

EGI0012
2015
ej.1

1323859

**DISEÑO DE UN MODELO DE PROCESOS PARA LA CORRECTA
GESTION DE ENVIO DE CORRESPONDECIA PARA LA FISCALIZACION DEL
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN EL DISTRITO DE
BARRANQUILLA**

MARTHA PALLARES CACERES

PEDRO LUIS BLANCO VILLAMIZAR

Trabajo de Grado para optar al título de:

Especialista en Gerencia e Innovación

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA E INOVACIÓN

BARRANQUILLA

2015

 **UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR**
BIBLIOTECA
INSTITUTO DE POSTGRADO

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DE JURADO

JURADO

JURADO

Barranquilla, _____ de 2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien por su bondad y amor, preparó el camino, los recursos y proporcionó la sabiduría necesaria para que todas las acciones en torno a la culminación de este proyecto se cumplieran fielmente y positivamente según su voluntad.

A nuestras familias, por su acompañamiento permanente y desinteresado durante el proceso de planificación y desarrollo de la investigación; gracias a ellos, por estar pendientes de todos los requerimientos, con una voz de aliento y una mano extendida en los momentos en que necesitamos apoyo.

A nuestros docentes pues, sin su presencia no habría sido posible complementar esta formación; gracias a ellos, por sus enseñanzas, por sus experiencias de vida porque son una inspiración y orgullo para quienes nos beneficiamos de su instrucción.

CONTENIDO

<u>1</u>	<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	<u>6</u>
1.1	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	6
1.2	FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.3	JUSTIFICACION	9
1.4	OBJETIVOS	10
1.4.1	OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2	OBJETIVO ESPECIFICOS	10
1.5	HIPÓTESIS	11
1.6	DEFINICION DE VARIABLES	11
<u>2</u>	<u>MARCO DE REFERENCIA</u>	<u>12</u>
2.1	MARCO TEORICO	12
2.1.1	MARCO CONCEPTUAL DE VARIABLES	12
2.2	MARCO LEGAL	16
2.2.1	NORMATIVIDAD	16
2.3	MARCO GEOGRÁFICO	18
<u>3</u>	<u>DISEÑO METODOLOGICO</u>	<u>18</u>
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	19
3.3	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
<u>4</u>	<u>ANÁLISIS DE LA INFORMACION</u>	<u>21</u>
4.1	TABULACIÓN DE ENTREVISTAS	21
<u>5</u>	<u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	<u>25</u>

5.1 CONCLUSIONES	25
5.2 RECOMENDACIONES	26
6 ANEXO	29
7 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	30

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Gerencia de Gestión Documental de la Alcaldía Distrital de Barranquilla recepciona la correspondencia de todas las dependencias, y comprende procesos tales como la recepción, distribución, consulta, organización, y la disposición final de los documentos, a su vez en la encargada de los procesos de registro de las comunicaciones oficiales enviadas, entrega de las comunicaciones, actos administrativos enviados, y devolución de los mismos.

