

TRABAJO DE GRADO

Opción Seminario -Diplomado

Resistencia al cambio: confianza y desconfianza entre usuarios al uso de las TIC en el
recaudo del ICA en Villanueva (Casanare)

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de ciencias contables

Contaduría pública

Diana Marcela moreno infante.

Tutor: Rolando Andrés moreno mesa.

Opción de trabajo de grado seminario

2025

Dedicatoria

Dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía, mi inspiración y mi motivación constante en cada uno de mis pasos. A mi esposo, le doy las gracias de corazón por ser mi refugio en los momentos de dificultad y por su apoyo incondicional. Su respaldo y palabras de aliento han sido esenciales para que pueda seguir adelante, aprender y crecer tanto a nivel personal como profesional. Gracias por su amor, paciencia y por ser la base que me ha impulsado a alcanzar mis sueños.

Agradecimientos

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi familia, quienes han sido mi refugio en los momentos difíciles y me han brindado su apoyo incondicional. Su respaldo y sus palabras de aliento han sido fundamentales para que pudiera seguir adelante, aprender y crecer tanto en lo personal como en lo profesional. También agradezco a mis profesores a lo largo del pregrado, cuya dedicación y conocimientos han sido clave en mi formación y desarrollo. Gracias a todos por su apoyo, amor y por ser la base que me ha impulsado a alcanzar mis metas.

1. Contenido

Contenido	4
Resumen.....	6
Palabras clave.....	6
Introducción	7
1. Marco teórico	8
2. Planteamiento del problema.....	9
3. Pregunta orientadora de la búsqueda	11
4. Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos	11
5. Metodología	11
6. Resultados y Discusión	13
Conclusiones	22
Referencias.....	24

Lista de figuras

Ilustración 1 Página oficial Municipio Villanueva, Casanare	14
Ilustración 2 tramites en línea secretaria de Hacienda.....	15
Ilustración 3 Portal de impuestos Secretaria de Hacienda	15

2. Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad analizar las causas que generan resistencia al cambio en la adopción de una plataforma digital para el recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en el municipio de Villanueva, Casanare, durante la vigencia 2025. El objetivo principal es Determinar las causas de la resistencia al cambio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en el municipio de Villanueva, Casanare, durante la vigencia 2025

Para ello, se empleará una metodología mixta de investigación que combina trabajo de campo con análisis documental. Se realizaron entrevistas a los contribuyentes y empleados públicos relacionados con la gestión tributaria. Las encuestas facilitaron la recopilación de datos sobre el uso de canales electrónicos, sus percepciones respecto a las plataformas digitales, y las barreras identificadas en su adopción. El escenario de estudio corresponde a la realidad administrativa y tecnológica del municipio, considerando aspectos como la infraestructura, la capacitación y la percepción social respecto a las plataformas digitales.

Finalmente, el trabajo presentará recomendaciones prácticas orientadas a incrementar la eficiencia, la transparencia y la recaudación del ICA en Villanueva, contribuyendo al fortalecimiento de la gobernanza local y a una mayor inclusión digital de la comunidad.

3. Palabras clave

Gobierno en línea, resistencia, confianza, impuesto de industria y comercio, modernización administrativa, eficiencia operativa, inclusión digital.

4. Introducción

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia, mediante el *Plan Nacional de TIC 2008–2019*, planteó desde mayo de 2008 la modernización del acceso a la información y la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos (MinTIC, 2008) Ese marco estratégico impulsó el fortalecimiento del eje transversal de gobierno en línea con el propósito de mejorar la interacción entre las entidades estatales y la ciudadanía, promover la transparencia y optimizar los procesos administrativos. En este contexto, el presente trabajo se centra en analizar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas al proceso de administración y recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en el municipio de Villanueva, departamento de Casanare, con el objetivo de identificar desafíos, oportunidades y líneas de mejora para la gestión tributaria local y el cumplimiento de los objetivos trazados por el plan nacional de TIC.

