	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. i(141)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	JOSÉ ANDRÉS BAYONA SOTO
TÍTULO DE LA TESIS	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN Y EL DESEMPEÑO DEL RECAUDO DE LOS DERECHOS ANUALES DE TRÁNSITO Y SEMAFORIZACIÓN, EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA CIUDAD DE AGUACHICA, CESAR, DE LAS VIGENCIAS 2008 A 2018

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, CESAR ES UNA ENTIDAD PUBLICA DESCENTRALIZADA DE ORDEN MUNICIPAL CON AUTONOMIA PRESUPUESTAL, FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA, POR ESTA RAZON SE HIZO ENFASIS EN MEJORAR EL RECAUDO DE CARTERA DEL INSTITUTO POR MEDIO DE LA ESTUDIANTE PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA SE REALIZO UN DIAGNOSTICO AL AREA DE COBRO COACTIVO PARA CONOCER PORQUE LOS CONTRIBUYENTES NO SE ENCUENTRAN AL DIA REPESCTO A LOS DERECHOS ANUALES DE TRANSITO Y SEMAFORIZACION.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 141	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
--------------	---------	----------------	-----------



**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN Y EL DESEMPEÑO DEL RECAUDO
DE LOS DERECHOS ANUALES DE TRÁNSITO Y SEMAFORIZACIÓN,
EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE LA
CIUDAD DE AGUACHICA, CESAR, DE LAS VIGENCIAS 2008 A 2018**

Autor:

PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA

Anteproyecto de grado presentado como requisito para optar al título de

Administrador de Empresas

Director

JOSÉ ANDRÉS BAYONA SOTO

Magíster

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2020

Índice

Capítulo 1. Diagnóstico de la situación y el desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar, de las vigencias 2008 a 2018	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 General.....	4
1.3.2 Específicos.....	4
1.4 Justificación	5
1.5 Delimitaciones	6
1.5.1 Conceptual.....	6
1.5.2 Operativa.....	6
1.5.3 Temporal.....	6
1.5.4 Geográfica.....	6
Capítulo 2. Marco referencial	7
2.1 Marco histórico	7
2.1.1 Historia del transporte a nivel mundial.....	7
2.1.2 Historia del transporte a nivel nacional.....	8
2.1.3 Historia a nivel local.....	9
2.3 Marco conceptual.....	10
2.3.1 Secretaría de Tránsito.....	10
2.3.2 Cartera.....	11
2.3.3 Semaforización.....	11
2.3.4 Cobro Administrativo Coactivo.....	12
2.3.5 Derechos anuales de Transito y semaforización.....	12
2.3 Marco teórico	13
2.3.1 Teoría de sistemas.....	13
2.3.3 Teoría de las finanzas.....	14
2.3.4 Teoría de la transparencia.....	15
2.3.5 Teoría de toma de decisiones.....	16

2.4 Marco legal	17
Capítulo 3. Diseño Metodológico	21
3.1 Tipo de Investigación.....	21
3.2 Población.....	21
3.3 Muestra	22
3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de la Información	22
3.5 Procesamiento y análisis de la información.....	23
Capítulo 4. Presentación de Resultados	24
4.1 Niveles de cobro y recaudo de la cartera, en relación a los derechos anuales de tránsito y semaforización en las vigencias 2008 – 2018, por parte del área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica.....	24
4.1.1 Análisis de la cartera.....	29
4.2 Evaluación estratégica al área de cobro coactivo.....	34
4.2.1 Matriz DOFA.....	48
4.2.2 Matriz Cruzada: Generación de Estrategias.....	49
4.3 Plan de acción al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica enfocado al mejoramiento de la cultura de pago de los derechos anuales de tránsito y semaforización.....	52
4.3.1 listado de estrategias para la recuperación de cartera	56
Capítulo 5. Conclusiones	58
Capítulo 6. Recomendaciones	60
Referencias.....	61
Apéndice	64

Lista de Tablas

Tabla 1 Procedimiento Fiscalización	27
Tabla 2 Procedimiento coactivo.....	28
Tabla 3 Cartera Fiscalización.....	29
Tabla 4 Cartera Coactivo	31
Tabla 5 Cartera Global.....	33
Tabla 6 Tiempo laborado en el IMTTA.....	35
Tabla 7 Nivel de formación académica.....	36
Tabla 8 Hace parte del cobro de cartera.....	37
Tabla 9 El recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es	38
Tabla 10 ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?	39
Tabla 11 El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización.	40
Tabla 12 Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna.	41
Tabla 13 ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad?	42
Tabla 14 ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?	43
Tabla 15 Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA	44
Tabla 16 Cuáles considera son las oportunidades del IMTTA	45
Tabla 17 Cuáles considera son las debilidades del IMTTA.....	46
Tabla 18 Cuáles considera son las amenazas del IMTTA	47
Tabla 19 Matriz DOFA.....	48
Tabla 20 Matriz Cruzada	49
Tabla 21 Plan de Acción	54

Lista de Figuras

Figura 1 Cartera Fiscalización	30
Figura 2 cartera coactivo.....	32
Figura 3 Cartera global	33
Figura 4 Tiempo laborado en el IMTTA	35
Figura 5 Nivel de formación académica	36
Figura 6 Hace parte del Cobro de Cartera	37
Figura 7 Recaudo derechos de tránsito y semaforización.....	38
Figura 8 Mejora de los derechos de tránsito y semaforización.....	39
Figura 9 Beneficios para los contribuyentes	40
Figura 10 Facilidad de Pago	41
Figura 11 Conoce cuantos proceso de cobros coactivos hay en actualidad.....	42
Figura 12 Calidad del servicios ofrecido	43
Figura 13 Fortalezas del IMTTA	44
Figura 14 Oportunidades del IMTTA	45
Figura 15 Debilidades del IMTTA	46
Figura 16 Amenaza del IMTTA	47

Lista de Apéndice

Apéndice A Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.	65
Apéndice B Evidencia Fotográfica	68
Apéndice C Documentos solicitado al IMTTA	76
Apéndice D Cartera global y estado de impulso procesal del área de cobro coactivo	79
Apéndice E Aplicación de Encuestas	82

Resumen

Cuando nos referimos al recaudo que se ejecuta por parte de los entes gubernamentales, la cultura de pago en referencia los derechos anuales de tránsito por parte de los propietarios es uno de los principales problemas que tienen los municipios de Colombia, ya que se hace necesario realizar efectivamente el recaudo el cual los propietarios debe hacer el pago anualmente para que la administración la ejecute en planes de seguridad y desarrollo vial.

Este proyecto de investigación tiene como propósito realizar un diagnóstico del recaudo de las vigencias de 2008 al 2018 para poder así aportar al instituto municipal de tránsito y transporte datos y recomendaciones para conocer las principales causas de la cultura de pago y crear estrategias que puedan fortalecer el recaudo del instituto.

Introducción

En temas relacionados con el tránsito y transporte se hace de gran importancia a todos los ciudadanos de Colombia, ya que de acuerdo a las estrategias que se efectúen las administraciones en una ciudad se puede evidenciar en la seguridad vial que se ejecute en pro del beneficio de los que transitan.

El instituto municipal de tránsito y transporte realiza gestiones basada en la cultura de un sistema de movilidad que ofrezca seguridad a todos los usuarios también es importante resaltar que es una entidad pública descentralizada del orden Municipal, con autonomía administrativa, financiera y presupuestal; por ende sus recursos para el mantenimiento de la planta de sus funcionarios y para efectuar proyectos y gestiones depende del recaudo que esta misma haga efectiva.

El objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico al instituto municipal de tránsito y transporte del municipio de aguachica, para destacar los aspectos importantes en relación de los derechos anuales de tránsito, observado cuales son las estrategias que utilizan para llevar a cabo la gestión de recaudo y fortalecer las debilidades que se puedan presentar.

Para desarrollar la investigación se tendrá en cuenta los objetivos específicos, como en primer lugar realizar un detallado de la cartera en relación de las vigencias 2008 al 2018, esto con el fin de analizarla y detallar las gestiones realizadas por parte del área de cobro coactivo, en

segundo objetivo realizar una evaluación estratégica de la misma con el fin de identificar las debilidades y fortalezas, por último objetivo identificar las estrategias plasmadas en el plan de acción para ayudar al instituto a crear cultura de pago en los derechos anuales de tránsito.

Para lograr el desarrollo del proyecto se utilizó la metodología cuantitativa de tipo descriptivo, de igual manera se realizó una encuesta a personas que laboran en el instituto para indagar sobre aspectos y factores que tiene el instituto y que pueden llegar a reforzarse para una mejor efectividad.

Así mismo crear una cultura de pago al contribuyente que permita crear conciencia a las personas que habitan en el municipio y que tienen algún vehículo a su propiedad, para que realicen sus pagos de forma oportuna, puedan evitar intereses y procesos de cobro coactivo forzosos que puedan afectar su situación económica, es de gran importancia que el instituto de conocer y transmita los beneficios y los proyectos a favor que se gestionan gracias al recaudo oportuno de los derechos anuales de tránsito.

Capítulo 1. Diagnóstico de la situación y el desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar, de las vigencias 2008 a 2018

1.1 Planteamiento del Problema

Las entidades públicas por llevar acabo los fines esenciales del estado, radicados en la constitución política, donde uno de sus principios fundamentales en el Artículo 2 “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”, para cumplir dicha labor se necesita contar con recursos suficientes para sustentar el funcionamiento de las administraciones e inversión social que se realizan promoviendo el recaudo de los impuestos. (Corte Constitucional, Sala Plena, 1991)

De igual manera los colombianos actuando en calidad de contribuyentes tienen el deber como está escrito en la constitución política nacional en su Artículo 95, “Son deberes de la persona y del ciudadano, Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad” por lo tanto si no se cumple es responsabilidad de la administración tributaria velar por la identificación, administración y uso de estas para obtener pago de los montos adeudados pendientes. (Congreso de la República, Sala Plena, 1991)

En una institución o empresa, la gestión de cobro es uno de los procesos más importante por lo tanto se debe realizar efectivamente el procedimiento de cobro para poder así recaudar los dineros adeudados por los contribuyentes, reduciendo en gran manera su cartera morosa. Por consiguiente, se debe recalcar que cada empresa pública o privada es autónoma en establecer el proceso de cobranza, Es por esta razón que se hace necesario organizar el procedimiento de recaudo principalmente en las administraciones municipales dotándose de estrategias y contando con una logística necesaria para que el pago se haga de manera eficiente y eficaz.

Con ello se puede hacer mención del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte Clase “A” de Aguachica, la cual es una entidad pública descentralizada del orden Municipal, con autonomía administrativa, financiera y presupuestal; apoyada con un Talento Humano responsable, eficiente, honesto y transparente comprometido con la satisfacción de los usuarios y la comunidad. Orientada sus acciones de movilidad y transporte para una mayor seguridad a la cultura vial de los conductores y peatones; garantizando con ello un bienestar social enfocada siempre en el cumplimiento del ordenamiento legal y el progreso de nuestro municipio. (Instituto Municipal de Tránsito y Transporte Aguachica, 2017)

Así mismo, según (IMTTA), el instituto de tránsito cuenta con unas principales acreencias: multas ante infracciones de tránsito, multas de tránsito detectadas por medios técnicos y tecnológicos y los derechos anuales de tránsito y semaforización, este último tiene como fundamento el estatuto tributario nacional, el cual se constituye en base a la matrícula de los vehículos. Éstos se causan anualmente desde el 01 de enero de cada anualidad y como plazo para que no se genere interés y procesos no deberá de sobrepasar el 31 de diciembre de dicho

año, esta es una obligación legal como cualquier otra como por ejemplo los impuestos, industria y comercio etc.

En la actualidad en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, se cuenta con 52.956 placas inscritas, lo que demuestra que en ella se encuentra un buen número de contribuyentes, de los cuales el 80,8% de ellos no se encuentran al día con sus deberes en el pago de los derechos anuales de tránsito y semaforización, haciendo caso omiso a lo que la dicta la ley.

Por tal razón se plantea realizar un diagnóstico de la situación y el desempeño de los derechos anuales de tránsito del instituto de tránsito y transporte de Aguachica, Cesar, efectuando una evaluación estratégica al área de cobro coactivo con el fin de identificar posibles falencias, de igual manera fortalecer la gestión de recaudo creando un plan de acción donde se asegurará el cumplimiento de las metodologías, los pasos y operaciones necesarias para cumplir con el objetivo de recaudo respecto las vigencias 2008-2018.

Con lo expuesto, se pretende reducir en gran manera la evasión y elusión de los derechos anuales de tránsito, optimizando las prácticas de recaudo y cobro, que a través del diagnóstico se puedan mejorar el instituto.

1.2 Formulación del Problema

¿Por qué los contribuyentes no pagan los impuestos por derechos de tránsito y semaforización, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Realizar un diagnóstico de la situación y desempeño del recaudo que contribuyan a efectuar el pronto pago de los derechos anuales de tránsito, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar en las vigencias 2008 al 2018.

1.3.2 Específicos. Determinar los niveles de cobro y recaudo de la cartera, en relación a los derechos anuales de tránsito y semaforización en las vigencias 2008 – 2018, por parte del área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica.

Efectuar una evaluación estratégica al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica.

Diseñar un plan de acción al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica enfocado al mejoramiento de la cultura de pago de los derechos anuales de tránsito y semaforización.

1.4 Justificación

El desarrollo de un trabajo sobre el diagnóstico de la cultura de pago de los derechos anuales de tránsito, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar, se convierte en toda una novedad, partiendo de la base que no existe al respecto investigaciones que dediquen un esfuerzo académico en este tema concreto. Por tanto, esta investigación será fácilmente tema de consulta para el instituto al cual se circunscribe este trabajo, además a otros municipios interesados en el tema, que como se dijo, no se apartan mucho de la realidad vivida en la ciudad de Aguachica.

Es así como, el trabajo realizado servirá de guía para la elaboración de los manuales internos de recuperación de cartera o para que, en los manuales existentes, se adicione información donde se delegue la competencia funcional especial para que el director(a) de este instituto, puedan desarrollar sus propios procedimientos de cobro. De igual forma, la autora del proyecto tendrá en él, la oportunidad de aplicar la educación obtenida durante la carrera y acreditar experiencia en el desarrollo de proyectos.

A la vez, la Universidad a través de los estudiantes, como dueña intelectual de los trabajos de grado, hará presencia activa en su radio de acción, brindando como aporte la respuesta al interrogante del por qué los contribuyentes no pagan los impuestos por derechos de tránsito y semaforización, en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

Es así como, con el desarrollo de este trabajo se pretende hacer un diagnóstico y presentar unas recomendaciones dentro de un plan de acción, en torno del proceso de cobro coactivo en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. El trabajo de investigación manejo los siguientes conceptos: Tránsito y transporte, cobro coactivo, impuestos, matriz DOFA, EFI, EFE, IE.

1.5.2 Operativa. El desempeño de los objetivos de la investigación, fue truncado por algunos elementos, como lo fue la poca disponibilidad de tiempo por parte del director, empleados de planta y contratistas pertenecientes a la gestión de cobro del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Aguachica.

1.5.3 Temporal. El trabajo de investigación tuvo una duración aproximadamente de (8) semanas, las cuales comenzarán a regir desde la fecha de aprobación del anteproyecto por parte de los jurados.

1.5.4 Geográfica. El desarrollo del proyecto se llevó acabo en las instalaciones del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia del transporte a nivel mundial. El transporte en la vida del hombre siempre ha sido indispensable, Una de las principales necesidades de creación del transporte, fue el no contar con un vehículo que ayudara con la carga de objetos y mercancías para poder llevar a distribuirlos en los distintos destinos.

Desde la época precolombina, un periodo que abarca desde el nacimiento de los primeros pobladores americanos hasta la conquista por los europeos con la colonización de Colón en 1492, los incas poseían un sistema de caminos interconectados a través de todo su imperio para trasladar diferentes tipos de mercancías. (Cardona, 2016). A pie o cargando en su espalda, sus mercancías lograban llegar a su destino a veces a través de puentes de cuerdas.

