

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>	<b>1(110)</b>		

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Rosmiluz Catalina Amaya Camargo		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Alex Mauricio Rodríguez Suarez		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Acompañamiento y apoyo a los procesos administrativos del área de recaudo en la secretaría de Hacienda y Tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Accompaniment and support to the administrative processes of the collection area in the Secretary of Finance and Treasury of the municipal mayor's office of Distraccion la Guajira.		
<b>RESUMEN</b>			
<p>En el presente informe final de pasantías se refleja el desarrollo de las actividades realizadas en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, dicha dependencia trabaja arduamente para dar cumplimiento a los lineamientos estratégicos que se encuentran establecidos en el plan de desarrollo municipal y a su vez, hacer seguimiento a los contribuyentes del impuesto predial e industria y comercio.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>In this final internship report, the development of the activities carried out in the collection area of the finance and treasury secretariat in the municipal mayor's office of Distraccion la Guajira is reflected, said unit works hard to comply with the strategic guidelines that are established in the municipal development plan and, in turn, follow up on property tax and industry and commerce taxpayers.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Secretaría de Hacienda, Recaudo, Impuesto predial, Impuesto de industria y comercio.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Secretary of Finance, Collection, Property tax, Tax of industry and commerce		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 110	PLANOS:0	ILUSTRACIONES:30	CD-ROM:1



**Acompañamiento y apoyo a los procesos administrativos del área de recaudo en la  
Secretaría de Hacienda y Tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira**

**Rosmiluz Catalina Amaya Camargo**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Magister Alex Mauricio Rodríguez Suarez**

**04 Febrero del 2022**

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 1. Acompañamiento y apoyo a los procesos administrativos del área de recaudo en la Secretaría de Hacienda y Tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.....</b>	
<b>12</b>	<b>12</b>
1.1 Descripción breve de la empresa .....	12
1.1.1 Misión .....	13
1.1.2 Visión .....	14
1.1.3 Objetivos de la empresa .....	15
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	16
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado .....	18
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	19
1.2.1 Planteamiento del problema .....	21
1.3 Objetivos de la pasantía .....	23
1.3.1 Objetivo general .....	23
1.3.2 Objetivos específicos .....	24
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma .....	24
1.5 Cronograma de actividades.....	27

<b>Capítulo 2. Enfoques referenciales .....</b>	<b>30</b>
2.1 Enfoque conceptual .....	30
2.1.1 Alcaldía municipal.....	30
2.1.2 Secretaría de hacienda .....	30
2.1.3 Impuesto.....	31
2.1.4 Impuesto de industria y comercio (ICA) .....	31
2.1.5 Impuesto predial .....	31
2.1.6 Recaudo.....	31
2.1.7 Paz y salvo .....	32
2.1.8 Archivo. ....	32
2.1.9 Manual de funciones.....	32
2.1.10 Contribuyente. ....	33
2.1.11 Capacitación .....	33
2.1.12 Pasantía .....	33
2.1.13 Matriz DOFA .....	34
2.2 Enfoque legal .....	34
2.2.1 Ley 14 de 1983 Nivel Nacional.....	35
2.2.2 Decreto N° 028 del 2018 .....	35
2.2.3 Acuerdo N° 012 del 2020 .....	35

	4
2.2.4 Acuerdo N° 028 del 2013 .....	36
2.2.5 Decreto N° 022 del 2020 .....	36
<b>Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo .....</b>	<b>37</b>
3.1 Presentación de resultados .....	37
3.1.1 Conocer las funciones y competencias del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira. ....	37
3.1.2 Realizar un diagnóstico situacional que permita identificar las necesidades de los funcionarios del área de recaudo en los procesos administrativos, tributarios y contables de la secretaría de hacienda y tesorería. ....	63
3.1.3 Diseñar estrategias y proponer un plan de acción para mejorar el funcionamiento del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.....	70
3.1.4 Actividades complementarias .....	87
<b>Capítulo 4. Diagnostico final .....</b>	<b>99</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones.....</b>	<b>100</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones.....</b>	<b>102</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>103</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>107</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA. ....	19
Tabla 2. Actividades a desarrollar en la empresa .....	24
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	27
Tabla 4. Descripción del cargo de secretario de hacienda y tesorero .....	38
Tabla 5. Descripción del cargo asistente administrativo.....	39
Tabla 6. ¿Le fue socializado el manual de funciones?.....	42
Tabla 7. ¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones? .....	44
Tabla 8. ¿Tiene claro el método para realizar sus funciones? .....	45
Tabla 9. ¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?.....	47
Tabla 10. ¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo?.....	48
Tabla 11. ¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo? .....	49
Tabla 12. ¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones? .....	52
Tabla 13. ¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo?.....	54
Tabla 14. ¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo? .....	56
Tabla 15. ¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer.....	57

Tabla 16. ¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta?.....	59
Tabla 17. ¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos? .....	61
Tabla 18. Diagnostico a través de la matriz DOFA.....	65
Tabla 19. Estrategias FO, DO, FA, DA .....	66
Tabla 20. Plan de acción propuesto para los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira .....	.80

## Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional de la alcaldía municipal de Distracción, la Guajira. ...	18
Figura 2. ¿Le fue socializado el manual de funciones? .....	42
Figura 3. ¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones? .....	44
Figura 4. ¿Tiene claro el método para realizar sus funciones? .....	45
Figura 5. ¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?.....	47
Figura 6. ¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo? .....	48
Figura 7. ¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo? .....	50
Figura 8. ¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones? .....	52
Figura 9. ¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo? .....	54
Figura 10. ¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo? .....	56
Figura 11. ¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer .....	58
Figura 12. ¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta? .....	60

Figura 13. ¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos? .....	62
Figura 14. Funcionarios de la Red Nacional de Protección al consumidor (RNPC), junto al alcalde municipal. ....	71
Figura 15. Centro de acceso comunitario VIVE DIGITAL. ....	73
Figura 16. Lugar de trabajo asignado a la pasante y lugar de trabajo de la asistente administrativa. ....	75
Figura 17. Equipo de cómputo de la asistente administrativa. Fuente. Elaboración propia de la pasante. ....	76
Figura 18. Folios con las declaraciones de industria y comercio. ....	87
Figura 19. Verificación y elaboración de la base de datos del impuesto de industria y comercio. ....	88
Figura 20. Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo. ....	89
Figura 21. Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo y establecimientos cancelados. ....	90
Figura 22. Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo. ....	90
Figura 23. Base de datos del impuesto de industria y comercio. ....	91
Figura 24. Declaraciones de la sobretasa a la gasolina. ....	93
Figura 25. Implementación y desarrollo de actividades en el Software TRIBUTO. ....	93

Figura 26. <u>Primer paso, Software TRIBUTO</u> .....	94
Figura 27. <u>Segundo paso, Software TRIBUTO</u> .....	95
Figura 28. <u>Tercer paso, Software TRIBUTO</u> .....	96
Figura 29. <u>Cuarto y quinto paso, Software TRIBUTO</u> .....	96
Figura 30. <u>Volantes de consignación bancaria</u> .....	98

## **Resumen**

El presente informe, es el resultado de la pasantía realizada en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira, el cual tuvo una duración de cuatro meses comprendidos desde el primero de septiembre hasta el 17 de diciembre del año 2021, por la estudiante del programa de Administración de Empresas Rosmiluz Catalina Amaya Camargo.

Con el propósito de apoyar los procesos administrativos del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira, se desarrollaron una serie de actividades detalladas en los objetivos específicos, los cuales estuvieron orientados a la consecución y mejoramiento de las falencias encontradas en la dependencia.

Finalmente, la ejecución de las anteriores actividades dio como resultado la realización eficaz de este informe, el cual se creó y se desarrolló basado en el trabajo realizado en dicha dependencia, cumpliendo con todos los objetivos trazados por parte de la estudiante y de la institución.

## **Introducción**

El presente trabajo tiene como finalidad, apoyar los procesos administrativos del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, en el cual se cumplió satisfactoriamente con los objetivos específicos planteados en plan de trabajo bajo la modalidad de pasantías.

Este informe se encuentra estructurado por capítulos, los cuales están ordenados de la siguiente manera: En el primer capítulo, se realizó una descripción general de la empresa, a su vez, se plantea el título y los objetivos los cuales tienen las respectivas actividades a cumplir en el desarrollo de la pasantía.

En el segundo capítulo se elaboró el enfoque referencial, teniendo en cuenta el marco conceptual y legal relacionado con el tema central del trabajo. De igual forma, en el tercero se detalla el cumplimiento de los objetivos plasmados para el desarrollo de la pasantía, cada uno con las respectivas actividades demostrando los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones del área.

Por último, se creó un diagnostico final, seguidamente las conclusiones por cada objetivo específico planteado y finalmente se formularon las recomendaciones a seguir para el mejoramiento del área de recaudo.

## **Capítulo 1. Apoyo a los procesos administrativos del área de recaudo en la Secretaría de Hacienda y Tesorería de la Alcaldía Municipal de Distracción la Guajira.**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

Distracción es un municipio ubicado al sur del departamento de la Guajira, fue fundado entre los años 1945 y 1948 por el Barranquero Antonio María Vidal, el cual según algunos historiadores construyó allí una vivienda para que fuera su “distracción”, y se dirigía a ella como “esta es la distracción de mi alma”. Con el tiempo se cimentaron más domicilios alrededor, hasta formarse lo que hoy es, un municipio pujante de gente humilde.

En consecuencia, a este municipio se le conoce también como “la estrella de la Guajira”, se caracteriza por tener terrenos fértiles aptos para el cultivo de arroz, maíz, algodón y otros productos de pancoger. Anualmente se celebra el festival folclórico y cultural de los laureles, resaltando y rindiendo honor a este majestuoso árbol, a su vez, es reconocido por el concurso de bandas cívicas y marciales en donde muchas bandas de distintos municipios y ciudades realizan sus presentaciones en diferentes categorías.

Otro de los atractivos del municipio de Distracción, es el Rio Ranchería en donde a orillas de los corregimientos de los Hornitos y Chorreras se encuentran distintos balnearios que fomentan el sector terciario “el turismo” como son: El Silencio, La Represa, Paso

Ancho, Paso Chorrera y Pozo Pulgar, aprovechando las limpias y frías aguas y sus hermosos paisajes para que propios y foráneos se regocijen en familia.

Finalmente, este impetuoso municipio cuenta con el palacio municipal, es decir, la alcaldía, la cual es una entidad gubernamental ubicada en el departamento de la Guajira. Su actual dirigente es el señor Yesid José Peralta Suárez, quien a su vez, es el encargado de administrar los recursos públicos y financieros que determina la ley, por consiguiente es de vital importancia resaltar que el plan de desarrollo municipal tiene por consigna “DISTRACCION, COMPROMISO DE TODOS” en este se establecen, regulan y promueven todas las actividades de los sectores sociales, económicos, ambientales e institucionales procurando mejorar la calidad de vida de los habitantes de su jurisdicción, teniendo como eje principal la eficiencia, eficacia y transparencia de los recursos económicos, físicos y humanos. (Plan De Desarrollo Municipal, 2020, p. 2)

### ***1.1.1 Misión***

La misión organizacional de la alcaldía municipal de Distracción, la Guajira, se encuentra documentada en su página oficial así:

Mejorar la calidad de vida de los sectores vulnerables y de la sociedad

Distraccionense en general; fortalecer y organizar los sectores productivos, generando una actividad agroeconómica cimentada en la producción optima, sostenible, competitiva; apoyar las minorías étnicas; planear estrategias para el desarrollo y

bienestar común; apoyar y fortalecer los derechos fundamentales; todo lo anterior bajo los principios de transparencia, equidad, inclusión y cumplimiento, además de garantizar la participación ciudadana y el buen manejo de los recursos. (Alcaldía Municipal de Distracción La Guajira, 2020)

### ***1.1.2 Visión***

La visión institucional de la alcaldía municipal del Distracción, la Guajira, se ve reflejada en su página oficial así:

Distracción, para el año 2028, será un territorio altamente productivo y competitivo que aprovechará fortalezas como la represa del Ranchería, y la carretera Distracción – Tomarrazón - Riohacha; para convertirse en epicentro Agrícola, Pecuario, Agroindustrial, Turístico y Minero, con un modelo productivo empresarial competitivo y sostenible, que asegure el bienestar y el progreso de todos sus habitantes, en especial la infancia, adolescencia y juventud, reduciendo las brechas sociales, y garantizando servicios de calidad y oportunos; cimentando convivencia, participación, solidaridad, tolerancia e inclusión y la generación de alianzas estratégicas con las empresas con influencia en el municipio. En estos cuatro años consolidara su base productiva; cambiando la forma de trabajar el campo; tecnificando e implementando nuevos esquemas de empresarización. (Alcaldía Municipal de Distracción La Guajira, 2020).

### ***1.1.3 Objetivos de la empresa***

La actual administración, en cabeza de su alcalde el doctor Yesid José Peralta Suarez dispuso en el plan de desarrollo municipal, Distracción compromiso de todos 2020-2023 los siguientes objetivos (Plan de Desarrollo Municipal, 2020):

Dar cumplimiento a los compromisos asumidos en el Programa de gobierno.

Cerrar Brechas en cobertura y calidad en educación, analfabetismo, mortalidad infantil, cobertura en vacunación, acceso al agua potable, déficit de vivienda, las brechas internas urbano - rural y la disminución de la pobreza multidimensional.

Avanzar en Competitividad.

Obtener resultados de Impacto poblacional y territorial.

Contribuir a la construcción de Paz y al logro de los Objetivos de Desarrollo

Sostenible –ODS.

Disminuir en 4 puntos porcentuales la pobreza multidimensional municipal. (p. 69)

Para este último objetivo institucional, es de vital importancia resaltar que, según el Censo Nacional de Población y Vivienda CNPV del DANE, el índice de la población multidimensional en el área urbana del municipio de Distracción en el año 2018 es del 30,8%, mientras que en el área rural es de 48,6%, por lo tanto indagando con el secretario de Gobierno y asuntos administrativos el señor Marco Fidel Solano Mercado señaló que la actual administración, según lo plasmado en el plan de desarrollo municipal de distracción, busca reducir estos índices en un cuatro por ciento (4%).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y aplicando este porcentaje se deduce que la pobreza multidimensional del municipio de Distracción al terminar el mandato en el año 2023 quedará reducida así: para la zona urbana en un 26.8% y para la zona rural 44,6% destacando que en cuatro años que estipula la ley para que se ejecuten los planes de desarrollo no se logra la consecución total del mismo debido a que no se le da continuidad a este en los próximos periodos administrativos. (Plan de desarrollo municipal, 2020, p.51).

#### ***1.1.4 Descripción de la estructura organizacional***

La Alcaldía Municipal de Distracción, la Guajira, conforme a su estructura organizacional, está distribuida de forma jerárquica, y gráficamente está diseñada en modo piramidal y/o vertical, la cual permite que exista una fácil comunicación entre el superior y los subordinados, está a la vez responde a los criterios de eficiencia y eficacia que requiera la entidad.

El nivel central está distribuido por el despacho del alcalde, la secretaria de Planeación e Infraestructura, la secretaria de Gobierno, la secretaria de Hacienda y Tesorería y la secretaria de Salud, Educación, Deporte, Recreación y Cultura.

