

**PROYECTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE RECAUDO DEL
IMPUESTO PREDIAL EN EL MUNICIPIO DE GUAITARILLA, NARIÑO.**

MIRIAM DEL CARMEN PANTOJA OTERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
VICERRECTORIA DE POSTGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

**PROYECTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE RECAUDO DEL
IMPUESTO PREDIAL EN EL MUNICIPIO DE GUAITARILLA, NARIÑO.**

MIRIAM DEL CARMEN PANTOJA OTERO

PROYECTO DE TESIS

**ASESOR
Dr. CARLOS ARTURO RAMIREZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
VICERRECTORIA DE POSTGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN ALTA GERENCIA
SAN JUAN DE PASTO
2007**

DEDICATORIA

Mi meta alcanzada, la dedico a ese Ser que no está recóndito, sino que deslumbra con resplandor de luz divina a un mundo que anhela libertad, a quien no guarda secretos desde toda la eternidad, a DIOS, que ha sido y seguirá siendo la luz de mi vida y mis estudios.

A Magola y Jorge Fidel, padres ejemplares e incondicionales que me brindaron todo su apoyo en el transcurso de mi especialización.

A mi tía, Lilitiana Benavides por su constante estímulo y preocupación.

A todos mis familiares y amigos por su aprecio y colaboración.

Miriam Pantoja Otero.

AGRADECIMIENTOS

Como autora de este trabajo de postgrado **“PROYECTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE RECAUDO DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL MUNICIPIO DE GUAITARILLA, NARIÑO”**, agradezco a quienes con su apoyo y colaboración hicieron posible el buen desarrollo y culminación de éste trabajo.

A las directivas de la Alcaldía Municipal de Guaitarilla, que me brindó la oportunidad de trabajar en equipo con los diferentes funcionarios, asesores y la comunidad en general; quienes con su constante colaboración hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

A **CARLOS ARTURO RAMIREZ, LUIS ALBERTO SARASTY, GERARDO MESÍAS**, quienes me orientaron con sus conocimientos y experiencia en el continuo desarrollo de este proyecto.

A todas las personas que de una u otra forma hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.2 Formulación del problema	17
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo general	17
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
1.4 MARCO DE REFERENCIA	19
1.4.1 Marco teórico	19
1.4.2 Marco conceptual	23
1.4.3 Marco espacial	23
1.5 METODOLOGÍA	23
1.5.1 Tipo de estudio	23

1.5.2	Método de investigación	24
1.5.3	Fuentes y técnicas de recolección de información	24
1.5.4	Tratamiento de la información	24
1.6	CRONOGRAMA	24
1.7	PRESUPUESTO	25
2.	DESARROLLO DEL PROYECTO	26
2.1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	26
2.1.1	Misión	29
2.1.2	Visión	29
2.1.3	Organigrama	29
3.	DIAGNÓSTICO	30
3.1	SISTEMATIZACIÓN	30
3.2	SERVICIO	30
3.2.1	Inventario de Trámites	31
3.2.2	Protocolo de Atención al Contribuyente	39
3.3.	CLIMA ORGANIZACIONAL AREA DE RECAUDOS	39

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	41
4.1 ESTRATEGIA DE SISTEMATIZACION AREA DE RECAUDO	42
4.1.1 Descripción sobre cada uno de los procesos que maneja SIMIP	43
4.1.2 Estadísticas de Recaudo antes de la propuesta versus después de la Propuesta de mejoramiento.	53
4.1.3 Características Operativas de SIMIP-G.	55
4.1.4 Operativización de la estrategia	56
4.2 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	58
4.2.1 Protocolo de atención al contribuyente	61
4.2.2 Operativización de la estrategia	61
4.3 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	63
4.3.1 Operativización de la estrategia	64
5. CONCLUSIONES	66
6. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	70

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio de recaudo?	15
Figura 2. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que se debería mejorar?	15
Figura 3. ¿Cuál cree que es el factor determinante de los problemas de servicio?	16
Figura 4. ¿Cuál cree que es la mejor manera de optimizar el Servicio de recaudo?	16
Figura 5. Tipología de vivienda en el área urbana.	28
Figura 6. Organigrama Alcaldía Municipal.	29
Figura 7. Recibo de Liquidación Impuesto Predial Unificado Municipal.	32
Figura 8. Ficha de Control de Pago Parte A.	32
Figura 9. Ficha de Control de Pago Parte B.	33
Figura 10. Archivo Excel Utilizado para Liquidación de Factura.	34
Figura 11. Diagrama de flujo de los procedimientos actuales para recaudo del impuesto predial.	36
Figura 12. Diagrama del proceso de racionalización y automatización de trámites.	41
Figura 13. Formulario para Actualización anual de la base de datos expedida por Agustín Codazzi.	44
Figura 14. Formulario para la Modificación y Actualización de Datos por Predio previa expedición de resolución por parte de Agustín Codazzi.	45

Figura 15. Formulario para la Modificación de Datos Cobro Predial.	47
Figura 16. Formulario para Elaboración Automática de Factura.	48
Figura 17. Modelo de Factura que expide SIMIP-GUAITARILLA.	49
Figura 18. Formulario para Registro de Recaudo de Facturas Canceladas.	50
Figura 19. Formulario para Elaboración de Informes detallados sobre los diferentes procesos que se manejan.	51
Figura 20. Formulario para Registro de usuarios y control de acceso al sistema.	52
Figura 21. Formulario para la Generación Automática de Consultas y Reportes.	53
Figura 22. Estadística Comparativa antes y después de la implementación de SIMIP-GUAITARILLA.	55
Figura 23. Diagrama de flujo del Proceso de Recaudo del Impuesto Predial con la Implementación de SIMIP.	59

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Recaudos febrero a marzo del año 2006.	70
Anexo B. Recaudos febrero a marzo del año 2007.	77

RESUMEN

El impuesto predial es una fuente de financiación muy importante para el Municipio de Guaitarilla, a través de los años la obsolescencia de su servicio de recaudo afectó no solo la percepción de los contribuyentes, sino la eficiencia y eficacia de los procesos internos del área de recaudo.

Los trámites reflejan la eficiencia de las Entidades Públicas y son responsables en gran porcentaje de la percepción de los ciudadanos hacia la Administración Pública. Es por esta razón que en el presente trabajo se propuso e implementó un sistema de recaudo eficiente, y también se planteó una serie de soluciones complementarias que podrán aplicarse en el mediano y corto plazo para mejorar la atención al contribuyente, y de ser posible, mejorar la atención a todos los clientes de la Alcaldía de Guaitarilla.

Este proyecto inició en septiembre de 2006, y después de 8 meses ya ha arrojado resultados satisfactorios, no solo para la Alcaldía de Guaitarilla, sino para los contribuyentes del impuesto predial.

ABSTRACT

The property tax is one of the most important financial resources for the Guaitarilla town. For many years, the obsolete collect service, was affect not only the taxpayer perception, but the efficiency and effectiveness of the internal process.

The procedures reflect the efficiency of the public statements, and there are also the responsible of the citizens' perception about the Public Administration. That's why the present job has been purposed and implemented an effective collect system, and also it purpose some complementary solutions that can be implemented in the short time, just for improve the taxpayer service and if it could be possible improve the whole Guaitarilla Mayoralty attention.

The project was initiated on 2006 September, and after 8 months it show satisfactory results, not only for the Guaitarilla Mayoralty, but for the property tax payers.

INTRODUCCIÓN

La administración pública se enfrenta constantemente a nuevos retos en cuanto a la eficiencia de sus actividades, cada vez los usuarios de los servicios que prestan los municipios no solo se incrementan sino que requieren calidad en la atención que reciben, más aún cuando se trata de la recaudación de impuestos, que se constituye en un deber de los habitantes, y por lo tanto debe ser consecuente con los beneficios que ellos esperan recibir de la administración pública.

El trabajo que se presenta a continuación, tiene la finalidad, primero que todo, de proponer estrategias para optimizar el servicio de recaudo del impuesto predial y por lo tanto mejorar la percepción que tiene el contribuyente de la Administración local, y segundo de realizar un seguimiento al proceso de análisis, diseño, desarrollo e implementación del software SIMIP que se ha realizado junto con un ingeniero de desarrollo, desde septiembre de 2006.

En la primera parte describiremos el problema y se formulará los objetivos, seguidamente se justificara el desarrollo de la investigación mostrando el alcance y limitaciones del trabajo.

A continuación se realizará el marco teórico, donde están los antecedentes relacionados con el problema, se realiza un marco conceptual y finalmente se determina el tipo de investigación.

1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

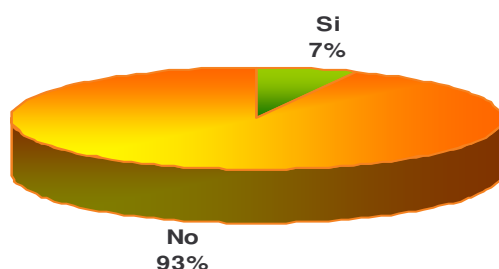
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema. La Alcaldía de Guaitarilla, al igual que todas las alcaldías de los municipios de Colombia, obtiene una parte muy importante de sus recursos para la ejecución de proyectos, del recaudo del impuesto predial. Es el segundo ingreso más importante para la administración y por lo tanto de él dependen inversiones muy importantes para el municipio.

Este recaudo se venía realizando de manera manual, utilizando dos fichas: una que se servía como recibo de liquidación del impuesto predial unificado y la otra como control de pagos, de las cuales una copia era entregada al contribuyente y la otra se archivaba en la Alcaldía. La administración cuenta con tres personas para procesar 11.760 recaudos anuales aproximadamente.

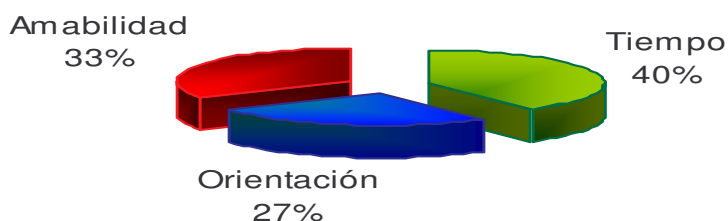
De este sistema de recaudo se derivaron varios problemas, el primero y mas importante para nuestro estudio, es la incomodidad para los propietarios de predios, quienes debían que ir hasta la cabecera municipal, hacer filas por largas horas y esperar hasta tres días, con sus consecuentes gastos y molestias, para que sea encontrada su ficha y procesado su liquidación, el resultado de esta espera era la factura del impuesto predial. Este descontento se muestra en el siguiente gráfico que representa opiniones obtenidas de 15 contribuyentes que realizaban el pago del impuesto predial el día 23 de septiembre en horas de la mañana. Esta información se obtuvo a través de una entrevista informal no estructurada.

Figura 1. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio de recaudo?



Fuente: Entrevista informal realizada a 15 contribuyentes del Municipio de Guaitarilla el día 23 de septiembre de 2006.

Figura 2. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que se debería mejorar?



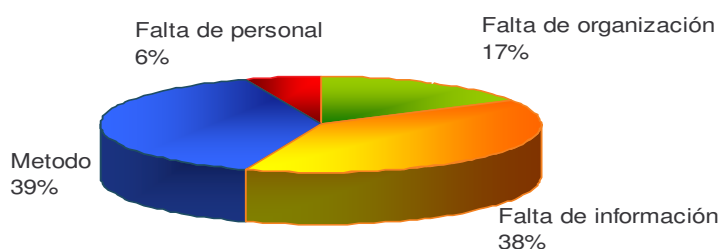
Fuente: Entrevista informal realizada a 15 contribuyentes del Municipio de Guaitarilla el día 23 de septiembre de 2006.

Otro de los problemas, no menos importante, era la imposibilidad de llevar un registro eficiente del número de predios que han cancelado su impuesto, así como de los que faltan por pagar, el valor de lo recaudado, el historial de recaudo, los cobros prejudiciales y jurídicos, el manejo de los propietarios morosos; en consecuencia la Alcaldía de Guaitarilla, desconocía el estado de sus recaudos, además, este caos, constantemente daba lugar a irregularidades que finalmente afectan a los contribuyentes.

Así mismo la ineficacia en el recaudo no permitía a la alcaldía hacer una programación sobre los dineros que ingresan, por la extemporaneidad de los mismos, esto también perjudica directamente a los contribuyentes que esperan la ejecución de proyectos en la región.

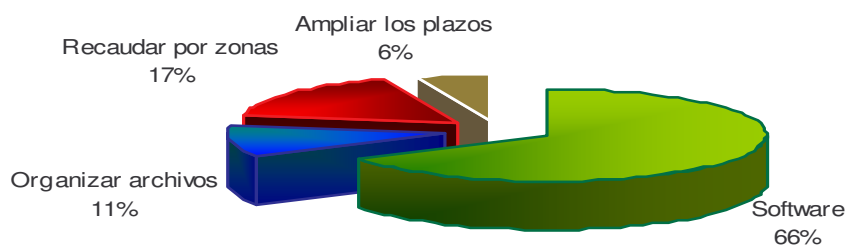
Estos problemas fueron debatidos con los funcionarios en una reunión informal. Las principales propuestas de los 18 funcionarios asistentes a dicha reunión, con el fin de mejorar el recaudo, se graficaron de la siguiente manera:

Figura 3. ¿Cuál cree que es el factor determinante de los problemas de servicio?



Fuente: Resultados reunión con 18 funcionarios de la Alcaldía de Guaitarilla los días 13 y 14 de noviembre de 2006.

Figura 4. ¿Cuál cree que es el factor determinante de los problemas de servicio?



Fuente: Resultados reunión con 18 funcionarios de la Alcaldía de Guaitarilla los días 13 y 14 de noviembre de 2006.

Otra problemática a analizar en este estudio, es la atención cara a cara del contribuyente. Se debe tener en cuenta que la mayoría de los contribuyentes del municipio de Guaitarilla, son personas del campo, con un escaso o inexistente nivel de educación, muchas veces analfabetas, para quienes los trámites del cobro del impuesto pueden llegar a ser extremadamente complicados y que por lo tanto

necesitan un seguimiento y una explicación detallada, paciente, igualmente necesitan ser escuchados y atendidos apropiadamente.

1.1.2 Formulación del problema. ¿Qué estrategias se deben aplicar para mejorar el servicio de recaudo del impuesto predial en el municipio de Guaitarilla?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Elaborar una propuesta para mejorar el servicio de recaudo del impuesto predial en el Municipio de Guaitarilla.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Conocer los procedimientos mediante los cuales los funcionarios de la Alcaldía de Guaitarilla han realizado la emisión de facturas.
- Determinar aspectos que están incidiendo negativamente en el servicio de recaudo del impuesto predial.
- Conocer los requerimientos de información de la Alcaldía sobre el impuesto predial.
- Plantear herramientas que solucionen el problemas de recaudo y de información
- Plantear soluciones para mejorar el servicio al contribuyente

1.3 JUSTIFICACIÓN

La ineficacia del sistema de recaudo del impuesto predial de forma manual es evidente, no solo para los contribuyentes, sino para los funcionarios de la Alcaldía, por lo tanto el diseño y aplicación de estrategias para mejorar el sistema de emisión de facturas del impuesto predial de manera automática, tiene un impacto positivo en los propietarios de los predios del Municipio, así como en las finanzas de la administración local.

Por otra parte el impuesto predial es una de las principales fuentes de ingreso municipal. En Colombia, este impuesto constituye en promedio la segunda fuente de rentas tributarias locales, después del impuesto de industria y comercio. En un estudio reciente¹ se encontró que en un gran número de municipios los recaudos del impuesto predial son inferiores a su potencial, tal como sucede en Guaitarilla, debido al rezago en la actualización de los avalúos catastrales, al bajo nivel de las tarifas nominales y la existencia de una brecha entre las tarifas nominales y efectivas.

El recaudo de los impuestos de forma descentralizada tiene como uno de sus argumentos básicos un aumento en la eficiencia, en la medida en que las comunidades están más inclinadas a pagar impuestos de conformidad a sus preferencias si ellos reciben los servicios que desean. De manera consecuente, la Alcaldía de Guaitarilla debe optimizar este proceso de recaudo atendiendo a factores propios de la gestión administrativa, factores estructurales y coyunturales que inciden en la consecución del recaudo.

Cualquier servicio puede entenderse como un proceso de optimización en el cual se busca alcanzar la máxima calidad sin desperdiciar o aprovechando al máximo los recursos o insumos disponibles. La Alcaldía de Guaitarilla posee unos insumos y herramientas (bases gravables, tarifas, personal de la administración, etc.) que le permiten obtener un recaudo como producto de su gestión. Es decir, la Alcaldía debe realizar gastos de funcionamiento (servicios personales y gastos generales) para la administración de los bienes y servicios a su cargo definiéndose una capacidad administrativa que debe ser coherente con la capacidad tributaria que al relacionarla se obtiene una medida de eficiencia al comparar el recaudo generado y el uso de los insumos de su capacidad administrativa.

1.4 MARCO DE REFERENCIA

¹ IREGUI Ana, MELO Ligia, RAMOS Jorge., Estudio El impuesto predial en Colombia: Factores explicativos del recaudo, Banco de la República. Bogotá, D.C., Octubre de 2004

1.4.1 Marco teórico. De acuerdo con Castello Taliani y Lizcano Alvarez², en el ámbito de la Administración Pública, la preocupación por la calidad, ha variado en su orientación a lo largo del tiempo: en lo que se podría llamar una primera fase, prima el respeto a las normas y a los procedimientos; en la segunda etapa se asimila la calidad a la eficacia y como tercera fase se entiende la calidad como la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. (Beltrami, 1992, p.770).