De acuerdo a Arango Acevedo et al. (2025) las tecnologías de la información han revolucionado no solo el proceso fiscal sino la eficiencia y efectiva del trabajo de los contadores públicos (pág. 239); Este contexto hace relevante la implementación de soluciones tecnológicas en los procesos tributarios, no solo para facilitar el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes, sino también para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Se espera que este estudio permita identificar barreras técnicas, organizativas y culturales que obstaculizan la adopción de plataformas digitales, así como oportunidades

de mejora. Entre ellas, se destacan la automatización de trámites, la simplificación de formularios, la implementación de pasarelas de pago seguras y el fortalecimiento de la interoperabilidad con plataformas regionales y nacionales. Además, se analizará la percepción de la ciudadanía respecto a la usabilidad y confianza en los canales electrónicos, para comprender mejor los factores que motivan o dificultan su aceptación.

5. Marco teórico

En Colombia, incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión pública ha sido una prioridad que viene del Plan Nacional de TIC 2008–2019 del MinTIC, que buscaba modernizar los servicios públicos y acercarlos más a las personas, promoviendo la transparencia y la participación. La Estrategia impulsada por este plan ha permitido que muchas entidades públicas puedan ofrecer servicios más eficientes, transparentes y accesibles, fortaleciendo la gestión administrativa y fomentando un mayor compromiso ciudadano participación. (MinTIC, 2008) La Constitución Política, en sus artículos 2 y 83, también garantiza el acceso a los servicios en igualdad de condiciones, lo cual refuerza la importancia de avanzar hacia plataformas digitales que promuevan la inclusión y la igualdad en el acceso a los servicios públicos (Constitucion Política de Colombia, 1991).

En el ámbito tributario, la mayoría de los municipios del país, han empezado a implementar plataformas digitales para facilitar el pago, las declaraciones y otros trámites del Impuesto de Industria y Comercio (ICA). Sin embargo, a pesar de estos avances, en varias regiones y en municipios pequeños aún se enfrentan obstáculos relacionados con aspectos culturales, tecnológicos y organizacionales. La DIAN, por ejemplo, ha

destacado que la adopción de estas plataformas es clave para modernizar el recaudo y aumentar la confianza en los procesos digitales, pero acentúa que esto requiere además un ambiente de confianza, facilidad de uso y seguridad para los contribuyentes (DIAN, s.f). En Villanueva, en particular, mediante la página oficial del municipio, la secretaria de Hacienda ha implementado un portal para los contribuyentes de industria y comercio para que en ella se presenten las declaraciones pertinentes y la información exógena de este tributo, estableciendo entonces que la gestión de impuestos debe alinearse con las mejores prácticas tecnológicas para garantizar mayor eficiencia y transparencia, promoviendo el uso de plataformas digitales (Alcaldía de Villanueva, s.f).

A pesar de los esfuerzos por digitalizar el recaudo del ICA en Villanueva, todavía hay varios retos por superar: capacitar al personal, mejorar la infraestructura tecnológica y lograr que los contribuyentes acepten y confíen en estos sistemas digitales. La percepción que tienen las personas sobre qué tan fácil y seguro es usar esas plataformas es fundamental para que las adopten con confianza; de acuerdo Durán Cabré & Esteller Moré, (2020) a La utilización de la inteligencia artificial por parte de las Administraciones tributarias les permite ser más eficientes, (pág. 173) por tanto, el uso de las plataformas y la implantación de pasarelas de pago seguras, facilitaría demasiado el proceso de presentación y pago del impuesto.

6. Planteamiento del problema.

El Impuesto de Industria y Comercio (ICA) es una de las principales fuentes de ingreso en los municipios de Colombia, y su correcta gestión es esencial para garantizar recursos que permitan una adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo local.

En Villanueva, Casanare, se enfrentan varios desafíos para administrar y recaudar eficientemente este tributo: una adecuada socialización de las plataformas virtuales por las cuales generar las obligaciones derivadas de sus impuestos, la oportunidad de brindar diferentes pasarelas de pago y la adopción de las TICs en la comunidad para que se sientan seguros a la hora de interactuar con dichas plataformas.

