

UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Fortalecimiento de la gestión de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas: Una Propuesta Integral.

Valeria Londoño Buitrago

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Administración
Manizales, Colombia
2025

Fortalecimiento de la gestión de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas: Una Propuesta Integral.

Valeria Londoño Buitrago

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:

Magister en administración

Director :

Pos Ph.D, Juan Nicolás Montoya Monsalve

Línea de Investigación:

Gestión tributaria territorial

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Administración

Manizales, Colombia

2025

*A mis abuelos y a mi mamá por su
amor incondicional*

Agradecimientos

A Dios por permitirme hacer realidad uno de mis más grandes sueños. A mi familia, por su apoyo incondicional, por la motivación y por estar siempre a mi lado, brindándome su amor y confianza para continuar. A mi director de grado, por ser guía en este proceso y compartir sus conocimientos.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proponer una estrategia integral para mejorar la gestión del recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas, debido al alto valor de la cartera y a las deficiencias observadas en los procesos administrativos relacionados con esta obligación tributaria. De manera que, este trabajo muestra que el fortalecimiento del recaudo del impuesto vehicular en el Departamento de Caldas no depende únicamente de la voluntad del contribuyente, sino también de la capacidad de la institución para garantizar procesos claros, eficientes y confiables.

Desde la parte metodológica, se adoptó un enfoque mixto, para ello se emplearon técnicas de recolección de información como una encuesta dirigida a 30 personas entre funcionarios y contratistas y la observación directa en el área de cobro coactivo y el área de vehículos de la Gobernación de Caldas. La encuesta permitió identificar percepciones, barreras y oportunidades de mejora en el proceso de liquidación y cobro. La observación por su parte, permitió documentar dinámicas institucionales, problemas operativos recurrentes y comportamientos del contribuyente frente al trámite.

A partir de los resultados identificados, se formuló una propuesta que incluye: modernización tecnológica, descentralización de la atención, campañas educativas inclusivas, ampliación de convenios interinstitucionales y bancarios y la consolidación del trabajo colaborativo entre áreas de la dependencia de rentas de la Gobernación de Caldas.

Palabras clave: Impuesto vehicular, recaudo, evasión tributaria, cultura tributaria, sostenibilidad fiscal.

Abstract

Strengthening the management of vehicle tax collection in the department of Caldas: A Comprehensive Proposal

The objective of this study is to propose a comprehensive strategy to improve the management of vehicle tax collection in the department of Caldas, due to the high value of the portfolio and the deficiencies observed in the administrative processes related to this tax obligation. This paper shows that strengthening vehicle tax collection in the department of Caldas does not depend solely on the willingness of taxpayers, but also on the institution's ability to ensure clear, efficient, and reliable processes.

From a methodological standpoint, a mixed approach was adopted, using information gathering techniques such as a survey of 30 people, including officials and contractors, and direct observation in the areas of enforced collection and vehicles at the Caldas Governor's Office. The survey identified perceptions, barriers, and opportunities for improvement in the settlement and collection process. The observation, for its part, made it possible to document institutional dynamics, recurring operational problems, and taxpayer behavior in relation to the process.

Based on the results identified, a proposal was formulated that includes: technological modernization, decentralization of services, inclusive educational campaigns, expansion of inter-institutional and banking agreements, and consolidation of collaborative work between areas of the Caldas Provincial Government's revenue department.

Keywords: Vehicle tax, collection, tax evasion, tax culture, fiscal sustainability.

Contenido

Resumen	V
Lista de figuras.....	IX
Lista de tablas	X
1 Introducción	11
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Preguntas de investigación	14
1.2.1 Pregunta global	14
1.2.2 Preguntas específicas	14
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo general:	14
1.3.2 Objetivos específicos:	15
1.4 Justificación	15
2 Marco teórico	18
2.1 Historia y evolución de los tributos	22
2.2 Determinantes del cumplimiento tributario	23
2.3 Perspectivas complementarias en el estudio de la cultura tributaria	24
2.4 Factores influyentes en el incumplimiento tributario en Colombia	26
2.5 Importancia del impuesto vehicular	27
2.6 Retos del recaudo tributario	28
3 Marco legal.....	30
3.1 Ley 488 de 1998.....	31
3.2 Estatuto tributario nacional.....	36
4 Marco contextual	38

4.1	Caracterización del departamento de caldas.....	38
4.2	Recaudo de impuestos en el departamento de caldas.....	42
4.3	Parque automotor del departamento de caldas	43
4.4	Meta de recaudo de impuesto vehicular para el 2025	43
4.5	Estado de la cartera del departamento de caldas	44
4.6	Composición de la cartera del departamento de caldas	48
4.7	Comparación del impuesto vehicular entre Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Caldas.	50
5	Estado del arte.....	63
6	Metodología.....	68
6.1	Diseño metodológico.....	68
6.2	Ecuación de búsqueda.....	69
6.3	Tipo de investigación.....	70
6.4	Instrumentos de la investigación	72
6.4.1	Encuesta:.....	72
6.4.2	Observación	75
7	Resultados de los instrumentos	76
7.1	Resultados de la encuesta	76
7.2	Resultados de la observación.....	79
7.3	Identificación de problemas en el proceso de recaudo de impuesto vehicular.....	84
7.3.1	Fallas identificadas en el proceso de recaudo de impuesto vehicular.....	87
8	Propuesta.....	91
8.1	Puesta en marcha de la propuesta	92
8.2	Ejecución de la propuesta.....	99
8.2.1	Cronograma	99
9	Conclusiones:	101
10	Iniciativas para nuevos trabajos	103
A. Anexo:	Encuesta aplicada a funcionarios y contratistas del área de rentas de la gobernación de Caldas.....	104
Bibliografía		108

Lista de figuras

Figura 4-1: Porcentajes de actividades económicas del PIB de Caldas 2024.....	41
Figura 4-2: Representación del recaudo de impuesto vehiular en el departamento de Caldas.....	42
Figura 4-3: Representación de la cartera de impuesto vehicular 1999-2024	46
Figura 4-4: Crecimiento de la cartera de impuesto vehicular	47
Figura 4-5: Distribución de estados procesales de la cartera de impuesto vehicular departamento de Caldas.....	49
Figura 7-1: Proceso de recaudo de impuesto vehicular departamento de Caldas .	84

Lista de tablas

Tabla 3-1: Tarifas impuesto vehicular 2025.....	33
Tabla 4-1: Distribución de la población del departamento de Caldas.....	38
Tabla 4-2: PIB del eje cafetero 2024	39
Tabla 4-3: Composición del PIB del departamento de Caldas 2024	40
Tabla 4-4: Cartera de impuesto vehicular 1999-2024.....	44
Tabla 4-5: Composición de la cartera del departamento de Caldas 1999-2024.....	48
Tabla 4-6: Comparación del impuesto vehicular entre los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Caldas	50
Tabla 7-1: Observación del ítem atención al contribuyente.....	80
Tabla 7-2: Observación del ítem Uso del sistema (SISCAR).....	80
Tabla 7-3: Observación del ítem gestión de novedades.....	81
Tabla 7-4: Observación del ítem Coordinación entre áreas	82
Tabla 7-5: Observación del ítem registro del pago	82
Tabla 8-1: Cronograma de actividades de la propuesta	99

1 Introducción

El valor de la cartera del impuesto vehicular en el departamento de Caldas ha mostrado un crecimiento acumulativo de las deudas desde la vigencia 1999 según (Secretaría de Hacienda, 2025). La administración del impuesto vehicular depende de las políticas de recaudación de cada Gobernación, alineadas con las disposiciones legales del país (Congreso de la República de Colombia, 1998). No obstante, la ejecución y cobranza de este impuesto dependen en gran medida de los recursos, tecnología y estrategias de comunicación disponibles en cada departamento.

Actualmente, Caldas enfrenta desafíos significativos en la recaudación del impuesto vehicular, la meta de recaudo para 2025 según (Secretaría de Hacienda, 2025) es de \$ 105.000.000.000, de los cuales hasta junio de 2025 se recaudó el 68,08%, quedando pendiente el 31,94%, lo cual representa un desafío para el segundo semestre debido a la ausencia de incentivos y a la imposición de sanciones, situación que es agravada debido a las limitaciones existentes en los sistemas de información y seguimiento a la cartera y a la falta de comunicación con los contribuyentes.

La percepción de los contribuyentes respecto al pago de impuestos tiene un papel importante dentro del cumplimiento tributario según (Espinosa Díaz et al., 2022). De acuerdo al análisis realizado, en el departamento de Caldas, es común encontrar que algunos contribuyentes tienen un bajo nivel de conciencia sobre la importancia de cumplir con esta obligación, ya sea por desinformación, desconfianza en la administración o dificultades económicas. Adicionalmente, el desconocimiento de los

beneficios derivados de este tributo y el uso de los recursos recaudados genera desconfianza entre los contribuyentes hacia la administración.

La implementación de un plan de mejoramiento para la recaudación del impuesto vehicular en Caldas pretende impactar positivamente varios aspectos, puesto que, mejorar la gestión de cobranza no solo aumentaría los ingresos del departamento, sino que también fortalecería la transparencia, la confianza ciudadana y la sostenibilidad de los servicios públicos financiados por estos recursos, trayendo consigo el cumplimiento a través de incentivos, campañas informativas y el uso de tecnologías modernas que faciliten los procesos de pago y comunicación con los contribuyentes.

Las siguientes secciones tienen como propósito fundamentar los aspectos conceptuales, legales e históricos que sustentan el impuesto sobre vehículos automotores, relacionándolo específicamente con el departamento de Caldas. Para ello, se abordan enfoques teóricos relacionados con la gestión tributaria, la cartera pública y la cultura tributaria, se abordan los orígenes y evolución de los tributos como mecanismos de financiación del estado, su impacto en la organización social y su importancia dentro de las finanzas públicas territoriales. Finalmente, se analizan los elementos jurídicos que regulan el impuesto vehicular en Colombia para así comprender los factores que inciden en la creciente morosidad del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.

1.1 Planteamiento del problema

Problema: Creciente morosidad en la recaudación del impuesto vehicular en el departamento de Caldas

Los impuestos tienen un papel fundamental en la sociedad debido a que representan una de las principales fuentes de ingresos para los gobiernos financiar una variedad de servicios y bienes públicos. El pago de impuestos ha estado presente desde las antiguas civilizaciones, teniendo un papel muy importante no solo por el impacto

económico sino también por los choques presentados entre la sociedad y el estado. (Stiglitz, 2003) citado por (Favila Tello & Armas Arévalos, 2018).

No pagar los impuestos dificulta a los gobiernos destinar de manera eficiente recursos para cubrir necesidades de la sociedad (Favila Tello & Armas Arévalos, 2018). De allí que la evasión tributaria pueda definirse como el no pago de impuestos por parte de los contribuyentes, donde la decisión propia de no pagar es un factor clave a gestionar. Por su parte, (Contreras, 2021) citado por (Mendoza Ordinola, 2023), dice que algunos factores que influyen en el no pago de impuestos se relacionan con factores educativos, económicos y el desconocimiento de las personas acerca del destino de los impuestos. Complementario a esto, (Lopez et al, 2020), citado por (Mendoza Ordinola, 2023), menciona otros factores determinantes en el no pago de impuestos como la crisis fiscal, la cultura del no pago, el desconocimiento acerca de la importancia del pago de impuestos para el progreso y desarrollo de los países y la falta de sanciones y acciones de cobranza. Así mismo, (Mendoza Ordinola, 2023), agrega a lo anterior que la falta de comunicación entre las entidades encargadas del recaudo y los contribuyentes también es un factor clave en la decisión de pago de impuestos.

En Colombia existen tres tipos de impuestos de acuerdo al ente encargado de recaudarlos. Según esto, existen impuestos nacionales, departamentales y municipales. (Rivera et al., n.d.). Entre los impuestos nacionales se encuentran: impuesto a la renta, impuesto a la tributación de dividendos, ganancias ocasionales, gravamen a los movimientos financieros, impuesto al valor agregado, impuesto al consumo, entre otros. A nivel local encontramos impuesto predial, impuesto de registro, impuesto al consumo de cerveza, licores y cigarrillos y tabaco, impuesto a la gasolina y el impuesto a vehículos, el cual recae sobre la propiedad o posesión de vehículos. (Rivera et al., n.d.).

La cartera pendiente por recaudar en el departamento de Caldas con corte a 30 de septiembre de 2024 de la vigencia de ese año se encontraba en \$27.744.341.000 millones. Sin embargo, esa misma vigencia, según (Secretaría de Hacienda, 2025) a diciembre 31 de 2024 cerro en \$ 26.941.974.759, debido a la amnistía decretada

entre diciembre de 2024 y febrero de 2025. De allí que sea de vital importancia integrar estrategias de gestión de cobranza del impuesto vehicular con el fin de recuperar la cartera y/o disminuir el crecimiento de la misma, ya que una cartera creciente implica una mayor cantidad de recursos inmovilizados, limitando los fondos disponibles para proyectos públicos.

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Pregunta global

¿Qué estrategia puede implementarse para mejorar la gestión de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas, teniendo en cuenta la situación actual del proceso y los factores que inciden en el cumplimiento tributario?

1.2.2 Preguntas específicas

Para esbozar la anterior pregunta, se han trazado otras preguntas de investigación concretas, las cuales son:

- ¿Cuál es el estado actual del proceso de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas desde el punto de vista institucional, operativo y tecnológico?
- ¿Qué factores institucionales y de gestión influyen en la eficiencia del proceso de recaudo?
- ¿Qué acciones perciben los funcionarios y contribuyentes como prioritarias para optimizar el proceso de liquidación, notificación y cobro del impuesto vehicular?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

- Proponer una estrategia integral para mejorar la gestión de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.
- Identificar los factores que influyen en el pago y no pago del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.
- Revisar y analizar estrategias de recaudo implementadas en otros departamentos.

1.4 Justificación

A pesar de la importancia de la cobranza del impuesto vehicular, se ha identificado una brecha significativa entre el cumplimiento esperado y la realidad del departamento de Caldas, debido a un número considerable de contribuyentes que no realizan el pago dentro de los plazos establecidos. Por lo que, esta propuesta pretende abordar la problemática mencionada y proponer soluciones que no solo incrementen el recaudo, sino que también promuevan una cultura de cumplimiento tributario.

Con \$ 150.589.254.269 pendientes por cobrar desde 1999 a 2024 según (Secretaría de Hacienda, 2025) y 71.388 declaraciones pendientes por presentar al mes de agosto de 2025 de un total de 254.747 declaraciones según (Secretaría de Hacienda, 2025) llevan a que el departamento no logre maximizar su potencial recaudatorio. Por ello, el desarrollo de un plan de mejoramiento para la recaudación del impuesto vehicular podría contribuir a la optimización de recursos, a la reducción de la morosidad, a una mejor relación entre el contribuyente y la administración y por ende a un impacto positivo en la economía local.

Como ya se ha mencionado, la economía de un país depende en gran medida del recaudo de impuestos, sin embargo, generar esta conciencia en las personas es un reto debido a la falta de confianza en la administración o gobierno, de allí que deban aplicarse estrategias adecuadas apoyadas en principios orientados a un gobierno

eficiente, ya que una mala administración refleja una debilidad de la institución. (Soria Diaz et al., 2022).

Según (Palacio O, 2018) citado por (Suarez Rios et al., 2020), la gestión de impuestos y la cobranza de estos evidencian una relación significativa a través de una buena administración. Lo anterior es reforzado también por (Ovalle Alarcon, 2021), quien dice que existe una fuerte correlación entre la gestión de cobranza y la recaudación de los impuestos, por lo que, a medida que se realice una gestión eficiente o deficiente aumentará o disminuirá el recaudo.

De acuerdo con lo anterior, la gestión de cobranza es un proceso que busca el cumplimiento del pago de los impuestos, el cual exige una comunicación constante entre la entidad y los contribuyentes antes y después del vencimiento de la obligación. (Jara Olivera & Zans Leo, 2023). De allí que dentro de los objetivos de la gestión de cobranza se encuentren: incrementar los niveles de recaudo, maximizar el cumplimiento voluntario y generar conciencia tributaria. (Ovalle Alarcon, 2021).

Según (Barros Vio, 2013), los contribuyentes se enfrentan a dos situaciones al momento de tener una obligación pendiente, pagar o no pagar y obtener diferentes resultados, de allí la relación con el dilema del prisionero, puesto que las personas pueden obtener resultados “buenos” de manera individual si ahorran su dinero y no pagan la obligación. A pesar de ello, si todas las personas optan por esta misma decisión terminarían generando un problema mayor al estado y se perdería la posibilidad de acceder a servicios públicos. Por tanto, es importante encontrar un equilibrio que logre beneficiar la mayor parte de los involucrados, puesto que la mejor opción para las personas sería no pagar impuestos, aun así, esto implicaría problemas económicos para el gobierno. (Barros Vio, 2013). Por tal razón, es necesario que además de consolidar un sistema normativo tributario eficaz fundado en equidad, progresividad y eficiencia, se cree un ente tributario capaz de responder al desarrollo del país y a la sostenibilidad económica. (González Rodríguez, 2018). De allí la importancia de mejorar el sistema y los procesos de fiscalización a través de metodologías innovadoras que permitan retroalimentar y redirigir la gestión de

cobranza hacia acciones que ataquen la evasión tributaria. (González Rodríguez, 2018).

(Suarez Ríos et al., 2020), expresan que la eficacia en las estrategias de recaudación tributaria parten de una combinación de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales. Según (Mendoza Ordinola, 2023), algunas de las estrategias de gestión de cobranza son:

- Mantener los datos actualizados de los contribuyentes con el fin de identificarlos y evitar la evasión de impuestos.
- Actualizar la base tributaria con el fin de realizar una correcta determinación.
- Realizar una adecuada segmentación de cartera con diferentes niveles de prioridad, como cuentas vigentes, cuentas de años anteriores y cartera de difícil recaudo.
- Consolidar una cultura tributaria, ya que es un aspecto de relevancia en las causas de la deficiencia en la recaudación, por ejemplo, crear la conciencia del pago de impuestos no por obligación sino por el bienestar de los servicios recibidos.
- Generar una comunicación efectiva entre los agentes recaudadores y los contribuyentes, pues muchas veces las personas no realizan los pagos correspondientes por desconocimiento.
- Informar a las personas sobre el destino del recaudo con el fin de mostrar transparencia y generar confianza en el gobierno.

No obstante, implementar estas estrategias de cobranza no es una tarea sencilla, pues uno de los principales obstáculos es la resistencia al cambio dentro de las organizaciones, debido al fuerte arraigo a prácticas que privilegian el recaudo por encima de otras consideraciones. De ahí que cambiar esta mentalidad requiera de un esfuerzo grande en términos de capacitación, sensibilización y en algunos casos, la reestructuración de los procesos.

2 Marco teórico

Los impuestos para (Stiglitz, 2000) citado por (Carmona Olarte et al., 2021), se definen como una transferencia de dinero por parte de las personas naturales y jurídicas al estado para el financiamiento de bienes públicos como la defensa, la educación, la salud, entre otros. Asimismo, (Smith, 1999) citado por (Carmona Olarte et al., 2021), define los impuestos como una porción de ingresos proveniente de diferentes fuentes como salario o renta los cuales son usados para el bienestar de los habitantes de un país. De este modo, los impuestos podrían simplificarse como la cantidad de dinero que se paga al gobierno para sostener los bienes públicos. (Rosen, 2008) citado por (Carmona Olarte et al., 2021).

Para (Ramos et al, 2019) citado por (Espinosa Díaz et al., 2022), impuesto es lo que los contribuyentes deben cancelar al Estado por el valor de sus propiedades, por tanto, son pagos obligatorios que las personas naturales y jurídicas realizan para que el estado tenga los recursos necesarios que le permita ofrecer bienes y servicios como agua, electricidad, carreteras, educación, entre otros.

(Domínguez López, 2024), define el impuesto vehicular desde el contexto colombiano como un tributo anual que grava la propiedad de los vehículos automotores, donde su base gravable se determina a partir del valor comercial.

Los términos tributo o impuesto son usados sin distinción en el ámbito fiscal debido a que ambos se refieren a la idea de obtener recursos de los miembros de la sociedad para que el gobierno cumpla su función. De esta manera, (Martínez Carrero, 2014) citado en (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016) expresa el tributo como

la cobranza coactiva de riqueza, de manera que, donde exista una manifestación de capacidad económica hay lugar al cobro de un tributo.

(Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016), expresa que los tributos actúan como instituciones jurídicas, económicas y políticas con el fin de regular las relaciones entre el estado y los ciudadanos, de manera que, el primero (estado) puede exigir el cumplimiento de las obligaciones impuestas. De allí que sea tan necesario la existencia de normas tributarias basadas en principios constitucionales para evitar injusticias o el desvío del objetivo.

En cuanto a las características de los impuestos, encontramos según (Dorantes y Gómez, 2014) citado por (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016) las siguientes:

- Unilateralidad: los ciudadanos realizan un aporte económico sin esperar una contraprestación, la retribución generada es colectiva.
- Obligatoriedad del impuesto: el ciudadano está obligado a cumplir, de lo contrario llegara a vías coactivas.
- Establecidos expresamente en la ley: debe hacerse claridad sobre quienes están obligados a pagar el tributo, qué lo causa, cuál es la tarifa, la forma y la fecha de pago así como sanciones generadas.

(Mogollón Gómez, 2021), define la gestión de cobranza como una herramienta fundamental dentro de la gestión financiera, puesto que permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, de ahí que dentro de sus principales actividades se encuentre: aviso previo al vencimiento de la deuda.

En contraste a lo anterior, la evasión tributaria según (Manosalva y Criado, 2019) citado por (Espinosa Díaz et al., 2022), es aquella acción realizada por personas naturales y/o jurídicas encaminada a evitar el pago de impuestos, bien sea por desconocimiento, desconfianza en el sistema o hechos de corrupción. Por otra parte, para (Rojas Arias, 2025), la evasión tributaria es un fenómeno que afecta cualquier

tipo de sociedad o nivel socioeconómico, sin importar si es un país desarrollado, en vía de desarrollo o subdesarrollado, de manera que, la comprensión alrededor de este fenómeno es fundamental para entender su relación con variables como la educación, el conocimiento, y la concepción de justicia.

