
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[1]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013




PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[2]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Adopción del Procedimiento	22	04	2009	Francia Lucía Rico Gómez
2.0	Modificación y Actualización al Procedimiento	02	04	2013	Sol María Betancur Soto

ELABORO	COORDINO	APROBO
LUZ STELLA NIETO HERRERA Auxiliar Administrativo	SOL MARIA BETANCUR SOTO Líder Programa	EDUARD FABIAN CARDONA VILLA Representante Alta Dirección

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[3]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

1. OBJETIVO

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporcionan los diferentes módulos de Atención al Contribuyente, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas y formatos, para su correcta aplicación en la atención al Contribuyente.

2. ALCANCE

Se inicia con el acercamiento del contribuyente ya sea personalmente o mediante solicitud escrita o verbal, hasta dar solución a su requerimiento.

3. MARCO LEGAL:

ACUERDO 025 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2008: POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DE RENTAS PARA EL MUNICIPIO DE CARTAGO.


ACUERDO 002 DE 02 DE MARZO DE 2010: POR EL CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DE PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO Y DE SANCIONES DEL MUNICIPIO DE CARTAGO.

ACUERDO 024 DE 07 DE DICIEMBRE DE 2010: POR MEDIO DEL CUAL SE REALIZAN UNAS MODIFICACIONES AL ACUERDO No. 025 DE DICIEMBRE DE 2008.

ESTATUTO TRIBUTARIO NACIONAL (DECRETO 624 DE 1989)

NORMA TECNICA DE CALIDAD GP NTCGP: 1000:2009

MECI 1000:2005

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[4]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

4. DEFINICIONES

PETICIONES: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente.

QUEJAS: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

RECLAMOS: Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.


MECI: Modelo Estándar de Control Interno.

NTC GP: Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública.

SOLICITUDES: Requerimientos del contribuyente solicitando un servicio.

5. RESPONSABLES:

Secretario de Hacienda
Líder del Programa
Auxiliar Administrativo

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[5]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

6. POLITICAS DE OPERACIÓN

Respuesta oportuna, a cada una de las solicitudes y requerimientos efectuados por los contribuyentes.

Traslado de las comunicaciones a las diferentes dependencias, que tengan la competencia de dar respuesta, logrando con ello que el contribuyente quede satisfecho.

Evitar que sea el Contribuyente quien deba desplazarse de un lugar a otro buscando información, llamando a las diferentes dependencias.

Enviar copia de los Actos Administrativos, a los contribuyentes.

Realizar llamadas a los Contribuyentes cuando les haga falta algún soporte, agilizando el proceso.

Hacer todo lo que esté al alcance, para que el contribuyente salga satisfecho.

7. CONTENIDO – FLUJOGRAMA:

Explicación General del Procedimiento

Se reciben las solicitudes hechas por los contribuyentes.

Se analizan los documentos presentados.


Se solicita información dependiendo del Impuesto.

En caso de requerir ajustar factura de cobro, se pasa al funcionario quien verifica y genera una nueva factura.

Si el contribuyente está presente se le entrega la factura organizada.

Si el contribuyente no se encuentra, se realiza comunicación, informando al Contribuyente la negación de la misma o en su defecto la entrega de la factura.


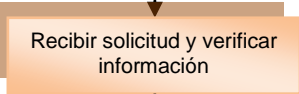
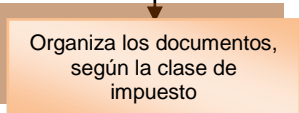
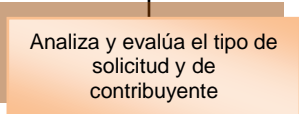
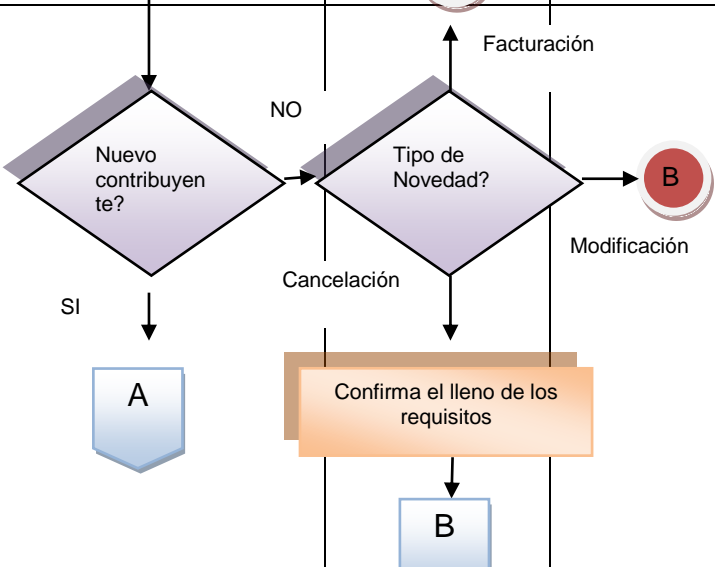
Se elabora acto administrativo (resolución) con el respectivo consecutivo de la dependencia. Si la resolución la expide la oficina de tesorería, se le antepone al número la letra T; si la resolución la expide la oficina de Hacienda se le antepone la letra H. Lo anterior teniendo en cuenta que el sistema de información no permite números repetidos del mismo documento.


