

**Propuesta de Optimización del Sistema de Información de la Secretaría de Hacienda
Municipal en la Alcaldía de Moniquirá-Boyacá.**

**Proposal for the Optimization of the Information System of the Municipal Finance
Secretariat of the Mayor's Office of Moniquirá-Boyacá.**

Erika Lizeth Cortés Ruiz¹

Resumen

El presente artículo de reflexión, expone la problemática detallada durante la práctica empresarial realizada en la alcaldía de Moniquirá, específicamente en la Secretaría de Hacienda, donde se observaban deficiencias en la información archivada, así como ineficiencia en los trámites ante el usuario. En este sentido, se plantea como objetivo proponer acciones de mejora para la optimización del sistema de información utilizado para la gestión, control y cobro de impuestos en la Secretaría de Hacienda del municipio de Moniquirá, Boyacá; cumpliendo actividades como: identificar los aspectos organizacionales de la Secretaría de Hacienda, determinar las debilidades que generan el bajo nivel de recaudo de impuestos en la cartera y, proponer acciones que permitan optimizar el sistema de información para el recaudo en la Secretaría. Para el estudio se utilizó una investigación aplicada, de enfoque descriptivo donde se hizo uso de revisión documental, aplicando 32 entrevistas aleatorias realizadas a los usuarios de los servicios de la dependencia y, contando con documentos obtenidos dentro de la misma entidad como fuente primaria. Con esos resultados, se concluye que es necesario resolver la ineficiencia en el cobro de la cartera, por medio de un sistema de información, el cual gestione procesos de pago, tramites, reporte de gasto público (destino de los impuestos), entre otros; para ser más efectivos en la función de recaudo de la administración municipal.

¹ Estudiante *Universidad Santo Tomas, Sede Tunja, facultad de Negocios Internacionales, Trabajo de Grado en modalidad de Artículo de reflexión. Dirección: Calle 19 11 64, Tunja – Boyacá. Correo electrónico: erika.cortes@ustatunja.edu.co*

Palabras Clave: Evasión, hacienda, optimizar, recaudo, sistema de información.

Abstract

This reflection article exposes the problems detailed during the business practice carried out in the mayor's office of Moniquirá, specifically in the finance secretary's office, where deficiencies were observed in the information filed, as well as inefficiency in the procedures before the user. In this sense, the objective is to propose improvement actions for the optimization of the information system used for the management, control and collection of taxes in the treasury secretariat of the municipality of Moniquirá, Boyacá. The activities carried out included: identifying the organizational aspects of the Treasury Department, determining the weaknesses that generate the low level of tax collection in the portfolio, and proposing actions to optimize the information system for the collection of taxes in the Department. For the study, an applied research was used, with a descriptive approach, using a documentary review, applying 32 random interviews with the users of the services of the agency and relying on documents obtained within the same entity as a primary source. With these results in mind, it is concluded that it is important to solve the inefficiency of the portfolio, through an information system, which manages payment processes, procedures, reporting of public expenditure (destination of taxes), among others.

Keywords: Evasion, finance, optimize, collection, information system

Introducción

Actualmente, uno de los principales problemas para la mayoría de los municipios en Colombia, es el bajo nivel de tributación, de hecho, autores como Rodiño Atencia (2019), afirman que, para los municipios es necesario reunir recursos para atender las necesidades de

seguridad, saneamiento, alcantarillado, pavimentación, alumbrado, desarrollo social, entre otros, para no depender así en gran medida de las transferencias nacionales. Lo anterior, aplica según Nieto Sánchez (2017) a la mayoría de los impuestos recaudados por el municipio, llámese estos predial, vehicular, industria y comercio, avisos y tableros, estampilla, entre otros; hacen que se genere una problemática de recursos disponibles con los que contará el presupuesto municipal, al requerirse de los mismos para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

De hecho, aunque muchos de sus ciudadanos conocen sobre la importancia del aporte de sus impuestos, como mecanismo para la mejora social y productiva del municipio, se ha identificado que varias de las razones que llevan a los habitantes al incumplimiento de estas obligaciones es causado por la desconfianza en las instituciones públicas y el inconformismo en cobro de mayores impuestos (Armas & Eizaga, 2009).

