	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(73)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YURANY ANDREA PÉREZ VEGA		
FACULTAD	FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	EMILE TOUFIK ELAM MÉNDEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA LA COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN EL PRESENTE TRABAJO SE DISEÑÓ UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA, CON EL FIN DE MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE LA DEPENDENCIA CON LAS EMPRESAS QUE ACTÚAN COMO AGENTES RETENEDORES Y AGENTES GRAVADOS DE OCAÑA, PUES LOS AGENTES QUE EXIGEN O COBRAN LOS IMPUESTOS DEPARTAMENTALES, DESCONOCEN LO IMPLEMENTADO EN LA ORDENANZA 0014 DE 2008 Y EL DESTINO DEL RECAUDO. POR OTRO LADO LOS CONTRIBUYENTES QUE CANCELAN SUS IMPUESTOS, TAMBIÉN IGNORAN LO IMPLEMENTADO EN LA ORDENANZA DEPARTAMENTAL.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 70	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:1



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA LA
COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA**

AUTORA

YURANY ANDREA PÉREZ VEGA

CÓDIGO: 310782

Informe final de pasantías presentado para optar el título de Comunicador Social

Director

EMILE TOUFIK ELAM MÉNDEZ

Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Julio de 2018

Contenido

Capítulo 1. Diseño e implementación de una estrategia comunicativa, para la Colecturía de Rentas de la Gobernación Norte de Santander (Ocaña).....	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.....	3
1.1.2 Visión.	3
1.1.3 Funciones y objetivos de la empresa.....	3
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	4
1.1.5 Descripción de la dependencia.	6
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia.....	7
1.2.1 Planteamiento del problema.	9
1.3 Objetivos de la pasantía.....	12
1.3.1 Objetivo general.	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	12
Capítulo 2. Enfoques referenciales	14
2.1 Enfoque conceptual	14
2.2 Enfoque legal.....	16
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	19
3.1 Presentación de resultados	19
3.1.1 Diagnóstico de las comunicaciones externas de la Colecturía de Rentas de Ocaña. ...	19
3.1.2 Clasificación tributaria de la Colecturía de Rentas Ocaña, según la ordenanza 0014 de 2008.	30
3.1.3 Estrategia de comunicación diseñada en la Colecturía de Rentas.....	32
3.1.4 Estrategia de comunicación para los agentes retenedores.	40
3.1.5 Inclusión de los funcionarios de la Colecturía de Rentas Ocaña.	40
3.1.6 Evaluación de la estrategia de comunicación.....	41
Capítulo 4. Diagnóstico final	43
5. Conclusiones	44
6. Recomendaciones	46
Referencias.....	47
Apéndices.....	50

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama.....	5
Figura 2. Nivel de estudio 1.....	19
Figura 3. Sexo.....	20
Figura 4. Estrato social.....	20
Figura 5. Edad.....	21
Figura 6. Importancia sobre el pago de impuestos.....	21
Figura 7. Impuestos cancelados por los contribuyen.....	22
Figura 8. Conocimiento del destino de los impuestos.....	22
Figura 9. Imagen de la gobernación departamental.....	23
Figura 10. Conocimiento del destino de los impuestos.....	23
Figura 11. Medio de comunicación de preferencia.....	24
Figura 12. Posibles inconvenientes a la hora de cancelar los impuestos departamentales.....	24
Figura 13. Posible conocimiento de la ordenanza N. 0014 de 2008.....	25
Figura 14. Satisfacción con la información que la Colecturía de rentas ofrece.....	26
Figura 15. Interés en que el Estatuto de Rentas se exponga el Estatuto.....	26
Figura 16. Satisfacción con el medio de comunicación que usa la Colecturía.....	27
Figura 17. Inconvenientes con la inspección.....	27
Figura 18. Incumplimiento con el cobro de estampillas.....	28
Figura 19. Compromiso con la labor de agentes retenedores.....	29
Figura 20. Conocimiento sobre las sanciones.....	29
Figura 21. Logo 1.....	32

Figura 22. Acrónimo de los colores del logo	34
Figura 23. Infografía #1	35
Figura 24. Acrónimo de los colores de los frutos del árbol	36
Figura 25. Acrónimo del árbol	36
Figura 26. Acrónimo de las nubes	37
Figura 27. Acrónimo del fondo	37
Figura 28. Acrónimo de la tipografía	37
Figura 29. Infografía #2	38
Figura 30. Infografía #3	39

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA de las Comunicaciones Internas y Externas	8
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar	13
Tabla 3 Clasificación tributaria.....	30

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuestas	51
Apéndice B. Evidencia fotográfica	55

Resumen

Con la modalidad de pasantías, se diseñó una estrategia de comunicación para la Colecturía de Rentas Ocaña, con el fin de mejorar las relaciones entre la dependencia con las empresas que actúan como agentes retenedores y agentes gravados de Ocaña, pues los agentes que exigen o cobran los impuestos departamentales, desconocen lo implementado en la ordenanza 0014 de 2008 y el destino del recaudo. Por otro lado los contribuyentes que cancelan sus impuestos, también ignoran lo implementado en la ordenanza departamental, causando inconformidad y desconfianza hacía la dependencia; por lo tanto, es fundamental que los agentes y contribuyentes tengan conocimiento del rumbo que tienen sus pagos y la importancia que tiene el cumplimiento de la ordenanza departamental.

En la estrategia de comunicación se utilizaron infografías que permitieron exponer y explicar a los contribuyentes el destino y las inversiones que se han realizado con el pago de las obligaciones tributarias.

Esta estrategia se realizó debido a la importancia que tiene mantener una buena relación con los agentes y contribuyentes, teniendo en cuenta que los principales protagonistas de alcanzar el objetivo de la Gobernación nortesantandereana, que se enfoca en el desarrollo del departamento.



Introducción

En el presente trabajo se pretende abordar la estrategia de comunicación externa, diseñada e implementada en la Colecturía de Rentas Ocaña, enfocada en mejorar la relación entre los agentes gravados (empresas públicas y privadas) y los contribuyentes del municipio de Ocaña.

El deseo de llevar a cabo este trabajo para la Colecturía de Rentas, se dio por los inconvenientes que han tenido los funcionarios a la hora de realizar el seguimiento, la inspección y vigilancia la mayoría de contribuyentes se sentían inconformes a la hora de cancelar sus obligaciones tributarias, pues ellos ignoraban el objetivo que tiene el cobro de impuestos y el destino del mismo.

La metodología implementada es entendible al lector, se realizó una encuesta a una muestra infinita a los contribuyentes, que llegaron a cancelar sus impuestos en la Colecturía de Rentas, con el fin de medir el conocimiento que tiene la Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Norte de Santander con el recaudo de impuestos en el departamento. También se realizó una encuesta a los agentes retenedores, con el objetivo de medir su conocimiento y compromiso al cobrar impuestos departamentales a los contribuyentes ocañeros.

La herramienta que se utilizó en la estrategia de comunicación fue el diseño gráfico, pues esta actividad técnica y creativa, permite transmitir con gran eficacia la información para mejorar la relación entre la entidad departamental, los contribuyentes y agentes retenedores. Se

manejaron infografías con mensajes cortos y claros, acompañados de imágenes que permitieron comprender la información expuesta por la entidad departamental.

Para finalizar se evaluó la percepción de los agentes retenedores y los contribuyentes, comprobando la eficacia de la estrategia de comunicación que mejoró la comunicación externa de la entidad departamental.

Capítulo 1: Diseño e implementación de una estrategia comunicativa para la Colecturía de Rentas de la Gobernación Norte de Santander (Ocaña).

1.1 Descripción breve de la empresa

La Gobernación de Norte de Santander, cuenta con diecinueve (19) secretarías, dos (2) oficinas de asesoría y dos (2) consejerías departamentales.

La función de la Colecturía de Rentas (Ocaña), es inspeccionar, seguir y controlar la labor que realizan los Agentes Retenedores, encargados de recaudar los impuestos de la provincia de Ocaña, basados en la Ordenanza N. 0014 (19 de diciembre de 2008) llamada ESTATUTO DE RENTAS de Norte de Santander, enfocados en las Especies Tributarias, especialmente en las Estampillas; Pro-desarrollo Departamental, Pro-electrificación, Pro-desarrollo Fronterizo, Pro-cultura, Pro-Hospital Erasmo Meoz, Pro desarrollo Académico Científico, Impuesto de Registro y la Estampilla de Vehículos Automotores.

En el municipio de Ocaña, Norte de Santander, las especies tributarias se cancelan de la siguiente manera:

Universidades: Estas cancelan la estampilla Pro cultura

- Universidad Francisco de Paula Santander (Por ser Universidad Pública, cancela la mitad de la estampilla)

- Autónoma del Caribe
- ESDAP
- Corporación Universitaria Minuto de Dios
- Santa Teresa de Calcuta
- UNAD
- Santo Tomás

Institutos de trabajo y desarrollo humano: Estas instituciones de belleza, cancelan la estampilla Pro cultura

- Caty
- Razy

Empresas de transporte de pasajeros: En este caso, las estampillas se aplican cuando los transportadores salen del departamento, aquí se cobra la estampilla Pro desarrollo Fronterizo

- Cootragua
- Cootaxi
- Cootransunidos
- Cootranshacaritama
- Coopetran
- Omega

Tránsito y transporte: Oficina adscrita a la Alcaldía Municipal, encargada de cobrar las estampillas: Erazmo Meoz (vigencia 2018), Pro electrificación, Pro académico.

1.1.1 Misión. Liderar el desarrollo armónico del territorio nortesantandereano mediante la gestión integral, impulsando la participación comprometida de todos los actores de la sociedad con fundamento en los principios de equidad, transparencia y sustentabilidad.

1.1.2 Visión. En el año 2021 La Gobernación de Norte de Santander será la institución modelo en gestión pública territorial para los departamentos de frontera, integrada por un equipo humano altamente calificado y comprometido con la calidad en el desempeño de sus actividades y la prestación de servicios a la comunidad.

1.1.3 Funciones y objetivos de la empresa

- Participar en la elaboración de los planes y programas nacionales de desarrollo económico y social y de obras públicas y coordinar la ejecución de los mismos. El Departamento Nacional de Planeación citará a los gobernadores, al alcalde Mayor de Bogotá y a los intendentes y comisarios para discutir con ellos los informes y análisis regionales que preparen los respectivos consejos seccionales de planeación. Estos informes y análisis deberán tenerse en cuenta para la elaboración de los planes y programas de desarrollo a que se refieren los artículos 76 y 118 de la Constitución Política.

- Cumplir funciones y prestar servicios nacionales, o coordinar su cumplimiento y prestación, en las condiciones que prevean las delegaciones que reciban y los contratos o convenios que para el efecto celebren.

- Promover y ejecutar, en cumplimiento de los respectivos planes y programas nacionales y departamentales actividades económicas que interesen a su desarrollo y al bienestar de sus habitantes.

- Prestar asistencia administrativa, técnica y financiera a los municipios, promover su desarrollo y ejercer sobre ellos la tutela que las leyes señalen.

- Colaborar con las autoridades competentes en la ejecución de las tareas necesarias por la conservación del medio ambiente y disponer lo que requiera la adecuada preservación de los recursos naturales.

- Cumplir las demás funciones administrativas y prestar los servicios que les señalen la Constitución y las leyes

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La Gobernación de Norte de Santander, cuenta con diecinueve (19) secretarías, dos (2) oficinas de asesoría y dos (2) consejerías departamentales. Manual de funciones

ORGANIGRAMA GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER

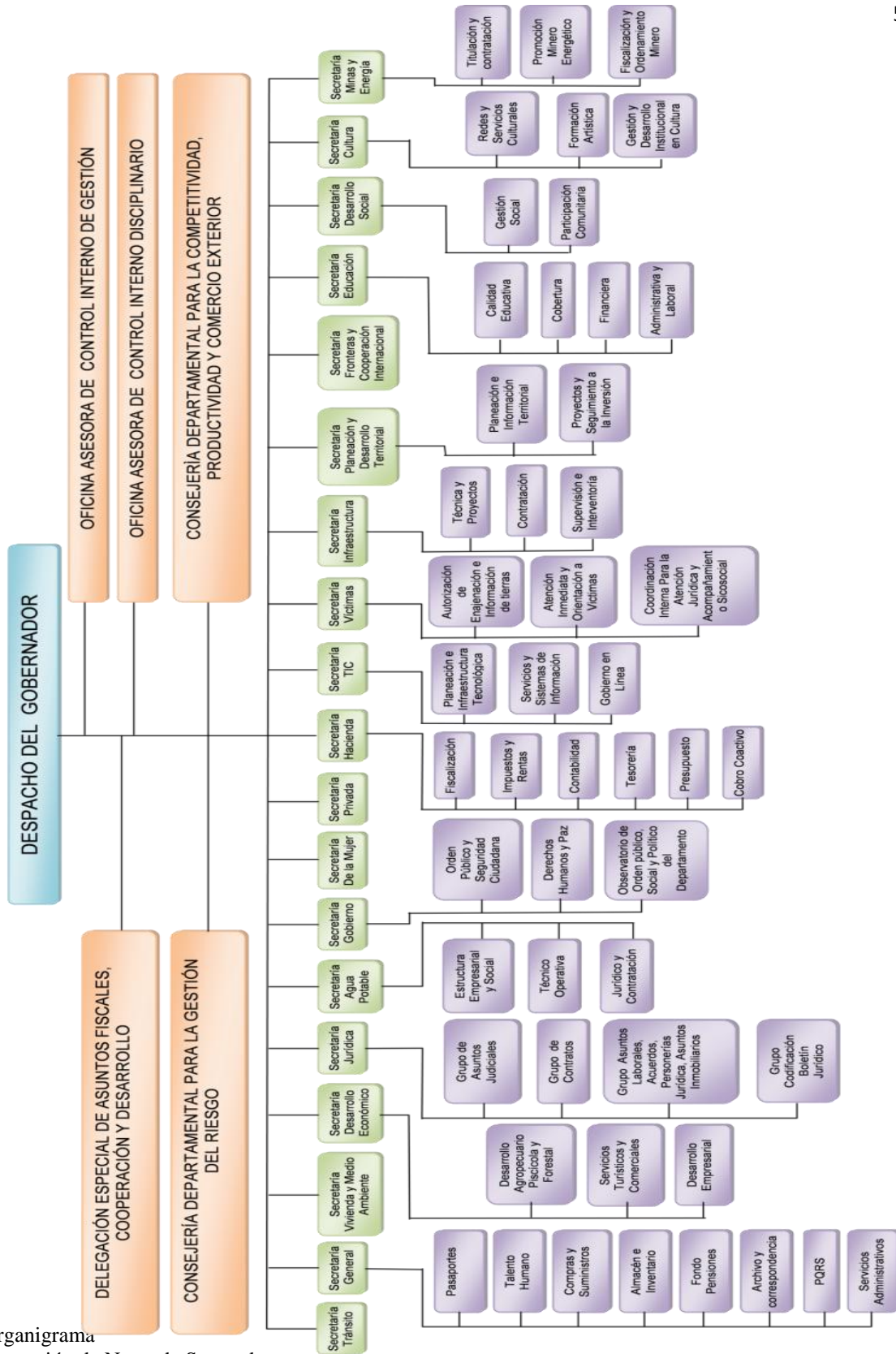


Figura 1. Organigrama
Fuente. Gobernación de Norte de Santander.