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[6]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

Se entrega resolución a los funcionarios encargados de aplicar las novedades en el programa SINAP de los Impuestos Predial Unificado e Industria y Comercio.

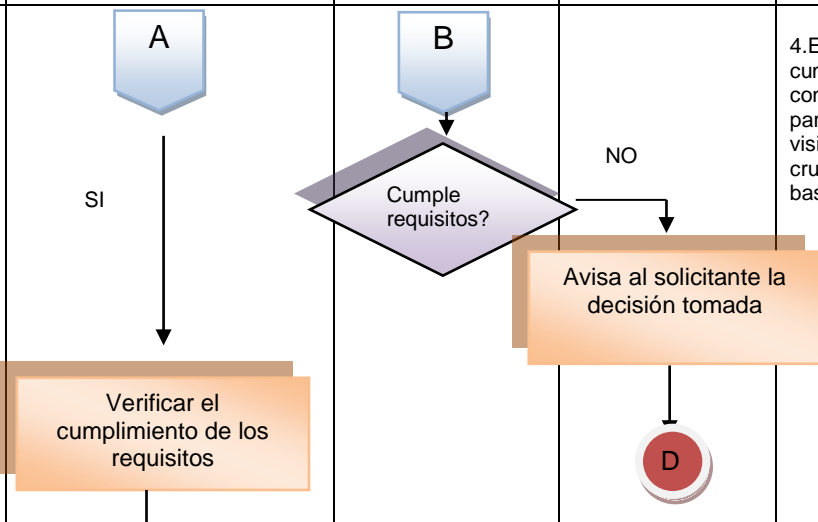
Se reparte las copias de la resolución a: Tesorería, Contabilidad.


Se envía copia del acto administrativo (resolución) con sus soportes al Contribuyente.

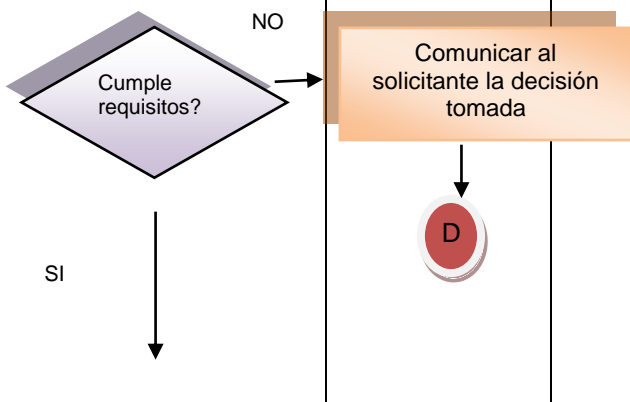
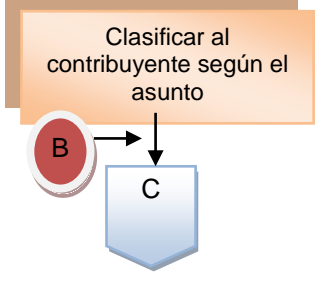
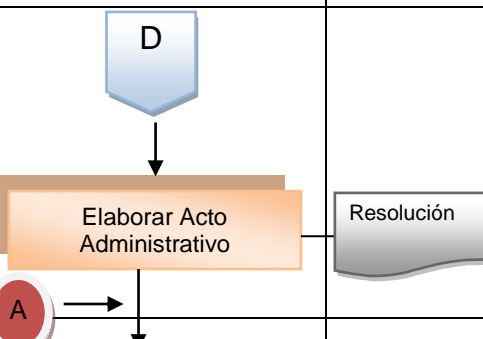
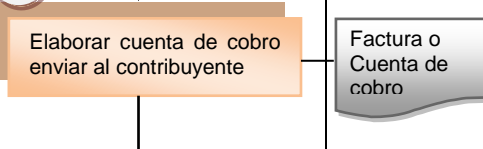
No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
0				
1		Auxiliar Administrativo	Documentos	1.EL funcionario responsable de atender al público, recibe los documentos del contribuyente y verifica que estén acordes con la normatividad
2		Auxiliar Administrativo	Documentos	2. El funcionario ordena la información de acuerdo a los documentos presentados por el contribuyente y lo clasifica de acuerdo al impuesto correspondiente.
3		Auxiliar Administrativo	Documentos	3.El funcionario analiza el motivo de la solicitud, de acuerdo a los documentos presentados y los distribuye a cada uno de los funcionarios.
4				<p>3 A. Si no es un contribuyente nuevo, define a cual novedad pertenece la solicitud. Si es para facturación prosigue con el paso 9, si es para Modificación continúa con el paso 4 y si es Cancelación, confirma el lleno de los requisitos según la normatividad vigente. Si cumple con los requisitos, prepara un Acto Administrativo, lo remite al Jefe de la Oficina para su revisión y firma, elabora un comunicado de notificación al contribuyente o envía el documento para su recibido, y continúa con el paso 8; de lo contrario avisa al contribuyente en forma verbal (telefónica) o escrita los motivos por los cuales no cumple con los requisitos de la solicitud presentada y prosigue con el paso 6.</p> <p>3.B) Si es un contribuyente nuevo se prosigue con el procedimiento.</p>

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[7]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

--	--	--	--


No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
5		B		4.El funcionario constata el cumplimiento de los requisitos de conformidad con la normatividad vigente para resolver las solicitudes, efectuando visitas o por medio de la realización de cruce de información, en las diferentes bases de datos.