Sin embargo, en este punto es preciso resaltar que la autora del presente documento, realizó durante el 2020, su práctica empresarial en dicha institución en el desarrollo de actividades de cobro coactivo, donde aplicará los conocimientos y formación en la gestión para la organización de la entidad para hacerla más eficiente o productiva, siendo en dicha área donde se le permitió a la estudiante desempeñarse durante la práctica empresarial. Aunque allí pudo identificar que, si bien existen problemas para el pago de los impuestos por parte de los habitantes del municipio, es más relevante lo anacrónico de muchos procesos e información que posee dicha cartera, puesto que, en muchos casos hay deficiencia en el cobro por parte de la secretaría como responsable del recaudo e información desactualizada sobre el registro de propiedades, registro catastral y falta de toma de posición frente a predios que eluden la responsabilidad. Adicionalmente, se encontró que muchos registros y expedientes no estaban

sistematizados ni digitalizados, lo cual dificultaba su gestión en las actividades de búsqueda y cobro.

Se debe tener en cuenta que, la responsabilidad social en el sector público debe hacerse de manera transparente para beneficio, desarrollo y crecimiento del municipio, si bien, en la última década Moniquirá ha progresado, se ha hecho necesario que la autoridad tributaria rinda cuentas sobre la necesidad de facilitar la recaudación, ya que su mandato es dirigir, coordinar y hacer cumplir la política tributaria, esto se da en gran medida hacia la transformación de conductas de impago y reducción de la evasión, pero, no se ha hecho mucho por brindar una mejora al sistema o proceso llevado a cabo por la Secretaría de Hacienda municipal.

Por la problemática anteriormente expuesta, en este artículo de reflexión, se tiene por objetivo, proponer acciones de mejora para la optimización del sistema de información utilizado para la gestión, control y cobro de impuestos en la Secretaría de Hacienda del municipio de Moniquirá, Boyacá; considerando que, para alcanzar dicho propósito, se deban cumplir una serie de actividades que a lo largo del presente artículo de reflexión se estudiarán, tales como: identificar los aspectos organizacionales de la Secretaría de Hacienda del municipio de Moniquirá, determinar las debilidades que generan el bajo nivel de recaudo de impuestos en la cartera municipal, y finalmente, proponer acciones que permitan optimizar el sistema de información para el recaudo en la Secretaría de hacienda del municipio.

Para lograr esto, se realizó una investigación aplicada, teniendo como premisa que el investigador realizó su práctica empresarial en la Secretaría de Hacienda de la alcaldía de Moniquirá, del departamento de Boyacá en Colombia; ello permitió tener cercanía con ánimo de conocer y ahondar en los problemas de este contexto determinado y buscar ser resueltos, enfocando el conocimiento a un área de especialización (Hernández Sampieri et al., 2014). La

metodología utilizada es de tipo descriptiva y teórico reflexiva del tipo revisión sistemática de la información (Zapata, 2012).

Para esta investigación de enfoque descriptivo se hizo uso de revisión documental obtenida durante la práctica acompañada de la aplicación de 32 entrevistas aleatorias realizadas a los usuarios de los servicios de la dependencia, que de acuerdo con Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), con la entrevista se genera una serie de preguntas, bien sean estas estructuradas o no, hacia un entrevistado (población de estudio), con la que se puede obtener una información afín al objeto de investigación.

