

Fortalecimiento de la gestión de impuestos municipales a través del apoyo jurídico en la
Secretaría de Hacienda de Bucaramanga

Marian Fernanda Tello Moreno

Trabajo de grado en la modalidad de práctica jurídico social para optar por el título de
Abogada

Director
Jorge Alberto Mújica Pedraza
Abogado

Tutora
Adriana Rincón Prada
Abogada

Universidad Industrial de Santander
Facultad de Ciencias Humanas
Escuela de Derecho y Ciencias Políticas
Bucaramanga
2024

Dedicatoria

Especialmente a Dios, quien ha guiado cada paso de mi camino, brindándome la fortaleza y la sabiduría necesarias para alcanzar esta meta. Sin Su luz nada de esto habría sido posible.

A mis padres, Matilde y Julian, les dedico este logro con todo mi corazón. Gracias por nunca dejar de creer en mí y en mis sueños. A pesar de las circunstancias y la distancia, siempre han estado ahí para alentarme, apoyarme y mostrarme el verdadero significado de la perseverancia y el amor incondicional.

Agradecimientos

A mi alma mater, la Universidad Industrial de Santander, por ser una puerta abierta a innumerables oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal. Gracias por haberme proporcionado un entorno académico y humano que ha nutrido mi formación profesional.

A mi director de Trabajo de Grado, el Doctor Jorge Alberto Mujica, por su invaluable guía y experiencia, fundamentales para el desarrollo exitoso de este proyecto.

A la Secretaria de Hacienda de Bucaramanga y su personal de abogados, mi gratitud por la oportunidad de aprender de ustedes. Su disposición a enseñarme y compartir su conocimiento siempre con una sonrisa, ha sido una experiencia enriquecedora que marcará mi carrera.

A mi tía Graciela, quien siempre estuvo a mi lado, brindándome su apoyo incondicional en los momentos en que más lo necesité. Su constante presencia ha sido un pilar fundamental en mi camino.

A Angie, por su amistad inquebrantable. Gracias por estar siempre a mi lado, ofreciendo apoyo y alegría en cada paso de este viaje.

Al programa Estado Joven, por permitir que esta experiencia fuera posible, brindándome la oportunidad de integrarme al mundo laboral y de servicio a la comunidad de manera tan significativa.

Y a todos aquellos que de una u otra forma, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad.

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	11
1 Descripción del problema de investigación	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Alcance del trabajo.....	12
2 Objetivos	13
2.1 Objetivo General	13
2.2 Objetivos Específicos	14
3 Metodología	14
3.1 Primera etapa.....	15
3.2 Segunda etapa	15
3.3 Tercera etapa	16
3.4 Cuarta etapa.....	16
4 Información sobre la entidad.....	17
4.1 Alcaldía de Bucaramanga	17
4.2 Secretaría de Hacienda	19
4.2.1 Administración tributaria	19
4.2.2 Gestión financiera	19
4.2.3 Atención al contribuyente	19
4.2.4 Normatividad y cumplimiento	20
4.2.5 Capacitación y desarrollo.....	20

4.3	Programa Estado Joven.....	20
5	Marcos de referencias	21
5.1	Marco de antecedentes jurídicos:.....	21
5.2	Marco teórico	25
5.3	Marco conceptual.....	27
5.3.1	Actividad industrial.....	27
5.3.2	Actividad comercial	27
5.3.3	Año gravable.....	27
5.3.4	Archivo	28
5.3.5	Avalúo catastral.....	28
5.3.6	Base gravable.....	28
5.3.7	Contribución por valorización	28
5.3.8	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	28
5.3.9	Documento de archivo	29
5.3.10	Función archivística	29
5.3.11	Gestión documental.....	29
5.3.12	Hecho generador	29
5.3.13	Impuesto de Industria y Comercio	29
5.3.14	Impuesto Predial Unificado.....	30
5.3.15	Notificación electrónica	30
5.3.16	Obligación tributaria	30
5.3.17	Predio	30
5.3.18	Registro de contribuyentes del impuesto de Industria y Comercio.....	30

5.3.19	Registro de información exógena para agentes retenedores	31
5.3.20	Remisión por competencia.....	31
5.3.21	Sanción por extemporaneidad en la presentación de la declaración del impuesto de Industria y Comercio.....	31
5.3.22	Sanción por no enviar información exógena.....	32
5.3.23	Sistema de radicación de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias – PQRS	32
5.3.24	Sobretasa del medio ambiente.....	32
5.3.25	Sujeto activo.....	33
5.3.26	Sujeto pasivo	33
5.3.27	Tarifa.....	33
6	Desarrollo del proyecto	34
6.1	Primer informe	34
6.2	Segundo informe	38
6.3	Tercer informe.....	40
6.4	Cuarto informe	43
6.5	Quinto informe.....	45
7	Conclusiones	48
8	Recomendaciones	50
	Referencias bibliográficas.....	51

Lista de figuras

	Pag
Figura 1. Organigrama de la Alcaldía de Bucaramanga	18
Figura 2. Flujograma de trámite de las PQRS	37
Figura 3. Contribuyentes sancionados.	40

Lista de tablas

	Pag
Tabla 1. Peticiones presentadas.....	22

Resumen

Título: Fortalecimiento de la Gestión de Impuestos Municipales a través del Apoyo Jurídico en la Secretaría de Hacienda de Bucaramanga¹

Autor: Marian Fernanda Tello Moreno²

Palabras Clave: Gestión Tributaria, Impuestos Municipales, Secretaria de Hacienda, PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias), Práctica Jurídico - Social, Estado Joven.