(Espinosa & Sarmiento, 2020) definen cumplimiento tributario como la disposición de una persona para actuar de acuerdo a las reglas tributarias.

(Flórez Tinta, 2022) define la evasión tributaria como el acto por el cual una persona natural o jurídica desarrolla una actividad que se encuentra por norma gravada con impuestos y no cumplen con el deber de pagarlos. Por tanto, menciona que la evasión de impuestos es tan antigua como la existencia de los tributos, la cual es conocida a nivel mundial con diferentes nombres, entre los que se encuentran: evasión, elusión y defraudación.

Contribuyente es definido por (De la Torre et al, 2019) citado por (Espinosa Díaz et al., 2022), como una persona fiscal que representa un activo importante para el estado puesto que a través de su contribución aporta en gran medida al progreso económico, político, social y cultural de un país. Para (Camacho y Patarroyo, 2017) citado en (Espinosa Díaz et al., 2022), contribuyente es un factor fundamental dentro de la cultura tributaria, ya que él es un ciudadano obligado a cumplir con sus diferentes deberes.

Moral tributaria es definida por (Daza Mercado, 2022), como la motivación intrínseca para pagar impuestos, de ahí que el cumplimiento tributario se trate de una obligación moral. Asimismo, (Tipke, 2002) citado por (Daza Mercado, 2022) define ética del contribuyente como las normas en que el ciudadano actúa como cooperante de acuerdo con su relación con el gobierno, por tanto, la ética fiscal, estudia la moralidad de las acciones en materia tributaria desarrollada por las diferentes ramas del estado.

(Espinosa & Sarmiento, 2020), definen moral tributaria como la combinación entre el cumplimiento tributario y el binomio autoridad-potestad, de manera que, una

autoridad tributaria debe tener como objetivo conducir o persuadir a los contribuyentes a cumplir de forma voluntaria con su deber. Así mismo, la moral tributaria, relaciona la legitimidad con la credibilidad del estado, de allí que sea necesario que la sociedad crea en el estado, de lo contrario, la autoridad estará desprovista de legitimidad impidiendo así persuadir a las personas.

(Chávez Silva et al., 2018) definen cultura tributaria como el comportamiento que adoptan los contribuyentes frente a sus deberes y derechos frente a la administración tributaria, de modo que, la cultura tributaria inicia con la educación tributaria y posteriormente con la generación de conciencia para así lograr construir cultura tributaria.

Cultura tributaria son los conocimientos, actitudes y valores que deben compartir los miembros de la sociedad en los diferentes procesos tributarios, de esta manera, la cultura alude al cumplimiento de las obligaciones tributarias basado en la ética personal, el respeto por las leyes, la responsabilidad y la solidaridad ciudadana. (Espinosa Díaz et al., 2022).

Adicional a lo anterior, la conciencia tributaria según (Alvarado e Ignacio, 2019) citado en (Espinosa Díaz et al., 2022), es la apropiación de los deberes tributarios establecidos en las leyes del país que permiten cumplirlos voluntariamente y que por tanto, permiten generar un beneficio a la sociedad.

De lo anterior, es posible decir que, la cultura tributaria permite contribuir voluntariamente al desarrollo de un país, teniendo en cuenta que la tributación es la principal herramienta que tiene el estado para financiar su desarrollo social y económico. Por tanto, el pago de impuestos debe ser considerado un deber moral que le permita al estado responsabilizarse de otorgar los beneficios correspondientes. (Espinosa Díaz et al., 2022).

2.1 Historia y evolución de los tributos

Lograr que un sistema tributario funcione adecuadamente no es una tarea sencilla, puesto que son necesarios principios que sustenten la existencia de las obligaciones tributarias y así mismo, inciten a las personas al cumplimiento de los mismos. (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016). Desde la antigüedad como en la época actual, los impuestos han representado una parte fundamental del sustento del estado y del cumplimiento de sus fines sociales propuestos. De este modo, la tributación no es una práctica reciente, pues se tienen registros de que desde el momento en que el hombre empezó a vivir en sociedad, parte de sus bienes fueron cedidos a los dioses y/o gobernantes. (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016).

En consecuencia de lo anterior, los tributos tienen su origen en la interacción de las personas, es decir, de la convivencia como sociedad, específicamente en las sociedades “políticas” de allí surge la necesidad de crear una institución que satisfaga las necesidades básicas de los miembros de la comunidad, dicha institución es el estado, quien asume una serie de actividades de carácter administrativo y organizativo con el fin de hacer posible su sustento y el desarrollo de la sociedad a través de recursos económicos. (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016).

Antiguamente, los tributos estaban relacionados con la necesidad de agradar a los dioses a través de ofrendas de animales o personas. En la biblia se habla de los tributos como “diezmos” para cubrir las necesidades de los sacerdotes, siendo este el principal medio por el que la iglesia llegó a tener en la edad media un gran poder económico y político. Por otro lado, en Egipto y Persia se creó un sistema de contabilidad para así tener el control de lo recaudado. (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016).

Continuando con lo anterior, (Sarduy et al, 2011) citado por (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016), dice que el sistema de tributación se relaciona con el desarrollo económico y distingue 3 tipos, el de los países desarrollados, en desarrollo intermedio y sub desarrollados. Por otra parte, (Leonard et al, 1993) citado por (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016), dice que además de los factores económicos, los

tributos están relacionados con factores sociales y políticos, lo que permite distinguir dos etapas fundamentales, el primero donde la imposición de los tributos funciona a partir de la agricultura debido al escaso desarrollo y el segundo, relacionado con el crecimiento del desarrollo empresarial, de la contabilidad, la política y la sociedad. Lo cual hace posible la aparición de un sistema tributario de mayor complejidad a partir del surgimiento del impuesto sobre la renta.

A raíz de los cambios generados a nivel social, económico y político, los tributos han sufrido transformaciones en su esencia y formas de recaudación, lo cual se traduce en la evolución de los impuestos pasando de una necesidad eventual a una forma de financiación permanente, de recursos para fines determinados a recursos para un fondo común para solventar gastos públicos en general. (Mora Muñoz & Bernal Ortiz, 2016).

2.2 Determinantes del cumplimiento tributario

Los determinantes del cumplimiento tributario, tienen origen en Estados Unidos, específicamente en el *Internal Revenue Service (IRS)* donde la comprensión del tributo fue más allá de cumplir o no con la obligación y de obtener una sanción. Por ello, el IRS se adentró en la comprensión de la tributación como un cumplimiento normativo influido por variables como el género, la edad, los ingresos, la educación, mecanismos de control y fiscalización. Lo cual, permitió entender mejor la relación entre el contribuyente y el cumplimiento de sus obligaciones. (Rojas Arias, 2025)

Dentro de los determinantes del cumplimiento tributario se encuentra el modelo de (Fischer et al, 1992), citado por (Montenegro-Pérez et al., 2024) donde se identifican elementos que influyen en el pago de las obligaciones clasificados en 4 grupos, el primero de ellos tiene que ver con la estructura del sistema tributario, lo cual incluye tasas, exenciones y deducciones, de manera que, la complejidad de los elementos mencionados anteriormente puede generar confusiones en los contribuyentes y por tanto errores en el cumplimiento fiscal. De la misma manera, (Fergusson & Gascon, 2022) citado en (Montenegro-Pérez et al., 2024), expresa que los elementos mencionados anteriormente más la existencia de beneficios tributarios hacen que su

administración sea complicada. El segundo factor son las actitudes que influyen sobre las percepciones de justicia y ética las cuales inciden sobre la conducta de los contribuyentes. Por tanto, este factor permite comprender por qué las personas optan o no por cumplir con sus obligaciones desde un punto de vista ético y moral, debido a que las personas con una mayor conciencia de ética y sentido social se motivan a cumplir o pagar sus obligaciones.

(Leiva & Marín, 2019) citado en (Montenegro-Pérez et al., 2024), dicen que cuando las personas comprenden la importancia de pagar las obligaciones tributarias empiezan a ser percibidas como una necesidad legítima y justa. Sin embargo, en el momento en que piensan que no se hace un buen uso de los recursos y que hay presencia de corrupción se vuelve al punto de indisposición de pago frente a las obligaciones.

El tercer factor mencionado en el modelo de Fischer tiene que ver con la opción que tienen las personas de incumplir con el pago del impuesto debido a circunstancias como el nivel de ingresos. (Fernández, 2017) citado en (Montenegro-Pérez et al., 2024) dice que los contribuyentes sienten como una oportunidad el no pago de impuestos para invertir este dinero en otras actividades.

El cuarto factor tiene que ver con variables demográficas, tales como la edad, el género y el nivel educativo de las personas. (Rodríguez & Parrales, 2022) citado en (Montenegro-Pérez et al., 2024), expresa que las personas adultas debido a su madurez moral son quienes suelen cumplir más fácilmente con sus obligaciones debido al temor de ser sancionados.

2.3 Perspectivas complementarias en el estudio de la cultura tributaria

Según (Olivares, 2021) citado por (Villasmil Molero et al., 2024) la psicología tributaria aporta otra dimensión al estudio de la cultura tributaria al explorar elementos psicológicos como las percepciones de equidad, confianza en las instituciones y la aversión al riesgo como elementos que inciden en el

comportamiento tributario, de ahí que se destaque que la manera en que las personas perciban la justicia y eficiencia del sistema influirá en la disposición de cumplir con las obligaciones, por tal razón, es importante comprender los aspectos psicológicos con el fin de direccionar acciones en pro del cumplimiento.

El enfoque sociológico desde el punto de vista de (Villasmil Molero et al., 2024) es visto como parte del sistema normativo y de valores compartidos, por lo que se ha afirmado que la actitud hacia el cumplimiento tributario está influenciado por las costumbres arraigadas en la sociedad y en la ética de la misma que se transmite de generación en generación, por ende, comprender lo anterior, permite diseñar estrategias efectivas que promuevan la responsabilidad tributaria.

(Montiel, Peña y Martínez, 2020) citado por (Villasmil Molero et al., 2024) señalan que sociedades con un alto nivel de confianza interpersonal y capital social tienden a tener una cultura tributaria más sólida, por lo que invertir en educación fiscal y promover la confianza en las instituciones son aspectos a fortalecer.

Según (Villasmil Molero et al., 2024), en las investigaciones realizadas entre 2019 y 2024 se identificaron desafíos y falencias a nivel tributario en Colombia relacionadas con: escasa comprensión de los contribuyentes sobre tributos, sanciones tributarias, falta de conocimiento en obligaciones y derechos tributarios, complejidad en la elaboración de declaraciones, errores aritméticos, falta de planificación tributaria y conocimiento sobre beneficios. Lo anterior tuvo como causa principal la falta de comprensión por parte de los contribuyentes y la falta de conocimientos acerca de sus derechos tributarios.

Sin embargo, (Villasmil Molero et al., 2024), coinciden en que las estrategias no deben centrarse únicamente en concientizar a los contribuyentes sino en generar cambios desde adentro, es decir, en la reestructuración del sistema tributario en sí mismo, puesto que la complejidad de las declaraciones y el desinterés por comprender el sistema dificulta el cumplimiento tributario. Por tanto, es necesario un plan de educación tributaria y un enfoque integral que aborde la estructura del sistema tributario y la concientización a contribuyentes

2.4 Factores influyentes en el incumplimiento tributario en Colombia

Según (Villasmil Molero et al., 2024) los principales factores que inciden en el cumplimiento tributario en Colombia están relacionados con:

- Falta de conocimiento tributario que lleva a errores y omisiones en obligaciones fiscales
- Complejidad normativa debido a las diversas leyes que dificultan mantenerse actualizado y conocer completamente la norma.
- Corrupción y desconfianza institucional que lleva a la falta de interés por contribuir al sistema tributario.
- Presión fiscal excesiva o carga tributaria desproporcionada que lleva a que los ingresos de algunas personas no sean suficientes para cumplir con las obligaciones tributarias.
- Ineficacia en la fiscalización que lleva a que las personas incumplan con sus obligaciones debido a que no son perceptibles las consecuencias del incumplimiento tributario.
- Cultura arraigada a la evasión fiscal
- Dificultades económicas

2.5 Importancia del impuesto vehicular

La Ley 549 de 1999, “Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional”.

En el artículo 1 habla sobre la cobertura de los pasivos pensionales, para lo cual, las entidades territoriales deben cubrir de acuerdo a la ley el valor de los pasivos pensionales a su cargo, en los plazos y porcentajes señalados por el gobierno nacional. De esta manera, del total recaudado del impuesto que le corresponde al departamento, el 10% debe destinarse al FONPET. (Congreso de la República de Colombia, 1999).

Lo anterior muestra que el impuesto vehicular, además de ser una fuente de financiación para el desarrollo territorial, también cumple una función estratégica en el sostenimiento del sistema pensional territorial, al garantizar el pago de obligaciones laborales futuras. Por tal motivo es necesario optimizar los mecanismos de gestión del recaudo de impuesto vehicular, ya que un menor recaudo afecta no solo la inversión en infraestructura y servicios públicos locales, sino también la capacidad del departamento para cumplir con sus responsabilidades pensionales.

Posteriormente, de lo restante que le corresponde al departamento, según (Secretaría de Hacienda, 2025) se invierte de esta manera:

1. Funcionamiento
2. Inversión
3. Servicio a la deuda

En consecuencia, el impuesto vehicular es una fuente fundamental de ingresos para el departamento, pues permite el financiamiento de proyectos y programas de desarrollo territorial, tales como inversiones en infraestructura vial, movilidad, modernización administrativa y fortalecimiento institucional. Adicionalmente, este impuesto contribuye al fortalecimiento de la autonomía financiera de los departamentos, pues brinda autonomía territorial al dejar en manos de cada

departamento este tributo. De esta manera, al contar con recursos “propios” los departamentos no dependen únicamente de las transferencias de nivel nacional, lo que permite diseñar y ejecutar políticas acorde a las necesidades y prioridades locales.

2.6 Retos del recaudo tributario

Según (Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE), 2025) Entre 2022 y 2023, un poco más de la mitad de los países latinoamericanos experimentaron una disminución en la proporción de ingresos tributarios respecto al PIB, como resultado de la ralentización económica y la caída en los precios internacionales de materias primas, lo cual afectó la capacidad de pago de los contribuyentes, en especial de aquellos con ingresos variables o informales, llevando así al incumplimiento de tributos considerados no prioritarios. No obstante, el fenómeno de la morosidad tributaria no se debe únicamente a la falta de cultura fiscal, sino que también obedece a factores estructurales y coyunturales.

En cuanto a estrategias para mejorar el recaudo de impuestos la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE), 2025), menciona que los países que han implementado tecnologías digitales, segmentación de contribuyentes, educación tributaria y coordinación interinstitucional, han alcanzado niveles más altos de recaudación como es el caso de Brasil, quien muestra que la modernización de las administraciones tributarias, el uso de portales web, los mecanismos de pago en línea, los recordatorios automatizados y el fortalecimiento del cobro coactivo contribuyen a mejorar la eficiencia de recaudo.

Según (OCDE, 2024) menciona que pese a las reformas tributarias implementadas en Colombia en los últimos años, el país mantiene bajos niveles de recaudo respecto al PIB, especialmente en lo relacionado con ingresos tributarios provenientes de los gobiernos territoriales. Según (OCDE, 2024) los gobiernos territoriales en Colombia tienen una alta dependencia a impuestos locales como es el impuesto de Industria y Comercio y los impuestos a la propiedad como el impuesto predial y el impuesto vehicular. De ahí, que en el documento se mencione que las entidades territoriales

tienen un gran desafío, puesto que estos ingresos son considerados bajos y no permiten cubrir completamente sus gastos de funcionamiento (Bonet, Pérez V. and Ayala, 2014[89]) citado en (OCDE, 2024).

Así mismo la (OCDE, 2024) enfatiza que uno de los principales desafíos es fortalecer las capacidades administrativas y de gestión de los gobiernos territoriales, incluyendo mejoras en los sistemas de información, fiscalización, actualización de bases de datos y mecanismos de cobro que permitan avanzar en la consolidación de fuentes tributarias locales, como los impuestos sobre la propiedad (entre ellos el vehicular), que aún presentan un alto grado de subutilización. De hecho, la (OCDE, 2024) señala que una mayor recaudación por esta vía permitiría financiar infraestructura, servicios públicos y estrategias de desarrollo regional sin depender exclusivamente del presupuesto nacional.

3 Marco legal

El impuesto vehicular en Colombia se encuentra regulado principalmente por la Ley 488 de 1998, mediante la cual se establecen las normas para su liquidación, declaración y pago. Esta ley otorga la competencia a los departamentos para administrarlo y reglamentarlo mediante ordenanzas. En el caso del departamento de Caldas, la Ordenanza 816 de 2017 cumple esta función. Complementario a esto, el Estatuto Tributario Nacional, en el título VIII establece principios aplicables al cobro coactivo junto con otros artículos. No obstante, también se menciona la Ley 549 de 1999, como explicación del destino de una parte de los recursos recaudados.

El sistema tributario Colombiano ha evolucionado con el fin de adaptarse a las diferentes necesidades presentadas a lo largo del tiempo, las cuales muestran los impuestos como instrumentos sociales de equidad y progreso económico. Inicialmente, la estructura tributaria Colombiana estaba basada en impuestos directos como los tributos provenientes de los indígenas, e indirectos como los tributos provenientes de “industrias” como la minería, el tabaco, la sal, entre otros. Sin embargo, estos impuestos eran considerados como regresivos, es decir, que recaían sobre aquellos que tenían menor capacidad económica. (Rojas Arias, 2025) Posteriormente, en el siglo XX, este sistema sufre una serie de cambios relacionados con la expansión de su base gravable, por lo que se crean nuevos impuestos directos e indirectos.

3.1 Ley 488 de 1998

Teniendo en cuenta lo anterior, en Colombia, se crea la ley 488 de 1998 *“Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales.”*

En el capítulo VI el (Congreso de la República de Colombia, 1998), sienta las bases legales fundamentales acerca del impuesto sobre vehículos automotores, detallando quiénes son los beneficiarios de su recaudación. Se define el hecho generador del impuesto, se especifica qué vehículos están sujetos y cuáles están exentos. Además, se explican aspectos como la base gravable, las tarifas aplicables, la causación, la declaración y el pago de este impuesto, así como la distribución de los fondos recaudados. Tal y como se muestra a continuación.

En el artículo 138 se habla sobre la creación del impuesto sobre vehículos automotores en sustitución del impuesto del timbre nacional. Por su parte, el artículo 139 define los beneficiarios de las rentas del impuesto como municipios, distritos y departamentos, estableciendo que, el departamento de Cundinamarca no tendrá en cuenta el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá. (Congreso de la República de Colombia, 1998),

El artículo 140 el (Congreso de la República de Colombia, 1998), define como hecho generador del impuesto la posesión o propiedad de vehículos gravados, el artículo 141 define vehículos gravados como aquellos automotores nuevos, usados y los que se internen temporalmente al territorio nacional, exceptuando:

- Bicicletas, motonetas y motocicletas con cilindraje hasta 125 c.c
- Vehículos usados en la agricultura

- Los tractores sobre oruga, cargadores, compactadoras, motoniveladoras y maquinaria similar de construcción de vías públicas
- Vehículos y maquinaria de uso industrial que no sean usados en vía pública
- Vehículos de transporte público de pasajeros y carga

De acuerdo con lo anterior se añade lo siguiente:

El párrafo 1 explica que, se consideran nuevos los vehículos automotores que entran en circulación por primera vez en el territorio nacional (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El párrafo 2, habla sobre la internación temporal de vehículos al territorio nacional para lo cual la autoridad aduanera exigirá que el interesado acredite la declaración y pago del impuesto ante la jurisdicción correspondiente por el tiempo solicitado (Congreso de la República de Colombia, 1998).

Continuando con las definiciones, el (Congreso de la República de Colombia, 1998), en el artículo 142, define que el sujeto pasivo es el propietario o poseedor de los vehículos gravados.

Por su parte, el artículo 143, define que la base gravable, es el valor comercial de los vehículos gravados, el cual se establece anualmente mediante resolución expedida en el mes de noviembre del año inmediatamente anterior al gravable por el Ministerio de Transporte. No obstante, para los vehículos que entran en circulación por primera vez, la base gravable está constituida por el valor total registrado en la factura de venta, o cuando son importados directamente por el usuario propietario o poseedor, por el valor total registrado en la declaración de importación (Congreso de la República de Colombia, 1998).

A lo anterior se añade el siguiente párrafo: Para los vehículos usados y los que sean objeto de internación temporal, que no figuren en la resolución expedida por el Ministerio de Transporte, el valor comercial que se tomará para efectos de la declaración y pago será el que corresponda al vehículo automotor incorporado en la resolución que más se asimile en sus características (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El (Congreso de la República de Colombia, 1998) en el artículo 144, define la causación de la siguiente manera: el impuesto vehicular se causa desde el primero de enero de cada año. Sin embargo, para los vehículos nuevos, el impuesto se causa en la fecha de solicitud de la inscripción en el registro terrestre automotor, que deberá corresponder con la fecha de la factura de venta o en la fecha de solicitud de internación.

En el artículo 145, se define que las tarifas aplicables a los vehículos gravados serán las siguientes, según su valor comercial. Para el año 2025 las tarifas son:

Tabla 3-1: Tarifas impuesto vehicular 2025

TIPO DE VEHÍCULO	DESDE	HASTA	TARIFA
Vehículos particulares	\$0	\$54.057.000	1,5%
Automóviles, camperos, camionetas, vehículos de carga y pasajeros	\$54.057.000	\$121.625.000	2,5%
Automóviles, camperos, camionetas, vehículos de carga y pasajeros	\$121.625.000	En adelante	3,5%
Motocicletas con motor de más de 125 cc	Todos los avalúos		1,5%
Vehículos públicos	Todos los avalúos		1,5%

Fuente: Tabla construida con información de (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2025)

Parágrafo 1 del artículo 145 de la Ley 488 de 1998, dice que los valores absolutos que sirven de base para aplicar las tarifas del Impuesto sobre Vehículos Automotores, deben ser reajustados anualmente por el Gobierno Nacional. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El párrafo 2º explica que cuando el vehículo automotor entre en circulación por primera vez, el impuesto se liquidará en proporción al número de meses que reste del respectivo año gravable. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El párrafo 3º habla sobre la obligatoriedad de todas las motos, sin importar su cilindraje de contar con el seguro obligatorio de accidentes de tránsito y que el incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de las sanciones (Congreso de la República de Colombia, 1998).

Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 3º de la Ley 242 de 1995, el Gobierno Nacional, al expedir normas que dispongan la actualización de valores sujetos a su determinación por disposición legal, tendrá en cuenta la meta de inflación como estimativo del comportamiento de los precios del año en que se aplican dichos valores. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

Siguiendo con el artículo 145, el Parágrafo 5 añadido por el artículo 3 de la Ley 1964 de 2019. Las tarifas aplicables para los vehículos eléctricos no podrán superar en ningún caso, el uno por ciento (1%) del valor comercial del vehículo. Complementario a lo anterior, el párrafo 6 añadido por el art. 17 de la Ley 2128 de 2021, también define que para los vehículos a gas, las tarifas de impuestos sobre los vehículos aplicables no podrán superar en ningún caso, el uno por ciento (1%) del valor comercial del vehículo. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El artículo 146, modificado por el artículo 106 ley 633 de 2000, define que el impuesto de vehículos se declarará y pagará anualmente, ante los departamentos o el Distrito Capital según el lugar donde se encuentre matriculado el respectivo vehículo. De allí que el impuesto sea administrado por los departamentos y el Distrito Capital, este se pagará dentro de los plazos y en las instituciones financieras autorizadas. En lo relativo a las declaraciones, determinación oficial, discusión y cobro, se podrá adoptar en lo pertinente los procedimientos del Estatuto Tributario Nacional. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

Complementario a lo anterior, la Dirección de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público prescribirá los formularios correspondientes, en los

cuales habrá una casilla para indicar la compañía que expidió el seguro obligatorio de accidentes de tránsito y el número de la póliza. Así mismo discriminará el porcentaje correspondiente al municipio, al departamento. La institución financiera consignará en las respectivas cuentas el monto correspondiente a los municipios y a los departamentos. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

Parágrafo: El formulario de declaración y pago del impuesto sobre vehículos automotores será diseñado y adoptado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con los Departamentos y el Distrito Capital y con el apoyo técnico del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Federación Nacional de Departamentos. Estos formularios serán de uso obligatorio. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El artículo 147, dice que el recaudo, fiscalización, liquidación oficial, discusión, cobro y devolución del impuesto sobre vehículos automotores, es de competencia de cada departamento o distrito donde se deba realizar el respectivo pago. (Congreso de la República de Colombia, 1998).

El (Congreso de la República de Colombia, 1998), en el artículo 148 define que las autoridades de tránsito no podrán autorizar y registrar el traspaso de la propiedad de los vehículos gravados, hasta que no se acredite que se está al día en el pago del impuesto sobre vehículos automotores y se haya pagado el seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

El (Congreso de la República de Colombia, 1998), en el artículo 150, habla sobre la distribución del recaudo, donde se considera que del total recaudado por concepto de impuesto, sanciones e intereses, al departamento le corresponde el ochenta por ciento (80%) y el veinte por ciento (20%) restante le corresponde a los municipios a los cuales corresponda la dirección informada en la declaración.

Parágrafo: Al Distrito Capital le corresponde la totalidad del impuesto recaudado en su jurisdicción (Congreso de la República de Colombia, 1998).

3.2 Estatuto tributario nacional

Respecto a las actuaciones dentro del proceso, toma importancia el Estatuto Tributario Nacional, el cual en su artículo 715 habla sobre la facultad de emplazar a quienes incumplan con la obligación de presentar declaraciones tributarias estando obligadas a ellos, por tanto, el contribuyente que presente la declaración posterior al emplazamiento deberá liquidar y pagar sanción por extemporaneidad. (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

Posterior al emplazamiento, el artículo 717 habla sobre la facultad de la administración para determinar mediante liquidación de aforo, la obligación tributaria al contribuyente (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

Según (Estatuto Tributario Nacional, 2025) el artículo 817 habla sobre la prescripción de la acción de cobro, exponiendo que las obligaciones fiscales prescriben en el término de 5 años, los cuales se cuentan a partir de:

- Fecha de vencimiento del término para declarar.
- Fecha de presentación de la declaración, en el caso de las presentadas de forma extemporánea.
- Fecha de presentación de la declaración de corrección, en relación con los mayores valores
- La fecha de ejecutoria del respectivo acto administrativo de determinación o discusión.

Adicionalmente, dice que la competencia de declarar la prescripción de la acción de cobro será de los administradores de impuestos, o de los servidores públicos de la respectiva administración en quien deleguen dicha facultad. (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

El artículo 825 del Estatuto Tributario Nacional dice que el procedimiento coactivo se adelantara por la oficina de cobranza de la administración del lugar donde se

hayan generado dichas obligaciones tributarias o por aquella donde se encuentre domiciliado el deudor. Complementario a esto, el artículo 825-1 habla sobre la competencia que tienen los funcionarios de cobranzas para realizar investigaciones de bienes. (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

El artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional por su parte, define que el funcionario competente generara el mandamiento de pago ordenando la cancelación de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos. El mandamiento se notificara de manera personal al deudor mediante previa citación para que comparezca dentro de los próximos 10 días. Si vencido el plazo, la persona no comparece, el mandamiento se notificara a través de correo electrónico. Es importante tener en cuenta que el mandamiento se notificará a los herederos del deudor y a los deudores solidarios. (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

El artículo 830 del Estatuto Tributario Nacional habla sobre el plazo para presentar excepciones, el cual serán los 15 días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, y finalmente, el artículo 836 del Estatuto Tributario Nacional define la orden de ejecución como la competencia del funcionario para proferir resolución ordenando la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados, posterior al vencimiento para excepcionar. Es importante tener en cuenta que contra esta resolución no procede recurso alguno. (Estatuto Tributario Nacional, 2025).

4 Marco contextual

4.1 Caracterización del departamento de caldas.

El departamento de Caldas, ubicado en el eje cafetero, cuenta con 27 municipios y con una población estimada a 2024 según la dirección de censos y demografía realizado por el (DANE, 2023) de 1.046.110 personas los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 4-1: Distribución de la población del departamento de Caldas

Área geográfica	Población
Cabecera	806.309
Centros poblados y rural disperso	239.801
TOTAL	1.046.110

Fuente: Tabla construida con información de Dirección de Censos y demografía (DANE, 2023)

El departamento de Caldas ha venido consolidándose estratégicamente en los últimos años a nivel económico e institucional dentro del país, mostrando una economía diversificada compuesta por el sector agro, comercio, servicios, manufactura entre otros, lo que le ha permitido al departamento apostar hacia el crecimiento, la innovación y la sostenibilidad.

Para el 2024, el departamento de Caldas se ubicó en la posición número 15 dentro de la economía Nacional con un Producto Interno Bruto (PIB) de \$ 28.821.000.000.000 pesos colombianos aportando así el 1,7% a la economía

nacional según (DANE, 2025). Así mismo, con esta cifra se ubicó como la economía más relevante del eje cafetero, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 4-2: PIB del eje cafetero 2024

DEPARTAMENTO	PIB 2024 (expresado en miles de millones de pesos)
CALDAS	\$ 28.821
RISARALDA	\$ 28.675
QUINDIO	\$ 14.587

Fuente: tabla construida con información de Cuentas Nacionales (DANE, 2025)

La anterior tabla permite afirmar que el departamento de Caldas aportó el 39,98 % a la economía del eje cafetero, seguido por Risaralda quien aportó 39,78% y por último, Quindío quien aportó el 20,24%. Esta distribución muestra el peso de Caldas en el desarrollo económico regional, lo cual refuerza la necesidad de consolidar mecanismos eficientes de recaudo tributario como el impuesto vehicular.

Para el periodo de 2024, el departamento de Caldas creció 9,95% respecto al año anterior (2023) lo cual permite inferir que para el 2024 hubo mayor actividad económica.

El total de los impuestos recaudados por el departamento representa aproximadamente el 0,28 % del PIB departamental (DANE, 2025), complementario a lo anterior, la composición del Producto Interno Bruto de Caldas (PIB) para el año 2024 fue de la siguiente manera:

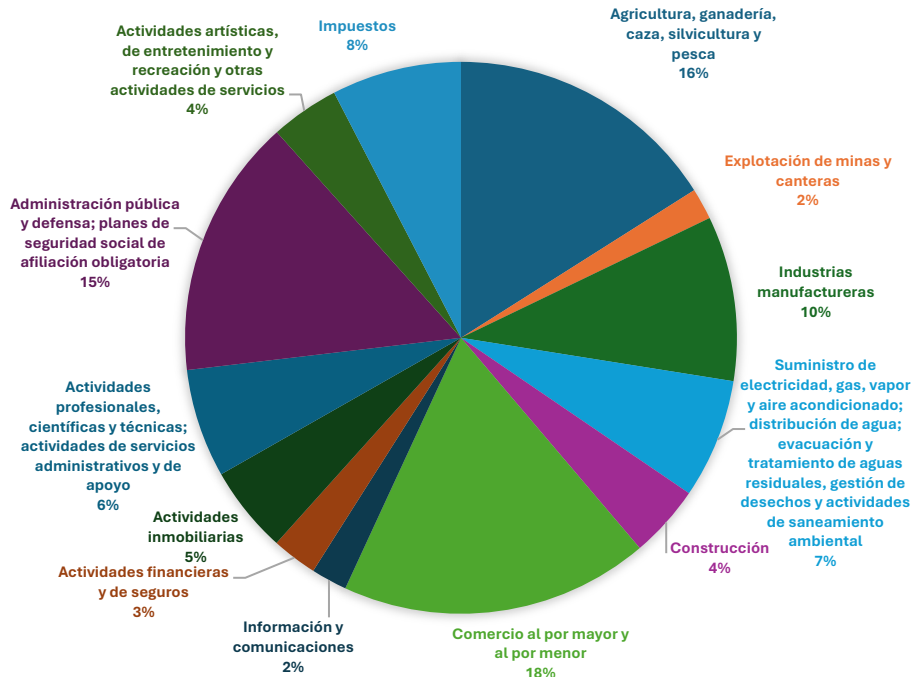
Tabla 4-3: Composición del PIB del departamento de Caldas 2024

ACTIVIDAD ECONÓMICA	VALOR AGREGADO A PRECIOS CORRIENTES (expresado en miles de millones de pesos)
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	\$ 4.617
Explotación de minas y canteras	\$ 529
Industrias manufactureras	\$ 2.785
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental	\$ 2.020
Construcción	\$ 1.228
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida	\$ 5.216
Información y comunicaciones	\$ 608
Actividades financieras y de seguros	\$ 767
Actividades inmobiliarias	\$ 1.473
Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo	\$ 1.835
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales	\$ 4.393
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio	\$ 1.159
Valor agregado bruto	\$ 26.630
Impuestos	\$ 2.191
PIB	\$ 28.821

Fuente: Tabla construida con información de Cuentas Nacionales (DANE, 2025)

Figura 4-1: Porcentajes de actividades económicas del PIB de Caldas 2024

Porcentajes por actividad económica



Fuente: grafica construida con información de Cuentas Nacionales (DANE, 2025)

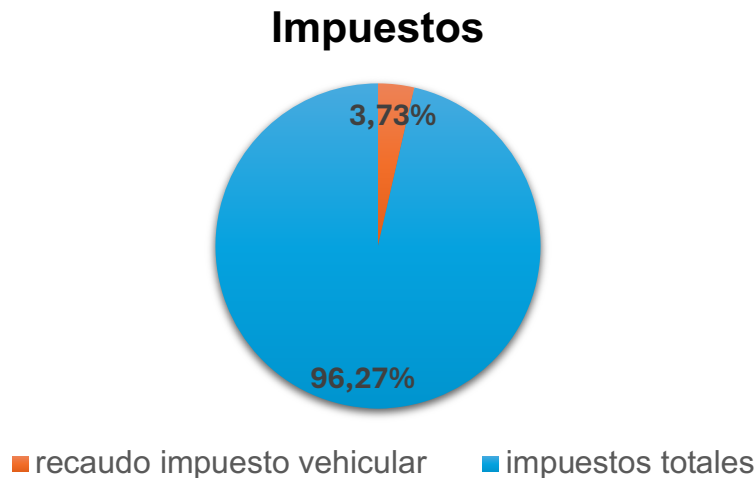
Lo anterior permite observar que el Departamento depende en gran medida de actividades relacionadas con el comercio al por mayor y al por menor con una participación del 18,10%, seguido de actividades relacionadas con agricultura con un 16,02% y actividades de administración pública y defensa con un 15,24% de participación respecto al PIB del departamento, así mismo, las actividades con menor participación son explotación de minas y canteras con 1,84%, actividades de información y comunicaciones con 2,11% y actividades financieras y de seguros con 2,66% de participación dentro del PIB departamental.

Esto indica que Caldas tiene una estructura tradicional y una baja diversificación en sectores de valor agregado y escasa presencia de industrias digitales o tecnológicas, lo cual puede limitar el crecimiento a futuro si no se impulsa la innovación. De igual manera, el sector público es un actor importante en la actividad económica de Caldas, lo que también condiciona esta dinámica.

4.2 Recaudo de impuestos en el departamento de Caldas

En cuanto al recaudo de impuesto vehicular en el departamento de Caldas, la Secretaria de Hacienda del departamento, con corte al 31 de diciembre de 2024, reportó un ingreso por \$81.787.000.000 cifra que refleja el esfuerzo realizado a nivel recaudatorio a través de las diferentes actividades llevadas a cabo. Dentro de este contexto, el valor recaudado por impuesto vehicular en el departamento de Caldas, representa el 3,73 % del total de los impuestos, representado así:

Figura 4-2: Representación del recaudo de impuesto vehicular en el departamento de Caldas



Fuente: Gráfica construida con información de Cuentas Nacionales (DANE, 2025)

Estas cifras evidencian que, si bien el impuesto vehicular genera ingresos importantes para el departamento, es una cifra pequeña que puede interpretarse como una oportunidad para fortalecer su eficiencia. Adicionalmente, es importante resaltar que el impuesto vehicular es uno de los impuestos que es recaudado directamente por el departamento, a diferencia de otros impuestos nacionales. Por tanto, cualquier mejora en su gestión sea en fiscalización, tecnología, estrategias de pago o cultura tributaria podría incidir de manera directa en la autonomía financiera del territorio.

4.3 Parque automotor del departamento de Caldas

Actualmente, el parque automotor de Caldas está compuesto por 251.948 vehículos, según (Secretaría de Hacienda, 2025), este número representa un reto para el recaudo del impuesto vehicular a nivel de actualización y precisión en el registro de datos de los contribuyentes pues a partir de ahí es posible disminuir la evasión, facilitar la interoperabilidad con otras entidades y tomar mejores decisiones. Por tanto, la base vehicular del departamento requiere en términos de cobro, incentivos, tecnología aplicada y comunicación con el contribuyente para mejorar su eficiencia.

4.4 Meta de recaudo de impuesto vehicular para el 2025

Según (Secretaría de Hacienda, 2025) la meta de recaudo por concepto de impuesto vehicular para el año 2025 es de \$ 105.000.000.000, de los cuales hasta el 13 de junio del 2025 se habían recaudado \$71.464.415.386 lo que significa que hasta ese momento se había recaudado el 68,06% de lo presupuestado, lo que refleja una dinámica positiva en el comportamiento tributario de los contribuyentes durante el primer semestre.

A su vez, al realizar una comparación con la misma fecha del año anterior (2024), se observa un incremento del 24,25 % en el recaudo, lo que sugiere una señal alentadora para las finanzas departamentales.

No obstante, a pesar de este comportamiento favorable, aún resta por recaudar el 31,94 % de la meta anual, lo que representa un desafío para el segundo semestre, especialmente si se consideran factores como la pérdida de incentivos por pronto pago y la imposición de sanciones e intereses. En ese sentido, se hace necesario consolidar estrategias que mantengan el impulso logrado y reduzcan la cartera vencida, garantizando así el cumplimiento de la meta de recaudo y la sostenibilidad fiscal del departamento.

4.5 Estado de la cartera del departamento de caldas

Pese a los logros mencionados anteriormente en materia de recaudo, el departamento de Caldas enfrenta grandes retos relacionados con altos índices de morosidad, lo cual impacta directamente la capacidad de financiamiento. Según (León-Vega & Espinoza-Alcívar, 2023), la cartera vencida representa un riesgo para la entidad porque genera que los ingresos esperados no se materialicen lo cual es agravado con la probabilidad de que los contribuyentes morosos no paguen en el futuro, afectando así la rentabilidad, el flujo de efectivo y la capacidad de pago de las propias obligaciones financieras de la entidad.

La alta cartera por concepto de impuesto vehicular en el departamento de Caldas representa uno de los principales retos, pues esto no solo refleja una pérdida de liquidez, sino también una ineficiencia estructural en los mecanismos de cobro. Además, genera una percepción de inequidad entre los contribuyentes cumplidos y morosos, lo que puede debilitar la confianza ciudadana, por ello, son necesarias acciones desde el área de cobro coactivo con el fin de depurar la cartera, puesto que existe el riesgo de prescripción de las obligaciones (teniendo en cuenta que estas prescriben a los 5 años), por tanto, de no recuperarse el dinero se podría generar una pérdida definitiva de recursos públicos que podrían destinarse a la inversión social y al fortalecimiento institucional.

Según (Secretaría de Hacienda, 2025) la cartera por concepto de impuesto vehicular con corte a 31 de diciembre de 2024 fue de \$150.589.254.269 discriminados así:

Tabla 4-4: Cartera de impuesto vehicular 1999-2024

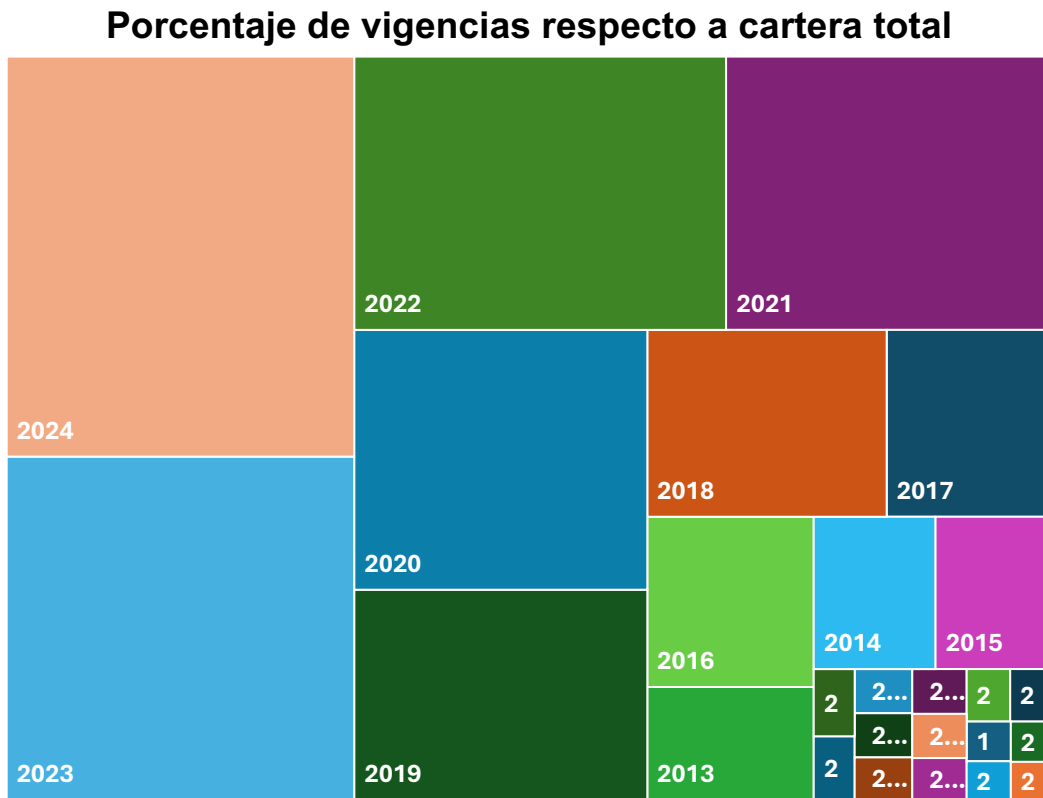
VIGENCIAS	VALOR	PORCENTAJE POR VIGENCIA RESPECTO A CARTERA TOTAL
1999	\$ 340.528.000	0,23%
2000	\$ 305.239.000	0,20%
2001	\$ 325.821.000	0,22%
2002	\$ 332.169.000	0,22%
2003	\$ 444.734.000	0,30%
2004	\$ 439.763.000	0,29%
2005	\$ 428.122.000	0,28%

2006	\$	479.410.000	0,32%
2007	\$	491.589.000	0,33%
2008	\$	500.448.000	0,33%
2009	\$	471.878.000	0,31%
2010	\$	525.765.000	0,35%
2011	\$	491.667.000	0,33%
2012	\$	461.423.000	0,31%
2013	\$	3.654.050.772	2,43%
2014	\$	3.590.193.102	2,38%
2015	\$	3.443.466.866	2,29%
2016	\$	5.501.877.259	3,65%
2017	\$	6.010.279.261	3,99%
2018	\$	8.681.198.460	5,76%
2019	\$	11.931.206.724	7,92%
2020	\$	14.739.241.372	9,79%
2021	\$	17.238.944.037	11,45%
2022	\$	19.667.483.707	13,06%
2023	\$	23.150.781.950	15,37%
2024	\$	26.941.974.759	17,89%
TOTAL	\$	150.589.254.269	100,00%

Fuente: Grafica construida con información de (Secretaria de Hacienda, 2025)

Complementario a lo anterior la siguiente grafica permite identificar visualmente cuáles son las vigencias con mayor participación dentro de la cartera total, para lo cual tenemos lo siguiente:

Figura 4-3: Representación de la cartera de impuesto vehicular 1999-2024



Fuente: Grafica construida con información de (Secretaria de Hacienda, 2025)

Lo anterior permite observar que el 67,56 % de la cartera total corresponde a los últimos cinco años (2020–2024), lo cual evidencia una acumulación significativa de obligaciones recientes y que tienen una alta probabilidad de recuperarse, de ahí la necesidad de priorizar acciones de cobro principalmente sobre estas vigencias. Por otra parte, el 4% de la cartera total se considera antigua y se considera de difícil recuperación por lo que podría evaluarse su depuración conforme a los lineamientos legales. Así mismo, es posible observar que desde el 2016 se observa una tendencia creciente en los montos, tal y como se muestra a continuación.

