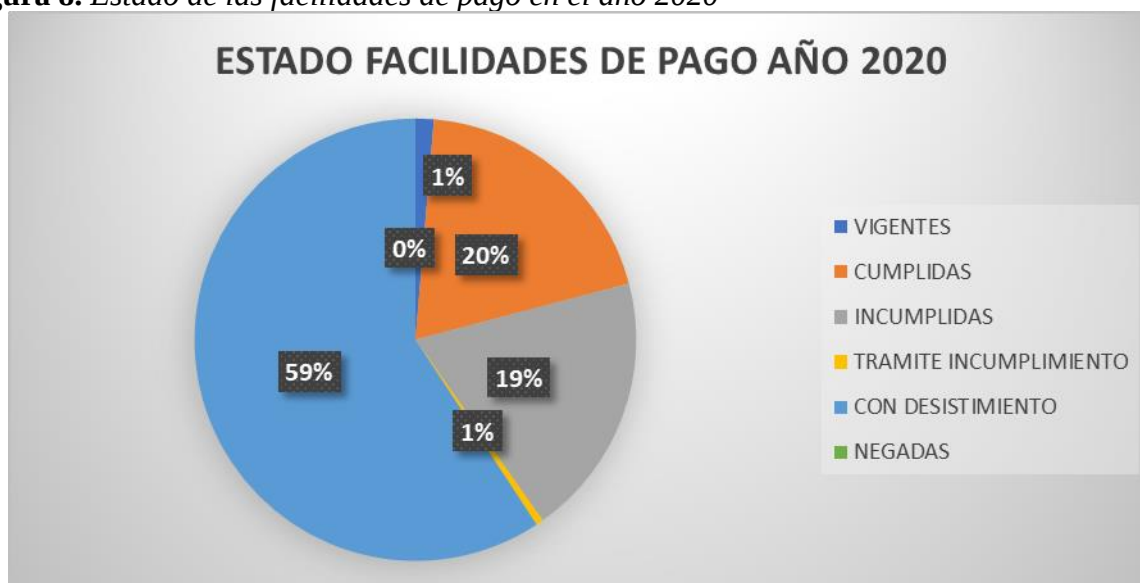
Figura 7. Estado vigente de las facilidades de pago clasificadas en menor a 1 año y superior a 1 año



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Los resultados obtenidos sobre las facilidades de pago vigentes entre los años 2020 y 2024 permiten establecer que las solicitudes radicadas por los contribuyentes durante los años 2020, 2022 y 2023, con plazos inferiores a un año, corresponden a facilidades que ya cerraron su ciclo, motivo por el cual en estas vigencias no se registran acuerdos vigentes, tal como se evidencia en la gráfica anterior. A diferencia, para la vigencia 2024, siendo el último periodo examinado, se observa que el 28% de las solicitudes radicadas con plazo inferior a un año y el 1% con plazo superior a un año permanecen aún vigentes.

Por su parte, las facilidades con plazo de hasta cinco años se caracterizan por mantener su vigencia dentro del periodo de análisis, dado que por su naturaleza requieren un mayor tiempo de ejecución y seguimiento y son las que actualmente se encuentran en gestión por parte del grupo de Facilidades de Pago de la DIAN seccional Bucaramanga.

Figura 8. Estado de las facilidades de pago en el año 2020

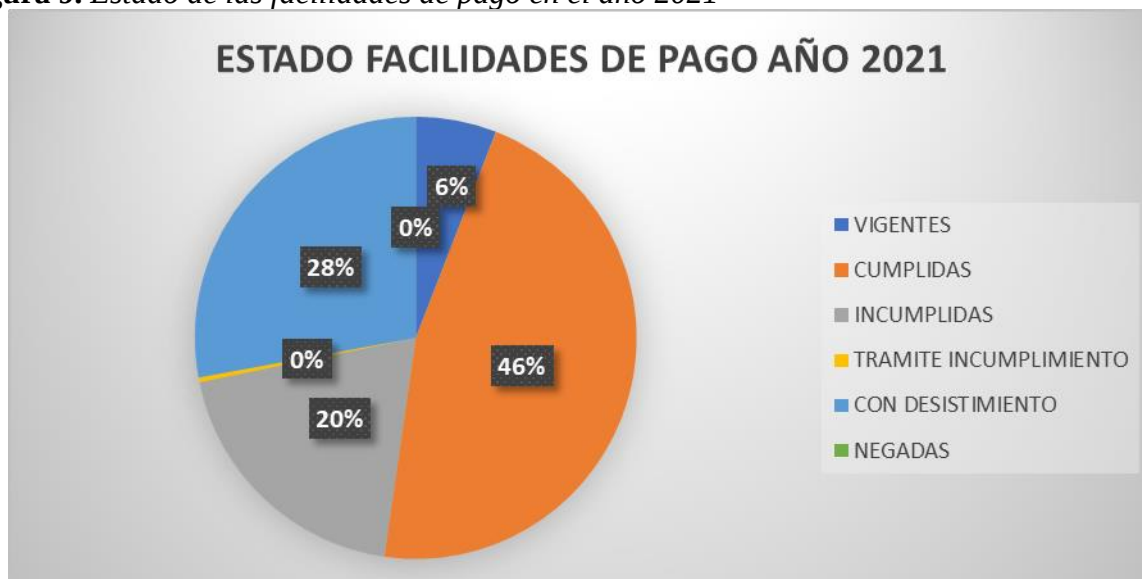
Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Durante el año gravable 2020 se radicaron ante la seccional Bucaramanga el 94% de las solicitudes de facilidad de pago con plazo inferior a un año y el 6% con plazo de hasta cinco años. De este total, el 59% correspondió a desistimientos, lo que evidencia que una gran parte de los contribuyentes no culminó el proceso de formalización o no cumplió con los requisitos establecidos, lo que llevó a la terminación anticipada de los trámites administrativos. Este alto porcentaje de desistimientos puede asociarse al contexto económico derivado de la pandemia por COVID-19, que afectó la capacidad de pago de los deudores y generó incertidumbre frente a la sostenibilidad de los acuerdos.