En segundo lugar, el hambre fue causante de que el hombre iniciara a moverse para poder así asegurar su comida, teniendo en cuenta que el ser humano es débil para llevar consigo ciertas cosas como fuerza de transporte, necesitó, al principio, domesticar a los animales como el perro, Según (Enciclopedia Contributors, 2015), el trasladarse vía terrestre, se hacía por medio de animales que llevaban su carga o a las mismas personas a lomo, caballos, mulas, camellos tiraban por las carreteras existentes en esos tiempos. De otra manera, cuando se trataba de mercancías en gran cantidad, la misma se hacía vía marítima; con las cocas en la Edad Media, las carabelas de unas 300 toneladas de carga, o el bajel, de más de 500 toneladas.

Al transcurrir el tiempo se hacía más difícil transportar elementos indispensables para continuar con labores esenciales, cuyo peso no podía ser soportado por un animal y es allí donde Aproximadamente en 3500 a. C. se da la creación y posterior impulso de la rueda. La implementación de la rueda permitió al hombre trasladarse a lugares lejanos igualmente se inició la evolución de los medios de transportes terrestres como la bicicleta, dando origen a la motocicleta y esta, a su vez, del automóvil.

Con la Primera Guerra Mundial las necesidades de transporte se incrementaron para poder transportar militares y armamento, y así surgieron los autobuses y la gran industria del motor existente a día de hoy que incluye tan variados métodos de transporte como el ferrocarril, transporte urbano, metro o tren de alta velocidad. Su evolución ha sido fundamental para garantizar el suministro de alimentos y todo tipo de bienes y servicios. (Fernandez, 2018)

2.1.2 Historia del transporte a nivel nacional. En cuanto a la historia del transporte en Colombia, se puede decir que el río Magdalena, la principal arteria fluvial del país, fue la ruta primordial del comercio americano, lo que lo hace más importante en la historia social y cultural del país. Es así como, dentro de esta historia Duque-Escobar (2010), afirma:

La revolución en el transporte expresada en ferrocarriles y barcos de vapor, se inicia en el país con el ferrocarril de Panamá, el primero en Colombia y cuya construcción se remonta a 1828, y con la navegación a vapor por el Magdalena, autorizada en 1823, y que tarda hasta la década de los años 30 para lograr algunos méritos, aunque su regularización sólo se presentará en la década de 1880, cuando los ferrocarriles empalmen las zonas de

montaña con un medio fluvial en el Magdalena, que emplee naves de tamaño más adecuado y dotadas de mejores desarrollos tecnológicos. Así se generará un flujo de carga hacia y desde los mares, desde las zonas manufactureras, centros poblados de relevancia y zonas agrícolas exportadoras.

Es así como, luego de la crisis económica en el año 1929, que se vino luego de la recesión en esta época, es donde se viene la idea de provocar la idea del transporte terrestre, entre cabeceras urbanas. Esta nueva idea de transporte en el país, dio la facilidad de llevar los bienes del café, a la economía del campo. (Duque-Escobar, El transporte en Colombia, 2010)

2.1.3 Historia a nivel local. El instituto municipal de tránsito y transporte es una entidad pública descentralizada ubicado en la calle 8 N° 14 – 46 en Aguachica Cesar. Éste, antes operaba como una dependencia de la Secretaria de Tránsito Departamental realizando los despachos que se creaban a toda clase de vehículos. “A partir del Acuerdo No 057-A de 1990, se generó un proceso de descentralización del organismo y hoy en día es una entidad descentralizada del orden municipal, clasificada como Organismo de Transito Clase A5” (IMTTA, 2016). Con ello, el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte se convierte en un establecimiento público del orden municipal, agregado a la administración municipal y con toda libertad tanto presupuestal como administrativa.

No se tiene mucha documentación acerca de la historia de esta institución. (IMTTA, 2016), afirma:

Se sabe que el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Aguachica inicia sus actividades, una vez es municipalizado, en la Calle 6, Carrera 17 esquina, siendo su primer director el señor Crisanto Llain Carballo. Al no contar con una sede propia, ha funcionado en varias direcciones de esa época. Hay que anotar que cuando la oficina de tránsito dependía del Departamento del Cesar, en la Alcaldía Municipal operaba una Secretaría de Tránsito, quien tenía bajo su responsabilidad lo concerniente a permisos, tarjetas de operación, cupos para servicio público, etc. Con la creación del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte se fusionó esta responsabilidad con la expedición de licencias y la prestación de todos los servicios de tránsito en una sola entidad, para una mejor atención al usuario.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Secretaría de Tránsito. Es la dependencia administrativa de los municipios, encargada de planear, organizar, regular, vigilar y desarrollar la movilidad del transporte a fin de que se realice con rapidez, orden y eficiencia; a través de gestiones, trámites, estudios, programas y proyectos que garanticen, la satisfacción en los procesos de regulación (Alcaldía Municipal de Granada Meta, 2018). Además, dentro de sus funciones tiene la de exponer y guiar políticas sobre la medida y control del tránsito, en transporte público y urbano en todas sus modalidades; el mejoramiento de condiciones de movilidad y el desarrollo de infraestructura vial y de transporte.

Sus inicios en la ciudad de Bogotá se dieron en 1926 cuando el Congreso de la República a través de la Ley 72, creó un organismo encargado de la seguridad y efectivo control de tránsito

vehicular con la denominación de Circulación y Tránsito, a cargo de la Policía Nacional. En el año 1936 la entidad queda bajo responsabilidad de la secretaria de gobernó, es allí donde se crean las primeras normas de tránsito destinadas para controlar ciertas falencias de movilidad. En 1954 se expidió un decreto extraordinario donde mediante el ejecutivo se otorga al alcalde mayor el poder crear la secretaria de tránsito y de esta manera poder intervenir, vigilar, regular y organizar el fenómeno del tránsito capitalino. Esta decisión solo se efectuó hasta 1963, donde el congreso de la república a través de la ley 16 dio al instituto el carácter de departamento administrativo para cumplir tales funciones como: enseñanza automotriz, organización de peatones, conductores y vehículos de servicio público, privado y particular. (secretaria de transito y transporte, s.f.)

2.3.2 Cartera. Se define como cartera al conjunto de acreencias a favor de la entidad, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. (Manual de Cartera IMTTA, 2018)

2.3.3 Semaforización. En cuanto a la semaforización, se tiene que, el semáforo es un aparato que funciona de manera electromagnética, el cual es llevado a su funcionamiento de una manera específica, para proporcionar el control del tránsito de vehículos y peatones en las vías, con indicaciones visuales en el camino. El objetivo principal es el de dar paso, de manera alterna, a los distintos actores de tránsito que pasan, ocasionando un orden al mismo, además de asegurar un cruce en el espacio donde se encuentran. Cada semáforo cuenta con tres lentes: rojo, amarillo y verde; existen algunos que a estos colores se suman, flecha de frente, flecha izquierda y flecha derecha. (Construaprende, 2017)

De igual forma, Construaprende (2017) afirma:

Se consideran Intersecciones semaforizadas las que están reguladas permanente o mayoritariamente mediante sistemas de luces que establecen las prioridades de paso por la intersección. La semaforización de intersecciones puede ser un instrumento eficaz para la reducción de la congestión, la mejora de la seguridad o para apoyar diversas estrategias de transporte, la utilización de estos presenta unas ventajas y desventajas que enunciaremos a continuación. (p.3)

2.3.4 Cobro Administrativo Coactivo. El cobro administrativo coactivo, se conoce como un proceso por medio del cual las administraciones municipales, distritales y departamentales realizan los mismos trayendo los créditos fiscales a su favor de una manera segura, lo que hace que los mismos sean efectivos, ejecutándolos desde su secretaría, sin tener que llevar tales casos a la justicia ordinaria. Además, su finalidad es la de obtener el pago de las obligaciones fiscales o recursos a su favor, mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor, cuando este ha sido reacio a la cancelación voluntaria de estas obligaciones. (Defensoría del Pueblo, 2014)

2.3.5 Derechos anuales de Transito y semaforización. Tiene como fundamento el estatuto tributario nacional, se constituye en base a la matrícula de los vehículos, estos se causan anualmente desde el 01 de enero de cada anualidad y como plazo para que no se genere interés y procesos no deberá de sobrepasar el 31 de diciembre de dicho año, esta es una obligación legal como cualquier otra como por ejemplo los impuestos, industria y comercio etc. (Manual de Cartera IMTTA, 2018)

Ante el NO pago oportuno da pie para determinar una obligación en contra inicialmente del propietario registrado ante el IMTTA y a favor del instituto a través de un acto administrativo determinado como liquidación oficial el cual se notifica en el término y en las formas previstas, este procedimiento tiene como finalidad el acercamiento del deudor, el pago voluntario de la deuda. Agotado este procedimiento se genera y se procede a cobrar coactivamente, a notificar este auto de mandamiento de pago en el término de 5 años igualmente una vez interrumpido ejecutar la acción y librar actos posteriores a este, en el cual podría hablarse de generar y comunicar medidas cautelares (embargos) entre otros actos. (Manual de Cartera IMTTA, 2018).

2.3 Marco teórico

2.3.1 Teoría de sistemas. Teoría General de Sistemas, más que teoría se trata de una concepción estructurada o metodología que tiene como propósito estudiar el sistema como un todo, de forma íntegra, tomando como base sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre éstas y mediante la aplicación de estrategias científicas, conducir al entendimiento globalizante y generalizado del sistema. (Tamayo Alzate, s.f., pág. 86)

La teoría de sistemas se da teniendo en cuenta que “las propiedades de los sistemas no pueden separar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes” (Zamudio, 2005).

Igualmente, esta teoría se basa en tres inferencias básicas, como son:

Los sistemas existen dentro de los sistemas.

Los sistemas son abiertos.

Las funciones de un sistema dependen de su estructura

Se tendrá en cuenta dentro del trabajo de investigación, teniendo en cuenta que la misma se asimila a la administración, dada la necesidad de sintetizar e integrarse más, lo que hace que penetren en inmersas en el mundo de la cibernética y la tecnología informática, brindando desarrollo y evolución de las ideas que convergían hacia una teoría de sistemas aplicada a la administración. De modo que implementando conocimientos de esta teoría nos guiara a mejorar la productividad, ayudando al instituto a incrementar su recaudo.

2.3.3 Teoría de las finanzas. Esta teoría, Hace referencia al cuerpo de conocimientos que explica significativamente la dinámica financiera de la empresa y nos aporta modelos y criterios esenciales para tomar decisiones en el área, permitiendo así explicar la realidad.

Al momento de realizar estudios relacionados con la administración, el dinero o similares, se tiene una visión clara sobre la importancia que éste tiene en cualquier negocio, lo que también sucede con las finanzas.

Las finanzas pueden conocerse como un medio de administrar dinero, se puede decir que una gran mayoría de personas y empresas o instituciones, tienen relación con éste, ya sea en su inversión, en los gastos o en las ganancias que se obtienen. De ahí su relación con la presente investigación.

Es así como, “las finanzas se relacionan con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre personas, como empresas y gobiernos” (González, 2002).

2.3.4 Teoría de la transparencia. La transparencia en lo que respecta a la administración de recursos públicos, se ha convertido en una reclamación indispensable a la democracia, lo que se vive día a día en el país, de ahí su importancia dentro de la investigación.

Es así como, la idea de la transparencia siempre ha estado ligada al principio del control social. “Si lo público nos pertenece a todos, entonces cada uno de nosotros tiene el derecho a exigir cuentas sobre ese patrimonio general: cada uno de nosotros tiene la potestad para decidir sobre el uso y destino de dicho patrimonio” (El Comercio, 2012).

La transparencia en la gestión pública radica principalmente en poner al alcance de los ciudadanos la posibilidad de conocer detalladamente lo que ocurre al interior de las oficinas gubernamentales de tal manera permite darle seguimiento puntual a las acciones políticas y programas que realizan, como lo es el uso de los recursos y sus respectivas inversiones utilizando los presupuestos públicos.

Por lo tanto no debe ser solo un tema normativo o de reglamentos administrativos, si no que la transparencia debe ser parte de los valores instituciones, de formación ética tanto de los funcionarios como de los servidores públicos, de tal manera que, un Estado transparente obedece a los intereses de los ciudadanos y está al servicio de las personas, dejando en el pasado la

tradición de hermetismo que caracteriza a nuestras autoridades cuando se trata de información.
(Rom, s.f.)

La teoría contribuye significativamente recalando a que todas las organizaciones que inducen a la cultura de la transparencia de igual manera en los diferentes procesos que realiza y en las relaciones que se llevan laboralmente son organizaciones que reducen la incertidumbre, por tal razón se crean empresas fuertes, creando mayor confianza a los empleados permitiendo así actuar y tomar decisiones acertadas. Asimismo contribuye al fortalecimiento de los valores y de la democracia.

2.3.5 Teoría de toma de decisiones. La Toma de Decisiones es un paso en el cual se debe tomar la mejor opción de entre muchas otras, este es un proceso del diario vivir, dándose tanto en las empresas, como en la vida cotidiana. Tomar una decisión en una empresa y, sobretodo, que sea la correcta, es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección. (Blog conduce tu Empresa, 2018)

De igual forma, actualmente las empresas en el mercado se ven dirigidas por una situación global en el que se dedican, mostrando su alta competitividad, lo que hace que se desarrolle una alta exigencia de constantes toma de decisiones estratégicas logrando así permanecer en el mercado de manera exitosa y rentable. Todo ello transporta a las empresas a enfrentar los mercados con prudencia al optimizar sus recursos.

Esta teoría aporta a la investigación, para tener en cuenta que cuando se presentan situaciones que puedan ir en contra de los resultados, además de comprender lo que sucede se debe tener siempre la capacidad de analizar y evaluar, reuniendo las alternativas necesarias para encontrar soluciones lo que nos con lleva a tomar decisiones acertadas que influirán en el funcionamiento de la organización.

2.4 Marco legal

Constitución Política de 1991. Artículo 116. La carta magna de Colombia, Constitución Política aprobada por los constituyentes en el año de 1991, en su artículo 116, inciso tercero, estableció que “excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo, no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos”, materias precisas en las que se encuentra todo lo concerniente con la facultad a los entes territoriales, cualquiera que sea, de iniciar por si mismos el Cobro Administrativo Coactivo de las deudas que los ciudadanos tengan con el ente territorial. (Corte Constitucional, Sala Plena, 1991)

Ley 769 de 2002. Estableció en el Artículo 140 que los organismos de tránsito podrán hacer efectivas las multas por razón de las infracciones a ese código, a través de la jurisdicción coactiva, con arreglo a lo que sobre ejecuciones fiscales establezca el Código de General del Proceso.

Ley 1066 de 2006. Esta ley dicta normas para la normalización de la cartera pública y otras disposiciones. (Congreso de la República, 2006).

En su artículo 1º, se relaciona con la gestión del recaudo de cartera pública, lo que anota puntualmente el Congreso de la República (2006):

ARTÍCULO 1o. GESTIÓN DEL RECAUDO DE CARTERA PÚBLICA. Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.

Estatuto Tributario. El cual hace referencia al cobro coactivo, el cual en su artículo 823 dice puntualmente: Art. 823. Procedimiento administrativo coactivo. Para el cobro coactivo de las deudas fiscales por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, intereses y sanciones, de competencia de la Dirección General de Impuestos Nacionales (Hoy UAE Dirección de Impuestos y aduanas nacionales), deberá seguirse el procedimiento administrativo coactivo que se establece en los artículos siguientes. (Estatuto Tributario Nacional, 2008)

Decreto 019 de 2012. Estableció además en el artículo 206 que, en materia de cumplimiento, “la ejecución de las sanciones que se impongan por violación de las normas de tránsito, estará a cargo de las autoridades de tránsito de la jurisdicción donde se cometió el hecho, quienes estarán investidas de jurisdicción coactiva para el cobro, cuando ello fuere

necesario”. (Decreto 019 de 2012.) En la misma norma el párrafo 1 del artículo 206 del Decreto 019 de 2012, estableció que las autoridades de tránsito podrán contratar el cobro de las multas que se impongan por la comisión de infracciones de tránsito.