Frente a esta realidad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) emergen como una herramienta clave para transformar la gestión tributaria. La implementación de plataformas digitales, sistemas integrados, pasarelas de pago seguras y análisis de datos puede mejorar el control sobre los contribuyentes, agilizar procesos, reducir costos y fortalecer la transparencia, generando confianza en los usuarios y mejorando los ingresos propios (MinTIC, 2008). Sin embargo, en Villanueva se presenta entonces la interacción del gobierno local con sus contribuyentes, para disminuir las brechas tecnológicas y desconfianza en los canales digitales que dificultan la adopción plena de esta solución digital, que acerca más a la ciudadanía a un buen gobierno.

Por ello, es urgente determinar cuáles son las razones importantes por las cuales la ciudadanía en municipios tan pequeños como Villanueva, Casanare, tienen resistencias al cambio y no usan las TIC como un mecanismo eficiente para optimizar la gestión del recaudo del ICA, incrementando de esta forma los recursos municipales, mejorando la eficiencia y fortaleciendo la relación entre la administración y la ciudadanía.

7. Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cuáles son las principales causas de la resistencia al cambio frente a las plataformas digitales en el recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en Villanueva, Casanare?

8. Objetivos

Objetivo General

4.1 Determinar las causas de la resistencia al cambio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) en el municipio de Villanueva, Casanare, durante la vigencia 2025.

Objetivos específicos

- 4.1.1 Describir la infraestructura, los recursos y los sistemas que utiliza la alcaldía de Villanueva para la gestión y el recaudo del ICA.
- 4.1.2 Evaluar el desempeño del sistema de recaudo del ICA y el uso de los canales electrónicos disponibles entre contribuyentes y funcionarios
- 4.1.3 Identificar las percepciones, principales barreras y oportunidades de mejora relacionadas con la adopción de las TIC en el recaudo del ICA, según contribuyentes y funcionarios.

9. Metodología

El presente trabajo adopta un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas, con un diseño de tipo descriptivo orientado a caracterizar el estado actual de la implementación de las TIC en la administración y el recaudo del ICA en Villanueva, Casanare. Con relación a la teoría que lo sustenta, Cueva Luza et, al. (2023) Los métodos

mixtos de investigación se basan en una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos para abordar la complejidad de los fenómenos estudiados (pág. 80) por tanto establecer claramente cuantos contribuyentes se resisten a utilizar canales de pago o la plataforma para presentar sus impuestos tendría que hacerse de manera compleja, mediante datos estadísticos concretos y sustentar cualitativamente las percepciones y explicaciones contextuales de funcionarios y contribuyentes que no son evidentes en los registros numéricos.

La población objeto de estudio incluye el registro de los contribuyentes inscritos en el municipio y los funcionarios vinculados a la gestión tributaria y a las áreas de TIC, tesorería, control interno y atención al ciudadano; mediante un muestreo aleatorio simple en los contribuyentes del municipio y para el componente cualitativo la realización de entrevistas a esta población.

Las fuentes de información a utilizar: sería la plataforma de gobierno en línea del municipio, los canales electrónicos para el pago y las entrevistas realizadas.

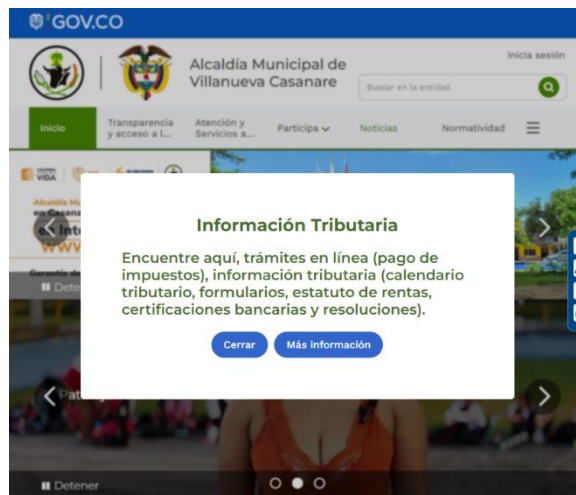
Esta metodología es viable con recursos moderados y está diseñada para producir un diagnóstico integral y accionable que oriente recomendaciones operativas y estratégicas para la modernización del recaudo del ICA en Villanueva