Descripción: El presente Trabajo de Grado tiene como objetivo evidenciar la ejecución de esta práctica jurídico - social que permitió fortalecer la gestión de impuestos municipales a través del apoyo jurídico brindado en la Secretaría de Hacienda de Bucaramanga, en el marco del programa Estado Joven del Ministerio de Trabajo.

Durante el desarrollo de esta se realizaron actividades orientadas a mejorar la eficiencia en la respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de los contribuyentes, así como en la proyección de actos administrativos fundamentales para la correcta gestión tributaria.

La metodología aplicada se basó en un enfoque práctico y contextual, en el que se integró el análisis normativo con la aplicación directa en casos reales, abordando desafíos tales como la complejidad normativa y la necesidad de optimizar la carga operativa de la entidad.

Entre los principales resultados se destaca la implementación de un plan de contingencia para responder a PQRS atrasadas, lo cual contribuyó significativamente a la reducción del rezago en la atención a los contribuyentes y en la mejora operativa de la Secretaría de Hacienda

Este trabajo demuestra la importancia de las prácticas jurídico-sociales como un puente esencial entre la formación académica y el ejercicio profesional en entornos reales.

¹ Trabajo de Grado

² Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Derecho. Director: Jorge Alberto Mujica Pedraza. Tutora entidad: Adriana Rincón Prada.

Abstract

Title: Reinforcement of municipal tax management through Legal Assistance at the Bucaramanga Secretaria de Hacienda.³

Author: Marian Fernanda Tello Moreno⁴

Keywords: Tax Management, Municipal Taxes, Secretary of Treasury, PQRS (Petitions, Complaints, Claims, Suggestions), Legal-Social Practice, Estado Joven (Young State).

Description: The purpose of this work is to show the execution of this legal - social practice that has allowed the reinforcement of the management of municipal taxes through the legal support provided at the Bucaramanga Treasury Department, within the framework of the program Estado Joven of the Ministry of Labor.

During the development of this program, activities were carried out to improve the efficiency in responding to requests, petitions, complaints and claims (PQRS) from taxpayers, as well as in the projection of basic administrative acts for the correct management of taxes.

The methodology applied was based on a practical and contextual approach, integrating regulatory analysis with direct application in real cases, addressing challenges such as regulatory complexity and the need to optimize the entity's operational burden.

Among the main results is the implementation of a contingency plan to respond to overdue PQRS, which contributed significantly to the reduction of the backlog in taxpayer service and to the operational improvement of the Ministry of Finance.

This work demonstrates the importance of legal-social practices as an essential bridge between academic training and professional practice in real-world settings.

³ Degree Work.

⁴ Faculty of Human Sciences. School of Law and Political Science. Law. Director: Jorge Alberto Mujica Pedraza. Tutor entity: Adriana Rincón Prada.

Introducción

La Universidad Industrial de Santander y la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas incluye como modalidad de grado para los estudiantes de la carrera de Derecho la práctica jurídico social, esta modalidad tiene como objetivo permitir a los estudiantes ponerse en contacto con las necesidades de entes territoriales y diseñar o aplicar alternativas de solución a las diferentes problemáticas sociales que se presentan; complementando de esta manera la formación profesional de sus estudiantes mediante la articulación teórico práctica, favoreciendo la formación integral y la proyección de la universidad a la comunidad.

De igual importancia, el gobierno nacional a través de Ministerio del Trabajo y su programa Estado Joven propende permitir a jóvenes estudiantes que estén terminando sus estudios superiores el paso del ciclo de aprendizaje al mercado laboral, beneficiando de manera mutua a las entidades estatales y a los estudiantes. De esta manera las entidades estatales obtienen los recursos humanos indispensables para desarrollar eficientemente sus funciones y deberes misionales, mientras que el practicante fortalece sus competencias adquiridas durante su formación académica para enfrentarse al mercado laboral.

Así pues, la Alcaldía de Bucaramanga vinculada al programa del Ministerio del Trabajo Estado Joven abrió la convocatoria y una plaza en la Secretaría de Hacienda, área de Impuestos. Tras un proceso de postulación, revisión de requisitos, entrevista y selección, fui elegida para vincularme a esta entidad estatal como practicante y contribuir al fortalecimiento de su funcionamiento y de su impacto social. Allí se contó con la guía, disposición y amplia experiencia de un gran equipo de profesionales que aportaron conocimientos en pro de la culminación de mi formación como Abogada.