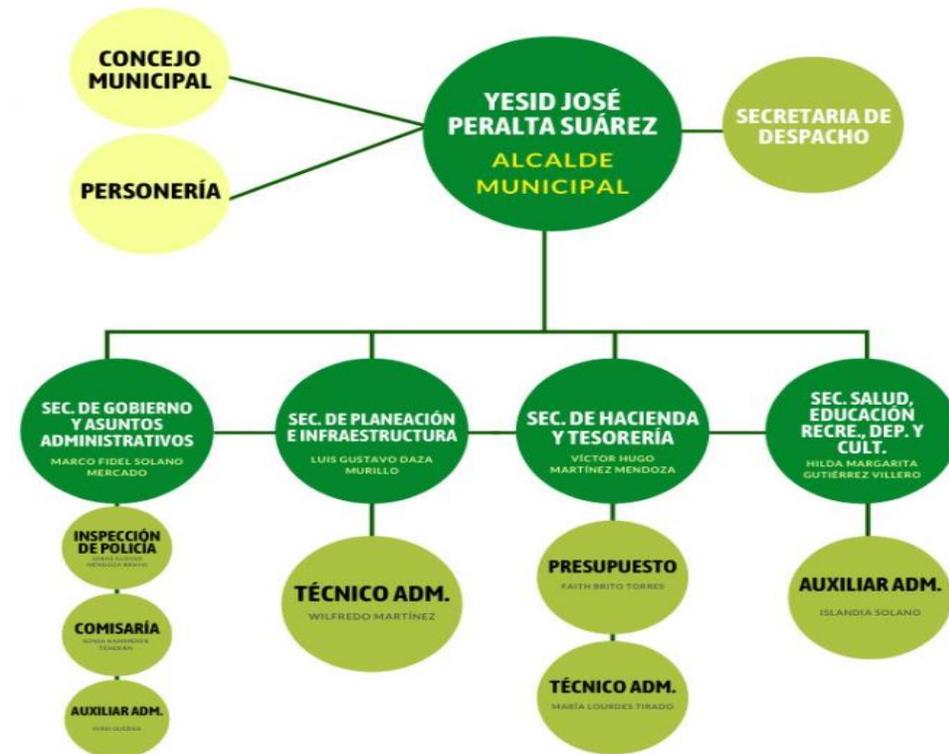
Por otra parte posee órganos adscritos de coordinación como lo son el concejo municipal, la personería municipal y la inspección de policía.

Finalmente cuenta con los órganos de asesoría, de los cuales hace parte el Consejo municipal de planeación y el consejo de Gobierno. (Alcaldía Municipal de Distracción la Guajira, 2020).

A continuación se evidencia el organigrama de la entidad:

**Figura 1**

*Estructura organizacional de la alcaldía municipal de Distracción, la Guajira*



*Nota:* la presente figura muestra la como está conformada la estructura organizacional de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira. (Página web alcaldía Municipal de Distracción, la Guajira).

### **1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado**

La secretaría de hacienda es una dependencia de la alcaldía municipal de Distracción, la Guajira, la cual se encarga de desarrollar la política en materia económica, financiera y fiscal, de igual forma, en esta se promueve la gestión oportuna del recaudo y los pagos de las obligaciones que están a cargo del municipio. Por consiguiente, el objetivo

primordial de esta área es asesorar al alcalde en estos factores y así mismo alcanzar las metas que están instituidas en el plan de desarrollo.

Por otra parte, según el manual de funciones, el área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira tiene como finalidad planear, dirigir, controlar y gestionar las actividades que se encuentran relacionadas con el recaudo, la renta y el pago de los ingresos y recursos. De igual modo, esta área formula y maneja los planes de pagos a los acreedores y proveedores de la entidad con el fin de cumplir con las obligaciones adquiridas por el municipio sin incurrir en mora (Manual De Funciones, 2018, p. 28).

## **1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada**

La dependencia asignada es el área de recaudo de la Secretaría de Hacienda y Tesorería de la alcaldía municipal de Distracción, La Guajira. Esta trabaja arduamente para dar cumplimiento a los lineamientos estratégicos que se encuentran establecidos en el plan de desarrollo municipal.

Por lo tanto, para llevar a cabo la realización del diagnóstico inicial de la dependencia se aplicó la matriz DOFA en la cual se registran las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del área en mención, de igual forma, se crean estrategias para el mejoramiento continuo de esta, teniendo en cuenta los factores identificados de forma interna y externa.

**Tabla 1***Matriz DOFA*

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p>F1. Funcionarios con experiencia y conocimiento de sus funciones.</p> <p>F2. Excelente ejecución en la documentación de los procesos de recaudo.</p> <p>F3. Calidad en el desarrollo y prestación de servicios.</p>	<p>D1. Mal servicio de conectividad a internet.</p> <p>D2. Instalaciones locativas en malas condiciones.</p> <p>D3. Falta de capacitación en los procesos administrativos y tributarios de la dependencia.</p>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<p>O1. Fortalecimiento de la gestión administrativa y tributaria.</p> <p>O2. Aumento del recaudo.</p> <p>O3. Participación en convocatorias y proyectos del orden nacional e internacional en proyectos de TIC.</p>	<p>F1, F2, F3, O1, O2, O3</p> <p>Aprovechar que los funcionarios del área de recaudo gozan de buena experiencia y conocimiento de sus funciones para así, fortalecer la gestión administrativa y tributaria de la dependencia, mediante la ejecución e implementación de la documentación en los procesos de recaudo, garantizando la calidad en el desarrollo y prestación de los servicios, de igual forma aumentar el recaudo, y así mismo buscar participar en las convocatorias y proyectos del orden nacional e internacional en proyectos de las TIC.</p>	<p>D1, D3,O1,O2</p> <p>Gestionar un buen servicio de conectividad a internet y la capacitación frecuente de los funcionarios del área de recaudo para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa y así mismo incrementar el recaudo de la dependencia lo cual permitirá que la entidad tenga mayor participación en las convocatorias y proyectos del orden nacional e internacional en proyectos de TIC.</p>

<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
A1. Evasión de impuestos por parte de los contribuyentes. A2. Falta de recursos. A3. Sanciones o multas en contra de la administración municipal.	F1, F2, F3, A1,A3 Buscar estrategias que permitan aminorar la evasión de los impuestos por parte de los contribuyentes utilizando la excelente experiencia y conocimientos de los funcionarios del área para así brindar calidad en el desarrollo y prestación de los servicios, ejecutando eficazmente la documentación de los procesos de recaudo y logrando con esto que no se presenten sanciones o multas en contra de la administración municipal.	D1, D2, D3,A1,A3 Proporcionar la capacitación suficiente a los funcionarios del área de recaudo en los temas administrativos y tributarios para así, contrarrestar la evasión de impuestos por parte de los contribuyentes y evitar sanciones o multas en contra de la administración municipal, a su vez buscar estrategias que permitan dar a conocer al dirigente de la alcaldía municipal de Distracción sobre el mal servicio de conectividad que existe en la entidad, al igual que el pésimo estado de las instalaciones locativas.

*Nota.* En la presente tabla se reflejan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción, La Guajira.

### ***1.2.1 Planteamiento del problema***

La secretaría de hacienda y tesorería es una dependencia de vital importancia en la alcaldía municipal de Distracción porque tiene como eje principal optimizar los recursos físicos, humanos y financieros con los que cuenta el municipio.

El área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción, La Guajira actualmente cuenta con dos funcionarios los cuales son: El abogado Víctor Hugo Martínez quien se desempeña como secretario de hacienda y tesorero y la auxiliar administrativa María Lourdes Tirado, en esta área se encuentran distintas falencias en cuanto a la conectividad a internet, instalaciones locativas en deficientes condiciones y la falta de capacitación a los funcionarios en temas administrativos y tributarios.

El recaudo está comprendido en su orden de importancia por el impuesto predial, en donde, el instituto geográfico Agustín Codazzi IGAC es la entidad encargada de elaborar el catastro nacional de la propiedad inmueble, este avalúa y la secretaría de hacienda les coloca una tarifa de acuerdo al estatuto tributario que ellos manejan, el cual está amparado en el acuerdo número 028 del 2013, de igual forma, comprende el impuesto de industria y comercio el cual se genera por las actividades industriales, comerciales o de servicios que se registran en el municipio y a su vez se otorga a los propietarios de los establecimientos comerciales.

De igual forma, se desprenden otras tasas y/o contribuciones que se encuentran establecidas en el mismo, como lo son: el impuesto de lineación urbana, sobretasa a la gasolina, las estampillas entre otras. Cabe resaltar que de estos recaudos se destina un porcentaje a los bomberos voluntarios y otra para la Corporación Autónoma Regional de la Guajira (Corpoguajira) los cuales lo usan como recursos propios para su auto sostenimiento.

Por otra parte, los recursos del recaudo se utilizan en obras de inversión social, salud, educación y se toma una parte para subsanar los gastos de funcionamiento, en llegado caso de presentarse alguna dificultad en el cumplimiento de manera oportuna de los programas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo en materia de rentas propias, se hará una reducción en el presupuesto para así compensar las gestiones que se pretenden adelantar y que están plasmadas en el plan de desarrollo municipal.

En consecuencia, el manejo eficaz y eficiente de los respectivos procesos que se llevan a cabo en la dependencia de recaudo es imprescindible para cada uno de los funcionarios, pues las actividades desarrolladas en esta son de vital importancia y de extrema responsabilidad, por lo tanto, mediante el análisis DOFA se determinó la necesidad de acompañar y apoyar las funciones administrativas que se realizan en esta área, donde se proyecta trabajar de manera conjunta con los profesionales encargados.

Por otra parte, esta es una gran oportunidad para la pasante ya que puede poner en práctica los conocimientos adquiridos en el programa de administración de empresas enfrentándose a un ambiente laboral real, y realizando aportes que permitan mejorar los procesos que se encuentran establecidos en la dependencia de recaudo.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Apoyar los procesos administrativos del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Conocer las funciones y competencias del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

Realizar un diagnóstico situacional que permita identificar las necesidades de los funcionarios del área de recaudo en los procesos administrativos, tributarios y contables de la secretaría de hacienda y tesorería.

Diseñar estrategias y proponer un plan de acción para mejorar el funcionamiento del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería.

### **1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma**

**Tabla 2***Actividades a desarrollar en la empresa*

<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos</b>
Apoyar los procesos administrativos del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.	Conocer las funciones y competencias del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción Guajira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar y analizar el manual de funciones y competencias.</li> <li>- Diseñar un cuestionario para aplicarlo a los funcionarios del área de recaudo secretaria de hacienda y tesorería.</li> <li>- Aplicar y tabular el cuestionario sobre el nivel de conocimiento de los funcionarios del área de recaudo con respecto a su manual de funciones y competencias.</li> </ul>
	Realizar un diagnóstico situacional que permita identificar las necesidades de los funcionarios del área de recaudo en los procesos administrativos, tributarios y contables de la secretaria de hacienda y tesorería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolectar la información pertinente en el área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería.</li> <li>- Consolidar la información obtenida.</li> <li>- Analizar la información obtenida en el cuestionario aplicado a los funcionarios del área de recaudo.</li> <li>- Elaborar un diagnóstico situacional utilizando la matriz DOFA.</li> </ul>

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
	Diseñar estrategias y proponer un plan de acción para mejorar el funcionamiento del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proponer estrategias para el mejoramiento del área.</li> <li>- Realizar el informe final con la recopilación de todos los datos posibles que sean suministrados por el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.</li> <li>-Presentación del informe final a la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.</li> <li>-Presentación del informe final y socialización al plan de estudio de Administración de empresas.</li> </ul>

*Nota.* En la presente tabla se muestran las actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos de la pasantía.







## **Capítulo 2. Enfoques referenciales**

### **2.1 Enfoque conceptual**

A continuación se presentan los conceptos que son de suma importancia para el cumplimiento del plan de trabajo, los cuales fueron consultados y aplicados en el desarrollo de la pasantía.

#### ***2.1.1 Alcaldía municipal***

Es una entidad que tiene como función principal administrar los recursos propios de cada municipio, así como también velar para que estos sean utilizados de la mejor manera generando bienestar y desarrollo para sus habitantes. (Diago, 2020).

#### ***2.1.2 Secretaría de hacienda***

Esta es una dependencia que hace parte fundamental de las alcaldías municipales, la cual tiene como eje principal optimizar los recursos económicos y financieros del municipio para así contribuir al progreso, desarrollo y mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población. (Alcaldia de Bello, 2017).

### ***2.1.3 Impuesto***

Se entiende por impuesto a los tributos que las personas y empresas deben pagar a una entidad gubernamental (ya sea municipal, regional o nacional), con el fin de financiar al Estado los servicios que el gobierno presta a los ciudadanos. (Roldán, 2016).

### ***2.1.4 Impuesto de industria y comercio (ICA)***

Este es un gravamen municipal, el cual es considerado como un impuesto directo, debido a que por medio de este se rinde cuenta de las actividades comerciales, industriales y de servicios que sean ejecutados en un municipio. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2015).

### ***2.1.5 Impuesto predial***

Se define como un tributo municipal, el cual está acreditado para que los municipios puedan cobrar o recaudar por los predios que se encuentran dentro de su territorio. Su base gravable está amparada en el avalúo catastral, el cual es asignado por las autoridades catastrales. (Minvivienda, 2011).

### ***2.1.6 Recaudo***

Se refiere al proceso de depositar o recibir un valor monetario por parte de los contribuyentes, el cual se deriva de los impuestos o algún otro recurso a favor de los entes públicos, esta acción se basa en las normas legales, convenio o contratos amparados en la normatividad. (Pedrosa, 2017).

### ***2.1.7 Paz y salvo***

Se entiende por este al instrumento o herramienta que permite conocer en un momento determinado, si una persona se encuentra al día en sus obligaciones, ya sean estas de tránsito, tributarias, académicas o de cualquier otra índole. (Mest, 2019).

### ***2.1.8 Archivo***

Se define como el conjunto de documentos que son guardados de manera ordenada, y manteniendo una lógica: cronológica, conceptual, organizacional o alfabético-numérica, con el fin de facilitar a los funcionarios de una organización su ubicación, búsqueda y consulta. (Universidad de los Andes, 2017).

### ***2.1.9 Manual de funciones***

Este es un instrumento o herramienta de gestión empresarial, el cual contiene las tareas y normas que debe realizar un funcionario en sus actividades habituales dentro de una organización, cabe resaltar que este no interfiere en las decisiones y capacidades que

estos ejecuten debido a que están habilitados y apoyados por los directivos, a su vez es importante porque tiene gran relevancia en la toma de decisiones y el ordenamiento de la estructura organizacional en sus distintos niveles jerárquicos. (Huancani, 2018).