10. Resultados y Discusión

La alcaldía del municipio de Villanueva, Casanare, al igual que los otros municipios del país, cuenta con una página web oficial cuyo dominio es *.gov.co*. Este dominio, que es otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), tiene como finalidad garantizar la transparencia y facilitar el acceso a los servicios y la información pública. La existencia de esta plataforma digital busca promover un gobierno en línea accesible, eficiente y cercano a la ciudadanía, permitiendo que los habitantes puedan consultar diferentes temas, realizar trámites y mantenerse informados sobre las actividades del municipio.

Al revisar detalladamente la página oficial del municipio, disponible en <https://www.villanueva-casanare.gov.co/>, se observa que en la sección de noticias se publican regularmente diferentes informaciones, anuncios y comunicados institucionales. Esta sección funciona como un canal de comunicación directa con los habitantes, permitiendo mantenerlos actualizados respecto a eventos, entregas de obras, convocatorias y otros aspectos relevantes para la comunidad. La presencia activa en la página web refleja el compromiso del gobierno local por brindar un servicio transparente y promover la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. A continuación, se presenta la información publicada en la sección de noticias, la cual será objeto de análisis en este estudio para evaluar su impacto y alcance en la comunidad.

Ilustración 1 Página oficial Municipio Villanueva, Casanare



Fuente: Dominio www.villanueva-casanare.gov.co Villanueva (2025)

Como se puede observar, en la sección de noticias, el municipio realiza una gestión activa para mantener informados a sus contribuyentes acerca de los diversos servicios y trámites disponibles en su plataforma digital. En este espacio se les comunica que, con tan solo un clic, pueden acceder a toda la información necesaria para cumplir con sus obligaciones tributarias. Además, se destaca que, mediante esta misma plataforma, los contribuyentes tienen la opción de presentar y gestionar sus impuestos de manera sencilla, rápida y segura, sin la necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales. La plataforma en cuestión funciona como un canal integral para la presentación de los impuestos y otros servicios relacionados, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias y promoviendo la participación ciudadana en la gestión fiscal del municipio.

Ilustración 2 tramites en línea secretaria de Hacienda

Encuentre aquí, trámites en línea (pago de impuestos), información tributaria (calendario tributario, formularios, estatuto de rentas, certificaciones bancarias y resoluciones).



Declaración y Soportes de pago



Descargue aquí

También:

Recaudo Impuesto Predial Villanueva en BBVA Banca Móvil

No es complicado mucho realizar la gestión en marcha del botón personalizado para el municipio de VILLANUEVA dentro de la aplicación BBVA Móvil para el pago del impuesto Predial.

A partir de la fecha será más fácil para los clientes del banco a nivel nacional hacer el pago del impuesto.



Vigencia 2025

Normalidad 2025 Tesorería

- Calendario Tributario 2025
- Certificado Bancario Bancolombia
- Certificado Bancario Banco de Bogotá
- Certificado Bancario BBVA - Certificación Vigente
- Certificado Acreditado Fidejura
- Certificado BBVA con Comestible
- Certificados Bancarios - Procuratura - Financiero
- Estatuto de Rentas
- Resolución Exigena
- Rct Municipio Villanueva

Fuente: Dominio www.villanueva-casanare.gov.co tramites en línea, Villanueva (2025)

Ilustración 3 Portal de impuestos Secretaria de Hacienda



Fuente: Dominio www.villanueva-casanare.gov.co portal de impuestos, Villanueva (2025)

Como se puede observar, el municipio sí cuenta con la implementación de una plataforma digital para la gestión tributaria; sin embargo, aún conserva procedimientos manuales en algunos aspectos. Por ejemplo, la recepción de las diferentes declaraciones tributarias —como la declaración de industria y comercio, las retenciones de impuesto, y las autorretenciones— todavía se realiza mediante el envío de correos electrónicos. Una vez que los contribuyentes realizan el pago en alguna de las cuentas habilitadas, deben radicar sus declaraciones a través del email correspondiente, y este acto se considera como si ya estuvieran presentadas.