Figura 4-4: Crecimiento de la cartera de impuesto vehicular



Fuente: Grafica construida con información de (Secretaria de Hacienda, 2025)

Como puede observarse, la cartera se mantuvo muy estable durante los años 1999 a 2012, con valores bajos y sin variaciones significativas. Sin embargo, a partir del año 2013, se presenta una mayor variación y a partir del 2016 se presenta un incremento sostenido en el valor de la cartera, periodo en el que el crecimiento se vuelve exponencial, lo cual sugiere un deterioro progresivo en los niveles de cumplimiento por parte de los contribuyentes, posiblemente influenciado por factores educativos, económicos, desconocimiento, situación económica a nivel país, entre otros.

4.6 Composición de la cartera del departamento de caldas

Adicional a lo anterior según (Secretaria de Hacienda, 2025) las vigencias entre 1999-2024 presentan los siguientes estados procesales con corte a 31 de diciembre de 2024.

Tabla 4-5: Composición de la cartera del departamento de Caldas 1999-2024

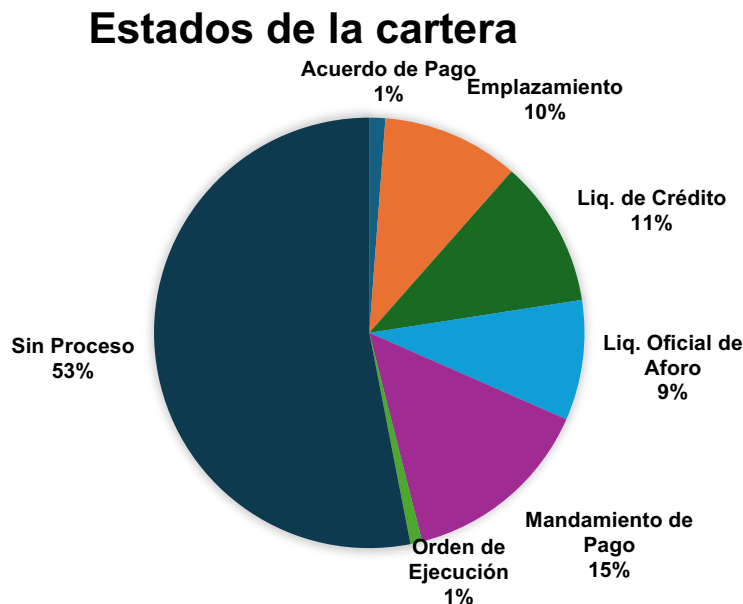
Vigencia	Acuerdo de Pago	Emplazamiento	Liq. de Crédito	Liq. Oficial de Aforo	Mandamiento de pago	Orden de Ejecución	Sin Proceso	Total general
1999	0	0	0	0	0	\$41.612.000	\$298.916.000	\$ 340.528.000
2000	0	\$19.485.000	\$ -	0	0		\$285.754.000	\$305.239.000
2001	0	0	\$ -	0	0	\$15.598.000	\$310.223.000	\$325.821.000
2002	0	0	\$2.691.000	0	0	\$14.352.000	\$315.126.000	\$332.169.000
2003	0	0	\$18.670.000	0	0	\$22.109.000	\$403.955.000	\$444.734.000
2004	0	0	0	0	0	\$33.694.000	\$406.069.000	\$439.763.000
2005	0	0	\$706.000	0	0	\$9.583.000	\$417.833.000	\$428.122.000
2006	0	\$207.000	\$926.000	0	0	\$25.835.000	\$452.442.000	\$479.410.000
2007	0	\$208.000	\$1.307.000	0	0	\$9.962.000	\$480.112.000	\$491.589.000
2008	0	\$624.000	0	0	0	\$7.785.000	\$492.039.000	\$500.448.000
2009	0	\$2.805.000	\$499.000	0	0	0	\$468.574.000	\$471.878.000
2010	0	\$7.715.000	\$399.000	0	0	0	\$517.651.000	\$525.765.000
2011	0	\$4.151.000	0	0	0	0	\$487.516.000	\$91.667.000
2012	0	\$3.024.000	0	0	0	0	\$458.399.000	\$461.423.000
2013	\$3.437.772	\$55.595.000	\$2.797.278.000	\$7.065.000	\$8.316.000	\$20.345.000	\$762.014.000	\$3.654.050.772
2014	\$10.495.102	\$68.544.000	\$2.703.208.000	\$12.522.000	\$7.389.000	\$39.015.000	\$749.020.000	\$3.590.193.102
2015	\$53.326.866	\$125.753.000	\$2.473.651.000	\$66.025.000	\$39.898.000	\$117.724.000	\$567.089.000	\$3.443.466.866
2016	\$54.079.259	\$414.692.000	\$3.310.898.000	\$191.953.000	\$223.200.000	\$113.599.000	\$1.193.456.000	\$5.501.877.259
2017	\$22.571.261	\$136.490.000	\$3.826.256.000	\$174.450.000	\$303.158.000	\$137.471.000	\$1.409.883.000	\$6.010.279.261
2018	\$161.760.460	\$132.167.000	\$1.303.762.000	\$733.720.000	\$3.832.401.000	\$678.373.000	\$1.839.015.000	\$8.681.198.460
2019	\$228.387.724	\$149.007.000	\$85.276.000	\$4.522.983.000	\$4.735.812.000	\$31.035.000	\$2.178.706.000	\$11.931.206.724
2020	\$78.299.372	\$93.075.000	\$70.711.000	\$5.267.859.000	\$6.799.349.000	\$16.027.000	\$2.413.921.000	\$14.739.241.372
2021	\$38.485.037	\$5.958.918.000	\$37.456.000	\$2.631.478.000	\$5.822.977.000	\$1.058.000	\$2.748.572.000	\$17.238.944.037
2022	\$92.258.707	\$8.346.744.000	0	0	0	0	\$11.228.481.000	\$19.667.483.707
2023	\$159.687.950	\$459.000	0	0	0	0	\$22.990.635.000	\$23.150.781.950
2024	\$901.765.759	0	0	0	0	0	\$26.040.209.000	\$26.941.974.759
TOTAL	\$ 1.804.555.269	\$15.519.663.000	\$16.633.694.000	13.608.055.000	\$21.772.500.000	\$1.335.177.000	\$79.915.610.000	\$150.589.254.269

Fuente: Grafica construida con información de (Secretaria de Hacienda, 2025)

Lo anterior permite observar las vigencias entre 1999 a 2024 de acuerdo a los diferentes estados procesales, entre los que se encuentran: liquidación de aforo, emplazamiento, mandamiento de pago, orden de ejecución, liquidación del crédito, acuerdo de pago y sin proceso.

Asimismo, es posible evidenciar un avance en términos de judicialización de la cartera, especialmente para las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 las cuales son las vigencias con los mayores montos tramitados, con cifras que superan los \$6.000 y \$9.000 millones por vigencia, (sin tener en cuenta los acuerdos de pago). No obstante, en la etapa de orden de ejecución que es la etapa previa a la liquidación del crédito (etapa de medidas cautelares) representa apenas una fracción del total gestionado, lo que sugiere baja efectividad o cuellos de botella en esta etapa. Tal y como se muestra a continuación.

Figura 4-5: Distribución de estados procesales de la cartera de impuesto vehicular departamento de Caldas



Fuente: Grafica construida con información de (Secretaria de Hacienda, 2025)

Adicionalmente, es importante prestar atención al porcentaje de las vigencias que se encuentran sin proceso, pues representan el 53% del total de la cartera, y de lo cual la mayor concentración de este rubro se encuentra en los últimos 5 años lo que representa un mayor riesgo para la eficiencia del sistema de cobro, debido a la proximidad del vencimiento, es decir, de la prescripción. Por otro lado, según la (Secretaria Hacienda, 2025) de la cartera con corte a 31 de diciembre de 2024 se encuentra prescrito un total que asciende a \$673.717.643y próximos a prescribir, es decir, vigencias que cuentan con mandamiento de pago entre 2020 y 2021 un total de \$1.692.232.288,25, de ahí la importancia de tomar acciones eficientes y rápidas en términos de cobro.

Por otro lado, Según (Secretaria de Hacienda, 2025) con corte también a 31 de diciembre de 2024 habían 13.236 personas que no registraban dirección lo cual afecta la gestión de cobro debido a que se dificulta la notificación de las obligaciones o de los procesos adelantados en contra de los contribuyentes, se aumenta el riesgo de prescripción y se reduce la efectividad de cobro persuasivo. Como también impide que se distribuyan de manera efectiva los ingresos recaudados por este tributo puesto que, si bien, es un tributo recaudado por cada departamento, el 80% del impuesto le pertenece al departamento donde se encuentra matriculado el vehículo pero el 20% restante pertenece al municipio donde reside el propietario del vehículo.

4.7 Comparación del impuesto vehicular entre Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Caldas.

A continuación se listan las diferencias encontradas a partir de las ordenanzas de los departamentos mencionados.

Tabla 4-6: Comparación del impuesto vehicular entre los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Tolima y Caldas

	ANTIOQUIA	CUNDINAMARCA	TOLIMA	CALDAS
FUNDAMENTO LEGAL	Ley 488 de 1998, modificada y adicionada por la ley 1819 de 2016. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)	Ley 488 de 1988, ley 633 de 2000, ley 1630 de 2013, ley 1819 de 2016 y demás normas complementarias y reglamentarias. (Asamblea	Ley 488 de 1998 y demás normas complementarias y reglamentarias. (Asamblea Departamental del Tolima, 2017)	Ley 488 de 1998, ley 633 de 2000, ley 1819 de 2016, decreto 1625 de 2016 y demás normas que lo modifiquen o

		Departamental de Cundinamarca, 2020)		adicionen. (Asamblea departamental de Caldas, 2017)
SUJETO ACTIVO	Departamento de Antioquia y a los municipios en las condiciones y términos establecidos en la ordenanza. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)	Departamento de Cundinamarca. (Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)	Departamento del Tolima. (Asamblea Departamental del Tolima, 2017)	Departamento de Caldas. (Asamblea departamental de Caldas, 2017)
SUJETO PASIVO	Propietario o poseedor de vehículos automotores gravados.			
HECHO GENERADOR	Propiedad o posesión de vehículos gravados.			
VEHÍCULOS NO GRAVADOS	Bicicletas, motonetas y motocicletas con motor hasta 125 cc Maquinaria agrícola Maquinaria de construcción de vías públicas Vehículos y maquinaria de uso industrial Vehículos de transporte público de pasajeros y carga. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)	Bicicletas, motonetas y motocicletas con motor hasta 125 cc Maquinaria agrícola Maquinaria de construcción de vías públicas Vehículos y maquinaria de uso industrial Vehículos de transporte público de pasajeros y carga. (Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)	Bicicletas, motonetas y motocicletas con motor hasta 125 cc Maquinaria agrícola Maquinaria para construcción de vías públicas Vehículos y maquinaria de uso industrial Vehículos de transporte público y carga Vehículos de servicio oficial Nota: se entenderá como maquinaria aquella capaz de desplazarse, remolques, semirremolques. (Asamblea Departamental del Tolima, 2017)	Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017) Bicicletas, motonetas y motocicletas con motor hasta 125 cc Tractores para trabajo agrícola al igual que maquinaria agrícola Maquinaria para construcción de vías públicas Vehículos para uso industrial Vehículos de transporte público de pasajeros y carga Vehículos propiedad de la Cruz Roja, y Cuerpo de Bomberos

				<p>Vehículos que sean propiedad de entidades públicas</p> <p>Vehículos de misiones diplomáticas</p>
BASE GRAVABLE	<p>La base gravable está constituida por el valor comercial de los vehículos gravados, la cual se establece mediante resolución en el mes de noviembre en el año inmediatamente anterior por el Ministerio de Transporte. Para los vehículos que entran en circulación por primera vez la base gravable será el registrado en la factura de venta.</p> <p>Parágrafo 1: para vehículos usados que sean internados temporalmente y que no figuren en la resolución expedida por el Ministerio de Transporte, el valor comercial se tomara de acuerdo a las características que más se asemejen de otro vehículo.</p> <p>Parágrafo 2: Para los vehículos que cambien de servicio público a particular, la base gravable será la expedida por el Ministerio de Transporte en la vigencia que se</p>	<p>La base gravable, está constituida por el valor comercial de los vehículos gravados, establecida por el Ministerio de Transporte, mediante resolución expedida en el mes de noviembre del año inmediatamente anterior al gravable. Para vehículos que entran en circulación por primera vez, la base gravable esta constituida por el valor registrado en la factura de venta o cuando son importados por el valor declararon en la declaración de importación.</p> <p>Parágrafo 1: para vehículos usados que se internen temporalmente que no figuren en la resolución expedida por el Ministerio de Transporte, el valor comercial que se tomara será aquel que más se asemeje en características.</p> <p>Parágrafo 2: En caso de no existir en la resolución expedida por el Ministerio de Transporte la marca, línea o cilindraje, el contribuyente deberá solicitar al ministerio</p>	<p>La base gravable para liquidar el impuesto será el valor comercial del vehículo fijado anualmente por el Ministerio de Transporte en el mes de noviembre del año inmediatamente anterior al gravable según modelo y cilindraje.</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017). Para vehículos usados, se tiene en cuenta el valor comercial de los vehículos gravados, el cual se expide mediante resolución en noviembre del año inmediatamente anterior al gravable por el Ministerio de Transporte. Por otro lado, para vehículos nuevos, la base gravable se constituye por el valor de la factura sin incluir el IVA, o si el vehículo es importado se tiene en cuenta el valor registrado en la declaración de importación.</p>

	<p>realice dicho cambio.</p> <p>(Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>la asignación de la base gravable.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>		
TARIFA	<p>Parágrafo 1: las tarifas estarán sometidas a los avalúos fijados por el Ministerio de Transporte para el respectivo año</p> <p>Parágrafo 2: cuando un vehículo automotor entre en circulación por primera vez el impuesto se liquidara de acuerdo al número de meses restante del año gravable.</p> <p>Parágrafo 3: Los vehículos nuevos y públicos que cambian a servicio particular se entenderán como que entran en circulación por primera vez.</p> <p>Parágrafo 4: para los vehículos eléctricos la tarifa será del 1% del valor comercial del vehículo.</p> <p>(Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>Las tarifas aplicables a los vehículos gravados en el departamento de Cundinamarca se darán según su valor comercial.</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el vehículo automotor entre en circulación por primera vez, el impuesto se liquidara y se pagara en proporción al número de meses que reste del respectivo año gravable.</p> <p>Parágrafo 3: se tomarán como vehículos que entran en circulación por primera vez los nuevos, los que cambian de servicio público a particular y los que se internen temporalmente en el territorio nacional.</p> <p>Parágrafo 4: La tarifa aplicable a los vehículos eléctricos incluidas motocicletas eléctricas será del 1% del valor comercial.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>Las tarifas aplicables se fijaran según su valor comercial, el cual será adoptado de acuerdo a los rangos establecidos por el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Parágrafo 1: los rangos de avalúos los adoptara la administración departamental a través de acto administrativo de acuerdo con los ajustes que anualmente realice el Gobierno Nacional</p> <p>Parágrafo 2: Cuando el vehículo entre por primera vez en circulación se liquidara en proporción al número de meses restantes del año gravable. El pago del impuesto es un requisito para la inscripción en el registro terrestre automotor.</p> <p>Parágrafo 3: Vehículos nuevos serán considerados</p>	<p>Establecida en el artículo 145 de la ley 488 de 1988. (Asamblea departamental de Caldas, 2017).</p>

			<p>aquellos que circulan por primera vez, los que estaban matriculados como como públicos y cambian a particular y aquellos que se internen temporalmente en el territorio nacional.</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	
CAUSACIÓN	<p>El impuesto se causa casa primero de enero de cada año, para vehículos nuevos, el impuesto se causa cuando se realiza la solicitud de inscripción en el registro terrestre automotor. Para los vehículos que cambien de servicio público a particular el impuesto se causara cuando se realice el registro ante tránsito. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>El impuesto se causa el primero de enero de cada año. Para los vehículos nuevos, el impuesto se causa en la fecha de solicitud de inscripción en el Registro Único Nacional de Transito (RUNT), el cual deberá coincidir con la fecha de venta de la factura. Para vehículos públicos que cambien de servicio público a particular, se causara a partir de la fecha de anotación del trámite ante el registro. (Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>El impuesto se causará el primero de enero de cada año y para vehículos nuevos se causara en la fecha de inscripción en el registro terrestre automotor, el cual deberá coincidir con la factura de venta. (Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>Para vehículos usados, el impuesto se causa el primero de enero de cada año. Para vehículos nuevos, el impuesto se causara en la fecha de registro en el RUNT. (Asamblea departamental de Caldas, 2017)</p>
LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO	<p>Los propietarios de vehículos gravados deberán declarar y cancelar anualmente el impuesto sobre vehículos.</p> <p>Cuando el sujeto pasivo no esté de acuerdo con la información</p>	<p>En el momento en que el departamento de Cundinamarca decida adoptar el sistema de facturación para el pago de impuesto vehicular, el procedimiento será:</p> <p>La factura deberá contener la</p>	<p>El impuesto de vehículos se declarará y pagará anualmente en las instituciones financieras autorizadas por el gobierno departamental a través de los formularios</p>	<p>Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017). Desde el 2018, el impuesto podrá ser liquidado a través de un sistema de facturación el cual constituirá determinación</p>

	<p>consignada podrá presentar declaración privada y pagar el tributo en los plazos establecidos. Para lo cual, el Ministerio de Transporte entregara en medio magnético y de manera gratuita antes del 31 de diciembre de cada año toda la información del RUNT para asegurar la debida liquidación, recaudo y control del impuesto.</p> <p>El departamento podrá establecer mecanismos de facturación que constituyan determinación oficial del tributo y presten merito ejecutivo. Para ello, la autoridad tributaria departamental deberá dejar constancia de la respectiva notificación y previamente a la notificación deberá informar cómo se puede acceder a dichas facturas a través de la página web y medios físicos. Así mismo, cuando el contribuyente no esté de acuerdo con la factura deberá acogerse al sistema de declaración dentro de los plazos establecidos y la factura perderá validez. (Asamblea</p>	<p>información correcta sobre el contribuyente</p> <p>Previamente a la notificación de las facturas, la administración deberá notificar masivamente como podrá acceder a ellas.</p> <p>La notificación de la factura se realizará a través de página web y medios físicos. El envío de la factura surte efecto de divulgación adicional sin que la omisión de esta formalidad invalide la notificación efectuada.</p> <p>En los casos en los que el contribuyente no esté de acuerdo con la factura podrá interponer recurso de reconsideración en contra de la factura dentro de los dos meses siguientes a la notificación y la administración tendrá 3 meses para resolver el recurso.</p> <p>A través de los artículos 1 y 4 del Decreto No. 121 del 2021 se adopta el sistema de facturación del Impuesto sobre Vehículos Automotores en el Departamento de Cundinamarca.</p> <p>A través de notificación por aviso se procede a</p>	<p>dispuestos por la dirección de apoyo fiscal del Ministerio de Hacienda, adoptados por el departamento del Tolima. Así mismo, será posible liquidar el impuesto a través del sistema de facturación para lo cual el ministerio de Transporte deberá entregar la información correspondiente al departamento a más tardar el 31 de diciembre de cada año.</p> <p>El capítulo V de la ordenanza habla sobre el tipo de declaraciones tributarias, entre las cuales se incluye la declaración de impuesto sobre vehículos automotores</p> <p>El artículo 349 habla sobre los lugares y plazos para la presentación de las declaraciones tributarias, exponiendo que la dirección de rentas podrá efectuar la recepción de las declaraciones tributarias a través de bancos y demás entidades financieras vigiladas por la</p>	<p>oficial del tributo y prestará mérito ejecutivo. Sin embargo, si el contribuyente no está de acuerdo con la factura expedida estará obligado a declarar y pagar el tributo de acuerdo al sistema de declaración dentro de los plazos establecidos y la factura no tendrá efecto legal.</p> <p>Parágrafo 1: Los organismos de tránsito municipales y departamentales deberán dentro de los primeros cinco días del mes remitir a la Unidad de Rentas información relacionada con matrículas, traspasos, cancelaciones de licencia de tránsito y cualquier otro trámite que afecte el dominio del vehículo</p> <p>Parágrafo 2: la Secretaria de Hacienda deberá implementar los requerimientos necesarios para que la declaración pueda ser pagada de forma electrónica</p>
--	--	---	--	--

	<p>Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>notificar la publicación en la página web de la Gobernación de Cundinamarca, la factura para pago del Impuesto sobre Vehículos Automotores vigencia 2025.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>Super Intendencia Financiera. Por otro lado, el artículo 350 habla sobre la posibilidad de presentar electrónicamente las declaraciones.</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>desde cualquier parte del país</p> <p>Parágrafo 3: si el departamento no adopta el sistema de facturación, los sujetos pasivos declararan y pagaran el impuesto anualmente en la dependencia o entidad financiera autorizada por el departamento y en los plazos establecidos.</p> <p>Generalmente, en el departamento de Caldas se usa la declaración y no la factura</p>
<p>DESCUENTO POR PRONTO PAGO</p>	<p>El impuesto se pagará dentro de los plazos establecidos por la asamblea departamental anualmente, quien no cancele el impuesto dentro de dichos plazos, deberá posteriormente cancelar el valor del impuesto más intereses de mora más sanciones.</p> <p>Por otro lado, para los vehículos nuevos, se dará un plazo máximo de 3 días a partir de la fecha de inscripción en el registro terrestre automotor para el pago del impuesto.</p>	<p>La administración tributaria departamental, cuando lo considere pertinente, podrá determinar mediante acto administrativo, descuentos por pronto pago del impuesto.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>La información no se encuentra expuesta en la ordenanza, sin embargo, para el año 2025 se otorgó un descuento por pronto pago del 10% hasta el 31 de marzo, 8% de descuento para el mes de abril y 5% de descuento para el mes de mayo</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>La Secretaría de hacienda está autorizada para realizar descuentos por pronto pago hasta un 10% de descuento del impuesto anual, dentro de los plazos establecidos a través de resolución expedida por la Secretaria.</p> <p>(Asamblea departamental de Caldas, 2017)</p>

