

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 1 de 1	



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 2 de 1	

APOYO EN LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE COBRO COACTIVO DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE AGUACHICA CESAR

AURA CAMILA PACHECO TOBIO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA – CESAR
2023

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 3 de 1	

**APOYO EN LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE COBRO COACTIVO DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE AGUACHICA CESAR**

AURA CAMILA PACHECO TOBIO

Informe presentado para indicar los avances correspondientes a la realización de la
práctica curricular en el área de cobro coactivo de la Alcaldía Municipal de Aguachica
Cesar

MARITZA HERNANDEZ MURCIA
Tutora de prácticas

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA – CESAR
2023

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 4 de 1	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1	8
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR.....	8
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR	9
1.2 MISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA	11
1.3 VISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA	11
1.4 POLÍTICAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA.....	11
1.5 VALORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA	18
1.6 ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR.....	20
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA	21
CAPÍTULO 2	23
2.2 DIAGNÓSTICO	23
2.3 JUSTIFICACIÓN	24
2.4 OBJETIVOS	26
2.4.1 Objetivo general	26
2.4.2 Objetivos específicos.....	26
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES	27
CAPITULO 3	28
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	28
3.1. Desarrollo de objetivo específico 1: Establecer un sistema de seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores.	28
3.2. Desarrollo de objetivo específico 2: Medir el rendimiento individual de los notificadores del área de cobro coactivo y la efectividad en la entrega de las citaciones.	33
3.3. Desarrollo de objetivo específico 3: Calcular el porcentaje de deudas canceladas de los procesos de cobro coactivo efectuados en la vigencia 2023.	34
3.4. CONCLUSIONES.....	35
3.5. RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	37
ANEXOS	39

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 5 de 1	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica de la alcaldía Municipal de Aguachica.	9
Figura 2. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Aguachica.	20
Figura 3. Organigrama de la Oficina de Impuestos.	22
Figura 4. Pantallazo de la base de datos en la que se lleva el registro del inventario del material de trabajo de los notificadores.	32

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos Básicos de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.	8
Tabla 2. Actividad económica de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.	9
Tabla 3. Matriz FODA del área de Cobro Coactivo de la Alcaldía Municipal de Aguachica.	24
Tabla 4. Plan de actividades para el desarrollo del trabajo de práctica.	27
Tabla 5. Formato de registro en la base de datos diseñada para el seguimiento y control de los notificadores del área de cobro coactivo.	30
Tabla 6. Resumen del inventario del material de trabajo de los notificadores del área de cobro coactivo.	32
Tabla 7. Resultado de los indicadores propuestos para medir el rendimiento de los notificadores del área de cobro coactivo.	34

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Imagen de la fachada de alcaldía Municipal de Aguachica Cesar	39
Anexo 2. Desarrollo de actividades en la Oficina de Impuestos.	39
Anexo 3. Visita empresarial de la Tutora en la Oficina de Impuestos.	40
Anexo 4. Realizando la entrega del material de trabajo a uno de los notificadores.	40
Anexo 5. Recepción de los oficios entregados por los notificadores.	41
Anexo 6. Segunda visita empresarial realizada por la tutora en la Oficina de Impuestos.	41

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PÁG.: 6 de 1		
PRACTICAS CURRICULARES INFORME			

GLOSARIO

Citación: es la acción mediante la cual se notifica oficialmente al deudor sobre la existencia de la deuda y la necesidad de cumplir con el pago o la obligación correspondiente.

Cobro Coactivo: es el procedimiento mediante el cual una entidad o autoridad pública busca el pago forzado de una deuda o el cumplimiento de una obligación pendiente por parte de un deudor a través de medidas legales como embargos, ejecuciones o sanciones¹.

Cobro Persuasivo: estrategia de cobro que se basa en persuadir o convencer al deudor para que realice el pago de una deuda o cumpla con una obligación pendiente de manera voluntaria, en lugar de recurrir a acciones forzosas².

Impuesto Predial Unificado: es un tributo que se aplica a los bienes raíces y se origina debido a la posesión de un terreno o inmueble. Su cálculo se basa en el avalúo catastral del mismo. Este impuesto se considera una fuente de ingresos interna, siendo de responsabilidad de los municipios y distritos, quienes se encargan de su gestión, recaudación y supervisión³.

Liquidación oficial: es un documento emitido por la entidad o autoridad encargada del cobro, el cual contiene de manera detallada la deuda pendiente del deudor. La liquidación oficial tiene como objetivo principal notificar al deudor de manera formal y precisa sobre la deuda que se le reclama, proporcionando una descripción detallada de los conceptos y montos que componen la deuda. Esta notificación es un requisito importante antes de iniciar el procedimiento de cobro coactivo, ya que brinda al deudor la oportunidad de conocer y objetar la deuda en caso de considerarlo necesario.

Mandamiento de pago: El mandamiento de pago es la primera acción que se lleva a cabo en el proceso administrativo de cobro coactivo. Es un acto administrativo emitido por el funcionario competente, en el cual se requiere al deudor el pago de las obligaciones pendientes, al mismo tiempo que se le informa sobre los intereses moratorios que se acumulan hasta la fecha en que realice el pago completo de la deuda⁴.

Notificador: es la persona encargada de entregar las citaciones y notificaciones relacionadas con el proceso de cobro a los contribuyentes o deudores.

¹ ESCALANTE NUÑEZ, Mario Ernesto. El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia [En línea]. Tesis de Licenciatura. Universidad La Gran Colombia. Bogotá D.C., 2015. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1>

² Ibíd.,

³ MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA. Impuesto predial unificado [En línea]. Disponible en: <https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/espacio-urbano-y-territorial/aula-de-financiamiento/impuesto-predial-unificado#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%3F,su%20administraci%C3%B3n%2C%20recaudo%20y%20control>.

⁴ ESCALANTE NUÑEZ, Mario Ernesto. El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia [En línea]. Tesis de Licenciatura. Universidad La Gran Colombia. Bogotá D.C., 2015. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1 PÁG.: 7 de 1	

INTRODUCCIÓN

Los municipios son entendidos como aquella entidad territorial de orden local o municipal, que tiene la obligación de velar por el bienestar social de la población, a través de la puesta en marcha de programas y proyectos orientados a la estabilidad social, económica y ambiental del territorio. La ley 136 de 1994 establece que uno de los principales deberes de los municipios es el de atender aquellas necesidades insatisfechas de la población en términos de salud, educación, saneamiento, agua potable, servicios públicos, vivienda, recreación y deporte, y medio ambiente, los cuales son aspectos importantes para la planeación de los territorios.

Una de las formas en las que los municipios pueden generar recursos para atender a estas necesidades sociales de la localidad, se logra a través del recaudo de impuestos: Impuesto Predial Unificado e Impuesto de Industria y Comercio (ICA). El Impuesto Predial Unificado corresponde a aquel que se obtienen por la posesión de tierras de los habitantes del territorio; y el segundo corresponde a aquellos que se obtienen del ejercicio de realizar actividades de carácter industrial o comercial. De esta manera, todos los contribuyentes en concordancia con sus obligaciones ciudadanas deben realizar el pago oportuno de estos tributos municipales, ya que de lo contrario la entidad territorial en el ejercicio de sus facultades legales y constitucionales podrá llevar a cabo procesos de cobro, embargos o sanciones a los propietarios, según sea el caso. En el municipio de Aguachica Cesar estas tributaciones son regidas por el Estatuto Tributario Municipal, Acuerdo 011 del 30 de Junio de 2022.

De acuerdo con el informe de estudios económicos generado por la Cámara de Comercio del municipio de Aguachica el recaudo de impuestos tanto predial como de industria y comercio, a nivel general, durante los últimos años ha venido incrementándose⁵. Este comportamiento indica que internamente la alcaldía ha venido mejorando los procesos de cobro, lo que posibilita el incremento del recaudo de ambos tributos. Sin embargo, esto también implica que se deban seguir desarrollando estrategias que permitan ampliar el recaudo de las tributaciones fiscales y así aumentar los ingresos de la localidad para ejecutar obras que permitan el desarrollo del territorio.

Es así que, en primer lugar, el presente trabajo tiene como finalidad poner en contexto la situación actual de la alcaldía de Aguachica, lugar en el que se está desarrollando la práctica curricular; así como los aspectos básicos de la empresa, la actividad que desarrolla, la misión, la visión, los valores, las políticas, el organigrama de la entidad y finalmente exponer el área específica de la empresa en la cual se está desarrollando la práctica. En segundo lugar, se realiza la propuesta de investigación del área en la que se está realizando la práctica. En tercer lugar, se desarrollan los objetivos propuestos en el segundo apartado, y se presentan las conclusiones de la investigación desarrollada.

⁵ CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA. Informe de Estudios Económicos 2021 [En línea]. 2021. Disponible en: https://camaraaguachica.org.co/media/Fotos_Blog/ESTUDIOS_ECONOMICOS_2021.pdf

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 8 de 1	

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR

Tabla 1. Aspectos Básicos de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA	
DANE	200011
Dirección	Calle 4 No. 10-33
Página web	http://www.aguachica-cesar.gov.co
Teléfono	5565 0600
Email	alcaldia@aguachica-cesar.gov.co contactenos@aguachica-cesar.gov.co
Alcalde municipal	Robinson Manosalva Saldaña

Fuente. Información tomada de la Página Oficial de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.

