



"Paperwork". Por Camilo Rueda López / [CC BY-ND2.0](#). (Sin Cambios)

GESTIÓN IMPOSITIVA: COMPARANDO LA EFECTIVIDAD DE DISTINTOS MECANISMOS DE COBRO

Lecciones de política

- *El envío de correo electrónico es muy efectivo dado su costo, comparable en algunos casos a la visita personal. La visita efectiva tiene un impacto muy grande, seguida de las llamadas, incluso cuando se miran efectos heterogéneos. La carta tiene el retorno menor, posiblemente por bajo cumplimiento.*
- *Los instrumentos tienen mayor impacto para deudores más pequeños, pero dada la diferencia en el tamaño el retorno de focalizar sobre deudores grandes puede ser mayor.*
- *El correo electrónico parece una buena opción para los casos donde la visita es más costosa.*
- *Merece la pena mejorar la calidad de la información de contacto para las visitas (o cartas) y para el envío de correos electrónicos.*

MOTIVACIÓN

Frente a los problemas de morosidad, agencias tributarias como la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia) implementan distintos mecanismos de gestión muy focalizados como es el caso del programa de jornadas de cobro y de agendamiento. La efectividad de estos programas para estimular el cumplimiento tributario es sin embargo desconocida. De allí la necesidad de indagar acerca de su impacto, y sobre todo, acerca de la efectividad relativa de los distintos instrumentos que los programas contemplan, así como la efectividad de los mismos sobre distintos tipos de contribuyentes.

Para poder evaluar cuantitativamente estos impactos la DIAN, con apoyo de CAF, realizó dos experimentos aleatorizados con un universo de 24.000 y de 36.000 contribuyentes, respectivamente.

Rp

RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CAPACIDAD DEL ESTADO
Septiembre-2015

El experimento de jornadas fue realizado sobre el universo de contribuyentes con deudas de los años 2011, 2012 y 2013, asignando al azar 5.000 para recibir carta física, 5.000 para correo electrónico, 4.042 para recibir visita personal y 6.776 a no recibir nada.

PRIMER PASO

En agosto de 2013 se define el universo de estudio y se hace la asignación aleatoria. La información sobre deudas pendientes no estaba actualizada hasta agosto, por lo que hubo errores.

SEGUNDO PASO

La jornada de cobro y el envío de las cartas y correos electrónicos se hace el 10 de septiembre.

TERCER PASO

Se registran los pagos efectuados entre el 11 de septiembre y el 31 de diciembre de 2013.

CUARTO PASO

Luego se registran los pagos efectuados entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2014.

QUINTO PASO

Se analizan las diferencias en los pagos entre los grupos de tratamiento y el control durante este período de tiempo.

LAS INTERVENCIONES

Las jornadas de cobro se llevan a cabo durante un día en el que el contribuyente recibe una comunicación (bien sea escrita o presencial) donde se le informa su deuda pendiente, el período disponible para cumplir con la obligación y las consecuencias de no hacerlo a tiempo. En este caso, se asignaron al azar 5.000 contribuyentes para recibir carta física, 5.000 para correo electrónico, 4.042 para recibir visita personal y 6.776 a no recibir nada (grupo de control o de comparación).

Para llevar a cabo el experimento se asignó el instrumento de manera aleatoria entre contribuyentes de distinto tamaño con deudas pendientes de impuesto sobre la renta, de valor agregado y de patrimonio.

En el **programa de agendamiento**, por su parte, se planifican citas de pago a través de contactos telefónicos con los contribuyentes morosos. 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 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.

El objetivo de los experimentos fue evaluar cuantitativamente el impacto de estas metodologías por separado sobre el cumplimiento tributario de personas jurídicas y naturales en todo el territorio nacional. Adicionalmente, el diseño del experimento permitió ver efectos por tamaño y antigüedad de la deuda, por tipo de contribuyente (persona natural o jurídica) y por número de obligaciones.

Rp

RESUMEN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CAPACIDAD DEL ESTADO
Septiembre-2015

Los resultados sugieren que el envío de correo electrónico es costo-efectivo, mientras que la visita efectiva tiene un impacto muy grande, siendo la carta el mecanismo de menor retorno.