	(Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)			
BENEFICIARIOS Y DISTRIBUCIÓN DEL RECAUDO	<p>Del total recaudado por impuesto, sanciones e intereses, le corresponderá al departamento de Antioquia el 80% y el 20% restante a los municipios donde el contribuyente haya informado la dirección de residencia.</p> <p>Parágrafo 1: Las rentas recaudadas serán distribuidas directamente por la entidad financiera con la cual el departamento haya celebrado el convenio de recaudo dentro de los 20 días siguientes a la fecha del recaudo.</p> <p>Parágrafo 2: cuando las entidades financieras encargadas del recaudo no consignen dentro de los 20 días siguientes, se cobrarán intereses moratorios sobre el monto que no fue transferido.</p> <p>Parágrafo 3: Las instituciones financieras encargadas del recaudo, deberán remitir copia al departamento de</p>	<p>Las rentas recaudadas por concepto de impuesto vehicular, incluidos sanciones e intereses, serán distribuidos directamente por las entidades financieras con las cuales se haya celebrado el convenio de recaudo. El 80% le corresponderá al departamento de Cundinamarca y el 20% para los municipios donde corresponda la dirección informada.</p> <p>Los municipios beneficiarios de la participación sobre el impuesto deberán informar a la administración departamental, el número de cuenta a la que se deberán consignar los recursos. Así mismo, los municipios deberán informar novedades sobre las cuentas.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>Del total recaudado por concepto de impuesto, sanción e intereses, al departamento le corresponde el 80% y el 20% restante corresponde a los municipios donde corresponda la dirección informada en la declaración. Este rubro deberá ser girado por la entidad financiera encargada de recibir los pagos dentro de los 20 días siguientes a la fecha del recaudo.</p> <p>Parágrafo 1: las entidades financieras que no realicen la devolución del dinero dentro de los 20 días siguientes, deberán pagar intereses moratorios, liquidados diariamente a la tasa de mora permitida.</p> <p>Parágrafo 2: Los municipios beneficiarios del impuesto, deberán informar a la unidad de tesorería el número de cuenta bancaria donde deberán</p>	<p>Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017). Las rentas recaudadas por concepto de impuesto vehicular, incluidos los intereses y sanciones serán distribuidos directamente por la institución financiera dentro de los 20 días siguientes al recaudo, distribuidos así: el 80% del recaudo para el departamento de Caldas y el 20% para los municipios donde corresponda la dirección informada por el contribuyente en la declaración.</p> <p>Parágrafo 1: la entidad financiera deberá remitir al departamento y a los municipios copia de las declaraciones presentadas.</p> <p>Parágrafo 2: Antes del 31 de diciembre del año anterior a la vigencia fiscal que se va a declarar, el departamento y</p>

	<p>las declaraciones presentadas.</p> <p>Parágrafo 4: Antes del 31 de diciembre del año anterior a la vigencia fiscal que se va a declarar, el departamento y los municipios beneficiarios deberán informar el numero de la cuenta corriente a la cual se consignaran los recursos.</p> <p>Parágrafo 5: En caso de que el contribuyente no haya informado la dirección de residencia, se tomara la dirección informada en la última declaración.</p>		<p>ser consignados los rubros.</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>los municipios deben informar la cuenta corriente a la cual deben consignarse los recursos.</p>
FORMULARIOS	<p>El formulario de declaración y pago del impuesto será diseñado y adoptado en coordinación con los departamentos y el distrito capital junto con el apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>(Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>La administración tributaria adoptará el formulario único oficial diseñado por la dirección de apoyo fiscal del ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	<p>Los formularios de declaración del impuesto serán adoptados por el departamento, y se tendrán 4 copias, una para la entidad territorial, una para la entidad financiera que recaude, una para el contribuyente y otra para el municipio. Así mismo, la administración pondrá a disposición en medio electrónico el formulario para pago del impuesto, de forma gratuita y</p>	<p>El departamento de Caldas deberá adoptar el diseño de formulario oficial de declaración del impuesto de vehículos establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de las cuales se expedirán 3 copias una para la entidad financiera recaudatoria, otra para el contribuyente y otra para el municipio. (Asamblea departamental de Caldas, 2017).</p>

			oportuna y el contribuyente deberá validar la información plasmada en los formularios por tratarse de auto declaración. (Asamblea Departamental del Tolima, 2017)	
FACULTAD PARA INMOVILIZAR VEHICULOS	<p>El director de rentas del departamento de Antioquia podrá solicitar al tránsito correspondiente mediante acto administrativo que se ordene la inmovilización de un vehículo que tenga deudas pendientes por dos o más periodos gravables.</p> <p>Para efectos de inmovilización del vehículo se aplicaran los términos del artículo 125 de la ley 769 de 2002 o las normas que la adicionen o modifiquen. De igual manera, para hacer efectiva la inmovilización del vehículo se deberán celebrar contratos interadministrativos con las autoridades de tránsito.</p> <p>(Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)</p>	<p>El director de rentas y gestión tributaria del departamento o su delegado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 358 de la ley 1819 de 2016 podrá mediante acto administrativo solicitar al organismo de tránsito correspondiente la inmovilización de vehículos automotores o motocicletas que tengan deudas pendientes por dos o más periodos gravables.</p> <p>Para efectos de la inmovilización, el vehículo será conducido a parqueaderos autorizados hasta que se realice el respectivo pago del impuesto. Así mismo, el contribuyente será responsable de los pagos derivado como el parqueadero.</p> <p>(Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2020)</p>	Esta información no se encuentra en la ordenanza	<p>El jefe de la Unidad de Rentas o quien haga sus veces podrá solicitar a la unidad de tránsito mediante acto administrativo la inmovilización del vehículo cuando existan deudas por dos o más periodos gravables. (Asamblea departamental de Caldas, 2017).</p>

BENEFICIOS	Esta información no se encuentra en la ordenanza.	Esta información no se encuentra en la ordenanza.	<p>Las personas víctimas de secuestro o desaparición forzada podrán acceder al beneficio de suspensión de los plazos para declarar y pagar el impuesto durante el tiempo de cautiverio y un año después a este.</p> <p>Las personas víctimas de desplazamiento forzado también podrán acceder a la suspensión de los plazos para declarar y pagar el impuesto. Al igual que las personas que hayan sido víctimas de hurto del vehículo, siempre y cuando presenten todos los soportes que validen dicho suceso.</p> <p>(Asamblea Departamental del Tolima, 2017)</p>	<p>REDUCCIÓN DE INTERESES Y SANCIONES</p> <p>Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017). Los propietarios o poseedores de vehículos responsables del impuesto podrán acceder a la reducción del 100% de intereses y sanciones cuando se les presente alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>Destrucción total o pérdida total del vehículo</p> <p>Exportación o reexportación del vehículo</p> <p>Hurto del vehículo certificado por autoridad competente</p>
BENEFICIO POR TRASLADO DE VEHICULOS				<p>Según (Asamblea departamental de Caldas, 2017). Los vehículos a los cuales se traslade la matrícula de un departamento al departamento de caldas tendrá un descuento para el año siguiente al 50% del impuesto.</p>

BLINDAJE PARA AUTOMOTORES	Los contribuyentes que realicen blindaje a su vehículo deberán pagar un mayor valor sobre el impuesto, el cual tendrán plazo de pagarlo dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de expedición del acto administrativo que autorice el blindaje. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)	Esta información no se encuentra en la ordenanza.	Esta información no se encuentra en la ordenanza.	Esta información no se encuentra en la ordenanza.
CONVENIOS	La secretaria de Hacienda del departamento de Antioquia podrá suscribir convenios con entidades financieras de cobertura nacional y legalmente vigiladas dentro del marco y regulaciones establecidas por la ley. Entre las entidades financieras autorizadas se encuentran: Banco de Occidente, Bancolombia, BBVA, Davivienda, Banco Popular y Banco de Bogotá (Asamblea Departamental de Antioquia, 2020)	Banco Av Villas, Banco BBVA y Banco Davivienda	Banco de Occidente, Bancolombia, Av Villas y Davivienda.	Banco Av Villas y Davivienda
DESCUENTO POR PRONTO PAGO	Hasta el 25 de abril de 2025 10% de descuento por pronto pago, hasta el 18 de julio de 2025 tarifa plena sin descuento y sin	Hasta el 31 de mayo de 2025 10% de descuento por pronto pago, entre el 1 de junio y 31 de julio de 2025, se otorgara un 5% de descuento por	Hasta el 31 de marzo de 2025 10% de descuento por pronto pago, entre el 1 y 30 de abril de 2025 8%	Hasta el 5 de abril de 2025 10% de descuento por pronto pago, del 8 de abril hasta el 7 de julio de 2025

	<p>sanciones, a partir del 19 de julio aplican sanciones e intereses.</p> <p>(Asamblea Departamental de Antioquia, 2024)</p>	<p>pronto pago, entre el 1 de agosto y 27 de septiembre tarifa plena sin intereses y sin sanciones. A partir del 28 de septiembre intereses y sanción mínima de \$263.000.</p> <p>(Secretaría de Hacienda de Cundinamarca, 2024)</p>	<p>de descuento, entre el 1 y 31 de mayo 5% de descuento.</p> <p>(Gobernación del Tolima, 2025)</p>	<p>tarifa plena sin descuento y sin sanciones, a partir del 8 de julio de 2025 aplican sanciones e intereses.</p> <p>(Secretaria de Hacienda de Caldas, 2024)</p>
--	--	--	---	---

5 Estado del arte

En el estudio realizado por (López Luzuriaga, 2012), se analiza el impacto de un programa de control implementado por el Servicio de Rentas Internas de Ecuador, el cual tenía como objetivo enviar cartas informativas a los propietarios de vehículos para incentivar el pago oportuno de los impuestos de matriculación vehicular, para lo cual se utilizó un enfoque cuasi-experimental con el fin de evaluar la efectividad del programa mencionado.

(López Luzuriaga, 2012) revisa modelos económicos clásicos de cumplimiento tributario, como la teoría del crimen de Becker y el modelo de Allingham y Sandmo, junto con enfoques conductuales como la racionalidad limitada, las heurísticas, la teoría de la perspectiva, y aspectos sociales como la moral tributaria y la influencia de las normas sociales en el comportamiento del contribuyente. Empíricamente, se aplicaron metodologías como *matching* y análisis costo-beneficio para determinar si las cartas tenían un efecto significativo en el comportamiento de pago, para lo cual los resultados obtenidos en el estudio mostraron que las cartas no generaron impactos significativos en la reducción del retraso del pago del impuesto, lo que sugiere que la señal enviada no fue suficientemente clara o convincente para modificar la conducta del contribuyente, teniendo como conclusión que las intervenciones informativas como para el caso, las cartas informativas requieren el uso de mensajes segmentados y diseños con base en la psicología del contribuyente.

(García Salas & Yepes González, 2024) realizan un análisis en el estado de Guerrero, en México, donde analizan el impuesto sobre la propiedad de vehículos de acuerdo con implicaciones políticas, sociales y fiscales. En el documento se

explora la evolución histórica del tributo, desde su origen como una medida temporal para financiar los Juegos Olímpicos de 1968 hasta convertirse en una fuente de ingreso estatal permanente. No obstante, el artículo destaca que la permanencia del impuesto, pese a su origen transitorio, ha generado controversias sociales y políticas y que la descentralización del tributo desde 1981 dio libertad a los estados para conservarlo o eliminarlo. Sin embargo, en Guerrero, el impuesto sigue vigente y representa ingresos importantes, lo cual ha sido cuestionado por actores políticos que sugieren su eliminación como una forma de aliviar la carga fiscal ciudadana.

De acuerdo a lo anterior, (García Salas & Yepes González, 2024) introduce el concepto de costo político como elemento clave en la toma de decisiones fiscales, si bien eliminar el impuesto puede generar apoyo a las personas, también implica pérdidas de ingresos que deben ser compensadas, por lo que se revisan teorías políticas y económicas entre las cuales se encuentran las de Weber, Sen, Buchanan, Lipset y Olson las cuales ayudan a explicar cómo las decisiones fiscales pueden influir en la legitimidad del gobierno y en la equidad social.

Como principales conclusiones (García Salas & Yepes González, 2024), encuentran que cualquier decisión sobre la modificación o eliminación de tributos debe considerar no solo el impacto financiero, sino también la percepción de justicia tributaria por parte de la sociedad, pues son estos quienes asumen la carga fiscal. Por tanto, ante una posible eliminación del impuesto, se deben diseñar mecanismos alternativos de financiación, como tributos progresivos sobre bienes o servicios relacionados. Sin embargo, estas soluciones requieren evaluación integral y consenso social. De allí que el desafío para las autoridades como se mencionó en párrafos anteriores sea lograr un equilibrio entre la eficiencia recaudatoria y la legitimidad social de los tributos. Por ello, en el documento, se destaca la necesidad de investigaciones futuras que profundicen en la percepción ciudadana sobre este tipo de impuestos, para orientar decisiones más justas y aceptadas socialmente.

Por otro lado y como complemento al estudio anterior, (Hernández Cordero & Urzúa, 2024), realizan un estudio donde también se aborda la adopción del impuesto vehicular en México como algo temporal teniendo como justificación la necesidad de fondos para los Juegos Olímpicos, sin embargo, este estudio se enfoca

principalmente en los cambios que se dieron a partir del 2007 cuando el impuesto dejó de ser de tipo federal para otorgar a los estados la potestad de aplicarlo o no, lo cual empezó a regir desde el año 2012, decisión que fue tomada impulsada por compromisos políticos, lo que redujo significativamente los ingresos de los estados y fomentó una llamada "carrera hacia el fondo", en la que muchos gobiernos estatales compitieron por atraer matrículas mediante subsidios o derogaciones totales, lo cual se asemeja a lo que ocurre en Colombia donde los departamentos otorgan beneficios diferentes con el fin de matricular o trasladar matrículas de vehículos.

(Hernández Cordero & Urzúa, 2024) destacan que el impuesto era eficiente, progresivo y fácil de administrar, por lo que realizan una propuesta de una nueva versión del tributo que contemple fines ambientales, de salud, o de infraestructura, lo cual, además, debería ser de carácter federal en su diseño, pero ser administrado y aprovechado por los diferentes estados con el fin de fortalecer su autonomía fiscal.

Como conclusión, (Hernández Cordero & Urzúa, 2024) recuerdan la importancia de una coordinación efectiva entre los niveles de gobierno y de una comunicación clara con la ciudadanía sobre el destino de los recursos, para ganar legitimidad y evitar el costo político de nuevas cargas tributarias.

(Muñoz Perdonó et al., 2021) realizan un estudio donde presentan un análisis sobre la jurisprudencia relacionada con el impuesto vehicular, identificando que la mayoría de los litigios están asociados a errores administrativos, deficiencias en los registros de los contribuyentes y procesos de notificación inadecuados. Los autores parten de un análisis cualitativo de las principales sentencias de la Corte Constitucional y el Consejo de Estado en Colombia, con el objetivo de identificar los fundamentos jurídicos que han sido objeto de revisión constitucional, así como los errores recurrentes por parte de las administraciones tributarias. Entre los hallazgos más importantes se encuentra que la mayoría de las controversias surgen por inconsistencias en la liquidación del impuesto, como errores en la base gravable, asignación inadecuada del sujeto pasivo, o falta de notificación efectiva. Se destaca que en varios casos, los contribuyentes interponen acciones de tutela.

El análisis concluye que los fallos judiciales tienden a favorecer a la administración cuando esta actúa con base en registros oficiales actualizados y procedimientos debidamente documentados. Sin embargo, también se reconoce que una gestión tributaria deficiente, sustentada en datos incompletos o sin respaldo jurídico, puede dar lugar a decisiones contrarias que debilitan la legitimidad institucional. Por tanto, (Muñoz Perdonó et al., 2021), resaltan la importancia de fortalecer la calidad de los datos tributarios, la transparencia en los procesos de cobro y la formación del personal encargado, para evitar litigios y asegurar la eficacia del recaudo.

En Perú, (Ayllón Samaniego, 2017), analiza la relación entre la implementación del gobierno electrónico y el nivel de recaudación del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Lima Metropolitana, para lo cual usa un método cuantitativo con enfoque correlacional, valiéndose de la aplicación de encuestas a contribuyentes para conocer su percepción sobre el uso de plataformas digitales y su relación con el cumplimiento tributario. Los resultados muestran que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables, lo que indica que a mayor implementación de soluciones de gobierno electrónico como plataformas web, pagos en línea, consultas virtuales y servicios automatizados, se incrementa el nivel de recaudación del impuesto vehicular.

(Ayllón Samaniego, 2017) concluye que el gobierno electrónico contribuye a mejorar la eficiencia administrativa, a facilitar el acceso a la información tributaria, a reducir los costos de transacción y a mejorar la percepción ciudadana sobre la administración fiscal, factores que favorecen el cumplimiento voluntario. Así mismo, recomienda fortalecer la infraestructura digital, mejorar la experiencia del usuario y continuar promoviendo el uso de canales electrónicos como parte de una política fiscal moderna e inclusiva.

(Gómez Álvarez & Maldonado Bernal, 2023) realizan un estudio para comprender cómo la percepción ciudadana sobre los trámites de control vehicular como registro, cambios de propietario, entre otros, se relacionan con la recaudación de ingresos por parte del Estado de Nayarit, México. Los resultados muestran que existe una fuerte correlación entre el ingreso recaudado y variables como el marco legal y las facilidades administrativas. También se identificaron relaciones entre el monto a

pagar y los estímulos o exenciones. La conclusión principal del estudio es que una percepción positiva del contribuyente, acompañada de procesos claros, tarifas justas y facilidades administrativas, fortalece la recaudación tributaria local. Así mismo, el trabajo destaca la necesidad de actualizar la información vehicular, revisar la normatividad, mostrar transparencia en los recursos recaudados y mejorar la atención al usuario como estrategias clave para incrementar los ingresos propios del estado.

(Salinas, 2016), analiza cuatro instrumentos tributarios aplicados al uso de vehículos en Chile, el impuesto a los combustibles, el permiso de circulación, los peajes y la restricción vehicular. El documento evalúa si estos elementos mencionados anteriormente cumplen con los principios de equidad, eficiencia y progresividad, y si logran enfrentar las externalidades negativas del transporte automotor como la contaminación, la congestión, los accidentes y el daño a la infraestructura. Concluyendo que aunque estos tributos generan ingresos relevantes para el Estado, presentan deficiencias importantes puesto que no están integrados en un sistema coherente, sus tasas generan distorsiones, y su recaudación no compensa los altos costos sociales que el parque automotor impone, por lo que se destaca la necesidad de reformar el sistema tributario vehicular para mejorar su progresividad, efectividad ambiental y legitimidad ante la ciudadanía.

(Coello Rojas & Tamayo Criollo, 2010) analizan la problemática de una doble imposición al impuesto vehicular en Ecuador, donde detectan que en ese país existen dos normas concurrentes sobre el mismo hecho generador: la Ley de Reforma Tributaria la cual es administrada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), y la Ley Orgánica de Régimen Municipal, ejecutada por los gobiernos. Ambas entidades exigen el pago de un tributo sobre el mismo vehículo, lo que genera una carga fiscal duplicada para el contribuyente. Por tanto, en el documento se detallan los elementos de la doble imposición (jurídica y económica), se analiza la normativa vigente y se demuestra, mediante casos reales, que los contribuyentes pagan el mismo impuesto a diferentes entidades por un único hecho imponible, por lo que (Coello Rojas & Tamayo Criollo, 2010) recomiendan eliminar una de las normativas para evitar esta superposición y proponen un esquema unificado y equitativo para la administración del impuesto.

6 Metodología

6.1 Diseño metodológico

Para conseguir el desarrollo de un plan de mejoramiento en la gestión de cobranza de impuesto vehicular en el departamento de Caldas, se pretende seguir un enfoque que permita obtener resultados relevantes. A continuación, se detallan los pasos para el desarrollo del presente trabajo de grado.

1. Definición del problema
2. Revisión de la literatura: Revisión de estudios previos que aborden los determinantes del recaudo de impuestos, la evasión fiscal, cultura tributaria y las estrategias de cobranza implementadas en otros contextos.
3. Diseño de la investigación: Enfoque mixto que permita combinar técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral del problema. El tipo de investigación es descriptiva y explicativa. Descriptiva de acuerdo a la situación actual del recaudo de impuestos en Caldas y explicativa en cuanto a los factores que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones tributarias.
4. Recopilación de datos:

- Datos cuantitativos: Datos recolectados sobre el recaudo de impuestos, recaudo total de impuesto vehicular y cartera pendiente. Los datos se obtuvieron de la Gobernación de Caldas y el DANE. Adicionalmente, datos recaudados a partir de encuestas realizadas a funcionarios del área de rentas de la Gobernación de Caldas.
 - Datos cualitativos: Información recolectada a partir de la observación directa del proceso de liquidación, recaudo y cobro del impuesto vehicular.
- 5. Análisis de los datos**
- Análisis cuantitativo: herramientas para analizar los datos sobre la recaudación de impuestos.
 - Análisis cualitativo: análisis de la observación para así identificar patrones y tendencias en las respuestas sobre la percepción del pago de impuestos, las barreras al cumplimiento, y las sugerencias de mejora en la gestión de cobranza.
- 6. Propuesta de estrategias:** Con base en los hallazgos, se generarán propuestas para mejorar la gestión de cobranza en el departamento de Caldas.

