

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
OFICINA SECRETARIA DE HACIENDA
ALCADIA DE PAMPLONA**

**APOYO EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE RECAUDACION DEL
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y EN EL MANEJO DE LA
INFORMACION PRESUPUESTAL DE MOVIMIENTOS EN LA OFICINA DE LA
SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA**

**PAOLA ANDREA PABON CONTRERAS
1094270845**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA
2017**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
OFICINA SECRETARIA DE HACIENDA
ALCADIA DE PAMPLONA**

**PAOLA ANDREA PABON CONTRERAS
COD: 1094270845**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador
Publico**

**JUAN MANUEL VILLAMIZAR R.
Director
Centro de Práctica Empresarial**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA
2017**

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
1. Informe práctica empresarial Alcaldía de Pamplona Oficina Secretaria de Hacienda.....	9
1.1 Reseña Historica.....	9
1.2 Aspectos Corporativos.....	10
1.2.1 Visión.....	10
1.2.2 Misión.....	10
1.2.3 Objetivos.....	12
1.2.4 Valores.....	12
1.2.5 Principios.....	13
1.3 Diagnostico.....	14
1.3.1 Organigrama Alcaldía de Pamplona.....	15
1.4 Descripción del área de trabajo.....	16
1.4.1 Secretaría de Hacienda.....	16
1.4.2 Matriz DOFA Oficina Secretaria de Hacienda.....	16
1.4.3 Funciones de la Secretaría de Hacienda.....	17
1.5 Funciones como pasante.....	18
1.5.1 Funciones asignadas al estudiante en práctica.....	19
1.6 Estructuración de la Propuesta de mejoramiento.....	19
1.6.1 apoyo en el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto de industria y comercio y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de pamplona.....	19
1.6.2 Objetivos.....	19
1.6.2.1. General.....	19
1.6.2.2 Especificos.....	20
1.6.3 Justificación.....	21
1.6.4. Cronograma de actividades.....	22
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	23
2.1 Titulo:	23
2.2 Estrategias de apoyo para aumentar el recaudo de industria y comercio.....	32
2.3 Implementación de estrategias.....	37
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
ALCANCES DE LA PRACTICA.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42
ANEXOS	

Listado de cuadros

Cuadro 1: Matriz DOFA Oficina Secretaria de Hacienda.....	10
Cuadro 2: Cronograma de actividades.....	15

Listado de fotografías

Foto 1: Logotipo actual administración de la Alcaldía de Pamplona.....	2
Foto 2. Alcaldía de Pamplona.....	2
Foto 3: pantallazos trabajo realizado.....	16
Foto 4: pantallazos trabajo realizado.....	16
Foto 5: pantallazos trabajo realizado.....	17
Foto 6: pantallazos trabajo realizado.....	17
Foto 7: pantallazos trabajo realizado.....	18
Foto 8: pantallazos trabajo realizado.....	18
Foto 9: pantallazos trabajo realizado.....	19
Foto 10: pantallazos trabajo realizado.....	19
Foto 11:pantallazos trabajo realizado.....	20
Foto12. Pantallazos trabajo realizado.....	20
Foto 13: pantallazos trabajo realizado.....	21
Foto 14: pantallazos trabajo realizado.....	21
Foto 15: pantallazos trabajo realizado.....	22
Foto 16: pantallazos trabajo realizado.....	22
Foto 17: pantallazos trabajo realizado.....	23
Foto 18: pantallazos trabajo realizado.....	23
Foto 19: pantallazos trabajo realizado.....	24
Foto 20: pantallazos trabajo realizado.....	24

Lista de anexos

- Anexo 1. Carta de Presentación.
- Anexo 2. Carta de Aceptación
- Anexo 3. Certificación terminación de práctica.
- Anexo 4. Certificación de implementación y socialización.
- Anexo 5. Formatos evaluación
- Anexo 6. Formato de autoevaluación
- Anexo 7. Trabajo de oficina.
- Anexo 8. CD-ROM.

RESUMEN

Los procesos de recaudación de impuestos representan mayor relevancia e indiscutiblemente una herramienta para el aumento de los recursos presupuestarios en el país, sin embargo es lamentable observar y detectar graves fallas en estos mismos. Esta investigación tuvo como objetivo primordial apoyar para el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial económica e industrial y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de Pamplona.

En el capítulo 1 se hace una descripción de la empresa en donde se identifica sus aspectos corporativos, objetivos, valores, principios y se realiza un análisis de la situación actual de la Secretaria de hacienda, su misión, su visión, sus principales objetivos, sus fortalezas y debilidades. Adicionalmente se describe el área de trabajo sus funciones y las funciones del pasante.

Además se establecen los objetivos y finalmente se describe la justificación del tema y se plantea propuesta que se va a desarrollar.

En el capítulo 2 se expone el desarrollo de la propuesta y se manifiesta como fue ésta. Se incluye las conclusiones, recomendaciones para la empresa y los alcances de esta práctica.

ABSTRACT

The tax collection processes are more relevant and indisputably a tool for increasing the budgetary resources in the country, however it is regrettable to observe and detect serious failures in these same ones. This research had as main objective to support for the improvement of the processes of collection of the tax on the economic and industrial commercial activity and in the handling of the budgetary information of movements in the office of the secretary of finance of the municipality of Pamplona.

In chapter 1 A description of the company is identified where its corporate aspects, objectives, values, principles are identified and an analysis is made of the current situation of the Secretary of Finance, its mission, its vision, its main objectives, its strengths and weaknesses. Additionally the work area is described its functions and the functions of the intern.

It also establishes the objectives and finally describes the justification of the topic and proposes a proposal to be developed.

Chapter 2 describes the development of the proposal and shows how it was. It includes the conclusions, recommendations for the company and the scope of this practice.

INTRODUCCIÓN

En un mundo en que las empresas y sus beneficios tienen cada vez más movilidad, es necesario brindar a los estudiantes la posibilidad de cumplir sus prácticas profesionales (pasantías) en ellas, es el caso de La universidad de Pamplona, cuando brinda a sus estudiantes la oportunidad de cumplir ese proceso en organismos que cuenten con el debido convenio, donde los profesionales en formación pueden aplicar los conocimientos percibidos durante el transcurso de la carrera.

Como estudiante del décimo semestre de Contaduría Pública se presenta la oportunidad de realizar estas pasantías en la alcaldía de la ciudad de Pamplona, en la oficina de la secretaria de hacienda con una duración de 16 semanas cumpliendo con un horario de 40 horas semanales.

Al momento de iniciar las prácticas profesionales se asignaron unas actividades como apoyar y verificar que el registro de las transacciones presupuestales se ajuste a lo establecido por las normas legales y sea suficiente, oportuno y confiable. Organizar y ordenar la imputación y registro presupuestal de todas y cada una de las cuentas que conforman el PGCP. (Plan general de contabilidad pública)

A partir de la recolección de información en la primera etapa de la práctica se contribuye de manera objetiva en la mejora de procesos al interior de la entidad. Al momento de iniciar las prácticas profesionales se asignaron unas actividades como apoyar y verificar que el registro de las transacciones contables se ajuste a lo establecido por las normas legales y sea suficiente, oportuno y confiable. Organizar y ordenar la imputación y registro contable de todas y cada una de las cuentas que conforman el PGCP. (Plan general de contabilidad pública).

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

1.1 Reseña histórica de la empresa



Foto 1: Logotipo actual administración de la Alcaldía de Pamplona

Nombre del municipio: Pamplona

NIT: 800007652-6

Código Dane: 54518



Foto 2. Alcaldía de Pamplona

Pamplona es un municipio colombiano, ubicado en el departamento de Norte de Santander. Es desde 1555 capital de la Provincia. Su economía está basada en el comercio gastronómico, la educación escolar y superior siendo reconocida como la ciudad universitaria o ciudad estudiantil y del turismo, dentro del cual se destaca el religioso (especialmente durante Semana Santa) y el cultural.

Pamplona, tierras rodeadas de montañas, donde habitaban los indios chitareros, llegaron en 1549 los conquistadores españoles Pedro de Ursúa y Ortún Velasco, Mereció el apelativo de “Ciudad Patriota”, como la calificara el Libertador Simón Bolívar por haber sido pionera de la revolución neogranadina al proclamar su

Independencia el día 4 de julio de 1810, en persona de Doña Agueda Gallardo de Villamizar (libertad que se declaró finalmente el 31 de julio del mismo año con una Asamblea Provisional), y posteriormente, entre 1819 y 1821, por haber contribuido notablemente con recursos humanos y económicos para la gesta libertadora de Colombia y Venezuela.

Los primeros alcaldes de Pamplona fueron Alonso de Escobar y Juan Vásquez; y los primeros regidores Juan de Alvear, Andrés de Acevedo, Hernando de Mescua, Juan de Tolosa, Sancho de Villanueva, Juan Andrés, Juan Rodríguez Suárez, Pedro Alonso, Juan de Torres y Beltrán de Unzueta, en la actualidad se encuentra administrando el alcalde Ronald Contreras.

1.2 Aspectos Corporativos

1.2.1 Misión. Buscar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de los pamploneses, prestando los servicios públicos determinados por la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo territorial, promover la participación comunitaria, el mejoramiento cultural y social de sus habitantes, articulando los sectores productivos, económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales.

1.2.2 Visión. En el año 2049 Pamplona será un municipio competitivo, planificado a partir de sus potencialidades, territorialmente arraigado en la cultura, socialmente amigable, equitativo e incluyente, ambientalmente sostenible, seguro y en paz.

