

**NOMBRE DEL PROYECTO:**

DIAN jornadas de cobro y llamadas de agendamiento

**PAÍS:**

Colombia

**EJECUTOR DEL PROYECTO:**

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional (DIAN)

**ESTATUS DE LA EVALUACIÓN**Factibilidad: Preparación: Línea Base: Follow-up: Papel de trabajo: **OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Evaluar cuantitativamente el impacto de distintos mecanismos de cobro sobre la probabilidad de pago de dichas deudas y sobre los montos pagados de contribuyentes con deudas pendientes. De igual forma se buscó evaluar la heterogeneidad de estos impactos en términos de zonas geográficas, tipos de contribuyentes, tamaño de la deuda, tipos de deuda y números de deuda.

**DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN****POBLACIÓN OBJETIVO:**

**Jornadas:** del universo de contribuyentes con deudas de los años 2011, 2012 y 2013, se descartaron aquellos para los que no se tenía número de teléfono ni correo electrónico. Además se descartaron deudores de menos de 20.000 pesos y los de más de 50 Millones de pesos para un total de 23.218 elegibles.

**Llamadas:** aquellos con deudas vigentes para los años 2013 y 2014, que aún después de las jornadas de visitas de cobro continuaban en estatus de morosidad, contribuyentes con obligaciones en mora objeto de procesos penales y contribuyentes morosos que se desempeñan como Notarios. Deuda promedio de alrededor de USD24.000.

**NÚMERO DE PARTICIPANTES:**

23.218 elegibles en jornadas

34.783 contribuyentes en llamadas de agendamiento (38% personas naturales)

**EL PROGRAMA:**

En las jornadas de cobro normalmente funcionarios de la DIAN visitan a contribuyentes morosos en todo el país y les presentan la deuda pendiente, se les informa del período disponible para cumplir con la obligación y de las consecuencias de no hacerlo. En esta ocasión, un cuarto de los contribuyentes elegibles se asignó a recibir la visita como normalmente ocurre, otro cuarto se asignó a recibir una carta física con exactamente la misma información que recibieron los contribuyentes que fueron visitados, un cuarto a recibir esta misma información vía correo electrónico, y por último, un cuarto a no recibir ningún tipo de visita o comunicación.

En el caso de llamadas, el programa de cobro consistió en la planificación de citas de pago a través de contactos telefónicos con los contribuyentes morosos. Una empresa de llamadas es la encargada de contactar a una lista de contribuyentes elaborada por la Coordinación de Gestión de Cobranzas de DIAN, y los operadores deben agendar la cita de pago a partir de dos días después del contacto telefónico. Este tiempo debe servir para que el funcionario encargado de atender al contribuyente al momento de la cita verifique el expediente respectivo y el estado de cuenta. A los funcionarios de atención se les recomendó ser receptivos y empáticos con los contribuyentes atendidos con el fin de aumentar su disposición a cumplir con su obligación.

**DURACIÓN DE LA INTERVENCIÓN (tiempo aproximado durante el cual el programa es implementado):**

La jornada de cobro y el envío de las cartas y correos se hizo el 10 de septiembre

Las llamadas se realizaron durante el mes de marzo de 2014.

**DURACIÓN DEL ESTUDIO :** aproximadamente dos años.

El programa de jornadas se comenzó a evaluar en julio de 2013, mientras que el de llamadas en enero de 2014. El papel de trabajo tuvo listo su primer borrador en agosto de 2015.

## VARIABLES DE RESULTADO

**PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el impacto de distintos instrumentos de cobro?

¿Cómo varía el impacto a lo largo de distintas dimensiones: monto, tipo de contribuyente, localización geográfica, tipo y número de deuda?

**VARIABLES DE IMPACTO:**

Probabilidad de pago

Fracción de deuda pagada

## DISEÑO EXPERIMENTAL

**MÉTODO DE ALEATORIZACIÓN**

Jornadas:

Sorteo estratificado: se tomaron contribuyentes con deudas de entre COL 20M y 50MM. Se dividió esta poblaciones en terciles de deuda, y dentro de cada tercil se asignó a 4 estatus de tratamiento: control (6776), carta (5000), email (5000) y visita (4042).

Llamadas: Los contribuyentes objeto de la intervención son aquellos con deudas vigentes para los años 2013 y 2014, que aún después de las jornadas de visitas de cobro continuaban en estatus de morosidad y contribuyentes con obligaciones en mora objeto de procesos penales. Este grupo de contribuyentes se estratificó por tercil de la deuda pendiente y a lo interno de cada tercil se asignó aleatoriamente a un grupo a recibir las llamadas y a otro grupo a no recibir ningún tipo de tratamiento. En total, 24.870 contribuyentes fueron asignados a recibir la llamada (el experimento solo hizo el intento de contactar a 12.854) y 9.913 fueron asignados a ser parte del grupo de control.

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Comprar probabilidad de pago después de la intervención entre el grupo de tratamiento y el de control.  
Comprar fracción pagada después de la intervención entre el grupo de tratamiento y el de control.

**LEVANTAMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Información administrativa:  
Aplicativos de pago que se utilizan en la DIAN