Adicionalmente, como fuente primaria de información se contó con los datos obtenidos en la percepción de los usuarios, mediada por el instrumento aplicado. Por otra parte, como fuentes secundarias de información, se contó con documentos obtenidos dentro de la misma entidad, donde la investigadora intervino durante dicha etapa apoyando en el desarrollo de acciones necesarias para una mejor gestión de cara a los usuarios y, el cumplimiento de los objetivos y tareas asignadas al grupo de trabajo de la secretaría; asistencia a reuniones o actividades establecidas en el cronograma para promover y gestionar el trabajo realizado; rendimiento de informes a la Dirección sobre los procesos desarrollados para la mejora continua de las actividades; realización de estrategias metodológicas para alcanzar el cumplimiento de las tareas asignadas; y por último, llevar a cabo el seguimiento, control y organización del archivo. Siendo en este último rol donde se detectó la falta de optimización documental, aprovechamiento de TIC y herramientas para mejorar el sistema de información con el fin de ser más efectivos, hacer una mejor gestión del recaudo, contar con información al instante y confiable, así como la mejora continua.

Reflexión

Aspectos organizacionales de la alcaldía y la Secretaría de Hacienda municipal

En la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía Municipal de Moniquirá, se llevó a cabo la práctica empresarial con el fin de apoyar con sus funciones misionales, ofrecer una nueva perspectiva de cómo se está llevando a cabo el trabajo en la oficina y de qué manera es posible optimizar sus procesos administrativos. A continuación, se presentan generalidades del municipio, así como una descripción de la institución y posteriormente, del trabajo realizado.

El municipio de Moniquirá se encuentra ubicado en la provincia de Ricaurte en el departamento de Boyacá, el cual según el censo del DANE (2018), contaba con una población de 21.377 habitantes su mayoría en el sector rural. Su economía se basa la mayor parte en la agricultura, por su parte el turismo también se convierte en un importante reglón que aporta a la economía del municipio, el turismo se ha convertido en un importante foco de economía para el comercio en general (Alcaldía de Moniquirá, 2021), además es considerada centro turístico de la región. La entidad en la que se efectuó la práctica es la alcaldía de Moniquirá, Boyacá, dicha institución se encuentra ubicada en la dirección Calle. 18 N.º 4 – 57, y tiene como misión la transformación de las condiciones de vida y el desarrollo integral de la población del municipio, esto se logra por medio de la gestión de los recursos asegurando la preservación del medio ambiente, así como el aprovechamiento de las capacidades de sus habitantes, la promoción de los derechos humanos y el cumplimiento de la constitucionalidad (Alcaldía de Moniquirá, 2021).

Adicionalmente, la alcaldía de Moniquirá establece una serie de objetivos y funciones que la Alcaldía de Moniquirá (2021), debe cumplir y que deben estar en línea con la responsabilidad de administración del municipio que el gobierno nacional le ha asignado a través de la Constitución Política de Colombia (1991, art. 311-319). Dentro de dichas funciones y

objetivos de la alcaldía de Moniquirá, está el servir a la comunidad mediante acciones concretas para hacer una Moniquirá competitiva con vías e infraestructura adecuadas, servicios de calidad, desarrollo económico y agroindustrial, turístico y actividad comercial aprovechando el potencial que brinda Moniquirá para ser una región productiva.

Por otra parte, la alcaldía tiene a su cargo cinco (5) secretarías entre las que se encuentran la secretaría de salud, la secretaría de general y de gobierno, secretaría de desarrollo y programas sociales y la secretaría de hacienda. Siendo ésta la última, la que compete a este artículo. En ese orden de ideas, dicha cartera tiene por función: velar porque las finanzas del municipio sean sanas y sostenibles en el tiempo, además, asesora al alcalde en la formulación de políticas financieras, fiscales y económicas y se encarga del recaudo de los ingresos y pagos de las obligaciones a cargo del municipio (Alcaldía de Moniquirá, 2020).