Este escenario evidencia que, aunque la administración ha avanzado notablemente en la implementación de una plataforma tributaria moderna, todavía existe un proceso parcial que depende de métodos tradicionales y manuales. Sin embargo, cabe destacar que, aunque no se haya logrado una automatización total, esta plataforma ha facilitado en gran medida el trabajo de la administración, permitiendo procesos más eficientes en la gestión fiscal. Además, estos avances contribuyen a incrementar los recursos que financian los gastos municipales y fortalecen la gestión tributaria en general.

En su esfuerzo por fortalecer el proceso tributario, la administración del municipio ha estado haciendo un uso activo de su plataforma digital, pero además ha puesto mucho énfasis en motivar a los contribuyentes para que se acerquen a estos canales electrónicos. La idea es que, con el uso de la plataforma, tanto los ciudadanos como los funcionarios puedan realizar los trámites de manera más sencilla y rápida, y así mejorar la gestión de los recursos públicos. Sin embargo, al analizar el desempeño

del sistema de recaudo del Impuesto de Industria y Comercio (ICA), resulta fundamental revisar qué tan eficiente y efectivo es en la gestión de la información y en la realización de las obligaciones fiscales. Aunque muchos municipios en el país han avanzado en la implementación de plataformas digitales, todavía existen problemas que afectan la correcta operación del sistema, como la falta de actualización en los registros, errores en los datos y dificultades para conciliar los pagos que los contribuyentes realizan a través de diferentes canales.

Estos obstáculos no son exclusivos del sistema del municipio de Villanueva; incluso instituciones como la DIAN también han enfrentado desafíos similares. Sin embargo, en los últimos años, han hecho importantes avances al invertir en tecnologías como la inteligencia artificial y otras TIC, con el fin de ampliar la cobertura y mejorar la gestión tributaria en todo el país. Como señala Asobancaria, desde que la DIAN empezó a incorporar estas tecnologías y a usar la inteligencia artificial, se ha logrado reducir significativamente la evasión y elusión de impuestos, especialmente en tributos como la renta y el IVA; De hecho, estos recursos representan aproximadamente una tercera parte de los ingresos fiscales del país, lo que demuestra cuánto puede aportar la tecnología para hacer más eficiente y transparente el recaudo tributario (ASOBANCARIA, 2022)

. Aunque todavía hay mucho por mejorar y ajustar, este camino muestra que la incorporación de TIC y tecnologías avanzadas puede ser una estrategia efectiva para aumentar la recaudación, reducir errores y fortalecer la confianza tanto del Estado como de los contribuyentes.

Por otra parte, de acuerdo con las entrevistas realizadas al personal de la administración, se pudo constatar que actualmente los contribuyentes en el municipio deben realizar las consignaciones de forma presencial en las cuentas habilitadas por el municipio. Esta situación evidencia que todavía existe una dependencia significativa de los métodos tradicionales para el pago de los impuestos, lo cual limita el potencial de los canales electrónicos para facilitar y agilizar los procesos. Además, este escenario refleja que el nivel de uso de las plataformas digitales por parte de los contribuyentes y los funcionarios públicos aún es limitado y requiere apoyo para su mayor adopción; y como menciona Moreno, (2025) El acceso a tecnología es crucial para que las empresas puedan dejar atrás los procesos manuales que consumen tiempo y recursos. Sin embargo, la transición hacia la automatización de la contabilización, validación y conciliación de facturas sigue siendo un desafío, especialmente para las empresas más pequeñas, que a menudo no cuentan con los recursos o el conocimiento necesario para implementar estas soluciones (Portafolio).