La historia de fundación de la localidad de Aguachica se remonta entre los años 1749 y 1753. El nombre Aguachica fue asignado por sus cercanías al Río Magdalena por Don Antón García de Bonilla y Rodríguez, y al poblado lo llamó Villa de San Roque de Aguachica; inicialmente el poblado se ubicaba sobre la actual avenida cuarenta, pero por diversas razones se trasladó a lo que hoy en día se conoce como el Parque San Roque, donde años más tarde se inició el reconocimiento de la parroquia. Sin embargo, se acepta como fecha de fundación, el 16 de agosto de 1748, habiendo sido elevado a la categoría municipal de acuerdo a la ordenanza N° 40 del 24 de abril de 1914⁶.

La edificación sobre la cual se ubica la alcaldía municipal fue construida en el año 1986, sobre la calle cuarta con carrera décima, en el Parque San Roque. Actualmente cuenta con dos pisos, en el primer piso se encuentra la oficina de impuestos, la ventanilla de radicación, el Departamento Administrativo de Salud de Aguachica (DASA), la Secretaría de Gobierno, Recursos Humanos y Archivo central; en el segundo piso se encuentra el Despacho del Alcalde Municipal, la oficina de Presupuesto, Tesorería, Jurídica y Planeación⁷. Asimismo, en marzo del 2023 se construyó un ascensor para facilitar el acceso a las oficinas del segundo piso a personas en condiciones de discapacidad, ya que la alcaldía no contaba con este tipo de mecanismos de acceso.

La administración actual está a cargo de Robinson Antonio Manosalva Saldaña, quien fue nombrado como alcalde Municipal de Aguachica el 1 de enero del año 2020, recibiendo gran apoyo por parte del sector rural, en donde ha adelantado diferentes

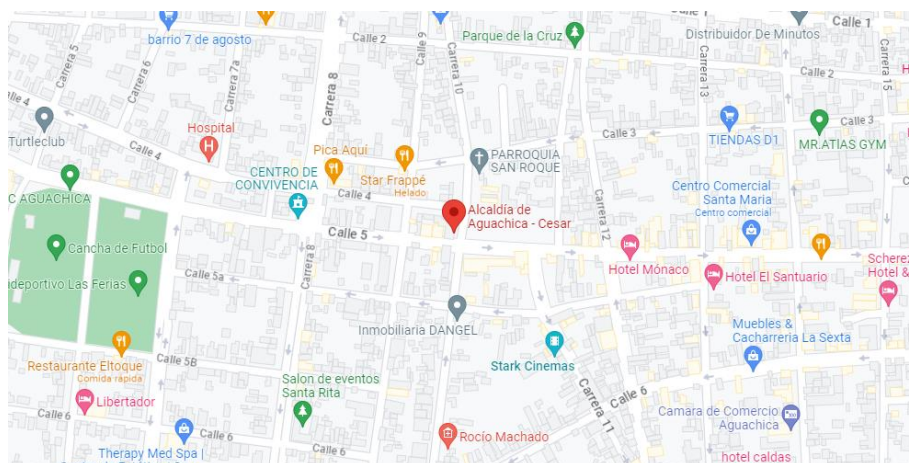
⁶ MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE - GOBIERNO DE ESPAÑA. Archivo de la alcaldía municipal de Aguachica (Cesar, Colombia) [En línea]. Disponible en: <http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=1762727>

⁷ Ibíd.,

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 9 de 1	

ayudas en beneficio de las comunidades de esta parte del territorio aguachiquense. El alcalde Robinson Manosalva es tecnólogo en Producción Agropecuaria y, Licenciado en Biología y Química, ocupó un papel importante en el municipio como líder social y gestor del agua. En Septiembre de 2022 se inició un proceso de revocatoria contra el alcalde, sin embargo los votos fueron insuficientes y le permitieron al mandatario seguir en pie con la actual administración.

Figura 1. Ubicación geográfica de la alcaldía Municipal de Aguachica.



Fuente. Imagen tomada de Google Maps

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR

Tabla 2. Actividad económica de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA	
Actividad económica	Administrar los recursos del municipio y velar por el bienestar social, económico y ambiental del territorio.
Objeto económico	El municipio de Aguachica en todas sus dimensiones (Social, Económico, Cultural y Ambiental)
NIT	800096561-4

Fuente. Información tomada de la Página Oficial de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.

La alcaldía del municipio de Aguachica, es el sector central en términos de ordenamiento territorial del municipio, pues la Constitución Política de Colombia en su artículo primero establece que “(..) Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 10 de 1	

general (...)”⁸. De tal manera que las entidades territoriales poseen total autonomía en el manejo de sus recursos, con los que se busca la protección de la población, de los recursos naturales y del medio ambiente en su conjunto.

Asimismo, siendo el municipio una entidad de orden público, la elección de las administraciones se realiza de manera democrática, en donde la población es la encargada, mediante el ejercicio de su derecho al voto, de elegir las futuras administraciones para un periodo de 4 años. De esta manera, el alcalde se convierte en la máxima autoridad administrativa del municipio, es por ello que la sostenibilidad social, económica y ambiental del municipio y su estabilidad económica y financiera depende en gran medida de la forma en la que los alcaldes administren los recursos del municipio; y de la participación de la ciudadanía en cuestiones políticas.

El trabajo autónomo de cada territorio por trabajar en problemáticas de índole social, ambiental y económica le compete a la entidad territorial, puesto que las necesidades de cada región o zona difieren de las necesidades de las otras regiones y cada uno debe enfocarse en mejorar y trabajar en las necesidades de sus territorios. Sin embargo, cabe resaltar que desde el ordenamiento de los territorios se pretende configurar una sociedad encaminada a la solución de problemas que permitan el desarrollo social, cultural y económico de su región y el resultado de esto se vea reflejado en el mejoramiento de los índices sociales del país⁹ (Hernández Peña, 2010).

Por otro lado, la alcaldía de Aguachica se encuentra registrada en la Cámara de Comercio del Municipio de Aguachica como persona jurídica con NIT 800096561-4 cuenta con diferentes secretarías de despacho y dependencias administrativas que se encargan de trabajar en aras de solucionar las problemáticas de la municipalidad, así como la prestación de servicios públicos. De tal manera, que de allí parte la estabilidad financiera del municipio, y de la gestión por parte de las diferentes áreas para ejecutar acciones que permitan llevar a cabo una administración eficiente de los recursos económicos¹⁰ (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

Ahora bien, en cumplimiento de las obligaciones administrativas los alcaldes deben regirse por el Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia que establece las atribuciones de los alcaldes. Asimismo, la Ley 136 de 1994 señala cada una de las

⁸ COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLITICA. Título I de los principios fundamentales. Artículo.1 (1991). Disponible en: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>

⁹ HERNÁNDEZ PEÑA, Yolanda Teresa. El ordenamiento territorial y su construcción social en Colombia: ¿un instrumento para el desarrollo sustentable? En: Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía [En línea]. Bogotá D.C.: Universidad Distrital Francisco José de Caldas, marzo-mayo de 2010, nro. 19. p. 97-109. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcdg/n19/n19a08.pdf>

¹⁰ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Resultados Medición del Desempeño Institucional 2019 – Grupos por orden territorial [En línea]. 2020. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Grupos+par+orden+territorial.pdf/84e8d650-d73d-27d6-fd93-8695ca6d1524?t=1589575475654>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 11 de 1	

funciones de los alcaldes (Artículo 91) tanto en el orden público, como en el administrativo.

1.2 MISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA

“Mejorar la prestación de servicios públicos como mecanismo de Desarrollo Humano Integral y Local, promoción y protección de Derechos Fundamentales individuales, colectivos, territoriales y ambientales, con miras a unificar el interés común que profesa el gobierno comunitario y la transformación del Municipio de Aguachica en Ciudad Región, desde la orientación de la inversión, la asignación de recursos de manera transparente y la construcción de Paz” (Alcaldía Municipal de Aguachica, 2023).

La misión planteada para la municipalidad de Aguachica Cesar corresponde al deber ser de la entidad, que es en principio el de velar por el bienestar de la población, a través de la protección de los derechos de quienes integran el territorio (ciudadanía, patrimonio cultural y ambiental, etc); así como lograr que el municipio desarrolle sus actividades de manera transparente para que de esta manera se pueda alcanzar la prosperidad del municipio de manera unificada e integral.

1.3 VISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA

“Aguachica en el año 2032, será reconocida a nivel Departamental, Nacional e internacional, como Ciudad Región constructora de Paz territorial y poblacional, en el marco del respeto por los lineamientos exigidos por el Estado en cuanto a desarrollo humano integral, derechos fundamentales, Ordenamiento Territorial para el desarrollo local, prestación de servicios públicos, proyección con emprendimiento y competitividad, procesos eficientes y transparentes y generación de bienestar a través de la Participación ciudadana y el mejoramiento de las condiciones de vida de los Aguachiquenses”.

La visión propuesta para la Alcaldía Municipal de Aguachica, se encuentra bien estructurada, pues en ella se describen cada uno de los elementos a través de los cuales desea alcanzar tal reconocimiento. Asimismo, las administraciones futuras deben ser consciente de que alcanzar tal objetivo requiere de un trabajo arduo para lograr que el presupuesto del municipio, acorde a sus ingresos, sean suficientes para ejecutar cada una de las obras y proyectos que se requieran para generar bienestar en la población y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

1.4 POLÍTICAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA

- **Política de Atención al Ciudadano**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve la prestación de servicios con calidad orientara

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1 PÁG.: 12 de 1	

sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando mejorar la afectividad, la colaboración y la eficiencia durante la atención, comprometiéndose a:

- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.
- Mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

OBJETIVOS:

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.