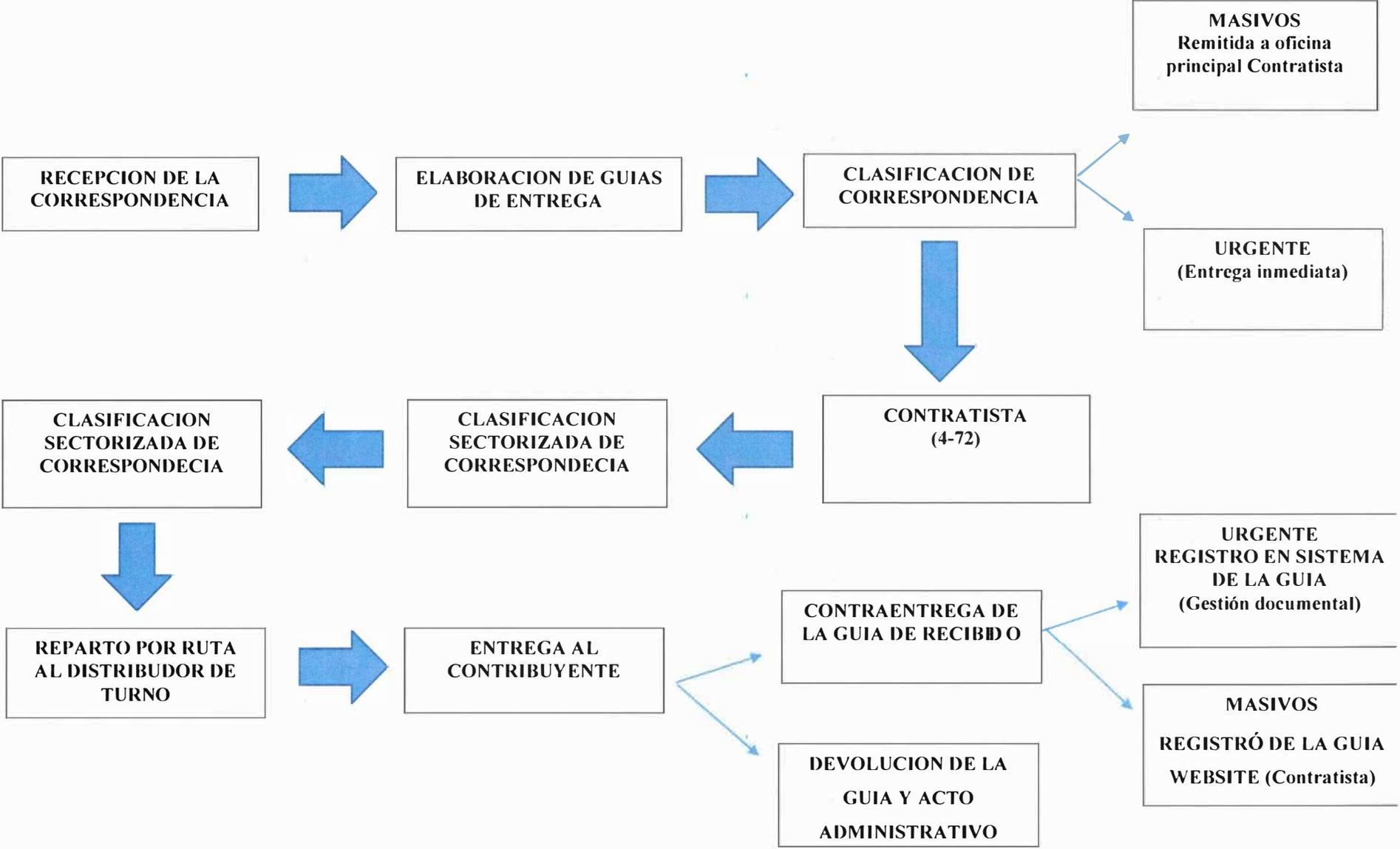
La documentación resultante del ejercicio de fiscalización de las obligaciones tributarias es recibida por Gestión Documental la cual es la encargada de distribuir todas las Actuaciones Administrativas que se deban enviar a los contribuyentes por motivos de reajuste, evasión del Impuesto de Industria y Comercio. La problemática centrada en este proceso es la entrega por parte de la empresa contratista de los actos administrativos por razones tales como; “Dirección No Existe”, “Dirección Errada”, etc. Se han detectado inconsistencias en lo concerniente a los procesos de notificación que ha venido realizando la empresa contratista y/o encargada de dicha función, las cuales sin duda alguna son determinantes para el óptimo ejercicio de las funciones administrativas y de control fiscal de competencia de la Gerencia de Gestión de Ingresos, Grupo Fiscalización, en lo relacionado con el cumplimiento al debido proceso que por norma se debe seguir en cada uno de los programas de seguimiento y control al contribuyente.

La inoportuna y/o extemporánea notificación al contribuyente, de los diferentes Actuaciones Administrativas proferidas por la Oficina de Fiscalización hace que el Distrito incumpla los términos del debido proceso establecidos por la ley acordados en el decreto No 0924 de 2011¹ y los Artículos 565, 566-1, 569, y 570 Estatuto Tributario Nacional.

Actualmente el proceso que lleva a cabo la Gerencia de Gestión Documental para la distribución de la correspondencia de la Alcaldía Distrital de Barranquilla se describe en el mapa siguiente;

1. Decreto N° 0924 de 2011 “Por el cual se renumera la normativa tributaria del distrito especial, industrial y portuario de barranquilla contenida en el decreto 0180 de 2010”

MAPA DE PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL



1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

A partir de lo planteado anteriormente surge la inquietud que resulta pertinente cuestionar;

¿Cuáles son los mecanismos de control de la gestión de envíos de la correspondencia de la oficina de Fiscalización para el cumplimiento de las obligaciones tributarias del Impuesto de Industria y Comercio en la ciudad de Barranquilla?