Manual de funciones de la oficina de impuestos. Dentro del Estatuto de Rentas

Departamental, se establecen las funciones que se deben cumplir como entidad gubernamental, encargada de recaudar los impuestos del Norte de Santander. Aquí se plasman varios puntos y los que se acogen a la investigación son los siguientes:

- Diseñar, en coordinación con el coordinador del Grupo, y desarrollar las políticas de orientación a los contribuyentes de los diferentes tributos que administra el Departamento.
- Asesorar a los contribuyentes de los tributos departamentales en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Diseñar en asocio con la oficina de comunicaciones las campañas publicitarias para inducir a los contribuyentes al pago oportuno de sus obligaciones tributarias.
- Suministrar los boletines, normas, formularios y demás instrumentos de información, a los contribuyentes de los tributos departamentales.
- Organizar y ejecutar programas de capacitación en materia tributaria tanto al interior del Grupo como a los contribuyentes y la ciudadanía.

1.1.5 Descripción de la dependencia. La Secretaría de Hacienda está dividida en (6) áreas; Fiscalización, Impuestos y Rentas, Contabilidad, Tesorería, Presupuesto y por último Cobro Coactivo.

En el departamento, existen tres dependencias llamadas Colecturía de Rentas. La sede principal se encuentra en Cúcuta, la segunda está ubicada en Pamplona y la última en Ocaña, adscritas al área de Impuestos y Rentas, vinculada a la Secretaría de Hacienda de la Gobernación

Norte de Santander, encargada de recaudar las rentas, los impuestos, tasas, contribuciones fiscales y parafiscales y multas departamentales de conformidad con la normatividad vigente.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia

La información que se presenta a continuación, se obtuvo de las reuniones convocadas por el colector dentro de la Colecturía de Rentas de Ocaña, con el objetivo de discutir las labores correspondientes a cada funcionario perteneciente a la entidad, aquí los funcionarios dieron a conocer algunas fallas a la hora de realizar sus funciones, lo que permite identificar los factores comunicativos que obstaculizan el proceso que realizan los funcionarios, además la constante asistencia a la oficina.

Con los datos recolectados se logró clasificar cuáles son las principales fallas comunicativas con las que se enfrentan los funcionarios pertenecientes a la Colecturía, además se obtuvo conocimiento de la función y obligación de los agentes gravados (contribuyentes) y agentes retenedores (entidades públicas y empresas privadas), según la Ordenanza N. 0014 (19 de diciembre de 2008) ESTATUTO DE RENTAS DE NORTE DE SANTANDER y la inconformidad por parte de los contribuyentes a la hora de cancelar sus impuestos.

En el siguiente cuadro se analiza la situación actual de las comunicaciones de la Colecturía de Rentas través de la matriz DOFA.

Tabla 1

Matriz DOFA de las Comunicaciones Internas y Externas

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO		F1. Existe profesionalismo en el equipo de trabajo para realizar las actividades correspondientes.	D1. Carencia de implementos técnicos y tecnológicos.
		F2. Cuenta con un buen clima organizacional.	D2. Ausencia de un área de comunicaciones.
EXTERNO			D3. Existe un boletín informativo que informa las actividades internas de la empresa.
			D3. Falta de información por parte de los agentes retenedores y gravados, encargados de cobrar o exigir las especies tributarias (impuestos) a los contribuyentes.
			D4. Los contribuyentes desconocen el destino de los impuestos recaudados, por lo tanto causa inconformidad a la hora de cancelar las especies tributarias.
			D5. La Gobernación Norte de Santander carece de buena imagen ante la población ocañera.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO	
- Obligación de los agentes retenedores y agentes gravados, de cancelar las especies tributarias.	- Consolidar el compromiso de los agentes gravados y retenedores de cumplir la ordenanza establecida por la Gobernación Norte de Santander.	- Apoyar la labor que realiza la Gobernación Norte de Santander, en pro de alcanzar el objetivo de la entidad departamental, a través de estrategias de comunicación.	
- Existe una buena relación entre la Colecturía y las instituciones que actúan como agentes retenedores.	- Generar relaciones más amigables entre Gobernación Departamental y los contribuyentes.		
- La oficina de prensa de la Alcaldía Municipal, sería un medio para exponer la estrategia de comunicación.			
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA	
- No recolectar los recursos estipulados por ley e impedir la distribución implantada en la ordenanza departamental.	- Socializar el Estatuto de Rentas Departamental con las empresas que actúan como agentes retenedores y gravados, para aludir la ordenanza departamental.	- Visitar a los agentes retenedores y gravados para explicar de manera recreativa lo establecido en la ordenanza 0014 de 2008.	

<p>- Que los agentes retenedores se adueñen de los recursos públicos incurrirá en el delito de peculado por apropiación.</p>	<p>- Diseñar piezas informativas que expongan la distribución que realiza la entidad departamental, a través de los impuestos recaudados durante el año (enero a diciembre).</p> <p>- Informar a los contribuyentes que llegan a cancelar a la Colecturía de Rentas, algunas inversiones que ha realizado la entidad departamental en Ocaña.</p>	<p>- Informar a los contribuyentes el objetivo que tiene la entidad departamental al recaudar los impuestos, explicando en qué se invierten estos recaudos y qué está implementado en la ordenanza departamental.</p>
--	--	---

Fuente. Pasante del proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema. La función de las entidades públicas, es velar por el bienestar y la satisfacción del interés común, estableciendo estrategias que logren el beneficio y desarrollo del Estado colombiano. Para alcanzar este objetivo, es fundamental la comunicación estratégica, utilizándola como conector entre las entidades públicas y las necesidades de la sociedad.

Colecturía de Rentas de Ocaña, adscrita a la Secretaría de Hacienda Departamental, cuyo objetivo es cobrar el impuesto departamental según la Ordenanza N. 0014 (19 de diciembre de 2008) ESTATUTO DE RENTAS DE NORTE DE SANTANDER, con el fin de beneficiar a la población de Norte de Santander a través del recaudo de impuestos, realizado anualmente en el departamento de Norte de Santander, distribuyendo los recaudos en salud, educación, cultura, infraestructura, tecnología, seguridad, entre otros.

Es de suma importancia que los agentes retenedores cumplan con el recaudo de impuestos, pues las empresas o instituciones que no cumplan, la Colecturía de Rentas de Ocaña, procede a sancionar el personal de la empresa o entidad, esta sanción puede ser Monetaria, (se aplica

dependiendo del valor de la estampilla) y sanción disciplinaria (se hace un reporte o sanción a la empresa o entidad por las fallas encontradas).

La responsabilidad de los agentes retenedores, es cobrar o exigir el pago del impuesto departamental. En caso de omitir esta obligación tributaria, la Colecturía de Rentas realiza un Acta de Inspección y se envía a la oficina de Fiscalización (dependencia de la Secretaría de Hacienda de la Gobernación), aquí se inician los cobros respectivos, ya sea para las empresas o entidades por medio de un acto administrativo llamado emplazamiento, que tiene un término de dos meses. En caso de no dar cumplimiento al cobro, el documento se traslada a otra dependencia llamada Liquidaciones, quien produce el documento Liquidación Aforo, que cobra la deuda y los intereses (dependiendo de la deuda). Cuando ninguno de los anteriores procedimientos han sido efectivos para lograr el cobro de los impuestos, se lleva a cabo el cobro coactivo, que inicia un proceso ejecutivo y aplica una sanción al 200%, aquí se envía un oficio indicando la deuda que tiene la empresa o entidad. Por último, si las deudas no son canceladas, se embargan los bienes y las cuentas de los deudores (empresas o entidades). Por lo tanto es fundamental para los agentes gravados y contribuyentes, que se lleve a cabo un buen proceso en el recaudo de impuesto.

Esta presión la realiza la Secretaría de Hacienda con el objetivo de hacer cumplir lo establecido en la ordenanza departamental, pues el desarrollo del departamento de Norte de Santander, depende del recaudo de impuestos.

Cabe resaltar, que las empresas que actúan como agentes retenedores (encargadas de recaudar impuestos) son: la Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad Abierta y a Distancia, Universidad Santo Tomás, Empresas de transporte: Cootransunidos, Cootragua y Cootranshacaritama. En las otras empresas, los contribuyentes cancelan las estampillas en la Colecturía de Rentas. Esta responsabilidad la adquieren las empresas a través de una orden departamental.

El problema en el ámbito de comunicaciones, radica que la información que presta la Gobernación de Norte de Santander, es a nivel departamental por medio de la página web, por lo tanto la información es muy general y los contribuyentes de Ocaña no conocen las inversiones que se han realizado con el pago de los impuestos, esto ha provocado inconformidad por parte de algunos contribuyentes, que al ignorar el destino del recaudo de impuestos, acusan de corruptos a los encargados del cobrar la obligación tributaria, creando un ambiente negativo para los agentes retenedores y los contribuyentes. Además varias empresas que actúan como agentes retenedores, desconocen lo establecido en el estatuto de rentas y en muchas ocasiones no tienen la capacidad de explicarles a los contribuyentes el destino del pago de impuestos.

En este caso, la labor del comunicador social es diseñar e implementar una estrategia enfocada en la comunicación externa de la Colecturía de Rentas, con el fin de socializar con los agentes retenedores de Ocaña (empresas privadas y públicas) la ordenanza N. 0014, para informar de manera didáctica lo establecido en la ordenanza departamental.

Por otro lado, la estrategia comunicativa también se enfocará en los agentes gravados o contribuyentes que cancelan en la Colecturía de Rentas, para informar el destino de los

impuestos recaudados, con el fin de mejorar la imagen de la Gobernación de Norte de Santander.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para la Colecturía de Rentas Ocaña.

1.3.2 Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico de las comunicaciones externas de la Colecturía de Rentas de Ocaña, que permita mejorar la relación de la dependencia con los agentes retenedores y contribuyentes.

Diseñar una estrategia de comunicación que se ajuste a la necesidad comunicativa de la dependencia.

Implementar la estrategia comunicativa externa en la Colecturía de Rentas Ocaña.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Con el fin de establecer las actividades a desarrollar y organizar la información, se realizó una tabla que divide las actividades con cada objetivo específico como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar
Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para la colecturía de la Gobernación Norte de Santander (Ocaña)	<p>1. Realizar un diagnóstico de las comunicaciones externas de la Colecturía de Rentas de Ocaña.</p> <p>2. Diseñar una estrategia de comunicación que se ajuste a la necesidad de la dependencia.</p> <p>3. Implementar la estrategia comunicativa externa en la Colecturía de Rentas Ocaña, con el fin de mejorar la relación de la dependencia con los agentes retenedores y contribuyentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar debilidades y oportunidades. - Encuestar una muestra de contribuyentes que cancelan sus impuestos en la Colecturía de Rentas de Ocaña, para identificar las posibles falencias en la comunicación externa. - Encuestar a los agentes retenedores de Ocaña, para identificar los factores que impiden el buen desarrollo de sus responsabilidades. - Analizar la información recolectada para determinar las necesidades comunicativas de la dependencia. - Clasificar las obligaciones tributarias: quiénes pagan y cuáles son las estampillas que deben cancelar. - Escoger los medios de comunicación y el público de interés (Empresas privadas) - Integrar a los funcionarios de la Colecturía de Rentas en la estrategia comunicativa. - Fortalecer la relación de la dependencia con la comunidad. - Diseñar piezas comunicativas, para exponer en la Colecturía de Rentas (Ocaña), con el fin de informar hacia dónde van los recaudos que ellos cancelan en la dependencia. - Socializar el ESTATUTO DE RENTAS con los agentes retenedores, con el fin de recordar sus obligaciones con la Colecturía de Rentas, acompañando la socialización de forma recreativa para aludir la ordenanza departamental. - Exponer las piezas comunicativas en la Colecturía de Rentas con el apoyo de la oficina de comunicaciones de la Alcaldía Municipal. - Evaluar la percepción de ambos agentes, sobre los contenidos y la pertinencia de los canales o soportes utilizados.