Ello ha supuesto una reorientación de la administración pública a través de la adopción de una filosofía de gestión orientada al ciudadano, que pasa a ser considerado un “cliente activo” y no como un mero receptor pasivo de los servicios públicos, de tal forma que la búsqueda de un logro mayor por su contribución al estado, ha dejado de estar enfocada fundamentalmente en la eficacia, eficiencia y economía en la gestión, para enfatizar en la calidad y el servicio al cliente³

En palabras de Swiss (1.992) “en su forma ortodoxa, la gestión de la calidad está notablemente mal adaptada al entorno del sector público” y, por lo tanto, debería ser modificada a fin de aplicarse con éxito y conseguir los objetivos deseados en el ámbito de las entidades públicas. En concreto, dicho autor considera que los principales problemas para la aplicación de calidad en el sector público son la definición de los clientes de las entidades públicas y las derivadas de las características específicas de los servicios públicos.

El primer problema es la asunción de las entidades públicas, de considerar al ciudadano un “administrado” no un “cliente”; un cambio en esta posición, según Moore (1998) “ estimula a los gestores a pensar en la calidad de las interacciones que las agencias públicas establecen con sus clientes y a hacer as satisfactorios dichos encuentros.; lo cierto es que la figura del “cliente” en el ámbito de la actuación de las entidades públicas: electores, contribuyentes, consumidores o usuarios de bienes y servicios públicos y ciudadanos dotados de derechos sociales garantizados legalmente (Alford, 2002; Denhardt y Vinzant, 2000; Smith y Huntsman, 1997; Swiss 1992).

Además la determinación de los clientes de las entidades públicas es una tarea completa, dado que estas sirven a mas personas que a aquellas con las que tienen un contacto directo y que en consecuencia, podrían considerarse sus clientes inmediatos. Ello supone que las entidades deben atender demandas divergentes e incluso contradictorias de una multiplicidad de clientes dentro de los

² CASTELLANO y LIZCANO., La mejora de las entidades públicas en la Europa del Euro” Ed. AECA, 1998. Madrid p.242.

³ *Ibid.* P. 238.

cuales se encuentra la ciudadanía en su conjunto , la cual puede considerarse como un cliente oculto que plantea demandas adicionales que en muchos casos son difíciles de concretar (Swiss 1992)

Otra objeto de interés a la analizar la adopción de una orientación al cliente en la gestión publica es la influencia que tienen los receptores del servicio publico sobre las decisiones relativas al tipo y características de los servicios que ofrecen las diferente entidades publicas así como la forma en que estos son prestados. Kanter y Summers (1994) opinan que esta influencia es sensiblemente menor que la que ejercen los clientes de empresas privadas, lo cual se debe quizá a que la toma de decisiones del sector publico se rige por procesos políticos y por lo tanto esta poco condicionada por el mercado; por otro lado esta la escasa capacidad de los ciudadanos de elegir, por que los servicios prestados por las entidades publicas se ejercen a modo de monopolio lo que los convierte en clientes cautivos para los cuales no se considera un objetivo prioritario la satisfacción de sus necesidades sino que priman otros intereses. (Montesinos Julve y Gimeno Ruiz, 1998, p. 160).

En lo que respecta a los conceptos de servicio y calidad en el servicio de acuerdo con Ruiz-Olalla Corchera (2001, p 33) Servicio hace referencia a las prestaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y que se caracterizan por los siguientes rasgos básicos: intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad, no son susceptibles a ser inventariados y no es posible separar el momento de su producción del de consumo. Dichas características hacen que el valor que los clientes le atribuyen a un servicio, venga determinado por el grado en que este satisface sus necesidades. A la hora de evaluar la utilidad de los servicios recibidos debe tenerse en cuenta que los receptores de los mismos, no buscan únicamente la satisfacción de unos valores materiales asociados a su provisión, sino que además están interesados en la realización de otro tipo de valores de índole social o simbólica a los cuales dichos servicios también deben responder (Alford 2002)

En cuanto al concepto de calidad, a pesar de ser un termino de naturaleza abstracta Gimeno Zuera y Ruiz Olalla Corcuera (2000) la calidad del servicio es la medida en la cual el cliente recibe lo esperado en relación a las expectativas creadas por los individuos en relación con dicho servicio, y en los mejores casos la calidad en el servicio puede llegar a superar las expectativas del cliente. La calidad de los servicios depende de una serie de factores entre los que se destacan⁴

⁴ RUIZ OLALLA CORCUERA. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos” Monografía AECA, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, Madrid. 1997.

- Elementos tangibles asociados a la prestación del servicio o al propio servicio
- La preparación, conocimientos que posee el personal encargado de prestar el servicio con relación al mismo
- La fiabilidad, credibilidad y reputación de quien presta el servicio
- La adecuación del servicio al as necesidades de los usuarios
- La empatía existente entre el prestador del servicio y el cliente.

Para el caso del “cliente contribuyente” los trámites reflejan la eficiencia de las Entidades Públicas y son responsables en gran porcentaje de la percepción de los ciudadanos hacia la Administración Pública⁵.

Por esta razón, la simplificación de trámites ha sido una preocupación constante del Estado Colombiano. A través de diversos programas se ha buscado constantemente racionalizar los trámites, que para nuestro estudio significa en pocos puntos, lo siguiente:⁶:

- Reducir los requisitos y/o documentos exigidos en el trámite.
- Reducir al máximo los pasos de un trámite al eliminar pasos duplicados y/o innecesarios.
- Reducir al máximo los tiempos de un trámite.
- Alargar la vida útil del producto o resultado de un trámite.

Dentro de los objetivos del servicio al contribuyente, encontramos los siguientes satisfactores⁷

- Ofrecerle un solo frente de atención para que pueda interactuar ágilmente con la administración tributaria

⁵ Guía para elaborar el Plan de Acción para la Racionalización y Automatización de Trámites. Documento CONPES 3292 de 2004. www.agenda.gov.co.

⁶ Guía para elaborar el Plan de Acción para la Racionalización y Automatización de Trámites. Op. Cit

⁷ Servicio de Atención Tributaria S.A.T. Mexico. www.sat.mx Julio 2006.

- Abrir nuevas formas y canales de comunicación para que pueda conocer sus obligaciones y derechos
- Asistirle en forma eficiente para que pueda tener acceso a la información y orientación que nos permita atender sus necesidades y dudas
- Simplificar los servicios y trámites y privilegiar los medios electrónicos

El Estado colombiano tiene el propósito de aprovechar los avances de la tecnología de información y de telecomunicaciones para mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión pública y facilitar así la relación del Estado con sus ciudadanos⁸.

No se puede hablar de la relación estado-contribuyente, sin resaltar la importancia de los deberes y derechos de los mismos. Según el Departamento de Recaudación de Impuestos del Estado de Minnesota los siguientes son a *grosso modo* los deberes y derechos de los ciudadanos contribuyentes⁹

Deberes:

- Proporcionar información completa y fiel cuando presenta las declaraciones de impuestos
- Pagar los impuestos cuando vencen.

Derechos:

- Recibir formas, instrucciones y explicaciones claras que le ayuden a cumplir con las leyes tributarias.
- Recibir cuentas y avisos tributarios que expliquen el monto del impuesto que adeuda y la razón por la que lo adeuda.
- Derecho a recibir una explicación detallada del monto de impuestos, multas e intereses que adeuda.

⁸ Agenda de Conectividad. Proyecto Gobierno en Línea en el Orden Territorial. www.agenda.gov.co 2006.

⁹ Departamento de Recaudación de Impuestos del Estado de Minnesota “Derechos de los contribuyentes” www.taxes.state.mn.us 2006

- Derecho a recibir respuestas rápidas, corteses y correctas a todas sus preguntas.
- Derecho a mantener confidencial la información personal y financiera que nos proporcione el contribuyente
- Derecho a saber por qué le pedimos la información, cómo la usaremos y qué sucedería si no nos la proporciona.

1.4.2 Marco conceptual. Para facilitar la comprensión del tema en estudio a continuación se definen conceptos relevantes relacionados con la investigación.

Calidad: Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

Cliente: Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Satisfacción: Razón o modo con que se sosiega; responder enteramente a una expectativa o necesidad.

Servicio: Cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible.

1.4.3 Marco espacial. El presente trabajo se realizará en la Alcaldía de Guaitarilla, Municipio del Occidente de Nariño, específicamente en Tesorería en el área de Recaudo del Impuesto Predial. Durante los meses de noviembre a mayo de 2007.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de estudio. Exploratorio: por que se presenta un problema con su respectiva propuesta de solución. Y es a su vez un estudio cualitativo y cuantitativo por cuanto relaciona ambos aspectos en la búsqueda de la solución al problema de estudio.

1.5.2 Método de investigación. Deductivo porque utilizaremos modelos de herramientas de gestión pública utilizados en diversas partes del mundo, para aplicarlo al caso particular de Guaitarilla. Y es a su vez inductivo porque tomaremos el problema local como base para realizar la propuesta.

1.5.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información. La información secundaria se obtiene de la observación y análisis de la situación así como de entrevistas informales a los contribuyentes y funcionarios de la alcaldía de Guaitarilla.

1.5.4 Tratamiento de la información. La información obtenida se presentará a lo largo del estudio citando las referencias y a través de diagramas de procedimientos.

1.6 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	Meses								
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Documentación	X	X	X						
Diseño del proyecto	X	X							
Observación	X	X							
Análisis situacional	X	X	x						
Implementación herramienta software			x	X	x	x	x	x	X
Elaboración de la propuesta							X	X	X

1.7 PRESUPUESTO

Actividad	Costo
Diseño del proyecto	450000
Observación	100000
Elaboración de la propuesta	100000
TOTAL	\$650.000

2. DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1 PRESENTACIÓN DEL MUNICIPIO DE GUAITARILLA

Guaitailla, Municipio localizado en la región Andina al sur oriente Nariñense, tiene una extensión de 121 Km², que equivalen al 0.36% del area total del Departamento. En la actualidad cuenta con 24.764(censo general del Dane a diciembre del 2005) habitantes. Guaitarilla se encuentra situada a 75 Km. De distancia de la Ciudad de San Juan de Pasto.

Su cabecera esta situada a 2.653 metros sobre el nivel del mar; sus limites son al norte con Ancuya, al sur con Imues, al oriente con Yacuanquer y Consaca y al occidente con Tuquerres, Providencia y Samaniego.

División Política: la capital es la población de su mismo nombre y se divide en quince secciones que en la actualidad se han subdividido.

Inspecciones: Ahumada, Alex, Buenos Aires, La Esperanza, La Victoria, San Nicolas, Girardot, Cumag y San Alejandro.

Veredas: Motilon, Cabuyo, Cienega, El Cid, San José, Guaramuez, San Antonio, San German, San Francisco Bajo, San Francisco Alto, Cuatro Esquinas, Villanueva, La Cocha, El Naranjo, Inga y Yunguita.

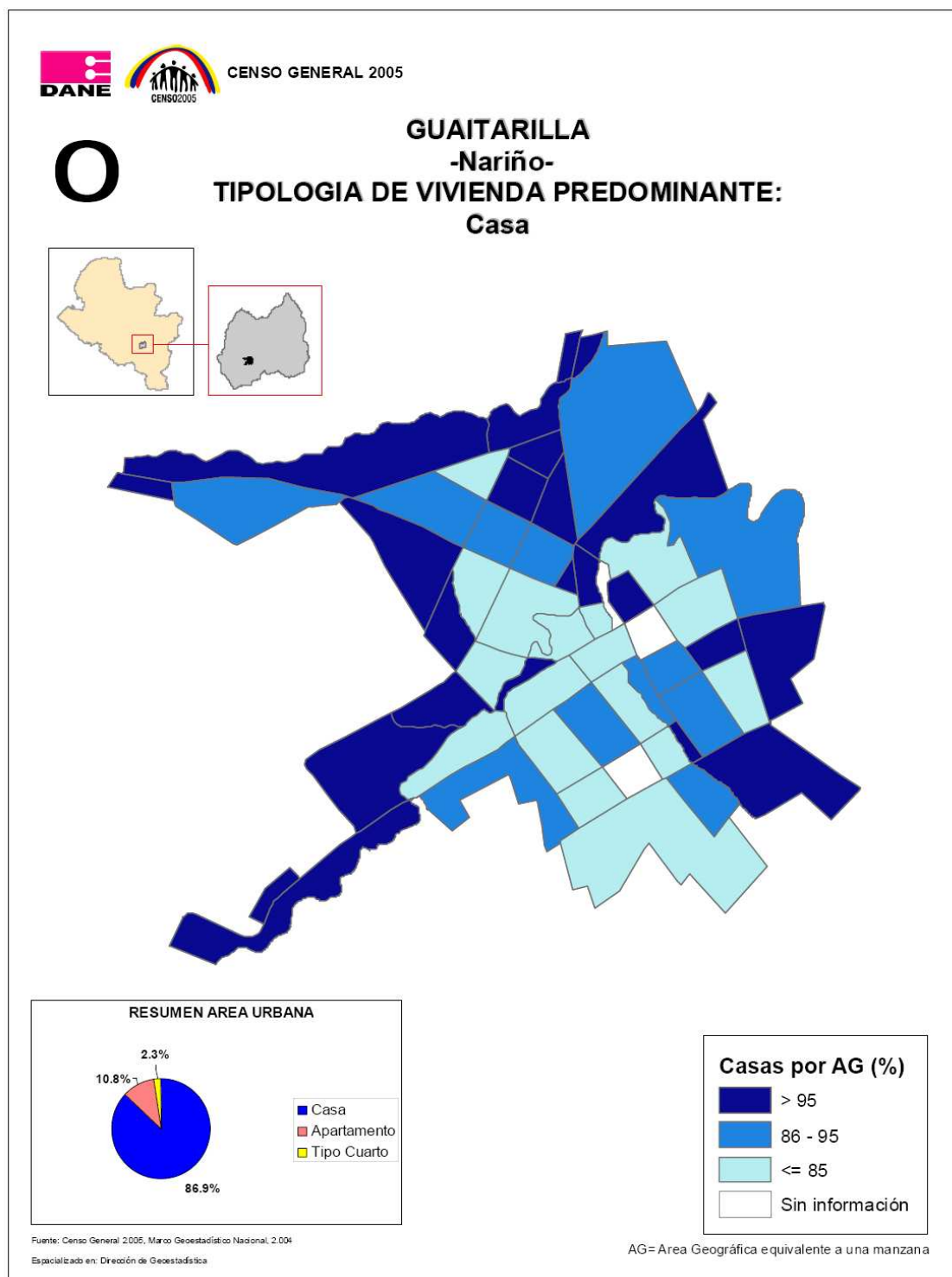
Población censada después de compensada por omisiones de cobertura geográfica y contingencia de transferencia

RESULTADOS CENSO GENERAL 2005
Guaitarilla (Nariño)

Población	24,764
Cabecera	3,352
Resto	21,412
Hombres	12,416
Mujeres	12,348
Hogares	6,136
Viviendas	13,684
Unidades Económicas	1254
Unidades Agropecuarias	4,068

Fuente: www.dane.gov.co

Figura 5. Tipología de vivienda en el área urbana.

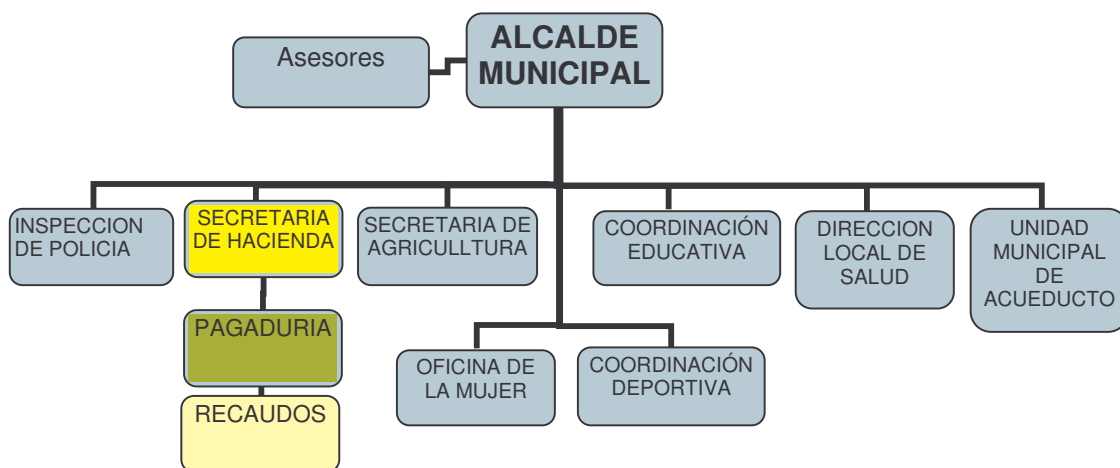


2.1.1 Misión. El Programa de Gobierno del Municipio de Guaitarilla permitirá adoptar nuevos esquemas políticos fundamentados en aspectos participativos y sociales, que generen procesos de cambio de actitud en la comunidad, procesos que redundarán en P-1 mejoramiento de la calidad de vida del Guaitarillense; a la luz de un trabajo intersectorial, interinstitucional e interdisciplinario que garantice la consolidación del mismo.

2.1.2 Visión. La visión del Programa de Gobierno se fundamenta en un contexto social progresista, participativo, justo y más humano que nos permita trabajar juntos en la construcción de una nueva fuerza social con esquemas políticos pluripartidistas que generen cambio y oportunidad tanto a hombres como mujeres en igualdad de condiciones y oportunidades

2.1.3 Organigrama.

Figura 6. Organigrama Alcaldía Municipal.



3. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico de la situación en el proceso de recaudo del impuesto predial se realizó en septiembre de 2006, en el área de recaudo de la Alcaldía de Guaitarilla. Este diagnóstico se fundamenta en las siguientes fuentes:

- Observación directa del funcionamiento, estimando el nivel y calidad del servicio brindado en horas de baja y alta afluencia.
- Charlas informales con los funcionarios que atienden a los contribuyentes para determinar los puntos críticos en la gestión y el servicio.
- Charlas con los contribuyentes en distintos horarios de atención.

Para efectos del presente estudio, dividiremos el diagnóstico en tres aspectos fundamentales:

- Sistematización del proceso de recaudo del impuesto predial
- Servicio de recaudo del impuesto predial
- Clima Organizacional área de recaudo

3.1 SISTEMATIZACION

Como podemos observar la sistematización es casi nula, pues solo existe la base de datos del Agustín Codazzi, y el archivo de Excell, (Ver Figura 11) que se utiliza para calcular el valor del recibo de pago.

3.2 SERVICIO

Actualmente la actividad de recaudo se realiza como se describe a continuación:

3.2.1 Inventario de Trámites.

- a. El funcionario de recaudos descarga en su equipo de trabajo la base de datos expedida por el Agustín Codazzi en un archivo tipo Excel, en su equipo de trabajo. Esta base del Agustín Codazzi tiene el registro de 11.786 predios con los siguientes datos: Número de predio, apellidos y nombres completos del propietario, número de cedula, dirección, localización, área total del terreno, área construida y valor avalúo. Esta es la herramienta fundamental del funcionario para hacer la liquidación.
- b. En caso de modificación y/o actualización de datos de predios, el funcionario los realiza, previa emisión de una resolución por parte de Agustín Codazzi. Cabe resaltar que esta actualización solo se realiza en la base que utiliza la Alcaldía durante ese año, pero no se actualiza en el Agustín Codazzi por lo tanto las modificaciones solo están vigentes durante el año de actualización.
- c. Ingreso, Modificación y Actualización de las diferentes sobre tasas enviadas por Corponariño para el cálculo del Impuesto Predial por vigencia: Este proceso se realiza de forma manual y consiste en el ingreso de estas sobre tasas a las formulas matemáticas utilizadas para la expedición de la correspondiente factura de liquidación.
- d. Si el propietario del predio, lleva copia de la factura cancelada el ultimo año, esta le sirve de guía para mirar el numero del predio, con esta información se dirige a buscar en: *a base de datos expedida por Agustín Codazzi* los apellidos y nombres completos del propietario, número de cedula, dirección, localización, área total del terreno, área construida y valor avalúo;

Si por algún motivo el contribuyente no sabe el número del predio, el funcionario tiene que trasladarse hasta los archivos para buscar el número del predio en el Recibo de liquidación del impuesto predial unificado municipal y sobre tasa ambiental de Corponariño o en la Ficha de Control de Pago. **Ver figura 3, 4,5.**

Figura 7. Recibo de Liquidación Impuesto Predial Unificado Municipal.

RECIBO LIQUIDACION IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO MUNICIPAL Y PORCENTAJE O SOBRETASA AMBIENTAL DE CORPORARINO													TESORERIA MUNICIPAL DE _____		
CONTRIBUYENTE: _____													ESTRATO SOCIO ECONOMICO: _____		
FECHA RECIBIDO: 24/12/2015													E 51351		
NOMBRE DEL PREDIO: _____															
LIQUIDACION CORPORARINO															
No. ORDEN	ESPECIFICACIONES DEL PREDIO			AÑO A PAGAR	MUNICIPIO					CORPORARINO					1 + 2 TOTAL PAGADO POR EL CONTRIBUYENTE
	NUMERO PREDIO	LOCALIZACION U. K.	VALOR AVANZO		TARIFAS ACUERDO MUNICIPALES	VALOR IMPUESTO POR NORA	VALOR SOBRE TASA 10% DE IPSI LEY 5094	SUB-TOTAL MUNICIPAL (1 + 2 + 3) PAGADO POR EL CONTRIBUYENTE	TARIFAS ACUERDO MUNICIPAL	VALOR SOBRETASA O PORCENTAJE	INTERESES POR NORA	SUB-TOTAL SOBRETASA AMBIENTAL PAGADO POR EL CONTRIBUYENTE	SUB-TOTAL PORCENTAJE AMBIENTAL PAGADO POR EL CONTRIBUYENTE	2 + 3 SUB-TOTAL CORPORARINO	
TOTAL \$								TOTAL \$							
VALOR RECIBIDO MUNICIPAL				EN LETRAS				VALOR RECIBIDO CORPORARINO				EN LETRAS			
LIQUIDADOR _____				BOGOTA D.C. - ASESORIA CASABLANCA				TESORERO _____				BOGOTA D.C. - BOGOTA Y CEBALLOS			

Figura 8. Ficha de Control de Pago Parte A.

REPUBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO INSTITUTO GEOGRAFICO "Agustin Codazzi"				FICHA DE PROPIEDAD		SECCIONAL DE CATASTRO DE _____	
MUNICIPIO DE:		BARRIO O VEREDA:		DIRECCION DEL PREDIO:		NUMERO ANTERIOR	NUMERO CATASTRAL ACTUAL
PROPIETARIO (APELLIDOS Y NOMBRES)	NOMBRE DEL PREDIO	SUPERFICIE HA - M2	\$	AVALUO		RESOLUCION SUPLENTE	
				IMPUESTO ANUAL	VIDENCIA		
						CANCELADO	
			5.210				
			2.630.000		2005	2007	

PREDIO No.

Figura 9. Ficha de Control de Pago Parte B.

CONTROL DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL									
(HECHO EN LOS AÑOS Y SEMESTRES QUE SE ANOTAN)									
VIGENCIAS	ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0	
SEMESTRES		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO
CAPITAL									
RECARGOS									
ADICIONAL									
TOTAL									
No. DEL RECIBO									
FECHA									
VIGENCIAS	ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0	
SEMESTRES		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO
CAPITAL									
RECARGOS									
ADICIONAL									
TOTAL									
No. DEL RECIBO									
FECHA									
VIGENCIAS	ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0		ANTERIORES	2.0	
SEMESTRES		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO		PRIMERO	SEGUNDO
CAPITAL									
RECARGOS									
ADICIONAL									
TOTAL									
No. DEL RECIBO									
FECHA									
OBSERVACIONES:									

Si la búsqueda fue exitosa, toma esta información y la traslada a otro archivo en Excel.

e. Seguidamente se aplica una serie de fórmulas matemáticas preestablecidas en un archivo Excel, para calcular el valor a pagar y realizar la liquidación.

Figura 10. Archivo Excel Utilizado para Liquidación de Factura.

CODIGO _____

AÑO	AVALUO	MUNICIPIO				CORPONARIÑO			TOTAL
		IMPUESTO	INTERES	SOBRETASA	SUBTOTAL	IMPUESTO	INTERES	SUBTOTAL	
2006	11.000.000	44.000	0	4.400	48.400	16.500	0	16.500	64.900
2005	10.526.316	42.105	16.372	4.211	62.688	15.789	6.140	21.929	84.617
2004	10.025.063	40.100	24.948	4.010	69.058	15.038	9.356	24.393	93.452
2003	9.996.074	39.984	34.204	3.998	78.187	14.994	12.827	27.821	106.008
2002	9.658.043	38.632	42.061	3.863	84.556	14.487	15.773	30.260	114.816
2001	9.468.669	37.875	50.072	3.787	91.735	14.203	18.777	32.980	124.715
2000	9.468.669	37.875	58.909	3.787	100.571	14.203	22.091	36.294	136.865
1999	9.468.669	37.875	67.745	3.787	109.407	18.937	33.873	52.810	162.217
1998	8.647.186	34.589	69.937	3.459	107.985	21.618	43.711	65.329	173.314
1997	7.454.471	29.818	67.247	2.982	100.047	18.636	42.030	60.666	160.713
1996	6.516.146	26.065	64.864	2.606	93.535	16.290	40.540	56.830	150.365
1995	5.569.356	22.277	60.636	2.228	85.142	16.708	45.477	62.185	147.327
TOTALES		387.195	556.997	38.719	982.911	180.904	290.593	471.497	1.454.408

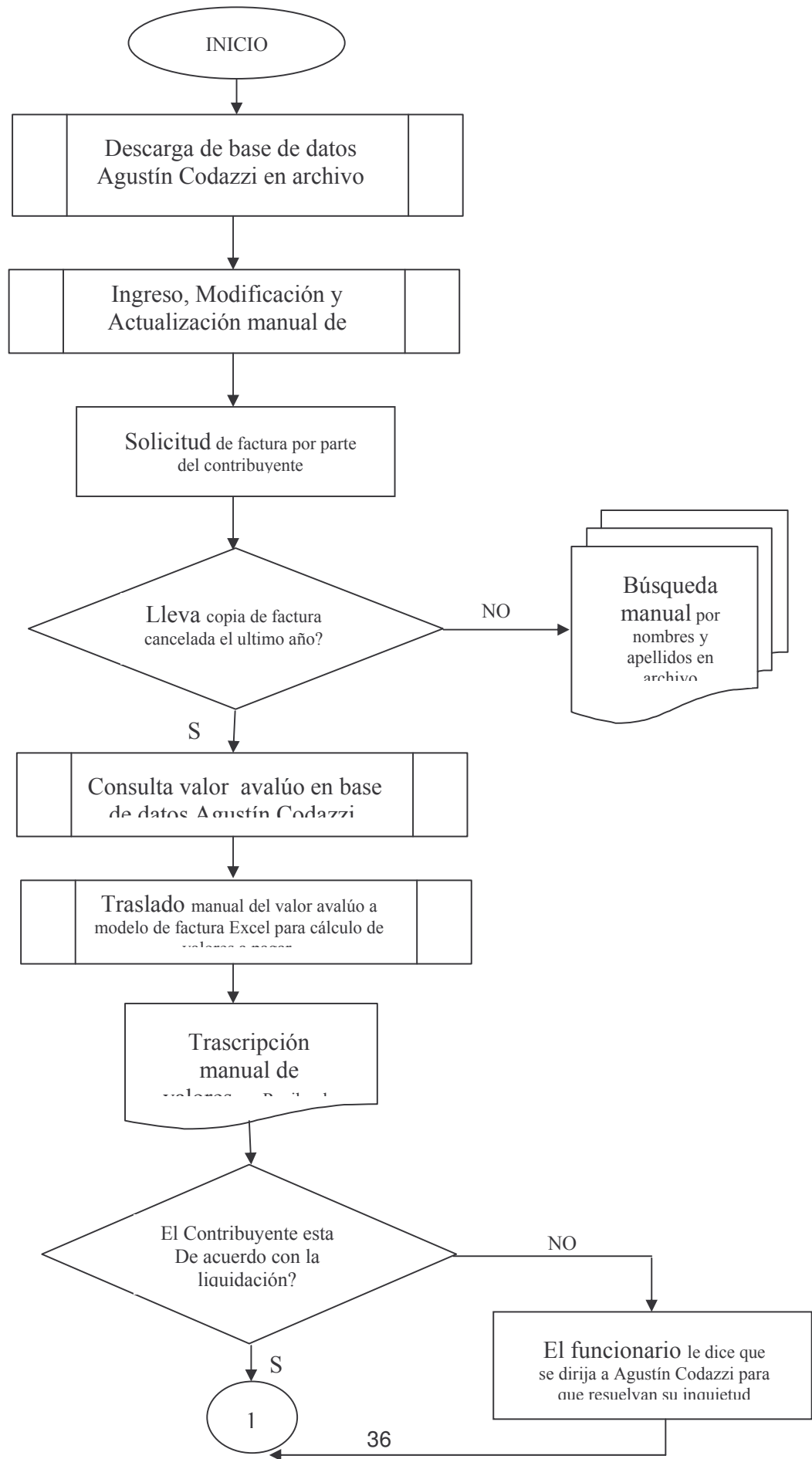
	AVA RUR	AVA URB	INTERES MES	DESCUENTO	50%	
2006	1,045	1,045	0			
2005	1,05	1,05	38,88%			
2004	1,0029	1,0442	62,21%			
2003	1,035	1,035	85,54%			
2002	1,02	1,035	108,88%			
2001	1	1,04	132,21%			
2000	1	1	155,54%			
1999	1,095	1,15	178,87%			
1998	1,16	1,16	202,20%			
1997	1,144	1,18	225,53%			
1996	1,17	1,17	248,86%			
1995	1,1788	1,1788	272,19%			
						21.053
						1.433.355

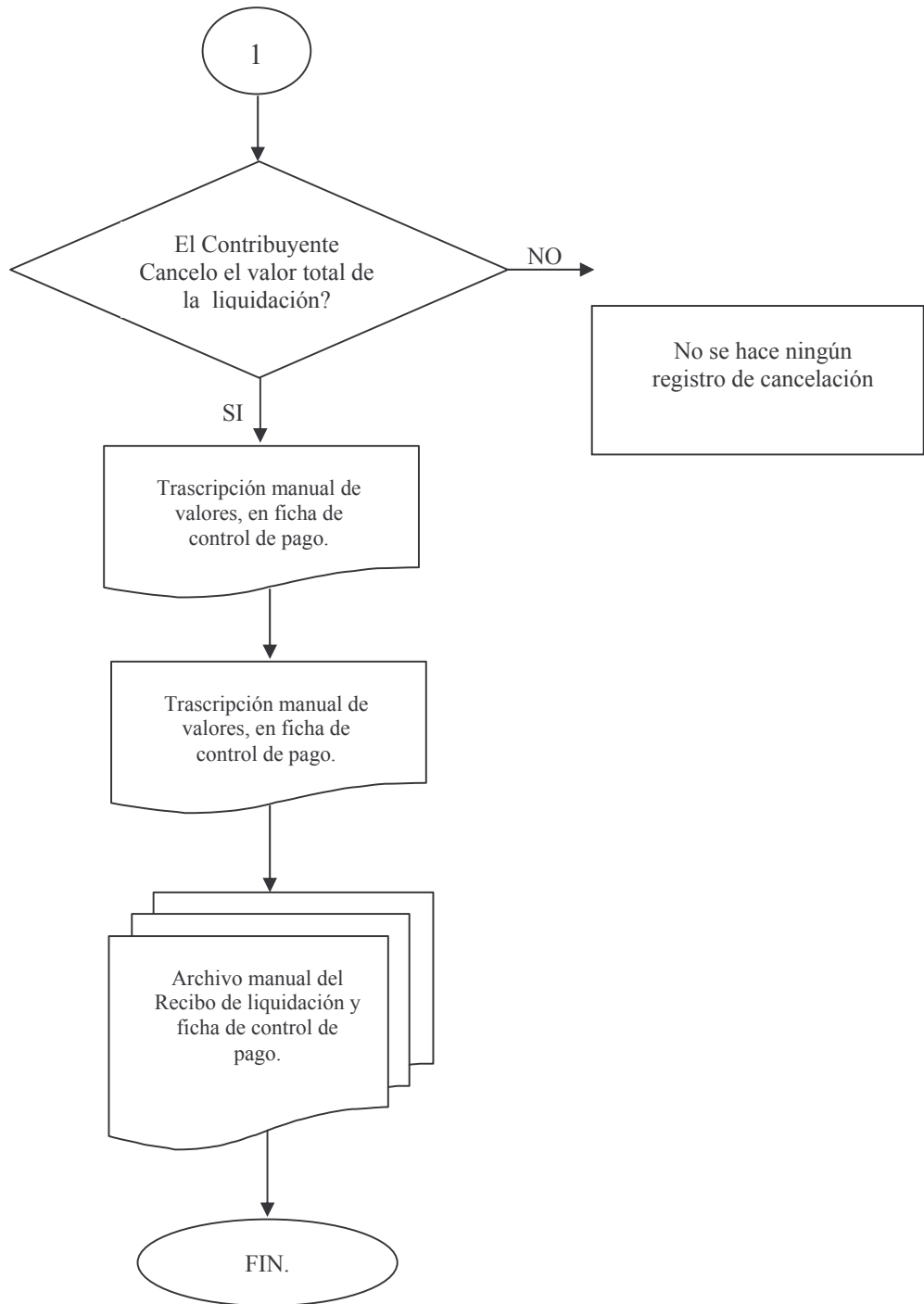
f. Esta información finalmente tiene que ser transcrita a maquina en el Recibo de liquidación del impuesto predial unificado municipal y sobre tasa ambiental de Corponariño. **Ver Figura 7.**

g. Con este recibo el propietario del predio tiene que dirigirse hasta el Banco Agrario para cancelar el valor correspondiente.

h. Una vez se haya cancelado, este recibo nuevamente debe ser llevado hasta el área de Recaudos del Municipio para que el funcionario transcriba a maquina los datos correspondientes en una Ficha de Control de Pago, **Ver Figura 8 y 9** la cual es archivada con el recibo de liquidación.

Figura 11. Diagrama de flujo de los procedimientos actuales para recaudo del impuesto predial.





De acuerdo al anterior análisis se ha determinado que el tiempo requerido por contribuyente atendido es de aproximadamente 25 minutos, si se dispone de toda la información en el momento requerido. En caso contrario el tiempo estimado es de 45 a 60 minutos o en caso de no hallar las fichas en este tiempo, se solicita al contribuyente volver en dos o tres días. Cabe resaltar que los contribuyentes son en su mayoría campesinos con alto grado de analfabetismo de los cuales alrededor de un 55% oscilan entre los 50 y 70 años, quienes tienen que desplazarse desde diferentes veredas del municipio, generalmente a dos o tres horas del casco urbano.