1 Descripción del problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

La Secretaría de Hacienda del municipio de Bucaramanga es una entidad fundamental en la gestión de los impuestos municipales y en la atención de los contribuyentes. Sin embargo, la creciente complejidad de la normatividad tributaria y la cantidad de solicitudes, peticiones y reclamos presentados por los contribuyentes representan un desafío constante para la oficina jurídica de esta entidad estatal. Estos factores, combinados con la necesidad de respuestas jurídicas precisas y fundamentadas en derecho, hacen que la atención oportuna y eficaz a los ciudadanos sea una tarea cada vez más demandante.

En este contexto, la práctica jurídico - social realizada a través del programa estatal Estado Joven del Ministerio de Trabajo adquiere un valor significativo al proporcionar un apoyo relevante y especializado a la dependencia Secretaría de Hacienda. Esta iniciativa no solo permite aliviar la carga operativa de la oficina jurídica, sino que también contribuye a mejorar la calidad de las respuestas ofrecidas a los contribuyentes, asegurando un tratamiento justo y conforme al derecho vigente.

1.2 Alcance del trabajo

Este Trabajo de Grado se presenta como un informe general sobre el desarrollo de mi práctica jurídico - social, la cual se centra en ofrecer un apoyo jurídico de alta calidad a la Secretaría de Hacienda, específicamente en la sección de Impuestos. Al finalizar la práctica, se espera haber logrado una serie de objetivos clave como lo son la proyección de respuestas fundamentadas y hermenéuticamente sólidas a las peticiones de los contribuyentes del municipio de Bucaramanga, ofrecer una orientación profesional al público, analizar

jurídicamente las respuestas de los contribuyentes a las sanciones y a los actos administrativos, y elaborar informes detallados sobre los recursos presentados por los contribuyentes.

Este trabajo no solo busca mejorar la eficiencia del manejo de los impuestos municipales de Bucaramanga, sino también fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, garantizando un servicio más transparente y accesible para la población general.

Además, esta práctica me permitirá enriquecer mi formación como abogada, brindándome una oportunidad invaluable para iniciarme en el mundo laboral como profesional en un entorno real y de servicio a la comunidad, aplicando mis conocimientos previamente adquiridos en la carrera de Derecho a un contexto práctico y enfrentando los desafíos cotidianos de una oficina jurídica.

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Brindar apoyo a la Oficina Jurídica de la Secretaria de Hacienda de Bucaramanga en la gestión de los impuestos municipales, especialmente en la atención del contribuyente; garantizando una respuesta eficaz a las solicitudes, peticiones y reclamos presentados por los mismos.

2.2 Objetivos Específicos

Proyectar respuestas fundamentadas en derecho a las peticiones elevadas por los contribuyentes ante la entidad, empleando capacidad hermenéutica.

Proporcionar orientación y trato profesional al público, ya sea de manera presencial o virtual.

Analizar jurídicamente las respuestas de los contribuyentes a los diferentes actos administrativos, recursos y sanciones impuestas a estos, dentro de los procesos de fiscalización adelantados por la Secretaría de Hacienda.

Elaborar los informes solicitados sobre los recursos presentados por los contribuyentes en relación a sus sanciones vigentes.

3 Metodología

Para llevar a cabo mi práctica jurídico - social en la Secretaria de Hacienda del municipio de Bucaramanga a través del programa estatal Estado Joven del Ministerio de Trabajo; se acogieron los parámetros del programa que tiene una duración de 5 meses y un horario presencial de lunes a jueves de 8 am a 12 m y de 1 pm a 5 pm, viernes de 8 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm, para un total de 38 horas semanales.

Así pues, y con el fin de cumplir los objetivos planteados en la propuesta de esta práctica Jurídico - Social, desarrollé el proyecto de forma continua en las siguientes etapas:

3.1 Primera etapa

La primera etapa inició con una inducción por parte de la alcaldía del municipio de Bucaramanga, en donde se llevaría a cabo la práctica laboral. Esto con una capacitación sobre la organización administrativa de la entidad, temas de relevancia en cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo y un reconocimiento y acercamiento del entorno físico de sus instalaciones.

Además, la primera etapa incluyó un análisis de las funciones de la Secretaría de Hacienda para identificar las actividades necesarias a realizar dentro de la práctica y establecer el apoyo que se necesita por mi parte.

3.2 Segunda etapa

Este momento comprende el enriquecimiento de mis saberes jurídicos previos con los conocimientos del personal jurídico de la entidad y el estudio de la normatividad tributaria que rige al municipio de Bucaramanga, ya que es esencial para el desarrollo de las funciones que me son asignadas como parte del personal de apoyo jurídico en la sección de Impuestos de la Secretaría de Hacienda.

Por consiguiente, se estudió el Decreto Municipal N° 0040 del año 2022 y el Acuerdo Municipal N° 001 del año 2022. Además, se analizaron conceptos como falta de legitimación por activa, remisión por competencia, sanciones por reliquidación, sanciones por no enviar información exógena, sanciones por no declarar, reliquidación del Impuesto Predial Unificado y la devolución de saldos a favor.