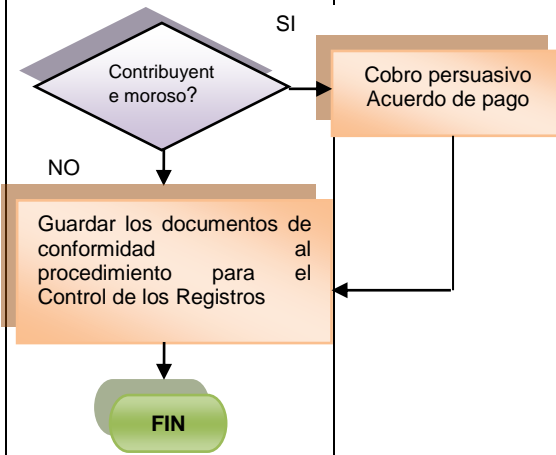
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[8]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

6				<p>4.A) Si no cumple con los requisitos, se le avisa al contribuyente, ya sea en forma verbal (telefónica) o escrita los motivos por los cuales no cumple con los requisitos de la solicitud presentada y procede con el paso 13.</p> <p>4.B) Si cumple con los requisitos, clasifica a los Contribuyentes según el tema y de conformidad con el tipo de impuesto, así: si es Predial se clasifica según las especificaciones del inmueble, ubicación, destinación económica, área y avalúo catastral. Si es Industria y Comercio, clasifica actividad económica, para así darle trámite a su solicitud.</p>
7				El funcionario se encarga de clasificar el contribuyente según el asunto.
No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
8		Resolución	Resolución MAHP:262.175	El funcionario prepara un Acto Administrativo según la normatividad vigente que lo regula y lo envía al Secretario de Despacho para su revisión y firma
9		Factura o Cuenta de cobro	Listado Sinóptico de Facturación Contrato	8. El funcionario Imprime el listado sinóptico de facturación, prepara la factura por el valor fijado, de acuerdo a la clasificación hecha y gestiona el servicio de entrega de la factura.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[9]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

10				9. El funcionario confirma la entrega de facturación por medio de revisión de planillas, o a través de llamadas telefónicas selectivas a los contribuyentes
11				7.A) Si la factura no es entregada al contribuyente, e investiga las razones por los cuales no fue entregada con el fin de efectuar los correctivos del caso; solicita el reenvío de la facturación y regresa al paso 11.B) Si la factura es entregada, se prosigue con el procedimiento.
12			Comunicación.	8. El funcionario identifica el reclamo presentado por el contribuyente y emite concepto. 8.A) Si el contribuyente no está satisfecho, el funcionario de la Secretaría de Hacienda (Predial o industria y comercio) recepciona el reclamo, evalúa su veracidad y prosigue a dar solución, estableciendo si la factura necesita ajustes, en caso positivo realiza las correcciones requeridas, elabora una factura nueva o un Acto Administrativo si la circunstancia lo amerita y prosigue con el paso 8.
No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
13				8.B) Si el contribuyente está de acuerdo, se prosigue con el procedimiento. 9.El funcionario emplea el procedimiento para el Recaudo, y realiza al pago el respectivo seguimiento y evaluación: 9.A) Si existen contribuyentes morosos, se pasa la información al jurídico de la oficina para que inicie su proceso, cuando la cuantía es menor. En caso de ser cuantía mayor se pasa a la oficina de la Tesorería General para que el equipo de Ejecuciones Fiscales empiece proceso.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[10]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

				9.B) Si no existen contribuyentes morosos, se sigue con el procedimiento.
14			Resolución Factura Nueva	10. El funcionario guarda los documentos de conformidad al Procedimiento para el Control de los Registros y a lo plasmado en el Formato para el Control de los Documentos con el propósito de dejar evidencia de las actividades realizadas, y finaliza el procedimiento.

8. DOCUMENTOS

Archivo de Gestión

Base de datos (Word)

9. REGISTROS


Solicitud

Comunicación

www.cartago.gov.co

CAM Centro de Administración Municipal
Calle 8 # 6-52 - Tel.(2) 2114101 - Fax.(2) 2127784

“CARTAGO MODERNA, COMPETITIVA E INCLUYENTE”

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA NIT : 891.900.493.2	PAGINA:[11]
		CÓDIGO: MAHP.18.262.P.01
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	VERSION 2
		Fecha de aprobación: 02/04/2013

Resolución

Factura