A través de conversaciones con los funcionarios del área de pagaduría y los asesores financieros y jurídicos, encontramos que muchos datos necesarios como los siguientes no se realizan:

- Control del recaudo de Facturas canceladas normalmente y por cobro coactivo:
- Elaboración de Informes detallados sobre los diferentes procesos que se manejan.
- Expedición y Manejo automático de oficios para cobro prejurídico y jurídico de deudores morosos, permitiendo elaborarlos por sector o vereda.
- Generación de consultas sobre el dinero recaudado en un periodo de tiempo determinado, los deudores morosos que no han cancelado en un periodo de tiempo oportuno; y reportes como Certificado catastral y paz y salvo para ser entregados a los usuarios de manera inmediata.

De acuerdo al actual proceso de archivo del Recibo de liquidación del impuesto predial unificado municipal y sobre tasa ambiental de Corponariño y la Ficha de Control de Pago (**ver figuras 7, 8, 9**) la compilación y generación de los datos anteriormente requeridos es una tarea muy ardua, ya que los archivos no están organizados por tipo de pago; lo cual conlleva a que tengan que dirigirse hasta los aproximadamente 11.765 recibos de liquidación y clasificarlos manualmente.

En definitiva los funcionarios afirman no haber alcanzado estos objetivos ya que el número de recibos y fichas de control son demasiadas.

3.2.2 Protocolo de atención al contribuyente. A continuación se presenta la manera como son atendidos los clientes:

- Saludo
- Recepción de documentos: Copia del último recibo de pago
 - En caso de no traer dicho recibo, se procede a buscar en la base de datos con el numero de cedula del contribuyente.
 - Si el contribuyente no recuerda su número de cédula, el funcionario debe buscar en la base de datos del Agustín Codazzi.
 - En otros casos no se encuentra ningún registro del contribuyente, por lo que debe solicitarse la información al Instituto Agustín Codazzi en Pasto, y esperar la respuesta.
- Tiempo de espera (25 a 45 minutos)
- Entrega de la factura.
- Breve orientación sobre el lugar de pago de la factura, y solicitud de volver con el recibo de pago.
- El contribuyente debe dirigirse al banco Agrario de Guaitarilla y pagar.
- Mas tarde debe volver con la factura cancelada para registrar los datos en la ficha de control de pago.
- Posteriormente el funcionario archiva dicha ficha.
- Despedida

3.3 CLIMA ORGANIZACIONAL AREA DE RECAUDO

El área de recaudo de la Alcaldía, cuenta con tres funcionarios:

Funcionario 1: Jairo Romo
Nivel educativo: Bachiller
Experiencia: 7 años
Capacitaciones recibidas: 0
Salario: mínimo vigente

Funcionario 2: Yamid Benavides
Nivel educativo: Bachiller
Experiencia: 2 años
Capacitaciones recibidas: 0
Salario: mínimo vigente

Funcionario 3: Nataly Bolaños
Nivel educativo: Bachiller
Experiencia: 1 año
Capacitaciones recibidas: 0
Salario: mínimo vigente

Los tres funcionarios desarrollan sus labores acorde a la asesoría realizada por el jefe de presupuesto Carlos Bastidas. Las posibilidades de optimizar el proceso son escasas por el manejo empírico y la ausencia de una sistematización que agilice los procesos de archivo, consulta, liquidación y elaboración de las facturas.

Las tareas se realizan de manera mecánica, no se presencia una preocupación hacia la situación de los contribuyentes, ni se identifica un esfuerzo individual por mejorar la atención a los mismos.

Los funcionarios expresaron no haber recibido una capacitación adecuada, ni un adecuado tratamiento a sus iniciativas. La aglomeración de gente y el caos producido durante los días de mayor afluencia, crean un clima laboral inapropiado, con un alto manejo de estrés.

Debido a la aglomeración de gente, los contribuyentes llegan a su turno muchas veces encolerizados e impacientes y descargan su inconformidad con el funcionario, quien en ocasiones también se encuentra en igual estado de estrés, especialmente cuando el contribuyente llega sin la información necesaria para el diligenciamiento de su liquidación.

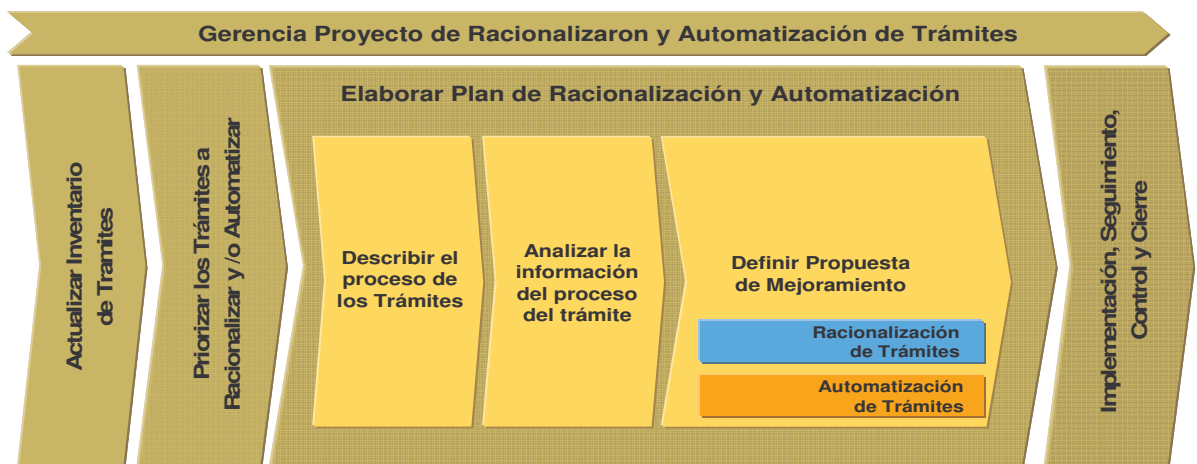
En conclusión el clima organizacional no es propicio para brindar una cara amable a los contribuyentes y por ende un servicio

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El Programa Gobierno en Línea en el Orden Territorial de la agenda de conectividad del año 2006 presenta una Guía para elaborar el Plan de Acción para la Racionalización y Automatización de Trámites en el documento CONPES 3292.

Para nuestro estudio tomaremos como base, parte de esta metodología. En el presente diagrama observamos condensado el proceso de racionalización y automatización de trámites

Figura 12. Diagrama del proceso de racionalización y automatización de trámites



En el diagnóstico observamos el inventario y análisis de trámites, a partir de esta situación, planteamos las propuestas en los tres aspectos analizados.

La principal estrategia que se realiza a continuación es la sistematización de procesos, pero debe resaltarse que tal como lo propone el plan de racionalización y automatización de trámites, esta es una decisión gerencial que esta amparada y aceptada por la alcaldesa de Guaitarilla y sus asesores, también es un compromiso de los funcionarios de recaudo.

En septiembre de 2006, ante la problemática observada se pensó en la realización de un software para la automatización del proceso de recaudo. Esta idea así como el diseño e inspección del desarrollo del software fue propuesta por la ponente de este trabajo, y con el aval de la Alcaldesa y sus asesores se determinó la viabilidad de contratar un ingeniero para el desarrollo de este proyecto. A su vez como actividades integrales se proponen unas capacitaciones para los funcionarios de recaudo y algunas mejoras en el servicio al contribuyente.

4.1 PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN DEL AREA DE RECAUDO

El SIMIP o SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL MANEJO DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL MUNICIPIO DE GUAITARILLA es una Aplicación Informática que se ha desarrollado desde noviembre de 2006 como parte de las estrategias para mejorar el servicio al contribuyente optimizando el uso, control, proceso y administración de la información que día a día se genera mediante el cobro de este impuesto en el área de recaudo del Municipio de Guaitarilla, de esta manera SIMIP – GUAITARILLA se convierte en una herramienta que le permite a los funcionarios (usuarios) desarrollar los procesos cotidianos de manera eficaz, aumentando productividad pero sobretodo precisión en su trabajo. El Software se ejecuta mediante una interfaz grafica basado en el ambiente operativo de cualquier Versión de Windows, provisto de herramientas de ayuda y de soporte técnico que hacen más fácil e intuitiva la interacción con la aplicación.

¿Que procesos realiza SIMIP – GUAITARILLA?

Dentro de la Alcaldía Municipal de Guaitarilla en su área de Recaudos, se realiza una serie de procesos destinados en su mayoría a la:

- Actualización Anual de la Base de Datos expedida por Agustín Codazzi.
- Modificación y Actualización de Datos por Predio previa emisión de resolución por parte de Agustín Codazzi.
- Ingreso, Modificación y Actualización de las diferentes Tablas enviadas por Corponariño para el cálculo del Impuesto Predial por vigencia.
- Elaboración de Factura con merito ejecutivo para el cobro coactivo del Impuesto Predial.

- Control del recaudo de Facturas canceladas normalmente y por cobro coactivo.
- Elaboración de Informes detallados sobre los diferentes procesos que se manejan.
- Expedición y Manejo automático de oficios para cobro prejurídico y jurídico de deudores morosos, permitiendo elaborarlos por sector o vereda.
- Generación de consultas sobre el dinero recaudado en un periodo de tiempo determinado, los deudores morosos que no han cancelado en un periodo de tiempo oportuno; y reportes como Certificado catastral y paz y salvo para ser entregados a los usuarios de manera inmediata.
- Registro de usuarios y control de acceso al sistema.

De acuerdo a lo anterior, **SIMIP – GUAITARILLA** optimiza los métodos de almacenamiento de la información y automatiza muchas de esas actividades permitiendo al usuario acceder a los datos almacenados de manera más eficiente y desarrollar sus tareas mucho más rápido.

4.1.1 Descripción Sobre Cada Uno De Los Procesos Que Maneja SIMIP - Guaitarilla.

- **Actualización anual de la base de datos expedida por Agustín Codazzi.**

Figura 13. Formulario para Actualización anual de la base de datos expedida por Agustín Codazzi.

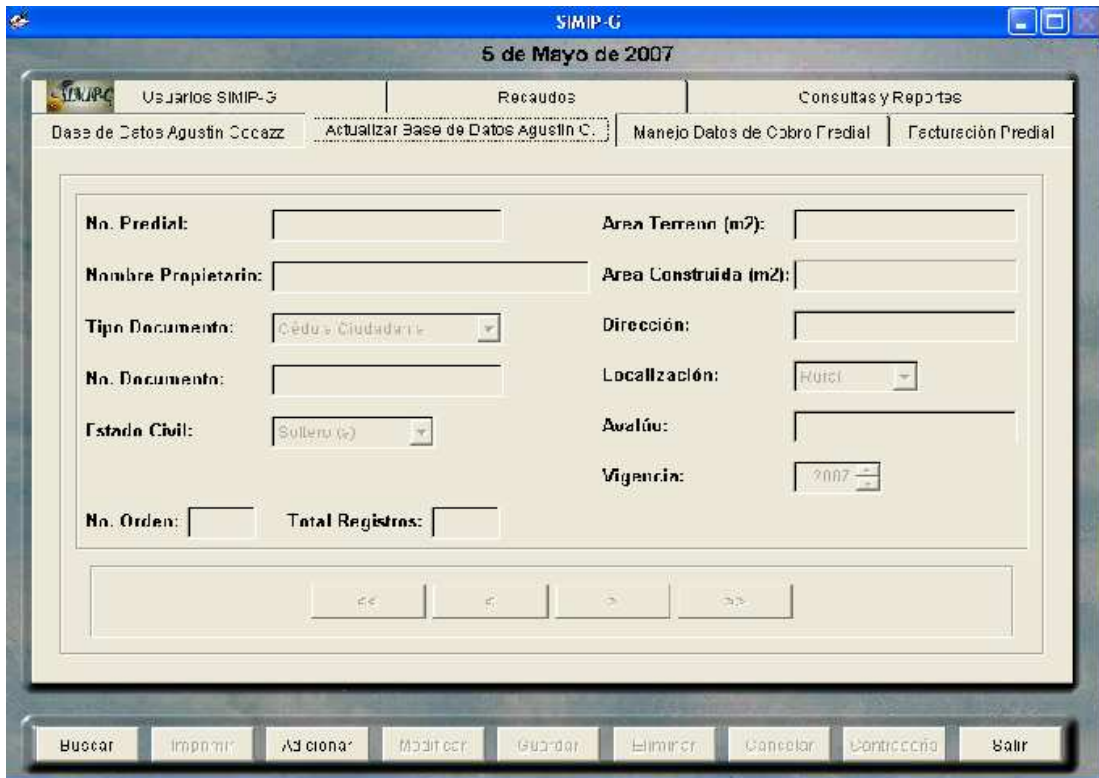
The screenshot shows a software window titled "SIMIP-G" with a date of "5 de Mayo de 2007". The interface is divided into several sections. At the top, there are three main menu items: "Usuarios SIMIP-G", "Recaudos", and "Consultas y Reportes". Below these, there are four sub-menu items: "Base de Datos Agustín Codazzi", "Actualizar Base de Datos Agustín C.", "Manejo Datos de Cobro Predial", and "Facturación Predial". The main content area displays "Vigencia de actual archivo Agustín Codazzi: 2007". Below this, there is a table with the following columns: "No Predic", "C.C.", "No de Order", "Vigencia", "Total Registros", and "Nombre del Usuario". The table is currently empty. At the bottom of the window, there is a "Total registros:" label and two buttons: "Cargar Base de Datos" and "Actualizar datos Locales". A toolbar at the very bottom contains buttons for "Buscar", "Imprimir", "Agregar", "Modificar", "Guardar", "Eliminar", "Cancelar", "Control de Datos", and "Salir".

El Software ha sido desarrollado para permitir mantener actualizada la Base de Datos del Municipio de Guaitarilla y de esta manera controlar y facturar a todos aquellos usuarios que anualmente deben cancelar el Impuesto Predial.

Para la ejecución de este proceso el Software presenta un entorno como el anterior, a través del cual se permite cargar la Base de Datos enviada por Agustín Codazzi (para el 2007 se maneja 11786 predios) y de esta manera actualizar toda la información por cada predio en la Base de Datos que maneja SIMIP – GUAITARILLA.

- **Modificación y Actualización de Datos por Predio previa expedición de resolución por parte de Agustín Codazzi.**

Figura 14. Formulario para la Modificación y Actualización de Datos por Predio previa expedición de resolución por parte de Agustín Codazzi.



Teniendo en cuenta que Agustín Codazzi, expide una resolución cada vez que los propietarios de los predios solicitan cambios como: Nombres de Propietarios, Área del Terreno, Área Construida, Avalúo, entre otros; y en aras de efectuar el proceso de facturación lanzando datos exactos, se ha visto la necesidad de que esta información se permita actualizar en la Base de Datos para el cobro del Impuesto Predial que maneja el Municipio de Guaitarilla cada vez que el usuario lo solicite, previa entrega de resolución expedida por Agustín Codazzi.

Para la ejecución de este proceso el Software presenta herramientas necesarias para llevarlo a cabo de la mejor manera, tales como:

Barra de Estado:



la cual le permitirá navegar entre los diferentes botones y de esta manera a través de un mismo entorno dar opciones de Búsqueda, Impresión, Adición de datos,

Modificar, Guardar, Eliminar, Cancelar, Cambiar Contraseña y salir; logrando así que el Software sea interactivo ante cualquier necesidad y de fácil manejo.

Botones de Navegación:



A través de los cuales el Administrador del Software, podrá ir hasta el primero o último registro de consulta y de igual manera se podrá desplazar hasta el anterior o siguiente registro.

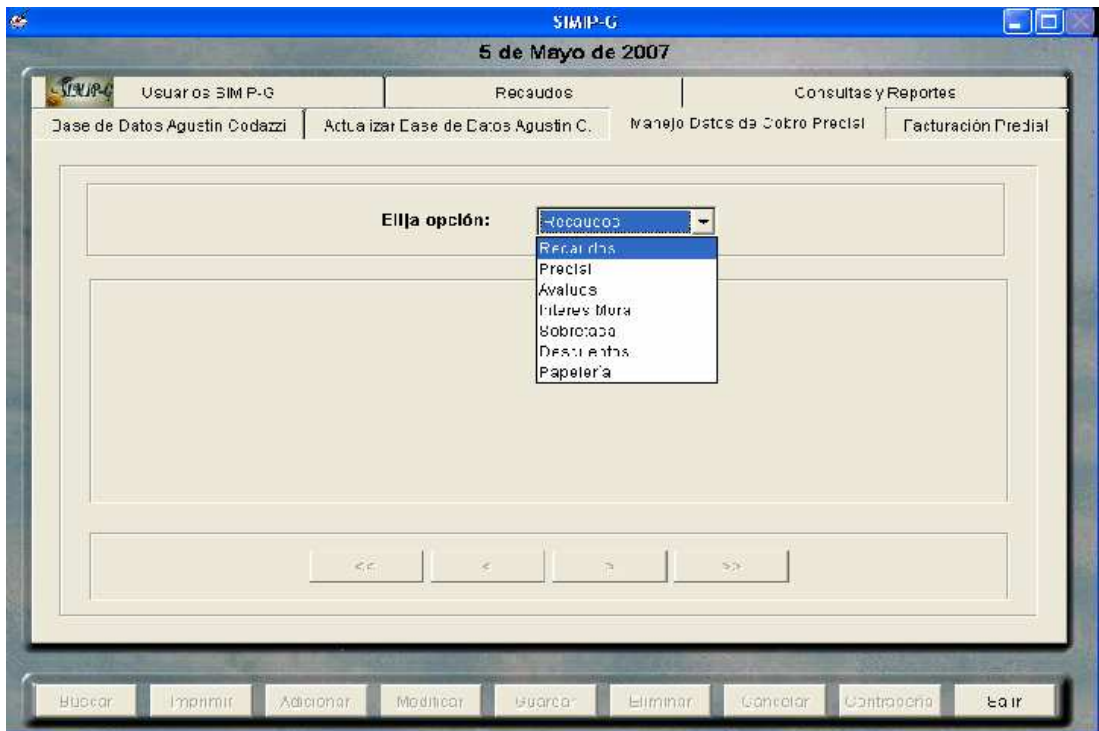
- **Ingreso, Modificación y Actualización de las diferentes Tablas enviadas por Corponariño para el cálculo del Impuesto Predial por vigencia.**

Para comprender la relevancia de este proceso, en primera instancia es necesario tener en cuenta que para expedir la Factura para el cobro del Impuesto Predial, el calculo de la base gravable, la liquidación de impuestos, intereses de mora y descuentos se realiza tomando como referencia una serie de tablas donde se especifican los porcentajes para cada vigencia de acuerdo a la zona de ubicación del predio; porcentajes que varían mensualmente y por lo tanto hay que actualizarlos.