Funciones

Son competencias del Despacho del Alcalde Municipal, además de las dispuestas por la Constitución y las Leyes; entre otras, las siguientes:

- Atender los servicios que demande el ejercicio de las funciones y atribuciones constitucionales legales. Las ordenanzas y los acuerdos municipales que corresponda cumplir de conformidad con el Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia.
- Conservar el orden público en el Municipio, de conformidad con la Ley, las instrucciones y las órdenes impartidas por el Presidente de la República y el Gobernador del Departamento Norte de Santander, dictando las medidas y reglamentos pertinentes, rendir los respectivos informes ante las instancias competentes.
- Fijar políticas, dirigir, orientar, proponer los Acuerdos ante el Concejo en cuanto a la formulación de los planes, programas, presupuestos y demás iniciativas ejecutivas necesarias para la buena marcha del municipio, asegurando que éstos contengan las reales demandas y ofertas de la población a través de la efectiva participación ciudadana, comunal y comunitaria; sancionar, promulgar y reglamentar los actos administrativos que de éstos se deriven y sean considerados convenientes y con sujeción a las normas, reglamentos y actos de delegación que le sean atribuidos expresamente.
- Dirigir, presidir, coordinar, articular y controlar la acción y gestión administrativa del municipio, apoyando y velando por el cumplimiento de la misión, objetivos, planes, programas y proyectos de cada una de las dependencias que conforman la administración central, asegurando el cumplimiento de las funciones y la presentación de los servicios municipales.
- Fortalecer la organización administrativa, adecuándola oportunamente a las necesidades del servicio y a sus realidades socioeconómicas y tecnológicas. Reglamentar grupos de trabajo para la atención de asuntos propios de las dependencias, conformar, reglamentar y asignar las funciones a los órganos de asesoría y coordinación, crear, suprimir o fusionar entidades o dependencias municipales con sujeción a las normas, reglamentos y actos de delegación que le sean atribuidos expresamente por las instancias y autoridades competentes.

1.2.3 Objetivos. La administración Central del municipio de Pamplona tiene por objetivo general el convertir a Pamplona en una ciudad moderna y humana, incluyente, solidaria, y comprometida con el desarrollo de un Estado Social de Derecho, entendido éste como el ente que combate las desventajas de diversos sectores, grupos o personas de la población.

1.2.4 Valores. Estos son los valores básicos que guiaran la conducta y las actividades de los servidores públicos del municipio de Pamplona hacia el logro de su misión:

- ✓ **Servicio:** Prestar servicios con calidad y humanismo para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el Estado, con capacidad para asumir las consecuencias de acciones propias.
- ✓ **Lealtad:** Ser fieles al ejercicio de la función pública al dar cumplimiento al mandato constitucional, legal e institucional, orientando las actuaciones al servicio de la comunidad y los fines del Estado.
- ✓ **Honestidad:** Actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace; anteponiendo los fines e intereses de la entidad y de la comunidad sobre los propios.
- ✓ **Respeto:** Considerar y estimar los derechos propios y los de los demás, entendiendo que la libertad termina donde comienzan los derechos del otro.
- ✓ **Participación:** Generar espacios para que los habitantes de manera individual, ejerzan el control social en las distintas etapas de la gestión pública.
- ✓ **Solidaridad:** Actuar con unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades del otro, de manera desinteresada y oportuna.
- ✓ **Pertenencia.** Hacer propios los objetivos institucionales, actuando con disposición permanente y entregando lo mejor de cada uno.
- ✓ **Justicia:** Estar en disposición de actuar con equidad y rectitud en relación con las personas, los procesos y las decisiones.

- ✓ **Tolerancia:** Estar en capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

1.2.5 Principios. En el municipio de Pamplona se identifican algunas comunidades muy interesantes, para los cuales se practican los principios que definen el proceder con cada uno de ellos:

- ✓ **Con Servidores Públicos.** Respetar el derecho a la vida pública y privada de los demás servidores sin hacer distinción de edad, raza, sexo, orientación sexual o preferencia religiosa o política, ofreciendo un trato justo y laborando con equidad y mutua cooperación dentro del marco del código de ética. Promover la autoestima, reconociendo su valor como ser humano y como funcionario, procurando la superación personal y profesional que le permita incrementar sus conocimientos, experiencias y solidez moral.
- ✓ **Con Ciudadanía en General.** Generar resultados en la gestión con el objeto de contribuir con los derechos e intereses de los ciudadanos, buscando un mejor posicionamiento de la entidad, traducido en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la comunidad. Garantizar la prestación de servicios y el desarrollo de sus competencias con calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado y con compromiso institucional y social. Fortalecer los procesos de participación comunitaria y control social en el desarrollo de las líneas de acción de la entidad, de tal manera que se propenda por espacios de libre expresión de la comunidad.
- ✓ **Con Otras Instituciones.** Mantener una constante interacción con organizaciones y entidades descentralizadas para hacer posible el apoyo en sus gestiones ante el gobierno departamental y nacional.
- ✓ **Con Contratistas y Proveedores.** Adelantar los procesos contractuales con transparencia y responsabilidad en procesos debidamente planeados y económicos dando plena aplicación a las normas contractuales y aplicando el código de ética.

- ✓ **Con el Medio Ambiente.** Velar por el uso racional de los diferentes recursos, reducir los costos de combustibles, materiales, papel, agua potable y energía eléctrica. Procurar un manejo ambiental responsable de todos los recursos que nos han sido suministrados para el cumplimiento de las funciones.

1.3 Diagnostico

En la actualidad la oficina de la Secretaría de Hacienda del municipio de Pamplona ha tenido un gran desarrollo con la aplicación del nuevo proceso presupuestal el cual es la depuración de cuentas y saneamiento contables y esto con el fin de contribuir al fortalecimiento del buen funcionamiento de la oficina agrupando una gran cantidad de cuentas simples de características homogéneas.

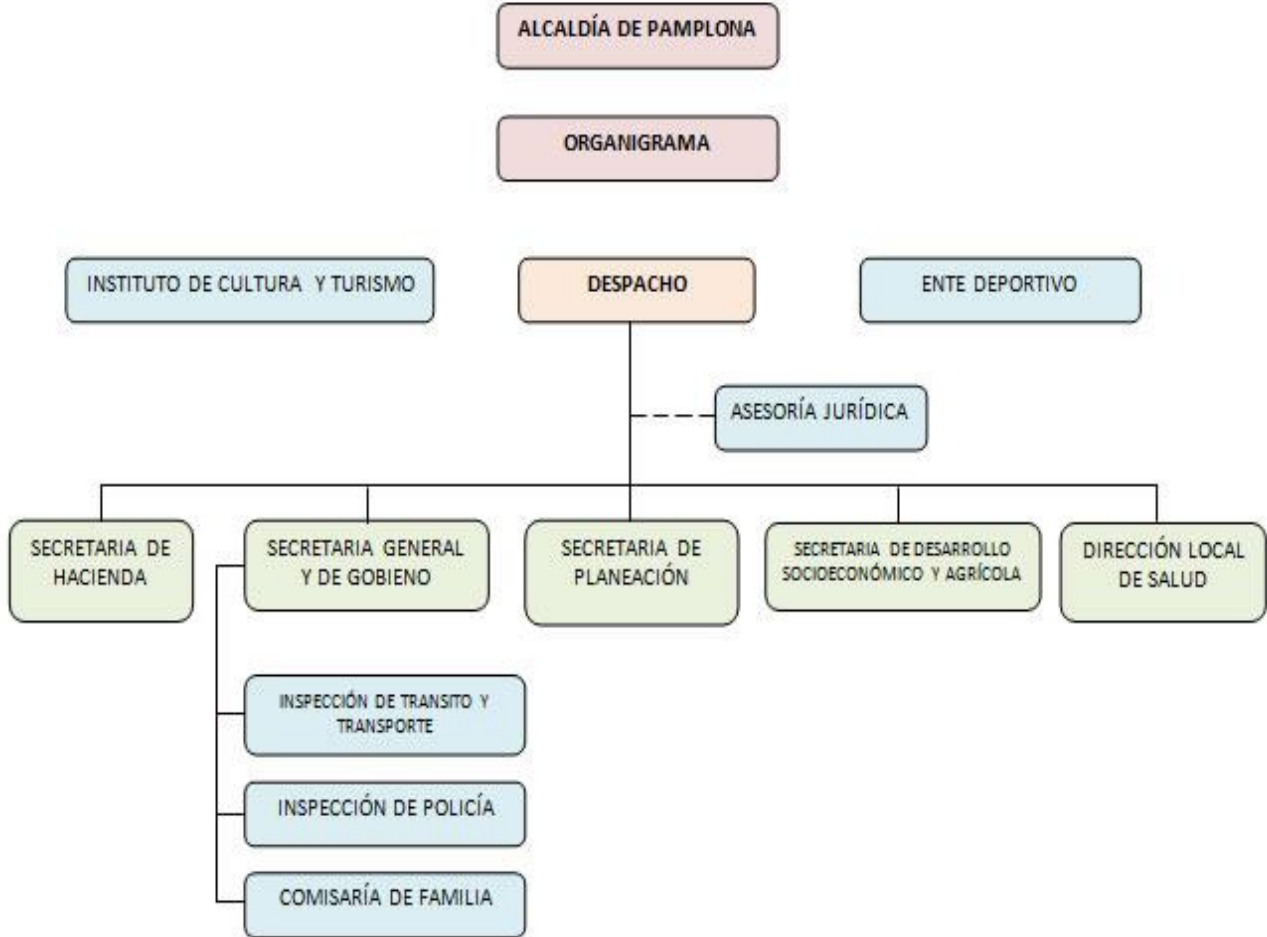
Esta Secretaria está incluida en el ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública quedando obligada a desarrollar, en forma permanente, las actividades necesarias que le permitan determinar la existencia real de bienes, derechos y obligaciones que afectan el patrimonio público, con base en los saldos de dudosa razonabilidad que sean identificados, los cuales deben ser objeto de reclasificación o ajuste, según corresponda.

Es necesario resaltar la importancia de estas depuraciones, ya que gracias a ellas se corrigen los errores que se pasan por alto. También es importante al cierre del ejercicio, porque de no hacer estas depuraciones mes a mes, se tardaría más tiempo en hacerlas de todo el ejercicio cuando en menos tiempo se pueden realizar mensualmente.