Sentencia C-666/2000. La jurisprudencia ha definido la jurisdicción coactiva como un "privilegio exorbitante" de la Administración, que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesitan con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales. (Corte Constitucional, Sala Plena, 2000)

Reglamento interno de cartería, Instituto Municipal de tránsito y transporte de Aguachica Conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 3 del acuerdo 023 de 2012 del consejo municipal de Aguachica, como función propia, el presente reglamento fue aprobado por el órgano directivo, mediante acta número 006 del 28 de diciembre de 2018.

La presente resolución tiene por objeto determinar el reglamento interno de recaudo de cartería del instituto municipal de tránsito y transporte de Aguachica, el cual, en conjunto con los procedimientos de orden legal aplicables, se fijan las políticas, criterios, competencias y procedimientos para llevar adelante todo lo concerniente al cobro de las obligaciones de contenido dinerario y con ello garantizar la recuperación de cartería a favor de la entidad. (Manual de Cartería IMTTA, 2018)

En fundamento jurídico del presente reglamento interno del recaudo de cartera del instituto municipal de tránsito y transporte del municipio de Aguachica, está contenido en la constitución política de Colombia, el estatuto tributario nacional, ley 1066 de 2006 y su decreto reglamentario 4473 de 2006, código general del proceso (ley 1564 de 2012), código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011), código nacional de tránsito terrestre (ley 769 de 2002, 1383 de 2010) y demás normas concordantes que facultan a la entidad para cobrar todas aquellas obligaciones a su favor, en ejercicio de la jurisdicción coactiva.

(Manual de Cartera IMTTA, 2018)

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de cuantitativo de tipo descriptivo, ya que se dio conocer los ambientes, prácticas y cualidades que se encuentran en las distintas acciones de las personas objeto de estudio. “Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones existentes entre dos o más variables” (Van Dalen & Meyer, 2011).

Dicen (Van Dalen & Meyer, 2011), que: “Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o una teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”. A través de la presente investigación, se llevó a cabo el desarrollo de métodos cuantitativos que permitirán adquirir conocimiento del tema de investigación en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Aguachica (IMTTA).

3.2 Población

La población objeto de estudio en el proyecto de investigación estuvo conformada por 16 empleados del IMTTA, Los cuales lo conforman (2) Directores Administrativos, (11)

funcionarios de planta y/o (3) contratistas encargados de realizar el recaudo y la gestión de los derechos anuales de tránsito del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Aguachica.

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta que la población es reducida, lo cual hace que sea de fácil manejo para la toma de la información requerida para el logro de los objetivos del proyecto, no fue necesario el cálculo de la muestra, por lo cual se tomó la totalidad de la población objeto de estudio.

3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de la Información

Fuente primaria. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, la cual se suministró por los empleados de la oficina del Instituto Municipal de Tránsito y Transportes de Aguachica, Cesar. De otra manera, el cuestionario, se denomina el instrumento, aplicado a la población objetivo, considerando estos elementos como la fuente primaria.

Fuente secundaria. Se tuvo en cuenta la Biblioteca Argemiro Bayona, de la Universidad Francisco de Paula Santander, asesores, especialistas y conocedores del tema.

3.5 Procesamiento y análisis de la información.

El proceso que se llevó a cabo en esta investigación una vez fue ordenada la información a través del instrumento de recolección la encuesta, se analizó de manera cuantitativa a través de tablas y gráficas, obteniendo así datos numéricos. De igual manera, se realizó un análisis cualitativo para obtener resultados de la misma y dar una serie de deducciones que nos ayudaron a generar estrategias pertinentes.

Capítulo 4. Presentación de Resultados

4.1 Niveles de cobro y recaudo de la cartera, en relación a los derechos anuales de tránsito y semaforización en las vigencias 2008 – 2018, por parte del área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica.

Para tener una amplia visión sobre el planteamiento del problema el cual es objeto de estudio, se requirió al instituto de manera formal que a través de sus funcionarios permitieran conocer el estado actual de la cartera acerca de las vigencias 2008-2018, esto con el fin de analizar a los deudores que en un gran porcentaje a través del tiempo han llegado a ser irrecuperables también se pretende identificar las áreas débiles de la misma e implementar las acciones correctivas pertinentes, pero antes de realizar el análisis de la misma se debe aclarar los procesos administrativos y funciones que el área de cobro coactivo lleva a cabo para poder efectuar su labor de recaudo.

Cobro coactivo del IMTTA. La corte constitucional definió La jurisdicción coactiva como: “un privilegio exorbitante de la Administración, que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, en cuanto dichos recursos se necesitan con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales”. (Corte Constitucional, Sala Plena, 2000)

Con respecto a la oficina de cobro coactivo está conformada en sede tránsito por un profesional universitario del área de subdirección administrativa y financiera, dos abogados de

apoyo jurídico y una auxiliar administrativa, en sede de detección electrónica se cuenta con el personal de apoyo de gestión de cartera de la unión temporal proyecto vial Aguachica.

El talento humano conformado por esta oficina realiza las actuaciones de recuperación de cartera entre ellas, de fiscalización y las acciones de impulso procesal de cobro coactivo, en lo que corresponde a los derechos anuales de tránsito y entre otras acreencias que tiene a su favor el instituto.

✓ **Funciones del área de cobro.**

Para conocer a fondo sobre las funciones por el personal y procesos administrativos que el área de cobro coactivo realiza para el recaudo de los derechos anuales de tránsito fue necesario solicitar al subdirector el manual de funciones y procedimientos, pero al momento de analizarlas se evidencia que el manual de funciones no se encuentra actualizado, también el manual de procedimientos respecto a los procedimientos que realiza al área de cobro coactivo y por ende la profesional universitario no conoce la existencia de dicho manual.

Con respecto a las funciones que recaen sobre el profesional universitario para hacer efectivas la gestión de derechos anuales de tránsito son las siguientes:

- ✓ Efectuar cobro persuasivo de las deudas contraídas por los contribuyentes por concepto de Derechos anuales de tránsito.
- ✓ Adelantar las diligencias preliminares necesarias para estimular a los deudores a cancelar su deuda, con el fin de obtener el pago de la cartera a favor del instituto y evitar proceso de cobro coactivo.

- ✓ Desarrollar el proceso de fiscalización y determinación de las acreencias por derechos anuales de tránsito.
- ✓ Proferir todos los actos procesales de cobro coactivo administrativo que correspondan conforme a la normatividad vigente.
- ✓ Analizar y clasificar la cartera del instituto de conformidad con los procedimientos y las políticas institucionales.
- ✓ Tramitar los procesos ejecutivos por jurisdicción coactiva en los términos que demanda la ley a efectos de interrumpir la prescripción de la acción de cobro y propender por el cobro efectivo de las obligaciones.
- ✓ Decretar los embargos a que haya lugar conforme a la normatividad vigente y a la constitución política de Colombia.
- ✓ Liquidar las obligaciones y hacer efectivos los embargos practicados.
- ✓ Atender usuario brindándole toda la información pertinente sobre sus obligaciones.

Procesos administrativos del grupo interno de trabajo de cobranza. Actualmente para realizar la gestión de cobro el área impulsa dos procesos el cual lo que se busca es generar el pago voluntario de la deuda o el pago forzoso al momento que el deudor no realice el pago de la obligación.

a) **Proceso de fiscalización**

Ante la existencia de obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del instituto, se deben realizar aquellas actuaciones que pretenden un acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntarias, antes de iniciar el proceso de cobro

coactivo. Incluye cualquiera de las comunicaciones que invitan a los deudores a pagar sus obligaciones tales como cartas, llamadas, publicidad, operativos, avisos entre otros.

El término máximo prudencial para realizar la gestión persuasiva no debe superar un mes, contado a partir de la fecha de firmeza de los actos administrativos de determinación de la obligación.

Tabla 1 Procedimiento Fiscalización

<	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1	Determinación de acreencias a favor del instituto	Una vez determinada las acreencias al instituto ya se por infracciones o derechos de tránsito se procede a iniciar contacto con el deudor.	Líder jurisdicción coactiva
2	Acercamiento con el deudor	Para lograr los acercamientos se puede realizar por medio de envío de comunicaciones, avisos de prensa, llamado u operativo de campo, informando y recordándole al deudor la obligación pendiente a cargo.	Líder jurisdicción coactiva
3	Entrevista de negociación	Una vez logrado el acercamiento con el deudor, se desarrolla entrevista con el fin de lograr el pago de las acreencias.	Líder jurisdicción coactiva
4	Resultado de la negociación	Producto de la entrevista se pueden generar resultados: Pago de la obligación: Para el efecto se indicarán las gestiones que debe realizar y la necesidad de comprobar el pago que efectúe anexando copia del documento que así lo acredite. Al liquidar la obligación, la cuantificación debe ser igual al capital, los intereses moratorios hasta la fecha prevista para el pago y el valor de la sistematización. Renuncia al pago: si el deudor a pesar de la gestión persuasiva no está interesado en el pago de la deuda, se inicia el cobro por vía coactiva.	Líder jurisdicción coactiva
5	Exclusiones	Lo anterior aplica siempre y cuando dentro del periodo estipulado para la gestión persuasiva no llegare a prescribir la deuda	Líder jurisdicción coactiva
6	Fin		

Fuente. Manual de procedimientos IMTTA

B) procedimiento de cobro coactivo

El procedimiento administrativo coactivo emerge una vez se ha agotado la etapa persuasiva sin obtener el pago o acuerdo de pago por parte del deudor y sin perjuicio de poder iniciarse inmediatamente atendiendo a la antigüedad de la obligación.

El proceso de cobro administrativo coactivo es de naturaleza netamente administrativa y no judicial; por tanto, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos, de trámite o definitivos.

Tabla 2 Procedimiento coactivo

	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1	Generación acto de mandamiento de pago	El funcionario encargado genera la orden de pago a favor del instituto. Este consiste en la suma líquida de dinero adeudada junto con las sanciones e intereses a que haya lugar. Asimismo, incluye la sistematización y las costas del proceso. Se debe diligenciar según formato F-COA-01 (mandamiento de pago)	Líder jurisdicción coactiva
2	Envío citación para notificar al deudor	Generada la orden de pago, se procede a enviar citación para invitar al deudor a notificarse personalmente sobre la orden de pago. Se debe diligenciar formato F-COA-02 (citación a notificación personal)	Auxiliar asignado
3	Notificación personal	Si dentro de los 10 días hábiles siguientes al envío de la citación de notificación el deudor (o su apoderado) comparecen, la notificación personal se surtirá mediante la entrega de una copia de la orden de pago. Se deberá suscribir acta notificación según formato F-COA-03 (notificación personal mandamiento de pago)	Auxiliar asignado
4	Notificación por correo	Vencidos los 10 días sin que se hubiere logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo mediante el envío de una copia de la orden de pago a la dirección que se disponga. Se debe diligenciar formato F-COA-04 (notificación por correo mandamiento de pago)	Auxiliar asignado
5	Notificación mediante página web	Cuando no haya sido posible establecer la dirección del deudor una vez agotada la búsqueda en otros medios de información, procederá la notificación en la página web del instituto. La información para publicar está descrita en el reglamento vigente.	Auxiliar asignado/responsable e sistemas
6	Notificación por conducta concluyente	Cuando el deudor manifiesta que conoce la orden de pago o lo menciona en escrito que lleva su firma o propone excepciones, se entenderá notificado desde la fecha de presentación de tal escrito. El funcionario encargado iniciará la etapa de investigación de bienes. Para tal efecto se podrá solicitar a otras dependencias e incluso a la administración municipal las informaciones necesarias que permitan establecer los bienes del deudor.	Auxiliar asignado Auxiliar asignado
7	Búsqueda de bienes	Antes, durante o después de la orden de pago podrán emitirse medidas cautelares sobre los bienes identificados. Estas medidas pueden ser:	Líder jurisdicción coactiva
8	Establecimiento de medidas cautelares o preventivas	Embargo: pretende inmovilizar los bienes del deudor, impidiendo el traspaso o gravamen de los mismos, para que una vez determinado su valor se proceda a su venta o adjudicación. Secuestro de bienes: tiene por objeto la entrega de un bien a un tercero (secuestre) en calidad de depositario quien adquiere la	

		obligación de cuidarlo, guardarlo y finalmente restituirlo en especie.	
		Se deberán diligenciar formato F-COA-05 (comunicación bancos medidas cautelares). F-COA-06 (resolución de embargo 1). F-COA-07 (resolución de embargo 2)	
9	Liquidación de crédito y costas	Ejecutoriada la resolución que ordena llevar adelante la ejecución, procede a liquidar el crédito y las cosas según el reglamento vigente.	Líder jurisdicción coactiva
10	Avalúo de bienes	Una vez embargados los bienes se deberá valorarlos por un perito o experto en la materia. En el caso del dinero bastara con la certificación del valor corriente.	Experto asignado/perito
11	Remate de bienes	Una vez en firme el avalúo, el instituto efectuará el remate de bienes directamente o a través de entidades de derecho público o privado. En caso de no concretarse la venta, los bienes pasarán a nombre del instituto.	Director (o entidad de derecho público o probada delegada) e
	Fin		

Fuente. Manual de procedimientos IMTTA

4.1.1 Análisis de la cartera. La cartera suministrada por el área de cobro coactivo de los derechos anuales de transito se divide en dos en fiscalización y cobro coactivo.

Tabla 3 Cartera Fiscalización

Anualidad	N° Expedientes	FISCALIZACION		ESTADO PROCESAL
		valor	Porcentaje de cartera	
vigencias 2008	\$ 2	\$ 1.077.500	0%	Con liquidación de aforo generada y notificada
vigencias 2011	\$ 866	\$ 93.804.000	13%	Con liquidación de aforo generada y notificada
vigencias 2012	\$ 551	\$ 19.673.244	3%	Con liquidación de aforo generada y notificada
vigencias 2013	\$ 1.115	\$ 284.899.030	40%	Con liquidación de aforo generada y en proceso de notificación
vigencias 2014	\$ 1.772	\$ 309.575.616	44%	Con liquidación y en proceso de notificación
Total:	4306	\$ 709.029.390	100%	

Fuente. Cartera área de Cobro coactivo IMTTA

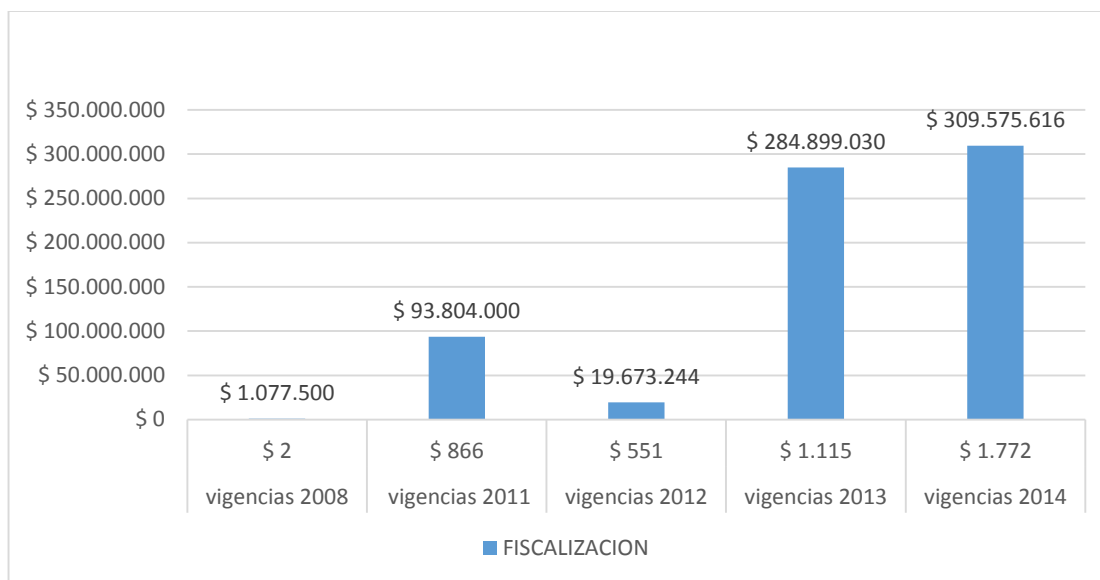


Figura 1 Cartera Fiscalización

Fuente. Cartera área de Cobro coactivo IMTTA

Como podemos observar en la gráfica en la etapa de fiscalización es decir en notificar a través de la liquidación aforo lo cual es un acto administrativo en el que se determina e identifica: deudor, vigencias, el vehículo, valor y los recursos que proceden, se debe expedir este acto administrativo y se notifica a través de la notificación por correo, por consiguiente hay un total de 4306 expedientes notificados donde el 44% por ciento de expedientes que no han cancelado se encuentran en los años 2014 con 1.772 expedientes y un total en dinero de \$309.575.616 y el 40% de la cartera en el 2013 con 1.115 expedientes con un total en dinero de \$284.899.030, del cual puede deducir que se encuentra un gran número de dinero a favor del instituto, donde la única estrategia que se utiliza para recordar la deuda es a través de data crédito.