De acuerdo a lo anterior, **SIMIP – GUAITARILLA** es un Sistema de Información que se conforma de un conjunto de procesos que hacen más fácil el manejo de la información para el cobro del Impuesto Predial.

De esta manera seleccionando la opción **Modificar Datos Cobro Predial** automáticamente se presenta un entorno como el que se ilustra en la siguiente ventana, y en el cual el Administrador del Software tendrá opción para actualizar los datos del Predio, Avalúo, Interés de Mora, Sobretasa, Bomberos, Estratos y Descuentos permitiendo el Ingreso, Modificación y Actualización de las diferentes Tablas enviadas por Corponariño para el calculo del Impuesto Predial por vigencia.

Figura 15. Formulario para la Modificación de Datos Cobro Predial.



- **Elaboración de Factura para el Cobro del Impuesto Predial.**

Figura 16. Formulario para Elaboración Automática de Factura.

Para Facturar el Impuesto Predial al contribuyente, a través del anterior entorno **SIMIP – GUAITARILLA** permite realizar este proceso, dando opciones para: Facturación Individual, Facturación por Dirección y Facturación Total; opciones que pueden ser seleccionadas según el caso. Ahora bien, consultando simplemente por el Número de Predio el Software inmediatamente descarga los datos principales de la factura y presionando clic en el botón **Facturar** automáticamente se liquidan la Base Gravable, Los Impuestos y los Intereses de Mora para cada vigencia.

Figura 17. Modelo de Factura que expide SIMIP-GUAITARILLA.

MUNICIPIO DE GUAITARILLA		IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO					
Nº. FACTURA	3148	FECHA FACTURACION	4 de Mayo de 2006				
CODIGO PREDIAL	10000180007000	DIRECCION	R. S. 4 47 58				
NOMBRE DEL PROPIETARIO		C.C. o RIF.					
BARROQUITA-GUAITARILLA							
BASE GRUABLE		LIQUIDACION IMPUESTOS			LIQUIDACION INTERESES MORA		TOTALES
AÑO	AVLDO	PREDIAL	CORPORATIVO	SOBRETASA	INT. PREDIAL	INT. CORPORATIVO	
2006	167517000	470068	251276	47007	0	0	988350
2005	45013900	180056	47521	18006	47433	17787	330802
2004	43024300	172097	44536	17210	46196	31573	309612
2003	41518400	166074	42278	16607	118748	44031	408237
2002	40065300	160261	40098	16026	150778	36042	443796
2001	38462700	153851	37694	15385	179487	47308	473725
2000	38462700	153851	37694	15385	214227	40335	521482
1999	32693300	130773	65381	13077	211622	109411	526669
1998	27482400	109830	88456	10985	202564	104604	518661
1997	22519200	90073	54798	9008	186444	116527	458354
1996	18690900	74764	44727	7476	171630	107249	407866
TOTALES		2061722	858180	206172	1967132	704261	3167474

MUNICIPIO DE GUAITARILLA		IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	
CODIGO PREDIAL	10000180007000	Nº. FACTURA	3148
PREDIAL	988350	PREDIAL	988350
CORPORATIVO	330802	CORPORATIVO	330802
SOBRETASA	309612	SOBRETASA	309612
TOTAL	1627764	TOTAL	1627764

MUNICIPIO DE GUAITARILLA		IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	
CODIGO PREDIAL	10000180007000	Nº. FACTURA	3148
PREDIAL	988350	PREDIAL	988350
CORPORATIVO	330802	CORPORATIVO	330802
SOBRETASA	309612	SOBRETASA	309612
TOTAL	1627764	TOTAL	1627764

ANDREA Y GONZALEZ PAREDES
 RESCATEO % VALOR 30.00
 PAGAR HASTA 12/05/2006
 SI NO CANCELA EN LAS FECHAS ANTE SEÑALADO SOLICITE SU FACTURA EN LA ALCALDIA DE GUAITARILLA
 21 de Mayo de 2006
 La presente factura es válida en todos sus efectos legales a sus efectos de cambio según el artículo 274 del Código de Comercio.
 * NO ES VALIDO SIN EL TIMBRE DE LA REGISTRADORA Y EL SELLO DEL BANCO O TESORERIA

- Recaudo de Facturas canceladas

Figura 18. Formulario para Registro de Recaudo de Facturas Canceladas.

The screenshot shows a software window titled "SIMIP-G" with a date of "5 de Mayo de 2007". The window contains a menu bar with options: "Usuarios SIMIP-G", "Recaudos", and "Consultas y Reportes". Below the menu is a form with the following fields:

- Número de la Factura: [input field]
- No. de predio: [input field]
- Dirección: [input field]
- Localización: [input field]
- C.C. o NIT.: [input field]
- Nombre del Propietario: [input field]
- Cobro Coactivo: [input field]
- Papelería: [input field]
- Total: [input field]
- Descuento: [input field]
- Valor a cancelar: [input field]

A "Consignación" button is located to the right of the "Valor a cancelar" field. Below the form is a table with the following columns: "Año", "Avalúo", "Predial", "Escronariofíc", "Escmberos", "Sobretasa", and "Interes predial". The table is currently empty. At the bottom of the window is a toolbar with the following buttons: "Buscar", "Imprimir", "Actualizar", "Modificar", "Guardar", "Eliminar", "Cancelar", "Consignación", and "Salir".

Una vez el propietario del predio haya cancelado el valor de la factura, previa presentación del desprendible con el sello y timbre del Banco del Municipio, el Administrador del Software procede a descargar este valor en la Base de Datos de **SIMIP – GUAITARILLA**, para realizar este proceso se presenta un entorno como el anterior, a través del cual se permite consultar por Numero de Factura y los demás campos se actualizan de manera inmediata, ahora bien, para que el propietario quede a paz y salvo simplemente presiona clic en el botón **Consignación** y de esta manera se descargan los valores de facturas a los correspondientes propietarios.

- **Elaboración de Informes detallados sobre los diferentes procesos que se manejan.**

Figura 19. Formulario para Elaboración de Informes detallados sobre los diferentes procesos que se manejan.

The screenshot displays the SIMIP-G application window. The title bar shows 'SIMIP-G' and the date '5 de Mayo de 2007'. The menu bar includes 'Usuarios GIMIP-G', 'Recaudos', and 'Consultas y Reportes'. The main form area features a dropdown menu for 'Elija opción:' with the following options: 'Certificado Catastral', 'Recaudos', 'Certificado Catastral', 'Paz y Salvo', 'Deudores', 'Consulta General', and 'Facturas'. Below the dropdown are input fields for 'No. de Predio:', 'Dirección:', 'Hectáreas:', 'Metros:', 'Avalúo:', 'Se expide para:', and 'Pagador:'. At the bottom of the form are buttons for 'Vista Previa', 'Imprimir', and 'Archivo de Excel'. A toolbar at the very bottom contains buttons for 'Buscar', 'Imprimir', 'Agregar', 'Modificar', 'Guardar', 'Eliminar', 'Cancelar', 'Contraseña', and 'Salir'.

SIMIP – GUAITARILLA permite generar toda una serie de reportes completamente detallados, que con frecuencia se suelen necesitar en el área de Tesorería del Municipio, entre ellos están: Consulta de Información por Recaudos, Prediales, Deudores, Certificado Catastral y Paz y Salvo Municipal. Información que se permite grabar en un archivo plano, para que posteriormente se pueda levantar en una hoja de cálculo Microsoft Excel y de esta manera permitir procesar la información acorde a las necesidades del caso.

- **Registro de usuarios y control de acceso al sistema.**

Figura 20. Formulario para Registro de usuarios y control de acceso al sistema

The screenshot shows a Windows-style application window titled "SIMIP-G" with a date of "5 de Mayo de 2007". The interface includes a menu bar with options like "Datos Agustín Ccoazz", "Actualizar Base de Datos Agustín C.", "Manejo Datos de Cobro Predial", and "Facturación Predial". Below this is a sub-menu with "Usuarios SIMIP-G", "Recaudos", and "Consultas y Reportes". The main area contains a registration form with fields for "C.C. o NIT.", "Nombres", "Dirección", "Teléfono", "Login", "Password", and "Tipo". To the right of these fields is a panel with buttons for "Backup Base de Datos", "Cargar Backup a SIMIP-G", "Dorrar Actualizaciones Locales", and "Borrar Entradas". At the bottom of the form area are four navigation buttons: "<<", "<", ">", and ">>". A toolbar at the very bottom contains buttons for "Buscar", "Imprimir", "Asignar", "Modificar", "Guardar", "Eliminar", "Cancelar", "Control de Acceso", and "Salir".

SIMIP – GUAITARILLA es una aplicación que permite el acceso a la información a varios usuarios que seña registrados, el acceso al sistema se realiza mediante un identificador de usuario y una contraseña, garantizando así que la información no sea alterada por usuarios no autorizados.

- **Consultas y Reportes.**

Figura 21. Formulario para la Generación Automática de Consultas y Reportes.

The screenshot shows the SIMIP-G software interface. At the top, the title bar reads 'SIMIP-G' and the date is '5 de Mayo de 2007'. Below the title bar, there are several tabs: 'Datos Agustín Codazzi', 'Actualizar Base de Datos Agustín C.', 'Manejo Datos de Cobro Predial', and 'Facturación Predial'. The main window has three sections: 'Usuarios SIMIP-G', 'Recaudos', and 'Consultas y Reportes'. The 'Consultas y Reportes' section is active and contains a form. The form has a label 'Elija opción:' followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: 'Recaudos', 'Certificado Catastral', 'Paz y Salvo', 'Deudores', 'Consulta General', and 'Facturas'. Below the dropdown menu are two radio buttons: 'Municipio y Corporativo' (selected) and 'Contraloría'. Below these are three date selection fields: 'Desde:' with sub-fields for 'Día' (5), 'Mes' (Mayo), and 'Año' (2007); and 'Hasta:' with sub-fields for 'Día' (5), 'Mes' (Mayo), and 'Año' (2007). At the bottom of the form are three radio buttons: 'Vista brevis' (selected), 'Impresora', and 'Archivo de texto'. At the very bottom of the window is a toolbar with buttons: 'Buscar', 'Imprimir', 'Agregar', 'Modificar', 'Guardar', 'Eliminar', 'Cancelar', 'Contraseña', and 'Salir'.

El Software ha sido desarrollado para permitir establecer de manera automática consultas con información completamente detallada de:

- El dinero recaudado en un periodo de tiempo determinado,
- Los deudores morosos que no han cancelado en un periodo de tiempo oportuno.
- Certificado catastral y paz y salvo para ser entregados de manera inmediata.

4.1.2 Estadísticas del Recaudo antes de la Propuesta de Mejoramiento Versus Estadísticas del Recaudo Después de la Implementación de SIMIP.

Para efectos de demostrar estadísticamente en que porcentaje aumentó el recaudo de dinero por el cobro del impuesto predial en el área de Recaudos de la Alcaldía Municipal de Guitarrilla, como referencia de estudio se toma los datos del total de dinero recaudado en los meses de mayor afluencia de contribuyentes, los

cuales son: Febrero, Marzo, Abril y Mayo para los años 2006 y 2007 respectivamente. (Ver Anexos A Y B.)

Datos de Estudio Antes de la Implementación de SIMIP-GUAITARILLA.

Los meses que permiten acumular mayores cantidades de dineros recaudados, por el cobro del impuesto predial son: Febrero, Marzo, Abril y Mayo. (Ver Anexos A Y B.) Los contribuyentes acuden con mayor frecuencia para aprovechar las tasas del 40% y 50% de descuento que se hacen en estos periodos de tiempo.

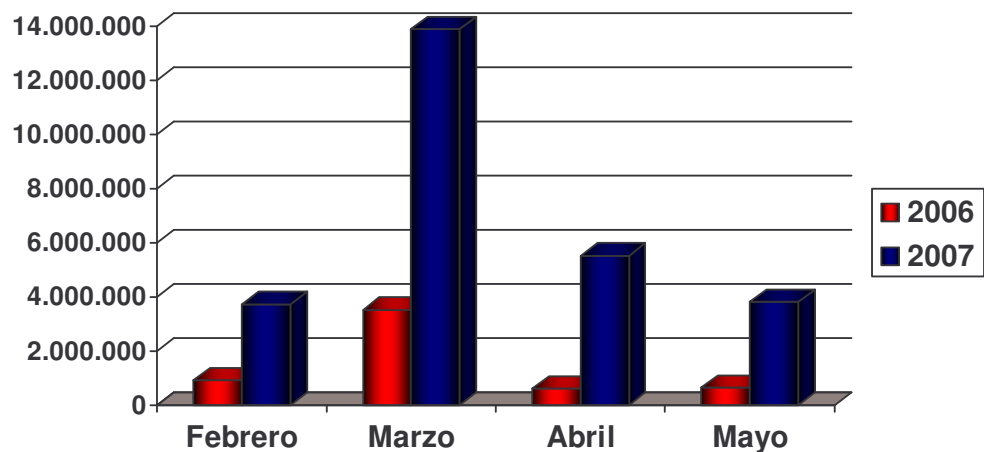
Cuadro 1. Estadística de Recaudo Antes de la Implementación de SIMIP-GUAITARILLA

AÑO 2006	
FEBRERO	910.906
MARZO	3.512.654
ABRIL	599.851
MAYO	647.754
TOTAL	5.671.165

Cuadro 2. Estadística de Recaudo Después de la Implementación de SIMIP-GUAITARILLA.

AÑO 2007	
FEBRERO	3.723.923
MARZO	13.872.285
ABRIL	5.513.922
MAYO	3.808.767
TOTAL	26.918.897

Figura 22. Estadística Comparativa antes y después de la implementación de SIMIP-GUAITARILLA.



De acuerdo al anterior análisis se determino que después de la implementación de SIMIP, el recaudo de dinero se incrementó en un 476% respecto al recaudo de dinero antes de la propuesta de mejoramiento.

4.1.3 Características Operativas De SIMIP – Guaitarilla.

- SIMIP – GUAITARILLA se desarrollo en un entorno operativo grafico y esta basado en el estándar de cualquier versión de Windows, permitiendo trabajar en un ambiente de trabajo agradable y potente.
- El Software SIMIP – GUAITARILLA se fundamenta sobre una potente base de datos que trabaja con un gran numero de registros y posee herramientas para el control de la información almacenada que garantizan que esta y los resultado obtenidos en todos los procesos de la aplicación sean confiables.

4.1.4 Operativización de la estrategia.

Objetivos

- Reducir el tiempo de atención al contribuyente de 25 o 40 minutos a máximo 2 minutos.
- Producir información para consulta, reportes, paz y salvos, certificados e informes para el cliente interno y externo.
- Permitir un organizado y eficiente recaudo del impuesto predial para beneficio de las finanzas de la Alcaldía.
- Racionalización en gastos de funcionamiento por pago de nóminas y papelería.

Indicadores de logro

Meta

Numero de contribuyentes atendidos / hora	30 clientes por hora
Información de salida / Información requerida	100%
Costo operativo recaudo / costos operativos total	3%
Total de dinero recaudado / mes	10.000.000 por mes

Actividades

- Analizar y diseñar el software a la medida de las necesidades
- Desarrollo e implementación del software
- Asignar responsabilidades a los funcionarios.
- Capacitación en la utilización de la herramienta
- Realizar pruebas piloto
- Ajustar y evaluar permanentemente

Responsables

- Ingeniero de análisis y diseño
- Ingeniero de desarrollo e implementación

Tiempo

- Para el análisis y diseño se emplearon 2 meses a partir del 7 de septiembre de 2006.
- El desarrollo, implementación y capacitación, inició en noviembre de 2006 y según los datos arrojados en las pruebas piloto, hasta la fecha se siguen haciendo ajustes.