#### ***2.1.10 Contribuyente***

Se define como la persona natural o jurídica que está obligado a liquidar sobre su patrimonio el pago de tributos como impuestos, tasas o contribuciones especiales las cuales están establecidas por la norma tributaria. (Trujillo, 2020)

#### ***2.1.11 Capacitación***

Esta se define como el conjunto de procesos que están dirigidos a complementar la educación inicial en el corto plazo, mediante la formación de nuevos conocimientos y el desarrollo de habilidades, con el fin de favorecer y dar cumplimiento a los objetivos institucionales, de igual forma, a mejorar la prestación de los servicios a la comunidad, a obtener un eficiente desempeño del cargo y a lograr un óptimo desarrollo personal. (Jaureguierry, 2015)

#### ***2.1.12 Pasantía***

Es la práctica profesional que ejercen los estudiantes, que se encuentran cursando los últimos años de la carrera, para así ejecutar los conocimientos, las habilidades y las competencias aprendidas. (Westreicher, 2020)

### **2.1.13 Matriz DOFA**

Esta es una herramienta que permite obtener un enfoque general de la situación actual de una determinada organización, la cual se fundamenta en realizar una evaluación detallada de los factores internos y externos que, en su conjunto, diagnostican a las empresas, teniendo en cuenta las posibles Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que en esta se presenten, buscando así estrategias que permitan contrarrestarlas. (Talancón, 2006)

## **2.2 Enfoque legal**

A continuación se establecen las directrices legales consultadas y aplicadas en la pasantía, las cuales son de vital importancia para apoyar las actividades que fueron propuestas en el plan de trabajo.

### ***2.2.1 Ley 14 de 1983 Nivel Nacional***

En esta ley se establecen las normas que permiten fortalecer el tesoro público de las entidades territoriales, en ella se señala que se realizará el avalúo catastral de todos los inmuebles que posean los habitantes de un municipio, ciudad, región o país.

En el caso de los municipios, los concejos municipales son los encargados de establecer las sobretasas teniendo en cuenta la destinación económica que esta tenga, de igual forma, en esta ley se establecen los porcentajes sobre el cual se valorará el Impuesto de Renta y Complementarios, y define el Impuesto de Industria y Comercio, del cual se determina su base gravable. (Secretaria Juridica Distrital, 1983)

### ***2.2.2 Decreto N° 028 del 2018***

Por medio de este, el alcalde municipal de la alcaldía de Distracción la Guajira en uso de atribuciones constitucionales y legales ajusta el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de personal que conforman esta institución. (Decreto 028, 2018)

### ***2.2.3 Acuerdo N° 012 del 2020***

Teniendo en cuenta que la constitución nacional en su artículo 313 numeral 2 establece que los concejos municipales deben adoptar de acuerdo con la ley los planes de

desarrollo, en el municipio de Distracción la Guajira el honorable concejo municipal asumió el plan de desarrollo para el período 2020-2023. (Acuerdo 012, 2020).

#### ***2.2.4 Acuerdo N° 028 del 2013***

El concejo municipal en el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, acordó adoptar el Estatuto Tributario, para el municipio de Distracción. (Acuerdo 028, 2013)

#### ***2.2.5 Decreto N° 022 del 2020***

En este, el alcalde municipal de la alcaldía de Distracción la Guajira en uso de sus facultades legales adopta instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus Covid-19. (Decreto 022, 2020)

### **Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo**

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron en el desarrollo de la pasantía, en estos se describen las actividades realizadas para cada uno de los objetivos planteados en el plan de trabajo, buscando así la solución del problema identificado.

#### **3.1 Presentación de resultados**

Apoyar los procesos administrativos del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

##### ***3.1.1 Conocer las funciones y competencias del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.***

**3.1.1.1 Observar y analizar el manual de funciones y competencias.** De acuerdo a lo plasmado en el cronograma de actividades, la primera semana de pasantías se realizó el reconocimiento de la dependencia objeto de estudio, en donde se indagó con la asistente administrativa del área de recaudo, la señora María Lourdes Tirado sobre las funciones que cumplen los empleados de esta.

Por lo tanto, esta funcionaria manifestó que en la página web oficial de la alcaldía municipal, se encuentra amparado el decreto N° 028 del 2018 por medio del cual, se ajustó el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleados de la planta de personal global de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira. **(Ver apéndice A)**

Por medio de este decreto, se realizó la observación y se analizaron las funciones y competencias de los empleados del área de recaudo de la secretaría de hacienda, los cuales están contemplados de la siguiente manera:

**Tabla 4**

*Descripción del cargo de secretario de hacienda y tesorero*

<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Descripción del cargo</b>
Secretario de Hacienda y tesorero municipal	Área de recaudo	Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el recaudo, pago y control de los ingresos y recursos del municipio mediante la ejecución de mecanismos tecnológicos.
		Tramitar el recaudo de los ingresos, rentas y recursos del municipio de Distracción.
		Efectuar la aprobación y pago de cuentas.
		Cumplir con los pagos de los servicios públicos, nómina y demás obligaciones a la que este expuesta la entidad, para el buen funcionamiento de la misma.

Efectuar los pagos ordenados por el Alcalde cumpliendo con los requisitos establecidos y remitir los giros oportunamente a las entidades que se requiera, cuando sean beneficiarias de transferencias y aportes.

---

*Nota:* En la presente tabla se refleja el cargo del secretario de hacienda y tesorero municipal y a su vez se describen las principales funciones que este ejecuta. Pasante en base al manual de funciones de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira (Manual de funciones y competencias laborales, 2018)

### **Tabla 5**

#### *Descripción del cargo asistente administrativo*

<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Descripción del cargo</b>
		Liquidar y determinar los impuestos Municipales.
		Confrontar la solicitud de expedición de certificados catastrales con el listado de contribuyentes morosos.
Asistente administrativo	Área de recaudo	Generar facturas y entregar paz y salvos municipales a los contribuyentes.
		Proyectar los actos administrativos a que haya lugar, relativos a los impuestos, tasas y contribuciones establecidos en el estatuto tributario.
		Rendir informes cuando le sean solicitados, sobre atención de recursos,

liquidación y cobro de los impuestos y también sobre planes y programas que se adelanten en la Secretaría de Hacienda.

Atender de manera respetuosa y oportuna a todos los ciudadanos.

---

*Nota:* En la presente tabla se describen las principales funciones del cargo asistente administrativo del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería. Pasante con base al manual de funciones de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira (Manual de funciones y competencias laborales, 2018)

De acuerdo a las tablas anteriormente expuestas se evidenció la descripción de los principales cargos del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería en donde se efectúan los diferentes procesos de conceptualización, ejecución y evaluación de los procesos contables y tributarios de acuerdo a la normatividad vigente.

**3.1.1.2 Diseñar un cuestionario para aplicarlo a los funcionarios del área de recaudo secretaria de hacienda y tesorería.** Para el eficaz y eficiente cumplimiento del plan de trabajo, se realizó un cuestionario con el fin de recolectar la información concerniente al conocimiento de las funciones que llevan a cabo los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.

El cuestionario diseñado consta de 13 preguntas de tres tipos, en donde:

El primer tipo de preguntas es dicotómica, las cuales según el autor Mata Solís (2020), afirma que son preguntas generalmente cerradas con respuestas de SI y NO. De igual forma, otro tipo de preguntas establecido es de opción múltiple, las cuales permiten a los encuestados seleccionar una o varias opciones de una lista de respuestas definida por el encuestador. Finalmente se establecieron el tipo de preguntas abierta, en donde se requiere que los encuestados escriban sus respuestas en un cuadro para comentarios y no brindan opciones de respuesta específicamente preestablecidas. **(Ver apéndice B)**

En consecuencia, la encuesta tiene como propósito fundamental, determinar cómo es la situación actual de los funcionarios del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira, con respecto al conocimiento del manual de funciones y competencias y a su vez, identificar las necesidades de estos empleados en los procesos administrativos, tributarios y contables de esta misma dependencia.

**3.1.1.3 Aplicar y tabular el cuestionario sobre el nivel de conocimiento de los funcionarios del área de recaudo con respecto a su manual de funciones y competencias.** Una vez recolectada la información, su procesamiento se hará cuantitativa y cualitativamente a través de la tabulación de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, donde se relacionarán las tablas y graficas con sus respectivos análisis, los cuales estarán consignados en el informe final.

Es de vital importancia resaltar, que según la estructura organizacional los principales cargos del área de recaudo son; el secretario de hacienda y la asistente

administrativa, a estos funcionarios se les aplicó el cuestionario y a su vez hay un cargo adicional que es el Asesor financiero, el cual no está dentro del organigrama institucional pero si hace parte de la dependencia objeto de estudio y a este también se le empleó el instrumento.

1. Cuando ingresó como funcionario en el área de recaudo ¿Le fue socializado el manual de funciones y competencias establecidas por la alcaldía municipal de Distracción?

**Tabla 6**

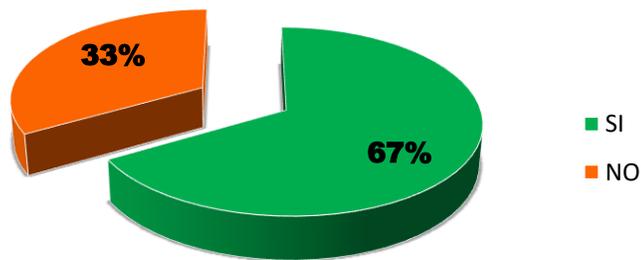
*¿Le fue socializado el manual de funciones?*

<b>ÍTEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	67%
NO	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 1 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 2**

*¿Le fue socializado el manual de funciones?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 1 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Teniendo en cuenta los datos que están representados en la gráfica anterior, se denota que el 67% de los funcionarios del área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, cuando ingresó, SI les fue socializado el manual de funciones y competencias establecido en el decreto N° 028 de 2018, mientras que el 33% respondió honestamente que este NO les fue socializado y que en base a sus conocimientos, han desarrollado con responsabilidad, eficacia y eficiencia sus funciones en la dependencia.

En consecuencia, cabe resaltar que este último porcentaje de funcionarios si ha tenido en cuenta las funciones y requisitos establecidos en el decreto N° 028 de 2018, pues este es una guía para conocer el alcance y los límites que tiene cada uno de los cargos del área de recaudo y de esta forma, lograr de manera óptima las metas establecidas en esta dependencia.

2. Como funcionario público del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería ¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones?

**Tabla 7**

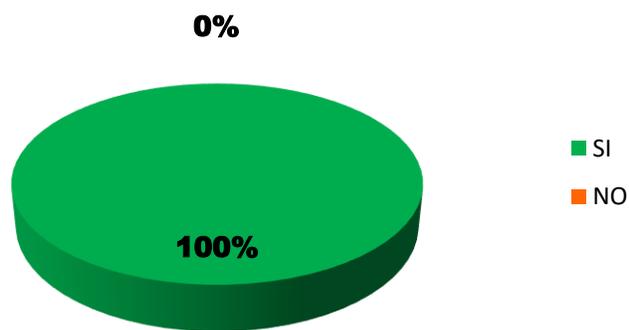
*¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 2 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 3**

*¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 2 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

La anterior grafica revela que el 100% de los funcionarios del área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, SI conoce completamente sus funciones y competencias, haciendo salvedad que estas se encuentran establecidas en el manual de funciones amparado bajo el decreto N° 028 de 2018.

3. ¿Tiene claro el método para realizar sus funciones?

**Tabla 8**

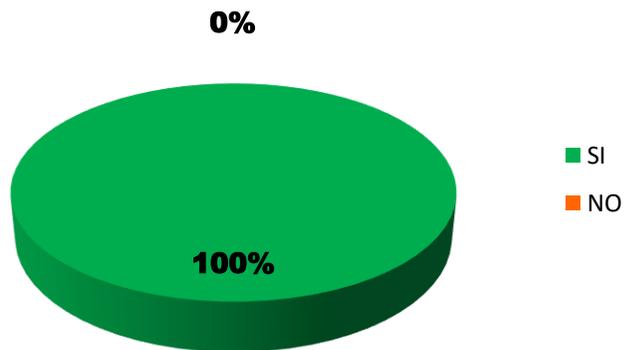
*¿Tiene claro el método para realizar sus funciones?*

<b>ÍTEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 3 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 4**

*¿Tiene claro el método para realizar sus funciones?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 3 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Como se puede apreciar en la figura anterior, el 100% de los empleados del área de recaudo SI tiene claro el método para realizar sus funciones, cabe resaltar que cada uno de los funcionarios de acuerdo a su cargo o rol que desempeña, posee un método distinto con un objetivo en común que es el cumplimiento de sus funciones.

4. ¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?

**Tabla 9**

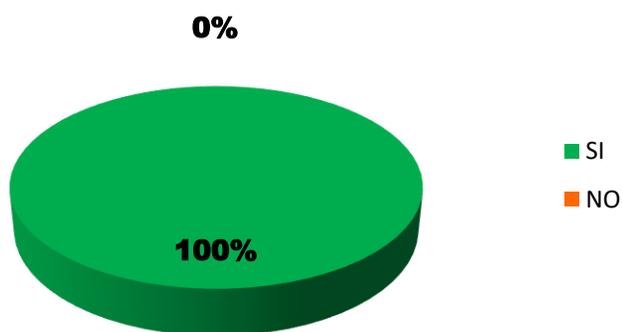
*¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 4 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 5**

*¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 4 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Al observar la figura anterior, se puede determinar que el 100% de los empleados aseguran que en su cargo laboral SI se les ha definido un sistema de control y evaluación de

desempeño de sus funciones, destacando que los empleados administrativos se evalúan por medio de la plataforma EDL- App (Evaluación de Desempeño Laboral) y esta se realiza semestralmente.

5. ¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo?

**Tabla 10**

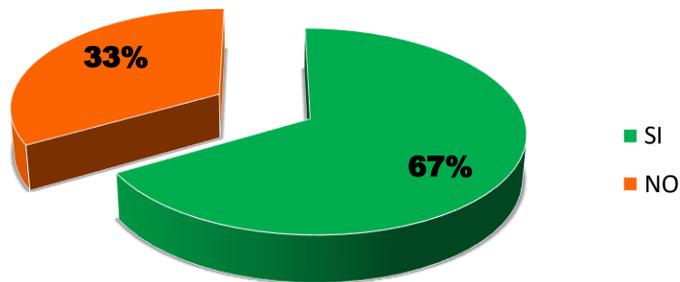
*¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo?*

<b>ÍTEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	67%
NO	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 5 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 6**

*¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 5 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Partiendo de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de información, se logra evidenciar que el 67% de los funcionarios del área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción, SI han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo, lo que permite una correcta aplicación de sus procesos, métodos y conocimientos obteniendo así un óptimo resultado de sus funciones en su lugar de trabajo, mientras que el 33% respondió honestamente que NO.

6. ¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo?

### **Tabla 11**

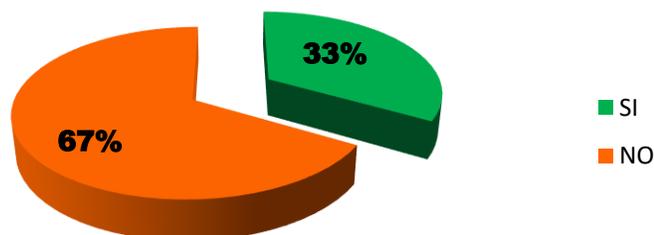
*¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 6 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 7**

*¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 6 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Como se puede apreciar en la figura, el 67% de los funcionarios del área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción cree que NO cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo, lo cual impide que estos no tengan un mejor desempeño de sus funciones, y a su vez conlleva a que los usuarios no obtengan la información requerida a tiempo.

Por otra parte, el 33% de los funcionarios considera que SI cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, garantizando que los procesos ejecutados en esta dependencia, estén acordes a los conocimientos, las aptitudes y las habilidades individuales del empleado, esto a su vez contribuye a que exista una oportuna atención a los contribuyentes.