Teniendo una conversación con la profesional universitario del área de cobro coactivo hacía referencia que los procesos solo tenían notificado la liquidación a foro y no han seguido a La siguiente etapa que es coactivo, por la falta de personal de apoyo a que ayude a impulsar numerosos grupos y hacer efectiva la deuda a favor del instituto, también cabe resaltar que los procesos están en el término adecuado, es decir no pueden prescribir porque ya se ha enviado una notificación lo que amplía el tiempo de 5 años para realizar la siguiente fase.

Tabla 4 Cartera Coactivo

Anualidad	N° Expedientes	valor	COACTIVO porcentaje de cartera	ESTADO PROCESAL
vigencias 2008	\$10.607	\$3.416.740.000	88%	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolución que ordena seguir adelante con la ejecución.
vigencias 2009	\$1.444	\$308.024.293	8%	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolución que ordena seguir adelante con la ejecución.
vigencias 2010	\$780	\$121.442.200	3%	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolución que ordena seguir adelante con la ejecución.
vigencias 2011	\$62	\$12.758.400	0%	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolución que ordena seguir adelante con la ejecución.
vigencias 2012	\$18	\$1.519.200	0%	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolución que ordena seguir adelante con la ejecución.
vigencias 2015	\$3	\$772.110	0%	Con mandamiento de pagos generados, en proceso de notificación, con embargos.
vigencias 2016	\$2	\$370.388	0%	Con mandamiento de pagos generados, en proceso de notificación, con embargos.
total:	12916	\$3.861.626.591	100%	

Fuente. Cartera área de Cobro coactivo IMTTA

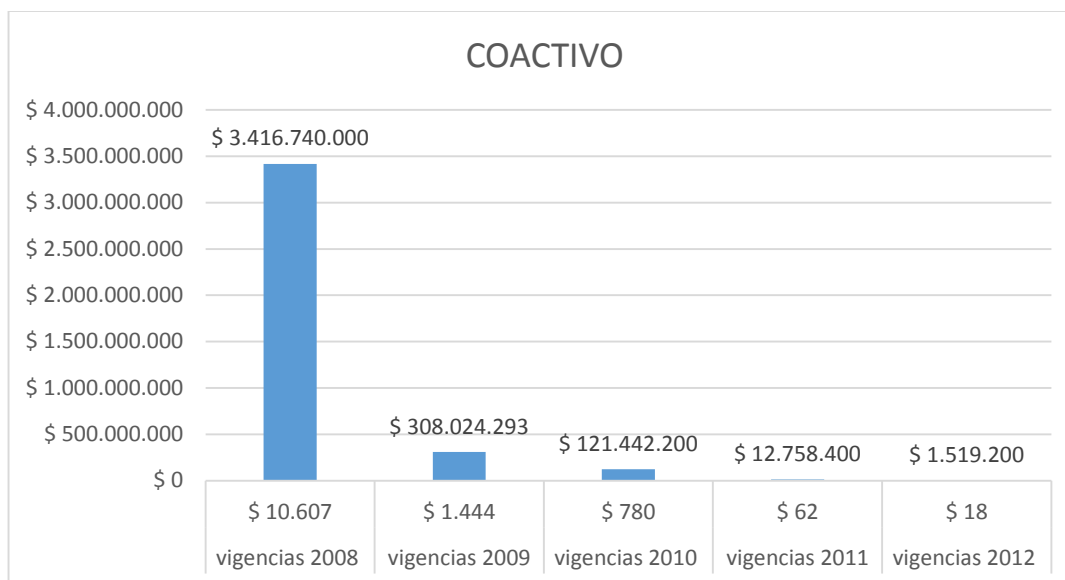


Figura 2 cartera coactivo

Fuente. Cartera área de Cobro coactivo IMTTA

En esta etapa se encuentra un gran número de expedientes, donde la oficina de cobro coactivo ha proseguido una vez notificado la liquidación aforo y auto de mandamiento de pago en la forma prevista del estatuto tributario debe realizar el cobro forzoso como lo es: los embargos a la policía nacional (para efectos de inmovilización), embargos a las entidades bancarias, aplicación de depósito judicial, por consiguiente, se concluye que el año 2008 reposa el 88% de la cartera lo cual son 10.607 expedientes que en dinero suma una totalidad de \$3.416.740.000 seguido de la vigencia 2009 con el 8% en su totalidad de 1.444 expedientes donde hay una suma de dinero de 308.024.293. En coactivo se evidencia gran cantidad de deudores que se ha llegado ser difícil de recuperar ya que la Cultura de pago respecto a estas etapas procesales es baja por su naturaleza jurídica o legal no da pie para descuentos e incentivos, toda vez que el objetivo principal es la recuperación total e integral de la deuda.

El área de cobro coactivo cuenta con un manual de cartera donde se especifica las políticas que se deben llevar a cabo al momento de realizar el cobro, una vez agotadas todas las gestiones de cobro coactivo se hace irrecuperable la cartera.

Tabla 5 Cartera Global

CARTERA GLOBAL DEL 31/10/2015 AL 31/12/2018			
DESCRIPCIÓN	TOTAL, EXP. FINAL DEL PERÍODO	VALOR	PORCENTAJE DE LA CARTERA
CON FISCALIZACIÓN SIN COACTIVO	4306	\$709.029.390	6%
CON PROCESO COACTIVO	12916	\$3.861.626.591	33%
SIN FISCALIZACIÓN HASTA 2017	25611	\$7.281.145.265	61%
TOTAL CARTERA	42833	\$11.851.801.246	100%

Fuente. Cartera área de Cobro coactivo IMTTA

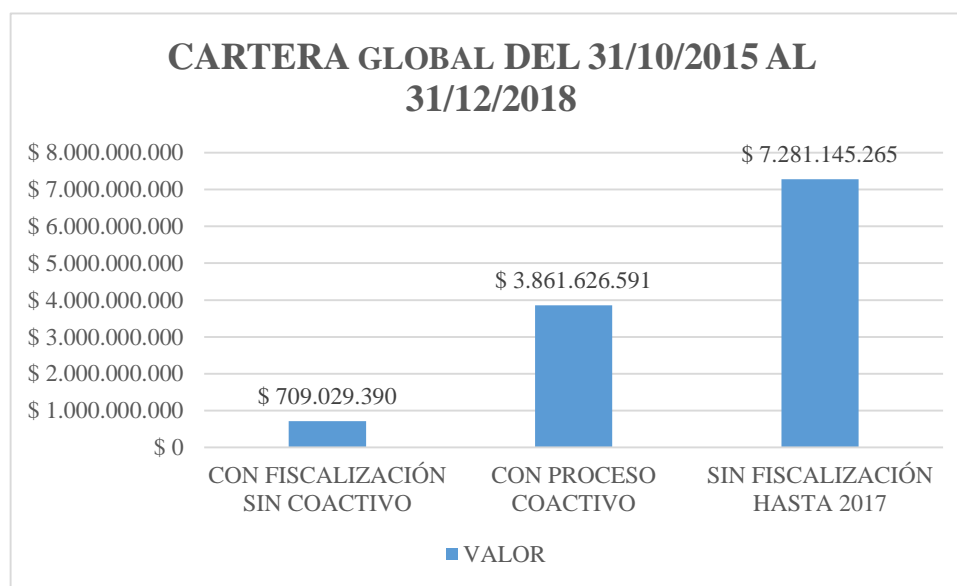


Figura 3 Cartera global

Fuente. Cartera area de Cobro coactivo IMTTA

En conclusión, el instituto cuenta con un total de 52.956 vehículos inscritos hasta la vigencia 2018 donde haciendo comparación con la totalidad de la cartera global del 31 de octubre de 2015 al 31 de diciembre de 2018 de los derechos anuales de tránsito, reposan en su

totalidad 42.833 expedientes de las etapas fiscalización, coactivo y sin fiscalización, los cuales en su totalidad de dinero por recuperar son de **11.851.801.246**, se puede evidenciar que la ciudadanía no tiene una cultura de pago, por lo que al no recordar su deuda dejan acumular los años y por ende la totalidad llega a ser muy alta. De modo que realizando observaciones al área de cobro coactivo estos recursos no han llegado al instituto porque se necesita de estrategias para alcanzar la liquidez de la misma.

El instituto por ser un ente descentralizado con autonomía financiera está teniendo una deficiencia del no recaudo oportuno y se está viendo afectada, ya que estos recursos retenidos por el no pago de los ciudadanos se utiliza para mantenimiento del instituto y para beneficios de la comunidad, en proyectos de pavimentación, semaforización y de control vial.

4.2 Evaluación estratégica al área de cobro coactivo

Para determinar información que contribuya a realizar el plan de acción de recaudo del instituto se realizaron las encuestas a 11 empleados provisionales, 2 directores administrativos y 3 contratistas de apoyo al área de cobro coactivo para un total de 16 empleados del instituto, esto con el fin identificar cuáles son las estrategias que se necesitan de recaudo para incentivar a los ciudadanos al pronto pago.

Tabla 6 Tiempo laborado en el IMTTA

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 a 3 años	8	50%
3 a 5 años	6	38%
Más de 5 años	1	6%
Otro	1	6%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

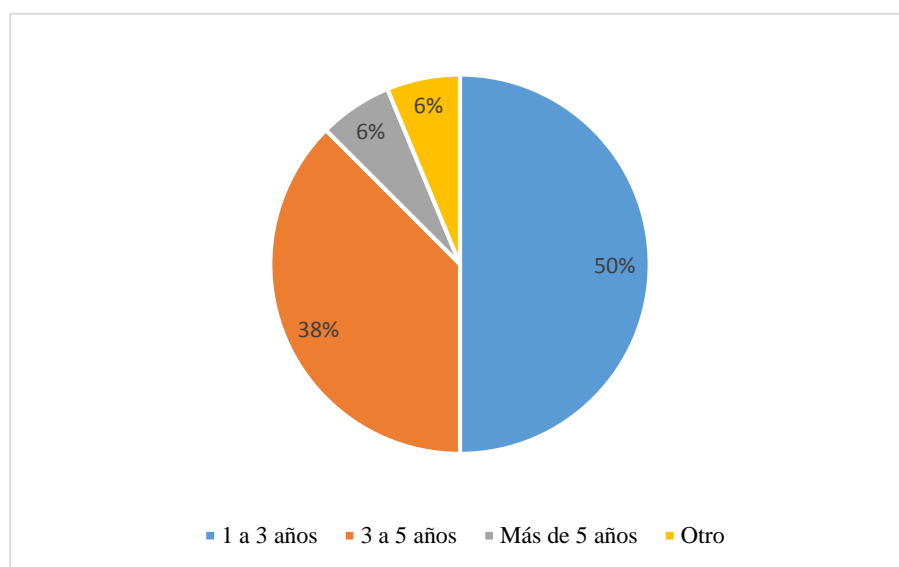


Figura 4 Tiempo laborado en el IMTTA

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la tabla: Tiempo Laborado en el IMTTA, se establece que el 50% de los encuestados respondieron de 1 a 3 años; el 38% manifestó de 3 a 5 años; el 6% más de 5 años, y un 6% otro. Es decir que la mayoría del personal cuenta con una experiencia adecuada para poder realizar sus labores.

Tabla 7 Nivel de formación académica

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Técnico	5	31%
Profesional	10	63%
Otro	1	6%
Total	16	100%

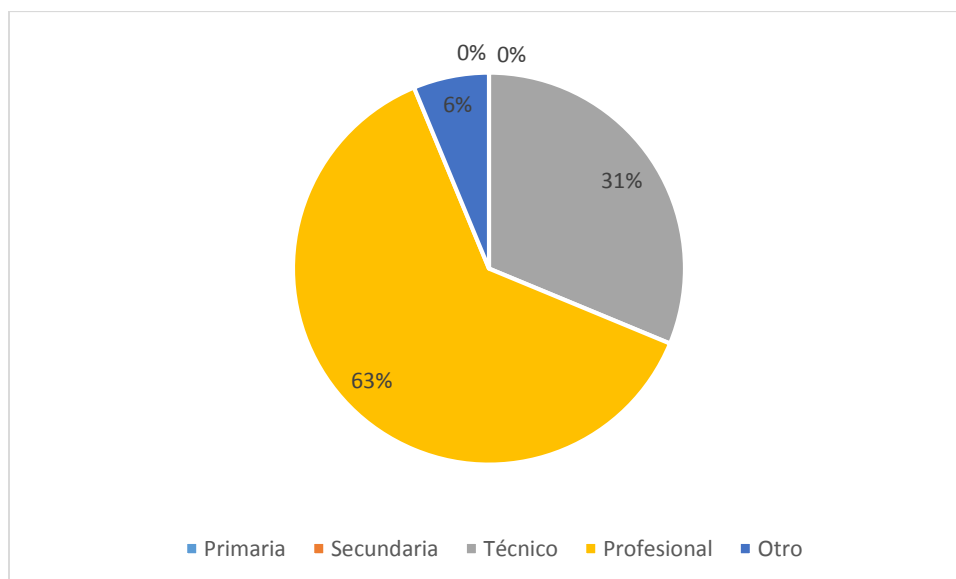


Figura 5 Nivel de formación académica

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Nivel de formación académica, se tiene que el 63% de las personas encuestadas son profesionales; así como el 31% de los encuestados son técnicos; el 6% otro; el 0% primaria y el 0% secundaria.

Tabla 8 Hace parte del cobro de cartera

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	37%
NO	10	63%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

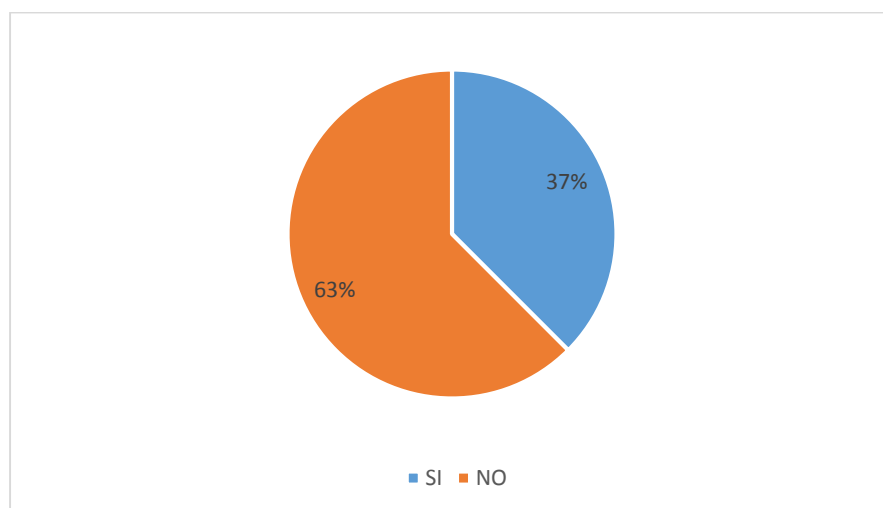


Figura 6 Hace parte del Cobro de Cartera

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados: Hace parte del cobro de la cartera, se tiene que el 63% manifestó que NO y el 37% que SI, es viable recordar que el área del cobro de cartera cuenta con 6 personas que tienen vínculos con las gestiones para así llevar acabo el recaudo del instituto. Es preciso aclarar que solo 5 personas son las que hacen parte de las gestiones que se adelantan de recaudo y 1 funcionario que es el director el que es la que aprueba todo lo relacionado con estrategias que se tomen en pro de realizar el recaudo.