Recursos

- Implementación y desarrollo de software \$6.500.000
- Equipo
 - Computador Pentium 4
 - Mínimo 256 MB en RAM
 - 36 MB de espacio libre en disco duro
 - Sistema Operativo Windows 95 o superior \$1.300.000

⇒ Situación anterior Vs Situación actual

Situación Anterior	Consecuencias	Estrategia	Situación actual
	<p>Contribuyentes, y funcionarios estresados e insatisfechos</p> <p>Reportes incompletos o inexistentes a entidades de orden superior</p> <p>Altos gastos de funcionamiento</p> <p>Ingresos mínimos de dinero, al presupuesto de la Alcaldía.</p>	Implementación de SIMIP-G	<p>Tiempo de atención al contribuyente entre dos y tres minutos</p> <p>Informes, consultas, reportes inmediatos y completos</p> <p>Un funcionario</p> <p>Incremento del recaudo en un 476%</p>

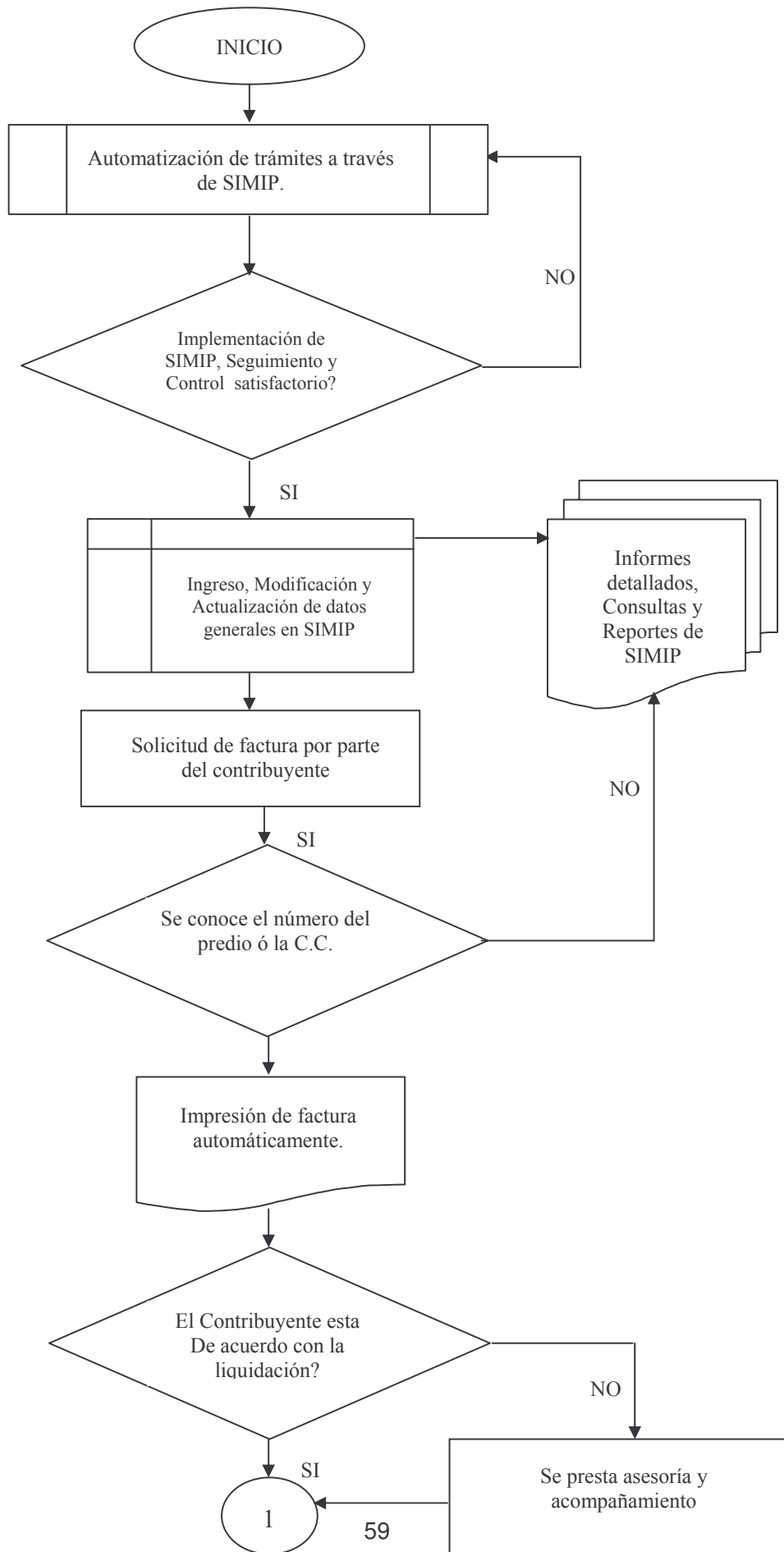
⇒ Análisis costo/beneficio

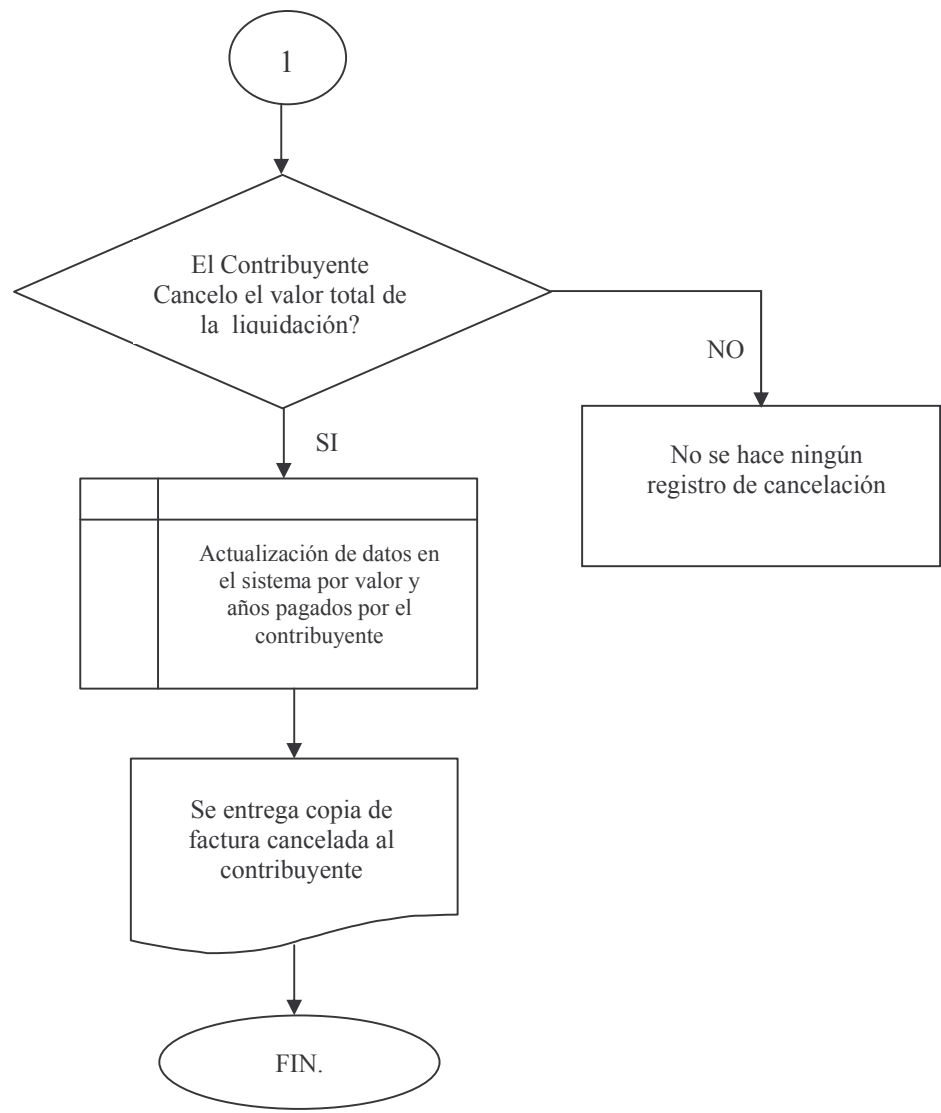
Los beneficios de recaudar mayores cantidades de dinero en menor tiempo y generar reportes inmediatos, liberando tiempo de los funcionarios versus un único costo total de la estrategia de \$7.800.000.

4.2 ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

A continuación mostramos el diagrama de flujo de atención actual con la implementación del sistema SIMIP-G.

Figura 23. Diagrama de flujo del Proceso de Recaudo del Impuesto Predial con la Implementación de SIMIP.





Para mejorar el servicio al contribuyente se propone adicionalmente a la reducción del tiempo de atención generado por el SIMIP-G, la implementación de un protocolo y una orientación amable al contribuyente, para hacer del pago de su impuesto predial una experiencia cómoda y agradable.

4.2.1 Protocolo De Atención Al Contribuyente.

- Saludo cordial: Buenos días, buenas tardes, Bienvenido(a)!
- Recepción de cualquier dato que se pueda consultar en el SIMIP (Apellidos, cédula, número del predio)
- Se debe solicitar los datos con amabilidad, escuchar atentamente al contribuyente y hablarle en un lenguaje natural, sin términos complicados.
- Una vez se le entrega la factura, hacer las aclaraciones pertinentes y preguntar al contribuyente si tiene alguna inquietud. Si es posible, responder inmediatamente.
- Realizar la indicación clara del lugar donde debe cancelar su impuesto
- Seguidamente resaltar al contribuyente la necesidad de que vuelva con el desprendible de su recibo de pago para hacer la descarga en el sistema.
- Después de realizar el pago en el Banco Agrario, el funcionario debe recibir el desprendible, y aclarar al contribuyente que su trámite ha finalizado.
- Despedida cordial: Muchas gracias!, hasta pronto.

De acuerdo al procedimiento anterior se calcula un promedio de atención por cliente de 2 a 3 minutos.

4.2.2 Operativización de la Estrategia.

Objetivos:

- Maximizar la efectividad del tiempo de contacto del funcionario con el contribuyente.

- Reducir el número de personas que cancela el impuesto y no regresa para hacer el respectivo descargo de la factura.
- Mejorar la percepción del contribuyente sobre amabilidad y disposición de los funcionarios así como de la Alcaldía en general.

Actividades:

- Socializar el protocolo de atención al contribuyente con los funcionarios del área de recaudo.
- Verificar su aplicación y efectividad.
- Adicionar y ajustar según requerimientos.

Responsables:

- Funcionario del área de recaudo.
- Jefe de área (tesorero)

Tiempo:

- Para la socialización del protocolo se propone una semana de prueba
- Una semana adicional para corregir y/o mejorar el protocolo.
- Así mismo se plantea una permanente observación para mejorar la atención al contribuyente.

Situación actual Vs Situación esperada

Situación Actual	Consecuencias	Estrategia	Situación esperada
De manera mecánica se brinda la información (Ver Protocolo de Atención al Contribuyente)	La información suministrada es incompleta. Incomprensión del cliente	Aplicar el protocolo propuesto	Contribuyentes satisfechos que comprenden los aspectos relacionados con el impuesto predial y sus trámites.

4.3 ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE RECAUDO.

Partiendo de la importancia de transmitir al cliente transparencia, claridad y valores, porque la calidad de la atención es la imagen institucional que garantiza la credibilidad y confianza en la Alcaldía, es fundamental que los funcionarios que son la cara de la empresa, cuenten con la formación necesaria para ello.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en factores como: liderazgo, sistema de comunicaciones, promociones, remuneraciones, sistemas de incentivo, apoyo social, etc.

Teniendo en cuenta lo anterior, la motivación juega un papel muy importante para favorecer el clima organizacional y contribuir a la productividad; por tanto las organizaciones deben implementar mecanismos que generen un ambiente de trabajo donde surja la automotivación necesaria para mantener un ambiente agradable en las diferentes áreas.

Por lo anterior se propone en primera estancia un plan de capacitación que involucraría tres temas fundamentales:

IMPUESTO PREDIAL

- Normatividad vigente para el cálculo del impuesto predial.
- Excepciones de normas
- Sobre tasas y descuentos

SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

- Cultura de servicio
- Manejo de personas difíciles
- Guía y orientación a los contribuyentes analfabetas y en estados vulnerables

SISTEMAS

- Manejo del software
- Alimentación del sistema
- Actualización de base de datos
- Generación de informes, oficios, reportes etc.

4.3.1 Operativización de la Estrategia.

Objetivos:

- Contribuir en la formación técnica de los funcionarios de la Alcaldía
- Elevar el nivel de servicio brindado a los clientes.
- Disminuir errores en el uso del sistema.
- Fomentar una cultura de servicio a través de una atención más cálida y de una escucha activa, teniendo presente que el servicio es lo que el contribuyente percibe y recuerda.
- Responder y ser consecuentes con la dinámica de la Alcaldía.
- Aprovechar las oportunidades del entorno en cuanto a avances tecnológicos y novedades en la administración pública.

Actividades:

- Contactar con proveedores en los diferentes aspectos mencionados y acordar unas capacitaciones al funcionario
- Si fuere posible concertar con otras áreas, unas capacitaciones en servicio al usuario, para diferentes funcionarios.
- De acuerdo a los resultados de las capacitaciones anteriores reforzar los temas que lo requieran.

Responsables:

- Funcionario del área
- Jefe de área (tesorero)

Tiempo:

- El tiempo para dichas capacitaciones sería de acuerdo a la conveniencia de la Alcaldía y de los funcionarios.

Recursos:

Honorarios facilitadores	\$ 1.000.000
Material educativo (memorias impresas)	\$ 150.000
Refrigerios	\$ 90.000
	<hr/>
	\$ 1.240.000

Situación actual Vs Situación esperada

Situación Actual	Consecuencias	Estrategia	Situación esperada
Falta de actualización en conceptos técnicos y de servicio Baja orientación hacia la excelencia en el servicio	Vacíos en la orientación al contribuyente. Regular atención al contribuyente	Implementar el plan de capacitación	Funcionarios capacitados y contribuyentes satisfechos con la atención

5. CONCLUSIONES

- La Alcaldía Municipal de Guaitarilla, viene desarrollando proyectos para el mejoramiento continuo de sus procesos ya que es conciente que presenta algunas falencias en el servicio a sus habitantes, por lo tanto esta orientada en la búsqueda de la comodidad y satisfacción de los mismos;
- La Alcaldía Municipal de Guaitarilla, posee el talento humano preparado y dispuesto para aplicar un protocolo de atención al cliente, que lo acerque a un servicio amable y eficaz.
- La propuesta de Mejoramiento del proceso de recaudo del Impuesto predial en la Alcaldía Municipal de Guaitarilla, beneficia sustancialmente en la imagen del servicio al contribuyente y en consecuencia en el recaudo de mayores cantidades de dinero en el menor tiempo posible.
- Los esfuerzos que la Alcaldía Municipal de Guaitarilla invierta en el proceso de mejoramiento de recaudo del impuesto predial, necesariamente involucra a todos los funcionarios de la Alcaldía, buscando generar en ellos una cultura de servicio y compromiso con la satisfacción de los habitantes.

6. RECOMENDACIONES

- Para la implementación y continua ejecución de esta propuesta, recomendamos conformar un equipo de trabajo entre el jefe de personal de la Alcaldía Municipal de Guaitarilla y un representante de cada una de las áreas, para que periódicamente se reúnan con la finalidad de evaluar, mejorar o replantear la propuesta para el mejoramiento del servicio al ciudadano de esta región del Departamento de Nariño.
- Se recomienda la asignación de un rubro presupuestal de Un Millón de pesos (\$1.000.000) anual, para el mejoramiento continuo y la actualización del Software SIMIP. G; en pro de la calidad del servicio al ciudadano del Municipio de Guaitarilla.
- En un lapso de tiempo no mayor a dos años, se sugiere implementar una red de transmisión de datos entre el Banco Agrario y el Área de Recaudos de la Alcaldía Municipal, para que los contribuyentes puedan hacer sus pagos directamente desde la Alcaldía y de esta manera no tengan que trasladarse hasta el Banco, regresando nuevamente a la Alcaldía para registrar su pago.
- Este tipo de estrategias, pueden socializarse en toda la Alcaldía y motivar a todo el personal hacia un cambio general, que lleve a la organización a un nivel más alto en la calidad del servicio al ciudadano y en su compromiso con el bienestar y satisfacción del mismo.
- A pesar de que con la implementación de SIMIP los recaudos del impuesto predial aumentaron sustancialmente (476%) respecto al proceso de recaudo de forma manual (Ver Figura 22), se recomienda ejecutar los procesos necesarios para el cobro Jurídico de aquellos deudores morosos de mas de tres años, y de esta manera acercarse mas a la totalidad de recaudos por año.

BIBLIOGRAFÍA

Agenda de Conectividad. Programa Gobierno en Línea en el Orden Territorial. www.agenda.gov.co. 2006

ALFORD, J. Defining the client in the public sector: a social Exchange perspective, Public Administration Review, vol 62, n° 3. 2002

CASTELLO TALIANI, E. y LIZCANO ALVAREZ, J. La mejora de las entidades públicas en la Europa del Euro, Madrid: Ed AECA. 1994.

DENHARDT, R y VINZANT, J. The new public service: serving rather than steering“ Public Administration Review, vol 60, n° 6. 2000

Departamento de Recaudación de Impuestos del Estado de Minnesota. Derechos de los contribuyentes. www.taxes.state.mn.us 2006

DOCUMENTO COMPES 3292, Guía para elaborar un plan de acción para la racionalización y automatización de trámites. Bogotá. www.agenda.gov.co

GIMENO Z. y RUIZ-OLALLA CORCUERA, MSc. El papel de la contabilidad en la gestión de la calidad. Universidad de Burgos, Burgos, 2000.