Los objetivos que tiene la secretaría de hacienda de la Alcaldía de Moniquirá (2021) son: Gestionar la consecución de los recursos necesarios para dar cumplimiento al plan de desarrollo del municipio; igualmente, aumentar los ingresos a través de acciones que permitan mejorar el recaudo de los gravámenes tributarios, tasas, tarifas, derechos y multas, cuyo beneficiario y titular sea el municipio y, optimizar la administración del efectivo racionalizando el gasto a través del diseño de controles a los gastos generales, el direccionamiento de la inversión a proyectos con alto impacto social y el mejoramiento del perfil de la deuda. Entre otros aspectos, dicha dependencia busca modernizar y tecnificar el sistema de hacienda pública para hacerlo más eficiente y transparente y mantener actualizada la información financiera del municipio para proveer al ejecutivo de herramientas adecuadas para la toma de decisiones; en relación a esto último, es que la practicante ha identificado que existe falta de gestión por parte

de la entidad, pero para profundizar en dicha aseveración, es relevante hacer un diagnóstico sobre las deficiencias del recaudo en la Secretaría.

Debilidades que generan el bajo nivel de recaudo

Si bien en la página web actual de la alcaldía de Moniquirá (<https://www.moniquira-boyaca.gov.co>) se puede encontrar una pequeña categoría de la secretaría de hacienda en esta solamente hay dos opciones para los trámites de los ciudadanos, el formulario único nacional de declaración de renta, pago de impuesto de industria y comercio y el formulario para el pago del impuesto predial, identificando que, de acuerdo a los estándares del recaudo en otros municipios, se debe incluir otras opciones importantes para las contribuyentes y ciudadanos en general, donde se agilicen los procesos, se mejore la gestión y se den mayores herramientas a los usuarios.

Ejemplo de lo anterior es la ausencia en el portal sobre: información del calendario tributario, impuestos a vehículos, el impuesto predial y preguntas frecuentes sobre este al igual que del impuesto de industria y comercio, herramientas para los grandes contribuyentes, aspectos importantes de educación tributaria, notificaciones tributarias, reactivación empresarial emprendimiento y formalización así como información para inversionistas. Asimismo, la información sobre el presupuesto del municipio y la ejecución, tesorería de Moniquirá, preguntas frecuentes sobre aspectos tributarios y contables, información contable del municipio, marco fiscal y supuestos macro, cobro coactivo y publicaciones sobre información importante de la secretaría de hacienda municipal.

Por otra parte, para definir aquellos aspectos que verdaderamente sean relevantes para los usuarios, se realizó una investigación mediante 32 entrevistas aplicadas de manera aleatoria a algunos de los individuos que realizaron su trámite en la oficina de impuestos municipal. En esta

entrevista se identificaron cuatro factores que permiten diseñar posteriormente la propuesta para optimizar el sistema de recaudo y de información de la actual Secretaría de Hacienda del municipio de Moniquirá, estos son: perfil sociodemográfico, nivel de calidad del servicio ofrecido por la Secretaría mencionada, percepción del desarrollo municipal a cargo de sus impuestos y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad. Del estudio de esas variables, se muestran los resultados a continuación.

Perfil sociodemográfico

Para esta etapa inicial del estudio no se tuvo en cuenta el género, ni alguna otra condición social, política o económica, en cambio se identificó el nivel de estudios, población y edad en los usuarios, encontrando que existe una alta frecuencia de personas entre los 25 a 49 años (ver figura 1), con formación bachiller y técnica (ver figura 2) con alta prevalencia del sector rural (ver figura 3), siendo ellos los que utilizan en mayor proporción los servicios de la secretaría. Ver tabla 1.

Tabla 1.