6.2 Ecuación de búsqueda

Se partió de la búsqueda de información en bases de datos como Scopus y Redalyc y buscadores como Google Académico, obteniendo artículos de revistas y tesis para acompañar el desarrollo del documento. Complementario a esto, se utilizaron dos ecuaciones de búsqueda en Scopus, una de ellas fue TITLE-ABS-KEY (tax AND collection AND finances) AND (LIMIT TO (SUBJAREA , "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ECON") OR LIMIT TO (SUBJAREA , "BUSI")) y la otra fue TITLE-ABS-KEY (strategies AND to AND improve AND tax AND collection AND manageme

nt) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ECON") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI")) en Redalyc al igual que en Google Académico fue (cobranza de impuestos) y (impuesto vehicular).

6.3 Tipo de investigación

Según (Velandia Morales, 2008), la investigación cualitativa junto con la psicología del consumidor es una estrategia de investigación que permite abordar la realidad y conocer a profundidad su comportamiento, permitiendo entender cuáles son sus motivaciones y emociones. Así mismo, en el texto, (Velandia Morales, 2008) dice que el enfoque cualitativo ve la realidad como un proceso ad hoc, el cual permite ir construyendo coyunturas de un contexto, permitiendo tener en cuenta las tendencias dentro de un contexto cultural, y que además de ello, el enfoque cualitativo no es excluyente al método cuantitativo, por el contrario, mencionan estas como un complemento, puesto que deben verse como herramientas de indagación que al integrarse permitan tener un conocimiento completo de la dinámica de consumo, donde el enfoque cualitativo aporta *insights* del consumidor y lo cuantitativo permite su análisis sistemático permitiendo entender su influencia sobre la conducta de consumo. (Velandia Morales, 2008).

Dentro de la investigación cualitativa, se encuentra la técnica de la observación como un elemento que permite un mayor acercamiento con la población de interés, pues permite hacer observaciones de momentos específicos sin que ello implique que el investigador permanezca de tiempo completo con los participantes objeto de investigación. La observación, por tanto, se caracteriza por ser abierta y sin códigos estructurados, lo que permite generar una descripción de los acontecimientos, personas e interacciones (Velandia Morales, 2008).

Siguiendo lo anterior, el enfoque cuantitativo, se enfoca en la objetividad y en la existencia de patrones que explican el comportamiento, es decir, permite establecer cuál puede ser la probabilidad de compra de una persona hacia un nuevo producto,

mientras que el enfoque cualitativo ayuda a entender las razones por las que esa persona tiene esa preferencia. (Velandia Morales, 2008). Lo cual, para efectos del presente trabajo de grado es muy importante debido a que la utilización de estos dos enfoques permite comprender de manera integral cuáles son los factores y de qué manera inciden en el pago y no pago del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.

Complementario a lo anterior, (Medina Romero et al., 2023), plantean la investigación mixta como un enfoque que combina métodos cuantitativos y cualitativos, lo cual permite abordar preguntas de investigación complejas y generar la triangulación de datos, lo que significa que es posible utilizar diversas fuentes y métodos en la recolección de datos, lo cual fortalece la validez y confiabilidad de los resultados, en segundo lugar, permiten complementar genuinamente la investigación a través de las fortalezas de cada uno de los enfoques pues el enfoque cuantitativo aporta rigurosidad y el enfoque cualitativo una comprensión más profunda de las experiencias y perspectivas de los participantes generando resultados más sólidos y convincentes.

(Medina Romero et al., 2023) dicen que el uso del enfoque mixto, conlleva a un análisis de datos integrado, es decir, combinar técnicas de análisis como la integración de resultados, desarrollo de modelos explicativos y la elaboración de perfiles de casos.

Mencionado lo anterior, para el presente trabajo se tiene en cuenta también la estrategia de estudio de caso, definida por (Yin, 2003) como una indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real. El estudio de casos es una de las maneras de realizar investigaciones a nivel de ciencias sociales, el cual es especialmente acertado cuando las fronteras entre el fenómeno y su contexto no están claramente definidas.

En su libro, (Yin, 2003), dice que el estudio de casos es usado en diversas situaciones dentro de las cuales podríamos ubicar el presente trabajo en planes de acción, ciencia política, e investigación en administración, psicología comunitaria y

social, e investigación de planeamiento ciudadano y regional. Además, teniendo en cuenta que el comportamiento de los contribuyentes frente al impuesto vehicular en el departamento de Caldas involucra factores sociales, económicos y administrativos que interactúan en tiempo real, la aplicación de esta metodología permite una comprensión profunda del fenómeno. Además, la naturaleza de las preguntas planteadas (cómo y por qué) se alinea con lo que (Yin, 2003) identifica como condiciones propicias para el uso del estudio de caso.

Para alcanzar el objetivo de identificar los factores que influyen en el pago y no pago del impuesto vehicular en el departamento de Caldas, se plantea la siguiente encuesta a funcionarios de la unidad de rentas. Lo anterior con el fin de identificar y comprender problemas internos en el proceso de recaudo de impuesto vehicular.

6.4 Instrumentos de la investigación

6.4.1 Encuesta:

Objetivo: Identificar debilidades, retos y oportunidades de mejora en el proceso de liquidación, notificación, recaudo y cobro del impuesto vehicular en el departamento de Caldas.

Dirigido a: Funcionarios de planta o contratistas vinculados directamente con el área de rentas de la gobernación de Caldas.

Duración estimada: 5 minutos

1. ¿Considera que el proceso actual de liquidación y notificación del impuesto vehicular es eficiente?
 - Sí
 - Parcialmente
 - No

2. En su experiencia, ¿cuáles son las principales falencias del sistema de información o base de datos del impuesto vehicular? (marque las que apliquen)
 - Datos desactualizados de los contribuyentes
 - Dificultad para identificar morosos
 - Cruce de información incompleto con RUNT o tránsito
 - Inconsistencias en placas o modelos
 - Interfaz de sistema poco amigable

3. ¿Qué tan efectivas considera que son las campañas realizadas para fomentar el pago oportuno?
 - Muy efectivas
 - Poco efectivas
 - No se realizan
 - No sabe / no aplica

4. ¿Cuáles son las principales barreras institucionales para mejorar el recaudo del impuesto vehicular?
 - Limitado personal operativo
 - Recursos tecnológicos insuficientes
 - Procesos manuales o poco automatizados
 - Bajo conocimiento del contribuyente sobre su obligación
 - Dificultad para contactar a los morosos
 - Vacíos normativos o procedimientos poco claros
 - Alta rotación del personal
 - Pocos convenios con entidades financieras
 - Pocas facilidades de pago

5. ¿Con qué frecuencia las novedades de tránsito (traspasos, cambios de servicio, pérdida total) son reportadas?
 - Frecuentemente

- Rara vez
 - Nunca
6. ¿Ha identificado inconsistencias en las liquidaciones generadas por el sistema?
- Sí
 - No
7. ¿Considera que existen suficientes controles para evitar errores en el proceso de liquidación, pago y registro?
- Sí
 - Parcialmente
 - No
8. ¿Considera adecuado el proceso de cobro persuasivo y coactivo en el impuesto vehicular?
- Sí
 - No
 - En parte
9. ¿Qué acciones cree que deberían implementarse prioritariamente para reducir la cartera vencida?
- Mejorar notificaciones y seguimiento
 - Actualización masiva de la base de datos
 - Campañas digitales y pedagógicas
 - Automatización del cobro
 - Alianzas con tránsito y RUNT

6.4.2 Observación

Además de las encuestas aplicadas como se mencionó anteriormente, se empleó el método de observación, con el objetivo de complementar la información cuantitativa con el registro directo de las dinámicas presentadas en la Gobernación de Caldas relacionadas con el proceso de recaudo del impuesto vehicular. La observación se enfocó en aspectos como la atención al contribuyente, el uso del sistema de liquidación, la gestión de novedades de tránsito y la articulación entre áreas. Lo anterior permitió identificar barreras operativas y de coordinación que no siempre son percibidas por los funcionarios, pero que afectan directamente la eficiencia del proceso.

7 Resultados de los instrumentos

7.1 Resultados de la encuesta

Con el propósito de identificar los factores que inciden en la gestión y el recaudo del impuesto vehicular en el departamento de Caldas, se aplicó una encuesta diseñada en *Google Forms*, la cual fue distribuida entre funcionarios y contratistas del área de rentas de la Gobernación de Caldas obteniendo 30 respuestas, las cuales permitieron conocer las percepciones de este grupo acerca de barreras administrativas, errores frecuentes y oportunidades de mejora como insumo para la propuesta a desarrollar. A continuación se detallan los resultados obtenidos sobre cada una de las preguntas.

1. Percepción sobre la eficiencia del proceso de liquidación y notificación

Más de la mitad de los encuestados, específicamente el 66,7% considera que el proceso es solo parcialmente eficiente, lo cual sugiere que, aunque el sistema cumple con su función básica, persisten problemas que afectan la eficiencia del proceso lo cual es percibido entre los funcionarios y contratistas para quienes la experiencia no es óptima, pudiendo relacionarse con errores frecuentes identificados como las caídas del sistema y la lentitud en la actualización de datos que generan reprocesos y terminan afectando no solo al contribuyente, sino también a la parte interna.

2. Fallos en el sistema de información y bases de datos

La mayoría de los funcionarios coinciden en que el sistema presenta fallas recurrentes, relacionadas principalmente con

- Datos desactualizados de los contribuyentes
- Cruce de información incompleto con entidades como RUNT o Transito
- Dificultad para identificar morosos y plataforma poco amigable

Estas fallas generan retrasos en la liquidación, notificaciones tardías y dificultades para garantizar el debido proceso en la etapa de cobro persuasivo o coactivo, representando una debilidad a nivel de tecnología y prácticas de interoperabilidad.

3. Efectividad de campañas pedagógicas y de sensibilización

Las respuestas muestran una polarización en la percepción de las campañas, el 46,7% considera que no han sido efectivas, mientras el 43,3% sí las valora positivamente, esto refleja la ineficiencia en el alcance de las estrategias comunicativas pues mientras algunos ciudadanos con acceso a tecnología o cercanía institucional reciben y comprenden los mensajes, otros, especialmente en zonas rurales o adultos mayores, no acceden a la información clave.

4. Barrera institucional más significativa

Entre las barreras institucionales más significativas se encuentran:

Bajo conocimiento del contribuyente acerca del impuesto vehicular

- Déficit de personal permanente
- Recursos tecnológicos insuficientes
- Pocos convenios con entidades de pago
- Procesos manuales
- Alta rotación de contratistas.

Estas barreras afectan directamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio. La Gobernación no siempre cuenta con el recurso humano ni tecnológico para garantizar una atención efectiva, especialmente en picos de demanda.

5. Gestión de novedades de tránsito

El 76,7% manifestó que las novedades de tránsito no se gestionan a tiempo. Esta respuesta apunta a una de las fallas más graves del sistema: la falta de articulación con otras entidades. De los casos identificados en la observación como vehículos hurtados, pérdida total o traspasos que siguen generando cobro demuestran que no existe un canal confiable ni automatizado para el intercambio de información. Lo cual puede provocar:

- Cobros injustificados
- Desgaste administrativo
- Trámites adicionales para el contribuyente
- Pérdida de confianza institucional

Como consecuencia de lo anterior muchos contribuyentes optan por no pagar hasta tanto no se resuelva su situación, lo cual aumenta las cuentas por cobrar.

6. Inconsistencias en la liquidación

Aunque el 53,3% de los encuestas dijo no haber encontrado inconsistencias, mientras que el 46,7% sí las ha experimentado y aunque no representa mayoría si es un porcentaje alto y merecedor de atención pues refleja un problema interno

7. Percepción sobre los controles del proceso

El 50% de los encuestados considera que los controles son parcialmente suficientes, el 30% los considera adecuados, y el 20% los considera insuficientes. Esta distribución evidencia que existen protocolos básicos de control, no obstante, no garantizan la detección oportuna de errores ni la validación cruzada de información, lo cual puede deberse a que los procesos manuales, la falta de auditorías y la limitada capacidad tecnológica dificultan la implementación de controles robustos, lo que se traduce en una alta probabilidad de error, tanto en la liquidación como en la validación del pago.

8. ¿Considera adecuado el proceso de cobro persuasivo y coactivo en el impuesto vehicular?

El 46,7% de los encuestados opina que es parcialmente adecuado, el 33,3% lo considera adecuado y el 20% lo ve como inadecuado. Aunque el proceso existe, no está completamente sistematizado, por tanto, muchas veces el contribuyente no recibe información clara ni asesoría adecuada, generando agotamiento y frustración en los contribuyentes e impactando la imagen institucional y la voluntad de pago.

9. ¿Qué acciones cree que deberían implementarse prioritariamente para reducir la cartera vencida?

La respuesta más concurrente fue la de alianzas con RUNT y tránsito con un 26,7% seguido por actualización masiva de bases de datos y mejoras en las notificaciones y seguimiento, ambos con 23,3% luego se encuentra la automatización del cobro con 16,7% y finalmente 10% para campañas digitales y pedagógicas. Estas propuestas reflejan una visión integral del problema, reconociendo que no hay una solución única, de manera que se requiere una articulación interinstitucional efectiva, tecnología avanzada, seguimiento sistemático y una comunicación directa y constante con el contribuyente.

7.2 Resultados de la observación

La observación se llevó a cabo durante un período aproximado de tres meses, en jornadas de lunes a viernes, especialmente en horas de la mañana, en el contexto de las actividades habituales de la investigadora como parte del área de Cobro Coactivo de la Gobernación de Caldas y asistente frecuente al área de vehículos. Lo anterior, permitió observar de forma directa la dinámica generada entre funcionarios y contribuyentes durante el proceso de liquidación y recaudo del impuesto vehicular. Para llevar a cabo la técnica de observación y obtener resultados se tuvo en cuenta la siguiente guía con las siguientes observaciones.

Tabla 7-1: Observación del ítem atención al contribuyente

Ítem	Observación
Existe claridad sobre el trámite de impuesto vehicular?	Algunos contribuyentes no comprenden el proceso, algunos no conocen que vehículos como las motocicletas con motor mayor a 125 c.c están gravadas y pagan impuestos
El contribuyente es orientado de forma adecuada?	El personal realiza su trabajo con mucha diligencia e intenta orientar al contribuyente de la mejor manera, sin embargo, en ocasiones no es posible resolver el inconveniente en el primer contacto.
El tiempo de atención es razonable?	En algunos casos, el tiempo de atención excede 10 minutos, debido a que son trámites de mayor complejidad como levantamiento de medidas o aplicación de títulos de depósito judicial, sin embargo, el tiempo de atención es mayor en el área de cobro coactivo que en el área de vehículos.
Hay congestión o largas filas en la atención presencial?	Si, en momentos cercanos al vencimiento de los descuentos, o cuando se han notificado embargos, las filas en las dependencias de vehículos y cobro coactivo son muy largas.
Se utilizan turnos o agendamiento previo a la atención presencial?	No, la atención se realiza por orden de llegada sin importar el tipo de trámite que vaya a realizar lo que genera desorden y descontento en los contribuyentes.
Se perciben quejas frecuentes por parte de los contribuyentes?	Si, se presentan quejas frecuentes debido a trámites repetitivos y desconocimiento del proceso.

Fuente: Construcción propia

Tabla 7-2: Observación del ítem Uso del sistema (SISCAR)

Ítem	Observación
El funcionario puede acceder al sistema sin dificultad?	Si, pero en ocasiones se presenta lentitud y errores de conexión en el sistema.

Se presentan errores frecuentes en la liquidación del impuesto vehicular?	Los errores en la liquidación del impuesto vehicular se presentan con poca frecuencia, sin embargo, durante el proceso de observación se identificaron dos casos representativos. En el primero, un contribuyente había efectuado el pago correspondiente a su vehículo en el año anterior, sin embargo, al momento de realizar la liquidación de ese momento, el sistema generó con una plazaq similar, debido a un error de digitación. El contribuyente, al no verificar la información, procedió con el pago. Posteriormente, al intentar liquidar la vigencia 2025, el sistema registraba como pendiente la vigencia 2024. El segundo caso, otro contribuyente debió realizar un pago adicional correspondiente a la vigencia del año anterior, debido a que en el momento de la liquidación el avalúo del vehículo no se encontraba actualizado, lo que generó un valor inferior al que realmente correspondía.
¿El sistema esta sincronizado con el área de cobro coactivo?	Si, la información en el sistema es la misma, dependiendo del rol puede tener diferentes visualizaciones y funciones

Fuente: Construcción propia

Tabla 7-3: Observación del ítem gestión de novedades

Ítem	Observación
Se detectan errores por falta de actualización en las novedades?	Si, para los casos de vehículos hurtados o en pérdida total
El sistema muestra novedades actualizadas en tiempo real?	No, se presentan demoras en el cruce de información entre tránsito y el área de vehículos, es decir, cuando se realiza el traspaso de un vehículo, la información puede tardar hasta más de

	un mes en verse reflejada en el sistema SISCAR.
Se realiza algún proceso manual para ajustar información del vehículo?	Si, cuando el contribuyente se acerca al área de vehículos, la novedad se ingresa manualmente.

Fuente: Construcción propia

Tabla 7-4: Observación del ítem Coordinación entre áreas

Ítem	Observación
Existe comunicación fluida entre el área de rentas y tránsito?	No, existen fallas frecuentes en la información, por lo que el contribuyente debe ir de oficina en oficina.
Se solucionan en equipo los casos complejos?	No siempre, existe poca articulación entre áreas, lo cual es reflejado en las demoras de notificación de emplazamiento y liquidación de aforo para posteriormente llegar al área de cobro coactivo.
Se percibe descoordinación o duplicidad de funciones?	Si, especialmente entre tránsito, fiscalización y cobro

Fuente: Construcción propia

Tabla 7-5: Observación del ítem registro del pago

Ítem	Observación
El estado de cuenta es actualizado inmediatamente después del pago?	Cuando el pago es realizado a través de las entidades bancarias autorizadas, el pago se refleja inmediatamente en el sistema, sin embargo, cuando el pago se realiza a través de PSE, el pago puede tardar hasta un día en verse reflejado.
Se presentan reclamos por pagos no aplicados?	Si, se presentan estos reclamos especialmente por errores humanos
El contribuyente puede generar su paz y salvo sin dificultades?	Debido a los retrasos que se presentan en ocasiones debido a la actualización en tiempo real del pago, los contribuyentes en ocasiones deben esperar para generar su paz y salvo.

Fuente: Construcción propia

Durante el ejercicio, se pudo evidenciar que, en numerosas ocasiones, los contribuyentes no llegaban con buena disposición al área de cobro coactivo, debido a la percepción sobre que no se ofrecían soluciones oportunas y existía la necesidad de acudir a varias dependencias para resolver un mismo asunto. Por ejemplo, aunque la oficina de Cobro Coactivo es la encargada de suscribir los acuerdos de pago, los contribuyentes deben dirigirse a otra dependencia como el área de vehículos o a una entidad bancaria para efectuar el pago, lo cual genera inconformidad, confusión y desgaste en el contribuyente.

También se identificaron dificultades en la atención a personas de la tercera edad, quienes, en muchos casos, presentaban un desconocimiento general de las normas tributarias y carecían de habilidades para el manejo de plataformas tecnológicas, lo cual dificultaba el acceso a la información y a los servicios digitales, aumentando así su dependencia a la atención presencial.

En cuanto a la articulación interinstitucional, se observaron discrepancias frecuentes entre el área de tránsito, la Gobernación y la Fiscalía, especialmente en casos relacionados con vehículos hurtados o en condición de pérdida total. Aunque los contribuyentes aportaban documentos que probaban la pérdida del bien, la falta de comunicación efectiva entre estas entidades ocasionaba que la Gobernación continuara con el cobro, generando molestias y reclamos por parte de los usuarios.

Adicionalmente, se evidenció que el área de vehículos no cuenta con suficiente personal operativo para atender la demanda ciudadana, como en épocas cercanas al vencimiento de descuentos o la amnistía, lo que genera largas filas, demoras considerables y, en algunos casos, colapsos en el sistema informático, lo cual afecta la calidad del servicio y la percepción ciudadana sobre la eficiencia institucional.

Otro aspecto crítico observado fue la falta de comunicación entre las entidades financieras y la Gobernación en los casos relacionados con el levantamiento de medidas cautelares. Se presentaron fallos en el sistema de notificaciones y omisiones por parte de los bancos para ejecutar las respectivas devoluciones de dinero, generando así que los contribuyentes tuvieran que realizar múltiples gestiones en ambas entidades para resolver una misma situación.

Así mismo, se detectaron problemas en la actualización de datos administrativos, como la llegada tardía de información sobre traspasos de vehículos o la aplicación incorrecta de pagos a vehículos, lo cual en muchos casos obedecía a errores humanos por fallas en la digitación. Lo anterior refleja deficiencias en los sistemas de información y en los procedimientos de validación y control interno.

7.3 Identificación de problemas en el proceso de recaudo de impuesto vehicular

A partir de los resultados obtenidos en los instrumentos, se desarrolló el siguiente diagrama como forma de sintetizar el proceso de recaudo del impuesto vehicular y definir falencias y consecuencias en cada uno de las etapas del proceso.

Figura 7-1: Proceso de recaudo de impuesto vehicular departamento de Caldas



Fuente: Elaboración propia

Descripción de las etapas del proceso de recaudo de impuesto vehicular

1. Resolución del Ministerio de Transporte: cada año, en el mes de noviembre, el Ministerio de Transporte expide una resolución que establece el avalúo comercial de los vehículos automotores. Este documento determina la base gravable sobre la cual se calculará el impuesto de la siguiente manera:

- Para vehículos usados: se toma el valor asignado en la resolución.
- Para vehículos nuevos: se utiliza la factura de venta como base gravable, se toma esta información porque los avalúos de los vehículos se registran hasta el año en cuestión, es decir, el año inmediatamente anterior.

Adicionalmente en la resolución se expiden los rangos sobre los que se cobrarán las tarifas del impuesto vehicular.

2. Novedades reportadas por la unidad de tránsito

Las unidades de tránsito deben reportar al departamento diferentes novedades que puedan afectar la liquidación del impuesto, tales como:

- Traspasos de propiedad.
- Cancelación de matrículas.
- Cambio de servicio (público/particular).
- Pérdida total, hurto o destrucción del vehículo.