Sistematización;

- **¿Cuáles son los motivos de devolución más frecuentes en la correspondencia de la Oficina de Fiscalización?**
- **¿Cuáles son los medios de verificación de datos (direcciones) que implementa la Oficina de Gestión Documental en asocio con la empresa contratista en la distribución de la correspondencia?**
- **¿Se realiza seguimiento al método de distribución de correspondencia por parte de la empresa contratista encargada?**

1.3 JUSTIFICACION

En Barranquilla, una de las funciones principales de la Alcaldía Distrital a través de la Gerencia de Gestión de Ingresos es proponer, formular, dirigir y cumplir la política en materia de administración tributaria y otros ingresos, de acuerdo con el Plan de Desarrollo, los lineamientos de la Alcaldía y la Secretaria de Hacienda,² y lo establecido en las disposiciones legales vigentes para optimizar resultados y disminuir la evasión y morosidad en el pago de las obligaciones tributarias de acuerdo con la normatividad legal vigente, de acuerdo a esto la presente investigación se centrará en los procesos de notificaciones a través de correspondencia física a los contribuyentes que incurran en alguna falta, debido a que se han detectado inconsistencias en lo concerniente a los métodos notificadorios que se han venido realizando por parte de la Oficina de Gestión Documental y la empresa contratista asignada en dicha función, los cuales sin duda son causal de fallas en el óptimo ejercicio de las funciones administrativas y de proceso de administración de ingresos y los subprocesos de Recaudo, Fiscalización, Liquidación y Cobro de los Impuestos Distritales competencia de la Gerencia de Gestión de Ingresos.

Este trabajo de investigación describirá y analizará los procesos por los cuales se gestiona la correspondencia interna de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, recepción de parte de la Oficina de Gestión Documental y la distribución realizada por la empresa contratista, en el cual se espera encontrar falencias e ineficiencias que son la causa por la cual se presentan devoluciones innecesarias en la correspondencia proferida por la Oficina Fiscalización del Impuesto de Industria y Comercio, de acuerdo a los datos obtenidos en el análisis de la información se considerará la aplicación de nuevos sistemas para garantizar la no afectación al debido proceso de los diferentes programas de Fiscalización del Impuesto de Industria y Comercio del Distrito de Barranquilla, y de esta manera asegurar el recaudo.

²Disponible en <http://www.barranquilla.gov.co/nuestras-dependencias/gerencia-de-gestion-de-ingresos?start=2>

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Supervisar la gestión de envío de correspondencia emitida por la oficina de Fiscalización del Impuesto de Industria y Comercio en la ciudad de Barranquilla.

1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Identificar el proceso de recepción de la documentación procedente de la Oficina de Fiscalización de Impuesto de Industria y Comercio del Distrito de Barranquilla.
- Verificar los requerimientos que debe contener la guía de recibido de la documentación procedente de la Oficina de Fiscalización.
- Determinar las fallas de los procesos de gestión de envíos de correspondencia los cuales son causales de devolución de las Actuaciones Administrativas proferidas por la Oficina de Fiscalización.
- Evaluar la gestión de envío de correspondencia emitida por la oficina de Fiscalización del Impuesto de Industria y Comercio en la ciudad de Barranquilla
- Diseñar un modelo de procesos que corrija de manera eficaz la situación actual de la gestión de envíos de correspondencia a cargo de la Oficina de Gestión Documental de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

1.5 HIPÓTESIS

La Oficina Gestión Documental no realiza el debido control y verificación de los datos de remisión para los envíos de los Actos Administrativos procedente de la Oficina de Fiscalización lo cual origina incumplimientos al debido proceso.

1.6 DEFINICION DE VARIABLES

Revisando la literatura correspondiente a la presente investigación se encontraron aportes fundamentales, se ha definido dos variables que se trabajarán durante el desarrollo del mismo **GESTION DOCUMENTAL** como variable independiente y la supervisión del **PROCESO DE GESTION DE ENVIOS DE CORRESPONDENCIA** relacionado con las notificaciones de los Actos Administrativos como variable dependiente.