• **Política de Control Interno**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve desde el sistema de control interno la eficiencia y la eficacia de los procesos con transparencia, economía, veracidad, objetividad, imparcialidad, integralidad y calidad en los servicios, comprometiéndose a:

- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Fomentar la cultura de autogestión, autorregulación y autocontrol como mecanismos de prevención para la materialización de riesgos.
- Brindar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

OBJETIVOS:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 13 de 1	

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de su misión.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional
- Realizar evaluación, seguimiento y control al sistema de control interno con el fin de proteger los recursos de la entidad, prevenir y detectar fraudes al interior de los procesos, en cumplimiento de las normas legales vigentes.

- **Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar), a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve el fortalecimiento institucional, para la mejora de sus procesos; facilitando la operación alineada con el Direccionamiento Estratégico y Planeación institucional. En articulación con su misión se compromete a:

- Comprender el contexto de la institución con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos y el fortalecimiento institucional.
- Implementar el enfoque basado en procesos para gestionar la institución.
- Fortalecer la cultura de mejora continua cumpliendo con los requisitos legales aplicables para la mejora de los procesos.

OBJETIVOS:

- Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la implementación del modelo de operación por procesos de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de servicios.
- Promover acciones de mejora continua en los procesos institucionales contribuyendo al modelo integrado de planeación y gestión para lograr mayor valor público.
- Implementar estrategia que permita medir y analizar indicadores de gestión para la toma de decisiones oportunas.

- **Política de Gestión Documental**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve el fortalecimiento de los procesos archivísticos

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 14 de 1	

desarrollando estrategias oportunas que permitan una correcta gestión documental para la conservación de la memoria institucional comprometiéndose a:

- Administrar la documentación durante su ciclo vital, mediante la implementación del Programa de Gestión Documental; implementando mecanismos que garanticen la conservación de información para la preservación de la memoria institucional
- Brindar soporte permanente a cada una de las dependencias productoras de documentos que asegure un adecuado manejo documental y archivístico de la institución
- Fomentar las mejores prácticas y experiencias, para la correcta gestión de los documentos e información, articulándolo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPG

OBJETIVOS:

- Fortalecer la administración de los documentos físicos y electrónicos, respaldando la integralidad, protección y acceso oportuno a la información.
- Facilitar el acceso y disponibilidad de la información a los ciudadanos, con el fin de cumplir con la Ley de transparencia y acceso de la información, a través de medios físicos, digitales y/o electrónicos.
- Disminuir progresivamente el consumo de papel en los procesos administrativos y operativos de la Alcaldía Municipal de Aguachica.

• **Política de Integridad**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve el fortalecimiento de los valores del servicio público y la implementación de acciones para la identificación temprana de conflicto de intereses, así como mecanismos de denuncia y control, que permitan seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción y la implementación de acciones de mitigación comprometiéndose a:

- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones
- Disponer de espacios para el fomento de mecanismos de diálogo sobre el

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 15 de 1	

servicio público como fin del Estado, para armonizar los valores del servicio público con los códigos de ética institucional, implementar jornadas de difusión y herramientas pedagógicas para desarrollar el hábito de actuar de forma coherente con ellos.

OBJETIVOS:

- Adoptar y apropiar el Código de Integridad de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública.
- Fomentar un comportamiento integro de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado
- Desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalización de la política de integridad en la institución con miras a garantizar un comportamiento integro de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado.

• Política de Planeación Institucional

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve la cultura de planeación con el fin de lograr los objetivos institucionales y satisfacer las expectativas de los grupos de interés. En articulación con su misión institucional se compromete a

- Fomentar una cultura de planeación en todos los niveles que conforman la estructura organizacional de la alcaldía.
- Implementar instrumentos de planeación que permitan realizar seguimiento, medición y evaluación del desempeño de la entidad para la correcta toma de decisiones, con el fin de lograr la eficacia y la eficiencia en sus procesos conforme a lo planeado.

OBJETIVOS:

- Orientar la implementación y los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
- Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Entidad en articulación con el Plan de Desarrollo Municipal.
- Consolidar instrumentos que permitan medir, evaluar y valorar tanto la gestión como el desempeño de la Entidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 16 de 1	

- **Política de Racionalización de Trámites**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve la optimización de trámites para la simplificación, y estandarización de procesos para la mejora en la prestación de servicios, comprometiéndose a:

- Analizar los diferentes trámites Procedimientos Administrativos Regulados a fin de obtener una información comprensible, confiable y oportuna para facilitar la relación con los usuarios
- Priorizar los tramites aplicando los criterios diferenciales que complementa el manual operativo del MIPG.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar a los ciudadanos el acceso a la información reduciendo costos, tempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

OBJETIVOS:

- Promover a través de la racionalización, simplificación y automatización de trámites que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.
- Promover el uso de las TICS facilitando a la ciudadanía el acceso a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de accesibilidad y oportunidad.
- Eliminar factores generadores de acciones de corrupción que puedan afectar la transparencia y la integridad de la Administración Municipal.

- **Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve permanentemente la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional, para esto se compromete a:

- Generar lineamientos para la toma de acciones en cuanto a las observaciones y acciones de mejora derivadas de las evaluaciones de desempeño institucional.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 17 de 1	

OBJETIVOS:

- Promover una cultura organizacional basada en la información, el seguimiento y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos institucionales.
- Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a las políticas, planes, programas y/o proyectos de la entidad con el fin de conocer periódicamente los avances de la gestión y desempeño de la entidad en cumplimiento de sus objetivos estratégicos
- Generar una cultura de retroalimentación constante para la toma decisiones.

• Política de Talento Humano

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve el autodesarrollo de los funcionarios en los diferentes procesos, fomentando el crecimiento integral de sus colaboradores; así como la estimulación, propiciación y reconocimiento de la generación de ideas que incidan positivamente en la creación de valor, comprometiéndose a:

- Vincularlo mediante el mérito, que responda a los perfiles y competencias definidos para atender las prioridades estratégicas y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- Gestionar un recurso humano con vocación de servicio, motivado y competitivo que permita la mejora continua y el crecimiento institucional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OBJETIVOS:

- Fortalecer los conocimientos y competencias de los colaboradores, de acuerdo con las necesidades institucionales comprometido a llevar a cabo sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora de los servicios.
- Gestionar condiciones de salud y seguridad en el trabajo que preservan su bienestar y con mínimos niveles de riesgos materializados.
- Generar espacios de reconocimiento a través de incentivos, esparcimiento e integración de los servidores, a través de programas que promuevan el desarrollo integral para propiciar la motivación y el mejoramiento de la calidad

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 18 de 1	

de vida laboral.

- **Política de Transparencia y Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción**

La Alcaldía Municipal de Aguachica (Cesar) a través del modelo integrado de planeación y gestión, promueve el fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, con el fin de reducir la pérdida de recursos públicos, creando a través de las líneas de acción un vínculo entre los servidores públicos de la entidad y la ciudadanía por lo que se compromete a:

- Promover y apropiar la cultura de transparencia y lucha contra la corrupción con el fin de mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad.
- Garantizar que la información puesta a disposición de la ciudadanía reúna los requisitos de ley.

OBJETIVOS:

- Promover en todas las dependencias de la entidad, una cultura de transparencia y de publicidad de la información pública, de forma que la ciudadanía acceda de manera oportuna, diferenciada y en formatos accesibles a la información que la entidad genere, obtenga, adquiera o controle.
- Divulgar proactivamente información del sector que sea de interés al ciudadano, asegurando su accesibilidad, comprensión y actualización
- Generar espacios de discusión y apoyo a mecanismos concretos de control social.

Las políticas señaladas describen de manera organizada los objetivos con los cuales se planea lograr la eficiencia institucional a través de aspectos tan relevantes como la lucha contra la corrupción, la transparencia, la gestión documental, el seguimiento y evaluación del desempeño institucional los cuales se articulan con la misión planteada por la institución. Al mismo tiempo destaca la política de atención al ciudadano e integridad, ya que la entidad debe proveer toda la atención requerida para la ciudadanía en su ejercicio de entidad central a nivel local, las cuales también se articulan con los valores de la entidad. En resumidas cuentas, las diez políticas propuestas por la entidad cumplen con el deber ser de la institución, que es el de garantizar el bienestar de la población.