IREGUI, Ana, MELO, Ligia. y RAMOS Jorge., Estudio el impuesto predial en Colombia, factores explicativos del recaudo. Banco de la República. Bogotá, www.banrep.gov.co. 2004

MONTESINOS Julve y GIMENO RUIZ, A. Contabilidad y control en el marco de la nueva gestión pública. ASEPUC, Madrid, 1998

MOORE, M. Gestión estrategia y creación de valor en el sector público, EDICIONES Piados Iberica, S.A., Barcelona

RUIZ, OLALLA CORCUERA. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos, Monografías AECA, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, Madrid, 2001

Servicio de Atención Tributaria SAT Mexico. www.sat.mx 2006

SMITH, G y HUNTSMAN, C. Reframing the metaphor of the citizen government relationship. Public Administration Review, vol 57, nº 4.

SWISS, J.E. Adapting total quality management to government, Public Administration Review, vol 52, nº 4.

Anexo A

RECAUDOS FEBRERO A MARZO DEL AÑO 2006

NUM. PREDIO	RECAUDO FEBRERO 2006	NUM. PREDIO	RECAUDO MARZO 2006
200040264000	2.059	200070618000	1.124
200070091000	8.232	200070634000	145
100020648000	173.913	100030447000	7.772
200030169000	12.756	200070160000	11.424
100050008000	4.419	10000020023000	49.213
200010184000	143.801	200070724000	2.998
200030622000	7.268	200060041000	4.126
200030527000	3.960	10000110002000	75.078
200030564000	792	200020195000	14.611
200071146000	3.380	100050081000	28.887
200070178000	61.121	200030271000	8.210
200070585000	2.234	200030270000	2.331
100020639000	1.091	200030363000	8.259
200070243000	13.087	10000170026000	2.664
200071147000	13.087	10000370038000	2.811
100070262000	638	100030457000	18.772
100050051000	1.993	100050094000	8.395
200030434000	16.575	10000210005000	21.637
100040464000	6.670	100020351000	3.073
10000140016000	8.722	10000260002000	55.581
10000140017000	17.073	200010017000	11.889
100040415000	188.438	200030264000	9.339
100040567000	12.661	200030109000	2.243
100070025000	8.529	200030116000	9.339
10000080011000	15.912	200040183000	6.933
10000300017000	140.217	10000360012000	3.744
10000300021000	10.147	200060266000	38.970
10000560009000	337	200030625000	491

10000180024000	20.935	100020113000	4.269
10000430002000	10.859	100040420000	70.005
		200020193000	11.075
		200020420000	9.417
		200020255000	4.850
		10000550002000	838
		100050001000	11.320
		200040017000	9.979
		100040268000	65.811
		10000110011000	23.144
		200070316000	57.947
		200070308000	12.133
		200070484000	14.806
		10000040014000	29.691
		100040123000	34.209
		10000220036000	25.231
		10000080030000	341
		10000200022000	26.551
		200020197000	20.790
		200030100000	33.671
		10000130007000	135.368
		200030292000	45.965
		100030016000	9.504
		200030299000	10.010
		100020171000	5.825
		200030087000	70.851
		200030263000	28.631
		200030334000	25.183
		200030590000	4.743
		100060169000	1.615
		200070189000	31.895
		200070206000	6.230
		200070207000	36.227
		200070509000	317
		200071140000	35.760
		200070193000	111.362
		10000320016000	30.873
		200040020000	18.245
		10000170009000	23.813
		10000170028000	4.677

		10000420004000	13.367
		200070252000	14.500
		100010060000	26.136
		200060042000	12.039
		100080348000	2.910
		100080149000	8.991
		100080182000	12.233
		100080211000	11.022
		200070909000	2.776
		200071123000	937
		100020453000	13.695
		200030080000	81.980
		100040387000	9.504
		200030570000	13.849
		200030535000	22.843
		100010167000	5.905
		10000140026000	26.000
		10000020008000	19.056
		10000410007000	9.888
		200040166000	1.624
		200040297000	2.023
		100030152000	61.804
		10000280005000	13.976
		200010092000	5.019
		10000080029000	7.015
		200010229000	9.029
		10000150015000	3.256
		100050004000	3.322
		200030368000	16.866
		200040018000	51.650
		10000210011000	10.560
		10000210012000	19.605
		10000490009000	341
		10000090004000	14.001
		10000200023000	40.330
		10000210003000	22.273
		200010147000	14.577
		200010244000	9.161
		10000130011000	44.180
		10000390007000	10.263

		100040626000	6.186
		200030407000	83.179
		200030286000	9.781
		200010114000	1.663
		200010363000	5.346
		200010364000	7.977
		100040442000	9.504
		100030479000	19.327
		10000380002000	18.687
		10000410005000	4.952
		10000300007000	4.360
		10000320007000	20.188
		10000130035000	28.109
		10000280026000	1.767
		200060309000	6.071
		10000220047000	528
		200060132000	5.926
		200060151000	7.514
		200070421000	14.274
		10000480018000	838
		10000080048000	850
		10000290019000	76.087
		200040012000	33.294
		10000290028000	502
		10000290029000	1.250
		10000320009000	4.515
		10000130027000	25.111
		10000110013000	27.579
		10000170031000	3.885
		10000170030000	3.885
		10000300001000	55.627
		10000040018000	341.092
		200040063000	1.179
		200040258000	880
		10000180003000	10.226
		10000350011000	20.733
		10000340008000	2.614
		10000150003000	8.822
		10000230011000	15.888
		200030227000	36.598

		10000220003000	80.336
		10000290017000	73.924
		200030070000	100.426
		100020137000	55.185
		100030182000	12.307
		100030412000	56.192
		10000500005000	350
		10000280001000	13.759
		10000110025000	5.152
		200070747000	4.200
		200020382000	2.281
TOTAL RECAUDADO FEBRERO	910.906	TOTAL RECAUDADO MARZO	3.512.654

Fuente: Datos de consulta lanzados por SIMIP-G

RECAUDOS ABRIL A MAYO DEL AÑO 2006

NUM. PREDIO	RECAUDO ABRIL 2006	NUM. PREDIO	RECAUDO MAYO 2006
200010158000	1.817	200010373000	1.984
200060060000	23.747	100020555000	3.471
200070926000	12.691	100050048000	10.454
10000130018000	23.100	200030392000	24.366
200010325000	5.544	200070969000	427
10000280006000	27.283	200070998000	1.822
10000520012000	6.175	200070968000	510
200020185000	3.863	200070544000	950
100070278000	8.434	100020263000	1.188
10000030003000	77.511	100040443000	7.137
200060200000	2.662	10000550005000	6.369
200010050000	6.477	100060054000	232.252
100010038000	46.648	200060064000	6.279
100090004000	51.631	10000420007000	6.134
100050074000	5.887	10000040001000	15.830
200070175000	49.774	100010086000	7.916
200070172000	913	100010127000	1.148
200060078000	23.518	200020290000	9.359
200060082000	8.558	200020099000	2.323
200030332000	108.641	200070535000	880
200030221000	17.105	200020275000	7.414
200010344000	2.042	10000040029000	9.552
200070199000	23.895	100040052000	6.662
100030083000	29.040	10000520005000	2.147
100030001000	25.582	10000030011000	15.356
100030086000	2.570	200070079000	4.211
100050080000	4.743	200070883000	1.663
		200070778000	271
		200070887000	319
		200070777000	348
		200070794000	792
		200070796000	625
		200070939000	282
		200070940000	282
		200070886000	458
		200070363000	42.957

		200070749000	158
		100040452000	3.960
		100080062000	33.154
		200020163000	151.334
		10000350014000	25.010
TOTAL RECAUDADO ABRIL	599.851	TOTAL RECAUDADO MAYO	647.754

Fuente: Datos de consulta lanzados por SIMIP-G

Anexo B

RECAUDOS FEBRERO A MARZO DEL AÑO 2007

NUM. PREDIO	RECAUDO FEBRERO 2007	NUM. PREDIO	RECAUDO MARZO 2007
200010396000	862	100020276000	2.517
10000060006000	16.636	100020091000	413.981
10000060001000	163.483	100030115000	4.061
100030554000	3.229	100030118000	2.147
10000120017000	9.587	100070002000	20.539
100010075000	1.746	10000220014000	4.734
200070283000	35.032	100090177000	3.573
200070165000	10.070	10000050003000	22.365
200040150000	16.338	100050066000	2.094
100070028000	1.364	10000560002000	354
200040224000	660	100070039000	46.886
200070472000	6.899	100070277000	28.921
200070250000	1.593	200030318000	1.698
10000130026000	4.994	200030317000	2.398
200070331000	5.868	100020098000	2.455
200030168000	23.584	100020115000	47.225
100010031000	12.764	100020075000	2.191
100010084000	2.191	100030066000	2.895
10000060028000	12.096	200070025000	805
100050052000	16.097	200070967000	1.667
200030404000	52.848	200071064000	1.056
10000130012000	23.065	200070551000	1.218
200030201000	66.506	200070566000	1.056
100090119000	12.729	200070587000	528
100060008000	25.043	200070118000	7.850
100010078000	15.650	200070775000	308
100020290000	34.226	200070569000	453
10000100005000	9.038	200070378000	1.020

200071155000	3.353	10000200013000	7.427
100010116000	8.442	10000410004000	8.943
100010121000	11.660	10000610009000	376
200071133000	2.846	10000050027000	12.901
200071152000	10.555	100030178000	28.006
200030366000	19.188	100030589000	4.888
200030425000	14.628	200060210000	15.910
200070344000	55.441	200060117000	11.370
100070258000	41.403	200060153000	10.230
200010041000	3.762	200070417000	21.808
200010075000	15.149	200060262000	4.826
100010011000	4.078	100040005000	5.738
100010283000	2.890	10000200016000	10.397
100040518000	4.334	100070038000	50.943
200010221000	12.049	200030313000	4.224
10000140030000	46.697	200030333000	7.718
100020134000	35.001	200070402000	8.522
10000050004000	17.146	10000260015000	2.869
10000220049000	1.250	100040004000	5.694
200020353000	15.211	100020076000	2.873
200020026000	17.223	10000410003000	7.225
200020259000	3.968	100030064000	4.866
200020091000	21.513	100030031000	7.642
200020119000	10.882	100030215000	137.127
200020260000	8.092	100030034000	7.053
100010035000	1.034	100030143000	8.527
200070128000	4.382	100090185000	3.542
200070069000	613	10000150016000	115.201
200070127000	3.753	10000260003000	4.497
200070129000	7.405	100030188000	68.499
100040143000	2.398	100040651000	9.886
100090037000	295.430	100040652000	6.595
100040543000	924	100040119000	31.434
100040544000	7.718	100040200000	22.523
100090128000	7.387	100040207000	24.350
100090129000	5.838	100040001001	3.594
10000220007000	18.577	100040129000	9.636
100040549000	11.898	100040516000	2.257
10000130031000	12.188	10000460006000	418
100010149000	9.182	10000090011000	7.405

100030403000	14.558	100010138000	33.286
200070977000	2.127	10000140012000	53.830
10000290005000	8.254	200030023000	3.066
10000370003000	2.473	200030036000	41.351
200040192000	15.710	10000130016000	6.873
100020478000	123.439	100030091000	15.835
100030563000	1.596	100020461000	17.331
100010042000	2.094	100030099000	5.878
100040147000	8.686	10000090006000	32.622
10000120010000	14.128	100030021000	7.616
10000140034000	10.155	10000480022000	359
100010173000	5.554	10000090014000	11.382
10000190011000	2.587	100040365000	5.300
100020034000	3.304	100040394000	14.379
100060001000	107.660	100040405000	9.224
100030037000	1.808	100040401000	10.174
100030018000	10.212	100040366000	6.119
100030032000	13.635	100040372000	9.884
100030045000	3.413	100040400000	21.782
100030047000	10.901	100030057000	39.834
200020043000	2.090	100020258000	11.558
10000020016000	11.528	100040423000	52.503
10000060015000	4.791	100040424000	25.370
200020352000	5.451	100040521000	11.495
10000300023000	8.317	100040555000	2.033
200060044000	5.685	100050119000	6.934
10000050012000	42.666	100020286000	4.255
100010049000	18.757	100050145000	1.320
100010108000	16.073	100050033000	4.048
100030241000	4.638	100050090000	4.224
10000140002000	34.086	100050111000	20.138
10000450002000	12.166	100050115000	2.438
200060268000	4.240	100050127000	18.427
10000500002000	875	10000170007000	6.345
10000010001000	19.369	10000210004000	20.438
10000140010000	48.268	100010094000	1.910
100020012000	11.409	100030161000	21.749
10000310013000	990	100030229000	16.178
10000160020000	14.207	100030245000	28.970
10000190008000	2.310	100090001000	20.429

100020274000	3.999	100090075000	38.183
100050130000	4.972	100090076000	45.342
100070132000	2.490	100090189000	19.091
100030238000	9.253	100030011000	3.247
100030239000	34.681	100030276000	28.380
100070088000	12.430	10000120022000	15.708
100030123000	65.068	10000130019000	36.089
10000290008000	4.237	10000200015000	5.139
10000240004000	17.437	100010137000	10.023
10000200011000	4.733	100010229000	6.824
10000200012000	17.822	10000150011000	117.614
10000190007000	8.801	100020215000	21.925
10000200018000	4.904	100020233000	91.546
100040446000	41.050	100020244000	113.027
10000140036000	17.358	100020347000	49.771
100090009000	12.214	100070221000	81.950
10000020020000	169	100030532000	2.858
200071154000	10.506	100020592000	2.934
100030220000	7.066	10000170006000	8.835
10000310004000	16.926	100010270000	3.788
10000310010000	20.851	10000150005000	169.360
10000310011000	898	200071135000	6.054
10000560005000	354	10000020014000	11.097
100040077000	9.842	10000180001000	24.142
100040084000	3.726	200020204000	11.558
200010150000	4.409	200020226000	15.034
200010177000	722	200030079000	20.309
200040301000	3.353	200030406001	15.915
100010015000	8.228	200010362000	2.398
100010227000	5.611	10000220005000	7.871
100010226000	2.239	10000220048000	1.901
100010256000	9.812	200071090000	10.236
100040326000	11.059	200030255000	88.287
200020384000	15.932	200030035000	106.178
200040164000	21.314	10000120021000	6.398
200040165000	53.441	100020460000	875
100030476000	21.226	200040049000	47.522
100050106000	10.613	200040278000	177.197
100020035000	5.933	200070319000	151.849
100040138000	1.377	200070294000	1.093

100010271000	3.814	100070209000	15.426
10000130021000	59.114	100070216000	17.732
100070281000	5.533	10000210001000	26.721
100090035000	150.999	100070012000	4.351
100030107000	12.707	10000170008000	53.847
100030540000	15.884	100010034000	9.341
100090060000	10.296	200010083000	12.333
100040607000	1.443	10000220006000	33.616
200071103000	2.499	10000010002000	20.108
200070147000	11.370	100030537000	7.313
200070145000	24.530	10000420012000	12.100
200071063000	3.045	200070314000	4.202
200070037000	23.628	10000350013000	6.591
200070488000	5.337	100030233000	30.932
200040134000	2.306	10000350012000	55.959
100040359000	2.543	200070335000	380
100040363000	31.055	10000600002000	354
100040378000	8.527	100060038000	20.121
100040406000	17.762	100060057000	9.200
100040408000	19.281	100060062000	7.581
100040376000	4.866	100020333000	12.179
100030172000	805	100020288000	15.400
200071086000	3.850	100020323000	29.278
10000050024000	26.738	10000410010000	1.851
10000180017000	14.911	100030204000	47.494
200060218000	15.342	10000360005000	7.994
200040244000	58.944	100040454000	12.042
100030190000	47.881	100030521000	10.230
100030584000	217.826	10000110017000	12.373
200020424000	37.574	200030045000	6.586
200020426000	42.695	100030341001	673
200071182000	678	100040480000	1.945
100030440000	6.745	100040095000	11.563
100050055000	770	200010016000	9.292
100040176000	1.025	10000110038000	1.465
100080028000	356	10000110032000	4.166
100020196000	4.862	100030407000	97.660
100020149000	1.113	100040475000	10.406
100020202000	4.193	100040476000	3.247
100020638000	4.866	100040604000	3.247

100010156000	1.764	100020613000	6.789
100010154000	3.907	100020614000	18.563
10000350022000	31.825	10000220011000	699
100080030000	282	100020485000	2.811
10000140001000	15.193	10000080013000	4.699
200010217000	5.882	10000080014000	6.723
200010334000	1.487	10000190017000	125
200030575000	28.465	10000190009000	13.213
100030132000	36.234	10000110008000	62.823
100030286000	22.062	100020135000	42.874
200010151000	3.005	100020222000	6.657
200010057000	3.247	100020469000	1.320
200020126000	2.200	100020224000	1.654
10000090008000	38.078	100020270000	3.066
200020118000	4.254	100020568000	10.599
100040168000	7.317	100020159000	3.172
100080041000	7.102	100020165000	2.468
100070013000	6.498	100020486000	3.982
10000090009000	50.090	100040671000	33.321
200010062000	17.864	100040643000	8.527
100020054000	6.331	100020582000	16.847
200060289000	1.183	10000110037000	44.864
10000120008000	19.558	10000040020000	2.794
200060168000	5.430	100020296000	10.437
		100020318000	16.506
		100030202000	35.398
		100040111000	63.426
		100040158000	8.527
		100040042000	25.066
		100040302000	14.603
		10000300006000	8.114
		100040215000	17.050
		10000120012000	28.023
		100040659000	7.313
		100030445000	10.472
		100040082000	138.846
		10000140020000	47.406
		10000160022000	6.503
		100040006000	2.191
		100040051000	3.084