Por otra parte, un 20% de las facilidades se encuentran cumplidas, lo que refleja el compromiso de un grupo de contribuyentes que logró ponerse al día con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos. En contraste, el 19 % de las facilidades se clasifican como incumplidas, lo que indica que, a pesar de los beneficios otorgados, una proporción considerable no logró mantener la regularidad en los pagos pactados.

Adicionalmente, el 1 % de las facilidades radicadas en la vigencia 2020 se encuentra en trámite de incumplimiento, etapa en la que la administración brinda al contribuyente la oportunidad de normalizar los pagos pendientes. Finalmente, se identifica que un 1% de las facilidades continúa vigente al corte del estudio (vigencia 2024), correspondiente a acuerdos con plazos de hasta cinco años. Estas facilidades representan los compromisos que aún se encuentran en gestión y seguimiento por parte del grupo de Facilidades de Pago de la DIAN seccional Bucaramanga, cuya recuperación se proyecta en futuras vigencias.

Figura 9. Estado de las facilidades de pago en el año 2021

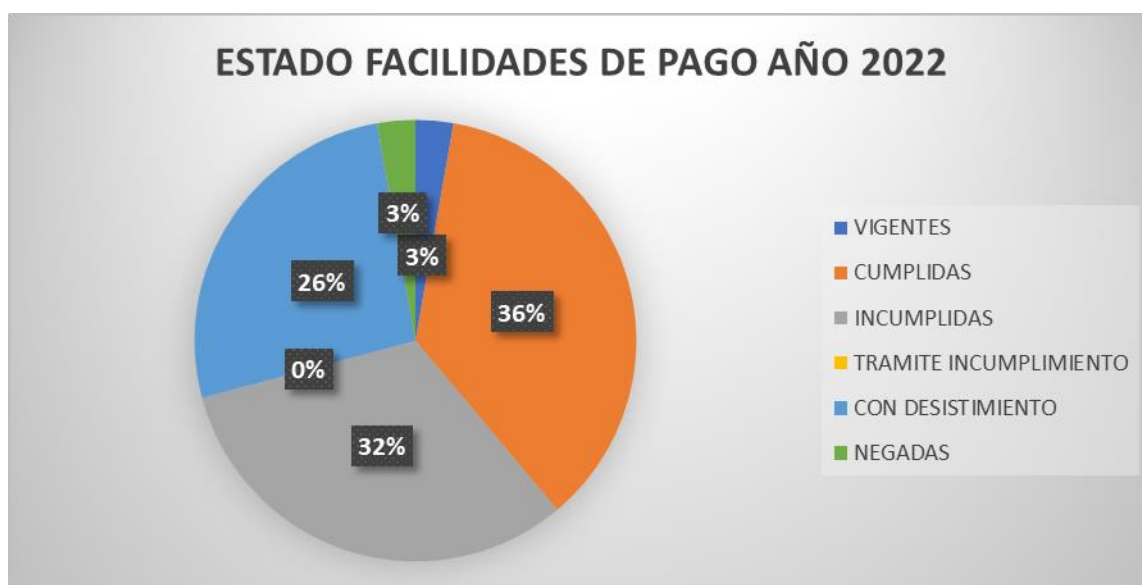


Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Durante la vigencia 2021 se radicaron 81% de solicitudes con plazo inferior a un año y el 19% hasta cinco años de facilidades de pago, de las cuales el 46% fueron cumplidas, lo que representa el mayor porcentaje dentro del total de las radicadas. Este resultado refleja un nivel significativo de efectividad del mecanismo de facilidad de pago en la recuperación de cartera y una respuesta positiva de los contribuyentes frente al cumplimiento de sus obligaciones.

Por su parte, el 28% de las facilidades se encuentran con desistimiento, lo que podría estar asociado a decisiones voluntarias de los contribuyentes de no continuar con el acuerdo o a incumplimiento en los requisitos. El 20% correspondió a facilidades incumplidas, lo cual evidencia un grupo de contribuyentes que, a pesar de haber accedido a esta opción que le ofrece la administración para ponerse al día con sus obligaciones fiscales, no lograron mantener vigente o cancelado el acuerdo de pago. Finalmente, un 6% de las facilidades permanecen vigentes, sin registrarse trámites de incumplimiento ni solicitudes negadas en este periodo.

