M

ediante un reciente comunicado la [DIAN](https://www.dian.gov.co/Prensa/ComunicadosPrensa/132-Compradores-recuerden-la-obligatoriedad-de-solicitar-la-factura-electronica.zip) recordó que el vendedor no puede exigir ningún documento al comprador para expedirle la factura electrónica y que ésta debe entregarse en el momento de celebración de la operación. La realidad es diferente. En muchos establecimientos hay volantes pegados advirtiendo que si se quiere dicha factura debe solicitarse expresamente, en veces al operador de la caja, en veces a otro funcionario que se encuentra en el mismo local, pero en otra parte, en veces escribiendo a cierta dirección electrónica. Las empresas están tratando de cumplir la ley sin generar cuellos de botella en sus procesos. La expedición de una factura electrónica requiere de algunos cuidados, incluyendo controles, que deben realizarse con atención porque inmediatamente la información quedará en poder de la DIAN. Además, como hay que recurrir a un operador, generalmente el acceso a la respectiva aplicación está restringido a pocos funcionarios. Seguramente vendrán investigaciones y hasta castigos por estos incumplimientos que son formales y no substanciales. En la literatura sobre la gestión fiscal se plantea que las autoridades deben percibirse como justas, colaboradoras y razonables. En el caso colombiano las respectivas autoridades no gozan de buen aprecio. Según [Semana](https://www.semana.com/confidenciales/articulo/cifras-sobre-la-desconfianza-de-los-colombianos-en-las-instituciones-2020/655500/#:~:text=La%20revista%20Dinero%20ha%20publicado%20un%20estudio%20de,10%2C6%20por%20ciento%20conf%C3%ADa%20en%20sus%20Gobiernos%20locales.), “*La revista Dinero ha publicado un estudio de la empresa ACDI/VOCA sobre el nivel de confianza de los colombianos en sus instituciones. El resultado es dramático. Estos son algunos datos: solo el 9,1 por ciento confía en el Gobierno nacional. Solo el 10,6 por ciento confía en sus Gobiernos locales. El 87,3 por ciento de los encuestados desconfía de los empresarios, y el 82,3, de los medios. El 37,5 por ciento confía en el Ejército. Las Iglesias tienen un nivel de confianza del 47. Como si eso fuera poco, el 78 por ciento de los encuestados no confía en sus vecinos*.” Téngase en cuenta que, en un [estudio de la DIAN](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe-Encuesta-Percepcion-Calidad-del-Servicio-2021.pdf), basado en más de 12000 contribuyentes, se concluyó: “*El indicador de percepción de calidad general 2021, a nivel nacional, se ubica en el 75.9% con nivel satisfactorio; sin embargo, su tendencia es decreciente continua desde 2018 (89.6%) hasta 2021. Frente al año 2020 se muestra una variación negativa de -6 puntos porcentuales, en parte este resultado puede justificase en parte por efectos del COVID 19, que por naturaleza ubica a las personas en un nivel de descontento generalizado. ―En el marco de la transformación, se exige un amplio abordaje del servicio para mejorar especialmente la calidad, satisfacción, cercanía, comunicación, información, tiempos y niveles de servicio, en atención en canales, barreras de acceso, confianza, conocimiento sobre la DIAN, lenguaje claro, entre otros aspectos. Es urgente asignar la responsabilidad de gestionar el mejoramiento de del indicador de cercanía a todos los líderes funcionales (procesos misionales y de apoyo y Direcciones Seccionales) de la Entidad con mención expresa en el TBG Institucional y fortalecer acciones colaborativas con los clientes, así como implementar mecanismo para alinear y estandarizar la gestión de trámites y servicios*.” Debemos trabajar para que el comportamiento de todos genere confianza.

*Hernando Bermúdez Gómez*