También se repasaron los términos establecidos en la Ley 1755 del año 2015 para dar respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos a las entidades estatales. Se indicó el proceso de revisión que se lleva a cabo en todas las proyecciones de respuestas PQRS por parte

del supervisor encargado de la oficina jurídica y el proceso de notificación de las mismas. Igualmente, se recibe capacitación por parte del personal de sistemas de la Alcaldía de Bucaramanga en el manejo de la plataforma de PQRS de la entidad.

3.3 Tercera etapa

A continuación, se empiezan a ejecutar los objetivos propuestos y se brinda el apoyo a la oficina Jurídica Impuestos de la Secretaría de Hacienda recibiendo, validando y dando trámite a las solicitudes generales interpuestas por los contribuyentes a través de los distintos medios de atención al público establecidos por el Municipio de Bucaramanga en la Secretaría de Hacienda (presencial, telefónicamente y correo electrónico).

Realice notificaciones y proyecciones diarias de respuestas de fondo, concretas y congruentes a las peticiones generales elevadas por los contribuyentes del municipio de Bucaramanga que me fueron mensualmente asignadas. A la vez que, verifique los recursos interpuestos por los contribuyentes sancionados por no declarar en los años 2019 y 2020, sancionados por no enviar información en el año gravable 2020, sancionados por reliquidación en el año 2018 y sancionados por no enviar información exógena en los años 2019 y 2020. Elabore los informes solicitados y se trasladaron al área correspondiente para lo que respecta a la ejecutoria de los actos administrativos sancionatorios.

3.4 Cuarta etapa

Para esta última etapa se entregaron en la plataforma web del programa Estado Joven los informes de actividades mensuales realizados durante los 5 meses de la práctica jurídico - social, los cuales fueron revisados y avalados con visto bueno por parte de la tutora asignada por la Secretaría de Hacienda a mi práctica laboral, la abogada Adriana Rincón Prada y por

mi director de Trabajo de Grado asignado por la Escuela de Derecho, el abogado y docente Jorge Alberto Mújica Pedraza.

4 Información sobre la entidad

4.1 Alcaldía de Bucaramanga

Esta Practica Jurídico social se llevó a cabo en la Alcaldía de Bucaramanga, la cual es una entidad estatal de orden territorial que tiene como Misión garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos Bumanguenses y el cumplimiento de sus deberes. Promueve el bienestar y desarrollo humano con oportunidad, equidad, transparencia, responsabilidad social, económica y ambiental, soportada en una gestión institucional innovadora y colaborativa, con un talento humano comprometido con su labor como Servidor Público.

También es importante resaltar la Visión de la alcaldía de Bucaramanga ya que contempla a nuestra ciudad como una ciudad global para la gente, comprometida con el bienestar, la protección del medio ambiente, los ecosistemas estratégicos y la seguridad de sus habitantes; de economía pujante y oportunidades para todos. Promueve ciudadanos responsables, activos y comprometidos con su ciudad. Innovadora, que goza de infraestructura tecnológica facilitando la toma de decisiones y brindando acceso a sistemas de educación, salud y movilidad de calidad 24 / 7 (Alcaldía Bucaramanga, 2024).

En cuanto a su estructura organizacional, se tiene como base el Decreto 172 de 2001, en donde se fija que la alcaldía se encuentra encabezada por el Despacho del Alcalde, después encontramos la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Oficina de Control Interno de Gestión, en cuanto a las secretarías que la conforman se ubican la Secretaria Jurídica, Secretaria de Planeación, Secretaria de Hacienda, Secretaria Administrativa, Secretaria de Educación, Secretaria del Interior, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Salud y Ambiente, Secretaría de Desarrollo Social y demás oficinas, departamentos y unidades tal como se ilustra en el siguiente Organigrama.

Figura 1.

Organigrama de la Alcaldía de Bucaramanga



Nota: se presenta la estructura organizacional de la Alcaldía de Bucaramanga (Alcaldía de Bucaramanga, 2024)

4.2 Secretaría de Hacienda

En cuanto a la Secretaria de Hacienda de Bucaramanga, encontramos que esta se encarga de la gestión financiera y tributaria del municipio. Su misión principal es garantizar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos económicos para el beneficio de la comunidad y garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes (Alcaldía de Bucaramanga, 2011).

Algunas de las funciones y responsabilidades que están a cargo de la Secretaría de Hacienda del municipio de Bucaramanga son:

4.2.1 Administración tributaria

- Recaudación de impuestos municipales, como el impuesto predial, el impuesto de industria y comercio, y otras tasas y contribuciones.
- Implementación de políticas y procedimientos para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos.
- Auditoría y fiscalización de los contribuyentes para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.2.2 Gestión financiera

- Planificación, ejecución y control del presupuesto municipal.
- Manejo de los ingresos y gastos del municipio, garantizando una administración transparente y eficiente de los recursos públicos.
- Elaboración de informes financieros y presupuestales para la rendición de cuentas.

4.2.3 Atención al contribuyente

- Provisión de servicios de atención y orientación a los contribuyentes en relación con sus obligaciones fiscales.