Finalmente se presentará el informe definitivo sobre el proceso de saneamiento contable que se adelantó.

1.3.1 Organigrama de la empresa. La Estructura Orgánica de la Administración Central del municipio de Pamplona constituye el medio a través del cual el Estado responde, en este nivel territorial, a las necesidades de la sociedad civil, con base en la aplicación efectiva de los principios y criterios expresados y actuando como un conjunto armónico que ejerce funciones administrativas de conformidad con la Constitución y la Ley.

Son órganos de la Administración Central del municipio de Pamplona los siguientes:



Gráfica 1: Organigrama Alcaldía de Pamplona

1.4 Descripción del área de trabajo

La Secretaría de Hacienda tiene como misión desarrollar la política fiscal que asegure la financiación de los programas y proyectos de inversión pública contenidos en el Plan Departamental de Desarrollo, la gestión integral y eficiente de los ingresos tributarios y rentísticos del Municipio, el adecuado cumplimiento de la deuda pública municipal, así como de los gastos autorizados para el normal funcionamiento de la Administración, destinados a alcanzar la estabilidad, sostenibilidad y seguridad fiscal del municipio.

1.4.1 Secretaria de hacienda

Esta área está a cargo de la profesional universitaria, señorita Adelaida Parada, Contadora Publica de la Universidad de Pamplona.

Esta área está dividida en: Tesorería, Presupuesto, Proceso coactivo, Recaudación de Impuesto Predial, Impuesto de Industria Y Comercio e Ingresos Corrientes.

1.4.2 Matriz DOFA oficina secretaria de hacienda

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	-Facilidad del usuario para el pago de los impuestos. -Capacitación a los funcionarios del área. -Políticas de recaudo efectivo favoreciendo a los usuarios. -Nombramiento de personal idóneo para el cumplimiento de las funciones relacionadas con el cargo. -Existencia del estatuto tributario.	-Evasión de impuestos por falta de control al contrabando. -Deficiencia de equipos tecnológicos actualizados. -No aplicación del estatuto tributario.

FACTORES EXTERNOS	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Oferta de Personal capacitado para los cargos</p> <p>Cuenta con estudiante desarrollando sus practicas</p> <p>-implementación de políticas de orden nacional que favorecen la zona de frontera. (sobretasa a la gasolina)</p> <p>-Revisión y actualización de los convenios de los proveedores contratistas y otros en diferentes áreas del comercio.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>-la no cultura de pago de impuestos.</p> <p>-Falta de control de recaudo.</p> <p>-Desconocimiento del estatuto tributario.</p> <p>-Impacto socioeconómico por problemas fronterizos.</p>
-------------------	--	--

Cuadro 1. Matriz DOFA Oficina Secretaria de Hacienda

1.4.3 funciones de la secretaria de hacienda

- ✚ Formular y desarrollar bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, la política fiscal financiera del municipio de pamplona.
- ✚ Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- ✚ Recaudar las rentas, los impuestos, tasas, contribuciones fiscales y parafiscales y multas municipales de conformidad con la normatividad vigente.
- ✚ Analizar y evaluar la evasión tributaria con el fin de definir las políticas, planes y programas sobre la materia proponiendo fórmulas para evitar la misma.
- ✚ Asegurar que el sistema presupuestal del municipio se desarrolle de acuerdo con la ley y el estatuto orgánico del presupuesto.
- ✚ Preparar y presentar el proyecto del presupuesto general del municipio de conformidad con el estatuto orgánico del presupuesto, dentro de los términos establecidos en la ley.
- ✚ Hacer seguimiento y control a la ejecución presupuestal de conformidad con la Ley y el estatuto orgánico del presupuesto.

- ✚ Elaborar el plan financiero municipal en coordinación con la Secretaría, de Planeación y Desarrollo Territorial y presentarlo para aprobación de la entidad competente.
- ✚ Coordinar, efectuar y controlar los procesos de pago de cuentas del municipio como deudas.
- ✚ Emitir y administrar títulos valores, bonos, pagarés y demás documentos de deuda pública.
- ✚ Contribuir a la fijación de las políticas de endeudamiento del municipio.
- ✚ Administrar la deuda pública municipal.
- ✚ Adoptar nueva tecnología para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría de Hacienda, de acuerdo con la evolución de la tecnología de información.
- ✚ Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría de Hacienda tengan definido sus sistemas de control.

1.5 Funciones Como Pasante:

Con base en la reestructuración presupuestal en que se encuentra la oficina de la Secretaria de Hacienda de Pamplona esto es el cambio de sistema presupuestal y de igual manera, el cambio de sistema de información y de recaudo, propongo ceñirme y aplicar todas las normas y reglas utilizadas en la oficina alimentando el programa con las cuentas canceladas para ser verificadas más tarde por contabilidad, se incluye registro presupuestal definitivo de pago y comprobante de egreso, además, aporto mis conocimientos y lograr así un mejor proceso contable que es lo que toda empresa requiere y necesita para poder cumplir sus objetivos y metas.

1.5.1 funciones asignadas al estudiante en práctica:

- ✓ Apoyar y verificar que el registro de las transacciones contables se ajuste a lo establecido por las normas legales y sea suficiente, oportuno y confiable.

- ✓ Organizar y ordenar la imputación y registro contable de todas y cada una de las cuentas que conforman el PGCP. (Plan general de contabilidad pública)
- ✓ Asistir con la práctica realizada el balance general del municipio balance de la hacienda, que incluirá en forma integral todas las cuentas, tanto del tesoro como de la hacienda, necesarias para determinar la situación financiera y el patrimonio del municipio.
- ✓ Expedir las certificaciones que se deriven de la contabilidad general del municipio.
- ✓ Absolver consultas sobre los asuntos relacionados con la contabilidad pública.
- ✓ Difundir las normas contables que sean expedidas por la dirección general de la contabilidad pública.

1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento

Con base en la reestructuración contable establecida propongo ceñirme y aplicar todas las normas y reglas utilizadas aportando, además mis conocimientos y lograr así un mejor proceso que es lo que toda empresa requiere y necesita para poder cumplir sus objetivos y metas.

1.6.1 TITULO: Apoyo en el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto de industria y comercio y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de Pamplona

1.6.2 objetivos:

1.6.2.1 General. Apoyar en el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto de industria y comercio y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de Pamplona

1.6.2.2. Objetivos Específicos.

- Planificar dirigir, supervisar y controlar todo lo relacionado con los servicios públicos inherentes al municipio para una mejor calidad de servicio.
- Verificar que las transacciones realizadas en el año 2016, estuvieran incluidas y las que faltan ingresarlas por medio del programa TNS en movimientos en la sección de traslados de cuentas.
- Realizar conciliaciones bancarias a las diferentes entidades o sea revisar que la información que está en el extracto estuviera en libros.
- Organizar la información de los comprobantes de egreso por rubro para el proceso de salida de la información tomando como referencia los comprobantes físicos que reposan en la dependencia para su posterior ingreso en el sistema.
- Generar oficios a los bancos para que envíen los extractos bancarios del mes que no han sido recibidos en la oficina.
- Digitalizar las resoluciones del impuesto predial unificado del año 2016.
- Utilizar el módulo de tesorería para generar y confirmar el pago de las consignaciones de los impuestos menores.
- Realizar Estrategias de apoyo para aumentar el recaudo de industria y comercio.

1.6.3 Justificación.

En años anteriores se ha venido realizando un proceso que no llenaba las expectativas para una información clara, es por ello que se ha determinado reestructurar las normas que se tenían por las actuales que se ejecutaran para poder llenar las inconsistencias y fallas presentadas ante la ejecución de las normas antiguas.

Es por ello que la alcaldía de Pamplona adoptó el cambio de hábito para mejorar los procesos de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial económica e industrial y manejar la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio y unificar la información para así conseguir mejorar la eficiencia total del proceso.

1.6.4 Cronograma

ACTIVIDAD	MESES																
	FEB		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO		
	S2	S3	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
Conocimiento de la empresa	X	X	X														
Conocimiento del área de trabajo (secretaria de hacienda)	X	X	X														
Inducción en el puesto de trabajo	X																
iniciación de labores asignadas por parte del jefe inmediato y elaboración de la propuesta de trabajo	X	X	X														
Conocimiento de los manuales, guías y documentación correspondiente a la secretaria de hacienda			X														
Realización del diagnóstico al proceso de recaudo predial			X														
Observación y estudio detallado del proceso de recaudo del impuesto predial.					X	X	X	X									
Elaboración del plan de trabajo para la realización de las estrategias mencionadas enfocadas a la recaudación eficiente del impuesto.									X	X	X	X					
Conclusiones.												X	X				
Sustentación														X			
Fin del proceso														X	X		

Cuadro 2: Cronograma de actividades

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO: Apoyo en el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto de industria y comercio y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de pamplona