Fuente. Pasante

Capítulo 2: Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Comunicación externa. La comunicación externa es el conjunto de operaciones que realiza una empresa o institución, que permiten la conexión entre la empresa y los ciudadanos que la integran, dando a conocer la labor que la institución realiza de manera interna, con el objetivo de mantener la confianza, el apoyo y respeto a la empresa o institución. (Haleh, s.f.)

Estrategia. La estrategia son los pasos que se establecen para lograr el objetivo que se plantea en un plan específico, en ella se utiliza la inteligencia y el raciocinio que permite realizar el proceso de manera positiva y eficaz. (Definicion.mx, Definición de Estrategia, s.f.)

Colecturía de rentas. La colecturía de rentas es la oficina donde se recibe el pago de las rentas (impuestos) y se guardan archivos relacionados al pago de las obligaciones tributarias. (Educalingo.com, colecturia de rentas , s.f.)

Agentes retenedores. Los agentes retenedores son los contribuyentes (personas naturales o jurídicas) que tienen la obligación por ley a recolectar parte de las rentas que entreguen a terceras personas, es la función que realizan algunas empresas públicas o privadas al cobrar los impuestos a la población. (Ecofinanzas.com, Agentes retenedores. , s.f.)

Agente gravado o contribuyente. Es la persona, empresa u organización, que tiene una obligación con el Estado pues le recae el pago de un impuesto o tributo. (Terminos financieros,, s.f.)

Infografía. La Infografía es una combinación de imágenes explicativas y fáciles de entender y textos con el fin de comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión, que se puede ayudar de gráficos que puedan entenderse e interpretarse de manera rápida. (Ofifacil.com, s.f.)

Funcionario. Persona que labora en servicio de la sociedad, es decir en un cargo del Estado o función pública. En estos individuos recae un compromiso mayor a la de un trabajador de empresa privada, pues la dedicación, el cumplimiento, la honestidad son valores que le deben cumplir a la sociedad, porque los contribuyentes son quienes pagan sus sueldos. (Definicionabc.com, 2007)

Informar. Hace referencia al verbo comunicar, notificar, enterar alguna noticia o acontecimiento. Es utilizado por personas o empresas para dar a conocer los temas de gran importancia. (Definiciona, s,f,)

Recaudo. Significa acumular recursos (generalmente dinero), con el fin de satisfacer necesidades a terceros, también se toma como el deber de cancelar o solventar alguna obligación. (Pedrosa, 2015)

Ordenanza o estatuto. Es una regla de acción permanente, en la que se estipula las acciones de cuerpo legislativo de una corporación municipal. Es estrictamente una ley o proyecto de ley, que no altera ninguna ley actual y que se completa por la sanción real en el departamento. (Diccionario de leyes, 2015)

Renta. Ingreso constante que puede venir de diferentes partes, manejado por entes gubernamentales o aquellos gozantes de la importancia civil. La contextualización más común, reside del pago de deudas adquiridas por un individuo o empresa. (Concepto de definicion, 2016)

Diseño gráfico. Es la práctica de desarrollo y ejecución de mensajes visuales, que contemplan aspectos informativos, estilísticos, de identidad, persuasión, tecnológicos, productivos y de innovación. (Definicionabc.com, 2007)

2.2 Enfoque legal

En el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia, se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. (Constitucioncolombia, s.f.)

La ley de transparencia y del derecho a la información pública (ley 1712 de 2014), actúa como una herramienta de participación democrática, permite conocer las actuaciones del

gobierno, controlar su funcionamiento, gestión y control a la corrupción. Garantizando el acceso a la información pública, los ciudadanos pueden conocer de antemano la gestión de sus gobiernos, la ejecución de las políticas, planes y programas; y así indagar y cuestionar si se están ejecutando adecuadamente los recursos públicos y si se están cumpliendo efectivamente las funciones públicas, ejerciendo así la función fundamental de control social de la gestión pública. (Muñoz, 2015)

En el artículo 397 del código penal, se plantea el delito de peculado por apropiación, donde establece que el servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado, empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, incurrirá en prisión de noventa y seis (96) a doscientos setenta (270) meses, multa equivalente al valor de lo apropiado sin que supere el equivalente a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas por el mismo término. (Código Penal, 2018)

La ordenanza N. 0014 de 19 de diciembre de 2008, estipula el Estatuto de Rentas del Departamento de Norte de Santander, como la compilación de normas tributarias que regulan el recaudo y la administración de las rentas del Departamento de acuerdo con las normas legales y reglamentarias que rigen la materia. Este contiene el conjunto de principios, normas jurídicas y reglas generales necesarias para determinar todos los tributos (impuestos, tasas y contribuciones fiscales) y participaciones que son propiedad del Departamento por virtud de la Constitución

Nacional y la Ley, la forma de su fijación, liquidación, en sus aspectos sustantivos y procedimentales.

Capítulo 3: Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Diagnóstico de las comunicaciones externas de la Colecturía de Rentas de Ocaña. Para diagnosticar las comunicaciones externas de la Colecturía de Rentas en Ocaña, se realizó una encuesta no probabilística, dirigida a los contribuyentes que cancelan sus obligaciones tributarias dentro de la Colecturía.

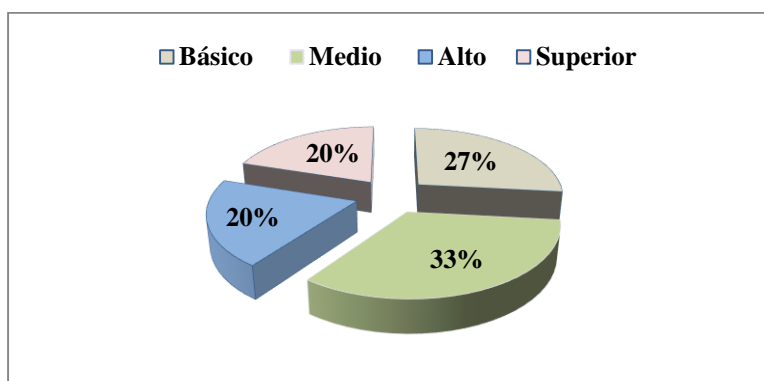


Figura 2. Nivel de estudio 1
Fuente: Pasante

Se puede apreciar que el 40% de los encuestados están en un nivel de estudio medio y básico, como bachiller y técnicos, mientras que el 60% tienen estudios profesionales y pos grados.

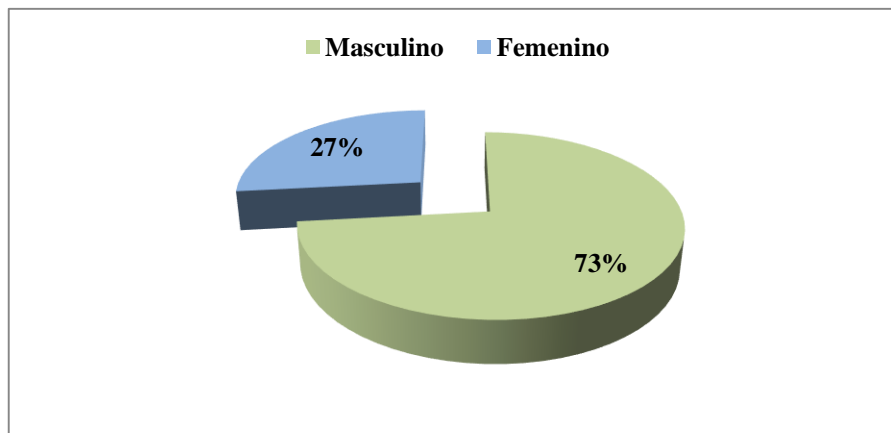


Figura 3. Sexo
Fuente: Pasante

Las personas del sexo masculino se presentan con más constancia que las mujeres en la Colecturía para cancelar sus impuestos o estampilla.

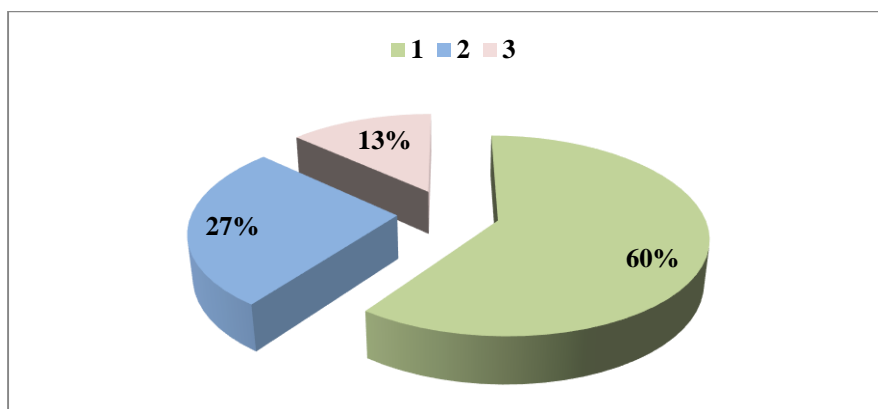


Figura 4. Estrato social
Fuente: Pasante

El 87% de los encuestados se encuentran en el estrato 1 y 2, mientras el 13% son de estrato 3.

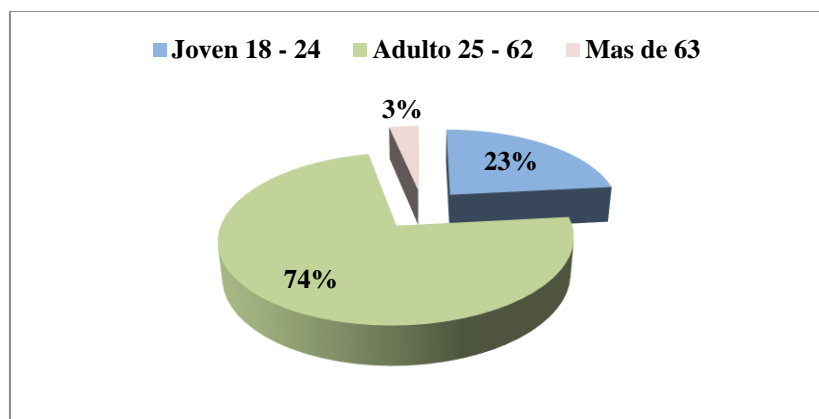


Figura 5. Edad
Fuente: Pasante

La gran mayoría de los contribuyentes son adultos entre 25 y 62 años, pues es una edad donde los contribuyentes están en una alta probabilidad de hacer procesos que personales que requieran del pago de impuestos departamentales.

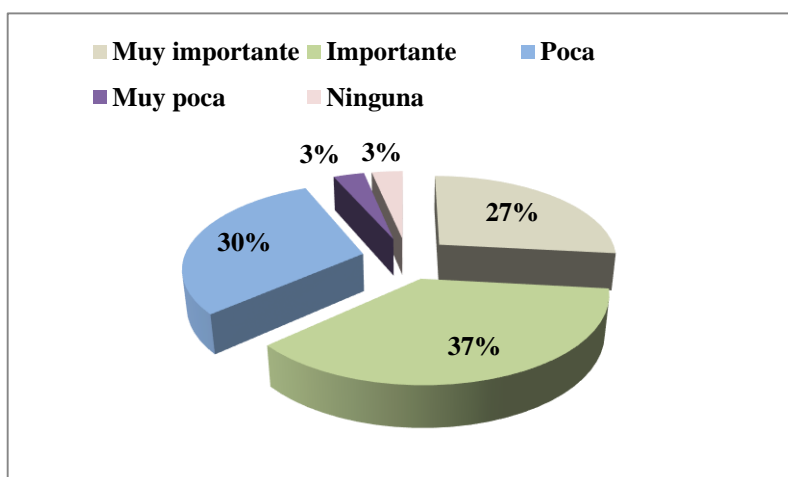


Figura 6. Importancia sobre el pago de impuestos
Fuente: Pasante

El 67% de los encuestados consideran en el rango de muy importante e importante cancelar sus impuestos, pues son conscientes de las consecuencias que traería no pagar a tiempo sus obligaciones tributarias, sin embargo otra parte de ellos no califican de poca, muy poca y ninguna importancia, pues no encuentran la necesidad de hacerle este pago al departamento.

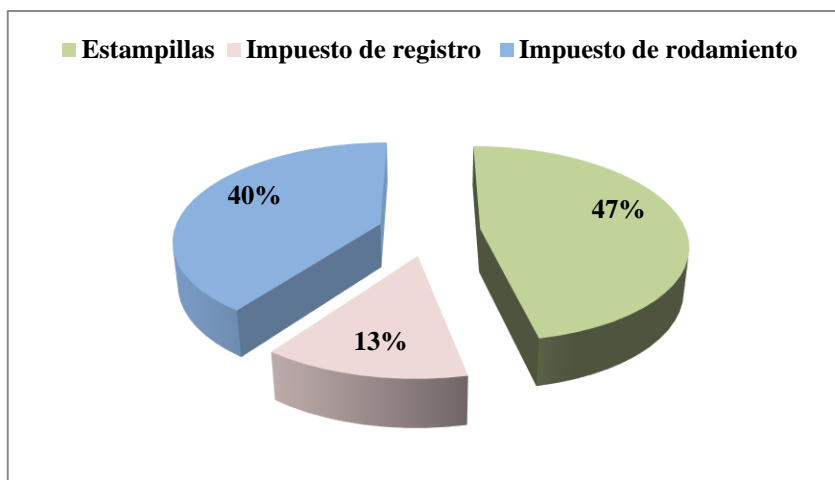


Figura 7. Impuestos cancelados por los contribuyentes
Fuente: Pasante

Según los 30 encuestados lo que más cancelado en la Colecturía de Rentas, son las estampillas e impuestos de rodamiento (vehicular). Cabe resaltar, que la Universidad Francisco de Paula Santander, cobra la estampilla pro cultura dentro de la matrícula de cada estudiante.