- Recepción y gestión de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQRS) presentadas por los ciudadanos.
- Implementación de plataformas y herramientas tecnológicas para facilitar la interacción con los contribuyentes y mejorar la eficiencia en la atención.

4.2.4 Normatividad y cumplimiento

- Estudio y aplicación de la normatividad tributaria vigente.
- Emisión de conceptos y resoluciones en materia tributaria.
- Asesoría jurídica en temas fiscales y financieros.

4.2.5 Capacitación y desarrollo

- Capacitación continua del personal en temas relacionados con la gestión tributaria y financiera.
- Desarrollo de programas y proyectos para mejorar la administración fiscal y financiera del municipio.

4.3 Programa Estado Joven.

Finalmente, es importante resaltar que el programa Estado Joven es una iniciativa desarrollada por el Ministerio del Trabajo en cooperación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, que tiene como objetivo facilitar los procesos de transición del ciclo de aprendizaje al mercado laboral de los jóvenes, a través de incentivos para la realización de prácticas laborales en el sector público.

5 Marcos de referencias

5.1 Marco de antecedentes jurídicos:

El artículo 23 de la Constitución Política Colombiana de 1991, dimensiona la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas, y también comprende el derecho a tener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo a las peticiones presentadas. Este derecho Fundamental “tiene nexo directo con el derecho al acceso a la información consagrado en el artículo 74 de la Constitución Política Colombiana, en la medida que los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición tienen la potestad de conocer la información sobre el proceder de las autoridades y/o de los particulares de acuerdo a los parámetros establecidos por el legislador”. Sentencia T - 184 de 2023.

Así mismo, la ley 1755 del 30 de junio 2015 regula el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición con el que todo ciudadano puede solicitar la resolución de una situación jurídica, solicitar información, solicitar copias de documentos, formular consultas y conceptos, y presentar quejas, reclamos y denuncias.

Esta ley igualmente establece que los Derechos de Petición podrán presentarse de forma escrita o verbal. Su artículo 16 menciona que las peticiones deberán contener, por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/ o de su representante legal o apoderado si es el caso, indicando el documento de identidad, la dirección física o electrónica, y número de teléfono.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se apoya.

- La relación de documentos que se acompañan.
- la firma del peticionario cuando este fuera el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar la petición y en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El artículo 14 de la referida ley indica los términos que tienen las entidades para resolver las distintas modalidades de peticiones, siendo estos los siguientes:

Tabla 1.

Peticiones presentadas.

Petición	Días Hábiles
Petición de interés general	15
Petición de Consultas	30
Petición de documentos y de Información	10
Petición entre autoridades	10
Solicitud de congresista	5
Traslado competente	5

En cuanto a las peticiones que son presentadas y radicadas de forma incompleta, el artículo 17 de la ley 1755 del 2015 señala que cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley; esta requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Por su parte, la Sentencia T-794 de 2013 de la Corte Constitucional manifiesta que los criterios para dar respuestas claras y de fondo son:

1. *Claridad:* la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
2. *Precisión:* la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
3. *Congruencia:* la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
4. *Consecuencia:* las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

Agrega que el ejercicio del Derecho de petición paralelamente conlleva el derecho de los peticionarios a recibir una respuesta que contenga un estudio minucioso de lo pretendido, con argumentos claros, coherentes, que den soluciones a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

Ahora bien, con relación a la normatividad que actualmente rige los temas tributarios en el municipio de Bucaramanga, encontramos el Decreto Municipal No. 0040 del 25 de marzo de 2022. Toda vez que, las modificaciones a las normas procedimentales que deban realizarse en virtud de cambios en el procedimiento previstos en el Estatuto Tributario Nacional son establecidas por Decretos Municipales.

Este decreto compila en un solo texto normativo el Régimen Tributario Municipal, incluyendo el Acuerdo 044 del 22 de diciembre del 2008, el cual expidió el Estatuto Tributario del Municipio de Bucaramanga y reguló lo relativo a los elementos sustanciales y procedimentales que se aplican para los impuestos que se tienen adoptados en el Municipio de

Bucaramanga, disposición que a la fecha se encuentra vigente, pero que ha sido objeto de diversas modificaciones a través de demás Acuerdos Municipales y Leyes que regulan aspectos tributarios de obligatorio cumplimiento en lo sustancial y/o procedimental.

El Decreto Municipal 0040 del 25 de marzo de 2022 de igual modo contempla las normas procedimentales que regulan la competencia y la actuación de los funcionarios y de las autoridades encargadas del recaudo, fiscalización y cobro, correspondientes a la administración de los tributos.

Este Decreto incluso reúne lo que está vigente del Acuerdo Municipal No. 033 del 29 de diciembre del 2020, el cual actualizó el régimen legal del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros y sobretasa bomberil. Adoptó medidas para la reactivación económica post pandemia, adoptó el régimen simple de tributación, el sistema de autorretenciones del impuesto de industria y comercio y se fijaron las tarifas del impuesto de industria y comercio, así como las tarifas del medio ambiente.