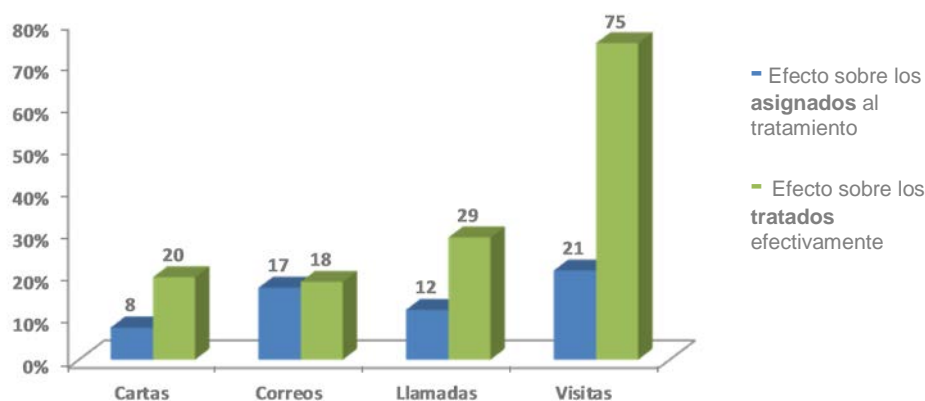
RESULTADOS

La estimación del efecto causal de las distintas intervenciones en las **jornadas de cobro** se realizó comparando la fracción de contribuyentes del grupo de tratamiento y el grupo de control que pagó su deuda entre septiembre de 2014 y julio de 2015.

Al restringir la muestra a contribuyentes con deudas entre COL \$ 20.000 y cincuenta millones se observó que los contribuyentes originalmente asignados a visita tuvieron una probabilidad de pago 21 puntos porcentuales mayor que el grupo de control, mientras que para los que fueron visitados efectivamente, fue 86 p.p. mayor. Teniendo en cuenta a los contribuyentes que recibieron un mensaje vía correo electrónico, la probabilidad de pago aumentó 17 p.p., mientras que de los que recibieron una carta, aumentó 8 p.p.

Estos resultados señalan que, aunque en general todos los instrumentos lograron aumentar el cumplimiento, **las visitas, cuando fueron realizadas de forma efectiva, lograron que la gran mayoría de contribuyentes cancelara su deuda.** Para aquellos casos en que la visita es muy costosa, el correo electrónico pareciera ser la opción más adecuada.

Figura 1.



Cuando se mira el impacto por tamaño de deuda, la probabilidad de pago es ligeramente mayor para deudores pequeños independientemente del tipo de instrumento, aunque dada la diferencia en el tamaño de la deuda puede que el retorno de focalizar sobre los grandes deudores sea mayor.

En cuanto a la antigüedad de la deuda y el tipo de deudor no se encontraron diferencias importantes, mientras que se encontró que aquellos deudores con más obligaciones tienen mayor probabilidad de pagar, sobre todo cuando reciban cartas o son visitados.

Los resultados para el **programa de agendamiento** arrojaron que la probabilidad de pago aumenta cuando los contribuyentes reciben la llamada (**alrededor de 12 p.p.** para todo el grupo de asignados y **29 p.p.** para los que recibieron la llamada efectivamente) y que al igual que ocurría en el caso de las jornadas, el impacto en los contribuyentes pequeños así como en aquellos con más obligaciones es mayor.

La evasión fiscal es uno de los problemas más importantes que enfrentan las agencias de recaudación tributaria en cualquier país. En el caso de la DIAN, la morosidad representa poco más del 3% de la cartera total y aproximadamente medio punto porcentual del PIB colombiano. Los experimentos de jornadas y agendamientos de cobro revelaron que con estrategias relativamente poco costosas de acercamiento a los contribuyentes es posible aumentar la probabilidad de pago, además de permitirle a la DIAN detectar deficiencias que podrían, potencialmente, mejorar la efectividad de los distintos instrumentos.