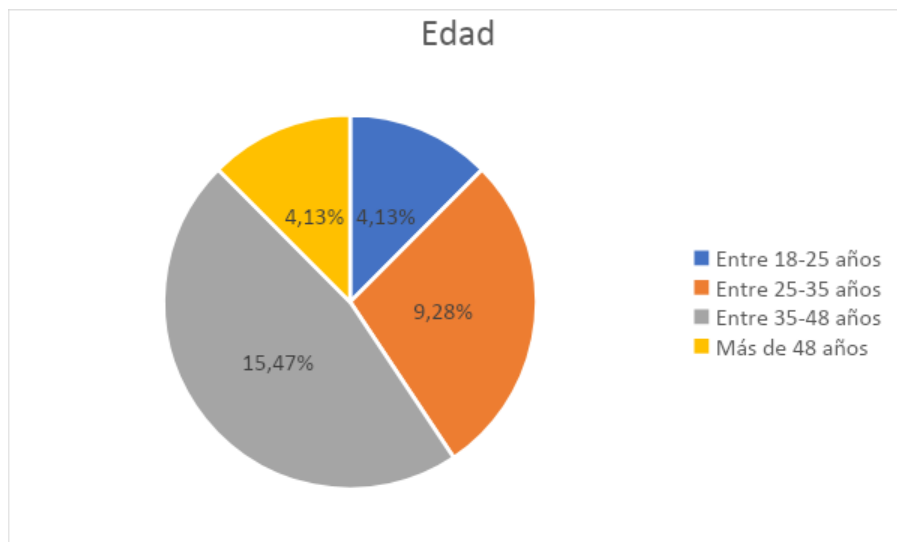
Variables del perfil sociodemográfico

Variable	Concepto	Cantidad
Nivel de estudios	NA	1
	Bachiller	17
	Técnico	10
	Profesional	4
Población	Rural	19
	Urbana	13
Edad	Entre 18-25 años	4
	Entre 25-35 años	9
	Entre 35-48 años	15
	Más de 48 años	4

Nota. Se identificó el perfil medio de las personas que utilizan los servicios de la secretaría de hacienda de Moniquirá. Elaboración propia de la autora en base a entrevistas realizadas.

Figura 1.

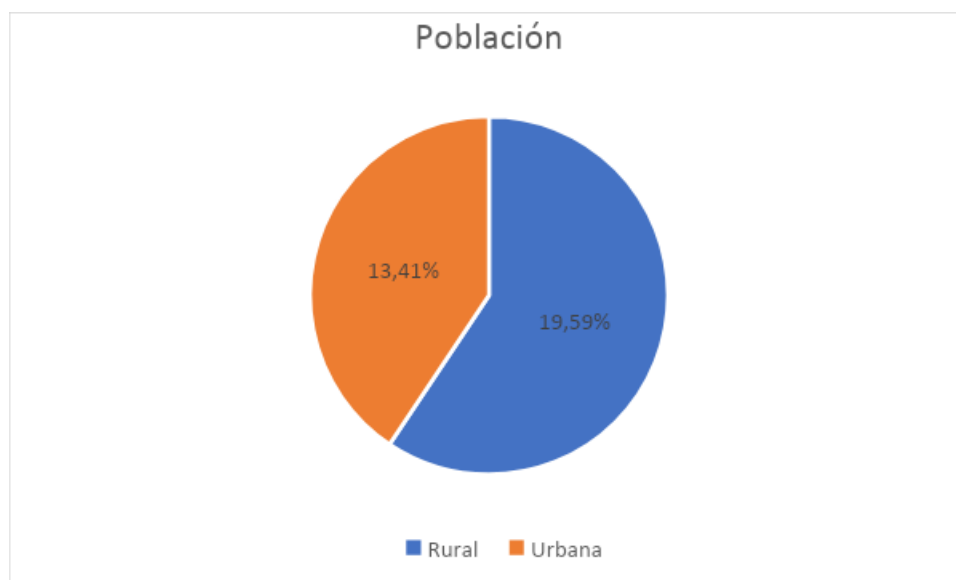
Edad de la población que utiliza los servicios de la secretaría de hacienda en Moniquirá



Nota: resultado de las entrevistas a usuarios. Elaboración de la autora en base a entrevistas.

Figura 2.