7. Indique que equipos y de qué forma considera que mejorarían su desempeño laboral actual.

Al analizar las respuestas de los funcionarios del área de recaudo, se puede determinar que según el cargo, existe una necesidad distinta, las cuales están instauradas así:

Secretario de hacienda: este funcionario indicó, que para mejorar su desempeño laboral le sería de gran utilidad, la adquisición de un software financiero integral, el cual le ayudaría a tener una mejor fluidez de la información entre las distintas dependencias.

Asesor financiero del Secretario de hacienda: este funcionario manifestó, que un computador de mesa le sería beneficioso, ya que esta es una herramienta básica e indispensable para realizar las funciones propias que requiere el cargo.

Asistente administrativa: esta funcionaria expuso, que para mejorar su desempeño laboral actual, le es indispensable la adquisición de un equipo de cómputo integrado con un

software el cual posea asistencia técnica con una mayor periodicidad en los diferentes procesos y trámites requeridos por la dependencia.

8. ¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones?

**Tabla 12**

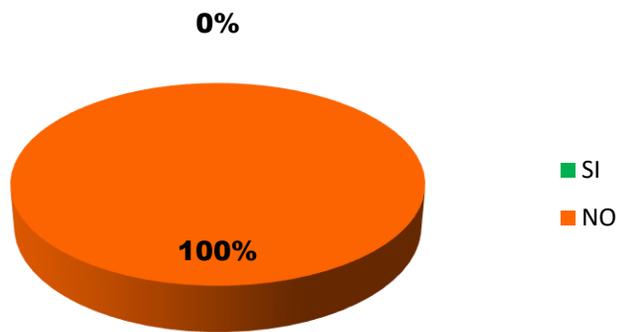
*¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones?*

<b>ÍTEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 8 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 8**

*¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 8 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Para tener amplitud en las opciones de respuesta se colocó un ¿Por qué? Esto con el fin de determinar si el ambiente y las condiciones en el lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones, donde el 100% de los funcionarios del área de recaudo respondieron que NO, aportando que el área física, el espacio laboral o instalaciones locativas no son favorables para ejercer eficientemente sus funciones, pues afectan de manera física y mental la salud de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, estos funcionarios resaltan que requieren de una mejor ubicación del puesto de trabajo, de igual forma, hacen gran relevancia a la emergencia sanitaria que está viviendo el mundo con la pandemia del Covid-19, por lo tanto, estos requieren que los espacios sean adecuados para la atención segura de los contribuyentes y así salvaguardar su vida y la de sus familias.

Finalmente, la asistente administrativa manifestó la inexistencia de un aire acondicionado en su lugar de trabajo y debido a las altas temperaturas ha venido afectando su salud física.

9. ¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo?

**Tabla 13**

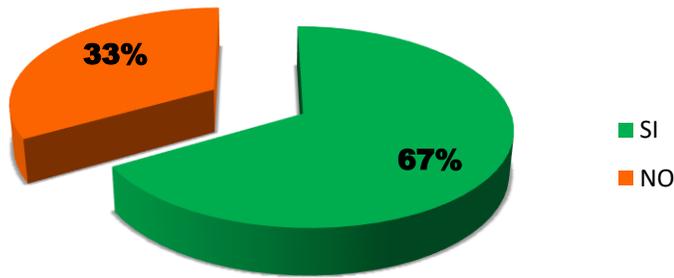
*¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 9 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 9**

*¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo?*



*Nota.* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 9 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Teniendo en cuenta los datos suministrados por la gráfica anterior, se puede evidenciar que el 67% de los funcionarios SI realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente, asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo, mientras que el 33% indicó que NO realizan su trabajo sin supervisión y control, pues estos deben laborar mancomunadamente con su superior, pues las actividades que realizan requieren del seguimiento financiero y administrativo en la prestación de los servicios del cargo que desempeña.

10. ¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo?

**Tabla 14**

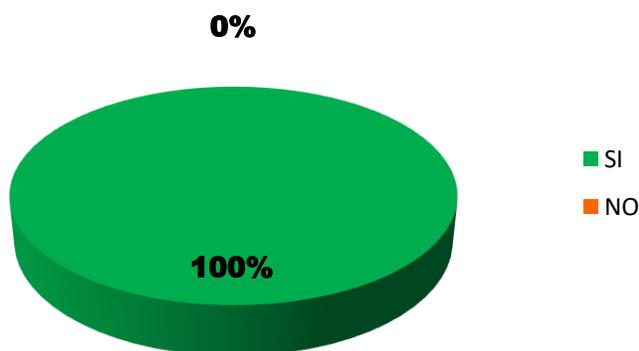
*¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 10 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 10**

*¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo?*



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 10 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

En la anterior gráfica, se puede observar que el 100% de los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda en la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, SI aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo, teniendo consigo la capacidad para desempeñarse en diferentes contextos con base a los requerimientos de calidad y resultados esperados por la dependencia, demostrando así las habilidades, los valores, las aptitudes y las actitudes que estos poseen.

11. ¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer?

**Tabla 15**

*¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer?*

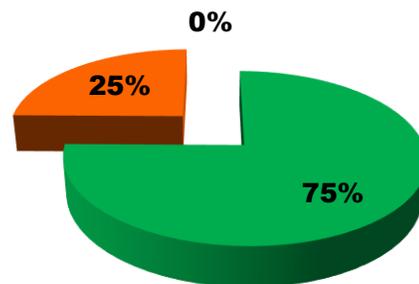
ITEM	FRECUENCIA			PORCENTAJE
Fortalecer y desarrollar las competencias comportamentales y funcionales.	0	0	0	0%
Fortalecer la cultura organizacional y la adaptación a los cambios de la normatividad.	1	1	1	75%
Fortalecer los conocimientos que permitan estar a la vanguardia de los avances tecnológicos.	0	0	1	25%

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 11 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 11**

*¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer?*

- Fortalecer y desarrollar las competencias comportamentales y funcionales
- Fortalecer la cultura organizacional y la adaptación a los cambios de la normatividad
- Fortalecer los conocimientos que permitan estar a la vanguardia de los avances tecnológicos



*Nota.* La presente grafica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 11 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

En esta gráfica, se observa que según las opciones de respuesta el 75% de los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, considera ampliamente que debe fortalecer la cultura organizacional y la adaptación a los cambios de la normatividad.

Según Idalberto Chiavenato (1989), la cultura organizacional es definida como un “sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización y que guía y orienta la conducta de sus miembros”. (p. 4)

En conclusión, la cultura organizacional se entiende como el proceso en el cual las personas que integran una institución se interrelacionan y a la vez dividen el trabajo para alcanzar los objetivos y metas trazadas, está comprendida por las normas, la misión, la visión, los valores y las actitudes de los mismos.

Por otra parte, el 25% de la población objeto de estudio expresa que les es indispensable fortalecer sus conocimientos en cuanto a los avances tecnológicos, esto con el fin de estar a la vanguardia con los mismos y así obtener información confiable y rápida de cada aspecto dentro de la empresa, del mismo modo, tomar las decisiones que se consideren adecuadas para mantener la competitividad y la rentabilidad en los recursos de la organización.

Finalmente, el 0% no marcó la opción de respuesta “Fortalecer y desarrollar las competencias comportamentales y funcionales”, cabe resaltar que este tema es indispensable para alcanzar el éxito en las empresas, ya que en este se integran distintas herramientas de gestión del talento humano contribuyendo a que las organizaciones se posicionen en un nivel más competitivo con funcionarios altamente calificados.

12. ¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta?

#### **Tabla 16**

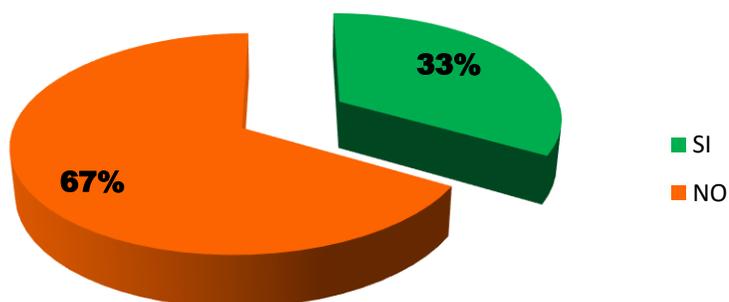
*¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta?*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 12 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 12**

*¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta?*



*Nota.* La presente gráfica muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 12 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Como se evidencia en la anterior gráfica, el 67% de los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda considera que NO le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta.

Teniendo en cuenta que, la capacitación de los colaboradores en las instituciones es fundamental para lograr la eficiencia y total consecución de los objetivos establecidos en esta, por lo tanto, es de vital importancia para los funcionarios recibir formación complementaria para fortalecer su capital intelectual, consiguiendo así el desarrollo de sus habilidades y destrezas. De igual forma, el 33% pone en manifiesto que SI recibe la capacitación suficiente de acuerdo al cargo que desarrolla en la dependencia.

13. ¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos?

**Tabla 17**

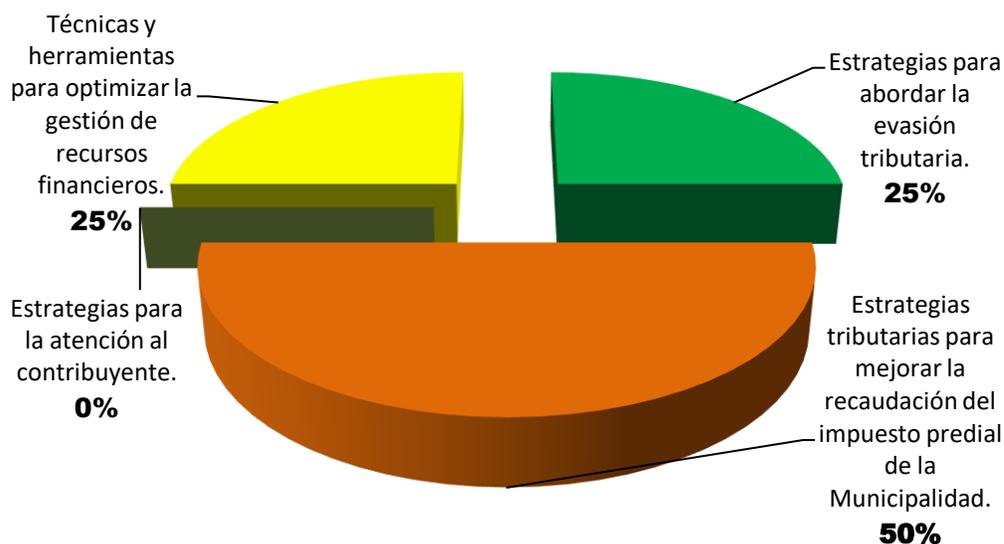
*¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos?*

ÍTEM	FRECUENCIA			TOTAL	PORCENTAJE
Estrategias para abordar la evasión tributaria.	1	0	0	1	25%
Estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad.	0	1	1	2	50%
Estrategias para la atención al contribuyente.	0	0	0	0	0%
Técnicas y herramientas para optimizar la gestión de recursos financieros.	1	0	0	1	25%

*Nota:* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 13 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

**Figura 13**

*¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos?*



*Nota.* La presente tabla muestra los resultados obtenidos en la pregunta número 13 de la encuesta aplicada a los funcionarios del área de recaudo.

Según las opciones de respuesta instauradas en el cuestionario, se puede evidenciar en la gráfica anterior, que el 50% de los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción afirman que necesitan actualizar sus conocimientos en estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad.

De igual forma, el 25% considera importante actualizar sus conocimientos en estrategias para abordar la evasión tributaria, en el mismo sentido, el otro 25% respondió

que les sería de gran utilidad capacitarse en técnicas y herramientas para optimizar la gestión de recursos financieros.

No obstante, el 0% de los funcionarios decidió no marcar la opción “Estrategias para la atención al contribuyente” siendo este un tema de gran relevancia puesto que en una organización siempre es importante velar por la buena atención para los clientes, debido a esto es posible garantizar una buena calidad del servicio.

***3.1.2 Realizar un diagnóstico situacional que permita identificar las necesidades de los funcionarios del área de recaudo en los procesos administrativos, tributarios y contables de la secretaría de hacienda y tesorería.***

**3.1.2.1 Recolectar la información pertinente en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.** Para llevar a cabo esta actividad, se tuvo constante comunicación con la funcionaria y asistente administrativa María Lourdes Tirado, quien siempre estuvo presta para brindar la información pertinente expresando las diferentes necesidades que poseen los funcionarios que hacen parte de esta dependencia.

De igual forma, es de vital importancia resaltar que, al momento de aplicar el instrumento de recolección de la información los funcionarios expresaron de forma verbal que para el área de recaudo no es indispensable instruirse en los temas contables y a la vez manifestaron que este es un tema clave para la dependencia de presupuesto, por lo tanto no se le dio continuidad a este.

**3.1.2.2 Consolidar la información obtenida.** Durante el desarrollo de la pasantía, se pudo identificar las distintas necesidades que los funcionarios del área de recaudo tienen, entre ellas podemos expresar la falta de capacitación en los procesos administrativos y tributarios, equipos tecnológicos obsoletos, de igual forma se pudo evidenciar que el ambiente y las condiciones de las instalaciones locativas están un estado desfavorable.

**3.1.2.3 Analizar la información obtenida en el cuestionario aplicado a los funcionarios del área de recaudo.** Una vez recopilada la información, se procede a analizarla, con el fin de que esta sirva de base para el mejoramiento continuo de los procesos que se llevan a cabo en la dependencia, en donde se pudo evidenciar el estado actual y las falencias que se presentan en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

En primera instancia, se pudo identificar que los funcionarios de la dependencia objeto de estudio, ejercen funciones y competencias acordes a lo establecido en el manual de funciones amparado por el decreto N° 028 de 2018, de igual forma, tienen claro el método para realizar sus actividades y han definido metas, políticas y planes de acción acordes con los cargos.

Por otra parte, unas de las falencias de mayor relevancia que se determinaron fue la falta de capacitación al personal, la carencia de equipos tecnológicos, el ambiente y las condiciones locativas en un estado desfavorable, lo que ocasiona que los funcionarios del área de recaudo no ejerzan de manera óptima sus funciones.

En consecuencia, cabe destacar que si todos los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira trabajan constantemente y en conjunto con las demás dependencias para mejorar todas las falencias antes mencionadas, es posible que se obtengan buenos resultados en los procesos que allí se ejecutan, beneficiando a los funcionarios, a los contribuyentes y así mismo a la institución gubernamental.

### 3.1.2.4 Elaborar un diagnóstico situacional utilizando la matriz DOFA.

**Tabla 18**

*Diagnostico a través de la matriz DOFA*

<b>Diagnostico situacional del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción</b>		
<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>D1</b> Insuficiente capacitación
		<b>D2</b> El personal no está motivado
		<b>D3</b> Equipos tecnológicos obsoletos
		<b>D4</b> Instalaciones locativas en mal estado
		<b>D5</b> Software limitados en los procesos
<b>O</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>O1</b> Actualizar o cambiar los equipos de tecnológicos
		<b>O2</b> Actualizar las aplicaciones o sistemas de software
		<b>O3</b> Mejorar la categorización municipal
		<b>O4</b> Tecnificar los procesos
		<b>O5</b> Cumplimiento de las metas organizacionales
<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>F1</b> Buen nivel académico de los funcionarios

---

	<b>F2</b> Alta experiencia laboral de los funcionarios
	<b>F3</b> Buena calidad en la atención a los contribuyentes
	<b>F4</b> Buen conocimiento del manual de funciones
	<b>F5</b> Información confiable en tiempo real
<b>A</b>	<b>Amenazas</b>
	<b>A1</b> Desempleo
	<b>A2</b> Cambios en la normatividad tributaria
	<b>A3</b> Situación socioeconómica de la región
	<b>A4</b> Demandas en contra del municipio de Distracción
	<b>A5</b> Incumplimiento de los contribuyentes en las obligaciones de los impuestos

---

*Nota.* La presente tabla muestra las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que presentan los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.