1.5 VALORES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA

- Respeto
- Responsabilidad

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11
			VERSIÓN: 1
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 19 de 1



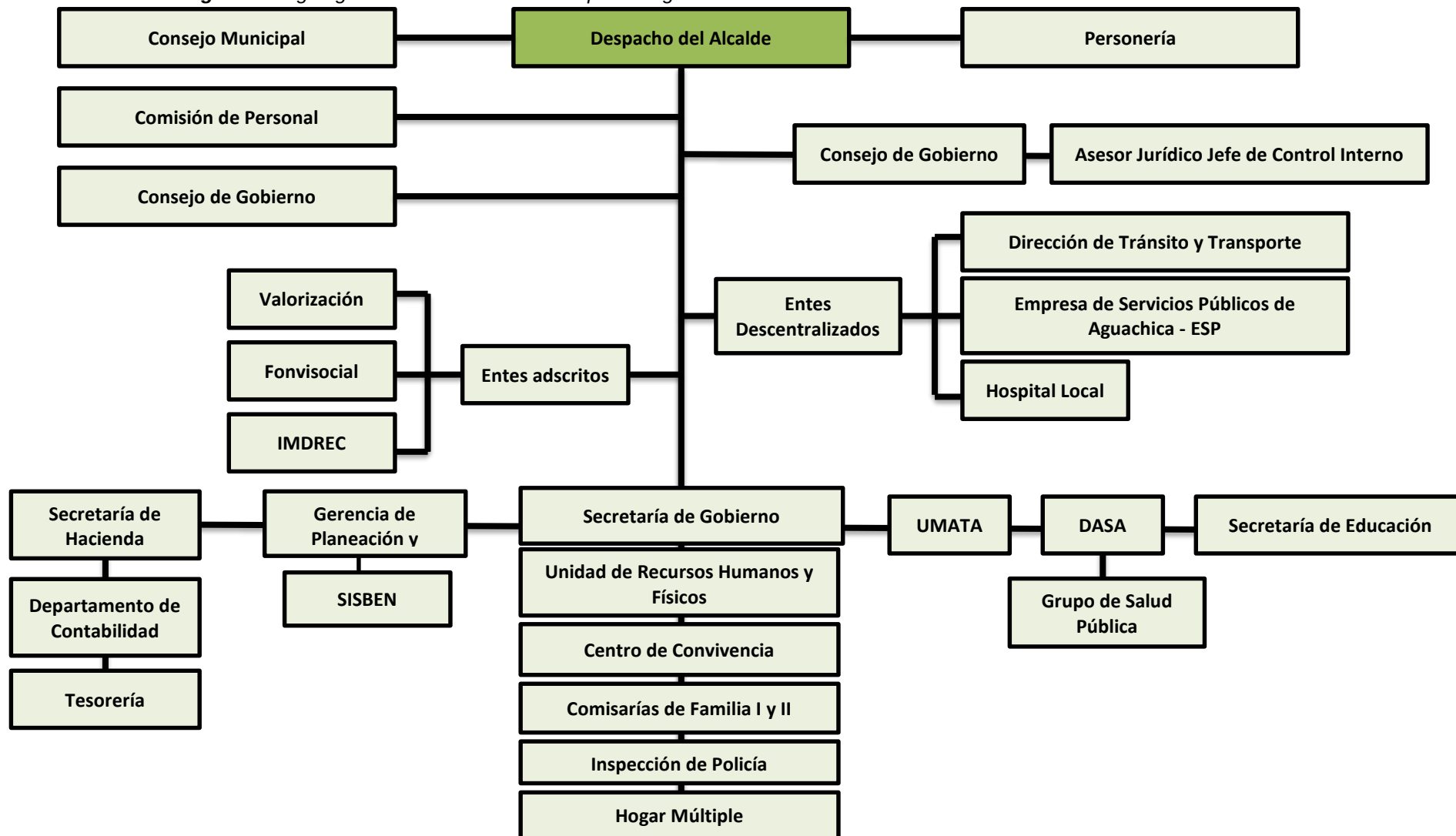
- Solidaridad
- Humildad
- Honestidad
- Lealtad

Los valores desarrollados para la entidad, cumplen con la actividad que ella desarrolla, debido a que el deber de la alcaldía es garantizar la prestación de los servicios públicos, por lo que debe proveer atención a la ciudadanía cuando estos le sean vulnerados, en caso tal la alcaldía debe actuar tanto con la ciudadanía como con cualquier institución de manera respetuosa, solidaria y honesta; administrar o utilizar los recursos de manera eficiente y responsable, manteniendo una postura de honestidad y lealtad con y para los aguachiquenses.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 20 de 1	

1.6 ORGANIGRAMA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA - CESAR

Figura 2. Organigrama de la Alcaldía Municipal de Aguachica.



Fuente. Tomado de la Página Oficial de la Alcaldía Municipal de Aguachica - Cesar.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1
			PÁG.: 21 de 1

En la Figura 1 se evidencia la estructura organizacional de la alcaldía Municipal de Aguachica, a partir de la cual se denotan cada una de las dependencias que componen a la municipalidad y permiten su correcto funcionamiento. De esta manera, se infiere que se encuentran de manera segregada todos los entes adscritos a cada una de las secretarías y que, bajo el esquema de organización de la entidad, que corresponde a las funciones que se desempeñan ellas, el organigrama responde a forma en la que está actualmente compuesta la Alcaldía de Aguachica.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

Área de impuestos: en esta dependencia de la secretaría de hacienda se realiza la recaudación de los impuestos a declarar por parte de la población aguachiquense, esta dependencia está compuesta por el impuesto predial, impuesto de industria y comercio, e impuestos menores. Así mismo, en la dependencia se generan los recibos de cada uno de los tipos de impuestos antes señalados, y paz y salvos respectivos (a excepción de las mejoras).

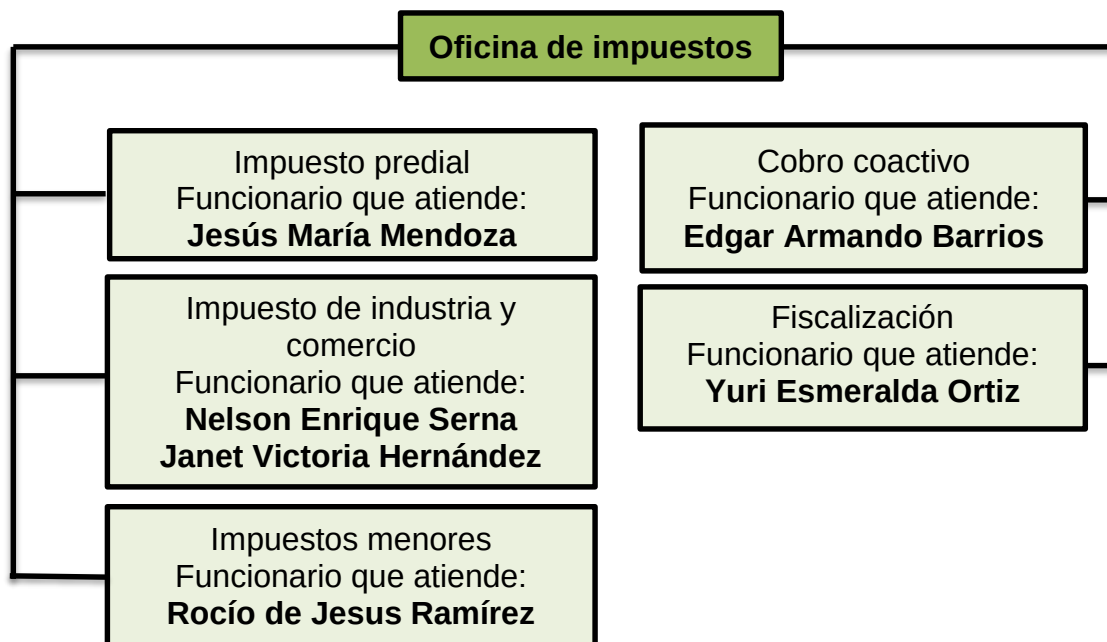
Asimismo, en el área de impuesto se encuentra ubicada tanto la oficina de cobro coactivo predial como fiscalización de industria y comercio, en donde se realizan los procesos de cobro por incumplimiento de pago del impuesto que devengan las personas naturales y jurídicas. En la ventanilla de cobro coactivo se emiten las liquidaciones oficiales, las resoluciones correspondientes a exclusión o exención de impuesto, embargo y desembargo por concepto de impuesto predial y se realizan los acuerdos de pago que solicita el deudor; y fiscalización de Industria y Comercio, a través de la cual se atiende todo lo relacionado con el incumplimiento de declaración de ICA, derechos de petición realizados por los negocios que deben declarar este tipo de impuestos y demás actos administrativos que acompañan estas actividades.

En ese sentido el área está compuesta por 6 funcionarios, de los cuales una (1) persona está obligada a atender los procesos de cobro coactivo por concepto predial; una (1) persona se encarga de la fiscalización por concepto de industria y comercio. Y 4 funcionarios se encargan de emitir los recibos de impuesto predial e industria y comercio como se muestra en el siguiente esquema:



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 22 de 1

Figura 3. Organigrama de la Oficina de Impuestos.



Fuente. Elaboración propia.

Dentro de la oficina de impuestos, se encuentra el Abogado Edgar Armando Barrios Rincón, quien es el Jefe de Cobro Coactivo y a su vez el encargado de asignar y supervisar las actividades correspondientes al desarrollo de la práctica curricular. Asimismo, en el área de cobro coactivo están asignados 5 funcionarios (con contratos provisionales) que se encargan de realizar la entrega de las citaciones a los contribuyentes que se encuentran en mora. En esta parte de la oficina de impuestos se han venido desarrollado actividades como: proyección de actos administrativos (resoluciones de exclusión o exención, según sea el caso, embargos y desembargos; y oficios); organización documental de los procesos de cobro coactivo (liquidaciones oficiales, citaciones, mandamientos de pago y notificaciones); llevar a cabo la asignación del material de trabajo a los notificadores y el registro de las entregas realizadas por cada uno de ellos (ver **Anexo 2 y 3**).

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 23 de 1	

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Apoyo en las actividades del área de cobro coactivo de la Alcaldía Municipal de Aguachica Cesar

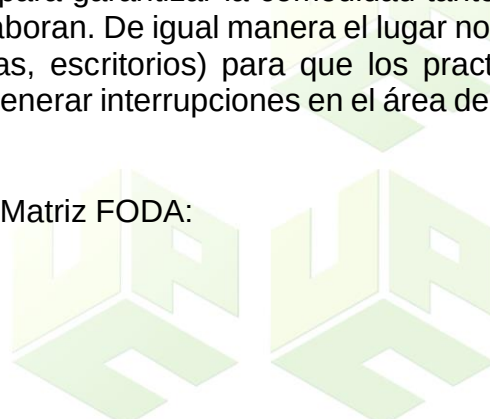
2.2 DIAGNÓSTICO

En el área de cobro coactivo de la alcaldía municipal de Aguachica se llevan a cabo los procedimientos administrativos que le permiten a la entidad pública hacer efectivo el recaudo de las obligaciones fiscales pendientes de los contribuyentes a su favor, por concepto de Impuesto Predial Unificado.