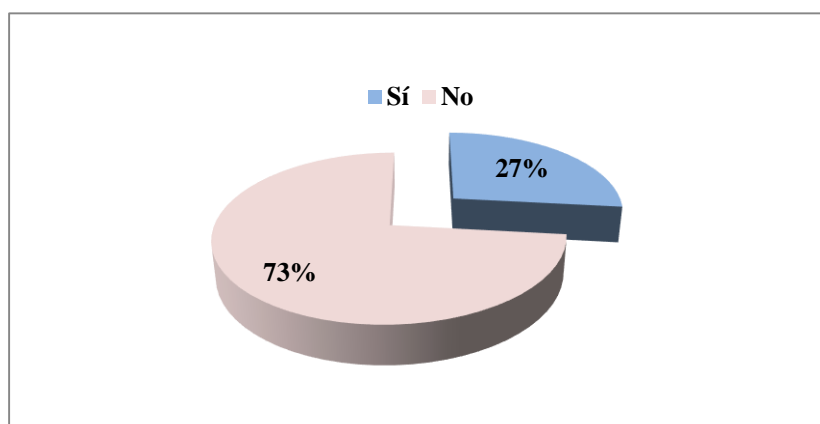


Figura 8. Conocimiento del destino de los impuestos
Fuente: Pasante

El 73% de los encuestados ignora el destino de los impuestos que cancelan, lo que hace que mucho de ellos sientan molestia a la hora de pagar estos recaudos, de aquí se puede apreciar la necesidad de informarle a los contribuyentes hacia dónde van los impuestos que cancelan.

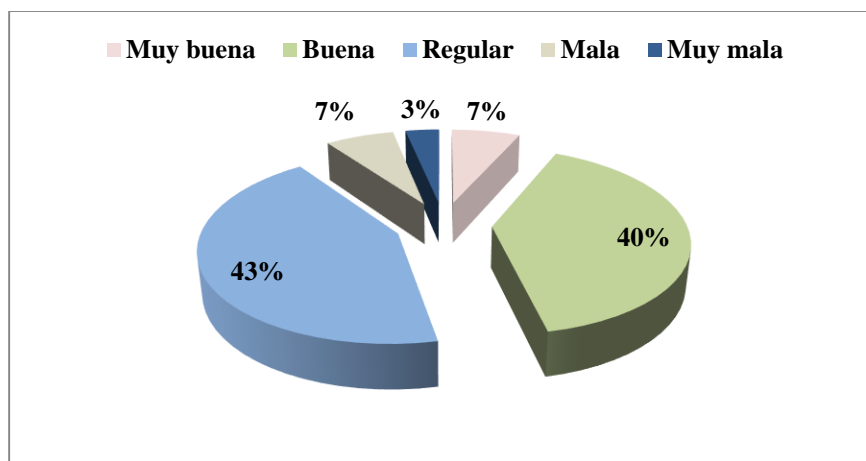


Figura 9. Imagen de la gobernación departamental

Fuente: Pasante

La falta de comunicación entre la entidad departamental y los contribuyentes, crea una desconfianza y mala imagen, así lo podemos apreciar en la muestra no pirobalística realizada, pues el 60% de los encuestados no tienen una buena imagen de la Gobernación Norte de Santander.

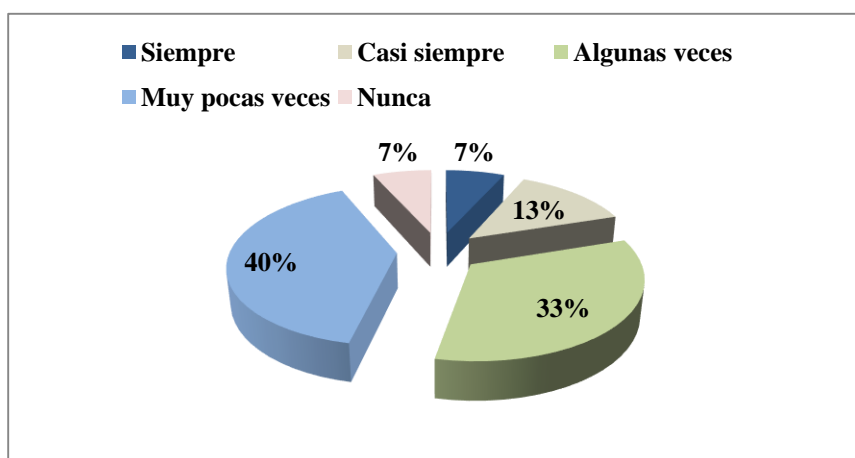


Figura 10. Conocimiento del destino de los impuestos

Fuente: Pasante

Solo el 20% de los encuestados ven reflejado los beneficios e inversiones que da la entidad departamental con el pago de impuestos, factor que se presenta a causa de la falta de información por parte de la Secretaría de Hacienda departamental.

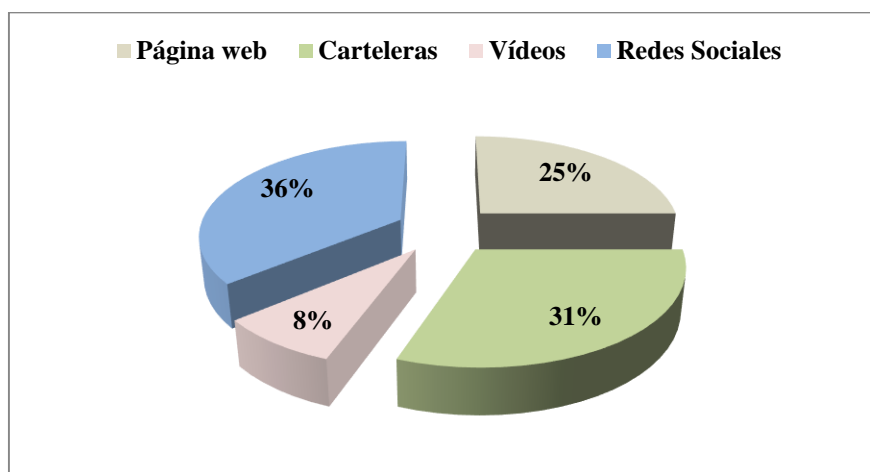


Figura 11. Medio de comunicación de preferencia
Fuente: Pasante

La página web, las carteleros y red social, fueron los medios que escogieron los contribuyentes encuestados para ser informados sobre las inversiones que realiza el departamento con el pago de sus impuestos.

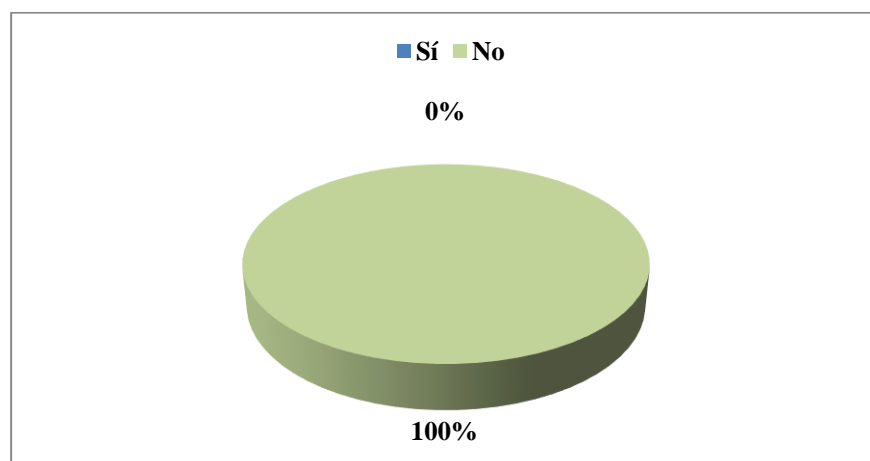


Figura 12. Posibles inconvenientes a la hora de cancelar los impuestos departamentales.
Fuente: Pasante

El 100% de los encuestados no ha presentado ningún problema a la hora de realizar el pago de sus estampillas, esto habla muy bien de los procesos y la atención que se da en la Colecturía de Rentas Ocaña.

Para cumplir con las actividades del primer objetivo, se encuestó a diez agentes retenedores del municipio de Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad Autónoma del Caribe, Escuela Nacional de Salud Santa Teresa de Calcuta, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Universidad Santo Tomás Ocaña, Oficina de Transito Ocaña y empresas de transporte: Cootransunidos, Cootragua y Cootranshacaritama.

Se tuvieron en cuentas estas empresas por el fácil acceso que se lograron con ellas, pues varias instituciones y empresas instaladas en Ocaña son a nivel nacional y manejan las obligaciones tributarias desde las ciudades principales, además por la influencia que tienen para la Colecturía de Rentas, pues manejan un alto cobro de estampillas a contribuyentes.

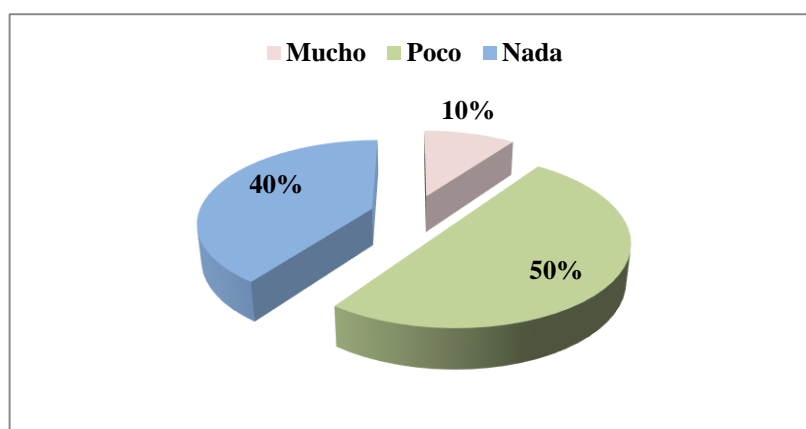


Figura 13. Posible conocimiento de la ordenanza N. 0014 de 2008
Fuente: Pasante

En la primera pregunta, se puede observar que el 60% de los agentes retenedores encuestados, no tienen claro lo que establece el Estatuto de Rentas 0014 de 2008, aquí nace la necesidad de diseñar un medio de comunicación para informar y aclarar lo estipulado en esta ordenanza.

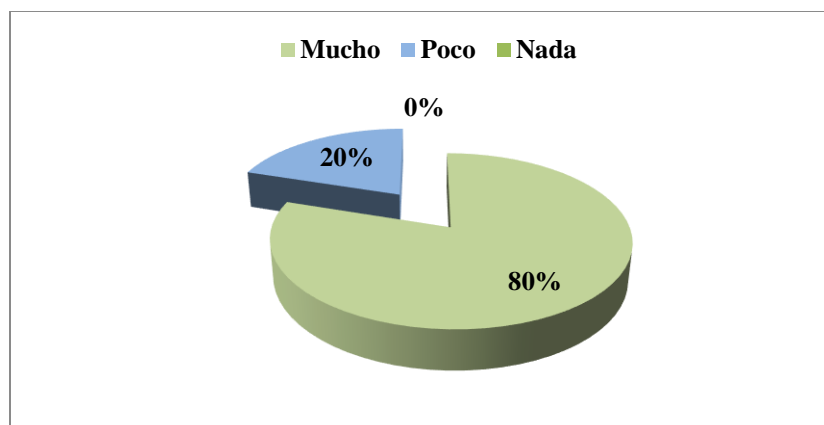


Figura 14. Satisfacción con la información que la Colecturía de rentas ofrece
Fuente: Pasante

Según el gráfico, la Colecturía de Rentas de Ocaña informa a los agentes retenedores de manera clara sobre y precisa todo lo relacionado con la obligación tributaria que recae sobre los agentes retenedores.

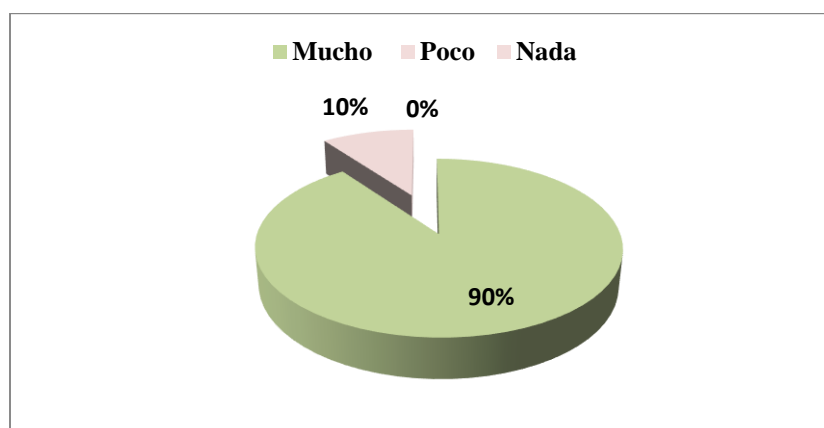


Figura 15. Interés en que el Estatuto de Rentas sea exponga
Fuente: Pasante

En el gráfico se percibe que hay un alto porcentaje de agentes retenedores, interesados en obtener más conocimiento sobre lo estipulado en el Estatuto de Rentas 0014 de 2008, de esta manera se podrían disminuir las dudas que existen acerca de esta ordenanza.