Por ello, resulta fundamental fortalecer los esfuerzos destinados a automatizar y digitalizar los procesos de pago, no solo para reducir la carga administrativa, sino también para optimizar el tiempo tanto de los contribuyentes como de los funcionarios encargados de la verificación y control. La incorporación de mecanismos automáticos permitiría que los pagos, declaraciones y revisiones se realicen de forma más rápida, sencilla y transparente, eliminando las demoras y

errores que pueden ocurrir en los procesos manuales; y es que las pasarelas de pago han ido incrementando la confianza en los usuarios y la reducción de tiempo por parte de los contribuyentes; tal como menciona Chamorro Quiroz, (2023) La regulación nacional de las pasarelas que integran el sistema de pago son de dos tipos: pasarelas Gateway y pasarelas agregadoras, las cuales se crean a partir del desarrollo tecnológico y especialmente del comercio electrónico, por tanto el sistema de tributación no puede ser ajeno a los portales que utilizan para ello. (pág. 17)

La automatización también contribuiría a mejorar la eficiencia en la gestión tributaria, fortaleciendo la confianza del usuario en el sistema y fomentando una cultura de cumplimiento más efectiva. En definitiva, la digitalización y automatización de estos procesos son pasos necesarios para modernizar la gestión tributaria local y adaptarla a las tendencias tecnológicas actuales.

En relación con las percepciones de los contribuyentes y funcionarios respecto a la adopción de las TIC en el recaudo del ICA, se encontró que la mayoría de los usuarios reconoce los beneficios que ofrecen las plataformas digitales, pero en un municipio tan pequeño como Villanueva, muchos consideran que lo más conveniente aún es acudir al banco y realizar sus pagos de manera presencial, como lo han hecho durante todos estos años. Aunque algunos contribuyentes valoran la facilidad que brindan las plataformas para que sus contadores puedan hacer pagos desde cualquier lugar y agilizar la gestión de trámites, lo de seguir presentando por correo electrónico o en forma presencial parece ser la opción preferida para la mayoría en la actualidad.

Por otra parte, también existe cierta desconfianza respecto a la seguridad del sistema y la confidencialidad de la información, especialmente entre aquellos contribuyentes que no están familiarizados con las herramientas tecnológicas o que han tenido experiencias previas negativas. En cuanto a los funcionarios, consideran que la plataforma ha contribuido a mejorar la eficiencia del proceso tributario, aunque reconocen que aún falta mayor agilidad en la presentación de las declaraciones y en la gestión de los pagos a través del sistema digital.

Las principales barreras que dificultan la adopción de las TIC en el recaudo del ICA están relacionadas, en gran medida, con aspectos culturales, como la resistencia al cambio y la poca confianza en la seguridad de los sistemas digitales. Además, existen obstáculos tecnológicos, como la falta de infraestructura adecuada y la poca capacitación tanto en los contribuyentes como en los funcionarios públicos. La poca difusión y el escaso conocimiento sobre los beneficios del uso de canales digitales también fomentan que muchos prefieran mantener los trámites tradicionales, sin arriesgarse a usar plataformas que todavía no perciben completamente seguras o confiables.

No obstante, entre las oportunidades de mejora identificadas se encuentran la necesidad de fortalecer la capacitación y sensibilización de los contribuyentes y funcionarios, para que confíen más en las plataformas digitales y se sientan seguros al utilizarlas. También se propone mejorar la interfaz y la usabilidad de los sistemas, reforzar las medidas de seguridad y confidencialidad de la información, fortalecer la interoperabilidad con sistemas regionales y nacionales, y promover campañas de

información para incentivar el uso de los canales digitales. Estas acciones facilitarían la reducción de las barreras existentes y potenciarían los beneficios de la gestión digital, logrando un proceso más eficiente, transparente y confiable para todos

11. Conclusiones

Aunque el municipio de Villanueva ha avanzado en la implementación de plataformas digitales para la gestión tributaria en 2025, todavía enfrenta limitaciones en su infraestructura tecnológica. La mayoría de los recursos son básicos, y en las zonas rurales las dificultades para usar estos sistemas aún son un obstáculo. Por eso, es importante fortalecer y actualizar estos recursos para que el sistema digital sea más eficiente, seguro y accesible para todos.