El área de cobro coactivo, se encuentra ubicada en la oficina de impuestos, junto al área de fiscalización. Internamente los procesos de cobro coactivo y demás actos administrativos se llevan a cabo de manera minuciosa y ordenada, se manejan carpetas para archivar los expedientes (clasificados en deudores y cancelados) y se almacenan en sus respectivos gabinetes, los demás actos administrativos son surtidos por un solo funcionario (Profesional Cobro Coactivo); sin embargo, se evidencia la ausencia de personal capacitado que sirva de apoyo y asistencia en las actividades de cobro coactivo, tareas que requieren de gran compromiso, para que estas se efectúen de manera más rápida y eficiente y, se logren llevar a cabo todos los actos administrativos por realizar.

Por otro lado, el Jefe encargado del área, se encarga de atender las peticiones por concepto predial de la ciudadanía, así como, realizándolas de manera íntegra y profesional. Sin embargo, se evidencian algunas falencias como: el espacio destinado a estas áreas presenta deficiencias que requieren de mayor dotación, debido a que dado es un área de atención al público, posee espacios que resultan ser limitados para garantizar la comodidad tanto de los usuarios como de los mismos funcionarios que allí laboran. De igual manera el lugar no cuenta con los implementos adecuados (computador, sillas, escritorios) para que los practicantes puedan realizar sus actividades cómodamente, sin generar interrupciones en el área de trabajo de los demás funcionarios.

Todas estas falencias se simplifican en la siguiente Matriz FODA:



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 24 de 1	

Tabla 3. Matriz FODA del área de Cobro Coactivo de la Alcaldía Municipal de Aguachica.

Fortalezas	Oportunidades
El profesional encargado del área de cobro coactivo cuenta con las cualidades necesarias (diligente, experiencia) para efectuar las actividades correspondientes al cargo. La gestión que se desarrolla en el área de cobro coactivo se lleva a cabo de la manera más eficiente posible (con los recursos disponibles).	La eficiencia en el manejo de los procesos de cobro coactivo contribuye al mayor recaudo tributario. Al mismo tiempo, el recaudo de las obligaciones pendientes le da la oportunidad a la entidad territorial de contar con mayores ingresos para la financiación de las obligaciones municipales.
Debilidades	Amenazas
Ausencia de personal capacitado que sirva de apoyo y asistencia en las actividades de cobro coactivo y demás actos administrativos. Falta de equipos y herramientas para los practicantes. Falta de espacios disponibles para garantizar la comodidad de los usuarios y funcionarios. Concretamente en la oficina de Impuestos no existe un orden en la atención de los usuarios, por lo que se requiere llevar de manera sistematizada el orden de llegada de los mismos.	La no organización de los usuarios para su atención, conlleva a la generación de conflicto entre ellos y funcionarios. La falta de personal capacitado que apoye las actividades de cobro coactivo, ralentizan la gestión oportuna y consecuentemente la gestión eficiente de los mismos. Al no alcanzar a ejecutarse suficientes y nuevas liquidaciones, los usuarios podrán prescribir. De tal manera que esto se traduce en un problema para la alcaldía, al limitar el aumento del recaudo municipal, por concepto de Impuesto Predial Unificado.

Fuente. Elaboración propia.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La práctica curricular constituye un pilar básico en la formación académica - profesional para quienes se encuentran próximos a culminar su proceso formativo. Es indispensable para los profesionales poder poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria como profesional, de tal modo que se convierte en una ventaja para los estudiantes en términos de adaptación al ambiente laboral y nuevos entornos. Asimismo, Colombia presenta grandes dificultades en términos de empleabilidad para los más jóvenes, quienes, al no contar con

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 25 de 1	

ninguna experiencia laboral, poseen menores oportunidades frente a la competencia laboral, pues las empresas y entidades optan por contratar aquellos que si cumplen con este requisito¹¹. Por lo que resulta indispensable incluir en los currículos académicos, la cátedra “práctica”, pues a partir de ella los estudiantes pueden poner en marcha los conocimientos aprendidos e incorporar sus habilidades y destrezas en la ejecución de actividades para la generación de beneficios y mejoras a la organización en la que realizan su práctica, al mismo tiempo que pueden fortalecer lo aprendido y compartir experiencias con los demás miembros de la empresa que puedan sumar al crecimiento tanto personal como profesional¹².

Del mismo modo, al respecto del área en la que se desarrolla la práctica (cobro coactivo), el presente trabajo busca poner de manifiesto la importancia de los procesos de cobro coactivo como componente esencial en el logro del recaudo del Impuesto Predial Unificado de la población que se encuentra en mora, teniendo en cuenta que además dentro de los ingresos tributarios que logra captar el Municipio de Aguachica, el que representa el mayor peso valorativo en términos de recaudo corresponde al Impuesto Predial Unificado, siendo este un tributo esencial para el financiamiento de los gastos municipales ¹³. Además, el presente trabajo servirá como base guía para poner en conocimiento a la población acerca de los aspectos básicos de cómo se llevan a cabo los procesos de cobro coactivo para el recaudo de los tributos municipales, al mismo tiempo a partir de ello se busca sensibilizar a los estudiantes acerca de las facilidades y beneficios de la realización de la práctica profesional en las entidades públicas.

En ese sentido, el apoyo a los procesos de cobro coactivo resulta esencial en la captación de mayores recursos para las entidades territoriales, pues para lograr la efectividad en el recaudo se requiere de mayor apoyo humano, con el cual se puedan distribuir las actividades correspondientes al área (organización de los procesos que se efectúan diariamente, brindar la atención a los ciudadanos que se notifican, dar seguimiento a las tareas realizadas por los notificadores, quienes son los encargados de enviar las citaciones a las personas morosas para su respectiva notificación) y puedan ser ejecutadas de manera rápida, porque los ingresos que percibe el municipio resultan ser insuficientes para cubrir sus gastos y el financiamiento de actividades que fortalezcan la competitividad y economía del municipio.

Por otro lado, los métodos de captación de recursos que se implementan en el área de cobro coactivo de la alcaldía municipal, permiten que la población aguachiquense tengan en cuenta sus obligaciones pendientes y realicen sus pagos de manera oportuna, debido a que gran parte

¹¹ SÁNCHEZ ROJAS, Ángela María. Mercado laboral para los jóvenes en Colombia [En línea]. Ensayo. Cajicá, 2017. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16493>

¹² ZÚÑIGA TORRES, Jairo Oswaldo. Práctica profesional [En línea]. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá D.C., 2017. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1377>

¹³ ESCALANTE MANOSALVA, Uberty; LÓPEZ ORTIZ, Yulieth y PIÑEREZ FLÓREZ, Miguel Antonio. Eficiencia en el recaudo de los impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica Cesar [En línea]. Trabajo de grado para obtener el título de Magíster en Contabilidad. 2021, p. 67. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 26 de 1	

de la población desconocen la cuantía de su obligación tributaria, por lo cual resulta necesario dar conocimiento a la población sobre su deuda por concepto de Impuesto Predial con el municipio y así incrementar el recaudo tributario en el municipio de Aguachica, con lo cual se busca dar lugar al financiamiento de proyectos y obras en pro del bienestar social de la comunidad aguachiquense.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

- Apoyar las actividades del área de cobro coactivo de la alcaldía municipal de Aguachica.

2.4.2 Objetivos específicos

- Establecer un sistema de seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores.
- Medir el rendimiento individual de los notificadores del área de cobro coactivo y la efectividad en la entrega de las citaciones.
- Calcular el porcentaje de deudas canceladas de los procesos de cobro coactivo efectuados en la vigencia 2023.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR			CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME			VERSIÓN: 1	
				PÁG.: 27 de 1	

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 4. Plan de actividades para el desarrollo del trabajo de práctica.

Actividades		Meses (Semanas)																															
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Inicio de la práctica curricular y adaptación a las actividades del área de cobro coactivo																																	
Desarrollo del primer informe:																																	
1	Obtención de la información correspondiente a la entidad y al área de la práctica																																
2	Descripción de los aspectos basicos de la empresa (actividad economica, misión, visión, valores, políticas, organigrama y área de la práctica)																																
Entrega del primer informe																																	
Desarrollo del segundo informe:																																	
1	Formulación del nombre del trabajo de práctica																																
2	Construcción del diagnóstico del área de práctica																																
3	Desarrollo de la justificación																																
4	Formulación de los objetivos																																
5	Elaboración del cronograma de actividades																																
Entrega del segundo informe																																	
Desarrollo del informe final (objetivos y conclusiones)																																	
Presentación del informe final																																	
Continuación de la practica en el area de cobro coactivo																																	
Finalización de la práctica curricular																																	

Fuente. Elaboración propia.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 28 de 1	

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1. Desarrollo de objetivo específico 1: Establecer un sistema de seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores.