Figura 10. Estado de las facilidades de pago en el año 2022



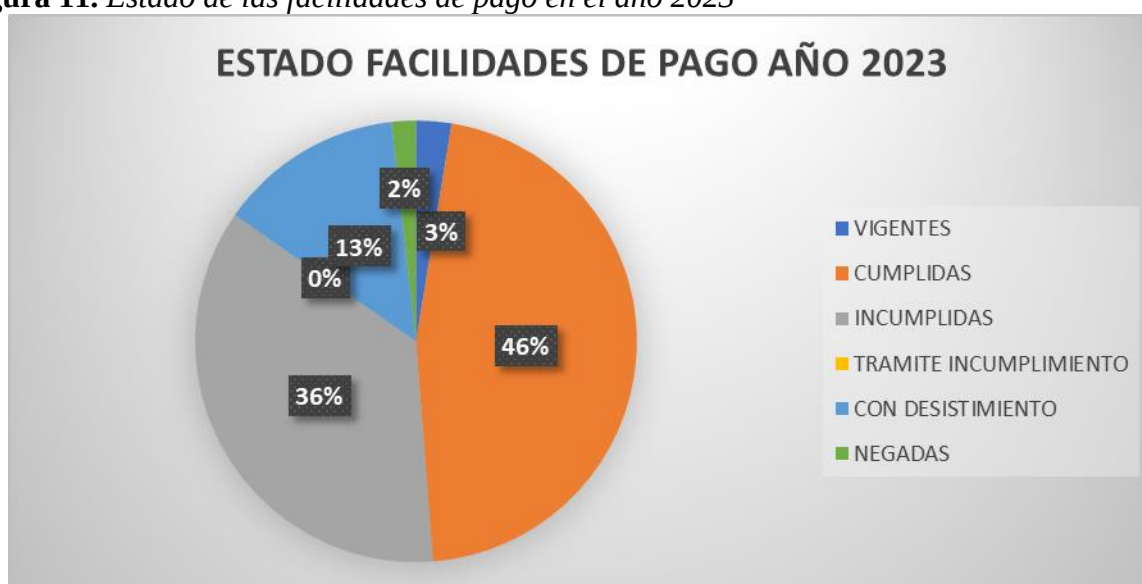
Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Durante la vigencia 2022, la DIAN seccional Bucaramanga registró la menor cantidad de solicitudes de facilidades de pago en comparación con los años anteriores. De estas, el 26% correspondieron a solicitudes desistidas y el 3% fueron negadas.

En cuanto a las facilidades efectivamente otorgadas, el 36% cuenta con acto administrativo que declara el cumplimiento del acuerdo de pago, lo que evidencia que, aunque el número de

solicitudes fue reducido, una cantidad importante de contribuyentes logró dar cumplimiento a los acuerdos suscritos. Sin embargo, el 32% de los acuerdos suscritos fueron declarados sin efecto por incumplimiento, reflejando las dificultades económicas persistentes de algunos contribuyentes durante este periodo. Finalmente, el 3% restante corresponde a acuerdos de pago aún vigentes, los cuales se mantienen activos debido a que fueron otorgados con plazos superiores a un año.

Figura 11. Estado de las facilidades de pago en el año 2023



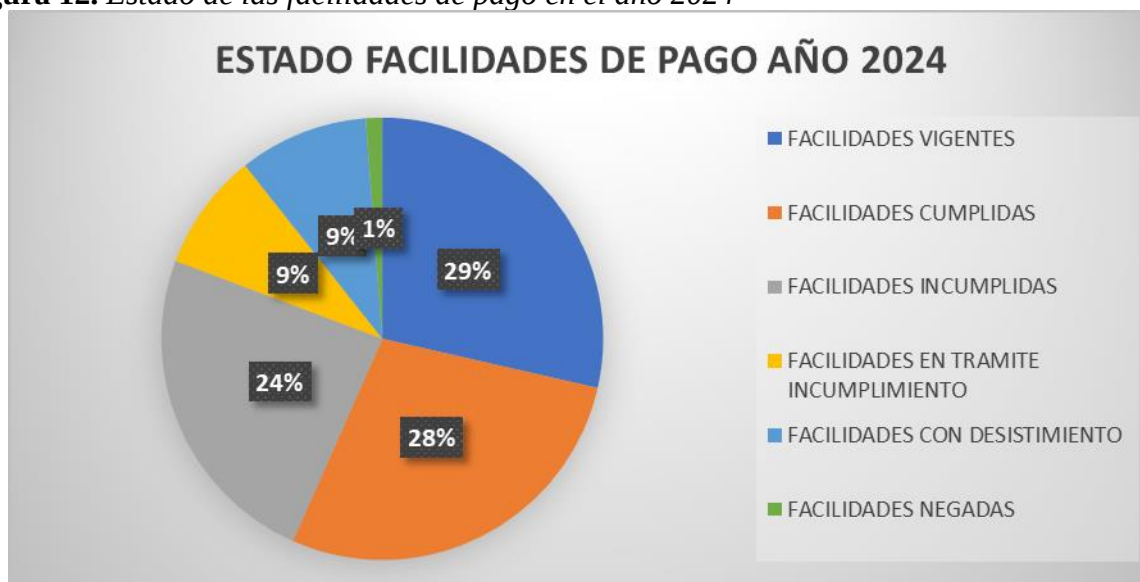
Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Durante el año 2023 se consolidó el mayor número de solicitudes de facilidades de pago efectuadas por parte de los contribuyentes morosos. Del total de solicitudes radicadas, el 46% correspondió a facilidades de pago cumplidas, lo que representa un avance significativo en la efectividad del mecanismo para la recuperación de cartera. Este comportamiento refleja una respuesta positiva por parte de los contribuyentes y una adecuada gestión administrativa en el seguimiento de los compromisos adquiridos por los deudores.