El análisis reveló que el uso de los canales electrónicos en Villanueva es todavía limitado, principalmente por falta de confianza, desconocimiento y dificultades tecnológicas. La mayoría de los contribuyentes prefiere realizar sus pagos de manera presencial, y los funcionarios consideran que, aunque el sistema ha mejorado algunos procesos, todavía falta mayor agilidad y usabilidad para facilitar su adopción en la práctica cotidiana. Esto limita el potencial de la plataforma para optimizar la gestión tributaria.

Se evidenció que los principales obstáculos para la adopción de las TIC en el recaudo del ICA son las barreras culturales, como la resistencia al cambio y la poca confianza en la seguridad del sistema, además de las limitaciones tecnológicas, como la falta de infraestructura y de capacitación adecuada para sus contribuyentes; también se identificaron oportunidades claras, como la necesidad de fortalecer la capacitación, mejorar las plataformas, reforzar la seguridad y promover campañas de sensibilización,

con el fin de incrementar la confianza y el uso de canales digitales, logrando así un sistema más eficiente y transparente

12. Referencias

Alcaldía de Villanueva. (s.f). *portal de impuestos* . Obtenido de Alcaldía

VILLANUEVA:

https://haciendavillanuevacasanare.gov.co/industria_v2/#/ingreso

Arango Acevedo, S., Tejada Ocampo, D., & Gómez Montoya, L. f. (14 de 04 de 2025).

Transformación digital en la gestión fiscal colombiana: impacto de las TIC en la eficiencia y transparencia tributaria. Obtenido de CONTADURIA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA (86) 231-248:

<https://doi.org/10.17533/udea.rc.n86a10>

ASOBANCARIA. (2022). *La digitalización de la administración tributaria*. Obtenido de

ASOBANCARIA : https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/09/1347_BE.pdf

Chamorro Quiroz, A. G. (2023). *CRIPTOACTIVOS Y PASARELAS DE PAGO: UN*

GRAN RETO EN LA REGULACIÓN COLOMBIANA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Obtenido de Universidad Externado de Colombia.:

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/3b37f900-215c-4055-8553-f6d2dc93e4b6/content>

Cueva Luza, T., & et al. (Julio de 2023). *Métodos mixtos de investigación para*

principiantes. Obtenido de INUDI PERÚ:

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/119/161/190?inline=1>

DIAN. (s.f). *Comunicado de Prensa No. 070*. Obtenido de DIAN:

<https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Comunicado-de-Prensa-070-2025.aspx>

Durán Cabré, J. M., & Esteller Moré, A. (2020). LOS RETOS DE LA

ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. *LA FISCALIDAD INTERNACIONAL ANTE LOS RETOS DE LA GLOBALIZACIÓN, LA DIGITALIZACIÓN Y EL ENVEJECIMIENTO*(917), 167-184. Obtenido de

<file:///C:/Users/HOME/Downloads/gestorrevistaice,+08+Los+retos+de+la+administraci%C3%B3n+tributaria.pdf>

MinTIC. (MAYO de 2008). *Plan Nacional de Tecnologías de la información y las comunicaciones*. Obtenido de MinTIC:

https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-125156_recurso_00.pdf

Portafolio . (2025). *Facturación electrónica, los retos que siguen vigentes en 2025*.

Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/impuestos/retos-de-implementacion-de-la-facturacion-electronica-en-colombia-desafios-para-las-pymes-y-oportunidades-tecnologicas-630121>

Senado de la Republica . (1991). *Constitucion Politica de Colombia*. Obtenido de

Funcion publica :

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>