Un notificador en el contexto del área de cobro coactivo es el encargado de realizar la entrega de citaciones y notificaciones a los contribuyentes que tienen deudas pendientes con la alcaldía. Su función principal es entregar la citación formalmente al contribuyente sobre su obligación de pago, para que éste se acerque a la entidad y se notifique personalmente con el encargado del área de cobro coactivo, quien le suministrará las respectivas indicaciones sobre el proceso que se le está generando y sobre las consecuencias legales en caso de no contribuir con la obligación. Estos documentos (citación y resolución) contienen la información necesaria para informar al contribuyente sobre su deuda y las acciones que se tomarán en caso de no cumplir con el pago.

De este modo, los notificadores deben cumplir con una serie de tareas que son imprescindibles para lograr avances en términos de recaudo tributario de la entidad territorial, en especial aquellos cuyas obligaciones aún se encuentran pendientes. En primer lugar, los notificadores reciben la documentación emitida por el área de cobro coactivo. Luego realizan la organización de las citaciones separándolas por direcciones en dos bloques: Calles y Carreras (este procedimiento se realiza para simplificar las rutas de entrega). En tercer lugar, cada notificador se encarga de entregar personalmente las citaciones a los contribuyentes, allí debe asegurarse de que el documento llegue a la persona correcta y obtener una firma de recibido como evidencia de la entrega. En la parte inferior de la documentación el notificador debe dejar constancia de la fecha de entrega y su nombre, para identificar quien notifica, así como las observaciones respectivas. Finalmente, el recibido de las citaciones efectuadas deben ser entregadas en el área de cobro coactivo. Además, es deber de los notificadores proporcionar información organizada sobre el estado de las entregas realizadas.

El área de cobro coactivo de la alcaldía municipal de Aguachica cuenta con 7 notificadores, de los cuales 4 hacen parte del equipo de Predial y 3 de Industria y comercio. Actualmente los 7 notificadores se encuentran realizando las tareas de mensajería en lo que corresponde a Impuesto Predial. Los notificadores se encargan de realizar la repartición y entrega de las citaciones a los contribuyentes que se encuentran en mora por concepto de impuesto predial.

Para establecer un sistema de seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores, se deben efectuar los siguientes procedimientos:

- Definición del método de registro del material a utilizar por los notificadores: se establece como herramienta de registro de la información Excel 2016.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 29 de 1	

- Identificación de los elementos a utilizar para la estructura del inventario: Inicialmente se realiza el conteo de las citaciones disponibles y se genera un apartado (celdas) por cada elemento, donde: indique la cantidad de documentos, el nombre de los notificadores que van a realizar la entrega, las fechas en las que sale la documentación de la oficina de cobro coactivo, y la fecha en que se recibe en la oficina. Se genera luego dos celdas que indiquen las cantidades exitosas y fallidas.
- Asignación de responsabilidad. Se designa a una persona para que se encargue de administrar y mantener el inventario. Esta persona será la encargada de recibir y entregar el material de trabajo a los notificadores, así como de registrar las transacciones correspondientes en el sistema de seguimiento y control.
- Establecimiento de un proceso de solicitud y entrega: se crea un procedimiento para que los notificadores soliciten el material de trabajo necesario y para que se les entregue de manera eficiente.
- Registro de las transacciones: se registra cada salida y entrada de material de trabajo en el sistema de seguimiento y control; lo cual implica anotar la fecha, el nombre del notificador, los elementos solicitados o devueltos, y las cantidades correspondientes.
- Auditorías: Se llevan a cabo auditorías diarias para verificar la precisión y el estado del inventario. Esto implica comparar los registros del sistema con la cantidad física de elementos en existencia y los entregados por los notificadores.
- Establecimiento de límites de inventario: se determina un nivel máximo de las citaciones entregadas a los notificadores. Esto ayudará a evitar escasez de inventario y permitirá lograr una mayor flexibilidad en la recepción del material y evitar flujo acumulado de personas por notificar.
- Revisión de los documentos recibidos: una vez los documentos son entregados a la persona responsable de la recepción, se realiza la revisión del estado de las citaciones, si estas se encuentran diligenciadas correctamente; si se detectan discrepancias se toman las medidas correctivas necesarias.

En ese sentido, teniendo en cuenta la necesidad de llevar a cabo un seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores, para garantizar una gestión eficiente y reducir pérdidas o inconvenientes en el proceso. Se diseñó una base de datos en la herramienta Excel, para llevar el inventario de las citaciones por entregar y facilitar la organización de los documentos entregados por los notificadores, las cantidades llevadas, la forma de identificación del notificador al cual le fue asignado el material, el registro de las fechas de entrega y el estado del material (si fue entregado a la oficina de cobro coactivo o se

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 30 de 1	

encuentra pendiente); y la clasificación de la entrega realizada al deudor: exitoso (si el contribuyente recibió y firmó la citación); y fallido (si el contribuyente recibió pero no quiso firmar, si la vivienda se encuentra sola, si el contribuyente se rehusó a recibir, si la dirección no fue encontrada). De esta manera, el formato con el cual se llevó a cabo el registro del inventario y el control de las citaciones entregadas se presenta a continuación:

Tabla 5. Formato de registro en la base de datos diseñada para el seguimiento y control de los notificadores del área de cobro coactivo.

Citaciones de LIQUIDACION OFICIAL 2023							
N°	Dirección/ CALLES O CARRERAS	CANTIDAD	NOTIFICADOR	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE RECIBIDO	ENTREGA EXITOSA	ENTREGA FALLIDA

Notas. Las citaciones que se están generando hacen parte de la vigencia 2023 y son el inicio de un proceso de cobro por el incumplimiento en la cancelación de las obligaciones tributarias (Impuesto Predial Unificado), por ello el nombre del cuadro “Citaciones de LIQUIDACION OFICIAL 2023”.

La numeración “N°” corresponde a la cantidad de paquetes disponibles en el momento.

La dirección expresada en Calles o Carreras, es la ruta a partir de la cual inicia el recorrido para la entrega de las citaciones (las cuales se encuentran organizadas de manera descendente) y esto se hace con el fin de flexibilizar el trabajo de los notificadores.

La cantidad hace referencia al número de oficios disponibles en el paquete señalado en la celda “Dirección”

Notificador es la celda en la que se digita el nombre del notificador que va a realizar la entrega de las citaciones.

La fecha de entrega, es el día en el que el notificador recibe la paquetería para realizar la entrega respectiva a los contribuyentes.

La fecha de recibido, es el día en el que el notificador realiza la entrega al responsable de administrar el inventario

Una vez recibidas las citaciones, estas son clasificadas como exitosas y fallidas, lo cual permitirá identificar las zonas en las que se presentan mayores dificultades en la entrega de la documentación ya sea porque el contribuyente no quiso firmar, no quiso recibir, no se encontraba en la vivienda al momento de la visita o porque no se encontró una nomenclatura que coincidiera con lo establecido en el oficio.

Ahora bien, la ruta de actividades implementadas en el área de cobro coactivo de la alcaldía municipal de Aguachica para llevar la gestión del inventario del material de trabajo de los notificadores, se presentan de la siguiente manera:

1. Impresión de las citaciones y resoluciones. Se generan 200 oficios con su respectiva liquidación (200 diarios). En total se imprimen 600 documentos (3 por contribuyente)
2. Separación de las citaciones (se imprimen dos citaciones: una es entregada al contribuyente y la otra es la constancia de la citación realizada, el recibido). Diariamente los notificadores se reúnen por grupos para organizar las citaciones por direcciones.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 31 de 1

3. Los notificadores deben clasificar las citaciones por calles y carreras y organizar la numeración de las nomenclaturas de menor a mayor, separándolos por paquetes (ejemplo, Calle 1, Calle 2; Carrera 1, Carrera 2). Esto se realiza con el objetivo de facilitar las rutas, definir las cantidades a entregar y llevar un inventario organizado del material disponible.
4. Una vez realizado este procedimiento deben realizar el conteo de los paquetes por las direcciones encontradas. En algunos casos las nomenclaturas son erradas, por lo que las citaciones generadas con estos fallos deben sacarse en un paquete aparte para proceder a otra forma de notificación.
5. Se realiza el registro del material de trabajo impreso en la base de datos. Los notificadores señalan las cantidades obtenidas en cada paquete, y en la base de datos de Excel se realiza el respectivo registro.
6. El límite de material diario para cada notificador son 20 citaciones, esto con el objetivo de evitar la escasez de material y evitar la alta concurrencia de contribuyentes en la oficina de impuestos, por lo tanto, la meta definida para cada notificador son 20 citaciones diarias, independientemente de la cantidad llevada en el paquete de oficios asignado, los oficios restantes se acumulan para la siguiente entrega (ejemplo, si en un paquete se obtuvieron 26 oficios, el notificador solo debe entregar para el día de hoy 20 oficios, los 6 restantes se completan con un paquete que contenga 14 oficios). De esta manera se permitirá establecer un control de las notificaciones que los contribuyentes realizan personalmente en el área de cobro coactivo.
7. Ahora bien, una vez digitado el material disponible, se les asigna la paquetería acorde a sus facilidades, debido a que algunos notificadores presentan dificultades en el acceso a algunas rutas por tema de inseguridad.
8. Los notificadores deben reportarse diariamente a entregar y recoger el material de trabajo. El responsable de administrar el inventario se encarga de llenar la información entregada por los notificadores según corresponda en la base de datos.
9. Luego, deben realizar la organización del material impreso para el día siguiente y repetir las actividades antes señaladas.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 32 de 1	

Figura 4. Pantallazo de la base de datos en la que se lleva el registro del inventario del material de trabajo de los notificadores.