No obstante, el 36% de las facilidades se registraron como incumplidas, evidenciando un volumen importante de acuerdos que no lograron finalizar con éxito, posiblemente asociado al contexto económico de la vigencia, que pudo afectar la capacidad de pago de algunos contribuyentes. Asimismo, el 13% de las facilidades finalizaron con desistimiento, debido a que durante la aplicación del beneficio establecido en la Ley 2277 de 2022, varios contribuyentes presentaron solicitudes para acogerse al beneficio mediante facilidad de pago; sin embargo, al momento del estudio no cumplían con los requisitos normativos, motivo por el cual desistieron del trámite.

Finalmente, el 2% de las facilidades fueron negadas, mientras que el 3% permanecen vigentes, por corresponder a acuerdos con un plazo superior a un año. A la fecha de corte de la vigencia analizada, no se registran facilidades en trámite de incumplimiento en curso, lo que evidencia un cierre administrativo ordenado y con seguimiento efectivo de los procesos.

Figura 12. Estado de las facilidades de pago en el año 2024



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

Para el año gravable 2024 se observa una distribución más equilibrada en el estado de las solicitudes de facilidades de pago radicadas, reflejando un mayor conocimiento por parte de los contribuyentes sobre los requisitos y procedimientos, en este caso el 29% de las facilidades se mantienen vigentes de las cuales el 28% corresponde a facilidades de pago inferiores a un año y el 1% restante son acuerdos de pago aún vigentes, los cuales se mantienen activos debido a que fueron otorgados con plazos superiores a un año, mientras que el 28% de los acuerdos suscritos fueron cumplidos, lo cual refleja efectividad en la recuperación de cartera y en la disposición de los contribuyentes para ponerse al día con sus obligaciones tributarias.

El 24% de las facilidades otorgadas fueron incumplidas, lo que indica que aunque existe voluntad de pago, aún se presentan dificultades financieras que impiden el cumplimiento de los acuerdos, así mismo, el 9% de las solicitudes se encuentran en trámite de incumplimiento lo que significa que la entidad continúa realizando seguimiento y evaluaciones para definir su continuidad o terminación, también se destaca que el 9% de las solicitudes fueron desistidas, y únicamente el 1% resultó negada, lo que representa una mejora respecto a años anteriores.

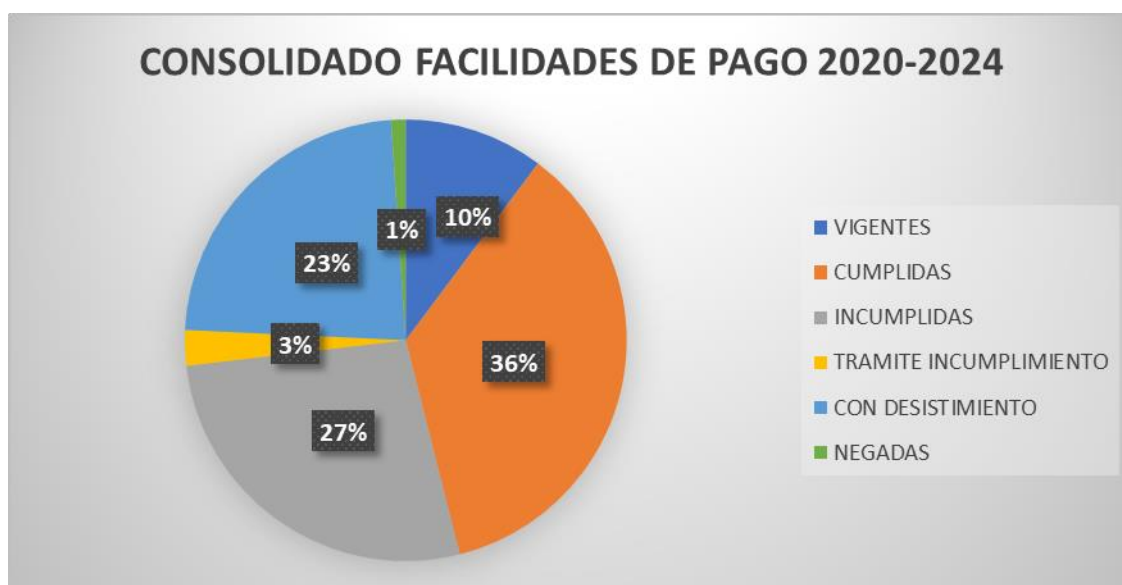
Por lo tanto, del análisis comparativo de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN seccional Bucaramanga durante el periodo 2020–2024, se evidencia que los años 2021 y 2023 registraron los mayores porcentajes de cumplimiento, consolidándose como los periodos de mayor efectividad del mecanismo en la recuperación de cartera. Estos resultados reflejan una gestión administrativa más eficiente y un comportamiento favorable de los contribuyentes frente al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

No obstante, para la vigencia 2024, aunque el 28% de las facilidades se registran como cumplidas, aún existe un 29% en estado vigente, lo que genera incertidumbre respecto al comportamiento final del ciclo, es decir, el cumplimiento o incumplimiento de los acuerdos

pactados. Es posible que, al cierre definitivo de los acuerdos, una proporción importante de estas facilidades vigentes se cumplan, incrementando el porcentaje de tendencia objeto de análisis.

A continuación, se presentan las estadísticas consolidadas de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN seccional Bucaramanga durante el periodo 2020–2024, en las cuales se evidencia el comportamiento de los acuerdos suscritos. Dicho comportamiento ha estado influenciado por factores normativos, económicos y administrativos, mencionados en el desarrollo de la investigación y que han incidido en la dinámica de las facilidades, como se expone en la siguiente gráfica.