Tabla 9 El recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy bueno	5	31%
Bueno	8	50%
Regular	3	19%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

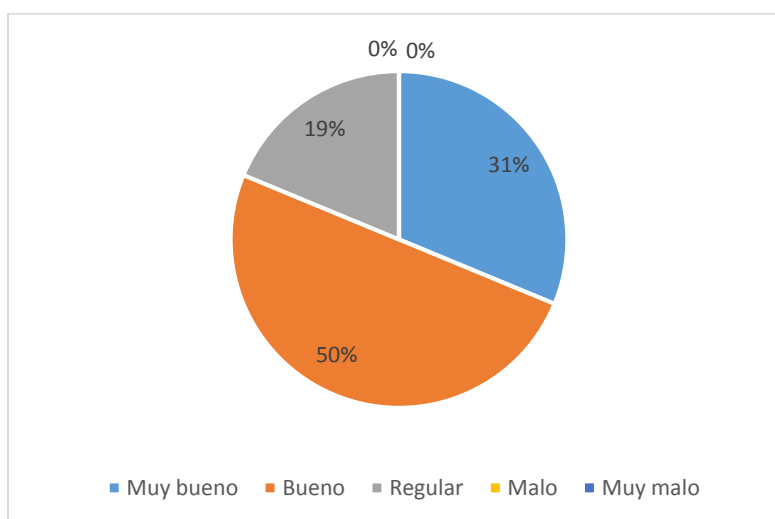


Figura 7 Recaudo derechos de tránsito y semaforización

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados: el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es: se tiene que el 50% de los encuestados manifestó que bueno, el 31% indicó muy bueno; el 19% regular; 0% malo y 0% muy malo. Es decir que la mayoría reconoce que hay debilidades que se pueden llegar a fortalecer por medios de estrategias que se implementen.

Tabla 10 ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	94%
NO	1	6%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

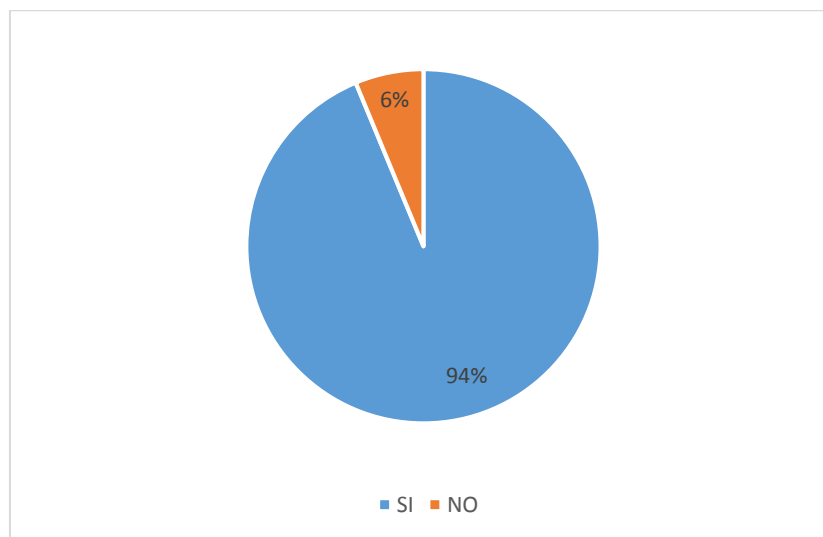


Figura 8 Mejora de los derechos de tránsito y semaforización

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar: el 94% de los encuestados manifestó que Sí y el 6% indicó que No. Por lo tanto, el personal del instituto manifiesta que se pueden mejorar las estrategias que actualmente se implementan todo en pro de mejorar el recaudo.

Tabla 11 El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización.

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	11	69%
NO	5	31%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

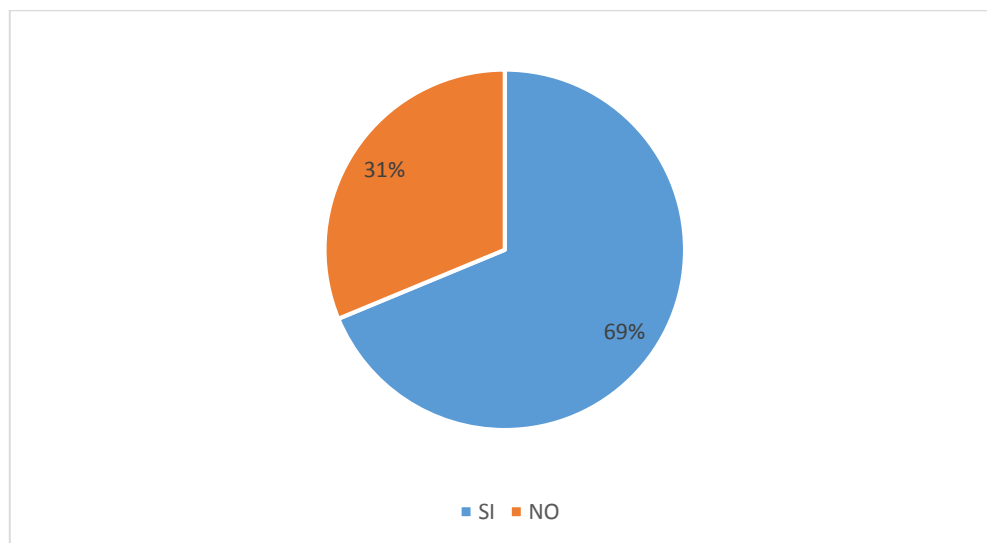


Figura 9 Beneficios para los contribuyentes

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización, el 69% de los encuestados manifestaron que Sí y el 31% indicó que No. Según los encuestados se brindan beneficios para que los empleados paguen a tiempo es decir del instituto a través de la junta directiva realizan un estudio de los propietarios que solo adeuden el año en curso, y así analizan si en el transcurso del año pueden ofrecer pequeños descuentos que ayuden o motiven al contribuyente a estar al día con el instituto.

Tabla 12 Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna.

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	56%
NO	7	44%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

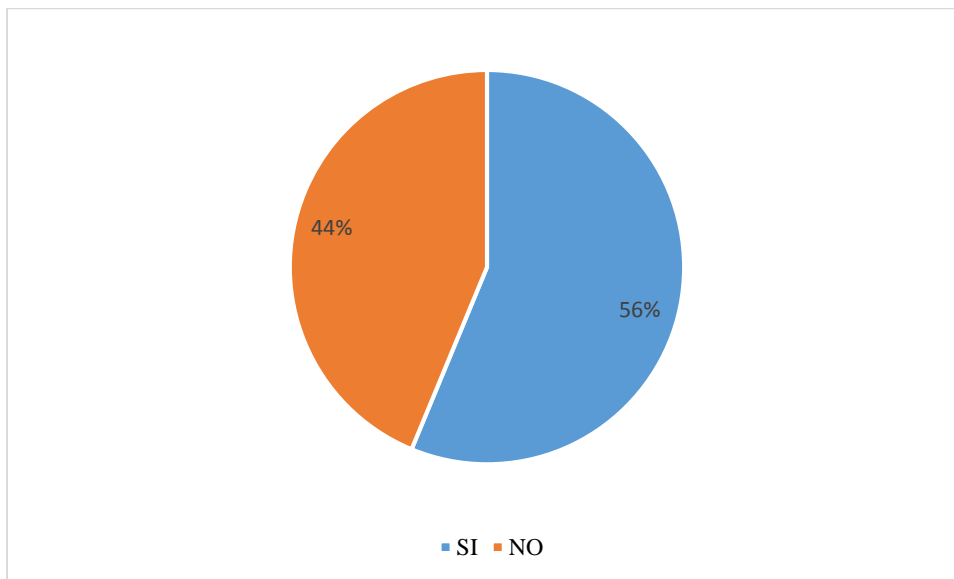


Figura 10 Facilidad de Pago

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna, se tiene que el 56% de los encuestados manifestó que Sí y el 44% indicó que No. Esta respuesta es viable aclarar ya que para el pago de los derechos anuales de tránsito no hay facilidades de pago porque los acuerdos de pago no existen para esta acreencia que tiene el instituto, se puede cancelar por vigencias es decir por años, por lo tanto, los empleados del IMTTA no tienen claridad sobre la misma.

Tabla 13¿Conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad?

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	25%
NO	12	75%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

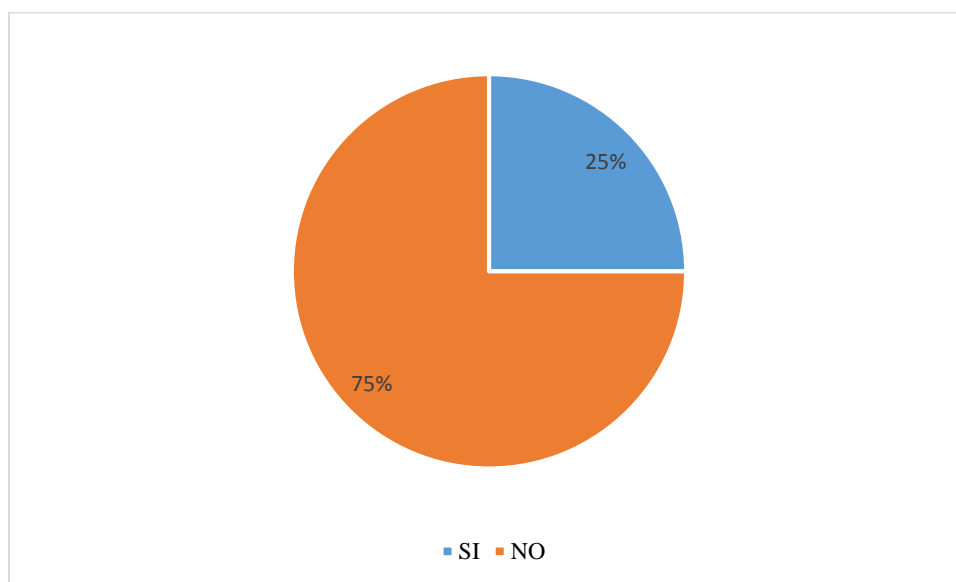


Figura 11 Conoce cuantos proceso de cobros coactivos hay en actualidad

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando la Tabla: conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad; se tiene que el 75% de los encuestados manifestó que No, mientras que el 25% indicó que Sí. Esto quiere decir que los empleados del instituto desconocen los procesos que se adelantan en pro del recaudo del instituto.

Tabla 14 ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	31%
Bueno	9	56%
Regular	2	13%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

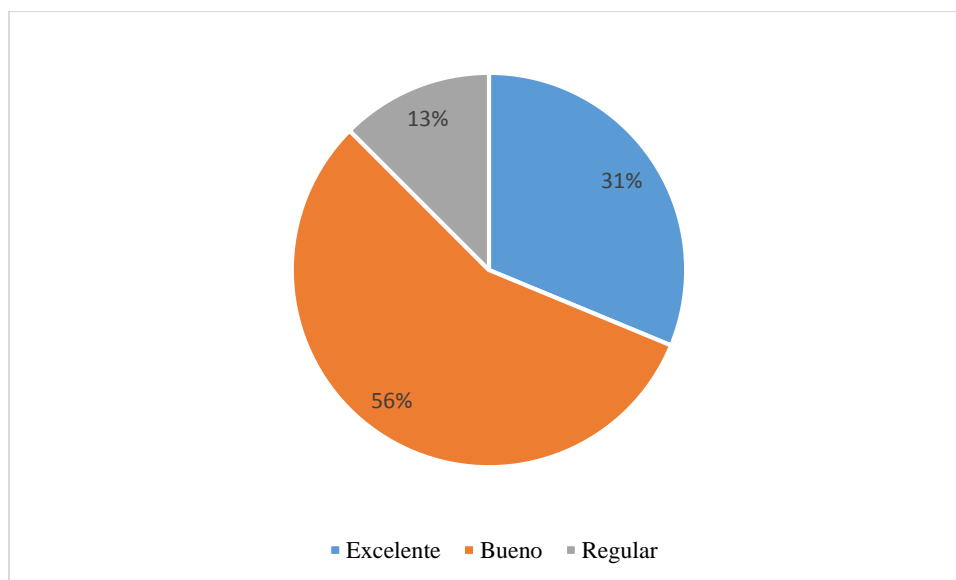


Figura 12 Calidad del servicios ofrecido

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto, se tiene que el 56% de los encuestados indicaron que bueno; mientras el 31% manifestó que excelente y el 13% regular.

Tabla 15 Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención al Cliente	5	21%
Dotación tecnológica	2	8%
Servicio básico	1	4%
Personal idóneo y calificado	6	25%
Responsabilidad	6	25%
Ubicación del instituto	4	17%
Total	24	100%

Fuente. Autor del Proyecto

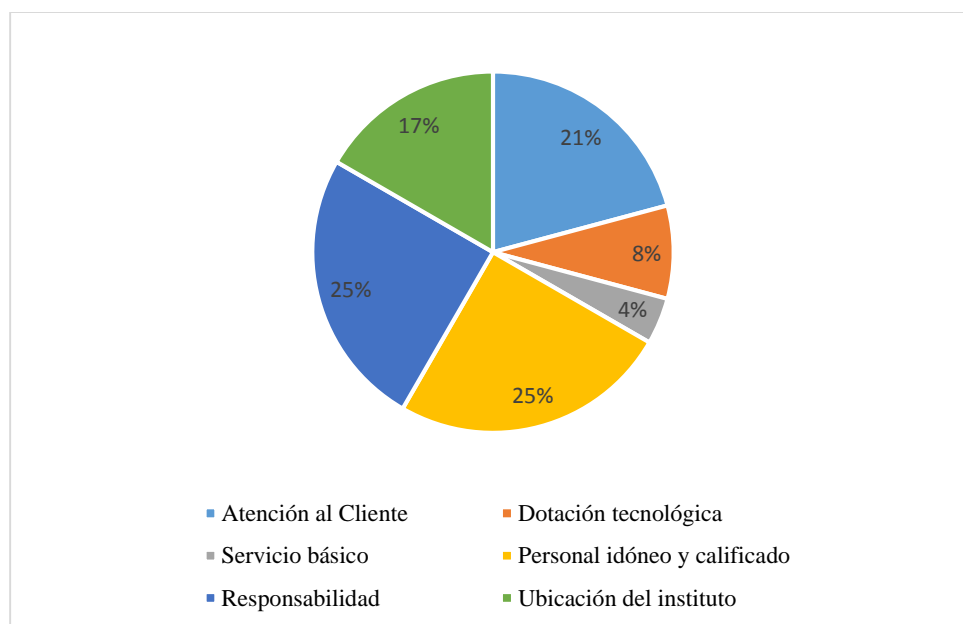


Figura 13 Fortalezas del IMTTA

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA, se tiene que el 25% de las personas encuestadas indicaron personal idóneo y calificado; el 25% señaló responsabilidad; el 21% manifestaron atención al cliente; el 17% ubicación de la institución; el 8% dotación tecnológica; y el 4% servicio básico.