Citaciones de LIQUIDACION OFICIAL 2023								
	Nº	Dirección/ CALLES	Cantidad	NOTIFICADOR	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE RECIBIDO	ENTREGA EXITOSA	ENTREGA FALLIDA
3	1	C 0	3	MIREYA	15-may	16-may	0	3
4	2	C 1	8	MIREYA	15-may	16-may	5	3
5	3	C 1N	22	JEISSON	15-may	17-may	11	11
6	4	C 1AN	17	GUSTAVO	15-may	17-may	5	12
7	5	C 2	4	MIREYA	15-may	16-may	3	1
8	6	C 2A	2	MIREYA	15-may	16-may	1	1
9	7	C 2N	16	DUDANIS	16-may	17-may	6	10
10	8	C 2NA	8	JAIDER	16-may	17-may	7	1
11	9	C 3N	26	MIREYA	16-may	17-may	13	13
12	10	C 3AN	4	JAER	16-may	17-may	4	0
13	11	C 4	1	MIREYA	15-may	16-may	1	0
14	12	C 4A	1	MIREYA	15-may	16-may	0	1
15	13	C 4N	17	JAER	16-may	17-may	10	7
16	14	C 5N	3	GUSTAVO	15-may	17-may	2	1
17	15	C 7N	7	JAIDER	15-may	16-may	0	7
18	16	C 8N	1	JAIDER	15-may	16-may	0	1
19	17	C 9N	1	JAIDER	15-may	16-may	0	1
20	18	C 9NA	1	JAIDER	15-may	16-may	1	0
		116100-116299 calles	116100-116299 carreras		116300-116399 calles		116300-116399 carreras	

Nota. La base de datos que se diseñó para llevar el registro del material de trabajo de los notificadores.

El consolidado de los registros realizados en la base de datos, desde el 12 de abril hasta el 19 de mayo, se resume en el siguiente cuadro:

Tabla 6. Resumen del inventario del material de trabajo de los notificadores del área de cobro coactivo.

RUTA	PAQUETES ENTREGADOS	PAQUETES DISPONIBLES	CITACIONES GENERADAS	ENTREGAS EXITOSAS	ENTREGAS FALLIDAS
CALLES	102	3	777	408	369
CARRERAS	84	9	971	553	418
TOTAL	186	12	1748	961	787

Fuente. Elaboración propia.

En total se han logrado generar 186 paquetes, de los cuales la mayor cantidad de paquetes generados corresponde a las calles (105 paquetes), sin embargo, el volumen de los paquetes de las carreras es más grande con respecto a las calles. Además, a la fecha 19 de mayo en el inventario se encuentran disponibles 12 paquetes, compuesto por 3 paquetes con 17 citaciones para calles y 9 paquetes con 52 citaciones para las carreras. Ahora bien, del total de la paquetería entregada se han logrado entregar de manera exitosa al contribuyente 961 citaciones (distribuidos en: 52% para carreras y 48% para calles); por su parte, los notificadores

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 33 de 1	

han encontrado dificultades en la entrega de 787 citaciones, evidenciándose que los contribuyentes cuyos inmuebles se ubican sobre las carreras presentan mayores dificultades en la entrega, ya sea porque no se encontró la dirección (por lotes o nomenclatura errada), la vivienda está deshabitada, el contribuyente no quiso recibir, o se rehusó a firmar el recibido.

Mediante este ejercicio se pueden identificar las direcciones en las que se presentan mayores dificultades en la entrega de la documentación, lo cual es importante conocer ya que teniendo en cuenta este fallo, se podría implementar otra forma de notificación a los contribuyentes.

3.2. Desarrollo de objetivo específico 2: Medir el rendimiento individual de los notificadores del área de cobro coactivo y la efectividad en la entrega de las citaciones.

Para el cumplimiento del objetivo, se utilizó como principal fuente de información la base de datos implementada para el control de los inventarios y el reporte de los notificadores. En primer lugar, teniendo en cuenta que el registro se realizó por el nombre del notificador, se realizó un filtro en la base de datos que mostrara la cantidad de citaciones que utilizó para hacer las entregas, las fechas y qué tan efectivo fue en la entrega de las citaciones al contribuyente.

Es así que el punto uno comprende la medición del rendimiento de los notificadores; para ello se definen los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento de entrega: se mide el porcentaje de citaciones que los notificadores logran entregar exitosamente en comparación con el total de citaciones asignadas. Este indicador permitirá conocer la eficacia de los notificadores para completar las entregas requeridas.

$$\text{Cumplimiento de Entrega} = \frac{\text{Nº de citaciones entregadas de manera exitosa}}{\text{Total de citaciones asignadas}} \times 100$$

2. Cumplimiento de plazos: evalúa el porcentaje de citaciones entregadas dentro del plazo establecido. Este indicador mide la capacidad de los notificadores para cumplir con los plazos requeridos y garantizar una entrega oportuna de las citaciones.

$$\text{Cumplimiento de Plazos} = \frac{\text{Nº de citaciones entregadas dentro del plazo}}{\text{Total de citaciones entregadas}} \times 100$$

4. Tiempo promedio de entrega: se calcula el tiempo promedio que toma a los notificadores entregar una citación desde su asignación. Este indicador permite evaluar la eficiencia en la gestión del tiempo y la rapidez en la entrega de las citaciones.

$$\text{Tiempo promedio de entrega} = \frac{\sum(\text{Fecha de recibido} - \text{Fecha de entrega})}{\text{Total de citaciones entregadas}}$$

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 34 de 1	

Para realizar el cálculo individual se organizó la información en una tabla como se muestra a continuación:

Tabla 7. Resultado de los indicadores propuestos para medir el rendimiento de los notificadores del área de cobro coactivo.

RESULTADOS								
N°	INDICADOR	NOT 1	NOT 2	NOT 3	NOT 4	NOTI 5	NOTI 6	NOT 7
1	Cumplimiento de entrega	59%	60%	59%	27%	65%	55%	44%
2	Cumplimiento de plazos	75%	47%	46%	81%	20%	92%	87%
3	Tiempo promedio de entrega	2	2	2	3	2	2	2

Nota. NOT=Notificador

Se obtuvo que en términos de cumplimiento de entrega el Notificador 5 logra entregar exitosamente las citaciones que se le asignan. Sin embargo, es el que tarda mayor tiempo en realizar las entregas y por lo tanto incumple de manera significativa el plazo establecido que corresponde a 20 citaciones diarias. Además, se evidencia que en promedio la mayoría de los notificadores tardan 2 días en realizar las entregas. Esta información es sumamente relevante, ya que permite identificar el rendimiento individual de los notificadores en la entrega del material de trabajo, evidenciándose la necesidad de implementar medidas orientadas a la gestión eficiente del trabajo llevado a cabo por los notificadores.

3.3. Desarrollo de objetivo específico 3: Calcular el porcentaje de deudas canceladas de los procesos de cobro coactivo efectuados en la vigencia 2023.

Los procesos de cobro coactivo para la vigencia 2023 empezaron a efectuarse a partir del 12 de abril del 2023. Teniendo en cuenta esto, se estableció el indicador para el cumplimiento del objetivo:

- Porcentaje de deudas canceladas, con el cual se busca medir el porcentaje de deudas que se lograron cancelar en comparación con el total de deudas identificadas en las liquidaciones efectuadas.

Teniendo en cuenta la información contenida en el Software Neptuno de la alcaldía municipal de Aguachica, actualmente se han generado dos mil novecientos diecisiete (2917) nuevos procesos de cobro, de los cuales ciento noventa y cuatro (194) aún no han sido notificados al contribuyente, debido a que aún no se ha entregado la citación respectiva para avanzar en el proceso. De manera que, se han efectuado (solo se incluyen los procesos cuya citación ha sido enviada al contribuyente) dos mil setecientos veintitrés (2723) liquidaciones oficiales de impuesto predial.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		
		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
		PÁG.: 35 de 1	

En ese sentido, para determinar el porcentaje de las deudas que se han cancelado en la vigencia 2023 se realizó el cálculo aplicando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de deudas canceladas} = \frac{N^{\circ} \text{ de deudas canceladas}}{\text{Total de deudas vigentes} + \text{cancelados}} \times 100$$

$$\% \text{ de deudas canceladas} = \frac{331}{2723 + 331} \times 100$$

$$\% \text{ de deudas canceladas} = 11,042\%$$

Mediante este indicador se pudo determinar que de todas las liquidaciones oficiales generadas durante el 2023 más los mandamientos de pago que se lograron notificar, solo se ha cancelado el 11%, lo cual representa un gran reto para el área ya que se debe continuar ejecutando los procedimientos necesarios para lograr la recuperación de la cartera morosa, debido a que a pesar de que se ha avanzado de manera significativa en la apertura de procesos en etapa persuasiva, se requiere de mayor rigidez (iniciar con procesos de embargo) en el sistema de cobro para la captación de los recursos tributarios pendientes.

3.4. CONCLUSIONES

La implementación de un sistema de seguimiento y control para el inventario de material de trabajo utilizado por los notificadores permite tener un mejor control y gestión de los recursos. Esto garantiza que se disponga del material necesario en el momento adecuado, evitando retrasos o interrupciones en las actividades de notificación. Además, facilita la identificación de necesidades de reposición del uso de los recursos disponibles. Este sistema permite la asignación eficiente de las citaciones a los notificadores. Al tener información actualizada sobre los niveles de inventario y las necesidades de cada notificador, se pueden realizar asignaciones más precisas y facilitar las rutas de entrega de los notificadores, lo cual contribuye a la optimización de los tiempos en el área de cobro coactivo. De igual manera al contar con un registro preciso de los materiales asignados a cada notificador, se pueden identificar posibles irregularidades o faltantes, lo que fomenta la responsabilidad y la rendición de cuentas, disminuyendo la posibilidad de pérdidas o sustracciones no autorizadas.