2 MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 MARCO CONCEPTUAL DE VARIABLES

GESTION DOCUMENTAL

Se define como el conjunto de conocimientos necesarios para la organización, registro, almacenamiento, recuperación y difusión de la información. Conocimientos y Capacidades definidas para esta competencia, además de conocer el vocabulario asociado a la documentación (índice, clasificación, asunto, tema, etc.) Tener conocimiento de la organización de documentos dentro del archivo (manual e informatizada), así como de los elementos necesarios para proceder al registro de documentación.

PROCESO

Cabe resaltar que en la variable dependiente debemos primero identificar el concepto de proceso para continuar con el desarrollo de la variable misma.

“Un **proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados”.³

“**Proceso**: Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos”.⁴

Elementos de un proceso:

Un proceso está formado de los siguientes elementos:

- Entrada, insumo que responda al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor (interno o externo).
- Recursos y estructuras, para transformar el insumo de la entrada.

³Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>

⁴Harrington, J. H. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. México: McGraw Hill. 300 p

- Un producto, salida que representa algo de valor para el cliente interno o externo.
- Sistema de medidas y de control de su funcionamiento.
- Límites (condiciones de fronteras), y conexiones con otros procesos, claros y definidos.

Clasificación de procesos:

✓ Procesos de gestión:

- Son los procesos estratégicos de la organización.
- Establecen las bases para el correcto funcionamiento y control de la organización.
- Proveen información al resto de los procesos para elaborar planes de mejora.

✓ Procesos operativos:

- Transforman los recursos en el producto aportándoles valor conforme a los requisitos del cliente
- Son la razón de ser de la organización, sin los cuales no tendría éxito
- Son los responsables de lograr los objetivos de la empresa

✓ Proceso de apoyo:

- Proporcionan los recursos al resto de procesos según los requisitos de estos.

MEJORAMIENTO CONTINUO

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.⁵

Ventajas;

⁵ H. James Harrington, *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, Bogotá, McGraw-Hill, 1992, 309 Pág.

1. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
2. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
3. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
4. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
5. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
6. Permite eliminar procesos repetitivos.

PROCESO DE GESTION DE ENVIOS DE CORRESPONDENCIA

Gestión de correspondencia se puede decir que es el conjunto orgánico de documentos con cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o recibidos en desarrollo de las funciones administrativas, misionales y judiciales que le son propias, organizados y conservados para la gestión administrativa, así como para la investigación y la historia.

Correspondencia: Es la comunicación escrita entre dos o más personas o instituciones. Para el ámbito de este procedimiento correspondencia será la comunicación escrita que envíen los servidores y funcionarios de las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en cumplimiento de las funciones que se les han asignado y utilizando alguno de los siguientes medios: papel.

La correspondencia se clasifica en externa e interna.

Correspondencia externa: Es la que cursa entre las dependencias del Alcaldía de barranquilla y entidades públicas o privadas, o con particulares, y comprende entre otros, cartas u oficios, comunicaciones e informes, telegramas, fax y correo electrónico, de acuerdo con las diferentes modalidades de servicio, Correo Certificado, Aerogramas, Mensajería Urbana, Internacional y es tramitada a través de la ventanilla de correspondencia de la Oficina de Gestión Documental en el nivel central o de las áreas de Correspondencia en las diferentes dependencias.

La cual cuando es de entrada a la Alcaldía deberá asignársele un número único consecutivo, así como cuando sea de salida.

Correspondencia interna: Es toda comunicación que cursa entre dependencias, Seccionales o servidores de la alcaldía distrital de barranquilla por razones del servicio y en desarrollo de las funciones asignadas constitucionalmente. Se considera correspondencia interna: oficios, memorandos y las circulares internas.

La correspondencia interna podrá generar su propio número consecutivo por cada dependencia que elabora la comunicación o ser unificado por la central de correspondencia correspondiente, dependiendo de las condiciones de ubicación física y distribución de áreas en cada seccional.

Correspondencia oficial: Comprende las comunicaciones dirigidas a la alcaldía como entidad, y a sus funcionarios y servidores en calidad de tales, con indicación del cargo que ocupan.

Correspondencia particular: Es aquella que llega a la alcaldía con nombre propio de servidor o destinatario, sin citar su cargo y la que indique claramente su carácter personal. A este tipo de correspondencia no se le da ningún trámite en la entidad.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 NORMATIVIDAD

La gestión documental y de gestión de envíos de correspondencia se encuentra reglamentada en:

- *Decreto 2150 de 1995.⁶ Artículo 25.* Utilización del correo para el envío de información. Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado. En ningún caso se podrán inadmitir las solicitudes o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recepcionado por correo certificado a través de la Administración Postal Nacional, salvo que los códigos exijan su presentación personal.