Figura 13. Consolidado del estado de las facilidades de pago vigencias 2020-2024



Adaptado de informe unificado de facilidades de pago DIAN seccional Bucaramanga (2024).

A partir del consolidado de las facilidades de pago correspondientes a las vigencias analizadas, se observa que del 100% de las solicitudes radicadas, el 36% fueron cumplidas y un 10% se encuentran vigentes. Sin embargo, el 27% corresponde a facilidades incumplidas, lo que continúa representando un desafío para la administración tributaria en materia de seguimiento y control de los acuerdos suscritos.

Ahora bien, si de la totalidad de las solicitudes radicadas se excluyen las facilidades desistidas y negadas, sobre el resultado obtenido las facilidades cumplidas representan el 47%, las vigentes el 14%, las incumplidas el 36% y aquellas en trámite de incumplimiento el 3%. Considerando el eventual cumplimiento de las facilidades vigentes, el indicador de cumplimiento podría elevarse al 61%, lo cual evidencia la efectividad del mecanismo como estrategia para la recuperación de cartera.

Cabe resaltar que las facilidades de pago durante el periodo 2020–2024 han tenido gran acogida entre los contribuyentes, especialmente en los años en que se otorgaron beneficios tributarios. Asimismo, se destaca que los desistimientos y las negaciones han disminuido de manera considerable, gracias al acompañamiento permanente que la administración ha brindado dentro del proceso de cobro coactivo, fortaleciendo así la confianza institucional y la cultura de cumplimiento tributario.

Las facilidades cumplidas concentraron los mayores porcentajes en los años 2021, 2022 y 2023, siendo este el estado más representativo del comportamiento de las facilidades durante el periodo de análisis. Por su parte, el incumplimiento evidenció un crecimiento progresivo entre 2020 y 2023, reflejando las dificultades económicas que enfrentaron algunos contribuyentes para sostener los acuerdos. Finalmente, si se adicionan las facilidades vigentes a las cumplidas, se podría concluir que las vigencias 2021, 2023 y 2024 alcanzan aproximadamente un 50% o más de la totalidad de solicitudes de facilidades radicadas.

4.3 Recomendaciones orientadas a optimizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes y mejorar la efectividad de las facilidades de pago

El análisis de la información estadística y normativa presentada en los apartados anteriores permitió evidenciar que las facilidades de pago otorgadas por la DIAN seccional Bucaramanga constituyen un mecanismo relevante dentro de la gestión de recuperación de cartera, sin embargo, su efectividad depende de múltiples factores administrativos y conductuales que inciden directamente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Desde el sustento teórico planteado, la Teoría de la Capacidad de Pago orienta la comprensión de este fenómeno al establecer que las obligaciones tributarias deben corresponder a la capacidad económica real del contribuyente, garantizando equidad y justicia fiscal. En ese sentido, el análisis demuestra la necesidad de fortalecer los mecanismos de evaluación financiera previa al otorgamiento de facilidades, de modo que los acuerdos de pago reflejen con mayor precisión la situación económica de los deudores y eviten riesgos de incumplimiento.

Por otro lado, la Teoría de la Eficiencia Administrativa sustenta la necesidad de adoptar procesos más ágiles y sistemáticos que garanticen la efectividad de las actuaciones administrativas, promoviendo una gestión basada en resultados verificables, la automatización de procedimientos y el fortalecimiento de la comunicación con los contribuyentes. Mediante la optimización de los recursos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos internos, la DIAN podrá consolidar una administración tributaria eficiente que reduzca los niveles de morosidad y potencie la recuperación efectiva de cartera.

En atención a lo anterior, se proponen las siguientes recomendaciones:

Campañas pedagógicas previas a la suscripción de acuerdos de pago

Se propone que la DIAN seccional Bucaramanga implemente campañas pedagógicas multicanal, desarrolladas tanto de forma presencial como virtual, con el fin de orientar a los contribuyentes morosos antes de la suscripción de un acuerdo de pago. Estas jornadas podrían ejecutarse mediante talleres presenciales en la sede de la entidad y de aliados estratégicos como la Cámara de Comercio, aulas móviles en zonas de alta concentración comercial, y sesiones virtuales interactivas a través de Microsoft Teams o un micrositio pedagógico exclusivo para contribuyentes en mora en la página web de la DIAN.

Asimismo, se sugiere incorporar simuladores digitales que permitan al contribuyente visualizar el comportamiento real de su deuda, la variación de los intereses, los plazos posibles y las consecuencias de un eventual incumplimiento. De manera complementaria, podrían implementarse chatbots pedagógicos capaces de resolver en tiempo real las dudas más frecuentes sobre procesos de cobro, medidas cautelares y condiciones de los acuerdos de pago. También se considera útil la elaboración de minivídeos explicativos de corta duración, difundidos a través de redes sociales institucionales, el canal de WhatsApp Business de la DIAN y las pantallas informativas ubicadas en las sedes de atención, empleando un lenguaje claro y ejemplos prácticos. Finalmente, se propone generar kits informativos personalizados, elaborados automáticamente a partir de la información del RUT y del estado de la obligación, en los que se presenten de manera precisa el detalle de la deuda, las alternativas de acuerdo y sus efectos jurídicos.