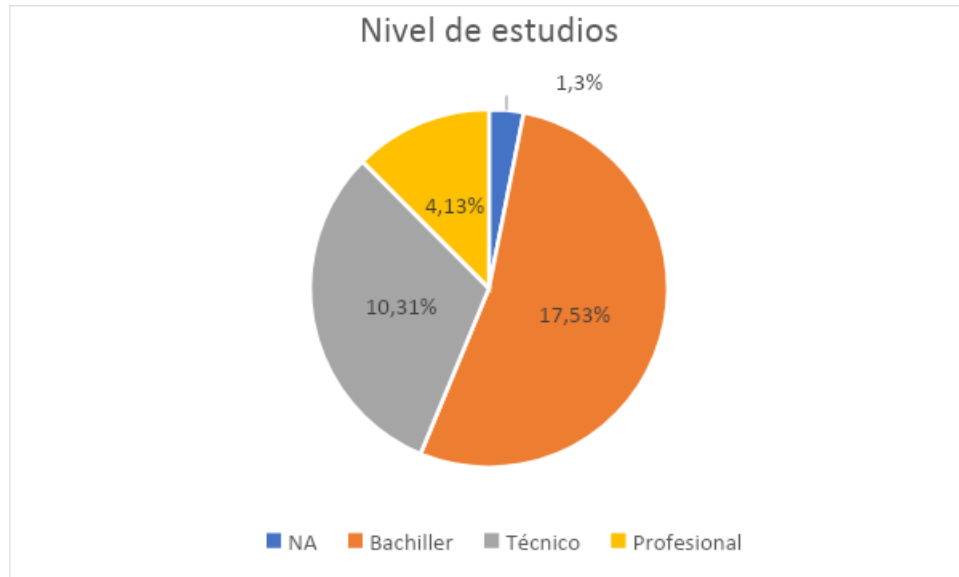
Tipo de población que utiliza los servicios de la secretaría de hacienda en Moniquirá



Nota: resultado de las entrevistas a usuarios. Elaboración de la autora en base a entrevistas.

Figura 3.

Nivel de estudios de la población que utiliza los servicios de la secretaría de hacienda municipal



Nota: resultado de las entrevistas a usuarios. Elaboración de la autora en base a entrevistas.

De modo que, con lo anterior se puede demostrar que en su mayoría son personas jóvenes-adultas, quienes están en su mayoría en el sector rural los que acceden a los servicios de la secretaría. Ahora, se buscó conocer sobre sus percepciones de los otros factores.

Nivel de calidad del servicio

En su mayoría, los usuarios coinciden con que el factor de calidad es bueno de parte de sus funcionarios, es decir, los trabajadores de la secretaría. Sin embargo, no hay agilidad por parte del sistema, la página web no permite hacer muchos trámites, además los pagos solamente están habilitados por la plataforma al impuesto predial unificado, el concepto de uso de suelo y algunos permisos como el de espacio público de eventos masivos y movilización de ganado. En tanto, existen otros como el vehicular, industria y comercio entre otros que no son ágiles a causa de esto, por lo que el usuario debe remitirse directamente a las instalaciones físicas de la entidad.

Muchos de ellos incluso manifiestan malestar a causa de registros y documentos que se necesitan en las oficinas, donde estos no se encuentran digitalizados o sistematizados y sus funcionarios, deben remitirse a archivos documentales, haciendo larga la espera para obtener los documentos.

Percepción del desarrollo municipal a cargo de sus impuestos

Se manifiesta por parte de los entrevistados un alto índice de percepción de inconformidad sobre sus impuestos, puesto que no se ven obras, avance y desarrollo, lo cual los lleva en algunas ocasiones a no hacer los pagos de manera voluntaria, sino más bien coercitiva ante las sanciones que se puedan presentar. De hecho, de los 32 entrevistados, dos de ellos no respondieron, otros ocho, dicen que si se ven obras y avance, pero el restante 22 de las personas manifiestan que no se ven reflejados sus impuestos en obras, infraestructura o desarrollo social. Argumentando así, que en muchos casos, no llegan a pagar nunca o esperan amnistía porque sienten que “los dineros se los roban”.

Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad

La mayoría de los entrevistados manifiesta un bajo nivel de satisfacción con los servicios de la entidad, se encontró que, de los 32 entrevistados solo 8 de ellos dicen sentirse conforme con los servicios que ofrece la secretaría de hacienda del municipio. Los 24 restantes manifiestan que este puede ser mejor, más ágil y donde se permita la conectividad por medio de la web o una plataforma que haga los procesos mucho más ágiles.

Propuesta de acciones para optimizar el sistema de información para el recaudo

Con la información recolectada hasta aquí, se ha identificado las debilidades y deficiencias en lo que respecta al servicio que ofrece la secretaría de hacienda de la Alcaldía Municipal de Moniquirá, el cual, según los usuarios, podría mejorar, ser más ágil y menos

anacrónico, donde se utilicen las TIC y herramientas digitales para promover un servicio más eficiente, a la vez que mejora el cobro y se recaudan más recursos para el municipio. Por esto, la propuesta de la practicante, quien asumió el rol de investigadora es mejorar el servicio por medio de un sistema de gestión de información donde se centralice la información donde se dé control de cuentas a los habitantes del municipio sobre el destino de sus impuestos, y donde, más allá de permitirle al individuo hacer pagos y obtener información de algunos trámites, también permita realizarlos suministrando información necesaria y asequible, facilitadora del proceso de diligenciamiento de trámites financieros y tributarios de las personas naturales y empresas adscritas al municipio de Moniquirá.

Esto no solo mejora la experiencia con el usuario, sino que, de aplicarse una correcta metodología con los datos acá suministrados en los factores de: perfil sociodemográfico, nivel de calidad del servicio ofrecido por la Secretaría mencionada, percepción del desarrollo municipal a cargo de sus impuestos (transparencia de la alcaldía) y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad, permitirá que la administración municipal, a través de su secretaría de hacienda, promueva el uso de las TIC, para fortalecer el recaudo municipal y la confianza institucional.

Con lo anterior, y conociendo el alcance que tiene la investigadora, deja abierta la propuesta a la Alcaldía de Moniquirá, para que destine los recursos (físicos, tecnológicos, financieros y humanos) para el desarrollo de dicho sistema de gestión de la información. De modo que pueda articular la información aquí suministrada, junto a programadores, software y gestores tecnológicos que posean la información y el conocimiento para implementar dicho sistema, sabiendo que hasta aquí, solo se plantea la propuesta en sí.

Conclusiones

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se identificó que existe poco recaudo en el municipio de Moniquirá-Boyacá, donde gran parte de este se atribuye a la falta de gestión por parte de la secretaría de hacienda, sumado a la evasión y aquellos habitantes que resienten sobre el destino que se les da a sus impuestos, pues consideran que buena parte de estos se “los roban”. Por ello, se propone un sistema de información que, mediado por la web del municipio, permita el acceso a información de manera más rápida, la realización de trámites y el acceso a datos sobre la ejecución de obras con dichos impuestos.

Es preciso afirmar que el trabajo realizado es de suma importancia para la entidad, como para el profesional en negocios internacionales, puesto que, dicha temática compete a que, desde el punto de vista organizacional, o en la gestión para la organización de la entidad (en éste caso la Alcaldía de Moniquirá), se pueda hacer más eficiente o productiva en el cobro y manejo de los recursos que son recaudados. Pero, para aumentar la efectividad del sistema de información se deben analizar cuatro factores de relevancia que permitan enfocar mejor el diseño de la plataforma, el perfil sociodemográfico de los ciudadanos especialmente nivel de estudios de la población y edad, niveles de calidad de los servicios públicos ofrecidos por ese medio y el grado de satisfacción de los ciudadanos con esos servicios.