Lo anterior con el fin de evitar cobros indebidos y mantener actualizada la base de datos en caso de cobros persuasivos o coactivos

3. Parametrización del sistema Con base en la resolución del Ministerio de Transporte, el área de vehículos de la entidad territorial realiza la parametrización del sistema. Esta etapa consiste en ingresar y ajustar en la plataforma SISCAR la información relacionada con:

- Avalúos comerciales por tipo de vehículo.
- Tarifas definidas legalmente según rangos de avalúo comercial
- Fechas del calendario tributario

- Descuentos
- Código del departamento
- Datos del declarante

Lo anterior permite que el sistema pueda calcular automáticamente el impuesto a pagar según las características del vehículo, descuentos y vencimientos.

4. Liquidación del impuesto La liquidación del impuesto puede ser realizada por el contribuyente mediante la plataforma virtual o de forma presencial en la oficina de vehículos de la Gobernación de Caldas. Para la liquidación, el sistema calcula el valor del impuesto según el avalúo o la factura de venta del vehículo, según corresponda y aplicando la tarifa correspondiente establecida por la ley.

Con la información del vehículo ya actualizada, el contribuyente o el funcionario en oficina procede a realizar la liquidación del impuesto.

5. Generación del formulario de pago Con la liquidación realizada, se genera un formulario o declaración, la cual contiene la información del vehículo, el valor a pagar, fechas límite y datos bancarios. Este formulario puede descargarse digitalmente o imprimirse para pago presencial.

6. Pago del impuesto El pago puede efectuarse a través de:

- Entidades bancarias autorizadas como Davivienda o Avvillas
- Medios electrónicos como PSE o tarjeta de crédito

7. Registro del pago Una vez realizado el pago, este debe registrarse y validarse en los sistemas de información de la gobernación para garantizar que el estado del contribuyente se actualice en tiempo real y que el pago sea contabilizado para fines contables.

8. Actualización de la base de datos de cartera Con el registro del pago se actualiza la base de datos institucional. Este proceso puede ser:

- Automático: mediante integración de plataformas.
- Manual: por carga de reportes o revisión individual.

Con el registro del pago se realiza la actualización de la base de datos institucional. Esta fase implica:

- Modificar el estado de los vehículos en cartera.
- Depurar datos erróneos.
- Clasificar contribuyentes morosos y cumplidos.

9. Generación de cobros persuasivos y coactivos: los contribuyentes que no cumplen con el pago, se les inician procesos como:

- **Cobro persuasivo:** notificaciones, correos, mensajes de texto o llamadas recordatorias.
- **Cobro coactivo:** procesos jurídicos, embargos de cuentas bancarias o bienes, y actuaciones por jurisdicción coactiva.

El proceso concluye con el cierre de la vigencia fiscal. Sin embargo, las etapas de seguimiento y recuperación continúan activas respecto a vigencias anteriores a través de la oficina de cobro coactivo

7.3.1 Fallas identificadas en el proceso de recaudo de impuesto vehicular

1. Resolución del Ministerio de Transporte

- Inconsistencias en los avalúos comerciales asignados a ciertos tipos de vehículos.
- Falta de claridad en los criterios de valoración.

Consecuencias:

- Demoras en la apertura de la vigencia .
- Liquidaciones incorrectas o reclamaciones masivas de contribuyentes.

2. Parametrización del sistema

- Error humano al ingresar los avalúo o tarifas en el sistema.

- Configuración incorrecta del calendario tributario (descuentos, vencimientos, etc.).
- Falta de validación cruzada entre la resolución y el sistema informático.

Consecuencias:

- Cálculo erróneo del impuesto.
- Reclamos por cobros indebidos o montos inconsistentes.

3. Novedades reportadas por la unidad de tránsito

- Retrasos en la comunicación de novedades (traspasos, cancelaciones, etc.).
- Falta de integración entre sistemas de tránsito y la gobernación.
- Reportes incompletos o con errores de digitación.

Consecuencias:

- Cobros a contribuyentes no morosos
- Errores en la cartera de vehículos activos.
- Falla en la comunicación con el contribuyente, lo que impide comunicar oportunamente sobre obligaciones pendientes.

4. Liquidación del impuesto

- Cálculo equivocado por errores en la base gravable o tarifa.
- Plataforma inestable o caídas del sistema.
- Dificultades para realizar la liquidación de forma virtual.

Consecuencias:

- Incremento de atención presencial por fallas digitales.
- Contribuyentes inconformes o con liquidaciones dobles.

5. Generación del formulario de pago

- Formularios con información incompleta o incorrecta.

- Errores en los códigos de barras o referencias bancarias.
- Falta de disponibilidad para descarga o impresión.
- Caída del sistema

Consecuencias:

- Rechazo de pagos en entidades bancarias.
- Trámites adicionales para el contribuyente.

6. Pago del impuesto vehicular

- Canales de pago no habilitados o fuera de servicio.
- Errores en la conciliación entre bancos y la gobernación.
- Pagos duplicados por desconocimiento del contribuyente.

Consecuencias:

- Contribuyentes que aparecen en mora pese a haber pagado.
- Reclamaciones por pagos no aplicados.

7. Registro del pago

- Retrasos en la actualización del estado de cuenta.
- Fallas en la conciliación de pagos diarios.
- Inexistencia de mecanismos automáticos de integración.

Consecuencias:

- Generación de cobros a contribuyentes cumplidos.
- Dificultades para obtener paz y salvo

8. Actualización del sistema

- Inconsistencias entre el sistema de cartera y el de tránsito.
- No depuración de vehículos exentos, dados de baja o prescritos.
- Errores en la clasificación de morosos y cumplidos.

Consecuencias:

- Base de datos desactualizada que distorsiona indicadores.
- Falta de confianza en la información.

9. Generación de cobros persuasivos y coactivos

- Envío de notificaciones a contribuyentes que ya pagaron
- Errores en los saldos enviados a cobro y por parte de este

Consecuencias:

- Exposición de la imagen institucional.
- Posibles demandas o quejas por cobros indebidos.

8 Propuesta

De acuerdo con los hallazgos identificados a través de la encuesta aplicada y de la observación realizada en la Gobernación de Caldas a la dinámica generada entre funcionarios y contribuyentes, se formula la siguiente propuesta orientada a fortalecer la gestión del impuesto vehicular, buscando atender las siguientes falencias:

- Fallas frecuentes en el sistema actual (SISCAR) las cuales afectan la experiencia del usuario.
- Falta de accesibilidad digital para adultos mayores y personas con baja alfabetización digital.
- Bases de datos desactualizadas de contribuyentes y vehículos.
- Inexistencia de mecanismos efectivos de autogestión ciudadana para actualizar datos.
- Falta de convenios con RUNT, oficinas de tránsito y entidades bancarias
- Alta rotación de personal.
- Falta de personal para cubrir la carga operativa.
- Ausencia de capacitación en normatividad, sistemas y atención al ciudadano.
- Falta de estrategias pedagógicas al contribuyente en educación tributaria.
- Falta de comunicación efectiva con los contribuyentes.
- Limitados canales de pago en línea y presenciales.
- Falta de convenios de recaudo con más entidades financieras.
- Problemas en el reporte de novedades por parte de tránsito (hurto, pérdida total, traspasos), los cuales generan cobros indebidos y reprocesos.
- Procesos de cobro lentos y poco efectivos.
- Riesgo de prescripción de cartera por falta de acciones oportunas.

- Congestión en la atención presencial en la Gobernación (único punto central en Manizales).
- Escasa colaboración entre dependencias internas.

Las soluciones propuestas a las falencias mencionadas anteriormente, impulsaran la eficiencia administrativa y generaran condiciones que fomenten el cumplimiento de la obligación tributaria. No obstante, es importante reconocer que la implementación de la misma dependerá de la voluntad política, la disponibilidad presupuestal y la capacidad técnica de la institución.

8.1 Puesta en marcha de la propuesta

- **Fallas en el sistema SISCAR**

Actualmente, el sistema presenta fallas que afectan la precisión en la liquidación y la experiencia del usuario. Por tanto, se propone rediseñar la plataforma con enfoque en el usuario, especialmente para población vulnerable como adultos mayores y personas con baja alfabetización digital. Así mismo, es necesario que la plataforma integre procesos de liquidación, consulta, pago y acceso desde computadores y dispositivos móviles.

Para alcanzar lo anterior, se plantea avanzar de la siguiente manera:

- Identificar la causa de las fallas, mapear los procesos y definir los requerimientos de la plataforma.
- Desarrollar e integrar módulos digitales que contengan: liquidación en línea, generación de facturas electrónicas y pagos digitales.
- Capacitar a los funcionarios y habilitar líneas de soporte tales como *chatbots*, *call center* y puntos de atención presencial.
- Implementar mecanismos de firma electrónica, protección de datos personales y encriptación de transacciones para así garantizar la transparencia del proceso.

- Crear indicadores de desempeño relacionados con tiempos de atención, porcentaje de recaudo digital, reducción de errores en la liquidación, etc.
- **Baja accesibilidad digital para adultos mayores y personas con baja alfabetización digital**

Con el fin de garantizar la inclusión digital de los adultos mayores y personas con baja alfabetización digital, se propone que la plataforma tenga en cuenta aspectos como tipografías grandes y legibles, botones visibles, lenguaje claro y asistente virtual como canales alternativos que incluyan WhatsApp junto con puntos físicos de apoyo y líneas telefónicas de asistencia.

- **Bases de datos desactualizadas e inexistencia de mecanismos para actualizar datos**

Las actualizaciones masivas y/o periódicas de las bases de datos tanto de los contribuyentes como de los vehículos registrados, pueden potenciar la eficiencia de la plataforma. Por tanto, para su cumplimiento se deben incluir estrategias de autogestión con el fin de que los ciudadanos puedan actualizar su información de contacto directamente en el sistema, a través de lo siguiente:

- Autogestión ciudadana: Es importante que la plataforma contenga un módulo de actualización de datos como la dirección, el correo electrónico y número de teléfono además de la incorporación de mecanismos de validación en línea para verificar la información suministrada.
- Interoperabilidad interinstitucional: es importante fortalecer y/o establecer convenios de intercambio de información con el RUNT y las oficinas de tránsito municipales para que cualquier cambio en el registro automotor se actualice automáticamente en la base de datos del departamento.
- Depuración y gestión continua de la base de datos: Es importante realizar cruces periódicos de información para detectar vehículos inactivos, dados de baja o con traspasos no registrados. Adicionalmente, en la plataforma se podría implementar un sistema de alertas automáticas que detecte inconsistencias, por ejemplo, contribuyentes con direcciones incorrectas.

- Programar auditorías semestrales de la base de datos a cargo del área de vehículos, para así medir el nivel de actualización y la calidad de la información.

- **Insuficiencia y alta rotación de talento humano**

El análisis evidenció alta rotación de contratistas y falta de recursos humanos para cubrir de forma oportuna las necesidades operativas. En consecuencia, se propone ampliar la planta de personal con perfiles técnicos y administrativos estables, capacitados en atención al ciudadano, procesos tributarios y herramientas digitales. Asimismo, se recomienda establecer procesos de capacitación continua, mejorar las condiciones laborales y garantizar la contratación oportuna del personal requerido para evitar vacíos operativos. Para lograr lo anterior se propone lo siguiente:

- Realizar un estudio técnico de cargas laborales para identificar el número de funcionarios requeridos en el área de rentas.
- Reducir la dependencia de contratistas y promover vínculos laborales estables, garantizando la continuidad y apropiación del proceso.
- Diseñar un plan anual de capacitación en temas como: normatividad tributaria y estatuto departamental, herramientas digitales y sistemas de información tributaria, atención al ciudadano con enfoque diferencial (adultos mayores, personas en condición de discapacidad, zonas rurales), técnicas de cobranza persuasiva y gestión de cartera.
- Garantizar la contratación oportuna del personal para así evitar períodos sin cobertura que generan vacíos operativos.
- Fomentar un clima organizacional positivo que incentive la permanencia y reduzca la rotación.
- Fortalecer alianzas con universidades y centros de formación para asegurar una oferta constante de personal capacitado.

- **Falta de estrategias pedagógicas y de comunicación efectiva con el contribuyente**

Es importante desarrollar una estrategia de comunicación y educación tributaria permanente hacia el contribuyente, con enfoque multicanal e inclusivo. Esta

estrategia debe incluir campañas en medios digitales, radiales, comunitarios y presenciales, orientadas a explicar las obligaciones tributarias, los beneficios del pago oportuno y los pasos para realizar los trámites en línea. Además, es necesario elaborar tutoriales, guías impresas y talleres dirigidos a adultos mayores y personas con baja alfabetización digital, lo anterior acompañado de campañas digitales en tiempo real durante el calendario tributario también permitirá incrementar el cumplimiento. Para ello se pretende realizar lo siguiente:

- **Diseño de la estrategia multicanal:** Consiste en elaborar un plan de comunicación que combine medios digitales como redes sociales y páginas web. Medios tradicionales como radio y prensa; comunitarios como carteleros en puntos de pago. Estas estrategias (tradicionales y comunitarios) deberán difundir cuñas radiales en emisoras locales, con mensajes adaptados a públicos rurales y adultos mayores.
- **Campañas digitales inclusivas:** consiste en crear piezas gráficas y videos cortos que expliquen: obligaciones tributarias, beneficios del pago oportuno y tutoriales sobre el paso a paso para pagar en línea.
- **Campañas en tiempo real durante el calendario tributario:** consiste en enviar recordatorios por correo electrónico, SMS y WhatsApp en las fechas clave. Para ello, se automatizara el envío de mensajes que incluyan enlace directo a la plataforma de pago y beneficios de cumplir a tiempo.

- **Insuficiencia en la red de recaudo y en los medios de pago**

Se propone ampliar los convenios de recaudo con más entidades financieras, corresponsales bancarios, puntos de pago cercanos como Efecty o Susuerte y plataformas digitales como Nequi y Daviplata, con el fin de facilitar el proceso de pago para los contribuyentes. También se recomienda habilitar más puntos físicos y móviles de recaudo en zonas rurales y urbanas y mejorar las opciones de pago en línea, para garantizar la estabilidad del sistema.

- **Deficiencias en la gestión de reporte de novedades**

La gestión de novedades respecto a vehículos, tales como pérdida total, hurto o trasposos tiene falencias, para ello, se plantea la creación de mesas de trabajo permanentes entre la Gobernación, las oficinas de tránsito, la Fiscalía y el RUNT, pues estas alianzas permitirían establecer acciones de interoperabilidad y actualizaciones automáticas, evitando así cobros indebidos, reprocesos y desgaste institucional.

La falta de articulación efectiva entre la Gobernación de Caldas y las oficinas de tránsito para trámites relacionados con la gestión de documentos como el certificado de tradición, generan incomodidad en los contribuyentes, debido a que las personas que requieran realizar trámites relacionados con algún reclamo o generación de acuerdo de pago deben asumir por cuenta propia la solicitud y traslado de documentos expedidos por tránsito, lo cual incrementa los tiempos de respuesta, genera costos adicionales y afecta negativamente la percepción del ciudadano frente a la eficiencia del servicio.

Con el fin de eliminar esta carga innecesaria para el contribuyente y reducir las ineficiencias operativas, se propone la creación de una alianza interinstitucional entre la Gobernación de Caldas y las oficinas de tránsito municipales, de modo que exista un canal de información compartido y seguro para el intercambio de certificados de tradición, datos de trasposos, reportes de pérdida total o hurto, y demás novedades asociadas al estado jurídico del vehículo. Este canal podría estar respaldado por una plataforma interoperable que permita a los funcionarios autorizados de la Gobernación consultar directamente la información en línea, previa autorización del titular del vehículo, No obstante, para documentos como certificados de tradición es necesario contar con medios de pago dentro o cerca de la gobernación puesto que estos tienen un costo. En consecuencia, esta alianza permitiría la actualización oportuna de las bases de datos del impuesto vehicular, evitando así errores de liquidación, cobros indebidos o inconsistencias en la información del propietario. Para facilitar la implementación de esta estrategia, se sugiere avanzar en la formalización de convenios de cooperación, acompañados de mesas técnicas de trabajo permanentes, que definan roles, responsabilidades, tiempos de respuesta y mecanismos de control conjunto.

- **Debilidades en la gestión de cobro y recuperación de cartera**

Dentro de los procesos de cobro persuasivo y coactivo, se sugiere implementar herramientas tecnológicas que automaticen la generación de actos administrativos, mejoren el contacto con los contribuyentes morosos y faciliten acuerdos de pago digitales. También se recomienda fortalecer las jornadas de recuperación de cartera y la creación de canales de atención específicos para responder inquietudes durante este tipo de procesos. Adicionalmente, es fundamental generar acciones de cobranza en el menor tiempo posible con el fin de evitar prescripciones y la pérdida de estos recursos para el departamento, por lo que es de vital importancia consolidar un sistema de seguimiento, control y mejora continua, mediante la implementación de indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño institucional en cuanto a recaudo, cartera, notificación efectiva y actualización de datos. Por tanto, es fundamental establecer auditorías periódicas que garanticen la transparencia del proceso y disminuyan los errores humanos y técnicos en la liquidación y registro de pagos.

- **Limitada cobertura territorial en la atención presencial**

Actualmente, la mayoría de trámites relacionados con el impuesto vehicular deben realizarse de manera presencial en la Gobernación de Caldas, lo cual representa un desgaste mayor en términos de tiempo, costos de transporte, y acceso a la información, especialmente para población como adultos mayores o personas con limitaciones tecnológicas. Por ello se propone lo siguiente:

- Descentralizar progresivamente la atención al contribuyente mediante la implementación de puntos de servicio o ventanillas en las principales cabeceras municipales del departamento. Estos puntos podrían operar mediante convenios con alcaldías municipales, oficinas de tránsito o casas de la cultura. De esta forma, los contribuyentes tendrían acceso cercano a servicios básicos como asesoría, liquidación del impuesto, entrega de recibos, radicación de peticiones y orientación general, sin necesidad de desplazarse hasta la ciudad de Manizales.

- Fortalecer los canales electrónicos de atención al contribuyente con el objetivo de mejorar la accesibilidad y agilidad de los trámites para así reducir las aglomeraciones, de manera que, se podría implementar un sistema de atención virtual multicanal que incluya: chat en línea con asesores en tiempo real, línea telefónica especializada en temas tributarios, correos institucionales funcionales y una plataforma que permita radicar solicitudes, subir documentos, consultar el estado de trámites, generar acuerdos de pago virtuales y recibir notificaciones oficiales. Adicionalmente, este sistema deberá ser diseñado para todo tipo de público, por lo que se podría incluir tutoriales y ayudas interactivas.
- Reorganizar el sistema de atención presencial mediante la asignación de turnos diferenciados según la complejidad del trámite. Actualmente, todos los contribuyentes deben esperar en una misma fila o ventanilla, lo cual genera cuellos de botella y colapso en los puntos de atención. Para evitar esta situación, se sugiere implementar un sistema de turnos inteligente, que clasifique previamente las solicitudes según su nivel de complejidad y redirija al usuario al asesor especializado correspondiente. Así mismo, se podrían habilitar horarios extendidos o jornadas especiales para atención exclusiva de trámites complejos como acuerdos de pago, reclamaciones o aclaraciones de liquidación.

- **Falta de coordinación y articulación interna**

La desconexión interna se manifiesta en fallas de comunicación, duplicidad de tareas, retrasos en la gestión de trámites y pérdida de trazabilidad en los casos, lo cual no solo afecta la eficiencia institucional, sino que genera una experiencia insatisfactoria para el contribuyente. En este contexto, se propone el diseño e implementación de una estrategia de articulación interna de trabajo colaborativa entre todas las áreas involucradas en el ciclo de vida del impuesto vehicular. Para ello se propone lo siguiente:

- Conformar de un comité entre áreas, con reuniones periódicas y representantes de cada dependencia, cuya función principal sea

planificar, hacer seguimiento y evaluar los procesos internos relacionados con el impuesto vehicular. Este comité deberá levantar alertas sobre cuellos de botella operativos, analizar casos críticos, definir rutas de atención integral para el contribuyente y proponer acciones correctivas de manera conjunta.

- Implementar canales de comunicación internos, como herramientas de trabajo colaborativo (Microsoft Teams), donde las áreas puedan hacer trazabilidad de cada proceso y compartir información relevante en tiempo real. Lo anterior podría contribuir a que los procesos fluyan de manera coordinada, se reduzcan los reprocesos y se mejore la toma de decisiones a nivel institucional.
- Desarrollar jornadas de sensibilización y formación conjunta, donde los funcionarios y/o contratistas de las diferentes áreas puedan comprender el rol que cumplen dentro del proceso. Estas jornadas adicionalmente también podrían mejorar las relaciones interpersonales, reducir tensiones internas y fomentar el respeto mutuo entre equipos.

8.2 Ejecución de la propuesta

La presente propuesta requiere de un diseño técnico y administrativo. En este sentido, el cronograma organiza las actividades en fases distribuidas a lo largo de 24 meses, con el fin de asegurar una implementación gradual y ordenada. A continuación se presenta el cronograma estimado de las actividades.