Para los efectos de vencimiento de términos, se entenderá que el peticionario presentó la solicitud o dio respuesta al requerimiento de la entidad pública en la fecha y hora en que la empresa de correo certificado expidió con fecha y hora, el respectivo recibo de envío.

Igualmente, los peticionarios podrán solicitar el envío por correo de sus documentos o información requerida a la entidad pública.

- *Acuerdo 060 de 2001.⁷ Artículo 3.* Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales. Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

⁶Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

⁷Acuerdo 060 de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Cuando existan regionales, deberán contar con unidades de correspondencia en cada una de sus sedes y si existen varias sucursales en una misma ciudad, la entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia. En todo caso, se debe propender por el control y normalización unificado en cada entidad.

Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

- *Ley 1430 de 2010⁸.Artículo 59.* Determinación oficial de los tributos distritales por el sistema de facturación. Autorícese a los municipios y distritos para establecer sistema de facturación que constituyan determinación oficial del tributo y presente merito ejecutivo. El respectivo gobierno municipal o distrital dentro de sus competencias, implementará los mecanismos para ser efectivos estos sistemas, sin perjuicio de que se conserve el sistema declarativo de los impuestos sobre la propiedad. Para efectos de facturación de los impuestos territoriales así como para la notificación de los actos devueltos por correo por causal diferente a dirección errada, la notificación se realizará mediante publicación en el registro o gaceta oficial del respectivo ente territorial y simultáneamente mediante inserción en la página WEB de la Entidad competente para la Administración del Tributo, de tal suerte que el envío que del acto se haga a la dirección del contribuyente surte efecto de divulgación adicional sin que la omisión de esta formalidad invalide la notificación efectuada

⁸Ley 1430 de 2010 con la cual se dictan normas tributarias de control y para la competitividad, el cual revela la importancia de la notificación física en los actos administrativos.

2.3 MARCO GEOGRÁFICO

El desarrollo de esta investigación se lleva a cabo en el Departamento del Atlántico, específicamente en el área Metropolitana del Distrito de Barranquilla localizándose en la Alcaldía Distrital de la ciudad ubicada en la Cra 34 No. 43-32 barrio Centro, en las oficinas de Gestión Documental y la Gerencia de Gestion de Ingresos Grupo Fiscalización.

3 DISEÑO METODOLOGICO

La metodología cualitativa se plantea para descubrir o plantear preguntas que ayuden a reconstruir la realidad tal como la observan los sujetos de un sistema social definido (Sampieri 2003). A continuación se presenta en forma resumida la metodología a utilizar para llevar a cabo la investigación:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a la investigación se plantea un tipo de estudio descriptivo debido a que se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Los diseños transversales descriptivos son aquellos que tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

Es decir, evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas.

3.2 Población y muestra

La población de esta investigación será la Oficina de Gestión Documental la cual se encarga de hacer cumplir lo establecido por ley en el artículo 191 del decreto No 0924 de 2011 concernientes a la notificación de los actos de la Administración Tributaria.

Se llevara un muestreo deliberado, crítico o por juicio. Enfatizado en los procesos de notificación de los Actos Administrativos proferidos por la Oficina de Fiscalización de Impuestos de Industria y Comercio.

La muestra se elige en base al conocimiento de la investigación, sus objetivos y elementos. Cuando la población es menor de 50 es igual a la muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. El investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos.

Esta investigación se basará en la recolección de información a través de *Entrevistas Semiestructuradas* las cuales determinan de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encausar y desarrollar los temas.

Estas entrevistas se realizan al personal de la Oficina de Gestión Documental y la Oficina de Gestión de Ingresos:

1. Margarita Monsalve - Gerente
2. Ledys Ortiz - Asistente Gerencia
3. Diana Herrera - Recepción de Correspondencia
4. Dibier Vezga - Distribuidor 4-72
5. Ricardo Balmaceda -Distribuidor 4-72

4 ANALISIS DE LA INFORMACION

4.1 TABULACIÓN DE ENTREVISTAS

Después de haber realizado el ejercicio de entrevistar a los correspondientes funcionarios de la Oficina de Gerencia de Gestión Documental. Estas fueron sus respuestas;

- ✓ ¿Hace reuniones y capacitaciones al personal encargado del proceso de recepción y distribución de la correspondencia proferida por la Oficina de Fiscalización de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?