**Tabla 19**

*Estrategias FO, DO, FA, DA*

---

<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<p><b>F1, F2, F3, F4, O1, O2, O4, O5</b>  Aprovechar que los funcionarios del área de recaudo poseen un buen nivel académico, alta experiencia laboral y un alto conocimiento en el manual de funciones, para gestionar la actualización o cambio de los equipos tecnológicos y softwares para así tecnificar los procesos, garantizar una buena calidad en la atención a los contribuyentes y lograr el cumplimiento de las metas institucionales.</p>	<p><b>D1, D2, D3, D5, O1, O2, O3, O5</b>  Implementar programas de capacitación y motivación para los funcionarios del área de recaudo, consiguiendo así potencializar el desempeño de los mismos, fortaleciendo sus conocimientos para estar a la vanguardia con los avances tecnológicos adquiriendo softwares y equipos integrales para mejorar la categorización municipal logrando cumplir las metas organizacionales.</p>
<p><b>F5, O1, O2, O3, O4, O5</b>  Gestionar la actualización o cambio de los equipos tecnológicos, junto con las</p>	<p><b>D3, D5, O5</b>  Gestionar y equipar con nuevos equipos tecnológicos las instalaciones locativas para mejorar el desempeño de los funcionarios</p>

---

aplicaciones o sistemas de software para tecnificar los procesos que se ejecutan en el área de recaudo y así darle cumplimiento a las metas institucionales, contribuyendo a mejorar la categorización municipal.

del área de recaudo y así cumplir con las metas establecidas en la dependencia.

<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p><b>F1, F2, F4, A1, A2</b></p> <p>Aprovechar el buen nivel académico y la alta experiencia laboral de los funcionarios del área de recaudo, para afianzar sus conocimientos en cuanto a nuevas normatividades para brindar una alta calidad en la atención a los contribuyentes y así contrarrestar el alto índice de desempleo que se presenta en la municipalidad.</p>	<p><b>D1, D2, A2, A5</b></p> <p>Capacitar a los funcionarios del área de recaudo en las normas tributarias vigentes con el objetivo motivarlos y así contrarrestar el incumplimiento de los contribuyentes en las obligaciones de los impuestos</p>
<p><b>F1, F3, F4, F5, A4</b></p> <p>Utilizar a favor el buen nivel académico de los funcionarios, y el buen conocimiento que estos tienen con respecto al manual de funciones para brindar información confiable en tiempo real a los contribuyentes, lo cual permitirá que se lleven eficientemente los procesos y no se presenten demandas en contra del municipio de Distracción la Guajira.</p>	<p><b>D2, D3, D4, A1, A4</b></p> <p>Proporcionar equipos tecnológicos de alta gama y mejorar las instalaciones locativas para que los funcionarios del área de recaudo se sientan motivados en un ambiente laboral agradable, esto ayudará a evitar las demandas en contra del municipio de Distracción y el desempleo.</p>

*Nota.* La presente tabla muestra las estrategias que se obtienen de los factores internos y externos que se identificaron en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.

**3.2.1.5 Diagnostico situacional.** Para alcanzar este objetivo e identificar cual es la situación real que enfrentan los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira, se aplicó la anterior matriz DOFA, la cual consistió en estudiar esta dependencia desde una perspectiva interna y externa.

Por consiguiente, el uso de ésta herramienta permitió llevar a cabo un análisis que a continuación se detalla, el cual contó con la identificación de los aspectos más relevantes de la información recolectada en el cuestionario, en donde los funcionarios dieron a conocer que las fortalezas y oportunidades generaban eficiencia y valor a la gestión; así como las amenazas y debilidades, dificultaban el buen desempeño laboral de los mismos.

Según las encuestas aplicadas a los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, y por medio de la observación, se puede decir que actualmente los empleados de esta dependencia conocen a cabalidad sus funciones y competencias, a su vez tienen claro el método para realizar sus funciones, en el mismo orden de ideas, estos han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo.

Por otra parte, los funcionarios realizan las funciones y deberes propios del cargo sin que estos requieran supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo, así mismo, estos aplican las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.

No obstante, se puede observar que en el área de recaudo existen distintas falencias dentro ellas se pueden mencionar que estos funcionarios no cuentan con los equipos tecnológicos necesarios para desempeñar de manera óptima su trabajo, por lo cual, hacen énfasis de que si la administración les facilita nuevos dispositivos, junto con softwares integrales que posean asistencia técnica con mayor periodicidad en los diferentes procesos

y tramites de la dependencia, estos mejorarían su desempeño laboral actual llevando consigo la consecución de las metas y objetivos establecidos en la organización.

Además, los funcionarios consideran que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo no son adecuados para ejercer de manera óptima sus funciones, debido a que las instalaciones locativas se encuentran en deficiente estado, destacando que no cuentan con buena ambientación, es decir “Aire acondicionado” y por las altas temperaturas propias de la región afectan la salud física de los empleados.

Por otro lado, el puesto de trabajo de los funcionarios no tiene la debida distribución ni los elementos de seguridad que son esenciales para utilizar y así poder contrarrestar lo que se está viviendo en el mundo con la pandemia del Covid 19, por ende la atención al contribuyente es limitada.

Finalmente, se pudo evidenciar que a los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira no les han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta, por lo cual consideran que les sería de gran utilidad actualizar sus conocimientos en los temas de evasión tributaria, de igual forma, estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad y al mismo tiempo fortalecer las técnicas y herramientas para optimizar la gestión de los recursos financieros. De igual forma, enfatizan que les gustaría reforzar la cultura organizacional, la adaptación a los cambios de la normatividad y sus conocimientos los cuales les permitan estar a la vanguardia de los avances tecnológicos.

### ***3.1.3 Diseñar estrategias y proponer un plan de acción para mejorar el funcionamiento del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.***

Con base al diagnóstico y el análisis realizado de cada una de las tablas que contenían la información pertinente a las respuestas de los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería, se propusieron una serie de estrategias orientadas al mejoramiento de las falencias presentadas en la encuesta para fortalecer las funciones de los integrantes de esta dependencia en los procesos tributarios.

En este sentido, para poder fortalecer los procesos que se llevan a cabo en el área de recaudo, se tuvo en cuenta los resultados arrojados en el cuestionario y con el fin de mejorar son diseñadas las siguientes estrategias, las cuales estarán categorizadas desde un contexto funcional y profesional, un contexto ambiental y finalmente un contexto externo hacia el contribuyente así:

**3.1.3.1 Contexto funcional y profesional.** Capacitación de los funcionarios del área de recaudo: Teniendo en cuenta los cambios que se producen constantemente con la normatividad tributaria y para llevar a cabo esta estrategia, es necesario que el secretario de hacienda, ponga en manifiesto ante el dirigente principal de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, el Doctor Yesid José Peralta Suarez, la necesidad de implementar programas de capacitación semestral en los temas concernientes a la dependencia, para así contrarrestar las falencias que se han identificado en los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, concernientes a la normatividad tributaria.

Durante los cuatro meses en que se desarrolló la pasantía, solo se evidenció y se participó en una sola capacitación con la Red Nacional de Protección al consumidor (RNPC), esta institución tiene como objetivo defender, equilibrar, promover y garantizar los derechos y deberes de los consumidores; por medio de esta conferencia, se pudo conocer cuál es el rol de las alcaldías para garantizar y regular los derechos que amparan al consumidor, en donde esta entidad debe estar acogida por los artículos 62 y 75 de la ley 1480 del 2011, los cuales están orientados a que los alcaldes deberán ejercer las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la superintendencia de industria y comercio.

#### **Figura 14**

*Funcionarios de la Red Nacional de Protección al consumidor (RNPC), junto al alcalde municipal.*



*Nota.* La presente figura muestra a los funcionarios de la RNPC junto al alcalde de Distracción. (Comunicadora social de la alcaldía municipal de Distracción).

#### Gestión de alianzas estratégicas con instituciones educativas y/o universidades:

Teniendo en cuenta que en el vecino municipio de Fonseca existe una sede de la Universidad de la Guajira y una sede del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, es relevante que se revise de qué forma se pueden gestionar alianzas estratégicas o convenios con el fin de que los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda puedan obtener nuevos conocimientos de acuerdo a sus funciones o a su rama profesional. Por tal razón el secretario de hacienda, debe expresar dicha estrategia ante el dirigente principal de la alcaldía municipal de Distracción, para que se hagan los procedimientos pertinentes y los colaboradores gocen de esta adquisición y puedan desarrollar sus habilidades.

Actualmente en el municipio de Distracción, se encuentra un centro de acceso comunitario educativo llamado VIVE DIGITAL, en este se ofertan distintos programas de formación complementaria, este es un escenario propicio para que se lleven a cabo las respectivas capacitaciones puesto que el invertir en la formación de los empleados genera calidad, transmite motivación, mejora las relaciones patrono labóral e incrementa la capacidad productiva de los mismos.

## Figura 15

Centro de acceso comunitario VIVE DIGITAL.



*Nota.* La presente imagen muestra el centro vive digital del municipio de Distracción (Página web de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira).

Adelantar socializaciones sobre el manual de funciones y competencias comportamentales: Es relevante que se establezcan espacios interactivos donde se realicen estudios que permitan mantener actualizada la planta de personal con respecto al manual específico de funciones y de competencias laborales teniendo en cuenta la estructura organizacional y las necesidades que se presentan en la dependencia de la entidad. De igual forma si es necesario realizar un ajuste a los mismos, se deberá informar al representante legal sobre tal punto para que tome las acciones pertinentes y así se logre contribuir a la consecución eficaz de los objetivos y metas de la dependencia y de la organización.

**3.1.3.2 Contexto ambiental.** Dotar la planta física u oficinas de los recursos necesarios: es decir aires acondicionados, sillas y escritorios ergonómicos, actualmente las

instalaciones de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción cuenta con estas herramientas, pero es de vital importancia resaltar que no son las aptas para desarrollar eficazmente las funciones que les compete a los colaboradores de esta dependencia. Por tal razón, es indispensable que el jefe del área tenga presente esta estrategia con el fin de que el potencial de talento humano se convierta en los resultados y metas esperadas en la organización.

Al momento de ingresar al área de recaudo para realizar las respectivas pasantías, el secretario de gobierno y asuntos administrativos fue informado sobre las recomendaciones para las empresas que reciben estudiantes de la universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, en donde una de estas es que la entidad, debe proporcionar y facilitar al estudiante un lugar o espacio de trabajo para la realización de la pasantía.

Por lo anterior, como se puede apreciar en la figura número 15, la oficina del área de recaudo carece de un aire acondicionado lo que resulta un poco hostil para los funcionarios que allí laboran, pues debido a las altas temperaturas que se presentan en la región las cuales oscilan entre los 35° C y 36° C grados centígrados, atentan contra la su salud física de estos, pues el ambiente y las condiciones laborales no son las adecuadas para ejercer sus funciones en relación a su salud.

**Figura 16**

*Lugar de trabajo asignado a la pasante y lugar de trabajo de la asistente administrativa.*



*Nota.* La presente imagen muestra a la pasante en el lugar de trabajo asignado.

Softwares integrales y equipos de cómputo: Para fortalecer los procesos que se realizan en el área de recaudo, es de vital importancia que los funcionarios posean equipos de cómputo integrados con softwares especializados en los temas propios de la dependencia, esto con el fin de promover la transparencia, la integridad y responsabilidad de estos y así mismo, en obtener eficiencia y eficacia en su desempeño laboral, por lo tanto, es necesario dar a conocer a los encargados de proveer estas herramientas la necesidad e ineficiencia que existe en el área objeto de estudio.

Cabe resaltar que en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira, actualmente se implementa el Software contable

llamado TRIBUTO, este brinda una ventaja fundamental como es el ahorro de tiempo en la facturación del impuesto predial y facilita la consulta y liquidación sin errores del mismo, pero a su vez existe una desventaja, que es la limitación en los procesos que este ofrece, por ejemplo al momento de que el contribuyente realice el pago en el banco podría ser más ágil que la transacción se hiciera por medio del código de barras, lo que contribuiría a que no exista aglomeración y extensas filas, ayudaría al medio ambiente pues se utilizaría menos papel y no se emplearían los volantes de consignación y finalmente se atendería eficientemente a los contribuyentes. En el mismo sentido vale la pena aclarar que este software, ofrece esta opción pero no se ejecuta pues el contrato de adquisición es restringido.

Por otra parte, como se puede apreciar en la figura 16 el equipo de cómputo es un poco obsoleto, pues ocasionalmente presenta fallas operativas y al momento de consultar un predio se apaga o se detiene la pantalla, en cuanto a la impresora el toner o cartucho falla al momento de imprimir una liquidación, es decir, estas suelen salir demasiado borrosas y no se puede apreciar bien la información generada.

### **Figura 17**

*Equipo de cómputo de la asistente administrativa.*



*Nota.* La presente imagen muestra a la asistente administrativa del área de recaudo y a su vez el equipo de cómputo.

Promover los protocolos de bioseguridad: Debido a la situación que enfrenta el país con la pandemia del Covid 19 y sumadas a esta las distintas variantes que han sido descubiertas como lo es la variante Delta y Omicrón, es indispensable que se cree un comité veedor para adoptar las medidas sanitarias y tomar acciones transitorias para la preservación de la vida y mitigación del riesgo dentro de la organización, teniendo en cuenta lo establecido en el decreto N° 022 del 24 de marzo del 2020. Por ende, es necesario que el jefe de la dependencia exprese esta estrategia ante la Secretaría de Salud municipal para que implemente dicho comité y así todos los funcionarios del área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción puedan garantizar su salud y la de sus familiares y a su vez puedan ejercer todas sus funciones a cabalidad.

**3.1.3.3 Contexto externo hacia el contribuyente.** Crear campañas de concientización en el pago oportuno de los impuestos: Para que exista una mejor

recaudación de los impuestos es importante que se realice un seguimiento continuo a los contribuyentes en mora para que se incentive al pago oportuno de la deuda, por ende es necesario que la asistente administrativa del área de recaudo por orden del secretario de hacienda ejecute esta estrategia para así obtener un mayor flujo de recursos y se haga un proceso de conciliación entre los contribuyentes y el agente recaudador para el adecuado saneamiento de la cartera.

Establecer sistemas de cobro: En primera instancia, enviar oficios de forma física y electrónica a cada uno de los contribuyentes morosos, en donde se informe del monto de la deuda que se tienen con respecto a los servicios que se prestan en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción.

Difusión de la información: Es relevante crear canales de comunicación interna y externa, por ende, a través de la difusión de la información para los contribuyentes se puede contribuir a que estos estén informados sobre los descuentos y otras disposiciones que se realicen para beneficio de los habitantes del municipio de Distracción la Guajira.