CLASIFICACION IMPUESTO VEHICULAR X VIGENCIAS AÑO 2017 2 - Microsoft Excel

FECHA	PROPIETARIO	CEDULA	PLACA	VIG ACT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	VIG. ANT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	E. VENALES CON
01/03/2017	MARYEM MESA VILLAMIZAR	60255533	PMA864	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	716	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	JOSE CARNACION CAÑAS	5474742	UVE449	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	717	64.200	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	LUIS ENRIQUE PEREZ	13348973	PMA871	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	718	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	GILBERTO RINCON BONETT	5565053	PMA522	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	719	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	FREDY DANIEL CASTAÑEDA	79130428	UVG058	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	720	65.800	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	FREDY DANIEL CASTAÑEDA	79130428	UVG138	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	721	67.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	CARLOS CALIXTO VELANDIA	5493842	EXB449	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	722	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	ELIETH YOLEIDA SALINAS	60264497	PMA795	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	723	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	723	90.900	E. VENALES CON
01/03/2017	ANYUL GALEANO RINCON	37317108	PMA964	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	724	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	724	90.900	E. VENALES CON
01/03/2017	ELIANA VILLAMIZAR VELAZQUEZ	63499699	PMA574	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	725	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	GILBERTO RODRIGUEZ SUAREZ	5436566	UVF930	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	726	15.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	NELSON AUGUSTO GRANADOS	88158229	PMA680	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	727	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	727	90.900	E. VENALES CON
02/03/2017	RAFAEL QUINTERO QUINTERO	5436707	CIB427	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	728	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	JOSE ANGEL RINCON	88151621	BTS994	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	729	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	729	90.900	E. VENALES CON
02/03/2017	WILMAN JESUS CONDE	88154339	UVG089	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	730	9.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	ANA AMIRA FERNANDEZ	27789336	UVF952	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	731	11.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	MARIA ALEJANDRA BLANCO	1116854152	UVF742	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	732	23.560	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	732	106.020	E. VENALES CON
02/03/2017	LUIS ALBERTO CASTELLANOS	5395184	UVE051	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	733	61.200	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	733	459.000	E. VENALES CON
02/03/2017	JAIIME GARCIA	13242677	BOB144	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	734	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	PEDRO PABLO ALBARRACIN	13351926	JAC644	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	735	76.440	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	735	114.660	E. VENALES CON
03/03/2017	REINALDO JAIMES NOLINA	88156126	PMA962	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	736	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	DEIMAR LEONARDO CONTRERAS	88161168	ZIE232	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	737	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	LUIS ALBERTO CASTELLANOS	5395184	UVE051	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	738	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	738	90.900	E. VENALES CON

Foto 3: pantallazos trabajo realizado

CLASIFICACION IMPUESTO VEHICULAR X VIGENCIAS AÑO 2017 2 - Microsoft Excel

FECHA	PROPIETARIO	CEDULA	PLACA	VIG ACT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	VIG. ANT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	E. VENALES CON
01/03/2017	MARYEM MESA VILLAMIZAR	60255533	PMA864	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	716	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	JOSE CARNACION CAÑAS	5474742	UVE449	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	717	64.200	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	LUIS ENRIQUE PEREZ	13348973	PMA871	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	718	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	GILBERTO RINCON BONETT	5565053	PMA522	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	719	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	FREDY DANIEL CASTAÑEDA	79130428	UVG058	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	720	65.800	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	FREDY DANIEL CASTAÑEDA	79130428	UVG138	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	721	67.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	CARLOS CALIXTO VELANDIA	5493842	EXB449	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	722	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
01/03/2017	ELIETH YOLEIDA SALINAS	60264497	PMA795	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	723	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	723	90.900	E. VENALES CON
01/03/2017	ANYUL GALEANO RINCON	37317108	PMA964	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	724	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	724	90.900	E. VENALES CON
01/03/2017	ELIANA VILLAMIZAR VELAZQUEZ	63499699	PMA574	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	725	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	GILBERTO RODRIGUEZ SUAREZ	5436566	UVF930	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	726	15.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	NELSON AUGUSTO GRANADOS	88158229	PMA680	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	727	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	727	90.900	E. VENALES CON
02/03/2017	RAFAEL QUINTERO QUINTERO	5436707	CIB427	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	728	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	JOSE ANGEL RINCON	88151621	BTS994	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	729	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	729	90.900	E. VENALES CON
02/03/2017	WILMAN JESUS CONDE	88154339	UVG089	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	730	9.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	ANA AMIRA FERNANDEZ	27789336	UVF952	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	731	11.780	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
02/03/2017	MARIA ALEJANDRA BLANCO	1116854152	UVF742	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	732	23.560	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	732	106.020	E. VENALES CON
02/03/2017	LUIS ALBERTO CASTELLANOS	5395184	UVE051	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	733	61.200	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	733	459.000	E. VENALES CON
02/03/2017	JAIIME GARCIA	13242677	BOB144	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	734	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	PEDRO PABLO ALBARRACIN	13351926	JAC644	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	735	76.440	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	735	114.660	E. VENALES CON
03/03/2017	REINALDO JAIMES NOLINA	88156126	PMA962	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	736	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	DEIMAR LEONARDO CONTRERAS	88161168	ZIE232	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	737	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CON
03/03/2017	LUIS ALBERTO CASTELLANOS	5395184	UVE051	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	738	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	738	90.900	E. VENALES CON

Foto 4: pantallazos trabajo realizado

CLASIFICACION IMPUESTO VEHICULAR X VIGENCIAS AÑO 2017 2 - Microsoft Excel

AK183 =X183+L183+H183+P183+AB183+AF183+A1183+T183

1	MAYO DE 2017												
2	FECHA	PROPIETARIO	CEDULA	PLACA	VIG ACT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	VIG. ANT CONCEPTO	BANCO	NRO DOC	VALOR	E. VENALES CON
3					VIG ACT CONCEPTO				VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
4	03/05/2017	ALVARO ESPINOSA DAVILA	91212777	AFE866	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1085	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1085	90.900	E. VENALES CONCEP
5	03/05/2017	MAGALI GELVEZ DE MONTAÑEZ	27785564	PMA638	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1086		VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1086	90.900	E. VENALES CONCEP
6	03/05/2017	LIBARDO RIVERA LIZCANO	88154704	AUN863	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1087	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1087	90.900	E. VENALES CONCEP
7	03/05/2017	ALVARO ESPINOSA DAVILA	91212777	AFE866	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1088		VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
8	03/05/2017	ALVARO ESPINOSA DAVILA	91212777	AFE866	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1089		VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
9	03/05/2017	SOLEDAD ACEVEDO RIZO	68246790	UID630	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1090	85.860	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
10	03/05/2017	CARLOS JULIO BARRERA	2009602	XK8574	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1091	59.400	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
11	03/05/2017	MICHAEL SANCHEZ	13873658	UVF854	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1092	24.740	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
12	03/05/2017	RICARDO FERNANDEZ LUNA	88160412	UVF501	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1093	60.600	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
13	03/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1094	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
14	03/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1095	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
15	03/05/2017	RAFAEL MUÑOZ CONDE	1953929	IXJ219	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1096	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1096	181.800	E. VENALES CONCEP
16	03/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1097	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
17	04/05/2017	DAVID LEONARDO CAÑAS	1,094E+09	TAN103	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1098	30.960	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
18	04/05/2017	DUCLECIANO DELGADO	5493426	FBD032	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1099		VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
19	04/05/2017	JAIRO LEON NORIEGA	5083695	IXI630	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1100	47.340	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
20	04/05/2017	JAIRO LEON NORIEGA	5083695	JIB475	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1101	60.600	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1101	90.900	E. VENALES CONCEP
21	04/05/2017	GUILLERMO CONTRERAS	88155150	AKG639	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1102	76.440	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
22	04/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1103	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
23	04/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1104	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
24	04/05/2017				VIG ACT CONCEPTO			1105	VIG. ANT CONCEPTO				E. VENALES CONCEP
25	04/05/2017	NELSON ENRIQUE CAPACHO	13275200	SRC096	VIG ACT CONCEPTO	BBVA	1106	104.100	VIG. ANT CONCEPTO	BBVA	1106	312.300	E. VENALES CONCEP

Foto 5: pantallazos trabajo realizado

Las fotos 3, 4 y 5 son las cuentas de tránsito y conciliaba que el soporte estuviera correcto con la información del extracto e iba agregando esta información a Excel.

PAGOS PREDIA 2017 - Microsoft Excel

A428 MARZO DE 2017

1	BOLETIN DE BANCOS												
2	800.007.952-6 FECHA: 24/04/2017												
3	Movimiento de : 1 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2017 Bancos : 288 Recurso: Todos												
4	FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEPTO				
6	288	BANCO POPULAR	220-720-12839-6	PREDIAL UNIFICADO				Saldo Anterior	\$ 74.430.980,54				
7	ENERO DE 2017												
8	01/12/2017	CI	IP 00041		MONCADA SEPULVEDA MARIBEL	\$ 102.900,00	\$ 0,00	\$ 74.533.880,54	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010100010006000 - Recibo No: 2028 .Banco: BANCO POPULAR - Dia Cerrado: 12/01/2017				
9	01/12/2017	CI	IP 00042		MARTINEZ MORALES MIGUEL-ANTONIO	\$ 104.300,00	\$ 0,00	\$ 74.638.180,54	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010100500015000 - Recibo No: 2038 .Banco: BANCO POPULAR - Dia Cerrado: 12/01/2017				
10	01/12/2017	CI	IP 00043		CALDERON MARTINEZ OTONIEL	\$ 443.000,00	\$ 0,00	\$ 75.081.180,54	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010200060033903 - Recibo No: 1853 .Banco: BANCO POPULAR - Dia Cerrado: 12/01/2017				
11	01/12/2017	CI	IP 00044		CONTRERAS TORRES LUIS-FRANCISCO	\$ 24.500,00	\$ 0,00	\$ 75.105.680,54	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010200170042000 - Recibo No: 1963 .Banco: BANCO POPULAR - Dia Cerrado: 12/01/2017				
12	13/01/2017	CI	IP 00136		CABEZA MONROY ABEL	\$ 31.100,00	\$ 0,00	\$ 75.136.780,54	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010100150002000 - Recibo No: 2402 .Banco: BANCO POPULAR - Dia Cerrado: 13/01/2017				

Foto 6: pantallazos trabajo realizado

PAGOS PREDIA 2017 - Microsoft Excel

ALCALDIA DE PAMPLONA

FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEP	
Movimiento de : 1 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2017 Bancos : 308 Recurso: Todos									
							Saldo Anterior	\$ 114.816.804,00	
13/01/2017	CI	IP 00185		TORRES GAMBOA ANSELMO	\$ 52.300,00	\$ 0,00	\$ 114.869.104,00	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. 010100220001000 - Recibo No	
13/01/2017	CI	IP 00186		TORRES GAMBOA ANSELMO	\$ 508.500,00	\$ 0,00	\$ 115.377.604,00	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. 010100410034000 - Recibo No	
13/01/2017	CI	IP 00187		MORENO HERNANDEZ ASTRID-YURESMY	\$ 23.800,00	\$ 0,00	\$ 115.401.404,00	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. 010101560018000 - Recibo No	
16/01/2017	CI	IP 00315		PORTILLA * JOSE-MERCEDES	\$ 324.300,00	\$ 0,00	\$ 115.725.704,00	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. 010100120031901 - Recibo No	