Margarita Monsalve Gerente	Ledys Ortiz Asistente Gerencia	Diana Herrera Recepción de Correspondencia	Dibier Vezga Distribuidor 4-72	Ricardo Balmaceda Distribuidor 4-72
Bueno la verdad nunca hemos pensado en la realización de estas, debido a que nuestro personal profesional debe saber de antemano la importancia de estos actos administrativos.	No se han programado, no sé si en la administración pasada se habrán efectuado.	No aplica	No aplica	No aplica

- ✓ ¿Se realiza una selección de la correspondencia por oficinas para ser entregada al distribuidor?

Margarita Monsalve Gerente	Ledys Ortiz Asistente Gerencia	Diana Herrera Recepción de Correspondencia	Dibier Vezga Distribuidor 4-72	Ricardo Balmaceda Distribuidor 4-72
Dentro del proceso de recepción de la correspondencia se recoge el papeleo de todas las oficinas sin distinción debido a la gran cantidad de documentación.	No se realiza ese proceso, nadie se encarga de clasificarlas porque es más rápido de procesarlas.	Dentro de nuestro proceso solo clasificamos de acuerdo a la zona de entrega.	No aplica	No aplica

- ✓ ¿Tiene registro de control de los motivos por la cual no se entrega la correspondencia proferida por la Oficina de Fiscalización?

Margarita Monsalve Gerente	Ledys Ortiz Asistente Gerencia	Diana Herrera Recepción de Correspondencia	Dibier Vezga Distribuidor 4-72	Ricardo Balmaceda Distribuidor 4-72
Tenemos nuestra guía de entrega, la cual se le provee a la empresa contratista y esta se encarga de registrar las razones por la cual se devuelven la correspondencia	Control como tal no se lleva solo se tiene las referencias de la guía que nos entregan la empresa contratista en este caso 4-72.	En la guía de entrega se escribe los motivos por los cuales no se entrega la correspondencia,	Tenemos una guía de entrega que llenamos con todas las referencias de entrega o devoluciones. Pero no sabemos cuáles son las de la Oficina de Fiscalización.	La entrega se registra en una guía y si por alguna razón no se entrega, se llena un formato de devoluciones que contienen todos los datos de referencias.

- ✓ ¿Hay forma de verificar la veracidad de los datos del contribuyente antes del envío el Acto Administrativo?

<p>Margarita Monsalve</p> <p>Gerente</p>	<p>Ledys Ortiz</p> <p>Asistente Gerencia</p>	<p>Diana Herrera</p> <p>Recepción de Correspondencia</p>	<p>Dibier Vezga</p> <p>Distribuidor 4-72</p>	<p>Ricardo Balmaceda</p> <p>Distribuidor 4-72</p>
<p>No, la información que tenemos es verídica de las entidades que nos reportan Cámara de Comercio y DIAN. Ellos son los que han verificado previamente esos datos.</p>	<p>No, no tenemos un sistema que realice ese procedimiento. Ya la información viene verificada de las fuentes de donde se nos proveen esos datos.</p>	<p>Nuestra oficina no cuenta con un procedimiento que nos verifique las direcciones de las personas a las que se le remite la correspondencia</p>	<p>No, nosotros somos los que verificamos al momento de llevar la entrega, si encontramos la dirección de la entrega o no se informa en la guía. La guía ya viene con la dirección, nombre y teléfono de usuario al que se le realizara la entrega.</p>	<p>Al momento de la completar la ruta de envíos se comprueba si la dirección esta correcta yendo hasta esta directamente. Esa es la mejor forma que tenemos para verificar ese dato.</p>

- ✓ ¿En cuánto tiempo se refleja en el sistema, la entrega de la correspondencia proferida por la oficina de fiscalización de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?