Por otro lado, al medir el rendimiento individual de los notificadores y la efectividad en la entrega de las citaciones, fue posible identificar aquellos notificadores que están cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente, así como aquellos que requieren mejorar su desempeño, lo cual ayuda a que se tomen acciones correctivas o de reconocimiento según corresponda, con el objetivo de mejorar la calidad y eficacia del proceso de notificación. Asimismo, este tipo de mediciones permite que se obtengan datos objetivos que respalden la

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 36 de 1	

toma de decisiones en el área, lo que promueve la transparencia y la objetividad en la gestión del área de cobro coactivo de la Alcaldía Municipal de Aguachica.

Finalmente, el cálculo del porcentaje de deudas canceladas permitió evaluar la efectividad del proceso de cobro coactivo en la vigencia 2023. Evidenciándose que, pese a que se han venido desarrollando las tareas necesarias de cobro para que los contribuyentes tengan en conocimiento la cuantía de su deuda y se acerquen a cancelarla, existe una brecha bastante significativa entre el porcentaje de deudas canceladas y los procesos generados, por lo que a que resulta indispensable empezar a implementar medidas de orden legal como el embargo del inmueble que motiven al contribuyente a cancelar sus obligaciones, ya que existe una gran acumulación de deudores para la alcaldía de Aguachica y es necesario adelantar los procesos correspondientes.

Sin embargo, dado que es el inicio de un proceso de cobro coactivo, donde apenas el contribuyente se pone en conocimiento de su obligación tributaria (etapa persuasiva), se le brinda al contribuyente un plazo adicional para que pueda buscar los recursos necesarios y ponerse al día con su obligación tributaria. Durante este período, se les otorga más tiempo para que puedan regularizar su situación financiera con la entidad.

3.5. RECOMENDACIONES

Para el área de cobro coactivo, resulta importante designar a una persona que se encargue de llevar el control del inventario y supervisar su correcto funcionamiento, ya que esa responsabilidad ha sido tomada de manera provisional por la practicante, por lo que al momento de abandonar el tiempo de práctica se requerirá a alguien que se encargue de monitorear a los notificadores: recibir y registrar el material de trabajo entregado a los notificadores; verificar su devolución (realice el seguimiento de cualquier incidencia o pérdida), para que se lleve a cabo una gestión eficiente del inventario (material de trabajo) de los notificadores y en general del área de cobro coactivo. De igual manera, es necesario definir políticas claras de responsabilidad en cuanto al uso y cuidado del material de trabajo, ya que se han presentado documentos con imperfecciones al momento de entrega (rasgados y manchados) Al respecto de la base de datos es necesario realizar ajustes sobre ella que faciliten el registro de los datos, debido a que la herramienta aún no es lo suficientemente óptima.

Con base en los resultados de la medición del rendimiento individual y la efectividad en la entrega obtenidos, es recomendable establecer metas y objetivos alcanzables para cada notificador y para el área de cobro coactivo en general. Establecer metas claras y alcanzables fomenta la mejora continua y el compromiso de los notificadores con su desempeño y resultados. Asimismo, resulta importante proporcionar una retroalimentación constante sobre su rendimiento individual y la efectividad en la entrega de las citaciones, lo cual les permitirá conocer su progreso, identificar áreas de mejora y compartir buenas prácticas.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1
			PÁG.: 37 de 1

Es necesario mantener un registro actualizado de las deudas canceladas, para ello es recomendable llevar un registro detallado de todas las deudas que han sido canceladas durante la vigencia 2023, esto incluye información como el monto de la deuda, el contribuyente involucrado, la fecha de cancelación y el motivo de la cancelación; mantener registros actualizados y precisos para lograr calcular de manera precisa el porcentaje de deudas canceladas. De igual manera, se requiere realizar un seguimiento periódico de las deudas canceladas para monitorear la efectividad de los procesos de cobro coactivo, lo cual implica incluir la revisión regular de los registros y la comparación del número de deudas canceladas con el número total de deudas gestionadas en la vigencia 2023. Este seguimiento permitirá obtener información sobre el éxito de los esfuerzos de cobro coactivo y permitirá identificar posibles áreas de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Municipal de Aguachica. (2023). *Alcaldía de Aguachica Cesar*. Obtenido de <https://www.aguachica-cesar.gov.co/>
- Cámara de Comercio de Aguachica. (2021). *Informe de Estudios Económicos 2021*. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/media/Fotos_Blog/ESTUDIOS_ECONOMICOS_2021.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Abril de 2020). *Resultados Medición del Desempeño Institucional 2019 – Grupos par orden territorial*. Obtenido de Esquema metodológico para la conformación grupos par en entidades territoriales: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Grupos+par+orden+territorial.pdf/84e8d650-d73d-27d6-fd93-8695ca6d1524?t=1589575475654>
- Escalante Manosalva, U., López Ortiz, Y., & Piñerez Flórez, M. A. (2021). Eficiencia en el recaudo de los impuestos establecidos en el estatuto de rentas en el Municipio de Aguachica Cesar [Trabajo de grado]. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34869/2021Pi%C3%B1erezMiguel.pdf?sequence=1>
- Escalante Nuñez, M. E. (2015). El procedimiento administrativo de cobro coactivo en Colombia [Trabajo de grado]. *Universidad La Gran Colombia*. Obtenido de <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/3597>
- Hernández Peña, Y. T. (2010). El ordenamiento territorial y su construcción social en Colombia: ¿un instrumento para el desarrollo sustentable? . *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, (19), 97-109.
- Ministerio de Cultura y Deporte - Gobierno de España. (s.f). *ARCHIVO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA (CÉSAR, COLOMBIA)*. Obtenido de Censo Guía de

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 38 de 1	

Archivos de España e Iberoamérica:
<http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=1762727>
MinVivienda. (s.f.). *Impuesto predial unificado*. Obtenido de GOV.CO:
<https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/espacio-urbano-y-territorial/aula-de-financiamiento/impuesto-predial-unificado#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%3F,su%20administraci%C3%B3n%20C%20recaudo%20y%20control>
Sánchez Rojas, Á. M. (2017). *Mercado laboral para los jóvenes en Colombia [Ensayo]*. Universidad Militar Nueva Granada, Cajicá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16493>
Zuñiga Torres, J. O. (2017). *Práctica profesional*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 39 de 1	

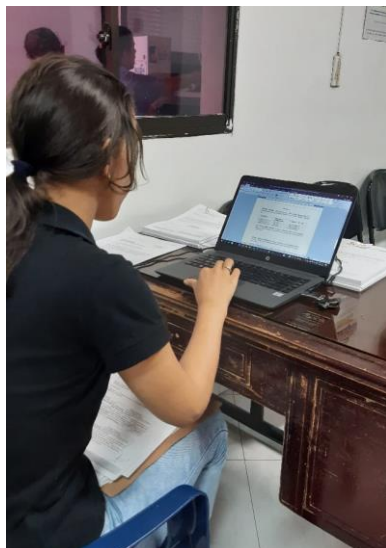
ANEXOS

Anexo 1. Imagen de la fachada de alcaldía Municipal de Aguachica Cesar

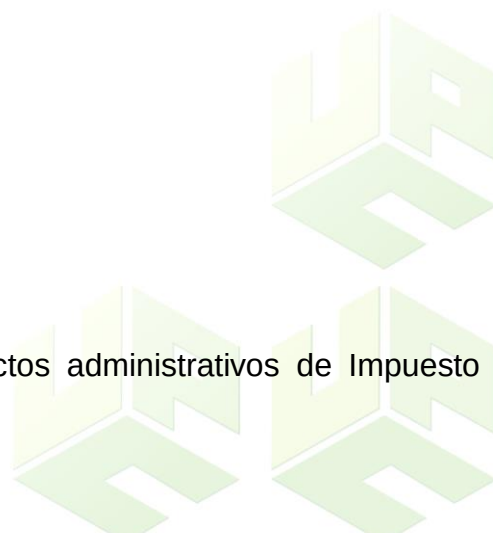


Anexo 1. Fotografía tomada por la estudiante, en donde se aprecia el paramento exterior de la alcaldía Municipal de Aguachica.

Anexo 2. Desarrollo de actividades en la Oficina de Impuestos.



Anexo 2. Fotografía realizando proyección de actos administrativos de Impuesto Predial Unificado en la Oficina de Impuestos.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 40 de 1

Anexo 3. Visita empresarial de la Tutora en la Oficina de Impuestos.



Anexo 3. Fotografía de la estudiante, la Tutora Maritza Hernández y el Jefe Inmediato Edgar Barrios durante la visita empresarial realizada por parte de la Docente en la Oficina de Impuestos.

Anexo 4. Realizando la entrega del material de trabajo a uno de los notificadores.



Anexo 4. Fotografía de la estudiante realizando la entrega de las citaciones de Liquidación Oficial a uno de los notificadores en la Oficina de Impuestos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300- PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 41 de 1	

Anexo 5. Recepción de los oficios entregados por los notificadores.



Anexo 5. Fotografía de la estudiante recibiendo los oficios notificados por uno de los notificadores en la Oficina de Impuestos.

Anexo 6. Segunda visita empresarial realizada por la tutora en la Oficina de Impuestos.



Anexo 6. Fotografía de la estudiante, la Tutora Maritza Hernández y el Jefe Inmediato Edgar Barrios durante la segunda visita empresarial realizada por parte de la Docente en la Oficina de Impuestos.