A su vez que lo concerniente del acuerdo Municipal No. 031 del 28 de septiembre del 2021, en donde se actualizó el régimen procedimental y sancionatorio establecido en el ya mencionado Acuerdo 044 del 22 de diciembre 2008, y modificó parcialmente el Acuerdo Municipal 033 del 29 de diciembre 2020.

Estas modificaciones fueron significativas, y dio paso a la necesidad de que estuvieran contenidas en un solo texto como lo es el Decreto Municipal No. 0040 del 25 de marzo de 2022 con el fin de facilitar a los contribuyentes su uso y aplicación.

Por último, durante el desarrollo de esta práctica jurídico social y de las actividades de apoyo en la Secretaría de Hacienda con en el plan de contingencia PQRS 2019 - 2020, se tuvo en

cuenta lo concerniente a las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y de sus entidades, mediante la Ley 594 del 14 de julio del año 2000, Ley de archivo general de la nación.

5.2 Marco teórico

Un sistema tributario es el conjunto de impuestos establecidos por la Administración Pública con el objetivo principal de generar ingresos destinados a financiar el Gasto Público, lo que permite cubrir las necesidades de la sociedad en general (Trujillo, 2020).

El Economista y Filósofo Adam Smith, quien fue un importante referente en cuanto a los principios generales de los impuestos, plantea que los impuestos que se le imponen a los contribuyentes deben limitarse a financiar los deberes soberanos del Estado, los cuales son: Defender la sociedad de la violencia e injusticia de otras sociedades; Proteger a cada miembro de la sociedad y Edificar obras e instituciones que sean parte del interés general de la sociedad (Smith, 1776).

Relacionando esto al Sistema Tributario Colombiano, encontramos que sus Principios Generales están fundamentados en el artículo 363 Constitución Política Colombiana de la siguiente manera:

Equidad: La equidad se puede definir como dar a cada quien lo que le que se merece de acuerdo a sus capacidades; por lo que en la aplicación de este principio entendemos que todos los individuos deban contribuir con el Estado de acuerdo a su capacidad de pago; es decir, que la creación de tributos por parte del Estado Colombiano debe respetar las condiciones

diferenciales de las poblaciones que existen en Colombia, dando exenciones cuando exista vulnerabilidad o gravando cuando exista favorabilidad.

Eficiencia: Este principio señala que un impuesto es eficiente si con él es posible recaudar grandes cantidades de recursos en tanto que los costos en los que se debe incurrir para su efectivo recaudo son bajos. Desde otra perspectiva, este principio también hace referencia a la oportunidad con que el impuesto se recauda, es decir, que su aplicación debe hacerse en el momento en que sea más fácil el pago para el contribuyente.

Progresividad: La progresividad como principio implica que la carga tributaria en términos de porcentaje aumenta cuando hay mayor capacidad contributiva, dicho de otra manera, quien más tiene, más paga; siendo este una adición al principio de Equidad. Un ejemplo de impuestos progresivos en Colombia es el Impuesto de Renta y sus complementarios.

No retroactividad: Este principio nos indica que los impuestos son aplicados a partir del momento de entrada en vigencia de la ley o decreto que le dio origen o que le implementó una modificación al mismo, y no desde fechas anteriores. Obedeciendo a su vez con el principio de Legalidad el cual consta en que los impuestos deben crearse mediante leyes, normas o decretos.

5.3 Marco conceptual

En el desarrollo de esta práctica jurídico - social se manejaron los siguientes conceptos:

5.3.1 Actividad industrial

Se consideran actividades industriales las dedicadas a la producción, extracción, fabricación, confección, preparación, maquila, transformación, manufactura y ensamblaje de cualquier clase de materiales o bienes por venta directa o por encargo, y en general cualquier proceso por elemental que este sea y las demás descritas como actividades industriales en la clasificación Industrial Internacional uniforme de actividades económicas CIIU Rev. 4 A. C. por el DANE (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.2 Actividad comercial

Se entiende por actividad comercial la destinada al expendio, compraventa o distribución de bienes o mercancías, tanto al por mayor como al por menor, y las demás definidas como tales en el Código de Comercio, siempre y cuando no estén consideradas por el mismo código o por las leyes vigentes, como actividades industriales o de servicios, y las demás descritas como actividades comerciales en clasificación Industrial Internacional uniforme CIIU Rev. 4 A. C. por el DANE (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.3 Año gravable

Es el lapso de tiempo sobre el cual se debe reportar la información relacionada con los diferentes impuestos (Min hacienda, 2024).

5.3.4 Archivo

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulado por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia (Congreso de la república de Colombia, 2000).

5.3.5 Avalúo catastral

Es el valor de un predio, resultante de un ejercicio técnico realizado por las autoridades catastrales, que, en ningún caso, podrá ser inferior al 60% del valor comercial o superar el valor de este último (Congreso de Colombia, 1984).

5.3.6 Base gravable

La base gravable es el valor monetario o unidad de medida del hecho imponible sobre el cual se aplica la tarifa y del cual resulta el impuesto (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.7 Contribución por valorización

Pago que recae sobre los propietarios o poseedores de aquellos bienes inmuebles por obras ejecutadas en cabeza de un departamento, distrito o municipio según aplique (Min hacienda, 2024).