<p>Margarita Monsalve</p> <p>Gerente</p>	<p>Ledys Ortiz</p> <p>Asistente de Gerencia</p>	<p>Diana Herrera</p> <p>Recepción de Correspondencia</p>	<p>Dibier Vezga</p> <p>Distribuidor 4-72</p>	<p>Ricardo Balmaceda</p> <p>Distribuidor 4-72</p>
<p>Durante nuestro ejercicio de recopilación de guías y encriptación en el sistema se realiza el proceso segmentado de acuerdo a la correspondencia, es decir la que manejamos directamente nosotros en sistema son las que se catalogan urgentes. Y por otra parte el 4-72 procesa la parte de masivos.</p>	<p>Las notificaciones urgentes se reflejan en sistema a más tardar al siguiente día, esa documentación y es mandada por correo electrónico a la oficina correspondiente. Los masivos se encarga la contratista (4-72) en subirlas en su página web.</p>	<p>Nuestra función de registrar las guías de entrega en sistema puede tardarnos un lapso de 8 días promedio, para que quede registrado correctamente. Aunque solo parte de la correspondencia que se nos encarga</p>	<p>No poseo conocimiento de esto.</p>	<p>Creo que un par de días después que entregamos las guías de entregas, realmente no estoy muy seguro.</p>

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir de los objetivos planteados con la presente investigación es posible concretar las siguientes conclusiones, las cuales proceden del análisis de los datos obtenidos en las entrevistas aplicadas a los funcionarios encargados de las notificaciones de los Actos Administrativos y entrega de los mismos.

La situación actual de los procesos de Oficina Gestión Documental reflejan que no hay personal doliente en esta, que nadie vela por el cumplimiento eficaz de la normatividad correspondiente y por ende podemos percibir que una de las causas que ocasiona esto, es la falta de capacitación al personal tanto de la Gerencia de gestión documental como los funcionarios de la empresa contratista en este caso 4-72 al no comprender que el no cumplimiento oportuno de la norma de notificación del Impuesto de Industria y Comercio puede acarearle a la Alcaldía Distrital de Barranquilla perdidas millonarias en recaudo de ingresos.

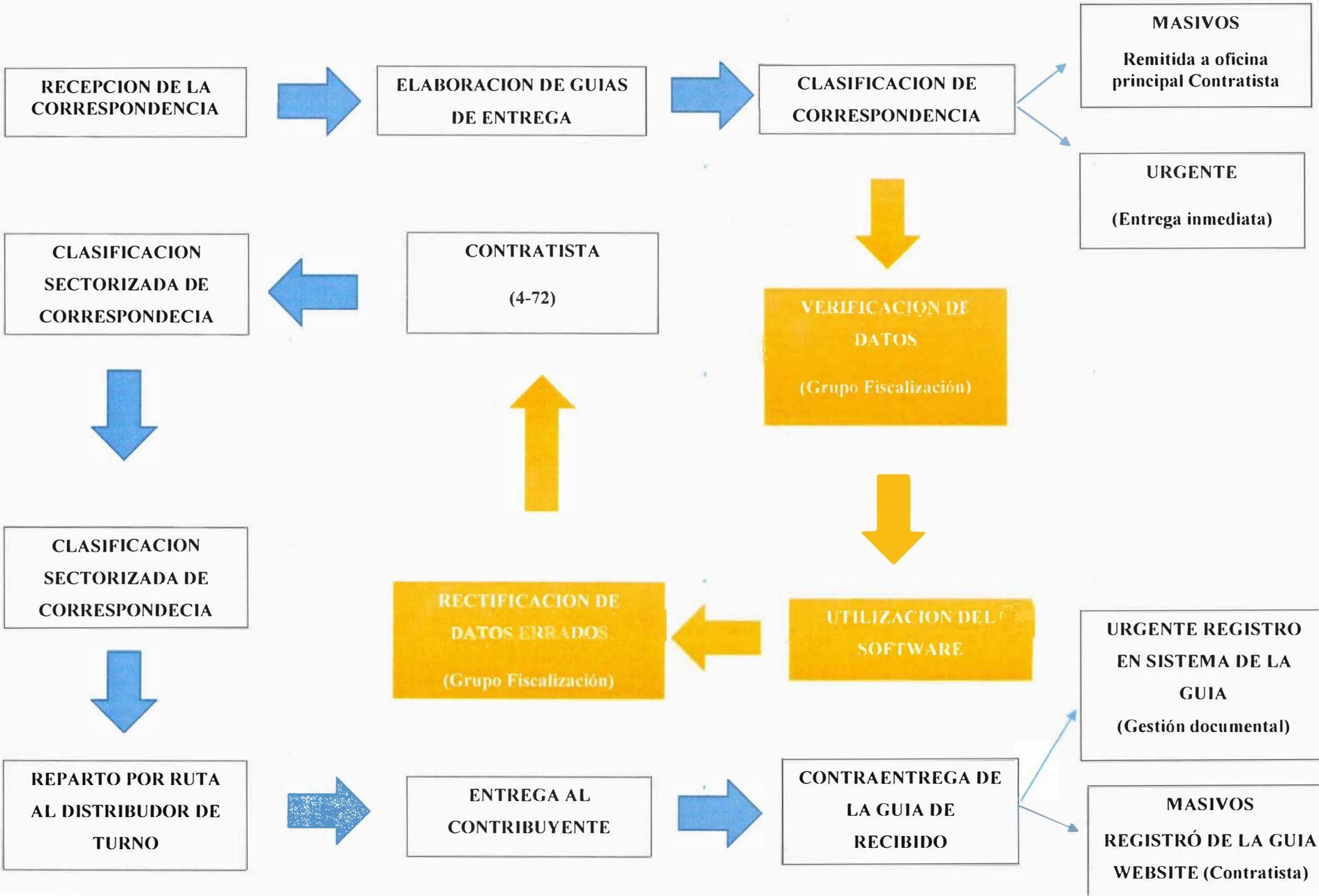
Directamente se ve comprometida la Gerencia de Gestión Documental que denota Falta de dirección y control sobre los procesos de gestión de correspondencia, la parte importante que genera mayor problemática no es rigurosamente analizada no se tiene en cuenta que las devoluciones de las Guías y de los Actos Administrativos proferidos por la oficina de Gestión de Ingresos Grupo fiscalización al conocerse la razón por la cual es devuelta esta correspondencia no se realiza ningún seguimiento y no presenta control alguno al porqué de esto, también podemos notar una falencias en cuanto al tiempo de procesamiento de ciertos datos en sistema ya que una vez se recibe la documentación en gestión documental se presenta Retraso en la actualización de los datos que se debe reflejar el sistema acerca de entrega y devolución de las guías cumplidas o devueltas que esto genera un entorpecimiento del desarrollo normal de actividades propias de la Oficina de la Gerencia de Gestión de Ingresos Grupo Fiscalización.