Tabla 16 Cuáles considera son las oportunidades del IMTTA

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de los servicios	5	31%
Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo	2	13%
Posibilidad de convenios	7	43%
Desarrollo tecnológico	2	13%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

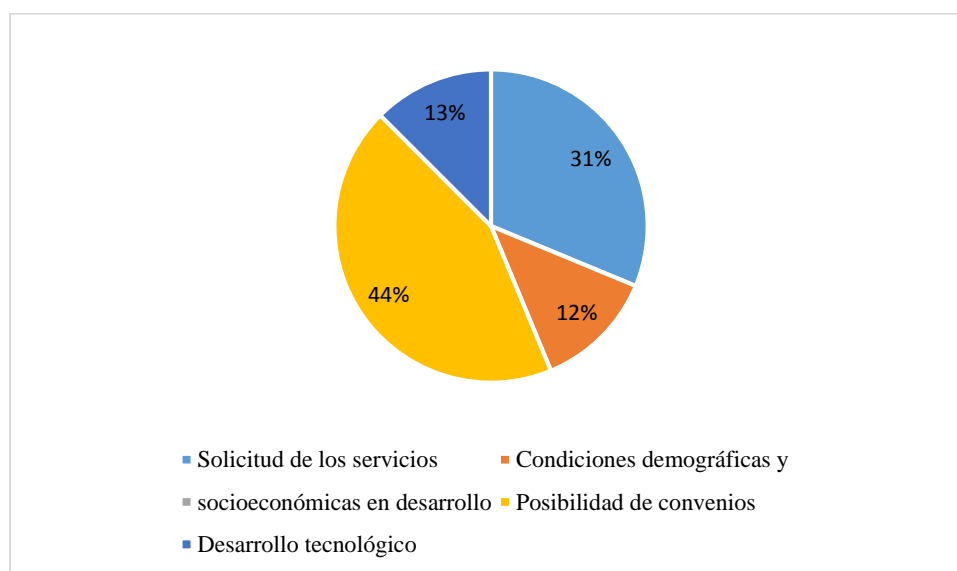


Figura 14 Oportunidades del IMTTA

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Cuáles considera son las oportunidades de IMTTA, se tiene que el 43% de las personas encuestadas manifestó que la posibilidad de convenios; el 31% indicó la solicitud de servicios; el 13% condiciones demográficas y socioeconómicas en el desarrollo y el 13% indicó el desarrollo tecnológico.

Tabla 17 Cuáles considera son las debilidades del IMTTA

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Servicios prestados	0	0%
Atención al cliente	0	0%
Infraestructura	0	0%
Tecnología existente	4	16%
Sistema de comunicación interna	1	4%
Sentido de pertenencia	1	4%
Publicidad y promoción	10	40%
Capacitación a empleados	9	36%
Total	25	100%

Fuente. Autor del Proyecto

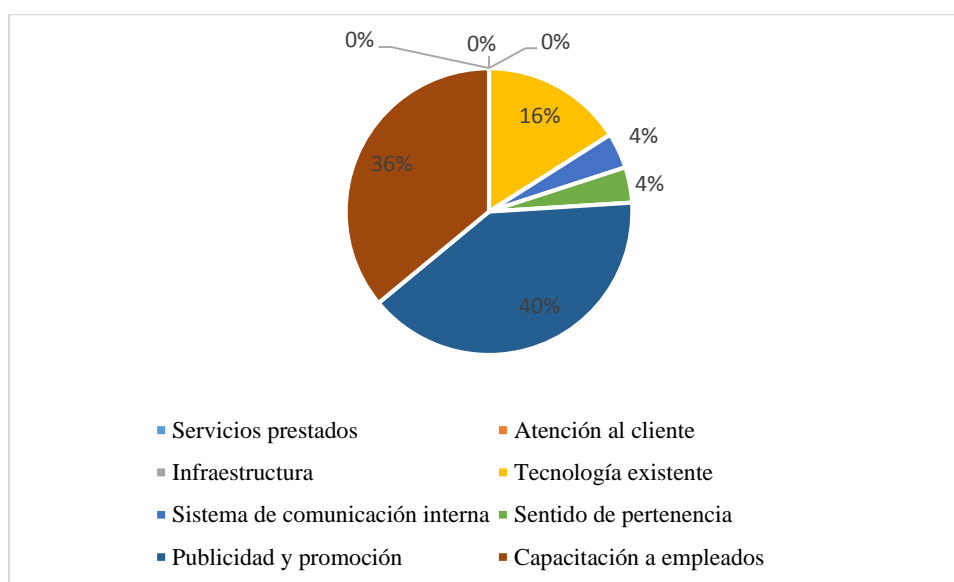


Figura 15 Debilidades del IMTTA

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Cuáles considera son las debilidades del IMTTA, se tiene que el 40% de las personas encuestadas indicó publicidad y promoción; el 36% manifestó capacitación a empleados, el 16% tecnología existente; el 4% sistemas de comunicación interna y el 4% indicó sentido de pertenencia. Es decir que para los procesos de recaudo se debe

fortalecer la publicidad para hacer saber a la comunidad las deudas que tienen pendientes y estas la puedan subsanar, y librarse de los procesos que pueda adquirir en su contra.

Tabla 18 Cuáles considera son las amenazas del IMTTA

ITEM	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alteración del orden público en la zona	3	19%
Incremento de barreras y requisitos Reglamentarios costosos.	3	19%
El cambio de la económica en el país	8	50%
Avances tecnológicos	1	6%
Cambios en la normatividad	1	6%
Total	16	100%

Fuente. Autor del Proyecto

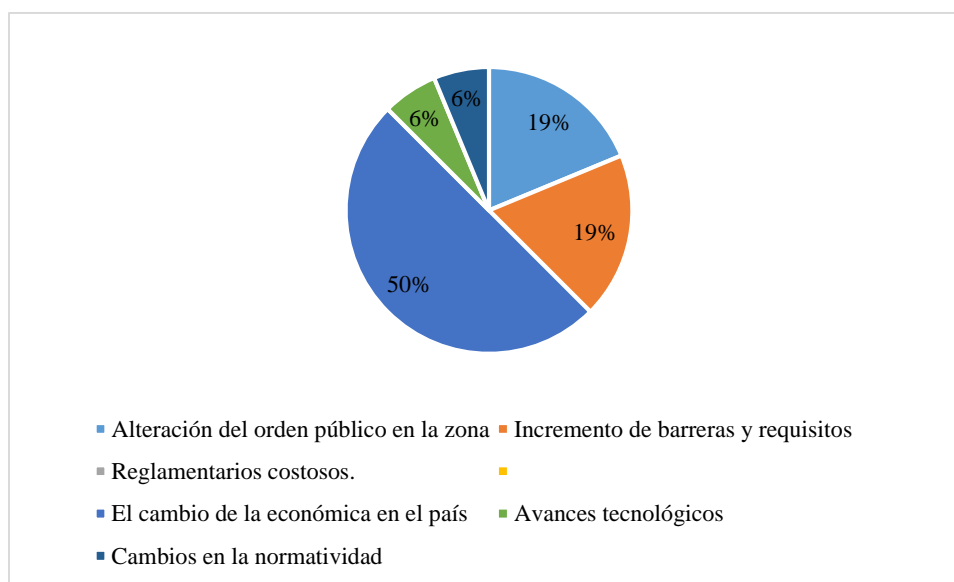


Figura 16 Amenaza del IMTTA

Fuente. Autor del Proyecto

Analizando los resultados de la Tabla: Cuáles considera son las amenazas del IMTTA se tiene que el 50% de los encuestados indicaron que el cambio de la economía en el país; un 19% manifestó alteración del orden público en la zona; el 19% incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos; un 6% señalaron avances tecnológicos y el 6% cambios en la

normatividad. Según los resultados lo que afecta el pronto pago de los derechos anuales de tránsito es el cambio de la economía del país, seguido de la alteración del orden público que se ocasiona debido a las gestiones de control que realiza el instituto.

4.2.1 Matriz DOFA. La matriz DOFA es de gran importancia para una empresa ya que nos permite realizar una evaluación de la situación de la empresa y ofrecer un diagnóstico detallado para implementar estrategias que ayuden al fortalecimiento de la toma de decisiones oportunas, de igual manera para mejorar los procesos. Por lo tanto, para conocer la situación actual del recaudo y por qué no hay una cultura de pago de los derechos anuales de tránsito en Aguachica, es necesario realizar el análisis de DOFA para Formular estrategias, actividades y metas que contribuirán a la elaboración del plan de acción.

Tabla 19 Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Atención al Cliente	1. Sistema de comunicación interna
2. Dotación tecnológica	2. Sentido de pertenencia
3. Servicio básico	3. Publicidad y promoción
4. Personal idóneo y calificado	4. Capacitación a empleados
5. Responsabilidad	5. Planeación
6. Ubicación del instituto	6. Falta de personal
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Solicitud de los servicios	1. Alteración del orden público en la zona
2. Condiciones demográficas y Socioeconómicas en desarrollo	2. Incremento de barreras y requisitos
3. Posibilidad de convenios	3. Reglamentarios costosos.
4. Desarrollo tecnológico	4. El cambio de la económica en el país
	5. Avances tecnológicos
	6. Cambios en la normatividad

Fuente. Autor del Proyecto

Esta Matriz fue como resultado de determinar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del IMTTA.

4.2.2 Matriz Cruzada: Generación de Estrategias. A continuación, se presenta la matriz cruzada donde se definen las estrategias FO, DO, FA, DA, para finalmente plantear las estrategias resultantes.

Las estrategias FO

La empresa usa las fuerzas internas para aprovechar las oportunidades externas.

Las estrategias DO

Pretenden la reducción de las debilidades internas aprovechando y optimizando las oportunidades externas.

Las Estrategias FA

Se basa en aprovechar las fuerzas de la empresa para evitar o disminuir las amenazas externas.

Las estrategias DA

Son tácticas defensivas persiguen disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Tabla 20 Matriz Cruzada

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención al Cliente 2. Dotación tecnológica, a través de aplicativos como el FUN base de datos donde reposan la información del vehículo, y el MODULO WEB donde se puede evidenciar todos los expedientes de los procesos que llevan los propietarios de cada vehículo. 3. Personal idóneo y calificado 4. Responsabilidad 5. Ubicación del instituto 6. Existen políticas de cobranza 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de comunicación interna 2. Sentido de pertenencia 3. Publicidad y promoción 4. Capacitación a empleados. 5. Falta de planeación, no se realiza un cronograma de actividades sobre los procedimientos que se realizan en el año. 6. Acumulación de trabajo por el alto volumen de expedientes de contribuyentes morosos comparado con la capacidad operativa que hay en el área de cobro coactivo. 42833
EXTERNO		

expedientes para 5 funcionarios en cobro fiscalización y coactivo.

7. No realizar capacitación continua al personal de cobro coactivo.

OPORTUNIDADES

1. Solicitud de los servicios
2. Condiciones demográficas y Socioeconómicas en desarrollo
3. Posibilidad de convenios
4. Desarrollo tecnológico
5. Políticas del estado que favorecen el recaudo de las obligaciones de los contribuyentes.

Estrategia FO (Max-Max)

- a. Acentuar la atención al cliente y los servicios básicos, lo cual permitirá optimizar la solicitud de los servicios por parte de los clientes.
- b. Intensificar la dotación tecnológica lo cual permitirá optimizar el desarrollo tecnológico.
- c. Aprovechar al personal idóneo y calificado para mejorar la posibilidad de convenios.
- d. Aprovechar la ubicación del instituto optimizar las condiciones demográficas y socioeconómicas de la población atendida.
- e. Desarrollar capacitaciones permanentes para que los funcionarios estén actualizados e informados sobre nuevas políticas de recaudo.

Estrategia DO (Min-Max)

- a. Superar la debilidad que se tiene en el sentido de pertenencia y en los sistemas de comunicación interna para aprovechar la oportunidad de optimizar la solicitud de los servicios.
- b. Implementar herramientas tecnológicas que lleven a facilitar los procesos de recaudo como actualizar la página web.
- c. Minimizar la debilidad en publicidad y promoción para incrementar las posibilidades de convenios.
- d. Minimizar la debilidad que se tiene en la capacitación a los empleados para el manejo eficaz de los procedimientos de recaudo.

AMENAZAS

1. Alteración del orden público en la zona
2. Incremento de barreras y requisitos
3. Reglamentarios costosos.
4. El cambio de la económica en el país
5. Avances tecnológicos
6. Cambios en la normatividad
7. Los cambios en la política tributaria.
8. Poca información, formación y concientización a los contribuyentes de las obligaciones.

Estrategia FA (Max-Min)

- a. Acentuar la atención al cliente y la ubicación del instituto para minimizar la amenaza de alteración del orden público en la zona.
- b. Acentuar la dotación tecnológica para minimizar el incremento de barreras y requisitos y superar la amenaza de los avances tecnológicos.
- c. Optimizar la fortaleza del Servicio básico para minimizar los reglamentarios costosos.
- d. Acentuar la fortaleza del personal idóneo y calificado para minimizar la amenaza de los cambios en la normativa.
- e. Acentuar la Responsabilidad para minimizar la amenaza los cambios en la economía del país.
- f. Implementar Herramientas de seguimiento y control de evasión de impuestos por parte de algunos contribuyentes

Estrategia DA (Min-Min)

- a. Minimizar la debilidad de servicio básico para disminuir la amenaza de reglamentarios costosos.
- b. Minimizar la debilidad de falta de personal idóneo y calificado para minimizar la amenaza de cambios en la normatividad.
- c. Minimizar la debilidad en la responsabilidad para superar la amenaza de los cambios en la economía del país.
- d. Elaborar una guía metodológica de todos los procesos de cobro coactivo que se van a realizar durante en el año y socializarlo con el grupo de trabajo.

I. Estrategias Identificadas Resultado de la Evaluación Estratégica

A continuación se describirán las estrategias para que formen el plan de acción que se tendrá para el recaudo de los derechos anuales de tránsito.

A. A Corto Plazo (Estrategia Genérica)

- ✓ Capacitar a los empleados respecto al manual de funciones de igual manera para que tengan conocimiento de los procesos de cobro que se efectúan y puedan ofrecer una buena atención al cliente y agilizar la atención de solicitud de servicios.
- ✓ Crear campañas publicitarias por los medios de comunicación (radio, televisión), e inclusive realizar perifoneo donde el instituto recuerde a los ciudadanos el compromiso de cancelar a tiempo los derechos anuales de tránsito.

B. A Mediano Plazo (Estrategia Corporativa de Crecimiento)

- ✓ Adquirir nueva tecnología para incrementar las posibilidades de convenios, agilizar la atención al cliente y también poder disminuir la aparición de barreras y requisitos.

C. A Largo Plazo (Estrategia Competitiva)

- ✓ Desarrollar nueva infraestructura a fin de que permita optimizar la atención al cliente y por ende los servicios prestados; así como estar preparados a los cambios que rijan a la economía del país y poder ser competentes en la actualización de la tecnología existente.

¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Según las encuestas realizadas a los empleados del instituto sugirieron varias estrategias que se pueden implementar para llevar a cabo un buen recaudo en pro del beneficio del instituto.

- Realizar extensas jornadas de divulgación de información
- Realizar diferentes campañas encaminadas a incentivar el pago pronto de las obligaciones tributarias
- Mejorar la página web para que los usuarios puedan adquirir información
- Más publicidad sin importar si existen beneficios/ descuentos.
- Más publicidad más beneficios y sobre todo descuentos y oportunidad de pago.
- Continuar con los procesos que obliga la norma y hacer uso de herramientas con las que cuenta para facilitar el cobro de cartera.
- Tener más personal que facilite, aligere los procesos.

4.3 Plan de acción al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica enfocado al mejoramiento de la cultura de pago de los derechos anuales de tránsito y semaforización.

En el plan de acción se encuentra las herramientas de planificación empleadas para establecer metas, indicar logros, así como las actividades de gestión y control para realización del logro cada meta y posterior a estas hacer efectivas las tareas o proyectos del instituto.

Objetivo General

Realizar una eficiente, eficaz y efectiva recuperación de cartera de los derechos anuales de tránsito Aguachica, reduciendo la incertidumbre frente al recaudo de cartera en las etapas fiscalización y coactiva de igual modo incentivar y promover la cultura de pago en los ciudadanos y la confianza en el instituto.

Objetivos específicos

1. Realizar mensualmente un análisis de la cartera vencida, con el fin de tomar estrategias para mejorar.
2. Capacitación continúa del personal que realiza las gestiones de cobro del instituto.
3. Realizar divulgaciones en los medios de comunicación sobre los derechos anuales de tránsito y su beneficio al estar paz y salvo con la entidad.
4. Garantizar siempre que la información respecto a la deuda se de manera clara, confiable y de forma eficaz.

Una vez definido el diagnóstico, las estrategias y presentado los resultados se procede a realizar el plan de acción para el área de cobro coactivo del IMTTA.