5.3.8 Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Es el trámite por medio del cual se obtiene la devolución y/o compensación de pagos, si tiene pagos en exceso o lo debido, es decir, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible el cumplimiento (Alcaldía de Bucaramanga, 2024).

5.3.9 Documento de archivo

Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones (Congreso de la república de Colombia, 2000).

5.3.10 Función archivística

Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente (Congreso de la república de Colombia, 2000).

5.3.11 Gestión documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Congreso de la república de Colombia, 2000).

5.3.12 Hecho generador

Es hecho generador de impuestos la circunstancia, el suceso o el acto que da lugar a la imposición del tributo. En cada uno de los impuestos se definirá expresamente el hecho generador del mismo (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.13 Impuesto de Industria y Comercio

Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, son establecimientos de comercio o sin ellos (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.14 Impuesto Predial Unificado

Gravamen real que recae sobre los bienes inmuebles ubicados en el Municipio de Bucaramanga y se genera por la existencia del mismo. Se causa el 1° de enero del respectivo año gravable (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.15 Notificación electrónica

Forma de notificación que se surte cuando la Secretaría de Hacienda y la Tesorería General del Municipio de Bucaramanga pone en conocimiento de los contribuyentes, agentes retenedores o responsables, a través del correo electrónico reportado los actos administrativos en materia tributaria que los competen (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.16 Obligación tributaria

La obligación tributaria sustancial se origina a favor del Municipio y a cargo de los sujetos pasivos al realizarse los presupuestos previstos en la Ley como hechos generadores del tributo (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.17 Predio

El inmueble perteneciente a una persona natural o jurídica, o a una comunidad, situado en un mismo municipio y no separado por otro predio público o privado (Congreso de Colombia, 1984).

5.3.18 Registro de contribuyentes del impuesto de Industria y Comercio

Incorporarse al mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los contribuyentes del impuesto de industria y comercio (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.19 Registro de información exógena para agentes retenedores

Los agentes retenedores del impuesto de industria y comercio que hubieran practicado retenciones en el municipio de Bucaramanga, por concepto de este impuesto durante los años gravables anteriores, deberán suministrar la información (en medio magnético archivo Excel) en relación con el sujeto de retención a quien se le practicó la retención Alcaldía de Bucaramanga. (2024).

5.3.20 Remisión por competencia

Es la comunicación por medio de la cual se remite un documento, a otra dependencia o entidad externa competente en lo solicitado por el peticionario (Congreso de la república de Colombia, 2015).

5.3.21 Sanción por extemporaneidad en la presentación de la declaración del impuesto de Industria y Comercio

Los obligados a declarar, que presenten las declaraciones tributarias en forma extemporánea antes de que se profiera emplazamiento para declarar o auto que ordene inspección tributaria, deberán liquidar y pagar una sanción equivalente al cero punto uno por ciento (0.1%) de los ingresos brutos obtenidos en el Municipio de Bucaramanga en el período al cual corresponda la declaración no presentada, o al cero punto uno por ciento (0.1%) de los ingresos brutos que figuren en la última declaración presentada por dicho impuesto, la que fuere superior; por cada mes o fracción de mes calendario de retardo desde el vencimiento del plazo para declarar hasta la fecha del acto administrativo que impone la sanción (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.22 Sanción por no enviar información exógena

Las personas y entidades obligadas a suministrar información tributaria, así como aquellas a quienes se le haya solicitado informaciones o pruebas, que no suministren dentro del plazo establecido para ello o cuyo contenido presente errores o no corresponda a lo solicitado, incurrirán en una sanción equivalente al cinco por ciento (5%) de las sumas o de los valores respecto de los cuales no se suministró la información exigida, se suministró en forma errónea o se hizo en forma extemporánea, sin exceder de ciento veinticuatro (124) UVT (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.23 Sistema de radicación de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias

– PQRS

Sistema en el que el ciudadano radica en línea los diferentes tipos de solicitudes de información: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de acceso a Información Pública que requiera realizar ante la Alcaldía de Bucaramanga. Recibe radicado de registro de solicitud y respuesta a correo electrónico cuando así lo ha seleccionado (Alcaldía de Bucaramanga, 2024).

5.3.24 Sobretasa del medio ambiente

La Sobretasa ambiental con destino a la protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables es un gravamen que se encuentra autorizado por el artículo 317 de la Constitución Nacional, ley 99 de 1993, Decreto 1339 de 1994 y demás normas concordantes. El hecho generador de la Sobretasa Ambiental recae sobre los bienes raíces ubicados en el Municipio de Bucaramanga, sujetos al impuesto predial unificado (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.25 Sujeto activo

El Municipio de Bucaramanga es el sujeto activo de todos los impuestos que se causen en su jurisdicción y en él radican las potestades tributarias de administración, gestión, control, fiscalización, investigación, liquidación, discusión, recaudo, devolución, compensación, cobro e imposición de sanciones de los mismos y en general de administración de las rentas que por disposición legal le pertenecen (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.26 Sujeto pasivo

Es sujeto pasivo de los impuestos municipales, la persona natural o jurídica, sociedad de hecho, la sucesión ilíquida o las demás señaladas específicamente en este Decreto, sobre quien recaiga la obligación formal y material de declarar y pagar dicho impuesto, sea en calidad de contribuyente o responsable. Son contribuyentes las personas respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria. Son responsables las personas que, sin tener el carácter de contribuyente, deben por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a éstos (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008).