Todos los costos del proyecto de implementación del sistema de información, permitirán un ahorro en el mediano y largo plazo para la Secretaría de Hacienda especialmente en términos de tiempo, puesto que, los trámites digitales permitirán optimizar procesos realizados manualmente, que implican mayores demoras en trámites relacionados especialmente con la documentación tributaria, costos en asesorías. Asimismo, el sistema en sí que estará mediado por el portal web de la alcaldía, permite a su vez, recopilar mejor la información sobre los

contribuyentes, el pago de impuestos, la clasificación etc., lo que permitirá un mejor análisis de la documentación y aspectos económicos, contables y tributarios de las empresas y personas naturales del municipio. Así como suministrar información transparente sobre el destino de los recursos que le da la administración a los impuestos de los contribuyentes.

Referencias

Alcaldía de Moniquirá. (2021). *Alcaldía de Moniquirá*.

<https://www.moniquira-boyaca.gov.co/Paginas/default.aspx>

Akman, I; Yazici, A; Mishra, A; & Arifoglu, A. (2005). E-Government: a global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.

Armas, M. E., & Eizaga, M. C. de. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(6), 141-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210>

Barrera-Barrera, R., Rey-Moreno, M., & Medina-Molina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Revista de Administração Pública*, 53(2), 349–374. <https://doi.org/10.1590/0034-761220170391>

Bernal, G. (Enero de 2012). Caracterización y Modelo de Ordenamiento Sub Regional Para Boyacá. Obtenido de Departamento Administrativo de Planeación de Boyacá:
https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/publicaciones/caracterizacion_modelo_ord_sub_regional.pdf

Caro, A. (12 de Mayo de 2015). Importancia de actualizar Base de Datos . Obtenido de Seguridad Bases de Datos : <http://importanciactualizarbd.blogspot.com/>

Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia 1991*. ECOE Ediciones.

DANE. (2018). *Resultados y proyecciones (2005-2020) del censo 2005*.

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/proyepobla06_20/ProyeccionMunicipios2005_2020.xls

DURBÁN, J. (2016). Análisis y propuesta de mejora del portal web del ayuntamiento de bicorp.
www.riunet.upv.es.

<https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46748/TFC%20JOS%C3%89%20ABAD%20DURB%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Francisco Javier Gabiola Ondarra & Jesús Sánchez Allende & David de la Antonia López, 2013.

"Principios de una administración electrónica avanzada," Contribuciones a la Economía, Servicios Académicos Intercontinentales SL, issue 2013-03, March.

<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2013i2013-032.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2012). 8 de cada 10 colombianos están usando internet. Bogotá: MINTIC

Nieto Sánchez, M. L. (2017). Proponer acciones para la Secretaría de Hacienda Distrital asociadas a la Cultura Tributaria como política de Responsabilidad Social en la ciudad de Bogotá. [Universidad Santo Tomás].

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9570/2017nietomartina.pdf?sequence=1>

Peña, E. (2019). Programa administración pública territorial. <http://www.esap.edu.co/>.

<http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Proyectos-de-Desarrollo.pdf>

Rodiño Atencia, J. A. (2019). Plan de mejoramiento para optimizar el recaudo de impuestos en la secretaría de hacienda del municipio de Montelíbano-Córdoba 2020 [Tesis, Universidad de Córdoba].

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/2562/rodi%C3%B1oatenciajhonalexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá. (2021). www.shd.gov.co.

<https://www.shd.gov.co/shd/>

Sá, F., Rocha, A; & Cota, M. P. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: a literature review. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149-160.

U. (2021, 18 septiembre). Diagrama de Despliegue. ingeniería software 1 Elvis Acuña.

<https://ingenieriadesoftware1elvisacuna.blogspot.com/2016/02/diagrama-de-despliegue.html>

<https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46748/TFC%20JOS%C3%89%20ABAD%20DURB%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Osman, I. H. Anouze, A. L; Hindi, N. M.; Irani, Z; Lee, H.; & Weerakkody, V. (2014). I-meet framework for the evaluation of e-government services from engaging stakeholders' perspectives. *European Scientific Journal*, 1, 17-29.

Zapata, O. (2012). Metodología de la investigación Para elaborar tesis e investigaciones socieducativas. Pax México.