Foto 7: pantallazos trabajo realizado

PAGOS PREDIA 2017 - Microsoft Excel

H1456 5700

FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEPTO	
Movimiento de : 1 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2017 Bancos : 269 Recurso: Todos									
							Saldo Anterior	\$ 61.703.645,36	
01/10/2017	TR	TR 011003		BANCO BOGOTA 462-29231-9 PAGO SEGURIDAD SOCIAL	\$ 0,00	\$ 33.000.000,00	\$ 28.703.645,36	TRASLADO DE FONDOS, BANCO BOGOTA 462-32021-9 A LA CUENTA 4	
01/12/2017	CI	IP 00002		MENDOZA GONZALEZ MARIA-NEISEL	\$ 68.800,00	\$ 0,00	\$ 28.772.445,36	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFIK VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigc 000200030170000 - Recibo No: 2063	
01/12/2017	CI	IP 00003		PELAEZ * GRATINIANO	\$ 23.300,00	\$ 0,00	\$ 28.795.745,36	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFIK VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigc 000400040016000 - Recibo No: 1902	
01/12/2017	CI	IP 00004		GELVES RUBIO YOLANDA ELENA	\$ 244.900,00	\$ 0,00	\$ 29.040.645,36	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFIK VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigc 010100050008000 - Recibo No: 1887	

Foto 8: pantallazos trabajo realizado

Las fotos 6, 7 y 8 son pantallazos de los pagos de impuesto predial realizados los primeros 3 meses que van del año y con esto quise hacer una comparación con el 2016 a ver si había aumentado. Lo descargue por el programa visual TNS.

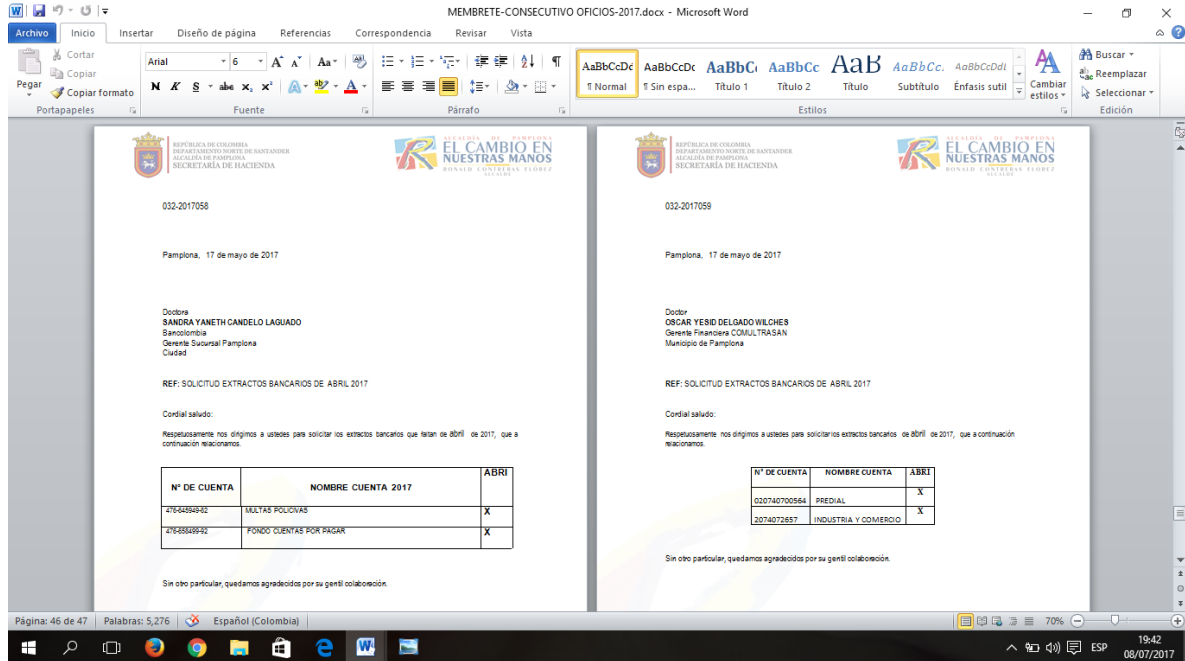


Foto 9: pantallazos trabajo realizado

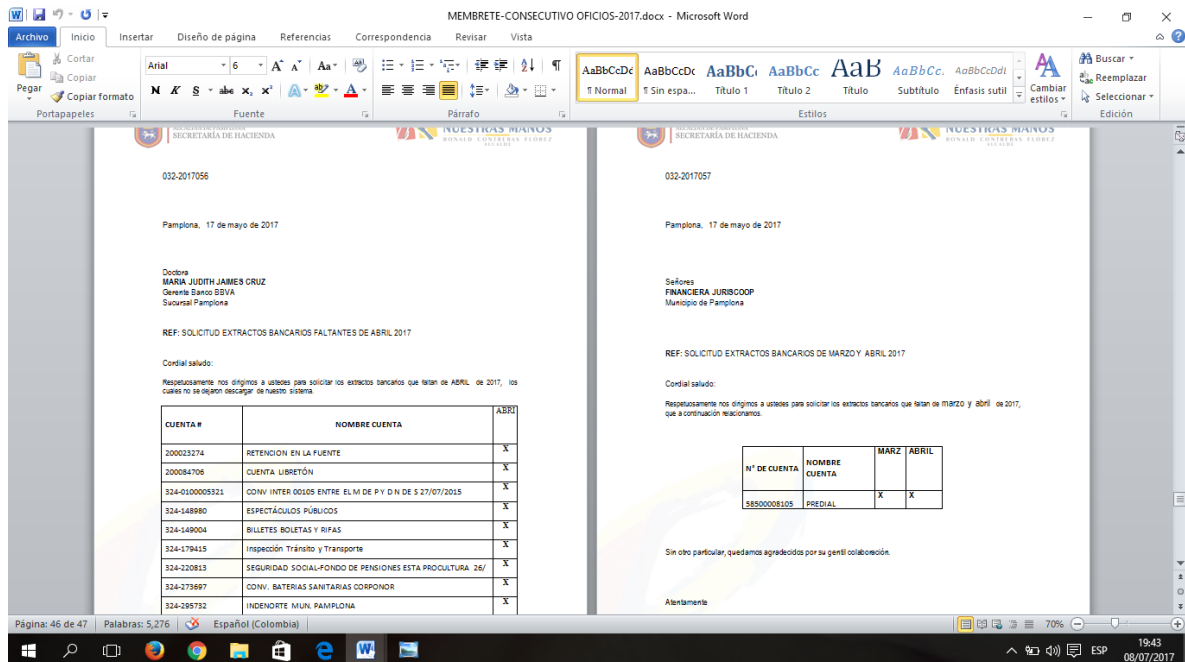


Foto 10: pantallazos trabajo realizado

Las fotos 9 y 10 son pantallazos de los oficios que realizaba los primeros días del mes remitidos a las diferentes entidades bancarias solicitando los extractos bancarios de las diferentes cuentas.

FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEPTO
31/01/2017	CI	NC 0126		BANCO AGRARIO	\$ 49.133,00	\$ 0,00	\$ 78.479.968,63	RENDIMIENTOS FINANCIEROS DE ENERO DE 2017
17/02/2017	CI	IP 03234		RODRIGUEZ ESCALANTE SOR-CELINA	\$ 215.400,00	\$ 0,00	\$ 78.695.368,63	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010100510035000 - Recibo No: 9039 . Banco: BANCO AGRARIO - Dia Cerrado: 17/02/2017
17/02/2017	CI	IP 03235		FLOREZ PORTILLA AMPARO	\$ 222.500,00	\$ 0,00	\$ 78.917.868,63	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010100880012901 - Recibo No: 9911 . Banco: BANCO AGRARIO - Dia Cerrado: 17/02/2017
17/02/2017	CI	IP 03236		PENA PENA FLORENCIO	\$ 30.300,00	\$ 0,00	\$ 78.948.168,63	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010101100002000 - Recibo No: 9018 . Banco: BANCO AGRARIO - Dia Cerrado: 17/02/2017
17/02/2017	CI	IP 03237		DIAZ VERA LUIS-EDUARDO	\$ 177.200,00	\$ 0,00	\$ 79.125.368,63	PAGO DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO VIGENCIAS 2017 Hasta: 2017. Codigo Catastral: 010200360018901 - Recibo No: 9941 . Banco: BANCO AGRARIO - Dia Cerrado: 17/02/2017

Foto 11: pantallazos trabajo realizado

Este es un archivo que descargaba por el módulo de tesorería donde podía realizar y conciliar que la información estuviera igual que en el extracto bancario, ya que muchas veces el pago se encontraba en una cuenta diferente a la de predial entonces tocaba realizar el cambio para que la concilia estuviera correcta.

FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEPTO
14/01/2016	CI	PR 00021		VARIOS	\$ 339.779,00	\$ 0,00	-\$ 27.470.076,00	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00308		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 501.337,00	\$ 0,00	-\$ 26.968.739,00	PAGO IMP PREDIAL
16/01/2016	CI	PR 00307		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 4.908.157,00	\$ 0,00	-\$ 22.060.582,00	PAGO IMP PREDIAL
20/01/2016	CI	PR 00272		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.389.740,00	\$ 0,00	-\$ 20.670.842,00	PAGO IMP PREDIAL
22/01/2016	CI	PR 00094		VARIOS	\$ 260.510,00	\$ 0,00	-\$ 20.410.332,00	PAGO IMP PREDIAL
22/01/2016	CI	PR 00098		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.419.598,00	\$ 0,00	-\$ 18.990.734,00	PAGO IMP PREDIAL
23/01/2016	CI	PR 00099		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 820.822,00	\$ 0,00	-\$ 18.169.912,00	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00385		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.398.576,00	\$ 0,00	-\$ 16.771.336,00	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00401		VARIOS	\$ 319.456,00	\$ 0,00	-\$ 16.451.880,00	PAGO IMP PREDIAL
26/01/2016	CI	PR 00115		VARIOS	\$ 198.111,00	\$ 0,00	-\$ 16.253.769,00	PAGO IMP PREDIAL
26/01/2016	CI	PR 00328		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 617.317,00	\$ 0,00	-\$ 15.636.452,00	PAGO IMP PREDIAL
27/01/2016	CI	PR 00314		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.517.764,00	\$ 0,00	-\$ 14.118.688,00	PAGO IMP PREDIAL
28/01/2016	CI	PR 00165		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 340.059,00	\$ 0,00	-\$ 13.778.629,00	PAGO IMP PREDIAL
28/01/2016	CI	PR 00399		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 2.277.849,00	\$ 0,00	-\$ 11.500.780,00	PAGO IMP PREDIAL
29/01/2016	CI	PR 00173		VARIOS	\$ 1.820.577,00	\$ 0,00	-\$ 9.680.203,00	PAGO IMP PREDIAL
29/01/2016	CI	PR 00179		CAÑAS FLOREZ CAMPO ELIAS	\$ 79.567,00	\$ 0,00	-\$ 9.600.636,00	PAGO IMP PREDIAL
29/01/2016	CI	PR 00184		VARIOS	\$ 16.588,00	\$ 0,00	-\$ 9.584.048,00	PAGO IMP PREDIAL
29/01/2016	CI	PR 00186		VARIOS	\$ 376.026,00	\$ 0,00	-\$ 9.208.022,00	PAGO IMP PREDIAL
29/01/2016	CI	PR 00189		VARIOS	\$ 311.962,00	\$ 0,00	-\$ 8.896.060,00	PAGO IMP PREDIAL

Foto 12: pantallazos trabajo realizado

Esto es una información de los ingresos del impuesto predial de la alcaldía en el año en el 2016. (fotos 11 y 12)

FECHA	TIPO	COMPROB.	DOCUM	TERCERO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO	CONCEP
284 BANCOLOMBIA 476-633890-81 IMPUESTO PREDIAL								
01/08/2016	CI	PR 0001		VILLAMIZAR GONZALEZ JESUS ANTONIO	\$ 350.157,00	\$ 0,00	-\$ 53.899.071,24	PAGO IMP PREDIAL
13/01/2016	CI	PR 00011		VARIOS	\$ 9.210,00	\$ 0,00	-\$ 53.889.861,24	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00023		VARIOS	\$ 294.201,00	\$ 0,00	-\$ 53.595.660,24	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00024		VARIOS	\$ 380.774,00	\$ 0,00	-\$ 53.214.886,24	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00025		VARIOS	\$ 61.140,00	\$ 0,00	-\$ 53.153.746,24	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00026		VARIOS	\$ 74.377,00	\$ 0,00	-\$ 53.079.369,24	PAGO IMP PREDIAL
14/01/2016	CI	PR 00263		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 284.435,00	\$ 0,00	-\$ 52.794.934,24	PAGO IMP PREDIAL
15/01/2016	CI	PR 00264		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.280.434,00	\$ 0,00	-\$ 51.514.500,24	PAGO IMP PREDIAL
15/01/2016	CI	PR 00261		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 350.464,00	\$ 0,00	-\$ 51.164.036,24	PAGO IMP PREDIAL
18/01/2016	CI	PR 00265		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 876.731,00	\$ 0,00	-\$ 50.287.305,24	PAGO IMP PREDIAL
20/01/2016	CI	PR 00260		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 261.791,00	\$ 0,00	-\$ 50.025.514,24	PAGO IMP PREDIAL
22/01/2016	CI	PR 00095		VARIOS	\$ 18.280,00	\$ 0,00	-\$ 50.007.234,24	PAGO IMP PREDIAL
22/01/2016	CI	PR 00097		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 2.381.849,00	\$ 0,00	-\$ 47.625.385,24	PAGO IMP PREDIAL
22/01/2016	CI	PR 00386		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.222.841,00	\$ 0,00	-\$ 46.402.544,24	PAGO IMP PREDIAL
23/01/2016	CI	PR 00100		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.987.336,00	\$ 0,00	-\$ 44.415.208,24	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00101		ORDONEZ HERNANDEZ RITA-ELISA	\$ 156.622,00	\$ 0,00	-\$ 44.258.586,24	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00387		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.326.633,00	\$ 0,00	-\$ 42.931.953,24	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00403		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 261.008,00	\$ 0,00	-\$ 42.670.945,24	PAGO IMP PREDIAL
25/01/2016	CI	PR 00404		MUNICIPIO DE PAMPLONA	\$ 1.300.002,00	\$ 0,00	-\$ 41.370.943,24	PAGO IMP PREDIAL

Foto 13: pantallazos trabajo realizado

CODIGO	N° DE CUENTA	NOMBRE CUENTA	MESES POR FALTA DE EXTRACTO 2017														
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC			
335	10100252505	CONV INTER NO. 00064-22 ENTRE EL DEPARTAMENTO NORTE DE SANT															
097	1010-02611-5	MUNICIPIO DE PAMPLONA															
331	101002624409	CONV INTERADTIVO N. 00235-08 COCINAS DE HUMO	X	X	X												
098	1010-02635-5	RED- P.A.I.A.M-REVIVIR MUNICIPIO DE PAMPLONA															
242	1010026996	CONV. 000142 II ESTAPA PARQUE DEL AGUA															
099	1010-03706-0	MUNICIPIO DE PAMPLONAFONDOS COMUNES															
100	1010-03750-2	MPIO. PNA. CREDITO SANEAMIENTO FISCAL															
103	1010-03760-8	CONV. INTERAD. 085 PAV, ENTAC CONCRETO															
102	1010-03763-0	CONV. INTERAD. 019 JUEGOS INTERCOLEGIADOS															
220	1010037760	CONV. CONSTRUCCION PARQUE															
236	1010037943	CONV. 000295 DPTO-MPIO															
	10100262407	CONV. INTERINSTITUCIONAL N.00259-08															

Foto 14: pantallazos trabajo realizad

CODIGO	N° DE CUENTA	NOMBRE	MESES POR FALTA DE EXTRACTO AÑO 2017														
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC			
255	00001504-7	RESERVA PRESTACIONAL															
239	0000316-7	CONV. PREVENCIÓN DESASTRES															CANCELA
243	0001505-4	SOBRETASA BOMBERIL					X										
277	068000013711	MUN PNA RSOS CORRIENTES															
267	068000014792	IMPUESTO PREDIAL															
266	068000014800	INDUSTRIA Y COMERCIO															
265	068000014818	CIRCULACIÓN Y TRÁNSITO															
264	068000014826	MULTAS CIRCULACIÓN Y TRÁNSITO															
263	068000014834	ESPECIES VENALES															
307	068000025566	ASIGNACIONES DIRECTAS SGR															
317	068000033982	MUNICIPIO DE PAMPLONA- MULTAS POLCA 14/06/2013															
300	068069999784	RECURSOS CORRIENTES															
192	068069999933	CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO VIVINEDA DISPERSA MUNICIPIO															
	68000049525	NUEVO CODIGO DE POLICIA															

Foto 15: pantallazos trabajo realizado

CODIGO	N° DE CUENTA	NOMBRE CUENTA	MESES POR FALTA DE EXTRACTO														
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC			
303	5130-000061-6	REC CTES															
205	5130-002318-7	FONDO LOCAL															
123	5130-002524-7	MPIO PAMPLONA															CERRADA DESDE EL 29 DE MAYO 2009
121	5130-002546-0	FONDO LOCAL DE SALUD MUNICIPIO DE PAMPLONA															CERRADA DESDE EL 24 DE JULIO DE 2016
351	5130-0-04469-9	CONV.PROYECTOS AGROPECUARIOS CON GARANTIA F.A.G.															INACTIVO DESDE EL 12 DE JULIO 2012
208	5130-030112-5	DEPOSITOS JUDICIALES															INACTIVO DESDE EL 13 DE MAYO 2016
290	5130-300816-2	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO															NO ES DE LA ALCALDIA
291	5130-300817-0	INDUSTRIA Y COMERCIO															

Foto 16: pantallazos trabajo realizado.