**Tabla 20**

*Plan de acción propuesto para los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>
Capacitación de los funcionarios	Implementar programas de capacitación en los temas propios del área de recaudo de la secretaría de hacienda	Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros	Semestral	Secretario de hacienda Alcalde municipal	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas capacitadas}}{\text{N}^\circ \text{ de personas a capacitar}} \times 100\%$
Gestión de alianzas estratégicas con instituciones educativas y/o universidades	Gestionar alianzas estratégicas o convenios con el fin de que los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda puedan obtener nuevos conocimientos de acuerdo a sus funciones o a su rama profesional	Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros		Secretario de hacienda Alcalde municipal	Presentar un informe de gestión
Socializar el manual de funciones y competencias comportamentales	Adelantar socializaciones sobre el manual de funciones y competencias comportamentales	Recursos humanos Recursos tecnológicos	Anualmente	Secretario de hacienda Asistente administrativa Alcalde municipal	100% de los funcionarios de la dependencia

Dotar la planta física u oficinas de los recursos necesarios	Gestionar la dotación de la planta física u oficinas de los recursos necesarios para el eficaz cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.	Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros	Cuando los funcionarios de las oficinas lo requieran	Secretario de hacienda Alcalde municipal	Presentar un informe de gestión	
Softwares integrales y equipos de cómputo	Gestionar el suministro de softwares integrales y equipos de cómputo en los temas propios de la dependencia, con el fin de promover la transparencia, la integridad y responsabilidad.	Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros		Secretario de hacienda Alcalde municipal	Presentar un informe de gestión	
Promover los protocolos de bioseguridad	Crear un comité veedor para adoptar las medidas sanitarias y tomar acciones transitorias para la preservación de la vida y mitigación del riesgo dentro de la organización	Recursos humanos		Secretario de hacienda Secretaria de salud	<u>N° de personas establecidas</u> N° de personas a establecer	X100%

Campañas de concientización para el pago oportuno de los impuestos	Crear campañas de concientización para el pago oportuno de los impuestos y así exista una mejor recaudación	Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros	Bimensual	Secretario de hacienda Asistente administrativo Alcalde municipal	100% de los contribuyentes del municipio de Distraccion
Establecer sistemas de cobro	Enviar oficios físicos y electrónicos para los contribuyentes morosos	Recursos humanos Recursos tecnológicos	Bimensual	Secretario de hacienda Asistente administrativo	100% de los contribuyentes del municipio de Distraccion
Difusión de la información	Crear canales de comunicación externa para difundir sobre los descuentos y otras disposiciones	Recursos humanos Recursos tecnológicos	Bimensual	Secretario de hacienda Asistente administrativo	100% de los contribuyentes del municipio de Distraccion

---

*Nota:* La presente tabla contiene la información pertinente sobre el plan de acción propuesto para el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

### ***3.1.4 Actividades complementarias***

#### **3.1.4.1 Verificar y clasificar las declaraciones presentadas por los representantes legales del Impuesto de Industria y Comercio en el municipio de Distracción la Guajira.**

Para esta actividad, se realizó una revisión ocular a (271) carpetas, en las cuales se encuentran las declaraciones de Industria y Comercio presentadas ante la oficina de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción.

#### **Figura 18**

*Folios con las declaraciones de industria y comercio.*



*Nota.* En la presente figura se muestran los folios donde están las declaraciones de industria y comercio de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira.

Dentro de estos folios se encuentran almacenadas las declaraciones del impuesto de industria y comercio, de las cuales se encontró que 68 carpetas, son establecimientos que en los años 2012, 2013 y 2014 fueron encuestados, dichas encuestas, fue un mecanismo que adoptó la secretaría de hacienda dentro del municipio para establecer y caracterizar cuantas pequeñas empresas se encontraban activas en la municipalidad, las personas encargadas de esta tarea sugerían a los propietarios o representantes legales dirigirse a la alcaldía para registrar su establecimiento y así rendir cuenta de las actividades comerciales y de servicios que estos realizan.

### **Figura 19**

*Verificación y elaboración de la base de datos del impuesto de industria y comercio.*



*Nota.* En la presente figura se a la pasante verificando las declaraciones de industria y comercio del municipio de Distracción la Guajira.

Por lo anterior, como pasante y auxiliar de apoyo en el área de recaudo recurrí a organizar e identificar a todos estos establecimientos en un solo folio y a su vez se propuso comunicar y notificar a los propietarios de estos, pero la respuesta recibida fue que para ello, se debía esperar la opinión del asesor el cual en su momento no tenía contrato, por lo tanto no se llegó al logro total de esta actividad.

**Figura 20**

*Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo.*

LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES				
Municipio de Distraccion				
NOMBRE Y/O RAZON DE SOCIAL	PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	TELEFONO	
<b>A</b>				
Almacen Central	Eduardo Gonzales	Carrera 14 N° 11-90	311 432 1045	Venta de re
Adriana Marcela Barrera Gil	Adriana Marcela Barrera Gil	Calle 13 N°17-30	304 360 9932	Venta de cc
Almacén el revolcon todo a 5000	Deivys Contrera Santana	Calle 11 N° 14-32 Local 1	314 583 6037	Venta de pi
Apuestas del sur	Sola Maria Ortiz Lopez	Calle 10 N° 14- SN	314 549 1797	Juegos de A
Artesania Cartagena	Angel Castell Martinez	Calle 10 Carrea 14 esquina	300 405 3949	Venta artes
Autopartes James	James Oñate	Salida a Fonseca		Venta de re
Autopartes Divino Niño	Saul Oñate	Carrera 13 N° 15-16		Venta de re
Almacén y taller ciclo motor	Osneider Brito Solano	Calle 9 N° 14-133	321 501 5022	Mantenimi
<b>B</b>				
Billares Montecarlos	Emelina Pauleth Almazo Cerchar	Carrera 20 N° 2-39	310 595 5711	Recreativo
<b>C</b>				
Centro de eventos DUBAI	Gustavo Adolfo Gómez Campo	Calle 9 N° 14-127	318 699 6656	Convencior
Ciclo taller J.D	Daniel de Jesus Santana Aroca	Calle 2 N°1-73	310 622 4430	Venta de re
Consortio AOM Rancheria	Luis Rodrigo Uribe Arbelaez	Carrera 12 N° 97-04	7427475	Servivio de
Cool beer	Linda Dayana Florin Soto	Carrera 14 N° 9-20 Apto 2	300 341 0074	Venta de b
<b>D</b>				

*Nota.* En la presente figura se muestra el esquema realizado en Excel con las declaraciones de industria y comercio. (Elaboración propia de la pasante con base a la pasantía realizada).

Por otra parte, en 19 carpetas se distribuyeron los establecimientos que están cancelados, es decir los que ya no ejercen ningún tipo de actividades comerciales y de servicios dentro del municipio.

### **Figura 21**

*Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo y establecimientos cancelados.*



*Nota.* En la presente figura se muestran las carpetas que contienen lo establecimientos de comercio cancelados.

### **Figura 22**

*Establecimientos comerciales encuestados, pero no registrados en el área de recaudo.*

LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES CANCELADOS		
Municipio de Distraccion		
NOMBRE Y/O RAZON DE SOCIAL	PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION
Consortio Estudios & diseños PCH 098	Alexandra Rojas Lopera	CR 20 N°37-28 Bogotá
Compañía Andina de Alimentos Vinos y Espiritosos CAVES S.A Su	Cesar Augusto Henao Beltran	AV Calle 72 N° 6-30
Consortio CJE Planes	Maria del Pilar Cano Hernández	AK 19 N° 95-55 P 9 Bogotá
Comidas rápidas esquina caliente	Carlos Arturo Orozco Pareja	Carrera 2 N° 2-30
Cinesis SAS	Liliana Patricia Armenta Lopez	Carrera 13A 13 B29 Valledupar
Centro recreacional windsor	Jose Alberto Zarate Daza	KM 1 via a Fonseca
Consortio PG	Maria Jose Choconta Martinez	Calle 108 N° 14B- 31
Drogueria Albeyro	Lucila Oñate	Calle 17 N° 7-12
Estanco Guayabo Loco	Roger Ramos Chinchia	Carrera 14 N° 9-20
Edgar Uribe y CIA SAS	Freddy Reyes Bernal	Calle 87 N°15-23 Ofc. 201
Estadero El Merendero	William Efraín Arregoces	Los Hornitos
Inyeccion five	Evelis Ortiz Gonzalez	Calle 07 N° 19-49
Lavanderia Clean Laundry	Paola Zárate Daza	Carretera Nacional
Provisiones el 20	Viviana Salazar Quintero	Carrera 11 Calle 13 Esquina
Provisiones cocorná	Cesar Salazar	Carrera 10 N° 14-04
Provisiones Pibijai	Oscar Alberto Rendón Granada	Calle 5 N°18-04
Soluciones Integrales de Proyectos S.A.S	Jader Leonardo Vargas Parra	TV 60 N° 115-58 Torre B Ofc 319 Bogotá
Tienda el poderoso	Martha Lucia Herrera	Calle 5 N° 16-48

*Nota.* En la presente figura se muestran los establecimientos comerciales encuestados pero no registrados.

**3.1.4.2 Alimentar la base de datos de industria y comercio.** Una vez verificadas las carpetas y para el cumplimiento de esta actividad, se procedió a diseñar un esquema en el programa Excel el cual, está distribuido por el nombre y/o razón social del establecimiento, propietario y/o representante legal, dirección de notificación, número de teléfono, actividad comercial, Nit (Número de identificación tributaria), código comercial, estado (si se encuentra paz y salvo o en mora), año gravable, periodo gravable, fecha de declaración, fecha de recibido y correo electrónico.

### Figura 23

*Base de datos del impuesto de industria y comercio.*

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	F	G	H	I	J	K	L	M
	NIT. N°	CODIGO	ESTADO	AÑO GRAVABLE	PERIODO GRAVABLE	FECHA DE DECLARACIÓN	FECHA DE RECIBIDO	
4								
5	900868635-7	3320	Paz y Salvo	2021	Noviembre	10/12/2021	23/12/2021	
6	901380930-2	2213	Paz y salvo	2021	Noviembre		21/12/2021	
7	901237908-9	3304	Paz y Salvo	2020	Junio	18/01/2021	26/02/2021	
8	830036858-9	6910	Paz y Salvo	2020	Anual	31/03/2020	31/03/2021	
9	830016046-1	3320	Iniciar Proceso (Mora)	2018		28/02/2019	14/05/2019	
10	900234799-5	7020	Iniciar Proceso (Mora)	2018	Febrero	18/05/2018		
11	800143407-1	6201	Mora	2018	Anual		18/06/2019	
12	811034168-7	3320	Mora	2017	Anual	23/02/2018	19/09/2018	
13	Reg. Mer 30105482	2210	Iniciar Proceso (Mora)				2009	
14	40790039	3320	Iniciar Proceso (Mora)	2011			28/02/2014	
15	Reg. Mer 97395-2	2201	Iniciar Proceso (Mora)	2011	Agosto	22/08/2011		
16								
17								
18	800037800-8	3320	Iniciar Proceso (Mora)	2012			2012	
19	Reg.Mer 17815290	3320	Iniciar Proceso (Mora)	2009			23/10/2009	
20	Reg.Mer 17953080	3320	Iniciar Proceso (Mora)	2008	Febrero	14/02/2008	2008	
21	Reg.Mer 26995231	3320	Iniciar Proceso (Mora)				13/05/2009	
22	17950791	3320	Iniciar Proceso (Mora)				17/06/2017	
23	800184195-9	7020	Mora	2019	Anual	30/04/2020	04/05/2020	

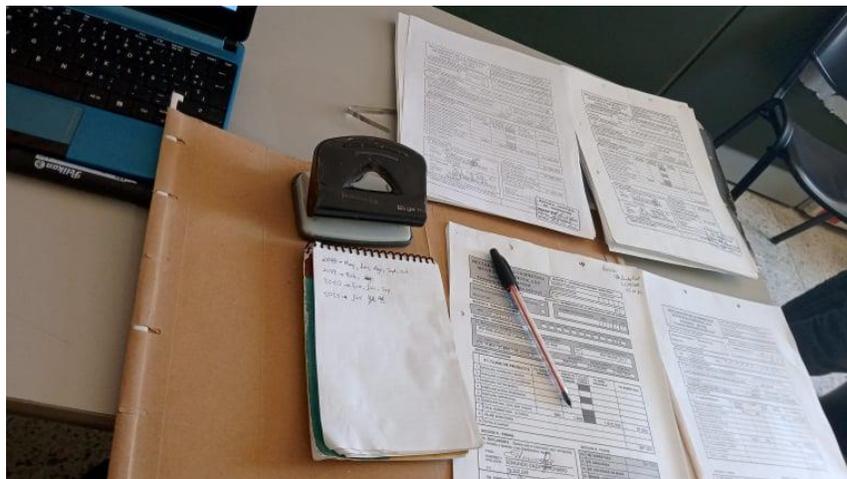
*Nota.* En la presente figura se muestra el esquema de la base de datos del impuesto de industria y comercio.

Por medio de este esquema se le facilita a la asistente administrativa la búsqueda y consecución de la empresa a la cual se le requiera la información tributaria, y su respectiva actualización, pues los documentos fueron organizados de forma alfabética, clara y concisa.

**3.1.4.3 Organización de archivos de sobre tasas a la gasolina.** Actualmente, en el municipio de Distracción tributan dos estaciones de gasolina, las cuales son Ayatawacoob y la Distribuidora de combustible wayuu S.A.S, estas cumplen a cabalidad con el pago oportuno de su obligación tributaria, por lo tanto, para llevar a cabo esta actividad no fue necesario diseñar un esquema para la actualización de datos, pero si se distribuyó en dos AZ para una mayor identificación e inclusión de los procesos.

**Figura 24**

*Declaraciones de la sobretasa a la gasolina.*

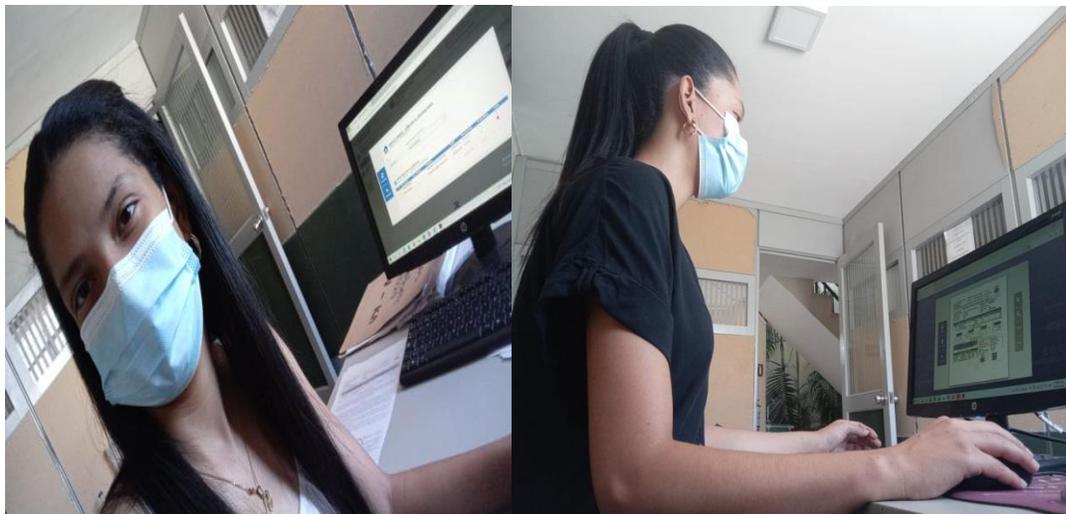


*Nota.* En la presente figura se muestra las declaraciones de la sobretasa a la gasolina en el municipio de Distracción la Guajira.