Eficiencia administrativa IMTTA	Crear espacios donde el cliente pueda obtener información de manera segura presencial o de manera virtual.	1. Estrategia Corporativa de Crecimiento; Adquirir nueva tecnología para incrementar las posibilidades de convenios, agilizar la atención al cliente y también poder disminuir la aparición de barreras y requisitos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compra de equipos tecnológicos de punta para la agilización de trámites y requisitos. 2. Acondicionar espacios para la colocación de los nuevos equipos tecnológicos que involucren una mayor área de atención a los clientes. 3. Capacitación de los trabajadores en el uso de las nuevas tecnologías para la agilización de los procesos. 4. Optimizar la página web de la institución para que los usuarios puedan realizar trámites y obtener información de donde se encuentren. 5. Realizar convenios con el simit para que las personas que no residan en la ciudad puedan hacer pago de su obligación en otras ciudades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Junta directiva IMTTA. • director (a) IMTTA. • Jefe de Finanzas o presupuesto <ul style="list-style-type: none"> •DIRECTORA IMTTA •INGENIEROS (MICROCHIF)
actualizar el manual de funciones y procedimientos para el área de cobro coactivo	describir de forma clara cuales seran las responsabilidades del personal que pertenece ala gestión de cobro.	cumplimiento de las políticas institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a los empleados del imtta para que se apropien del manual de cartera, tambien para que tengan claridad de los diferentes procesos que se realizan en el instituto. 2. Elaborar fichas ocupacionales para cada puesto para encontrar la mejor manera de realizar cada función. 3. supervisar el cumplimiento de las políticas y normas establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> •Director(a) •IMTTA Jefe de control interno.

Fuente. Autor del Proyecto

Por lo anterior La formulación del Plan de recuperación de cartera se convierte en una herramienta importante para alcanzar los objetivos y metas propuestas hasta permitir el óptimo aprovechamiento de los recursos.

4.3.1 Listado de estrategias para la recuperación de cartera

Área de cobro coactivo. Realizar el contacto con el ciudadano por grupos; Alertando con mensajes y llamadas, de la misma manera realizar pautas comerciales en televisión y radio, Todo esto para promover el cambio cultural en la ciudadanía, recordando la deuda de los propietarios, haciéndole saber las consecuencias que este conlleva, de esta manera realizando el pago oportuno de las obligaciones permitirán realizar más proyectos en beneficios del instituto.

Diseñar por lo menos dos campañas por semestre comerciales de cobro persuasivo indirecto, durante la vigencia en curso, con fin de Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

El profesional universitario encargado debe realizar un cronograma de actividades donde se planee todo el procedimiento de impulso coactivo de igual manera socializando con su equipo de trabajo.

Realizar un seguimiento continuo a través de base de datos de los propietarios de vehículos que se encuentra en mora con la entidad, mediante inspecciones con tal de incentivar a estos usuarios al pago de la deuda y mejore al recaudo de cartera.

✓ **Dirección IMTTA**

La página web existente del instituto implementar la consulta de vehículos por placa e identificación para que los propietarios que se encuentren en otras ciudades puedan acceder a la información y facilitarle el acceso a su estado de cuenta y el seguimiento de los pagos pendientes.

El procedimiento de PAGO en derechos anuales de tránsito se hace de manera local, es decir que el propietario debe comparecer a las instalaciones del IMTTA para pedir la factura e ir al banco Davivienda, una de las estrategias sería presentar un proyecto para que el(a) director pueda gestionar el pago de los mismos a través del simit o una entidad bancaria.

Se sugiere que el IMTTA contrate más personal en el área de cobro coactivo que se dedique en prestar los servicios en hacer efectiva el cobro de estas vigencias vencidas, haciendo énfasis en la vigencia 2008, donde se encuentra gran número de deudores.

Establecer canales internos de comunicación e información a través de correos, carteleras donde se fomente la creación de equipo de trabajo, también hacer reuniones por lo menos una vez por semana para tratar temas relacionados con la recuperación de cartera y planear la aplicación de las estrategias.

Capítulo 5. Conclusiones

Para el primer objetivo específico referente a Determinar los niveles de cobro y recaudo de la cartera, en relación a los derechos anuales de tránsito y semaforización en las vigencias 2008 – 2018, por parte del área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, se concluye que el mismo es bueno, pero se debe llevar a cabo estrategias que refuercen los procesos que se llevan actualmente.

Según el segundo objetivo específico concerniente a Efectuar una evaluación estratégica al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica, se concluye que se plantean tres estrategias, las cuales son: A Corto Plazo (Estrategia Genérica): Capacitar a los empleados a fin de ofrecer una buena atención al cliente y agilizar la atención de solicitud de servicios. A Mediano Plazo (Estrategia Corporativa De Crecimiento): Adquirir nueva tecnología para incrementar las posibilidades de convenios, agilizar la atención al cliente y también poder disminuir la aparición de barreras y requisitos. Y a Largo Plazo (Estrategia Competitiva): Desarrollar nueva infraestructura a fin de que permita optimizar la atención al cliente y por ende los servicios prestados; así como estar preparados a los cambios que rijan a la economía del país y poder ser competentes en la actualización de la tecnología existente.

Finalmente se concluye para el objetivo tres referido a Diseñar un plan de acción al área de cobro coactivo del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Aguachica enfocado al mejoramiento de la cultura de pago de los derechos anuales de tránsito y

semaforización; que se deben mejorar los procesos de recaudos; Optimizar la página web de la institución para que los usuarios puedan realizar trámites y obtener información; y Aumentar la capacidad operativa del IMTTA.

Capítulo 6. Recomendaciones

Una vez planteadas las conclusiones del estudio de plantean las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda al instituto municipal de tránsito y transporte que dé un poco más de importancia al área de cobro coactivo ya que si todo el instituto se involucra en los procedimientos en pro del recaudo se podrá ver resultados positivos en cuanto el recaudo de la cartera de igual forma se podrán efectuar nuevos proyectos con la liquides de la misma.
- ✓ Realizar continuas capacitaciones a todo el personal que labora en el instituto especialmente a los que laboran en el área de cobro coactivo, diferentes seminarios de gestión de cobranza y todo lo relacionado con los procedimientos de cobro coactivo.
- ✓ Es indispensable fortalecer las estrategias de recaudo como la de implementar los descuentos sobre las vigencias vencidas y llevar acabo la publicidad para que los contribuyentes recuerden la deuda pendiente.
- ✓ Implementar el plan acción expuesto.
- ✓ Actualizar el manual de funciones y procedimientos y socializarlo a los empleados del instituto.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Granada Meta. (2018). *Secretaría de tránsito y transporte*. Obtenido de <http://www.granada-meta.gov.co/NuestraAlcaldia/Dependencias/Paginas/Secretaria-de-Transito-y-Transporte.aspx>
- Blog conduce tu Empresa. (27 de 10 de 2018). *Toma de Decisiones en una empresa - Etapas del proceso y tipos de decisiones*. Obtenido de <https://blog.conducetuempresa.com/2012/01/proceso-de-toma-de-decisiones.html>
- Cardona, A. (10 de Mayo de 2016). *SERTRANS*. Obtenido de servicio de transporte: <https://www.sertrans.es/trasporte-terrestre/el-transporte-terrestre-la-historia-de-la-humanidad/>
- Congreso de la República. (2006). *Ley 1066 de 2006*. Bogotá: Diario Oficial No. 46.344.
- Congreso de la República, Sala Plena. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- Construaprende. (2017). *Ingeniería civil: semaforización*. Obtenido de <http://www.construaprende.com/>
- Corte Constitucional, Sala Plena. (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Corte Constitucional, Sala Plena. (2000). *Sentencia C-666/00*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-666-00.htm>
- Defensoría del Pueblo. (2014). *Manual de Cobro Persuasivo y Coactivo*. Colombia: Oficina Jurídica.

- Duque-Escobar, G. (16 de abril de 2007). *Godues*. Obtenido de <https://godues.wordpress.com/2007/04/16/el-transporte-en-colombia-2/>
- Duque-Escobar, G. (2010). *El transporte en Colombia*. Obtenido de <https://godues.wordpress.com/2007/04/16/el-transporte-en-colombia-2/>
- El Comercio. (2012). *Teoría de la Transparencia*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/opinion/teoria-transparencia.html>
- Enciclopedia Contributors. (2015). *Historia del transporte*. Obtenido de http://enciclopedia.us.es/index.php?title=Historia_del_transporte&oldid=571762
- Estatuto Tributario Nacional. (2008). *Estatuto tributario*. Obtenido de <https://estatuto.co/?e=136&w=libro-quinto>
- Fernandez, J. (11 de Julio de 2018). *IBERCIB* . Obtenido de NUEVAS TECNOLOGIAS: <https://www.ibercib.es/el-transporte-del-futuro/>
- González, E. (2002). *Teoría básica de las finanzas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-basica-de-finanzas/>
- IMTTA. (2016). *Reseña histórica*. Obtenido de https://instituto-transito-transporte.micolombiadigital.gov.co/sites/instituto-transito-transporte/content/files/000042/2096_mision-vision-imtta-2016.pdf
- IMTTA. (s.f.). *Manual de cartera IMTTA*. Aguachica: Instituto Municipal de Tránsito y Transporte.
- Instituto Municipal de Tránsito y Transporte Aguachica. (2017). *Tránsito y Transporte Aguachica*. Obtenido de <http://www.transitodeaguachica.gov.co/>
- León, J., & Cañón, A. (2017). *Diseño y adopción del manual de cobro administrativo coactivo y de recaudo*. Chiquinquirá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Manual de Cartera IMTTA. (2018). Aguachica: Instituto Municipal de Tránsito y Transporte.

Neira, G., & Robledo, D. (2014). *Diagnóstico del proceso de cobro coactivo en la secretaría de movilidad del municipio de Turbo, Antioquia*. Apartadó: Universidad Cooperativa de Colombia.

Rom, L. E. (s.f.). *Politica Comunicada*. Obtenido de <http://politicacomunicada.com/la-transparencia-como-principio-de-gobierno-abierto-en-las-administraciones-publicas-de-la-teoria-a-la-practica/>

secretaria de transito y transporte. (s.f.). Obtenido de <https://www.institutodeestudiosurbanos.info/endatos/entidades/stt.pdf>

Tamayo Alzate, A. (s.f.). *Teoría General de Sistemas*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/57900/1/teoriageneraldesistemas.pdf>

Van Dalen, D. B., & Meyer, W. (2011). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion.descriptiva.php>

Zamudio, R. (2005). *Teoría de sistemas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-sistemas/>

Apéndice

Apéndice A Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

NOMBRE DEL ENCUESTADO: _____ **CARGO:** _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años _____
3 a 5 años _____
Más de 5 años _____
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria _____
Secundaria _____
Técnico _____
Profesional _____
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si _____ ¿cuál procedimiento?
No _____

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si _____

No _____

¿Por qué?

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si _____ ¿cuáles?

No _____

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si _____ ¿Cuáles? _____

No _____

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad?

Si _____ ¿cuántos?

No _____

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

____ Atención al Cliente

____ Dotación tecnológica

____ Servicio básico

____ Personal idóneo y calificado

____ Responsabilidad

____ Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

____ Solicitud de los servicios

____ Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

____ Posibilidad de convenios

____ Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

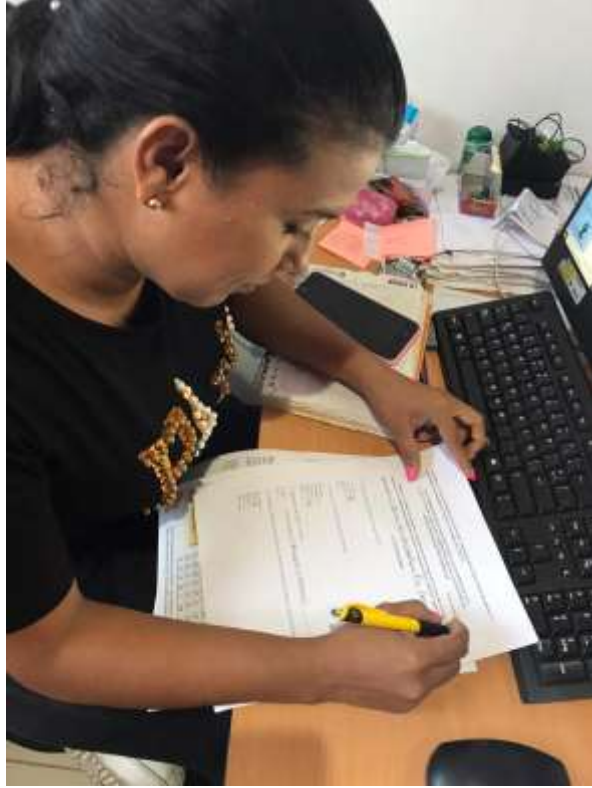
- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice B Evidencia Fotográfica

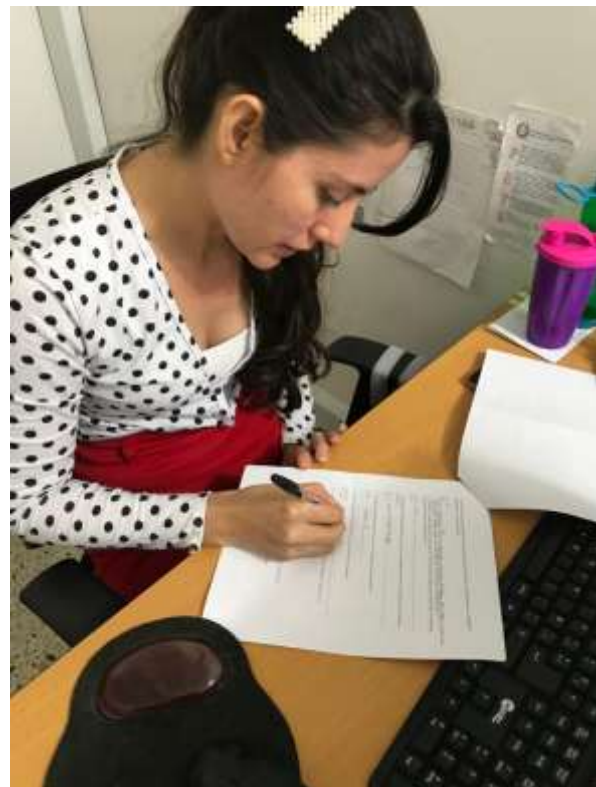




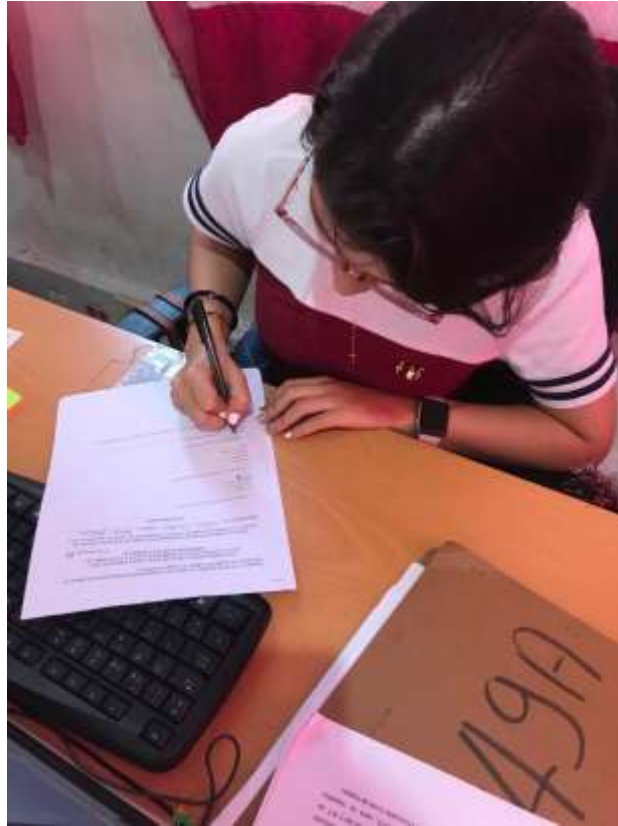













Apéndice C Documentos solicitado al IMTTA

Aguachica, cesar 03 de octubre de 2019

Ingeniera:

ESMERALDA LOPEZ CAÑAVERA
DIRECTORA GENERAL IMTTA
E.S.D



Cordial saludo,


PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA, en mi calidad de estudiante de la Universidad Francisco de Paula Santander - Ocaña, facultad de ciencias administrativas y económicas del programa pregrado ADMINISTRACION DE EMPRESA, de manera respetuosa me permito solicitarle su colaboración acerca de que me sea expedido, a través de los funcionarios del instituto la siguiente información:

- Cuantos empleados de planta y contratista tiene el instituto de tránsito Aguachica.
- Estado actual de la cartera acerca de los derechos anuales de tránsito de las vigencias 2008-2018.