Estas jornadas informativas deben enfocarse en fomentar educación tributaria en los contribuyentes morosos, considerando aspectos esenciales que los hagan reflexionar sobre la responsabilidad que implica la firma de un acuerdo de pago; entre los que se pueden mencionar puntos esenciales como, la suscripción de este tipo de acuerdo no suspende los intereses de mora, no interrumpe el proceso penal por omisión del agente retenedor, y no constituye causal para el

levantamiento de medidas cautelares sobre bienes embargados, tales como vehículos o inmuebles. Asimismo, es fundamental informar que las sumas de dinero constituidas como títulos de depósito judicial deben aplicarse a las obligaciones adeudadas, y que no procede la devolución de dichos recursos si la deuda aún persiste.

De igual manera, debe advertirse que la suscripción de una facilidad de pago suspende el procedimiento de cobro coactivo y en el caso de incumplimiento de la facilidad, se interrumpe el término de prescripción de la acción de cobro, a partir de la notificación de la resolución que deja sin efectos el acuerdo de pago, esto es, reinicia los términos de la obligación tributaria, es decir, reactiva el término de prescripción de la acción de cobro, conforme a lo previsto en el artículo 818 del Estatuto Tributario. Este aspecto, que en muchos casos es desconocido por los contribuyentes, los lleva a celebrar acuerdos motivados principalmente por el interés de obtener el levantamiento de medidas cautelares, sin comprender plenamente las condiciones ni las consecuencias jurídicas del incumplimiento. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y orientación tributaria, de modo que los contribuyentes actúen con pleno conocimiento de sus obligaciones y de los efectos derivados de los actos administrativos que suscriben.

El desarrollo de estas estrategias comunicativas y pedagógicas contribuirá al fortalecimiento de la conciencia fiscal y al fomento de comportamientos responsables frente al cumplimiento de las obligaciones tributarias, generando un impacto positivo en la recuperación de cartera y en la construcción de una cultura de cumplimiento sostenible.

Fortalecimiento del análisis financiero

Se recomienda a la DIAN implementar una matriz de riesgo financiero para la evaluación de solicitudes de facilidades de pago, con el fin de fortalecer la toma de decisiones y optimizar la gestión del recaudo. Esta matriz debe construirse a partir de la información histórica de facilidades

incumplidas y del análisis de indicadores financieros claves, tales como liquidez, endeudamiento, margen de utilidad y capacidad de pago.

Para la consolidación de estos indicadores, se sugiere utilizar la información ya disponible en los sistemas institucionales, incluyendo el último reporte de información exógena suministrado por terceros y la declaración de renta más reciente del contribuyente. Con base en estos insumos, la matriz deberá permitir asignar niveles de riesgo y establecer parámetros objetivos que faciliten al funcionario recaudador estimar la viabilidad y sostenibilidad de la facilidad solicitada.

La adopción de esta herramienta contribuirá a una gestión más técnica, transparente y preventiva del riesgo de incumplimiento, sin perjuicio de la naturaleza potestativa y discrecional que caracteriza el otorgamiento de las facilidades de pago por parte de la administración tributaria.

Establecimiento de un abono inicial

Se recomienda que la administración tributaria establezca un abono inicial al momento de suscribir el acuerdo de pago, como mecanismo para demostrar el interés real del contribuyente en cumplir con sus obligaciones. Este abono podría ser proporcional al monto de la deuda y representar una señal concreta de compromiso, permitiendo a la DIAN optimizar el flujo de recursos desde el inicio del acuerdo. Además, este requisito contribuiría a filtrar solicitudes de contribuyentes que no tienen intención de cumplir, fortaleciendo la eficiencia del proceso de recuperación de cartera.

De igual forma, aunque la suscripción de un acuerdo de pago faculta a la DIAN para levantar las medidas cautelares decretadas, y entendiendo que en muchos casos la principal motivación del deudor es precisamente obtener dicho levantamiento, se recomienda que esta acción no se otorgue de forma inmediata tras la firma del acto administrativo.

Por el contrario, se sugiere que el levantamiento de las medidas cautelares esté supeditado al cumplimiento efectivo de un porcentaje del acuerdo o a la realización de un abono significativo, garantizando así un mayor compromiso por parte del contribuyente y una mayor seguridad jurídica y financiera para la administración.

Automatización del procedimiento de facilidades de pago

Se recomienda que la DIAN seccional Bucaramanga gestione el desarrollo y fortalecimiento de herramientas tecnológicas orientadas a la automatización del procedimiento de estudio, aprobación y seguimiento de las facilidades de pago. Esta iniciativa responde a la necesidad de superar las limitaciones del modelo actual, caracterizado por una alta dependencia de procesos manuales que generan demoras operativas, sobrecarga administrativa y posibles inconsistencias y errores humanos en la gestión y en el control de los expedientes.

Como se evidenció en el estudio realizado, durante los últimos años la seccional ha experimentado un incremento significativo en el volumen de radicaciones de solicitudes de facilidades de pago, lo que ha demandado una mayor capacidad operativa por parte de la administración. En este contexto, resulta fundamental implementar herramientas tecnológicas que permitan desarrollar y controlar de manera automatizada cada una de las etapas del proceso desde la radicación de la solicitud hasta el cumplimiento o incumplimiento del acuerdo de pago, conociendo su estado y evolución en el momento en que sea requerido. Y de igual forma, garantice el archivo seguro y confiable de la información.

La tendencia institucional apunta a continuar promoviendo las facilidades de pago como un mecanismo clave de acercamiento entre la administración y el contribuyente, por lo que la entidad debe contar con sistemas que respalden la gestión oportuna, el seguimiento continuo y la trazabilidad de cada acuerdo suscrito. De esta forma, no solo se optimizan los recursos

institucionales, sino que se fortalece la eficiencia, la confiabilidad y la transparencia en la gestión de la recuperación de cartera tributaria.