5.2 RECOMENDACIONES

- Descentralizar el proceso de control de la entrega de los Actos Administrativos proferidos por la Oficina de Fiscalización del Impuesto de Industria y Comercio de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.
- Comunicación directa por parte de una encargada de la Oficina de Fiscalización, concientizando a la contratista de la importancia de la entrega efectiva de los actos administrativos para el cumplimiento del debido proceso que por norma se le debe de dar a cada expediente.
- Acortar los tiempos en que se refleja en la página web de la empresa contratista la entrega y devolución de las guías cumplidas o devueltas. Y Gestión Documental debe guardar un registro no solo por correo electrónico de las guías de urgentes recibidas.
- Control de verificación de datos del contribuyente apoyado en un software especializado en direcciones nacionales, este será diseñado por los ingenieros de la Oficina de Sistemas de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

Partiendo del punto anterior este será el diseño del nuevo proceso para la entrega de los Actos Administrativos proferidos por la Oficina de Fiscalización

NUEVO MAPA DE PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL



6 ANEXO

MODELO DE ENTREVISTA

1. ¿Hace reuniones y capacitaciones al personal encargado del proceso de recepción y distribución de la correspondencia proferida por la Oficina de Fiscalización de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?
2. ¿Se realiza una selección de la correspondencia por oficinas para ser entregada al distribuidor?
3. ¿Tiene registro de control de los motivos por la cual no se entrega la correspondencia proferida por la Oficina de Fiscalización?
4. ¿Hay forma de verificar la veracidad de los datos del contribuyente antes del envío el Acto Administrativo?
5. ¿En cuánto tiempo se refleja en el sistema, la entrega de la correspondencia proferida por la oficina de fiscalización de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?

7 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Harrington, J. H. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. México: McGraw Hill.
2. Decreto N° 0924 de 2011 “Por el cual se renumera la normativa tributaria del distrito especial, industrial y portuario de barranquilla contenida en el decreto 0180 de 2010”.
3. Gerencia de Gestion de Ingresos – Funciones, Disponible en:<http://www.barranquilla.gov.co/nuestras-dependencias/gerencia-de-gestion-de-ingresos?start=2>
4. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>
5. Harrington, J. H. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. México: McGraw Hill. 300 p.
6. Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
7. Acuerdo 060 de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
8. Ley 1430 de 2010 con la cual se dictan normas tributarias de control y para la competitividad, el cual revela la importancia de la notificación física en los actos administrativos.