**3.1.4.4 Implementación y desarrollo de actividades en el software del área de recaudo de la secretaría de hacienda.** En esta dependencia se maneja un Software llamado **TRIBUTO**, que solo está destinado para liquidar el impuesto predial, el cual se cobra anualmente. Teniendo en cuenta lo anterior, y bajo la orientación y supervisión de la asistente administrativa se me instruyó sobre el manejo eficaz de los procesos que en este se desarrollan.

**Figura 25**

*Implementación y desarrollo de actividades en el Software TRIBUTO.*

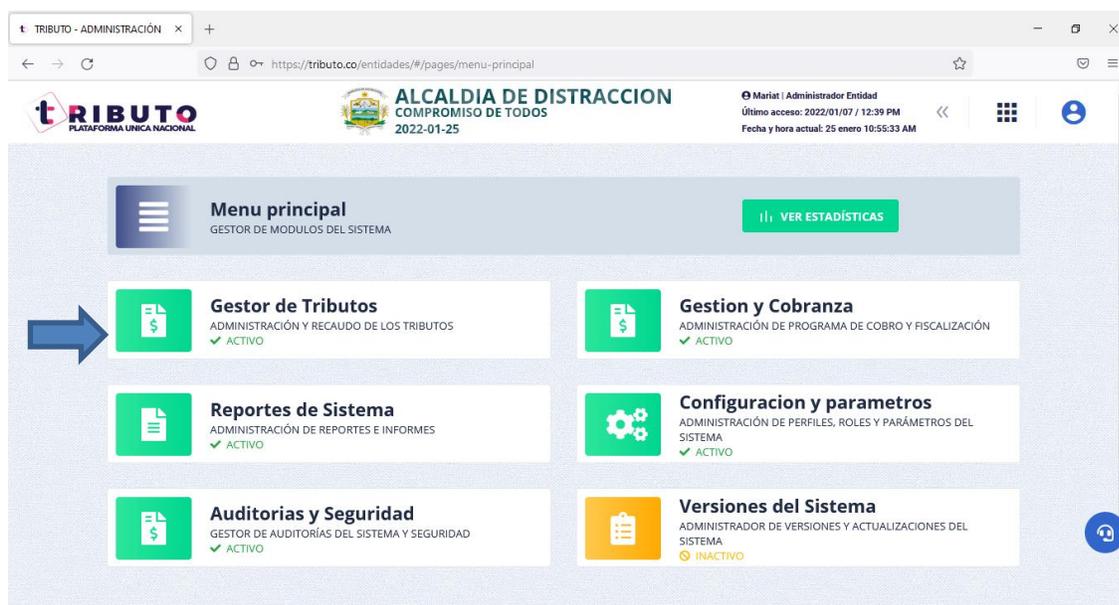


*Nota.* En la presente figura se muestra a la pasante desarrollando actividades en el Software tributo.

Primeramente, se procede al menú principal, se selecciona la opción gestor de tributos.

## Figura 26

*Primer paso, Software TRIBUTO.*



*Nota.* En la presente figura se muestra el primer paso a seguir en el software tributo.

## Figura 27

*Segundo paso, Software TRIBUTO.*



*Nota.* En la presente figura se muestra el segundo paso a seguir en el software tributo.

En donde aparecen los siguientes criterios de consulta: Referencia, Nombre del propietario, Nit/CC, Dirección y Matricula inmobiliaria.

Figura 28

Tercer paso, Software TRIBUTO.

MODULO PREDIAL - ATENCION AL CONTRIBUYENTE  
CONSULTAR LOS CONTRIBUYENTES

TIPO \* Referencia DESCRIPCION DE LA BUSQUEDA \* Buscar por...

RESULTADO DE LA CONSULTA  
MODULO PREDIAL - ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Ref. Catastral	Ref. C. Nacional	Propietario	CC/NIT	Direccion Predio	M. Inmobiliaria	Estado
<input type="checkbox"/> 000100010001000		BRITO DE-ARMAS MARIA-YAMILA	000026994986	LA PASTORA	214-4704	●
<input type="checkbox"/> 000100010002000		DAZA FERNANDEZ FRANCISCO-JAVIER	000001724086	NUEVO HORIZONTE	214-772	●
<input type="checkbox"/> 000100010007000		DIAZ BRITO ALEXANDER-IVAN	000005161879	EL DESCANSO	214-33538	●
<input type="checkbox"/> 000100010008000		DE-ARMAS * FELIGNO	000000000000	SI DIOS QUIERE		●
<input type="checkbox"/> 000100010009000		BRITO * HERNANDO	000000000000	DOS CAMINOS		●
<input type="checkbox"/> 000100010010000		GOMEZ SOLANO LUIS-JOSE	000005159368	LA CHINITA	214-6872	●
<input type="checkbox"/> 000100010011000		GOMEZ * CASIANO	000000000000	LA CUEVA		●
<input type="checkbox"/> 000100010013000		TORRES * GRACIA-MARIA	000026998137	EL CORVAL	200100320004574	●
<input type="checkbox"/> 000100010014000		DE-ARMAS BARROS LUZ MARINA	000026994821	LA ESPERANZA		●
<input type="checkbox"/> 000100010015000		ZUNIGA * HELIODORO	000000000000	LOS GORROS	0	●
<input type="checkbox"/> 000100010016000		ROMERO LOAIZA AMANDA	000026998232	LAS LOMITAS	0	●
<input type="checkbox"/> 000100010017000		ANEZ DE-ARMAS MARTINA	000000000000	LA SORPRESA	0	●
<input type="checkbox"/> 000100010018000		CORDOBA BENJUMEA CARLOS	000000000000	EL PORVENIR	0	●

Nota. En la presente figura se muestra el tercer paso a seguir en el software tributo.

Por medio de estas opciones se busca el recibo del impuesto predial y se procede a liquidar.

Figura 29

Cuarto y quinto paso, Software TRIBUTO.

**ALCALDIA DE DISTRACCION**  
COMPROMISO DE TODOS  
2022-01-25

**TRIBUTO**  
PLATAFORMA UNICA NACIONAL

**PREDIOS MULTIPROPOSITO**  
Información única tributaria

**Información única tributaria**  
Datos históricos tributarios del contribuyente

REF CATASTRAL	REF NACIONAL	PROPIETARIO	CC/NIT
010001090011000		FREYLE SOLANO ASTRID-LEONOR	000056033586

EST	VIGENCIA	CONCEPTO	AVALLUO	TRF	LIQUIDADO	ACREDITADO	DEBITADO	PAGADO	SALDO	INTERESES	A FAV
●	2022	IMPUESTO PREDIAL	1.247.000	4,7	6.235	0	0	0	6.235	0	0
●	2022	CORPOGUAJIRA	1.247.000	1,5	2.494	0	0	0	2.494	0	0

**ALCALDIA DE DISTRACCION**  
COMPROMISO DE TODOS

**TRIBUTO**  
PLATAFORMA UNICA NACIONAL

**PREDIOS MULTIPROPOSITO**  
Información única tributaria

**Recibos de pago**  
Listado de los recibos generados

ACTO	No. RECIBO	VIGENCIA
<input type="checkbox"/>	34	2022

**RECIBO OFICIAL DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO**

ALCALDIA DE DISTRACCION  
Secretaría de Hacienda  
Nº 12000001014  
CALLE 11 Nº. 16A-29  
www.alcaldiadistraccion.gov.co

Impuesto Predial Unificado  
Fecha de expedición: 25/01/2022  
Recibo de pago IPU No.: 0000000034  
Fecha Límite de pago: 25/01/2022

Referencia Nacional: 010001090011000  
Nombre o Razon Social: FREYLE SOLANO ASTRID-LEONOR  
Dirección de Catastro: K 13 18A 60  
Área del Terreno: 01ha - 144M2  
Tipo de Predio: BUENA

Referencia Catastral: 010001090011000  
Cédula o No.: 000056033586  
Materia Imobiliaria:  
Área Construida: 0M2  
Destino: HABITACIONAL

Vigencia	Concepto	Avalluo	Capital	Intereses	Descuentos	Neto a pagar
2022	IMPUESTO PREDIAL	1.247.000	6.235	0	0	6.235
2022	CORPOGUAJIRA	1.247.000	2.494	0	0	2.494
2022	SOBRETASA BOMBERIL	0,000	187	0	0	187
TOTAL			8.916	0	0	8.916

**ESTADO DE CUENTA**

1 Capital + 2 Intereses - 3 Descuentos = 4 Neto a Pagar

8.916 + 0 - 0 = 8.916

**RECIBO OFICIAL DE PAGO**

VALIDEZ HASTA: January 25, 2022

FREYLE SOLANO ASTRID-LEONOR  
Cédula o No.: 000056033586  
Referencia Catastral: 010001090011000  
Recibo de pago IPU No.: 0000000034  
Vigencia: 2022 - 2022  
Fecha Límite de pago: 25/01/2022  
Monto a Pagar: \$ 8.916

*Nota.* En la presente figura se muestra el cuarto y quinto paso a seguir en el software tributo.

Luego se llenan los volantes de consignación para que los contribuyentes se dirijan al banco Bogotá a realizar el pago, una vez realizada esta acción, estos deben volver a la oficina de recaudo para llevar los recibos y proceder a registrar el pago y a su vez realizar los respectivos paz y salvos.

**Figura 30**

*Volantes de consignación bancaria.*



*Nota.* En la presente figura se muestra a la pasante realizando volantes de pago.

#### Capítulo 4. Diagnostico final

Con la pasantía realizada en el área de recaudo de la alcaldía municipal de Distracción la Guajira, se logró apoyar los procesos administrativos que se llevan a cabo en esta dependencia, para lo cual inicialmente, fue necesario realizar un diagnóstico situacional por medio de la matriz DOFA, esta permitió identificar factores internos como fortalezas y debilidades y factores externos como oportunidades y amenazas, las cuales permiten formular estrategias y proponer un plan de acción el cual permitirá enfrentar y contrarrestar los futuros cambios que se presenten en la dependencia contribuyendo a la consecución de los objetivos institucionales.

Por otra parte, las principales falencias identificadas fueron el mal servicio de conectividad a internet, este perturba el trabajo de los funcionarios y no permite que los contribuyentes obtengan la información solicitada de manera inmediata, a su vez, debido a la emergencia sanitaria por la que está pasando el mundo, las instalaciones locativas se encuentran en deficientes condiciones para la atención efectiva y segura de los contribuyentes, estas no garantizan su salud de estos ni la de los funcionarios.

De igual forma, se encontró que los funcionarios del área de recaudo no obtienen capacitaciones en los temas concernientes a esta dependencia lo cual disminuye su motivación personal y profesional afectando la productividad de estos y la no consecución de las metas propuestas por la secretaría de hacienda y tesorería del municipio de Distracción la Guajira.

## Capítulo 5. Conclusiones

Una vez finalizada la pasantía, se puede concluir primeramente que al apoyar los procesos administrativos del área de recaudo, y así mismo analizar el manual de funciones y competencias comportamentales de los funcionarios de esta dependencia, se pudo evidenciar cuáles son las actividades u oficios que estos ejecutan en el rol que desempeñan.

Por otra parte, para realizar el análisis concerniente al conocimiento de las funciones que ejercen los funcionarios del área de recaudo, las cuales están plasmadas en el manual de funciones y competencias comportamentales de la institución, se diseñó y aplicó un cuestionario, en donde se puede concluir que estos conocen completamente sus tareas y actividades, a su vez tiene claro el método para realizarlas, de igual forma, tienen definido un de control de evaluación de desempeño.

De igual forma, se determinó que en las instalaciones locativas y el ambiente laboral de la dependencia de recaudo, se encuentran múltiples necesidades entre estas se mencionan, el deficiente estado de los equipos de cómputo, así mismo softwares limitados en los procesos tributarios e inexistencia de aires acondicionados, lo cual genera desmotivación en el personal y acumulación del trabajo.

Para lo anteriormente expuesto, se crearon unas estrategias las cuales están instauradas en el plan de acción propuesto por la pasante, este permitirá a los funcionarios adscritos al área de

recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería fortalecer y mejorar sus funciones aportando al mejoramiento continuo de la entidad.

Finalmente, todas las actividades realizadas en el desarrollo de la pasantía estuvieron encaminadas en alcanzar una gestión efectiva de los procesos efectuados en la dependencia asignada y de esta forma se formularon estrategias que al ser implementadas darán paso a un mejor desempeño de los funcionarios.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Implementar las estrategias y el plan de acción expuesto en el informe, para que les permitan desarrollar las metas propuestas y acciones necesarias en el área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.

Brindar capacitaciones permanentes a los funcionarios de la secretaría de hacienda y tesorería, para que estos se mantengan actualizados y adquieran nuevos conocimientos de las nuevas normatividades y reformas tributarias con el fin de potencializar sus habilidades.

Gestionar la actualización constante de los Softwares tributarios utilizados en el área de recaudo para que sea más eficiente la ejecución de los procesos.

Seguir con la organización adecuada de las declaraciones de Industria y Comercio con el fin de optimizar sus procesos en el momento de buscar documentos requerido por los representantes legales de los establecimientos comerciales.

Realizar campañas publicitarias para que exista una mejor difusión de la información a los contribuyentes con respecto a los descuentos y beneficios de los impuestos.

Promover el liderazgo por parte del secretario de hacienda y tesorero para que contribuya en la consecución eficiente y rápida de las necesidades o falencias que se encontraron en la dependencia y así lograr las soluciones optimas de las mismas.

### Lista de referencias

Acuerdo 012, 2. (14 de Julio de 2020). Acuerdo N° 012 del 2020. *Plan de desarrollo municipal*,

139. Distracción, La Guajira, Colombia.

Acuerdo 028, 2. (10 de Diciembre de 2013). Acuerdo N° 028 de 2013. *Estatuto Tributario*.

Distracción, La Guajira, Colombia.

*Alcaldia de Bello*. (2017). Recuperado el 09 de Octubre de 2021, de Secretaría de Hacienda:

<https://bello.gov.co/index.php/pages/de-haciend/40-funciones-secretaria-de-hacienda>

Alcaldia Municipal de Distracción la Guajira. (14 de Octubre de 2020). Recuperado el 28 de

Julio de 2021, de <http://www.distraccion-laguajira.gov.co/alcaldia/organigrama>

Alcaldia Municipal de Distracción La Guajira. (14 de Octubre de 2020). Recuperado el 28 de

Julio de 2021, de <http://www.distraccion-laguajira.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>

Alcaldia Municipal de Distracción La Guajira. (14 de Octubre de 2020). Recuperado el 28 de

Julio de 2021, de <http://www.distraccion-laguajira.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>

Alcaldia Municipal de Distracción, La Guajira. (14 de Julio de 2020). *Plan de desarrollo*

*municipal*. Recuperado el 09 de Agosto de 2021, de Compromiso de Todos:

[www.distracción-laguajira.gov.co](http://www.distracción-laguajira.gov.co)

*Cámara de Comercio de Bogotá*. (2015). Recuperado el 5 de Octubre de 2021, de Impuesto de

industria y comercio: [https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-](https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/En-que-consiste-el-impuesto-de-industria-y-comercio)

[registrales/En-que-consiste-el-impuesto-de-industria-y-comercio](https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/En-que-consiste-el-impuesto-de-industria-y-comercio)

Decreto 022, 2. (24 de Marzo de 2020). Protocolos de bioseguridad. *Decreto N° 022 del 2020*, 1-

6. Distracción, La Guajira, Colombia.

Decreto 028, 2. (17 de Abril de 2018). Decreto N° 028 del 2018. *Manual de Funciones*, 76.