Esto es un control de extractos que llevaba .de las diferentes cuentas bancarias de cada mes... (fotos 14, 15, 16)

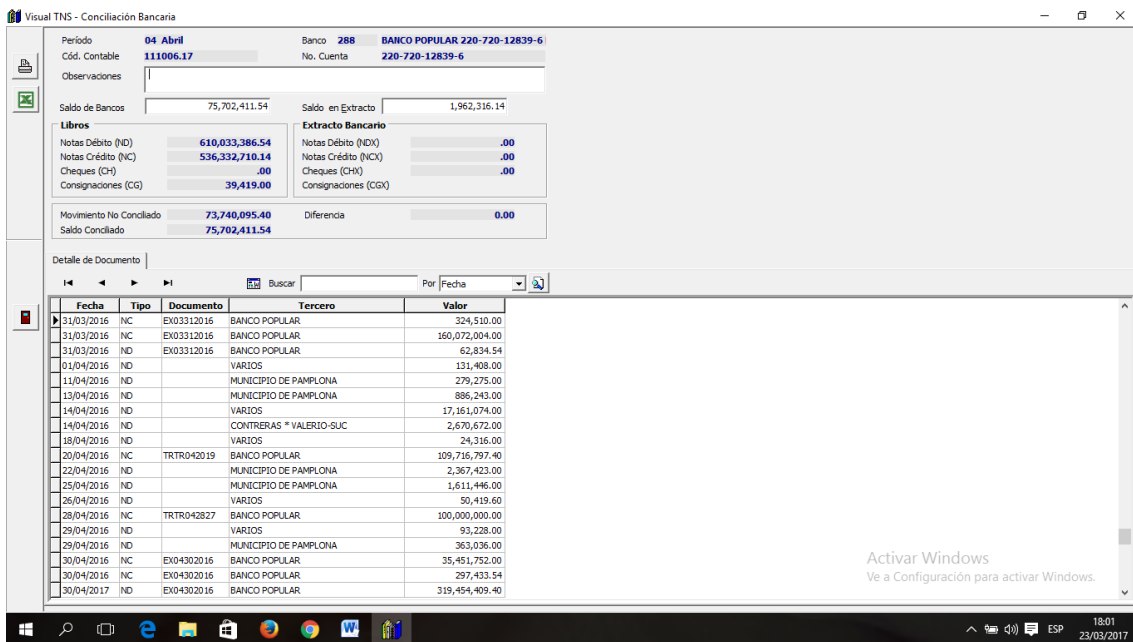


Foto 17: pantallazos trabajo realizado
 Conciliación bancaria del banco popular con un saldo en extracto \$1.962.316.14

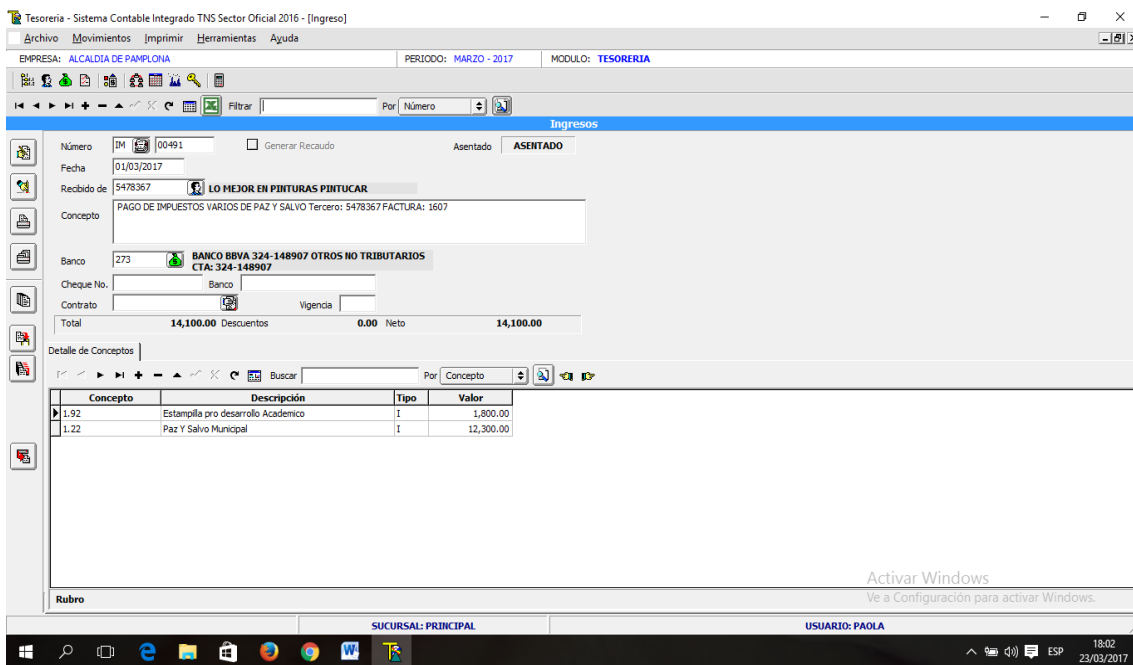


Foto 18: pantallazos trabajo realizado
 Pago de impuesto varios paz y salvo asentado por el banco BBVA

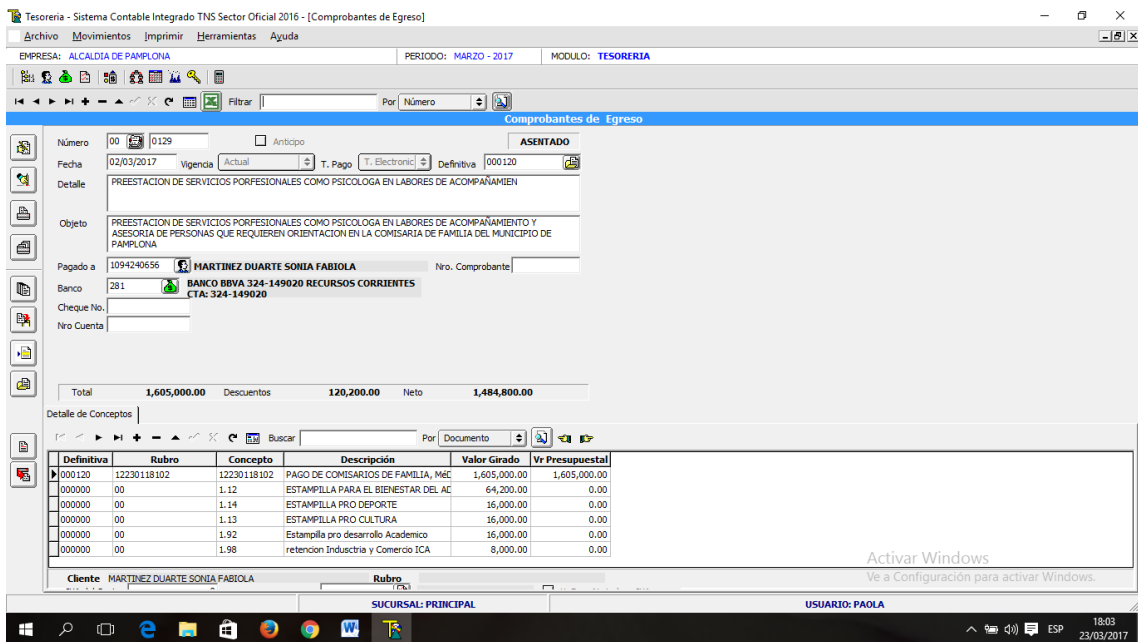


Foto 19: pantallazos trabajo realizado
 Comprobante de egreso asentado de la prestación de servicios como profesionales en labores de acompañamiento en la comisaria de familia del municipio de Pamplona

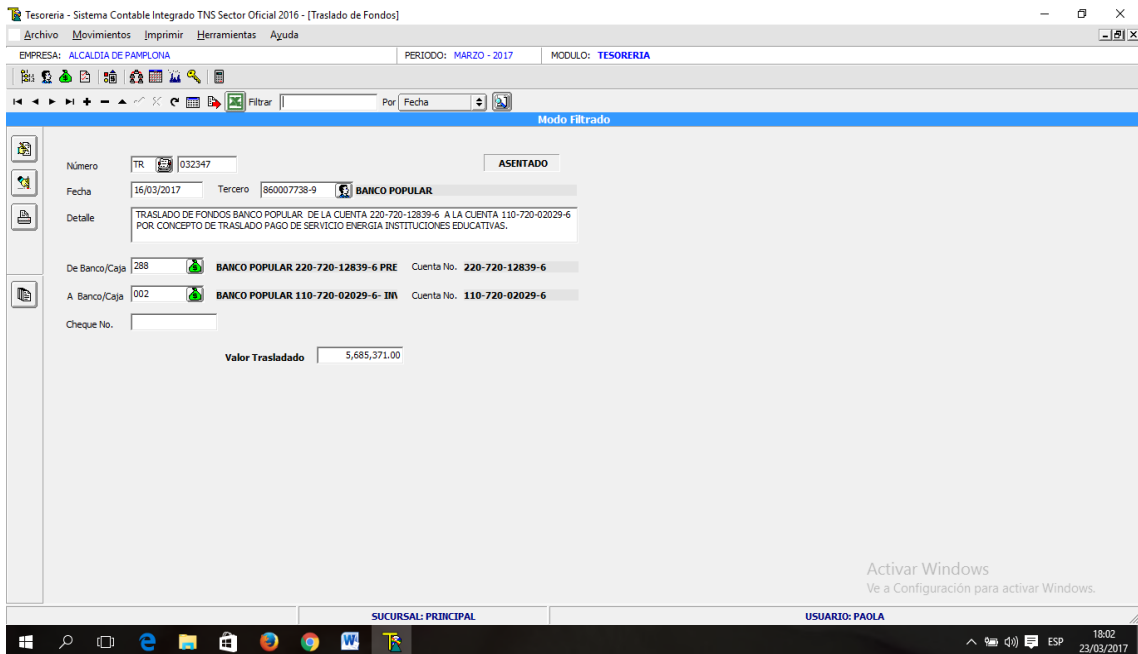


Foto 20: pantallazos trabajo realizado
 Traslado de fondos por el módulo de tesorería del banco popular asentado por un valor de \$5685.731

- **2.2. Estrategias de apoyo para aumentar el recaudo de industria y comercio.**

Estrategia	Consiste en
Actualización Catastral	La alcaldía de Pamplona debe promover que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi realice la respectiva actualización catastral y existan canales solidos de comunicación entre estas entidades, que le permita al municipio emitir cobros sobre el valor real de los predios.
Mejora en la imagen de la entidad	La alcaldía debe mejorar la imagen que perciben los contribuyentes debido al mal uso de los impuestos. Se debe realizar campañas educativas sobre el destino del impuesto predial.
Divulgación y comunicación	<p>Como hemos visto el impuesto predial constituye uno de los ingresos importantes que posee el municipio, para lo cual es importante contar con planes de divulgación y comunicación que permitan al ciudadano conocer el respectivo calendario de pago del impuesto, así como los beneficios o descuentos por pago anticipado, para lo cual una estrategia adecuada es la divulgación a través de los diferentes medios de comunicación (página web, redes sociales, tv, radio) y de uso de herramientas como carteleras y anuncios públicos.</p> <p>Es importante que esta estrategia se desarrolle en los primeros meses del año que es el periodo de mayor recaudación.</p>