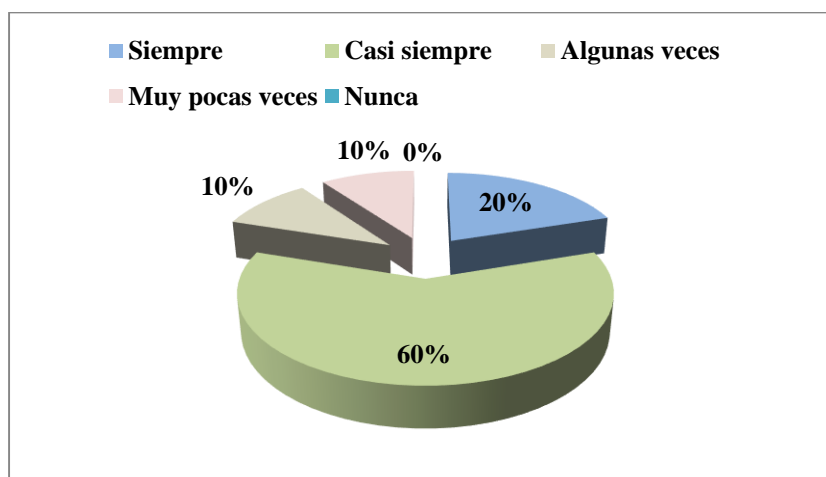


Figura 16. Satisfacción con el medio de comunicación que usa la Colecturía.
Fuente: Pasante

La gran mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con el medio de comunicación que utiliza la entidad adscrita, para informar los cambios o actualizaciones enviadas desde la Secretaría de Hacienda Departamental. Estas novedades se realizan por medio de fax o a través de los funcionarios encargados de hacer seguimiento, vigilancia e inspección.

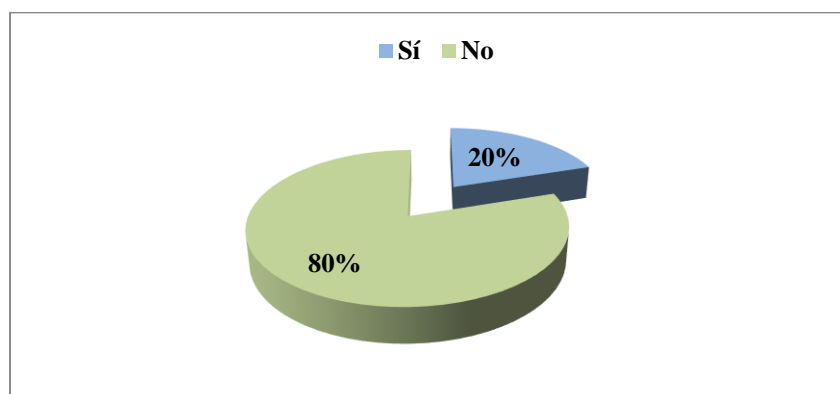


Figura 17. Inconvenientes con la inspección.
Fuente: Pasante

Según los agentes retenedores encuestados, solo uno de ellos ha presentado algún inconveniente a la hora de atender a los funcionarios de la Colecturía, según él, en algún momento presentó inconsistencias por no tener los papeles actualizados a tiempo, pero los encuestados afirman que con el trabajo que realizan los funcionarios, han logrado mitigar los inconvenientes que se han presentado.

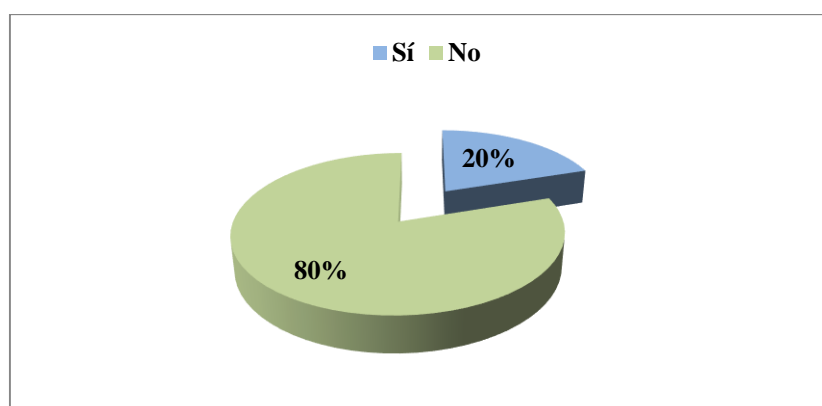


Figura 18. Incumplimiento con el cobro de estampillas
Fuente: Pasante

Dos de los encuestados afirman que en algún momento dejaron de cobrar la estampilla, por lo tanto tuvieron que acudir al contribuyente para hacer el cobro de la obligación tributaria, según ellos dejaron de exigir la estampilla por falta de información, pero aclaran que esta situación no se ha vuelto a repetir.

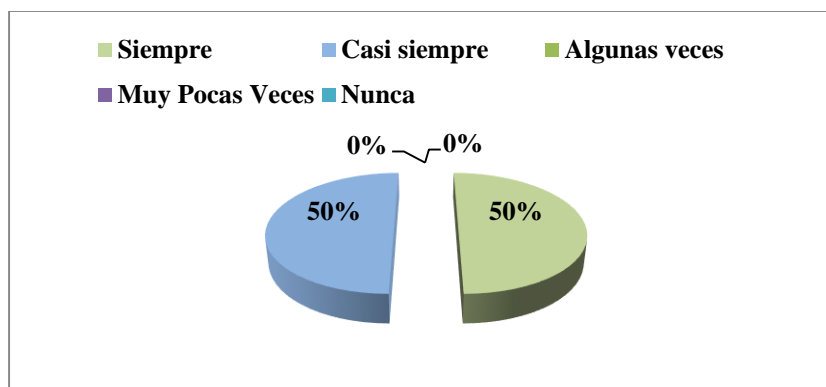


Figura 19. Compromiso con la labor de agentes retenedores.

Fuente: Pasante

El compromiso de los agentes retenedores es muy importante en el recaudo de impuestos, pues de su labor depende que el proceso se lleve sin contratiempos y con los mejores resultados, en la gráfica se puede observar que los agentes retenedores son conscientes de la responsabilidad que recae sobre ellos y se sienten comprometidos con su labor que realizan.

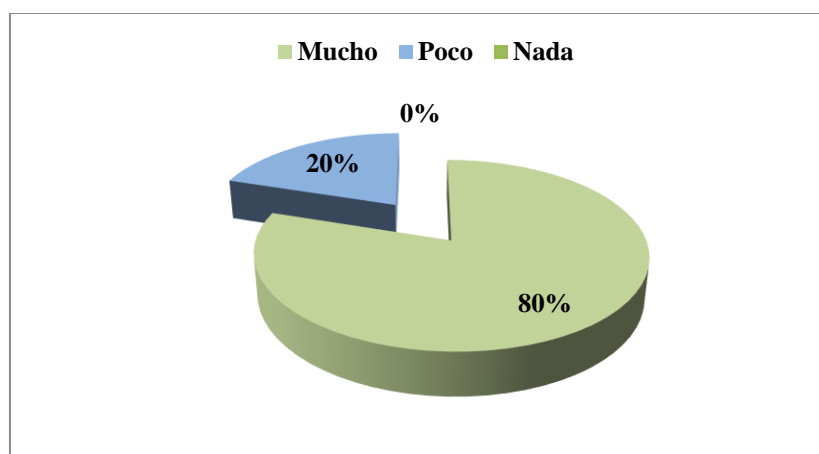


Figura 20. Conocimiento sobre las sanciones

Fuente: Pasante

Según el gráfico existe los agentes retenedores tienen claridad de las sanciones que podrían recaer sobre él, en caso de incumplir o infringir el Estatuto Departamental. Estas sanciones podrían ser económicas, disciplinarias o en el peor de los casos podría considerarse como un delito, como lo es el peculado por apropiación.

3.1.2 Clasificación tributaria de la Colecturía de Rentas Ocaña, según la ordenanza 0014 de 2008.

Para ejecutar la estrategia de comunicación, se clasificó la información establecida en la ordenanza 0014 de 2008, para organizar quiénes pagan, qué pagan, el documento que exige el pago del impuesto, el medio de cobro, la clase de contribuyentes y qué tipo de agente es. Así se expone en la siguiente tabla.

Tabla 3
Clasificación tributaria

A EMPRESA O INSTITUCIÓN	ESTAMPILLA – IMPUESTO	DOCUMENTO	MEDIO DE COBRO	CONTRIBUYENTE	AGENTE
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	ESTUDIANTES	RETENEDOR
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	GRAVADO
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	RETENEDOR
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS OCAÑA	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	RETENEDOR
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA A MINUTO DE DIOS	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	RETENEDOR
ESCUELA NACIONAL DE SALUD SANTA TERESA DE CALCUTA	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	GRAVADO
ESDAP	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	GRAVADO
INSTITUTO DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO CATY	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	GRAVADO

INSTITUTO DE TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO RAZZY	ESTAMPILLA PRO CULTURA	MATRÍCULA UNIVERSITARIA	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	ESTUDIANTES	GRAVADO
OFICINA DE TRANSITO (ALCALDÍA)	ESTAMPILLA S: ERAZMO MEÓZ (APARTIR DEL 2018), PRO ELECTRICIÓN, PRO DESARROLLO	ACTAS, CERTIFICADOS, POSESIONES, PAZ Y SALVO.	COLECTURÍA DE RENTAS OCAÑA	PARTICULARES	GRAVADO
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRAGUA	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTAXI	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRANSUNIDOS	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRANSHA CARITAMA	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR
EMPRESA DE TRANSPORTE COOPETRAN	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR
EMPRESA DE TRANSPORTE OMEGA	ESTAMILLA PRO DESARROLLO FRONTERIZO	SALIR DEL DEPARTAMENTO N. de S.	TIQUETE DE VIAJE	PASAJEROS	RETENEDOR

Fuente. Pasante

Todo documento que sea objeto de registro ante la Cámara de Comercio y ante la oficina de Instrumentos Públicos, están gravados con el impuesto de registro. Los vehículos de servicio público y las motocicletas de cilindraje mayor a 125 cm cúbicos, están gravados con el impuesto de rodamiento.

Los ciudadanos también deben cancelar impuestos para realizar algún procedimiento personal como: certificados, actas, expedición de licencias de conducir, matrícula de vehículos, diligencias administrativas.

3.1.3 Estrategia de comunicación diseñada en la Colecturía de Rentas. Para llevar a cabo la estrategia de comunicación para la Colecturía de Rentas Ocaña, se decidió trabajar con el diseño gráfico, pues al unir esta herramienta con la comunicación social, se logra crear un mensaje eficaz que alcancé resultados positivos para la entidad pública. (Rodríguez, 2008)

Diseño de piezas gráficas. Para el desarrollo del objetivo planeado y crear una identidad al trabajo, se diseñó el siguiente logo:



Figura 21. Logo 1
Fuente. Elaborado por el autor

Justificación de la imagen

En la parte izquierda del imago tipo utilizada en la estrategia de comunicación de la Colecturía de Rentas Ocaña, lleva un círculo con dos entradas en la parte superior e inferior, haciendo referencia a la entrada y salida del pago de impuestos. En la mitad del círculo se

encuentran dos marcas de verificación, que representa el objetivo alcanzado, con la labor que realizan los agentes retenedores recaudando los impuestos y el cumplimiento de pago por parte de los contribuyentes con la obligación tributaria. El complemento de los elementos utilizados, refleja la importancia de cobrar y cancelar los impuestos departamentales.

Justificación de la tipografía

La tipografía utilizada en la composición de la imagen para la estrategia de comunicación en la Colecturía de Rentas, complementa el gráfico de la parte izquierda. El mensaje claro y conciso, con el fin de ser comprendida por todos los contribuyentes. Además se reemplazó de letra O por el círculo de la izquierda para mantener el diseño realizado en la parte izquierda.

La tipografía utilizada es Futura Bk BT:

A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, M, Ñ, O, P, Q, T, R, S, V, W, X, Y, Z.

a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, m, ñ, o, p, q, t, r, s, v, w, x, y, z.

Justificación del color

Los colores utilizados en el logo, fue el azul y el negro. Teniendo en cuenta que en el diseño gráfico el color azul expresa frescura, confianza, lealtad y honradez (Valenzuela, 2013) es un color que cumple con los requisitos para llevar acabo la estrategia de comunicación en

Colecturía de Rentas Ocaña. Además el color negro, se asocia con elegancia y sofisticación (Valenzuela, 2013) vinculado a la importancia que tiene la Gobernación de Norte de Santander.

1	C: 60 M: 40 Y: 0 K: 40
2	C: 0 M: 0 Y: 0 K: 100

Figura 22. Acrónimo de los colores del logo 1
Fuente. Elaborado por el autor

Con la finalidad de explicar lo establecido en el Estatuto de Rentas Departamental, se diseñó un árbol, con el fin de explicarle a los contribuyentes qué cancelan y hacia dónde # # # el árbol, las raíces representan las obligaciones tributarias que estipula la ordenanza 0014 de 2008, el tallo significa las inversiones recaudadas en el departamento, en las ramas se encuentran los frutos, donde explica el destino que tiene el recaudo de impuestos y por último está la figura más importante del sistema tributario, EL CONTRIBUYENTE, que a través del pago de impuestos, permite que el árbol crezca y obtenga los frutos.