8.2.1 Cronograma

Tabla 8-1: Cronograma de actividades de la propuesta

Fase	Actividades clave	Responsable	Duración estimada
Diagnóstico y planeación	Identificación de fallas en la plataforma, estudio técnico de cargas laborales, diseño de estrategia pedagógica.	Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Caldas	1-3 meses
Desarrollo tecnológico	Rediseño plataforma digital, módulos de pago, integración con RUNT y bancos, seguridad informática.	Proveedor tecnológico y grupo de TI de la Gobernación	4-12 meses

Estrategia pedagógica	Lanzamiento de campañas digitales, radiales y comunitarias	Oficina de Comunicaciones	6-24 meses
Talento humano	Ampliación de planta, capacitación anual, inducción y/o reinducción, convenios con universidades.	Talento Humano	4-24 meses
Interoperabilidad y base de datos	Convenios con RUNT y oficinas de tránsito, depuración y auditorías semestrales.	Área de Rentas y área jurídica	6-24 meses
Descentralización de atención	Instalación de ventanillas en cabeceras municipales, convenios con alcaldías.	Secretaría de Hacienda y alcaldías	9-24 meses
Cobro persuasivo y coactivo	Implementación de software de cobro, acuerdos digitales, jornadas de amnistía.	Área Jurídica y Cobro Coactivo	12-24 meses
Articulación interna	Comité interáreas, capacitación colaborativa, jornadas de integración.	Secretaría de Hacienda	6-24 meses
Seguimiento y control	Definición de indicadores, auditorías, ajustes de mejora continua.	Comité de Seguimiento	Permanente desde mes 6

Fuente: elaboración propia

9 Conclusiones:

El impuesto vehicular es una fuente clave de financiamiento para el departamento de Caldas, no solo por su impacto dentro de los ingresos propios, sino también por su disposición legal, lo que refuerza su importancia en la sostenibilidad fiscal de largo plazo. No obstante, la creciente morosidad en el pago del impuesto evidencia que el potencial de este tributo no está siendo aprovechado plenamente. El proceso actual de liquidación, notificación y recaudo presenta debilidades operativas y técnicas, que han sido identificadas por los funcionarios, lo cual muestra que si bien existen avances, persisten cuellos de botella que afectan negativamente la percepción ciudadana sobre el servicio prestado.

Las acciones prioritarias para mejorar el recaudo del impuesto vehicular deben centrarse en cinco aspectos: actualización permanente de las bases de datos, integración de información con tránsito y RUNT, automatización de procesos de cobro, fortalecimiento de los canales digitales de atención y descentralización del servicio. Esta última, se consolida como una necesidad urgente para garantizar un acceso equitativo al servicio en todo el territorio. La concentración de trámites en Manizales genera una carga para los contribuyentes de municipios lejanos, debido a los gastos de tiempo y dinero en los que se incurre para realizar trámites que podrían resolverse a nivel local o a través de plataformas digitales.

La desactualización de las bases de datos de los contribuyentes impacta la eficiencia institucional. Así mismo, la falta de interoperabilidad entre sistemas (por ejemplo, con el RUNT, oficinas de tránsito, bancos y Fiscalía) genera errores y dificulta la identificación oportuna de los morosos, lo que reduce la capacidad de respuesta de la administración y genera el aumento de cartera vencida. De ahí que la falta de

articulación interinstitucional sea una de las causas principales de reprocesos y errores. El reporte oportuno de novedades como el hurto, la pérdida total o los trasposos de vehículos, no se comunica de manera eficiente entre tránsito, el área de vehículos y cobro coactivo, lo cual genera reclamos frecuentes y pérdida de confianza en el sistema, generando desmotivación para el cumplimiento voluntario de la obligación tributaria.

Se evidencian problemas en la atención al ciudadano, tanto de tipo operativo como logístico. A través de la observación directa y el análisis de encuestas se constató que existe una sobrecarga en la atención presencial, alta rotación del personal contratado, insuficiencia de personal y procesos manuales que dificultan la atención eficiente. Esto, sumado a las limitaciones tecnológicas y a la ausencia de canales efectivos de atención remota, obliga a muchos contribuyentes a desplazarse físicamente a la Gobernación, generando molestias, demoras y congestión.

Las campañas realizadas por parte de la gobernación no han logrado tener el impacto esperado. Aunque algunos contribuyentes valoran el esfuerzo institucional, muchos consideran que dichas campañas no son efectivas. Lo anterior demuestra la necesidad de replantear la estrategia comunicativa, haciéndola más incluyente, cercana, y adaptada a las distintas realidades y niveles de acceso a la información de los ciudadanos.

Como recomendación se considera fundamental la consolidación de una cultura institucional basada en el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad entre áreas que promuevan espacios de coordinación, aprendizaje y desarrollo de capacidades técnicas y humanas en el talento vinculado al proceso de recaudo.

10 Iniciativas para nuevos trabajos

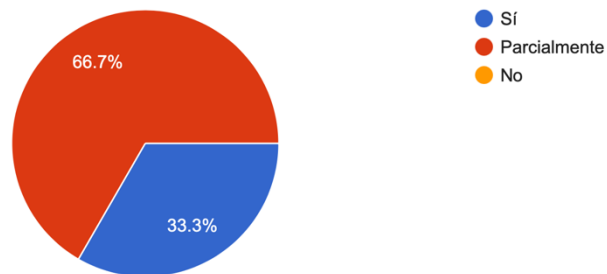
El desarrollo de este trabajo abre la posibilidad de investigar en aspectos relacionados con la gestión del impuesto vehicular departamental, específicamente, en el fortalecimiento de la administración tributaria territorial. A partir de los resultados obtenidos y de las limitaciones de este estudio, se proponen algunas temáticas a tratar en otros trabajos:

- Profundización en el análisis del perfil del contribuyente, su nivel de conocimiento tributario, percepción del proceso de recaudo, razones del incumplimiento y factores que motivan el pago oportuno.
- Investigaciones orientadas al uso de inteligencia artificial, minería de datos o modelos predictivos que permitan anticiparse a puntos críticos del riesgo tributario.
- Análisis de la progresividad, justicia y equidad del actual sistema de impuesto vehicular.
- Desarrollo de indicadores que midan la efectividad institucional en cada fase del proceso.

A. Anexo: Encuesta aplicada a funcionarios y contratistas del área de rentas de la gobernación de Caldas

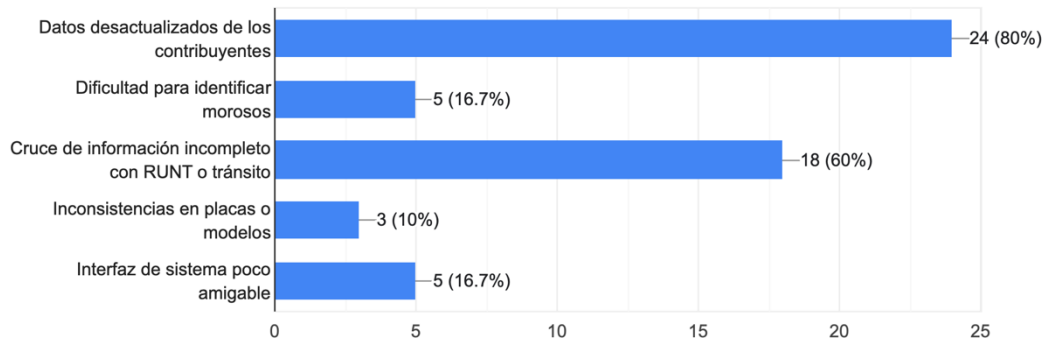
1. ¿Considera que el proceso actual de liquidación y notificación del impuesto vehicular es eficiente?

30 respuestas



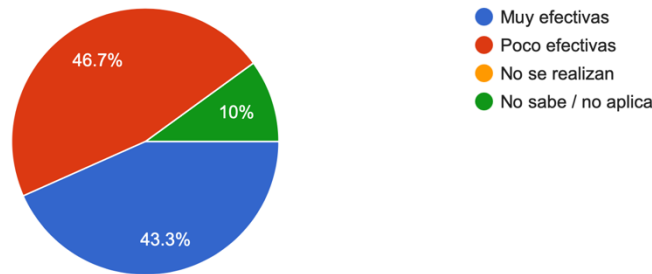
2. En su experiencia, ¿Cuáles son las principales falencias del sistema de información o base de datos del impuesto vehicular?

30 respuestas



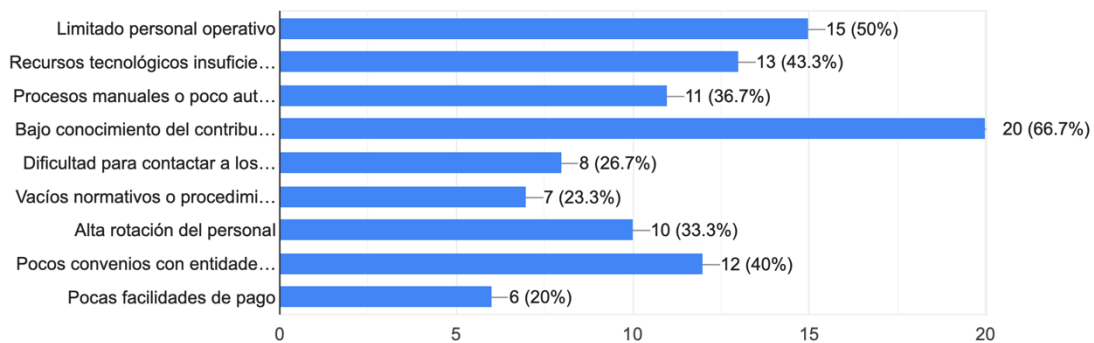
3. ¿Qué tan efectivas considera que son las campañas realizadas para fomentar el pago oportuno?

30 respuestas



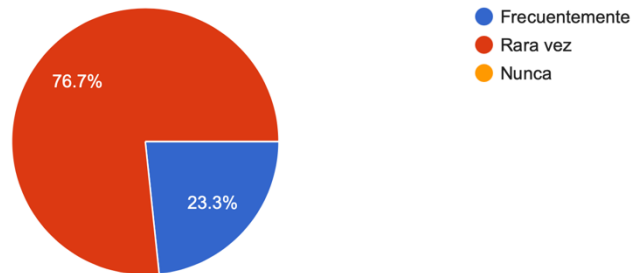
4. ¿Cuáles son las principales barreras institucionales para mejorar el recaudo del impuesto vehicular?

30 respuestas



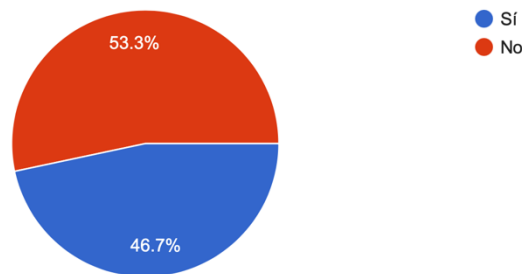
5. ¿Con qué frecuencia las novedades de tránsito (traspasos, cambios de servicio, pérdida total) son reportadas?

30 respuestas



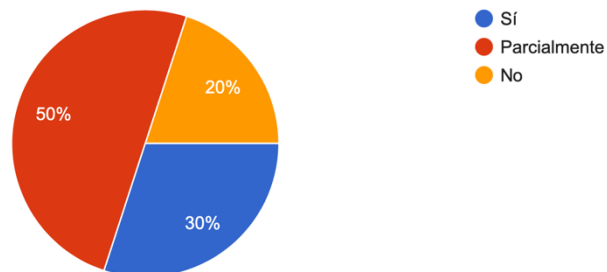
6. ¿Ha identificado inconsistencias en las liquidaciones generadas por el sistema?

30 respuestas



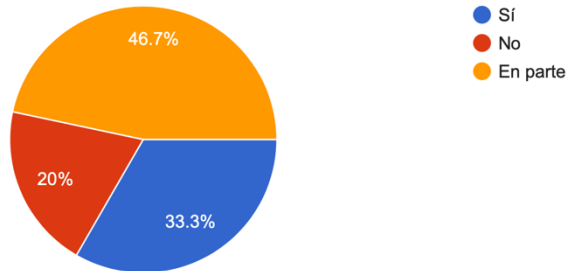
7. ¿Considera que existen suficientes controles para evitar errores en el proceso de liquidación, pago y registro?

30 respuestas



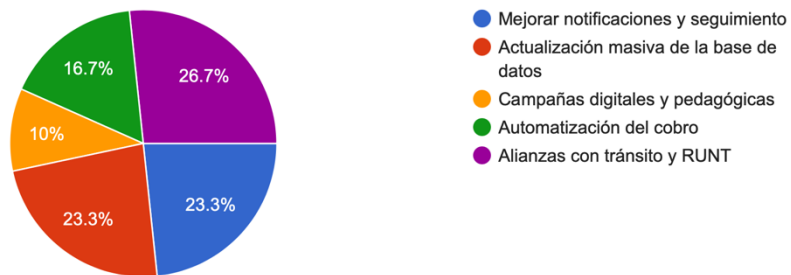
8. ¿Considera adecuado el proceso de cobro persuasivo y coactivo en el impuesto vehicular?

30 respuestas



9. ¿Qué acciones cree que deberían implementarse prioritariamente para reducir la cartera vencida?

30 respuestas



Bibliografía

- Asamblea Departamental de Antioquia. (2020). *Ordenanza del 16 de diciembre de 2020: Por medio de la cual se establece el Estatuto de Rentas del Departamento de Antioquia*. Gaceta Departamental de Antioquia. <https://www.antioquia.gov.co/>
- Asamblea Departamental de Antioquia. (2024). Ordenanza 39 de 2024. Por medio de la cual se expide el presupuesto general del Departamento de Antioquia para la vigencia fiscal 2025. Vehículos Antioquia. <https://www.vehiculosantioquia.com.co/includes/pdf/ordenanzas/2025/Ordenanza%2039%20de%202024.pdf>
- Asamblea Departamental de Caldas. (2017). Ordenanza 816: Estatuto de Rentas del Departamento de Caldas. Secretaría de Hacienda de Caldas. <https://caldas.gov.co/documentos-secretaria-de-hacienda/2942-ordenanza-816-estatuto-de-rentas/download?p=1>
- Asamblea Departamental de Cundinamarca. (2020). Ordenanza No. 039 de 2020 por la cual se expide el Estatuto de Rentas del Departamento de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones. <https://www.cundinamarca.gov.co>
- Asamblea Departamental del Tolima. (2017). *Ordenanza 014 del 29 de diciembre de 2017: Por la cual se expide el Estatuto de Rentas del Departamento del Tolima y se dictan otras disposiciones*. Gobernación del Tolima. <https://www.tolima.gov.co/>
- Avance Jurídico Casa Editorial S.A.S. (2025). Estatuto Tributario Nacional: Leyes desde 1992 – Vigencia expresa y sentencias de constitucionalidad (Actualizado al 15 de julio de 2025). http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario_pr029.html#715
- Ayllon Samaniego, K. del carmen. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima*. Universidad Cesar Vallejo.
- Barros Vio, B. (2013). ¿POR QUÉ LAS PERSONAS PAGAN SUS IMPUESTOS? WHY DO PEOPLE PAY THEIR TAXES? *Subjetividad y ProceSoS CognitivoS*, 17.
- Carmona Olarte, A. M., Estrada Rosette, L. E., Molina Vargas, karina, & Wagner Sanchez, M. J. (2021). *Estrategias para Mejorar el Recaudo de los Impuestos Territoriales en Viges Valle del Cauca*. Corporación Universitaria Adventista.
- Chavez Silva, A., Coyago Lluay, W., Peña Suarez, D., & Nuevas Espín, R. (2018). Por qué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para

- su recuperación . *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 690–704.
- Coello Rojas, W. J., & Tamayo Criollo, O. J. (2010). *ESTUDIO DEL IMPUESTO A LOS VEHÍCULOS MOTORIZADOS CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR LA EXISTENCIA DE UNA DOBLE IMPOSICIÓN ESTABLECIDA POR DIFERENTES ENTIDADES EN ECUADOR*. Universidad Politécnica Salesiana Cuenca.
- Congreso de la República de Colombia. (1998). Ley 488 de 1998: Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las entidades territoriales. Diario Oficial No. 43.460. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=187>
- Congreso de la República de Colombia. (1999). *Ley 549 de 1999: Por la cual se dictan normas sobre el Régimen de Pensiones de los entes territoriales y se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales –FONPET*. Diario Oficial No. 43.808. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3420>
- Daza Mercado, M. A. (2022). Ética y actitudes hacia el cumplimiento tributario en el Estado de Jalisco, México. *Revista Cimexus*, 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33110/cimexus170105>
- DANE. (2023). *Dirección de Censos y Demografía: Estadísticas poblacionales*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Actualización: marzo de 2023.
- DANE. (2025). *Cuentas nacionales: Producto Interno Bruto por departamento* [Base de datos]. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Actualizado el 30 de mayo de 2025.
- Domínguez López, M. C. (2024). Violación al principio de certeza tributaria en la base gravable del impuesto vehicular en Colombia. *Revista de Derecho Fiscal*, 26, 325–349. <https://doi.org/10.18601/16926722.n26.10>
- Espinosa, A. M., & Sarmiento, A. (2020). Factores determinantes de la probabilidad de incumplimiento tributario en América Latina. *Revista Economía y Política*, 31, 18–35. <https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.02>
- Espinosa Díaz, Y. S., Rodríguez Torres, G. T., Díaz Díaz, F., & Porras Mejía, E. (2022). Cultura tributaria como estrategia para prevenir el incumplimiento de los deberes formales del contribuyente. *Apuntes Contables*, 31, 153–171. <https://doi.org/10.18601/16577175.n31.09>
- Favila Tello, A., & Armas Arévalos, E. (2018). Determinantes de la recaudación estatal de impuestos en México. *Revista de Economía Regional y Sectorial*, 155–174.
- Florez Tinta, R. (2022). *La evasión del impuesto vehicular y su incidencia en la recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de cusco, 2020*. Universidad cesar Vallejo.
- García Salas, C., & Yepes González, E. (2024). Análisis del Impuesto sobre Tenencia Vehicular: Implicaciones Político-Sociales en el Contexto del estado de Guerrero, en México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2955>
- Gobernación del Tolima. (2025, 4 de marzo). ¡Aproveche los descuentos! Pague el impuesto de su vehículo en Tolima antes del 31 de marzo y ahorre hasta un 10 % [Noticia]. Gobernación del Tolima. Recuperado el 20 de agosto de 2025, de <https://www.tolima.gov.co/noticias/7873-aproveche-los-descuentos-pague->

- el-impuesto-de-su-vehiculo-en-tolima-antes-del-31-de-marzo-y-ahorre-hasta-un-10
- Gómez Álvarez, R., & Maldonado Bernal, I. (2023). Estudio de caso en trámites de control vehicular particular en la Recaudación de Rentas de Tepic en el Estado de Nayarit. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1485>
- González Rodríguez, D. E. (2018). La gestión efectiva de fiscalización y los programas de control intensivo de la DIAN como elementos del control tributario contra la evasión de los impuestos nacionales para los años 2011 a 2016. *Revista de Derecho Fiscal*, 13, 171–211. <https://doi.org/10.18601/16926722.n13.07>
- Hernández Cordero, C., & Urzúa, C. M. (2024). Revisitando el impuesto sobre la tenencia vehicular. *ECONOMIAUNAM*, 21(61), 150–162.
- Jara Olivera, D. W., & Zans Leo, C. A. (2023). *COBRANZA COACTIVA DEL IMPUESTO PREDIAL Y LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE URUBAMBA – 2021*. Universidad Andina del Cusco.
- León-Vega, L. S., & Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 188–201. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>
- Lopez Luzuriaga, A. F. (2012). *IMPUESTO VEHICULAR EN ECUADOR EVALUACIÓN DE IMPACTO EN EL CONTROL*. www.flacsoandes.edu.ec
- Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantes, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo. In W. Sucari, P. Aza, & A. Flores (Eds.), *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Mendoza Ordinola, F. G. (2023). *Estrategias de cobranza para la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires de Morropón, 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Montenegro-Pérez, A. S., Ruiz-Cortez, S. L., Verdezoto-Águila, P. M., Romero-Mera, W. W., & Padilla-Romero, F. A. (2024). Análisis del cumplimiento de obligaciones del Impuesto a la Renta, en las PYMES de Urdaneta. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 258–277. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n4/145>
- Mora Muñoz, M. A., & Bernal Ortiz, O. A. (2016). El Sistema Tributario colombiano, desarrollo y principios básicos. *Revista UNIMAR*, 34(2), 201–219.
- Muñoz Perdono, C. A., Rico Ortiz, Y. D., & Aguirre García, L. T. (2021). *Revisión analítica de las sentencias de constitucionalidad en Colombia sobre el impuesto vehicular durante los años 2015 al 2021*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- OCDE. (2024). Estudios Económicos de la OCDE COLOMBIA SEPTIEMBRE 2024. <https://doi.org/10.1787/E61e16ad-Es>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE). (2025). Folleto: Estadísticas Tributarias en América Latina y el Caribe 2025.

- <https://Oe.Cd/Revstatslac2025-Es.>, 1–8. <http://oe.cd/clasificacion-impuestos-guia-interpretacion-ocde>.
- Ovalle Alarcón, A. (2021). *La Gestión de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tambopata, periodo 2020*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.
- Rivera, M. M., Cardona Pérez, D., Acosta, R. S., Adriano, M., & Solano, B. (n.d.). IMPORTANCIA DE LOS IMPUESTOS PARA COLOMBIA. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*.
- Rojas Arias, J. C. (2025). El análisis del cumplimiento tributario como factor omitido en las reformas tributarias en Colombia: análisis revisionista de las causas de la evasión – criterio de fundamentación de Análisis Económico del Derecho (AED). *Con-Texto*, 63, 21–47. <https://doi.org/10.18601/01236458.n63.03>
- Salinas, A. A. (2016). *TRIBUTACIÓN VEHICULAR: IMPUESTO A LOS COMBUSTIBLES, PEAJE, PERMISO DE CIRCULACIÓN Y RESTRICCIÓN VEHICULAR*. Universidad de Chile.
- Secretaría de Hacienda. (2025). *Informe de recaudo del impuesto vehicular*. Gobernación de Caldas
- Soria Diaz, M. E., Del Castillo Gómez, W., & Vega Espilco, P. O. (2022). Propuesta de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en una municipalidad del Perú. *ECA Sinergia*, 13(2), 17–27. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3649
- Suarez Ríos, H. M., Palomino Alvarado, G. del P., & Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635–654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Velandia Morales, A. (2008). Investigación cualitativa y psicología del consumidor: alternativas de aplicación Qualitative research and consumer psychology: alternatives for application. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 26(2), 290–303.
- Villasmil Molero, M., Maza Cabrera, C. A., Barros Padilla, J., & Torres Palacio, J. Carlos. (2024). Cultura tributaria en Colombia: Un análisis del cumplimiento de obligaciones fiscales. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXX(9), 422–436.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research design and methods* (karen Wiley, R. Sanford, & G. Dickens, Eds.; Vol. 5). Sage publications INC.