Investigación de bienes como respaldo de compromiso en facilidades de pago inferiores a un año

Si bien es cierto que las facilidades de pago con plazos inferiores a un (1) año no requieren garantía, resulta recomendable realizar una investigación de bienes a los contribuyentes solicitantes. Esta medida permitiría identificar los activos que conforman su patrimonio y dejar la información obtenida como denuncia de bienes en el acto administrativo que concede la facilidad de pago, ya que serviría de respaldo ante un eventual incumplimiento, al tiempo que fomenta un mayor sentido de responsabilidad y compromiso por parte del contribuyente frente a la administración tributaria.

En consecuencia, esta práctica preventiva contribuiría a mejorar la efectividad del mecanismo de recuperación de cartera y a reforzar los principios de eficiencia y control administrativo en la gestión tributaria.

5. Conclusiones

El desarrollo de esta investigación permitió analizar el comportamiento de las facilidades de pago otorgadas por la DIAN seccional Bucaramanga durante el periodo 2020–2024 y su incidencia en la recuperación de cartera. Los resultados evidenciaron que estas facilidades representan un instrumento de apoyo para los contribuyentes que enfrentan dificultades económicas reales, al permitirles regularizar sus obligaciones mediante acuerdos flexibles ajustados a su capacidad financiera. De igual forma, este mecanismo se consolida como una herramienta eficaz para promover el cumplimiento tributario y fortalecer la gestión administrativa orientada a la eficiencia y la transparencia fiscal.

Revisando detalladamente las etapas del proceso de cobro coactivo conforme a la normatividad vigente, se determinó que este procedimiento constituye un instrumento esencial para la recuperación de cartera y para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Su estructura garantiza el respeto del debido proceso y otorga al contribuyente diversas oportunidades para normalizar su situación tributaria antes de que la administración adopte medidas de coerción. En este sentido, se concluye que la presentación de solicitudes de facilidad de pago es procedente en cualquier momento del trámite de cobro, siempre que no se haya llegado a la etapa de remate de bienes, lo cual evidencia que el ordenamiento privilegia la recuperación voluntaria de la deuda sobre la ejecución forzosa.

Desde el enfoque estadístico, el análisis de las facilidades de pago concedidas entre 2020 y 2024 reveló que este mecanismo ha contribuido de manera significativa a la recuperación de cartera en la seccional Bucaramanga. Toda vez que, el número de solicitudes de pago radicadas en cada periodo y su estado al final del cierre de ciclo, permitieron determinar que a partir del año base, en este caso 2020, existe una tendencia creciente a que aproximadamente el 50%, culmine en acuerdos cumplidos y en estado vigente lo que demuestra que un número importante de contribuyentes logra ponerse al día dentro de los plazos pactados. Este comportamiento indica que las facilidades de pago son un instrumento efectivo para asegurar el recaudo de ingresos que, de otra forma, podrían avanzar hacia etapas más complejas del procedimiento de cobro coactivo.

Los resultados también mostraron que una parte relevante de los acuerdos terminó en incumplimiento, desistimiento o negación, lo cual puso en evidencia la necesidad de fortalecer los filtros de evaluación y la orientación previa al contribuyente, especialmente tras la flexibilización introducida por la Ley 2277 de 2022 para acuerdos con plazo inferior a un año.

Se concluye que el fortalecimiento de las estrategias de gestión administrativa resulta esencial para optimizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aumentar la efectividad de las facilidades de pago dentro de la DIAN seccional Bucaramanga, este análisis permitió identificar la necesidad de mejorar los procesos internos, fortalecer la orientación al contribuyente y promover mecanismos de control y seguimiento más eficientes, con el propósito de garantizar que las facilidades de pago cumplan su función como instrumento de apoyo al recaudo y de fomento al cumplimiento voluntario.

En términos generales, se estableció que la aplicación de estrategias integrales orientadas a la transparencia, la eficiencia y la educación tributaria contribuye no solo a la recuperación efectiva de cartera, sino también al fortalecimiento institucional y al desarrollo de una cultura de responsabilidad fiscal sostenible en el tiempo.

Referencias

- Artaraz, M. (2012). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Ecosistemas*, 11(2).
- Barrera, M. B. (2023). Culture of tax contribution in Colombia: A tool against evasion and avoidance / Cultura tributaria en Colombia: una herramienta contra la evasión y la elusión. *Revista Pensamiento Americano*, 16(31), 117–136. *Universidad Americana*.
https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/pensamientoamericano/article/view/696/1470?utm_source=chatgpt.com
- Chavez, Y. N. M. (2021). Del proceso por cobro coactivo. *Sapientia*, 12(2), 44-53.
- Congreso de Colombia. (2006, 27 de diciembre). Ley 1116 de 2006. *Por la cual se establece el régimen de insolvencia empresarial en la República de Colombia*. Diario Oficial No. 46.494. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1116_2006] (secretariassenado.gov.co)
- Congreso de la República de Colombia. (1989, 30 de marzo). Decreto 624 de 1989. *Estatuto Tributario Nacional. Secretaría del Senado*.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Secretaría del Senado. <http://www.secretariassenado.gov.co>
- Congreso de la República de Colombia. (1998, 29 de diciembre). Ley 489 de 1998. *Normas sobre organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional*. Diario Oficial No. 43.464. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0489_1998] (secretariassenado.gov.co)
- Congreso de la República de Colombia. (2011, 18 de enero). Ley 1437 de 2011. *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Diario Oficial No.