Todo ello con la intención de cumplir Actualmente con mi proyecto de grado la cual tiene por título **DIAGNOSTICO DE LA SITUACION Y EL DESEMPEÑO DEL RECAUDO DE LOS DERECHOS ANUALES DE TRANSITO Y SEMAFORIZACION EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, CESAR, DE LA VIGENCIAS 2008-2018.**

Por lo anterior, agradezco de antemano su colaboración.

Atentamente



PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA
 C.C 1.065.908.532

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DE-PDO-A-01	
	COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 01	
		14/07/2017	

Aguachica, 15 Noviembre 2019

Oficio N° 168 SDIMTTA

Señor(a)

PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA

ASUNTO: EMPLEADOS DE PLANTA Y CONTRATISTAS IMTTA 2018

Cordial saludo, de la manera más amable y atendiendo su solicitud, remitimos la información requerida para fines académicos, con el fin que sea presentado en el proyecto de grado **DIAGNOSTICO DE LA SITUACION Y EL DESEMPEÑO DEL RECAUDO DE LOS DERECHOS ANUALES DE TRANSITO Y SEMAFORIZACION EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE AGUACHICA, CESAR DE LAS VIGENCIAS 2008 - 2018**

Actualmente el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Aguachica Cesar, tiene una planta de personal distribuido de la siguiente manera;

Cuadros anexos.





JORGE LUIS GONZALEZ COTES
Subdirector Administrativo y Financiero
IMTTA



Calle 8 No. 14-46
PBX 5651445

www.transitodeaguachica.gov.co



 MTA <small>MUNICIPIO DE TRANSITO Y MOVILIDAD AGUACHICA - QUINDIÓ</small> NIT: 800.124.833-3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DE-PDO-A-01	 Sinarte <small>Por un Nuevo Aguachicó</small>
	COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 01	
		14/07/2017	

PLANTA DE PERSONAL



PERSONAL CONTRATISTA

55 FUNCIONARIOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO

PERSONAL CONTRATISTA

55 FUNCIONARIOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO



- 24 REGULADORES DE TRÁNSITO
- 11 CAPACITADORES VIALES
- 8 ABOGADOS
- 8 AUXILIARES DE OFICINA
- 1 CONTADOR
- 1 INGENIERO
- 1 SECRETARIA DE RECEPCION
- 1 COMUNICADOR SOCIAL

Calle 8 No. 14-46
 PBX 5651445
www.transitodeaguachica.gov.co



Por una Movilidad segura y con cultura ciudadana.

Apéndice D Cartera global y estado de impulso procesal del área de cobro coactivo

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DE-PDO-CC-01	
	POLITICAS DE OPERACIÓN	Versión: 01	
	COBRO COACTIVO	14/07/2017	

Aguachica, 8 de octubre de 2019

PAOLA ALEXANDRA ANGARITA HERRERA
ESTUDIANTE- UFPSO

Ref.: Contestación Derecho De Petición Remitido El 03 De octubre De 2019

Cordial saludo,

Por medio del presente allego la información solicitada aportando el estado de: cartera global y estado impulso procesal respecto a la acreencia de Derechos Anuales De Tránsito.

Lo anterior, para que sea de utilidad en el proyecto de grado

Extiendo la disposición de disipar cualquier inquietud o duda que pueda sobrevenir del caso sub judice.

Atentamente,


YESICA OTALVAREZ GARCIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIA
ÁREA DE SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL IMTTA



c.c.: Dirección IMTTA



Calle 8 No. 14-46
PBX5651445
www.transitodeaguachica.gov.co





Por una Movilidad segura y con cultura ciudadana

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DE-PDO-CC-01	
	POLITICAS DE OPERACIÓN	Versión: 01	
	COBRO COACTIVO	14/07/2017	

COACTIVO			
Anualidad	# Expedientes	valor	ESTADO PROCESAL
Propietarios que adeudan vigencias 2008 y ss	10607	\$ 3.416.740.000	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolucio que ordena seguir adelante con la ejecucion
Propietarios que adeudan vigencias 2009 y ss	1444	\$ 308.024.293	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolucio que ordena seguir adelante con la ejecucion
Propietarios que adeudan vigencias 2010 y ss	780	\$ 121.442.200	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolucio que ordena seguir adelante con la ejecucion
Propietarios que adeudan vigencias 2011 y ss	62	\$ 12.758.400	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolucio que ordena seguir adelante con la ejecucion
Propietarios que adeudan vigencias 2012 y ss	18	\$ 1.519.200	Con mandamiento de pagos generados, notificados, embargos y con resolucio que ordena seguir adelante con la ejecucion
Propietarios que adeudan vigencias 2015 y ss	3	\$ 772.110	Con mandamiento de pagos generados, en proceso de notificacion, con embargos
Propietarios que adeudan vigencias 2016 y ss	2	\$ 370.388	Con mandamiento de pagos generados, en proceso de notificacion, con embargos
total:	12916	\$ 3.861.626.591	

Calle 8 No. 14-46
PBX5651445
www.transitodeaguachica.gov.co



 NIT: 800.124.833-3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DE-PDO-CC-01	
	POLITICAS DE OPERACIÓN	Versión: 01	
	COBRO COACTIVO	14/07/2017	

FISCALIZACION			
Anualidad	# Expedientes	valor	ESTADO PROCESAL
Propietarios que adeudan vigencias 2008 y ss	2	\$ 1.077.500	Con liquidación de aforo
Propietarios que adeudan vigencias 2011 y ss	866	\$ 93.804.000,00	Con liquidación de aforo
Propietarios que adeudan vigencias 2012 y ss	551	\$ 19.673.244,00	Con liquidación de aforo
Propietarios que adeudan vigencias 2013 y ss	1115	\$ 284.899.030,00	Con liquidación de aforo
Propietarios que adeudan vigencias 2014 y ss	1772	\$ 309.575.616,00	Con liquidación y en proceso
Total:	4306	\$ 709.029.390,00	

CARTERA GLOBAL DEL 31/10/2015 AL 31/12/2018				
DESCRIPCIÓN	CERRADOS POR PAGO	CERRADOS POR OTRA NOVEDAD	TOTAL FINAL DEL PERÍODO	VALOR
CARTERA	189	5	42833	\$ 11.851.801.246
CON FISCALIZACIÓN SIN COACTIVO	13	N/A	4306	\$ 709.029.390
CON PROCESO COACTIVO	25	5	12916	\$ 3.861.626.591
SIN FISCALIZACIÓN HASTA 2017	151	N/A	25611	\$ 7.281.145.265



Calle 8 No. 14-46
PBX5651445
www.transitodeaguachica.gov.co



Por una Movilidad segura y con cultura ciudadana.

Apéndice E Aplicación de Encuestas

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 1

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Prescía General CARGO: Director

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si

No

¿cuáles? _____

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si

¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

No

¿cuántos? _____

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 2

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCION CARGO: SUBDIRECTOR ADM.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años _____
Más de 5 años _____
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria _____
Secundaria _____
Técnico _____
Profesional
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si _____ ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno _____
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? NUEVOS INCENTIVOS DE PAGOS.

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? DESCUENTOS POR PRONTO PAGO

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? ACUERDOS DE PAGO

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué SIEMPRE SE DA AL USUARIO RESPUESTAS OPORTUNAS

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado ✓

Responsabilidad ✓

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios ✓

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios ✓

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 3

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Control interno CARGO: Profesional de tránsito, Control interno

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si No

¿Por qué? *Diseñando Planes y Programas incluyendo estrategias para mejorar el recaudo de la cartera morosa, seguir con la propuesta de beneficios del descuento.*

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si No

¿cuáles? *reflejante el acuerdo 005 de feb 2019.*

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si No

¿Cuáles? *Acordos de pago.*

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si No

¿cuántos? *3*

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Continuar los procesos que obliga la norma y hacer uso de las herramientas con las que cuenta para facilitar el cobro de la cartera.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

N° de encuesta 4

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Oficina de cobro CARGO: P.O. Area Cobro Coactivo

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años _____
3 a 5 años
Más de 5 años _____
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria _____
Secundaria _____
Técnico _____
Profesional
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? Persuasivo y Coactivo
No _____

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno _____
Bueno
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? fortaleciendo las estrategias

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? _____

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

¿cuántos? 26817

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué excdente Personal

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Mas Publicidad sin importar si existen beneficios/descuentos

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 5

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Inspección Tránsito CARGO: Inspector

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años _____
3 a 5 años _____
Más de 5 años _____
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria _____
Secundaria _____
Técnico _____
Profesional _____
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Sí _____ ¿cuál procedimiento? _____
No _____

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si _____

No _____

¿Por qué? Teniendo mayor personal y equipos.

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si _____

No _____

¿cuáles? Desabenta de 80% por Derechos anuales de tránsito.

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si _____

No _____

¿Cuáles? Acuerdos de pago.

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si _____

No _____

¿cuántos? _____

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué EL personal es idoneo y conocen del Tema.

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Tener mas personal que facilite y aligere los procesos.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 6

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: ARCA JURÍDICA CARGO: P. U ARCA JURÍDICA

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? REALIZANDO CAMPAÑAS DE INCENTIVOS CUANDO SEA PERMITIDO

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si

No

¿cuáles? INCENTIVOS POR PRONTO PAGO.

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si

No

¿Cuáles? ACUERDOS DE PAGOS

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

REALIZAR EXTENSAS JORNADAS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN,
REALIZAR DIFERENTES CAMPAÑAS ENCAMINADAS A INCENTIVAR
EL PAGO PRONTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 7

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Liquidación CARGO: Comprobar - Liquidador

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria

Secundaria

Técnico

Profesional

Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si

¿cuál procedimiento? _____

No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si

¿cuáles? Descontos _____

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si

¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Capacitación Empleados

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 8

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Unidad CARGO: Per. Administrativo

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años _____
3 a 5 años _____
Más de 5 años
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria _____
Secundaria _____
Técnico _____
Profesional
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si _____ ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno _____
Bueno
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si _____

No _____

¿Por qué? Se debe mejorar los procesos de recaudo, dándole al usuario mejor facilidad de cobro de sus derechos.

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? Descuentos.

No _____

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? Con acuerdos de pago.

No _____

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No _____

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Mejorar los procesos en el recaudo.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 9

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Inspección Tránsito CARGO: Aux Administrativo

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? los descuento que el imtta brinda a los ciudadanos

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

N° de encuesta 10

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

NOMBRE DEL ENCUESTADO: Astrid Arredondo CARGO: Aux. Administrativo

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria

Secundaria

Técnico

Profesional

Otro tecnólogo

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si

No

¿cuál procedimiento? Avance de impulso y notificación al usuario

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si _____

No _____

¿Por qué? con mas personal para el proceso

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si _____

No _____

¿cuáles? Descuentos en Intereses

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si _____

No _____

¿Cuáles? Pagar por Vigencias o Año

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad?

Si _____

No _____

¿cuántos? uno

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué atienden y dan información completa al usuario

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Generar Sentido de pertenencia para así
dar al usuario un buen servicio.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 11

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Archivo CARGO: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años _____
Más de 5 años _____
Otro _____

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria _____
Secundaria _____
Técnico
Profesional _____
Otro _____

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si _____ ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno _____
Bueno
Regular _____
Malo _____
Muy malo _____

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? Siempre hay que mejorar

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si

No

¿cuáles? Descontos

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si

No

¿Cuáles? _____

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

No

¿cuántos? _____

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

Puedan mejorar los sitios web, para que el usuario pueda adquirir información.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 12

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Inspección CARGO: Agente

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? _____

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

mas descuentos

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 13

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

DEPENDENCIA: Inspeccion de Transito CARGO: Agente

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

- 1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

- Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

- Si ¿cuál procedimiento? _____
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

- Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? Desconto

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Atención al Cliente

Dotación tecnológica

Servicio básico

Personal idóneo y calificado

Responsabilidad

Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

Solicitud de los servicios

Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo

Posibilidad de convenios

Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 14

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Cobro Coactivo CARGO: Apoyo Jurídico

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años
3 a 5 años
Más de 5 años
Otro 15 meses

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria
Secundaria
Técnico
Profesional
Otro Especialista

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si ¿cuál procedimiento? Impulso procesal
No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? más medios, más publicidad.

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles?

Relativamente, casos Excepcionales

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles?

No tiene ningún descuento, solo en casos de ley.

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si

¿cuántos? Más de 1000 =

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

más publicidad, más beneficios y sobre todo descuentos y oportunidades de pago.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Nº de encuesta 15

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

DEPENDENCIA: Cobro Coactivo CARGO: Apoyo. Jurídico

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria

Secundaria

Técnico

Profesional

Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si

¿cuál procedimiento? _____

No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si

No

¿Por qué? Actualmente se encuentra muy bien.

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? _____

No

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? _____

No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? _____

No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Atención al Cliente
- Dotación tecnológica
- Servicio básico
- Personal idóneo y calificado
- Responsabilidad
- Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Solicitud de los servicios
- Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo
- Posibilidad de convenios
- Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Servicios prestados
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia
- Publicidad y Promoción
- Capacitación a empleados

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

-> Orientación al usuario para que tenga conocimiento
de lo que se cobra.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice A. Encuesta dirigida a los Directores Administrativos, funcionarios de planta y/o contratistas encargados de realizar el recaudo del IMTTA.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

16

Objetivo: Evaluar la situación y desempeño del recaudo de los derechos anuales de tránsito, en el instituto municipal de tránsito y transporte de la ciudad de Aguachica, cesar.

NOMBRE DEL ENCUESTADO: YALEX BALTA TELLO CARGO: APOYO IMPEDCO C.C.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo lleva en su cargo actual?

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

Otro

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Primaria

Secundaria

Técnico

Profesional

Otro

3. ¿Hace parte del cobro de cartera?

Si ¿cuál procedimiento? _____

No

4. Considera usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización es:

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

5. ¿Cree usted que el recaudo de los derechos anuales de tránsito y semaforización en el IMTTA Aguachica, se puede mejorar?

Si No

¿Por qué? _____

6. ¿El IMTTA brinda beneficios para que los contribuyentes paguen oportunamente los derechos anuales de tránsito y semaforización?

Si ¿cuáles? DESCUENTOSNo

7. ¿Se brindan facilidades de pago para que los ciudadanos realicen su contribución de manera oportuna?

Si ¿Cuáles? PAGO POR VIGENCIA.No

8. ¿Conoce usted cuántos procesos de cobro coactivo se adelantan en la actualidad?

Si ¿cuántos? 3.No

9. ¿Cómo considera la calidad del servicio ofrecido por el instituto?

Excelente Buena Regular Mala

Por qué _____

10. ¿Cuáles considera son las fortalezas del IMTTA? (escoja mínimo 1, máximo 3)

 Atención al Cliente Dotación tecnológica Servicio básico Personal idóneo y calificado Responsabilidad Ubicación del instituto

11. ¿Cuáles considera son las oportunidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

 Solicitud de los servicios Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo Posibilidad de convenios Desarrollo tecnológico

12. ¿Cuáles considera son las debilidades? (escoja mínimo 1, máximo 3)

 Servicios prestados

- Atención al cliente
- Infraestructura
- Tecnología existente
- Sistema de comunicación interna
- Sentido de pertenencia

13. ¿Cuáles considera son las amenazas? (escoja mínimo 1, máximo 3)

- Alteración del orden público en la zona
- Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos.
- El cambio de la económica en el país
- Avances tecnológicos
- Cambios en la normatividad

14. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tendría para mejorar los procesos de recaudo de los derechos anuales de tránsito?

MÁS FACILIDADES DE PAGO, EN CUANTO A DESCUENTO DE CAPITAL,
INTERESES.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!