		100040303000	16.447
		100040667000	5.782
		100040668000	18.876
		100040001000	9.728
		100040635000	16.750
		100040197000	5.486
		100040304000	16.438
		100050021000	52.493
		100050097000	21.990
		10000440004000	6.833
		10000450006000	3.225
		10000340003000	5.245
		200070286000	2.926
		200071137000	611
		200071150000	1.329
		200071138000	3.599
		100070117000	3.555
		100020073000	5.359
		100020507000	9.214
		10000080020000	14.995
		100070176000	3.258
		200020192000	3.049
		200020170000	13.761
		10000050007000	59.215
		200010070000	2.350
		200020314000	9.354
		100010005000	32.146
		100010087000	8.114
		200030218000	1.922
		200030427000	3.330
		200060214000	6.586
		10000130028000	34.399
		10000130033000	1.905
		10000360002000	10.006
		100010136000	5.808
		10000220030000	15.580
		100060172000	5.650
		100030386000	263.763
		10000050023000	14.661
		10000040010000	18.955

		200010043000	8.439
		200010067000	3.247
		200020413000	16.231
		10000040011000	9.680
		200010137000	37.168
		200010142000	14.228
		200010066000	23.822
		200020194000	7.415
		200020153000	11.185
		200020166000	13.556
		200020167000	6.494
		200020178000	5.685
		200020276000	10.164
		200020358000	62.933
		200020375000	7.783
		10000020004000	10.758
		10000130032000	15.822
		100030513000	31.662
		100030552000	8.932
		100030573000	2.438
		10000360003000	63.499
		100040183000	190.564
		200040171000	32.851
		200040180000	82.983
		100010143000	6.169
		100030570000	7.317
		100040120000	7.671
		100030140000	5.350
		200020161000	5.685
		10000180016000	10.701
		200020149000	5.064
		200010073000	4.224
		100050032000	7.317
		200060227000	36.840
		200030383000	3.731
		200030365000	13.912
		10000180012000	17.987
		10000200002000	17.829
		200030380000	3.441
		200030409000	4.853

		200030410000	3.709
		200030436000	9.979
		10000320001000	18.955
		10000320023000	998
		100040174000	5.623
		10000170015000	6.613
		200010122000	15.952
		10000150013000	3.705
		100070040000	21.907
		10000390027000	3.964
		10000300003000	5.641
		100020079000	21.942
		100020085000	46.279
		100030020000	2.306
		10000130038000	26.290
		10000010010000	29.695
		100090162000	56.486
		100030258000	19.072
		100020119000	22.546
		100020282000	4.726
		100020108000	4.334
		100070065000	13.882
		100020173000	12.549
		10000300027000	475
		100090103000	3.247
		100070011000	1.148
		100090031000	8.575
		10000300004000	5.526
		200070580000	4.818
		100090210000	3.014
		200060157000	11.686
		10000260007000	5.601
		10000020002000	20.178
		100010239000	4.822
		10000040025000	8.598
		100010029000	17.864
		100040586000	5.166
		10000130022000	22.145
		200030077000	16.178
		100090007000	14.806

		200030523000	2.239
		10000130023000	46.763
		100090226000	7.730
		200010178000	68.968
		100090077000	10.155
		100090085000	16.966
		100090101000	6.494
		100090227000	5.661
		100020124000	12.179
		200010133000	1.562
		200010164000	528
		200010146000	5.966
		200060220000	3.498
		100010150000	16.900
		200010327000	2.304
		100020122000	32.076
		100020643000	7.313
		100020145000	9.742
		100070294000	2.459
		100030186000	8.795
		100030153000	14.106
		100030185000	35.323
		100030189000	15.004
		100060007000	46.943
		100020131000	19.483
		100020161000	9.742
		100020169000	14.810
		100020220000	1.808
		100020470000	1.320
		100040079000	19.219
		100040081000	13.503
		100040379000	7.308
		100030168000	8.932
		100030572000	5.935
		10000140007000	32.793
		10000520004000	356
		100030601000	35.635
		10000520011000	356
		10000120027000	40.906
		10000390005000	1.194

		200030066000	11.516
		100090155000	502
		100030019000	3.502
		10000220015000	9.015
		10000220032000	10.111
		10000220046000	581
		200070416000	45.218
		10000440005000	19.627
		200030071000	2.301
		100010028000	13.345
		100010099000	5.565
		100010241000	5.474
		10000170021000	143.836
		100010113000	16.539
		100010168000	11.326
		100010169000	25.383
		100010186000	20.895
		200010069000	43.173
		200010072000	24.274
		200010084000	7.555
		10000380004000	10.789
		100010313000	5.940
		10000050006000	24.658
		10000060024000	3.216
		200030067000	11.836
		200030136000	5.724
		200030450000	407
		200030452000	13.226
		200030489000	3.854
		200030502000	1.852
		200030510000	1.852
		100020186000	10.506
		10000220045000	1.593
		100020183000	18.118
		10000180002000	7.665
		100010185000	33.441
		10000290014000	9.689
		10000170011000	31.803
		100010079000	1.663
		10000050019000	15.541

		200010118000	3.898
		10000170020000	4.307
		10000510010000	359
		200010155000	202
		100030121000	70.790
		100020235000	192.713
		100010065000	101.727
		100010067000	66.230
		100010068000	86.065
		10000040005000	129.555
		10000160013000	761.245
		200030135000	7.968
		10000140008000	58.672
		100020065000	18.408
		10000040031000	458.656
		10000090005000	22.391
		10000110020000	10.441
		100030208000	17.538
		200010012000	5.914
		10000160025000	94.723
		10000060029000	3.568
		100090005000	5.240
		100090008000	130.288
		10000160015000	49.597
		100030522000	11.352
		10000210002000	10.366
		100030599000	15.171
		100030600000	9.059
		200020243000	12.377
		100030166000	17.190
		100030595000	7.713
		100040490000	690
		200030037000	19.281
		200010117000	5.262
		200010124000	4.545
		100010147000	7.088
		10000020022000	7.510
		10000020032000	1.742
		200071106000	3.594
		100040432000	2.922

		100040448000	4.061
		100040477000	5.984
		100040590000	4.307
		100040629000	1.878
		200010132000	8.439
		200010134000	11.039
		200070036000	6.107
		200010116000	1.593
		200010120000	12.179
		100060002000	374.776
		100060010000	24.715
		10000480002000	992
		100030141000	46.657
		100030400000	10.322
		100050002000	849
		100050062000	1.465
		100050085000	6.442
		100050150000	787
		100040146000	8.417
		100010098000	2.556
		100010174000	5.865
		100010184000	24.388
		200010071000	1.135
		200010384000	3.247
		200010385000	3.247
		10000080019000	342.315
		10000120009000	403.676
		10000140006000	175.788
		100030259000	1.399
		100090106000	3.573
		100020059000	3.148
		100010085000	5.271
		100010090000	1.338
		200010054000	6.701
		10000360016000	10.956
		10000140032000	68.400
		10000360004000	9.262
		10000130002000	11.074
		10000140004000	18.466
		100010002000	54.476

		100010126000	4.061
		200010076000	7.797
		200010152000	9.090
		200010159000	1.254
		200010219000	17.701
		200030033000	11.783
		200030180000	11.686
		10000100007000	328
		200010201000	33.210
		100060151000	11.558
		100070074000	18.968
		100070166000	31.622
		100070076000	17.450
		100070155000	33.158
		100080049000	1.399
		200070515000	579
		10000040032000	26.316
		10000050030000	5.592
		100020053000	56.259
		100030156000	4.914
		100020062000	6.724
		10000040013000	91.620
		10000160001000	31.781
		10000160002000	16.610
		10000500001000	1.170
		10000590009000	359
		10000150020000	79.586
		10000090010000	48.909
		100020063000	11.444
		100020522000	3.337
		10000570004000	5.751
		100020057000	9.742
		100020132000	58.450
		100070017000	18.374
		10000430003000	46.230
		100030100000	40.528
		100020047000	25.107
		100020050000	11.017
		100020051000	5.011
		100020069000	5.615

		100020503000	5.011
		100020521000	5.300
		10000160010000	34.267
		10000160011000	66.060
		10000160017000	26.009
		10000170017000	57.117
		100020144000	5.350
		100080048000	5.306
		100010058000	3.955
		200070792000	393
		200030549000	6.295
		10000140031000	141.433
		200030190000	9.253
		200030285000	18.678
		100010056000	19.813
		100010059000	4.822
		200030533000	31.578
		10000020028000	150
		10000050009000	62.436
		200010018000	10.666
		100010132000	11.558
		100010004000	8.932
		10000140029000	21.965
		10000260019000	13.939
		10000160008000	112.191
		200010272000	8.439
TOTAL RECAUDADO FEBRERO	3.723.923	TOTAL RECAUDADO MARZO	13.872.285

Fuente: Datos de consulta lanzados por SIMIP-G

NUM. PREDIO	RECAUDO ABRIL 2007	NUM PREDIO	RECAUDO MAYO 2007
200030032000	5.738	10000170014000	7.014
200020303000	3.779	10000450004000	255
200040218000	266	10000170016000	14.506
200070298000	2.438	10000420014000	1.531
100050068000	642	10000200014000	2.834
100090154000	9.174	100040472000	11.810
100090200000	162.615	100040630000	4.866
100030463000	3.599	100040631000	433
100090054000	170.419	100040675000	5.685
200020310000	221.014	100040496000	3.247
100020488000	5.874	100020439000	29.565
100020489000	1.562	100020438000	2.239
10000140015000	6.393	100090176000	7.097
100030449000	4.633	100030105000	4.048
100030464000	6.745	10000300005000	12.804
200030127000	44.730	100040282000	70.013
100050045000	5.350	100040047000	17.750
100020495000	2.398	100040316000	100.461
100030470000	4.862	100040691000	6.090
100030448000	3.212	10000330009000	15.603
100030451000	11.470	100040436000	159.653
100030453000	1.390	100020294000	4.961
100030455000	6.727	100020205000	2.103
100030452000	5.240	200020196000	50.926
10000450013000	238	100030294000	4.738
10000550004000	354	10000140021000	76.080
100040151000	12.663	100020101000	19.483
100010303000	1.927	100070128000	57.253
100040461000	15.426	100040692000	2.028
100040554000	9.134	10000420002000	24.534
100050050000	22.110	10000030010000	1.390
100050100000	2.834	100040661000	485.227
100050014000	1.218	10000350040000	2.970
200010187000	8.439	100020003000	13.394
200010033000	8.197	100020505000	13.239
200010245000	8.439	200010225000	11.686
200010214000	18.832	200020212000	4.307
100030219000	5.451	200020295000	5.590

1000240006000	6.054	100040064000	2.054
10000410014000	354	100080037000	11.834
10000230015000	79	100080087000	11.834
200010030000	8.598	100070274000	14.269
100030210000	4.862	100040035000	18.915
200010031000	1.658	100040110000	14.330
10000320017000	13.552	100080012000	14.964
200040127000	8.322	100080013000	14.462
100070037000	45.690	100080015000	8.114
100060063000	11.215	100080086000	7.317
100060024000	13.862	100080088000	4.061
100050121000	14.358	100080281000	11.370
100060058000	29.960	100080309000	814
200040015000	1.192	10000150004000	13.618
200040275000	2.134	100040085000	2.239
200071118000	1.993	100040357000	4.571
200070476000	3.260	100040395000	17.041
100070156000	132.766	100040565000	3.045
100080006000	7.915	100040578000	6.393
100080327000	4.870	100040321000	23.790
100080328000	11.550	200071193000	4.479
100080333000	4.624	100040339000	5.069
100090036000	11.686	200020222000	39.617
200070258000	8.522	200020423000	539
100060005000	64.878	100040034000	11.470
100080278000	6.494	10000130024000	48.131
100050042000	6.331	100040096000	36.630
10000350001000	12.188	100040355000	4.571
10000330010000	9.015	100020153000	48.866
10000220028000	6.723	100090121000	2.662
100030013000	1.368	100090153000	5.966
100030012000	5.601	100020187000	54.685
100030008000	3.898	100020189000	24.218
100030302000	4.061	200010379000	15.142
100030305000	4.224	10000040028000	41.360
10000350025000	10.441	10000020017000	6.666
200030367000	7.876	200030358000	4.224
200040019000	39.943	200070503000	814
200030397000	2.468	200070475000	4.171
200040168000	5.051	200070444000	59.922

200040117000	244	200010234000	1.610
200030192000	41.021	100090027000	7.598
200070624000	53	100090215000	4.862
200020249000	23.955	100020007000	3.269
100030300000	7.286	200010197000	17.976
100030565000	1.751	200060293000	38.058
10000280016000	79.370	200010161000	34.559
200010036000	1.650	200040174000	20.181
10000030009000	7.141	200040178000	12.167
200010273000	8.994	100020018000	2.922
200010323000	2.274	100020513000	11.607
200010383000	3.247	200060043000	71.973
200010393000	385	100010278000	19.600
10000150008000	16.799	100020352000	38.911
10000460011000	641	200010042000	10.608
100030206000	44.655	200060269000	5.486
100030228000	70.043	100060030000	14.167
100030133000	51.942	100060168000	1.186
100080081000	117.462	100020356000	38.409
100080075000	3.385	100040063000	14.850
100020231000	107.795	200070769000	462
10000140024000	23.901	100070081000	99.935
100040362000	18.062	100070112000	24.743
100030234000	45.359	100070268000	133.636
200060288000	11.075	100070265000	133.636
10000080006000	27.183	100070264000	133.636
100030163000	22.343	100020518000	2.468
200030106000	12.362	100040274000	14.212
100070276000	112.006	100050131000	5.069
100020163000	8.246	100020644000	1.628
200030104000	33.525	10000020007000	12.359
200030423000	10.023	100050133000	9.486
10000110009000	54.318	100040606000	5.073
100030236000	54.630	100040618000	23.773
100020230000	67.394	100050084000	3.722
100030116000	2.156	10000020005000	14.726
200030569000	16.298	10000510014000	7.837
100010190000	14.053	200020403000	28.790
10000460007000	255	200010376000	1.016
100090188000	29.049	10000040003000	27.817

1000280004000	17.943	100010076000	4.061
100010008000	13.394	100040393000	4.862
100010010000	43.771	100070283000	101
100010001001	5.579	100040059001	704
100010009000	10.129	100040059000	2.758
100020064000	8.562	200020219000	4.061
100020014000	1.702	200040007000	10.960
100020462000	2.438	200060003000	9.015
200010048000	19.520	200060083000	5.838
100030348000	11.013	200071128000	1.526
100050017000	1.100	10000170019000	7.326
100030347000	1.606	200070721000	433
100010122000	9.261	200070714000	189
100010142000	6.926	200070732000	77
200010096000	3.555	200070712000	189
100020637000	1.830	200020039000	35.719
100020520000	110.461	200060085000	1.065
100070077000	635.989	200060002000	4.140
200030390000	2.398	200040184000	2.191
100050126000	50.967	200060081000	22.734
100030317000	33.956	100060187000	3.854
200070816000	3.494	200070706000	1.465
200070709000	488	200070734000	48
200070857000	14.752	200040185000	1.628
200030399000	1.526	200040310000	7.713
200030384000	7.260	100020595000	10.942
200030189000	25.089	100010163000	4.474
200040010000	13.644	100010183000	6.331
100040230000	41.918	200030354000	3.555
100040093000	19.281	200030344000	2.015
100040657000	14.608	100010224000	2.438
100040636000	19.281	100020604000	52.056
100040039000	37.747	100020599000	48.202
200070814000	1.144	100070125000	33.158
100080027000	1.218	100070261000	157.982
100060083000	6.331	100010222000	20.953
100070199000	1.003	10000290015000	8.210
100070200000	690	10000350021000	15.580
100070202000	646	200060059000	47.740
100060078000	5.887	200060033000	14.770

1000320013000	5.905	200060024000	47.740
100030017000	20.383	200060058000	10.798
100030355000	10.714	200060113000	3.238
200071213000	66.278	200070440000	15.026
200071009000	61.924	10000120004000	42.314
200071214000	72.873	100010140000	9.689
200070675000	3.649	200010103000	1.878
100030444000	8.932	200010108000	1.100
200020067000	52.535	100010141000	3.714
200020339000	72.896	10000220004000	11.532
100060131000	4.862	200020040000	68.117
100060039000	4.096	100010112000	7.084
200020268000	145.734	100020410000	14.295
200020316000	139.759	100010110000	31.464
100030277000	18.638	100020593000	1.218
10000030016000	47.031	100020579000	2.182
10000210014000	14.256	100090166000	4.601
200010328000	244.945	100010118000	23.463
10000330006000	14.129	200010377000	12.578
10000110030000	66.791		
200030550000	6.861		
200010354000	7.418		
100010125000	2.605		
100010158000	2.138		
10000280014000	101.028		
200070105000	20.495		
200070177000	7.387		
200010125000	43.149		
100030264000	717		
10000600008000	1.749		
200030053000	14.471		
100050134000	6.270		
10000110012000	19.179		
200070423000	2.266		
100030301000	880		
10000270005000	121		
200060108000	79.386		
10000110035000	84.135		
100060110000	9.075		
100060031000	11.741		

100060032000	49.071		
100060066000	30.749		
100060067000	7.001		
10000490005000	354		
100030167000	8.518		
100090016000	15.950		
200010266000	92.642		
10000030006000	1.905		
10000030008000	8.734		
200020307000	26.365		
200020087000	3.441		
100030425000	66.185		
TOTAL RECAUDADO ABRIL	5.513.922	TOTAL RECAUDADO MAYO	3.808.767

Fuente: Datos de consulta lanzados por SIMIP-G