- 47.956. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1437_2011] (secretariassenado.gov.co)
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 12 de julio). Ley 1564 de 2012. *Código General del Proceso*. Diario Oficial No. 48.489. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1564_2012] (secretariassenado.gov.co)
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (s.f.). La entidad. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (2020). Decreto 1742 de 2020. *Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales*.
https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_1742_2020.htm
- Espinosa Jarrin, K. E. (2020). *Eficiencia en la recuperación de la cartera generada en los procedimientos de determinación tributaria* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Espinosa, A.(2022). *La oposición que impide la constitución del mandamiento de pago en el proceso monitorio colombiano* [Tesis de posgrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio institucional: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/e6e0c3c1-ec8a-44fd-acd4-83a932f3ea56/content>
- García, A. F., & Ramos, J. N. R. (2016). El grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias en los contribuyentes del régimen de tercera categoría, Tarapoto, 2016. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(2).

- Gil, P., Holz, J. E., List, J. A., Simon, A., & Zentner, A. (2023). *Toward an understanding of tax amnesties: Theory and evidence from a natural field experiment*. Working Paper No. 2023-61.
- Gorbaneff, Y., Cortes, A., Torres, S., & Yepes, F. (2011). Pago por desempeño explicado desde la teoría de costos de transacción. *Gaceta Sanitaria*, 25, 450-453.
- Herrera Montañez, D. A. (2012). *El título ejecutivo: presupuesto de ejecución e instrumento de intimación al pago*. Editorial Universidad del Rosario.
- Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19(3.2002).
- Mogollón, M., Ortega, D., & Scartascini, C. (2021). Who's calling? The effect of phone calls and personal visits on tax delinquencies. *International Tax and Public Finance*, 28(3).
- Molero, M. D. C. V., Cabrera, C. A. M., Padilla, J. B., & Palacio, J. C. T. (2024). Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista de ciencias sociales*, 30(9), 422-436.
- Musgrave, R. A. (1959). *The theory of public finance: A study in public economy*. McGraw-Hill Book Company.
- Narváez, J. L. (2009). *Teoría administrativa*. Editorial Universidad Nacional de La Matanza.
- Nose, M., Pierri, N., & Honda, J. (2025). *Aprovechamiento de las tecnologías digitales para impulsar la recaudación tributaria* (Documento de trabajo del FMI No. 25/089). Fondo Monetario Internacional. <https://doi.org/10.5089/9798229008402.001>
- Lozano Lozano, J., & Montaña Lozano, E. C. (2024). *Aplicabilidad de los beneficios tributarios de la Ley 2010 de 2019, la Ley 2155 de 2021 y la Ley 2277 de 2022 en Colombia*. *Revista de Derecho Fiscal*, (24), 41–71. <https://www.redalyc.org/journal/6843/684377746004/>

- Oberst, T. (2014). La importancia del ahorro: teoría, historia y relación con el desarrollo económico. *Informe macroeconómico y de crecimiento económico (IMC)*, 13(1), 19-27.
- Paredes-Torres, M., Cando-Zumba, A. d. R., & Varela-Aldás, J. (2022). *Income tax for microenterprises in the COVID-19 pandemic: A case study on Ecuador*. *Sustainability*, 14(5), 2537
- Parra Luna, K. Y., Valencia Asprilla, M., & Valencia Ríos, D. I. (2023). *La cultura tributaria y la contribución fiscal en Colombia: una discusión teórica*. *Accounting and Management Research*, 2, 1-23. <https://doi.org/10.22209/amr.v2a09.2023>
- Pigou, A. C. (1920). *The economics of welfare*. Macmillan and Co.
- Reyes-Tagle, G., Dimitropoulou, C., & Rodríguez Peña, C. C. (2023). *Digitalization of Tax Administration in Latin America and the Caribbean: Best-Practice Framework for Improving E-Services to Taxpayers*. Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0005260>
- Rico, C. (2011). Las facilidades o acuerdos de pago: oportunidad, condiciones y aplicación. In *La cobranza administrativa como mecanismo efectivo de incremento del recaudo (Conferencia Técnica del CIAT)*.
- Salinas, E. V. M., Forigua, Y. E. V., Rodríguez, J. H. E., & Roque, D. I. (2021). Variables que inciden en el cumplimiento de obligaciones tributarias en establecimientos de comercio en Soacha, Colombia. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 5(2), e166-e166.
- Superintendencia de Sociedades. (2023, marzo 22). *Oficio 220-060816: Pago de pasivos por retenciones de carácter obligatorio dentro del proceso de reorganización*. OCH Group.

<https://www.ochgroup.co/norma/oficio-220-060816-22-de-marzo-de-2023-22-03-2023-de-la-superintendencia-de-sociedades/>

Torres, J. (2016). Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias. *Ediciones Contables. Lima.*

Trujillo, J. A., Ricardez, A. A., Mota, M. M. V., & Guajardo, L. C. (2022). Aprendizaje estadístico basado en niveles de investigación. *Revista Educación*, 46(1), 1-16.

Vargas Figueroa, J., Linares Guerrero, M., & Díaz Angulo, S. J. (2023). *The deduction system as a tax compliance strategy: A Peruvian case.* IBIMA Business Review. <https://doi.org/10.5171/2023.239727>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.