	<p>En este año se evidencia un incremento del recaudo del impuesto predial de 11,9% aproximadamente en comparación a la vigencia anterior. Esto gracias a la implementación de estas estrategias.</p> <p>Año 2017 1.769.381.385 (enero a marzo de 2017)</p> <p>Año 2016 1.581.192.314 (enero a marzo de 2016)</p> <p>Incremento 11.9%</p>
Plataforma web	<p>Herramienta en la cual los usuarios pueden conocer la información acerca del impuesto predial, como la base, tarifas, descuentos y que permita la liquidación del impuesto y pago electrónico del mismo, ofreciendo así un servicio eficiente a los ciudadanos.</p>
Facilitación de tramites	<p>La alcaldía cumple con los topes estipulados en la recaudación de impuestos pero debe facilitar la realización de los trámites correspondientes a los contribuyentes. Entre los tramites que más se presentan a la hora de recaudar este impuesto tenemos los paz y salvos y los acuerdos de pago. El primero acredita al propietario del bien estar al día en los pagos del impuesto, y el segundo es la financiación del pago del impuesto para asegurar el recaudo del mismo.</p>
Cobertura y participación	<p>Se deben buscar el mejoramiento de canales de comunicación de interacción con el ciudadano como la actualización de las páginas web, la utilización de medios como carteleras y demás que permitan llegar a los ciudadanos que no tienen uso de herramientas tecnológicas.</p>

Mejora del servicio	<p>Se debe tener claro que el ciudadano es nuestro cliente, que los funcionarios están para atender y solucionar en la medida que sea posible sus inquietudes, observamos que es muchas ocasiones los ciudadanos informan no ser atendidos de la manera más adecuada, no se tiene en cuenta el tipo de población (personas del área rural), que en muchas ocasiones acuden a tramitadores. Es importante capacitar a los funcionarios en materia de atención al cliente para que el usuario se sienta satisfecho y evite acudir a tramitadores.</p>
Gestión de calidad	<p>Esta estrategia va encaminada a la implementación de un sistema de gestión de calidad el cual me permita contar con eficiencia en cada uno de los procesos y poder brindar calidad a los usuarios, se ha evidenciado que los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones evitan los re procesos y facilitando la manera de hacer las cosas, además de cumplir con el fin de este, que es la satisfacción de los clientes, en este caso la ciudadanía en general. Con la implementación del sistema de gestión de calidad la entidad va lograr beneficios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desempeño que conduce a la satisfacción del cliente y al crecimiento organizacional ➤ Mejoras en los procesos que pueden llevar a una mayor productividad y mejor utilización de recursos (por ejemplo, personas y equipos).

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistemas de gestión de calidad que cumplen con requisitos ayudan a reducir la posibilidad de recibir multas o sanciones. ➤ Documenta la forma correcta de prestar el servicio ➤ Fomenta la mejora continua.
Control Interno	<p>El control interno en cualquier organización es necesario para mitigar el riesgo y salvaguardar los activos de la compañía, en este caso esta estrategia va dirigida a fortalecer el control interno de la Alcaldía de Pamplona, dado que es una entidad de carácter público tiene la necesidad de rendir cuentas a la ciudadanía, el compromiso y la gestión del control interno va a permitir que la compañía cumpla con los objetivos trazados, además del cumplimiento de la normatividad legal y las políticas de la entidad. Para el aseguramiento en cuanto la recaudación del impuesto predial la Alcaldía de Pamplona tiene establecidas políticas de control interno como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El pago que realizan los contribuyentes es bajo consignación directa en las cuentas bancarias que maneja la entidad, es decir, que los funcionarios no pueden recaudar el dinero de los contribuyentes. ➤ Se realiza una verificación mensual de los pagos hechos por los contribuyentes, en los cuales se concilian los saldos en libros, soporte físico con los extractos bancarios. ➤ Se tienen establecido los usuarios y claves con sus respectivas funciones, permisos y

		responsabilidades. Esta medida para tener un control en la información y en el manejo de los recursos.
Procesos de contratación de personal	de de	<p>El talento humano es el motor que mueve las organizaciones, por eso es importante que en cada entidad cuente con el personal idóneo para llevar de la forma más adecuada sus funciones, por ello con esta estrategia se busca seleccionar y contratar al personal de acuerdo con un proceso de selección en el cual se vincule el personal por meritocracia, esto a través de procedimientos como entrevistas, pruebas y demás, con convocatorias públicas que brinden a toda la comunidad participar de ellas y al final escoger las personas más adecuadas para dicho cargo.</p> <p>Estos procesos van a permitir tener al personal mejor calificado y brindarle los mejores servicios a la comunidad, además de transparencia y seguridad. También evitara el conflicto de intereses y que como se ve actualmente personas que no tienen el perfil para desempeñar determinado cargo terminan haciéndolo de una manera ineficiente.</p>

2.3. Implementación de estrategias.

Algunas estrategias ya se vienen implementando como lo son las enfocadas a brindar a la ciudadanía información acerca del recaudo del impuesto y facilidades en los trámites. Además también se brinda información para que las personas no busquen intermediarios y sean ellos mismos quien realice el respectivo trámite.

En grafico 10 se evidencia algunas de las estrategias que se han implementado para mejorar el recaudo como lo son los descuentos por pronto pago, para poder recuperar los rubros de las vigencias anteriores

CONCLUSIONES

Una organización como la Alcaldía de Pamplona debe velar por la maximización del bienestar social de toda la ciudad, para lo cual es importante ejercer un mayor control en cada uno de sus procesos, es clave que esto suceda siendo una entidad de interés público.

El haber apoyado en el mejoramiento de los procesos de recaudación del impuesto de industria y comercio y en el manejo de la información presupuestal de movimientos en la oficina de la secretaria de hacienda del municipio de pamplona, se tiene todo un esquema integral para facilitar la información financiera que proporciona la Secretaria de Hacienda del municipio, la cual ayuda a tener una mejor planeación y control de todas las actividades de la misma.

La información financiera es clave para el desarrollo de estrategias y toma de acciones de mejora en lo referente a la recaudación de los impuestos y la utilización de estos recursos en los planes de gobierno.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer el sistema de control interno de la compañía a través la estipulación de procedimientos, planes y programas en caminados a dicho fin, implementando manuales de procesos, herramientas de seguridad informática, entre otros.
- Se debe incentivar a la participación ciudadana, las personas muchas veces desconocen las herramientas o las formas que pueden utilizar para ejercer control sobre la gestión que se realiza en un periodo de gobierno, el desconocimiento muchas veces provoca indiferencia sobre temas como el de impuestos donde no sabemos en donde se invierten esos recursos.
- Capacitación del personal. Es importante que una empresa como lo es la Alcaldía de Pamplona cuente con personal idóneo para la realización de sus labores, siempre se ha visto que la contratación obedece a “favores políticos” y nunca se ha establecido procesos de contratación por meritocracia, de ser así sería un beneficio para toda la comunidad.
- Actualización Catastral. La alcaldía de Pamplona debe promover que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi realice la respectiva actualización catastral y existan canales solidos de comunicación entre estas entidades, que le permita al municipio emitir cobros sobre el valor real de los predios.
- Divulgación y comunicación. Como hemos visto el impuesto predial constituye uno de los ingresos importantes que posee el municipio, para lo cual es importante contar con planes de divulgación y comunicación que permitan al ciudadano conocer el respectivo calendario de pago del impuesto, así como los beneficios o descuentos por pago anticipado, para lo cual una estrategia adecuada es la divulgación a través de los diferentes medios de comunicación

(página web, redes sociales, tv, radio) y de uso de herramientas como carteleras y anuncios públicos.

- Mejorar la imagen de la entidad. La alcaldía debe mejorar la imagen que perciben los contribuyentes debido al mal uso de los impuestos. Se debe realizar campañas educativas sobre el destino del impuesto predial.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA.

Para mí fue importante escoger esta opción de trabajo de grado, porque, a mi parecer, todos los que finalizan sus estudios universitarios encuentran crecientes dificultades para conseguir empleo y consideré que esta es una excelente oportunidad para adquirir experiencia laboral y afianzarme en el mercado de trabajo.

Por medio de ella tuve la oportunidad de mostrar lo aprendido durante toda mi carrera, desarrollando mis conocimientos y habilidades en todo ese tiempo, además, tuve la oportunidad de adquirir experiencia que me van a servir mucho para mi carrera como profesional y para mi hoja de vida.

En mi experiencia como pasante en la Secretaria de Hacienda del municipio de Pamplona aprendí todo lo referente al ámbito laboral, cómo desempeñarme, al igual las labores que se realizan diariamente en esta oficina, teniendo en cuenta que la responsabilidad, eficiencia, eficacia, dedicación, lealtad y compromiso son los factores más importantes que se deben tener en cuenta para realizar un buen trabajo.

Esta experiencia me aportó nuevos conocimientos y reforzó los que ya tenía. Con satisfacción apliqué muchas cosas aprendidas como estudiante universitaria que tenía que ver con el trabajo desempeñado. Así mismo el relacionarme con nuevas personas, la mayoría de ellas, profesionales.

BIBLIOGRAFIA

Pamplona-nortedesantander.gov.co/.../MANUALFUNCIONES2008.pdf

Pamplona-nortedesantander.gov.co/quienes_somos.shtml

Sitio web del municipio Pamplona en Norte de Santander,

Colombia [https://es.wikipedia.org/wiki/Pamplona_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Pamplona_(Colombia)).

Pamplona-nortedesantander.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1..

Sitio web del municipio Pamplona en Norte de Santander, Colombia. ... Alcaldía de Pamplona - Norte de Santander... Secretaría de Hacienda.