Con el fin de hacer un gráfico fácil de comprender a todo el público que llega a cancelar en la Colecturía de Rentas Ocaña, el árbol se maneja colores respectivos de cada impuesto con el destino del mismo.

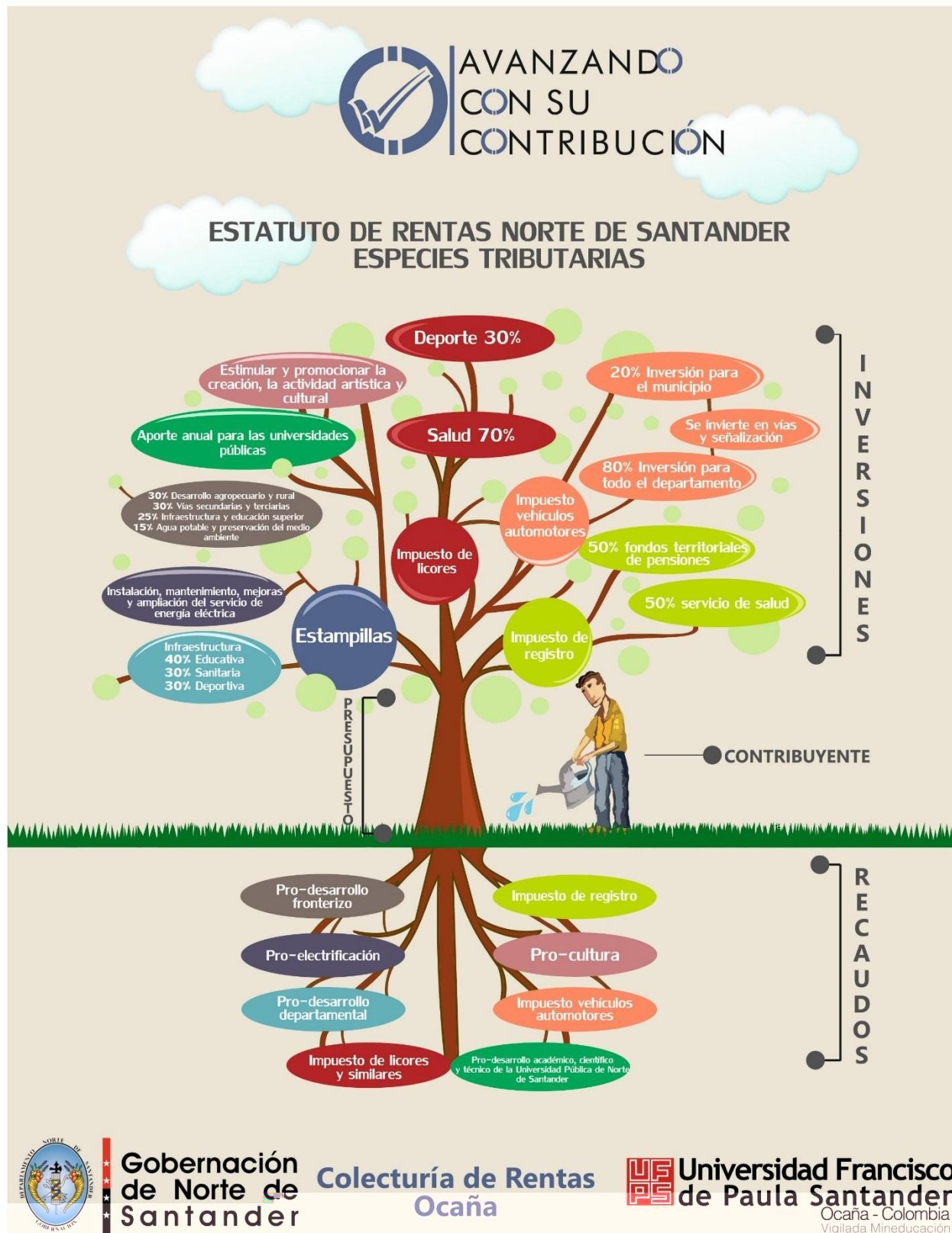


Figura 23. Infografía #1 1

Fuente. Diseñado por el autor

Justificación de los colores de la infografía #1. Para aplicar los colores en la infografía #1, se tuvo mantuvo la gama cromática en secciones específicas, con el fin de clasificar las obligaciones tributarias y ubicar al lector con mayor facilidad, haciendo referencia a una convención.

Los colores de los frutos del árbol










	C: 100	M: 0	Y: 100	K: 0
	C: 24	M: 59	Y: 42	K: 2
	C: 60	M: 40	Y: 0	K: 40
	C: 0	M: 20	Y: 60	K: 60
	C: 0	M: 60	Y: 60	K: 0
	C: 60	M: 0	Y: 20	K: 20
	C: 40	M: 0	Y: 40	K: 100
	C: 40	M: 40	Y: 0	K: 60
	R: 181	G: 43	B: 48	

Figura 24. Acrónimo de los colores de los frutos del árbol 1
Fuente. Elaborado por el autor

Los colores del árbol en general (ramas, tallo, hojas, raíces, pasto) son:





	C: 28	M: 82	Y: 100	K: 29
	C: 24	M: 80	Y: 96	K: 15
	R: 0	G: 105	B: 48	
	R: 186	G: 212	B: 146	

Figura 25. Acrónimo del árbol 1
Fuente. Elaborado por el autor

Color de las nubes

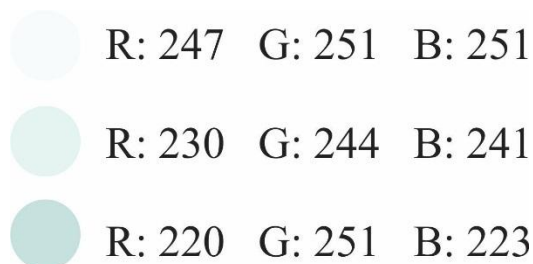


Figura 26. Acrónimo de las nubes 1
Fuente. Elaborado por el autor

Color del fondo



Figura 27. Acrónimo del fondo 1
Fuente. Elaborado por el autor

Justificación de la tipografía de la infografía #1. La tipografía utilizada en el gráfico fue:

LilyUPC: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, M, Ñ, O, P, Q, T, R, S, V, W, X, Y, Z.
a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, m, ñ, o, p, q, t, r, s, v, w, x, y, z.

Justificación de la tipografía- La tipografía utilizada en el primer gráfico es legible dentro y fuera del árbol diseñado, lo que permite que sea entendida por los lectores.

Color de la tipografía



Figura 28. Acrónimo de la tipografía 1
Fuente. Elaborado por el autor

Gráfico #2. El objetivo del gráfico #2 se realizó con el fin de complementar la infografía #1 y la infografía #2, con información corta, clara y concisa. En él, se mantuvieron los colores y la tipografía del gráfico anterior.

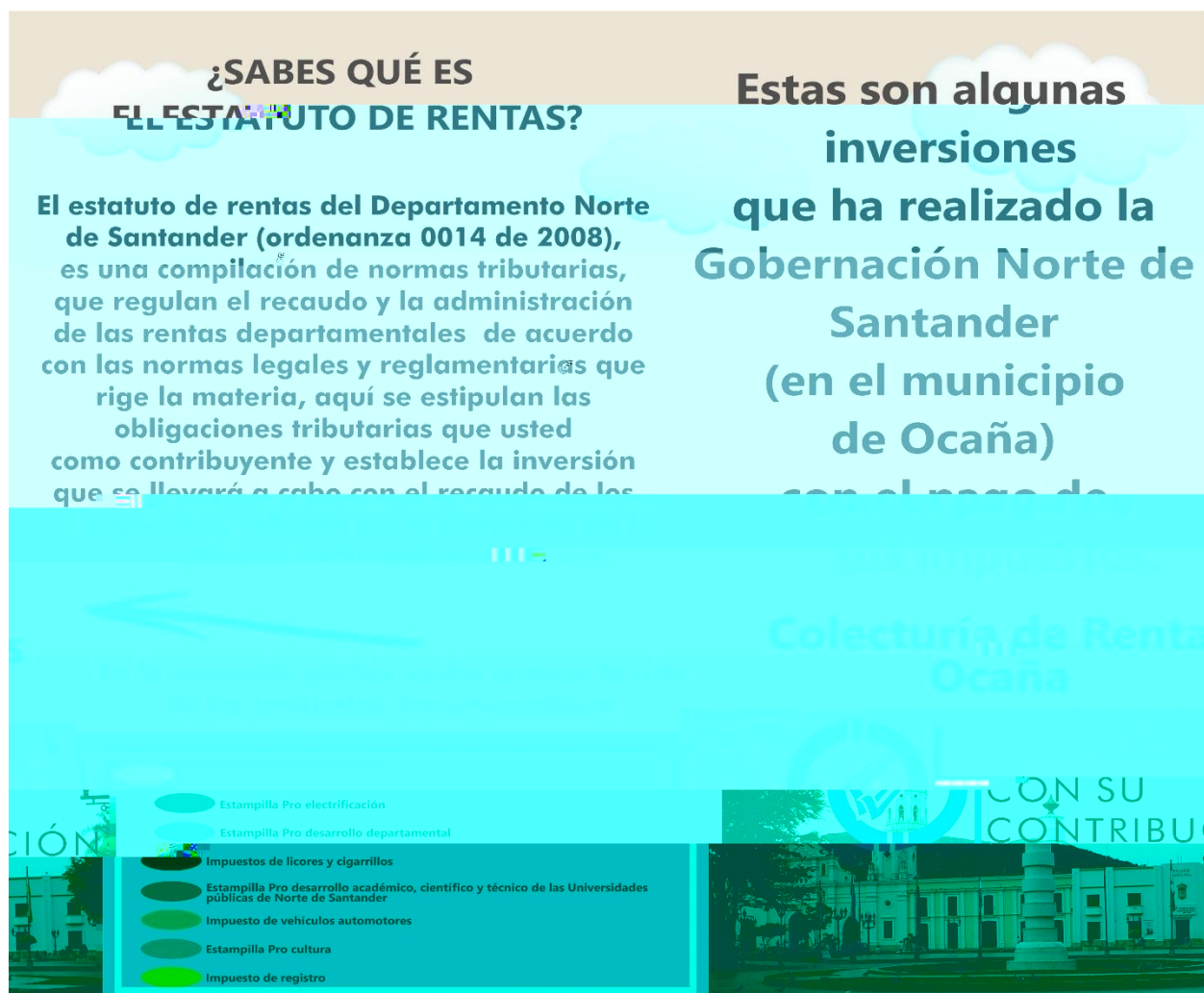


Figura 29. Infografía #2 1
Fuente. Diseñado por el autor

Gráfico #3. Con el objetivo de mejorar la relación entre los agentes retenedores y contribuyentes con la Gobernación de Norte de Santander, se diseñó una infografía exponiendo algunas inversiones que ha realizado la entidad departamental. En el gráfico se utilizan iconos y

textos cortos, que motivan a los contribuyentes a informarse y comprender la información con gran facilidad.

En la infografía se mantienen los colores y tipografía utilizada en los gráficos anteriores.

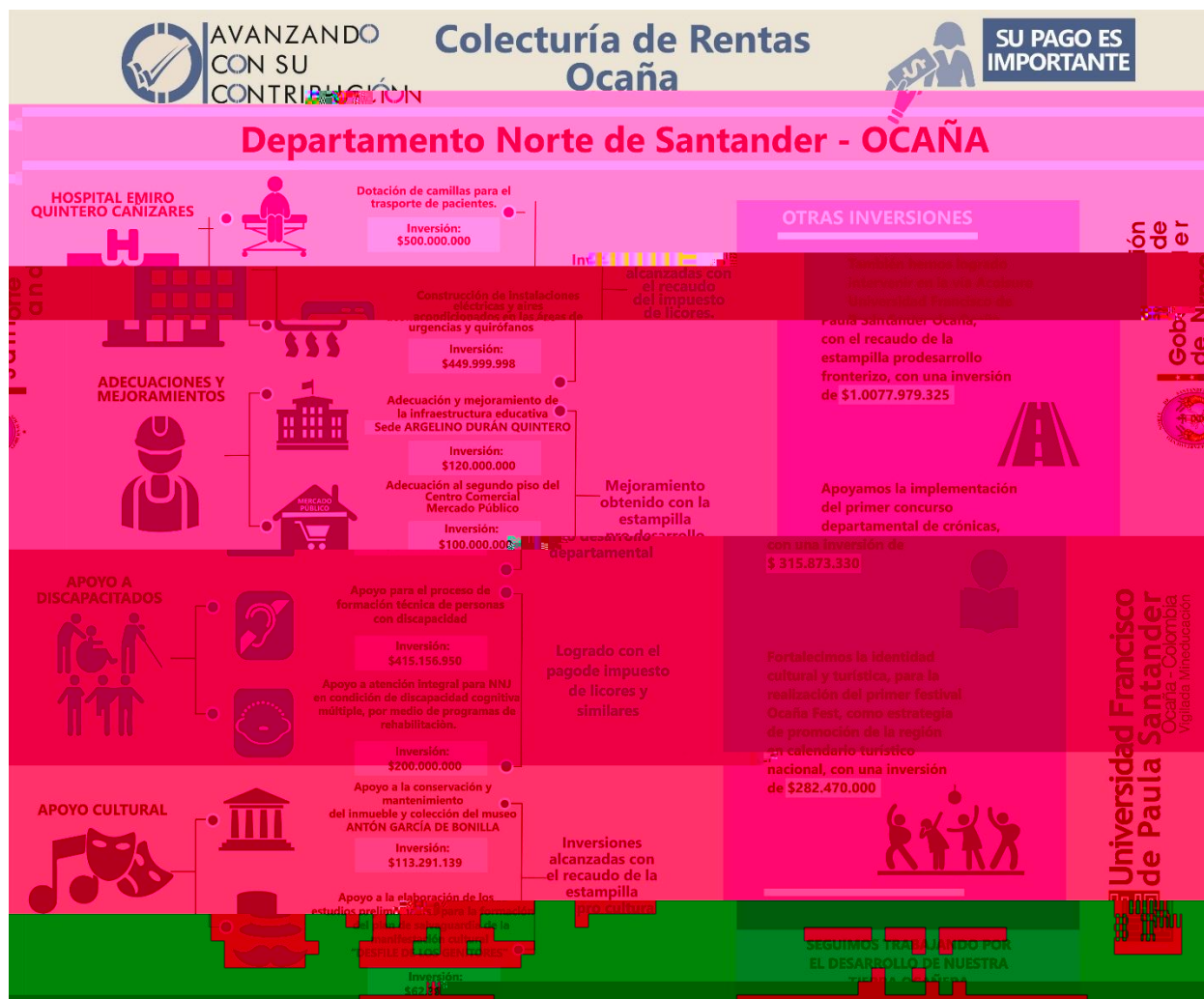


Figura 30. Infografía #3 1
 Fuente. Diseñado por el autor

Estas infografías se expusieron en la sala de espera de la Colecturía de Rentas de Ocaña, con las siguientes medidas:

Infografía #1: 89 x 69 cm

Infografía #2: 83 x 76 cm

Infografía #3: 83 x 76 cm

Aquí se logró mejorar la imagen de la sala de espera, pues la dependencia utilizaba cartulinas blancas para cubrir la oficina que está ubicada al lado de la sala de espera.

3.1.4 Estrategia de comunicación para los agentes retenedores. En las actividades de la comunicación dirigida a los agentes retenedores: Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad Autónoma del Caribe, Escuela Nacional de Salud Santa Teresa de Calcuta, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Universidad Santo Tomás Ocaña, Oficina de Transito Ocaña y empresas de transporte: Cootransunidos, Cootragua y Cootranshacaritama, se utilizó la infografía #1 y la infografía #3, con las medidas de oficio (21,59 x 35,56) con el fin de exponerlas en la empresa o institución a la que pertenecen los agentes retenedores.

3.1.5 Inclusión de los funcionarios de la Colecturía de Rentas Ocaña. Con el propósito de integrar a los funcionarios de Colecturía de Rentas Ocaña en la estrategia de comunicación, se realizaron dos entrevistas, una dirigida a la Catalina Lobo Díaz, contratista de la Secretaría de Hacienda Departamental, encarga de controlar y seguir el proceso del recaudo de impuestos por parte de los agentes retenedores, afirma que existe la necesidad de informar a los contribuyentes y agentes retenedores, sobre el destino que tiene las obligaciones tributarias.

“Sí es importante que sí existiera la forma de que el contribuyente reconozca y sepa para dónde va su dinero, porque muchas personas mal interpretan que estamos

robando un impuesto, cuando realmente ese dinero se está quedando en el mismo departamento, que de pronto no se divulga como debe ser”.

Por otro lado, el funcionario de la planta central de la Gobernación de Norte de Santander, Luis Ramiro Reyes Jácome, que labora como auxiliar administrativo de la Secretaría de Hacienda Departamental, es el encargado de cobrar los impuestos en la Colecturía de Rentas y expresa que constantemente ve la inconformidad de algunos contribuyentes al cancelar, pues ignoran el destino de las especies tributarias, situación que perjudica a la entidad departamental, pues los contribuyentes son los que aportan económicamente para alcanzar el objetivo de la Gobernación de Norte de Santander.

“Los contribuyentes son los que están aportando el dinero, entonces ellos son las personas más interesadas en saber hacia dónde van dirigidos los impuestos que cancelan... al desconocer el destino de los impuestos, a veces se muestran groseros o molestos para pagar las obligaciones tributarias, entonces es mejor que tengan información para obtener un buen resultado”.

3.1.6 Evaluación de la estrategia de comunicación. Para medir la percepción de los contribuyentes y agentes gravados, se realizó una entrevista, que permitiera conocer el punto de satisfacción con la estrategia de comunicación implementada.

Al socializar la estrategia de comunicación con los agentes retenedores, se logra informar de manera recreativa lo establecido en el estatuto de rentas y las inversiones realizadas por el departamento con el pago de impuestos. Así lo expresó Sandra Quintana, coordinadora de operativa de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (sede de Ocaña).

“Me doy cuenta que se están invirtiendo los recursos que se pagan a través de la recolección que se hace con el pago de la estampilla pro – cultura, veo que realmente se están haciendo esas inversiones aquí en Ocaña”

Además se alcanzó a percibir la facilidad de comprensión por parte de los agentes gravados, pues al analizar la información expuesta en las infografías, logra ser entendida por todo el público. Gina Mandón, directora administrativa de la Escuela Nacional de Salud Santa Teresa de Calcuta, valora

Capítulo 4: Diagnóstico final

Al enfrentar el campo laboral como comunicador social en la Colecturía de Rentas Ocaña, se presentaron circunstancias en las que se debe actuar de forma rápida y efectiva, pues al practicar la profesión se logra aplicar el conocimiento, pero también se experimenta la responsabilidad de presentar resultados ante los superiores que están a cargo, que siempre buscan el beneficio para la entidad departamental de los nortesantandereanos.

En el caso de la Colecturía de Rentas Ocaña, no existe una oficina de comunicaciones en la que se pueda buscar un apoyo para llevar a cabo el trabajo planteado, pues parte de las comunicaciones se maneja a nivel departamental desde la Gobernación de Norte de Santander, además los funcionarios de la entidad no veían la importancia que tiene el comunicador social en la dependencia, por lo tanto tuve que buscar la manera de hacer que la comunicación social fuera una necesidad para la Colecturía de Rentas Ocaña, demostrando que a través de una estrategia comunicativa se puede mejorar la situación actual de la dependencia adscrita.

Fue un trabajo de investigación y creatividad, pues tuve que indagar sobre los últimos proyectos que se han llevado a cabo con el recaudo de impuestos en Ocaña, aquí pude aplicar los conocimientos dados por la institución universitaria y obtener un trabajo gratificante para mí y para la Colecturía de Rentas Ocaña, quienes estuvieron muy satisfechos y agradecidos con la labor realizada por el pasante.

Capítulo 5: Conclusiones

El trabajo se llevó en buen término, al realizar un diagnóstico para valorar la comunicación externa de la Colecturía de Rentas Ocaña, se logró identificar la necesidad a nivel comunicativo en la dependencia. Encuestando a los agentes gravados (o contribuyentes) y agentes retenedores, se verificó la necesidad de la dependencia y se estableció la estrategia de comunicación, con el fin de mejorar las relaciones entre la Gobernación de Norte de Santander.

Se diseñaron una serie de infografías, explicando lo implementado en la ordenanza 0014 de 2008 o Estatuto de Rentas Departamental. De manera recreativa y de fácil comprensión para todo el público, se explicó qué cancelan los contribuyentes y hacia dónde va el recaudo y algunas inversiones que ha realizado la entidad departamental en el municipio. Estas infografías fueron expuestas en la sala de espera de la Colecturía de rentas, pues en esta dependencia llegan los contribuyentes a cancelar sus obligaciones tributarias, aquí los contribuyentes mostraron satisfacción por la información brindada y apreciaron la labor realizada por el comunicador social. Además, estos gráficos se utilizaron para socializarlos con las empresas instaladas en Ocaña, Norte de Santander y proyectarlas en las carteleras de las mismas, quienes valoran que la información sea sustentada de manera creativa y de fácil comprensión.

Por último, se evaluó la percepción de los agentes retenedores y contribuyentes al implementar la estrategia de comunicación, a través de cinco entrevistas dirigida los contribuyentes y agentes (gravados y retenedores), se evaluó el nivel de percepción que tenía la información expuesta, dando como resultado un alto grado de satisfacción en los contribuyentes

con el material diseñado, pues el público encuestado logró comprender con gran facilidad la información dada por la Colecturía de Rentas Ocaña.

Capítulo 6: Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la Colecturía de Rentas Ocaña carece de una oficina de comunicaciones y depende de la labor que realiza la oficina de comunicaciones de la Gobernación Norte de Santander, existen falencias comunicativas; por lo tanto, para un próximo trabajo en la dependencia, se recomienda enfocarse en diseñar una propuesta para la creación de la oficina de comunicaciones en la Colecturía de Rentas Ocaña, con el fin de mejorar las comunicaciones internas y externas de la dependencia nortesantandereana.

Referencias

- Código Penal. (2018). *Código Penal Artículo 397. Peculado por apropiacion*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de http://leyes.co/codigo_penal/397.htm
- Diccionario de leyes. (2015). *Ordenanza o estatuto*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://espanol.thelawdictionary.org/ordenanza/>
- Terminos financieros,. (s.f.). *Agente gravado o contribuyente*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-contribuyente-37>
- A, D. (s.f.). *Definicion.com*. Obtenido de <https://definiciona.com/informar/>
- ABC, D. (s.f.). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/politica/funcionario.php>
- Colombia, T. p. (s.f.). *transparenciacolombia.org.co*. Obtenido de <http://transparenciacolombia.org.co/indice-de-percepcion-de-la-corrupcion-2017-corrupcion-aun-sin-solucion-de-fondo/>
- Colombiana, C. (s.f.). *constitucioncolombiana.com*. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20>
- Concepto de definicion. (2016). *Definición de Renta*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/renta/>
- Constitucioncolombia. (s.f.). *Artículo 20*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20>
- de, C. d. (s.f.). *Conceptodedefinicionde.com*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/renta/>
- Definicion.mx. (s.f.). *Definicion.mx*. Obtenido de <https://definicion.mx/estrategia/>
- Definicion.mx. (s.f.). *Definición de Estrategia*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://definicion.mx/estrategia/>
- Definiciona. (s,f). *Informar* . Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://definiciona.com/informar/>
- Definicionabc.com. (2007). *Diseño gráfico*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://www.definicionabc.com/politica/funcionario.php>
- Ecofinanzas.com. (s.f.). *Ecofinanzas.com* . Obtenido de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/AGENTES_RETENEDORES.htm

- Ecofinanzas.com. (s.f.). *Agentes retenedores*. . Recuperado el 20 de junio de 2018, de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/AGENTES_RETENEDORES.htm
- Economipedia. (s.f.). *Economipedia.com*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>
- Educalingo.com. (s.f.). *Educalingo.com*. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/colecturia>
- Educalingo.com. (s.f.). *colecturia de rentas* . Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://educalingo.com/es/dic-es/colecturia>
- financieros, T. (s.f.). *Terminos financieros* . Obtenido de <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-contribuyente-37>
- Haleh, M. (s.f.). *Comunicación externa*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de https://www.google.com.co/search?rlz=1C1AVFA_esCO757CO758&ei=h0E5W4vRDYee5gL4jBg&q=comunicaci%C3%B3n+externa+en+las+entidades+gubernamentales&oq=comunicaci%C3%B3n+externa+en+las+entidades+gu&gs_l=psy-ab.3.0.33i21k1j33i160k112.3892.14530.0.15778.20.20.0.0
- Judicial, R. (s.f.). *www.ramajudicial.gov.co*. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/ABC+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>
- leyes, D. d. (s.f.). *Diccionario de leyes*. Obtenido de <https://espanol.thelawdictionary.org/ordenanza/>
- Maniei, H. (s.f.). *Google* . Obtenido de https://www.google.com.co/search?rlz=1C1AVFA_esCO757CO758&ei=h0E5W4vRDYee5gL4jBg&q=comunicaci%C3%B3n+externa+en+las+entidades+gubernamentales&oq=comunicaci%C3%B3n+externa+en+las+entidades+gu&gs_l=psy-ab.3.0.33i21k1j33i160k112.3892.14530.0.15778.20.20.0.0
- Muñoz, P. C. (2015). *La ley 712 de transparencia y del derecho a la información pública* . Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/ABC+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>
- Ofifacil. (s.f.). *Ofifacil.com*. Obtenido de <http://www.ofifacil.com/ofifacil-infografias-que-es-definicion-como-se-hacen.php>
- Ofifacil.com. (s.f.). *Infografía*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://www.ofifacil.com/ofifacil-infografias-que-es-definicion-como-se-hacen.php>

Pedrosa, S. J. (2015). *Recaudo*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>

Penal, C. (s.f.). *Leyes.co*. Obtenido de http://leyes.co/codigo_penal/397.htm

Rodríguez, A. V. (2008). *El Diseño Gráfico como herramienta de comunicación Social*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=2452&id_libro=78

Valenzuela, V. (2013). *El color Azul: diseñando con colores*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://www.silocreativo.com/el-color-azul-diseno-con-colores/>

Apéndices

Apéndice A. Encuestas

**COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD DE GRADO: PASANTÍA
Abril 2018**

El propósito de esta encuesta, es medir el conocimiento que tiene usted (como contribuyente) sobre el objetivo de la Gobernación Norte de Santander al recaudar impuestos.

Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Nivel de estudio: Básico ___ Medio ___ Alto ___ Superior ___

Sexo: M ___ F ___

Estrato social: 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___

Edad: Joven de 18 24 (años) ___ Adulto 25 a 62 (años) ___ Más de 63 (años) ___

Para usted, ¿qué tan importante es pagarle impuestos o estampillas al departamento?

Muy importante	Importante	Poca	Muy poca	Ninguna

¿Qué impuestos cancela en la Colecturía de Rentas (Ocaña)?

Estampillas	Impuesto de registro	Impuesto rodamiento (Vehículos)

¿Sabe cuál es el destino de los impuestos o estampillas que usted cancela?

Sí	No

La imagen que usted tiene de la Gobernación de Norte de Santander es:

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

Cancelar impuestos y estampillas deja beneficios a la comunidad en general. ¿Ve usted reflejado los proyectos e inversiones realizados por la Gobernación departamental?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

¿A través de qué medio le gustaría ser informado de las inversiones que realiza la Gobernación Norte de Santander con el recaudo de impuestos?

Página web de la Gobernación departamental	
Cartelera informativa dentro de la Colecturía	
Vídeos reproducidos dentro de la Colecturía	
Redes sociales	

¿Ha presentado algún inconveniente a la hora de cancelar sus impuestos o estampillas en la Colecturía de Rentas de Ocaña?

NO	
Sí- describa cuáles	

COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD DE GRADO: PASANTÍA
Abril 2018

El propósito de esta encuesta, es medir el conocimiento que tiene sobre la obligación tributaria como agente retenedor.

Es importante que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Nivel de estudio: Básico ___ Medio___ Alto___ Superior___

Sexo: M___ F___

Estrato social: 1___ 2___ 3___ 4___ 5___ 6___

Edad: Joven de 18 24 (años) ___ Adulto 25 a 62 (años) ___ Mas de 63 (años) ___

La Gobernación Norte de Santander, tiene estipulado el ESTATUTO DE RENTAS DE NORTE DE SANTANDER (Ordenanza 014 de 2008), que determina cuándo, quiénes y para qué se recaudan los impuestos. ¿Tiene usted conocimiento de lo pactado en esta ordenanza?

Mucho	Poco	Nada

¿Se siente satisfecho con el medio que utiliza la Secretaría de Hacienda de la Gobernación departamental, para comunicar lo que establece en el Estatuto de Rentas?

Mucho	Poco	Nada

En caso de un nuevo Estatuto de Rentas presentado por la Gobernación de Norte de Santander ¿Le interesaría que se realice una socialización con el fin de exponer lo establecido en el Estatuto de Rentas?

Mucho	Poco	Nada

¿La Colecturía de Rentas informa adecuadamente los procesos que se deben llevar acabo a la hora de exigir el pago de estampillas?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

¿Ha presentado algún inconveniente a la hora de dar el reporte a la Colecturía de Rentas de Ocaña?

NO	
Sí- describa cuáles	

¿Ha dejado de exigir el recibo de alguna estampilla que debía ser cancelada por los contribuyentes?

Sí	No

Al exigir el pago de las estampillas a los contribuyentes, usted adquiere una responsabilidad con los ciudadanos y la entidad departamental. ¿Se siente comprometido con la labor que realiza?

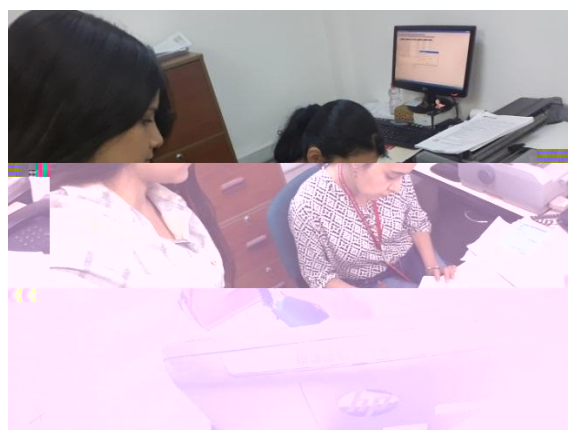
Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas

Apéndice B. Evidencia fotográfica

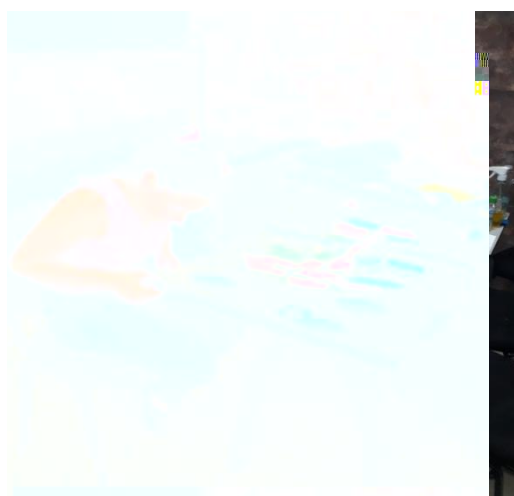


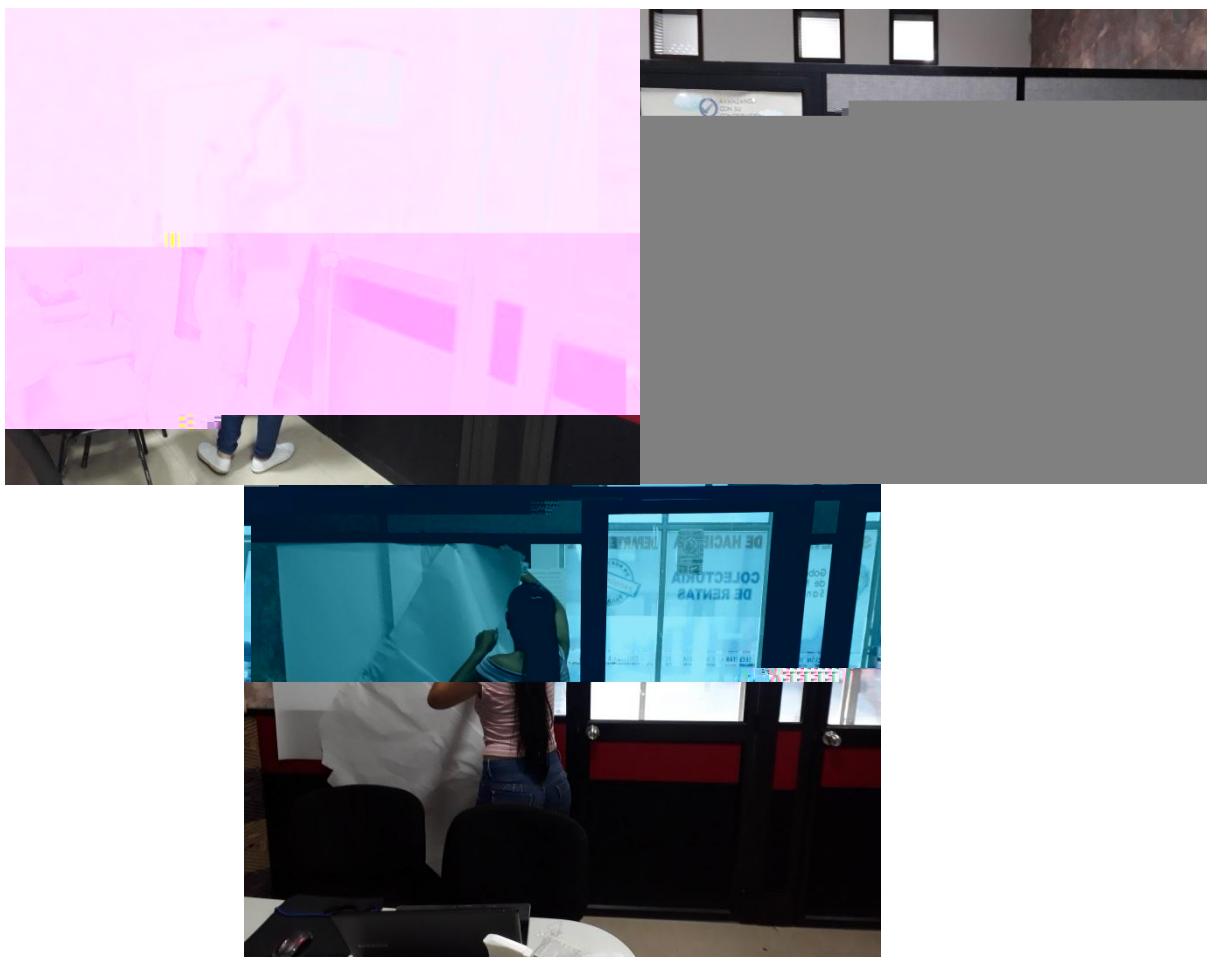
Estado físico de la Colecturía de Rentas Ocaña

(antes)



Encuesta a los agentes retenedores.

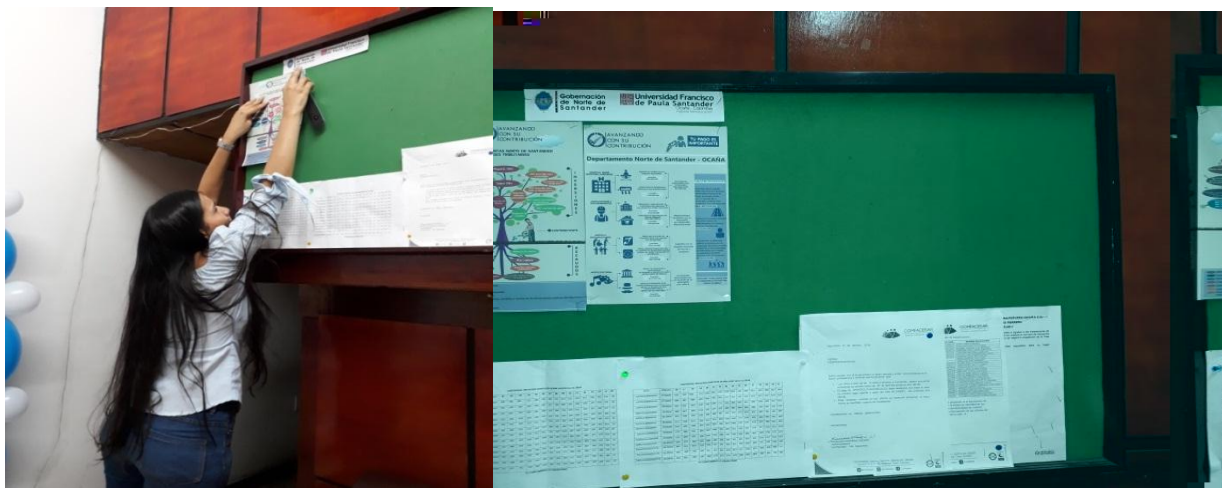




Exhibición de la estrategia de comunicación



Infografías expuestas en la sala de espera de la Colecturía de Rentas



Infografías expuestas y socializadas en la Empresa de Transporte Cootragua



Infografías expuestas y socializadas en la Empresa de Transporte Cootransunidos



Infografías expuestas y socializadas en la Universidad Abierta y a Distancia



Infografías expuestas y socializadas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios (sede Ocaña).



Infografías expuestas y socializadas en la Universidad Santo Tomás (Sede Ocaña).



Infografías expuestas y socializadas en la Escuela Nacional Santa Teresa de Calcuta



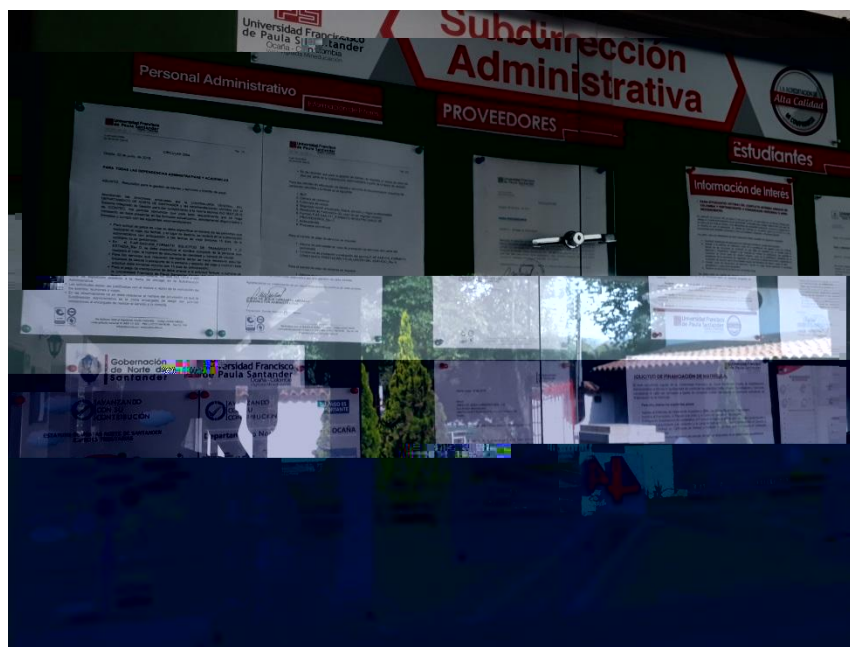
Infografías expuestas y socializadas en la Secretaría de Movilidad y Transito Ocaña



Entrevista realizada a la coordinadora de la Corporación Universitaria Minuto de Dios



Entrevista realizada a funcionario de la Gobernación departamental.



Infografías socializadas y expuestas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.