Distracción, La Guajira, Colombia.

Diago, R. R. (15 de Septiembre de 2020). *Alcaldía Municipal de San Juan Nepomuceno en*

*Bolivar*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de ¿Que es una alcaldía en Colombia?:

<http://www.sanjuannepomuceno-bolivar.gov.co/glosario/que-es-una-alcaldia-municipal-en-colombia>

Flores, G. (06 de Octubre de 1989). Recuperado el 20 de Diciembre de 2021, de

[https://www.academia.edu/37753882/UNIVERSIDAD\\_NACIONAL\\_DE\\_SAN\\_AGUSTIN\\_DE\\_AREQUIPA\\_ESCUELA\\_PROFESIONAL\\_DE\\_RELACIONES INDUSTRIALES\\_TEMA\\_CULTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_RESPONSABLES\\_Asignatura\\_DESARROLLO\\_ORGANIZACIONAL](https://www.academia.edu/37753882/UNIVERSIDAD_NACIONAL_DE_SAN_AGUSTIN_DE_AREQUIPA_ESCUELA_PROFESIONAL_DE_RELACIONES INDUSTRIALES_TEMA_CULTURA_ORGANIZACIONAL_RESPONSABLES_Asignatura_DESARROLLO_ORGANIZACIONAL)

Huancani, W. R. (01 de Diciembre de 2018). Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huancani, W. R. (2018). *La Importancia del Manual de Funciones y Procedimientos de la*

*Estructura de las Empresas*. Tesis, Universidad mayor de San Andrés, La paz- Bolivia .

Jaureguiberry, M. (09 de Mayo de 2015). *Facultad de ingenieria industrial seguridad e higiene*.

Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de Capacitación:

<https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

Manual De Funciones. (17 de Abril de 2018). *Alcaldía Municipal De Distracción*. Recuperado el

11 de Agosto de 2021

*Manual de funciones y competencias laborales.* (17 de Abril de 2018). Recuperado el 04 de

Octubre de 2021, de Alcaldía Municipal de Distracción la Guajira:

<http://www.distraccion-laguajira.gov.co/procesos-y-procedimientos/manual-de->

[funciones-y-competencias-laborales](http://www.distraccion-laguajira.gov.co/procesos-y-procedimientos/manual-de-funciones-y-competencias-laborales)

Mest, S. (23 de Septiembre de 2019). *Rankia*. Recuperado el 09 de Octubre de 2021, de ¿Qué es

el modelo de certificado de paz y salvo de una empresa?:

<https://www.rankia.co/blog/mejores-opiniones-colombia/4334925-que-modelo->

[certificado-paz-salvo-empresa](https://www.rankia.co/blog/mejores-opiniones-colombia/4334925-que-modelo-certificado-paz-salvo-empresa)

*Minvivienda.* (2011). Recuperado el 06 de Octubre de 2021, de Impuesto predial unificado:

<https://minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/espacio-urbano-y-territorial/aula->

[de-financiamiento/impuesto-predial-unificado](https://minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/espacio-urbano-y-territorial/aula-de-financiamiento/impuesto-predial-unificado)

Pedrosa, S. J. (26 de Abril de 2017). *Recaudo*. Recuperado el 08 de Octubre de 2021, de

Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>

Plan De Desarrollo Municipal. (14 de Julio de 2020). *Alcaldía MunicipAL de Distracción La*

*Guajira*. Recuperado el 09 de Agosto de 2021, de [www.distracción-laguajira.gov.co](http://www.distracción-laguajira.gov.co)

Plan de Desarrollo Municipal. (14 de Julio de 2020). *Alcaldía Municipal de Ditracción la*

*Guajira*. Recuperado el 09 de Agosto de 2021, de [www.distracción-laguajira.gov.co](http://www.distracción-laguajira.gov.co)

Roldán, P. N. (08 de Junio de 2016). *Imouesto*. Recuperado el 3 de Octubre de 2021, de

Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html>

*Secretaria Juridica Distrital.* (06 de Julio de 1983). Recuperado el 05 de Octubre de 2021, de

Ley 14 de 1983 Nivel Nacional:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=267>

Solís, L. D. (18 de Agosto de 2020). Recuperado el Diciembre de 12 de 2021, de

<https://investigaliacr.com/investigacion/tipos-de-preguntas-en-un-cuestionario/>

Talancón, H. P. (01 de Septiembre de 2006). *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 05

de Octubre de 2021, de La matriz DOFA:

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Trujillo, E. (07 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 09 de Octubre de 2021, de

Contribuyente: <https://economipedia.com/definiciones/contribuyente.html>

*Universidad de los Andes*. (2017). Recuperado el 05 de Octubre de 2021, de Archivo:

<https://administraciondocumental.uniandes.edu.co/documentos-de-interes/herramientas-archivisticas/110-glosario-basicov1/file>

Westreicher, G. (21 de Mayo de 2020). *Pasantía*. Recuperado el 04 de Octubre de 2021, de

Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/pasantia.html>

## Apéndices

Apéndice A. Descripción de las funciones esenciales del secretario de hacienda y la asistente administrativa.



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE DISTRACCIÓN**  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
NIT 825.000.166-7



### SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL



#### I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

<b>Nivel</b>	Directivo
<b>Denominación del Empleo</b>	Secretario de Despacho – Secretario de Hacienda Municipal
<b>Código</b>	020
<b>Grado</b>	01
<b>Carácter del Empleo</b>	Libre Nombramiento y Remoción
<b>No de Cargos</b>	Uno (01)
<b>Dependencia</b>	Secretaria de Hacienda Municipal
<b>Cargo del Jefe Inmediato</b>	Alcalde Municipal

#### II. ÁREA FUNCIONAL

SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL

#### III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Desarrollar la política en materia fiscal, financiera y económica del gobierno municipal, para asegurar la financiación de los programas y proyectos de inversión, los gastos autorizados para el funcionamiento de la administración y el cumplimiento de la deuda pública del municipio, asesorando al Alcalde en esta materia, así como encargarse de la gestión del recaudo de los ingresos y pagos de las obligaciones a cargo del Municipio y su respectiva contabilidad, para alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo atendiendo la normatividad vigente.

#### IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

**ÁREA FINANCIERA**

**II. ÁREA FUNCIONAL**  
**SECRETARÍA DE HACIENDA MUNICIPAL**

**III. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Desarrollar la política en materia fiscal, financiera y económica del gobierno municipal, para asegurar la financiación de los programas y proyectos de inversión, los gastos autorizados para el funcionamiento de la administración y el cumplimiento de la deuda pública del municipio, asesorando al Alcalde en esta materia, así como encargarse de la gestión del recaudo de los ingresos y pagos de las obligaciones a cargo del Municipio y su respectiva contabilidad, para alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo atendiendo la normatividad vigente.

**IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES**

**ÁREA FINANCIERA**

1. Fijar las políticas, adoptar los planes relacionados con la Hacienda Pública y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidas para su ejercicio.
2. Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución, en concordancia con el plan de desarrollo y las políticas trazadas.
3. Adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de planes, programas y proyectos y adoptar sistemas o canales de información para la ejecución y seguimiento de los planes del sector.
4. Liderar el diseño y aplicación de controles e indicadores que permitan conocer y reorientar el estado de los objetivos y metas financieras del Municipio.
5. Representar a la institución por delegación del Alcalde en reuniones relacionadas con asuntos de competencia de la entidad o del sector.
6. Establecer políticas para la elaboración del Presupuesto del Municipio conjuntamente con el Secretario de Planeación y las demás dependencias, ajustándolo a los planes y programas de la Administración, de acuerdo con las normas estipuladas en el Estatuto de Presupuesto y siguiendo los lineamientos definidos en el Plan de Desarrollo.

**V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

Manejo de Software sobre Presupuesto y Contabilidad, Sistemas de Información, Finanzas Públicas, Presupuesto y Contabilidad Pública, Gestión Documental y Archivo, Régimen de Administración Municipal, Código de Rentas Municipal, Técnicas y Procedimientos de Recuperación de Cartera, Administración y Procedimientos Tributarios, Normas de Racionalización del Gasto Público, Plan de Adquisiciones, Software de Recaudo de Ingresos, Sistema Presupuestal, Contratación Estatal.

**VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación de resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia y Compromiso Anticorrupción Compromiso con la organización	Liderazgo Planeación Toma de Decisiones Dirección y Desarrollo de Personal Conocimiento del entorno

**VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

Formación Académica	Experiencia
Profesional en las áreas académicas de: Economía, Administración, Contaduría y afines y, <u>Derecho y Afines</u> . NBC: Administración, Contaduría Pública, Economía. Ciencias Sociales y Humanas.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.

Apéndice B. Cuestionario aplicado a los funcionarios del área de recaudo de la secretaría de hacienda y tesorería.

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



**Objetivo de la encuesta.** Esta tiene como propósito, determinar la situación actual del área de recaudo con respecto al conocimiento del manual de funciones y competencias de los cargos de la secretaría de hacienda y tesorería en la alcaldía municipal de Distracción Guajira y a su vez, identificar las necesidades de estos funcionarios en los procesos administrativos, tributarios y contables de esta misma dependencia.

A continuación lea atentamente cada pregunta y responda con honestidad:

Cargo actual que desempeña en la secretaría de Hacienda: \_\_\_\_\_

**1. Cuando ingresó como funcionario en el área de recaudo ¿Le fue socializado el manual de funciones y competencias establecidas por la alcaldía municipal de Distracción?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**2. Como funcionario público del área de recaudo de la secretaria de hacienda y tesorería ¿Conoce completamente las funciones y competencias establecidas en el manual de funciones? SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_**

**3. ¿Tiene claro el método para realizar sus funciones?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**4. ¿Se ha definido un sistema de control y evaluación de desempeño de sus funciones?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5. ¿Se han definido metas, políticas y planes de acción en su cargo?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**6. ¿Cree usted que cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para la realización de su trabajo?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**7. Indique que equipos y de qué forma considera que mejorarían su desempeño laboral actual**

---

---

---

**8. ¿Considera usted que el ambiente y las condiciones en su lugar de trabajo son adecuadas para ejercer de manera óptima sus funciones?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

¿POR

QUÉ? \_\_\_\_\_

---

---

**9. ¿Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo?**

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**10. ¿Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**11. ¿Cuál o cuáles de los siguientes ítems considera usted que debe fortalecer?**

\_\_\_Fortalecer y desarrollar las competencias comportamentales y funcionales

\_\_\_Fortalecer la cultura organizacional y la adaptación a los cambios de la normatividad

\_\_\_Fortalecer los conocimientos que permitan estar a la vanguardia de los avances tecnológicos

**12. ¿Cree usted que le han facilitado la suficiente capacitación de acuerdo al cargo que ejecuta?**

SI\_\_\_ NO\_\_\_

**13. ¿En cuáles de los siguientes temas considera usted que necesita actualizar sus conocimientos?**

\_\_\_ Estrategias para abordar la evasión tributaria.

\_\_\_ Estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la  
Municipalidad

\_\_\_ Estrategias para la atención al contribuyente

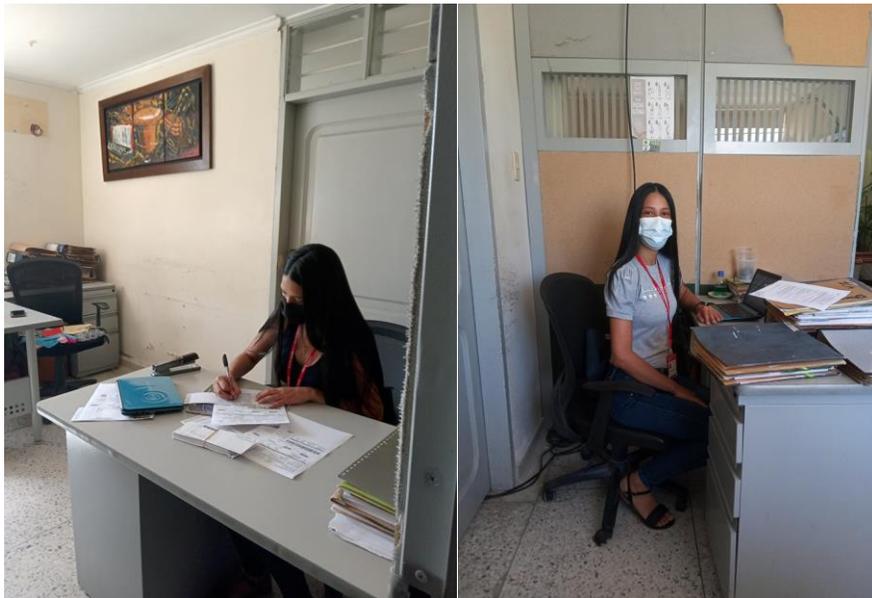
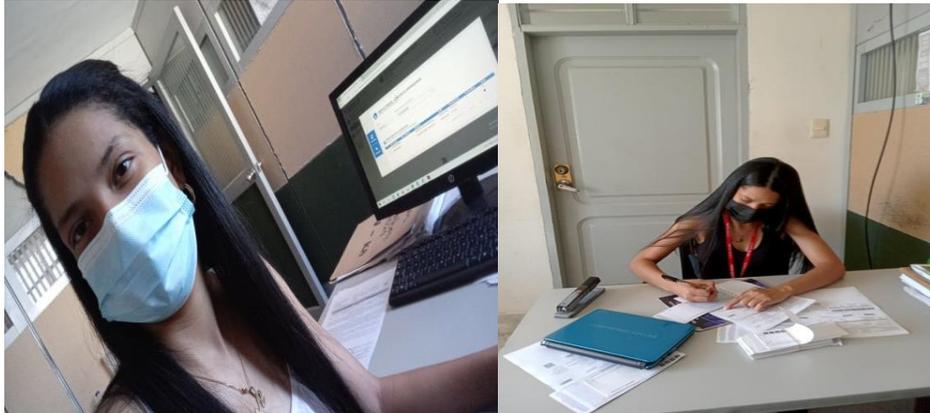
\_\_\_ Técnicas y herramientas para optimizar la gestión de recursos financieros.

***¡MUCHAS GRACIAS!***

*Recuerde que las decisiones de hoy marcaran la realidad de nuestro mañana.*

Apéndice C. Evidencias fotográficas

ESTUDIANTE Y PASANTE  
Rosmiluz Amaya Camargo





SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORERO

Víctor Hugo Martínez



ASESOR FINANCIERO

Alex Gutiérrez



ASISTENTE ADMINISTRATIVA

Maria Lourdes Tirado