5.3.27 Tarifa

La tarifa es el factor que se aplica a la base gravable para determinar el impuesto. La tarifa se puede expresar en cantidades absolutas, como cuando se indica pesos o salarios mínimos legales; también puede ser en cantidades relativas, como cuando se señalan por cientos (o/o) o por miles (o/oo) (Concejo municipal de Bucaramanga, 2008)

6 Desarrollo del proyecto

6.1 Primer informe

Este primer informe corresponde a las actividades realizadas durante el mes de febrero del año 2023 en el desarrollo de la práctica jurídico - social.

Una vez presentado el personal jurídico del área de impuestos de la Secretaría de Hacienda, lugar donde se desarrolló esta práctica, la primera tarea asignada por la tutora encargada consistió en conocer y estudiar el Decreto Municipal No. 0040 del 25 de marzo de 2022, el cual regula todo lo relativo a los elementos sustanciales y procedimentales que se aplican en los impuestos que se tienen adoptados en el Municipio de Bucaramanga. Principalmente lo concerniente al Impuesto Predial Unificado y al Impuesto de Industria y Comercio. Esto con el fin de tener claridad conceptual y una base normativa sólida, necesario para realizar un excelente trabajo de hermenéutica con las respuestas a los Derechos de Petición que me serían asignados durante mi tiempo de práctica.

De igual forma se procedió a capacitarme en el manejo de la plataforma “G.S.C” Gestión de Solicitudes del Ciudadano, la cual es la herramienta tecnológica desarrollada por la Alcaldía de Bucaramanga para dar trámite y seguimiento interno a las PQRS presentadas por los ciudadanos. En esta plataforma se le asigna un usuario a cada servidor público para que tenga acceso a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes que le son asignadas por parte del personal de reparto, quienes son las encargadas de catalogar las PQRS recibidas en:

- Derechos de Petición
- Reconocimiento de Saldos a Favor

- Solicitudes de Información General
- Acciones de Tutela
- Exclusión o exoneración de IPU
- Recursos de reconsideración
- Revocatoria directa.

Junto con la tutora encargada, Adriana Rincón, se decidió que, para cumplir con el objetivo general de brindar de apoyo jurídico, se me asignarían los PQRS que llegaran al área de impuestos de la Secretaría de Hacienda correspondientes a las categorías de Derechos de Petición, Negación de solicitudes de Reconocimientos de Saldos a Favor y Solicitudes de Información General.

Lo anterior es una respuesta a la gran cantidad de PQRS que recibe el área de impuestos de la Secretaria de Hacienda en el transcurso de los 3 primeros meses del año gravable, ya que, durante los meses de enero y febrero la administración municipal otorga descuentos por pronto pago del 10% y 5% respectivamente, para los contribuyentes que efectúen el pago total del Impuesto Predial Unificado sobre los inmuebles ubicados en el municipio de Bucaramanga. Esto significa que los contribuyentes presentan dudas sobre estos descuentos, solicitan información o requieren que se les reconozca un saldo a favor el cual podría tener origen la realización de un pago doble, una nueva liquidación del Impuesto Predial Unificado o por el pago de lo no debido.

Al mismo tiempo de iniciar con la proyección de respuestas a las PQRS asignadas, se detalló el procedimiento interno para el trámite de estas, el cual consiste en que una vez identificado el carácter de la petición que me fue asignada, se usa la herramienta tecnológica “Consulta

General”, siendo esta la base de datos de la Secretaría de Hacienda a través de la cual se verifica información relacionada a la legitimación por pasiva del solicitante, comparación de saldos, recibos de pagos cancelados, fechas de pagos, sanciones vigentes, entre otros.

Con el análisis minucioso de la petición y la información necesaria contrastada, se procede a la proyección de la respuesta teniendo en cuenta una correcta argumentación jurídica y una redacción clara y entendible para el público general. Se envía este documento a revisión por parte del abogado Juan Guillermo Ríos, quien es el coordinador encargado de la Oficina Jurídica para su respectivo visto bueno y se sigue con la generación de un número de radicado para esta respuesta en la plataforma “G.S.C” Gestión de Solicitudes del Ciudadano.

Una vez la respuesta proyectada cuenta con visto bueno y número de radicado, se notifica al contribuyente siguiendo los parámetros establecidos en el Acuerdo Municipal 031 del 28 de septiembre 2021 para la notificación electrónica por medio del correo notificacionestributariaselectronicas@bucaramaga.com o notificación por medio de la empresa de correos oficiales 4-72 siempre y cuando el solicitante no haya proporcionado una dirección electrónica para ser notificado.

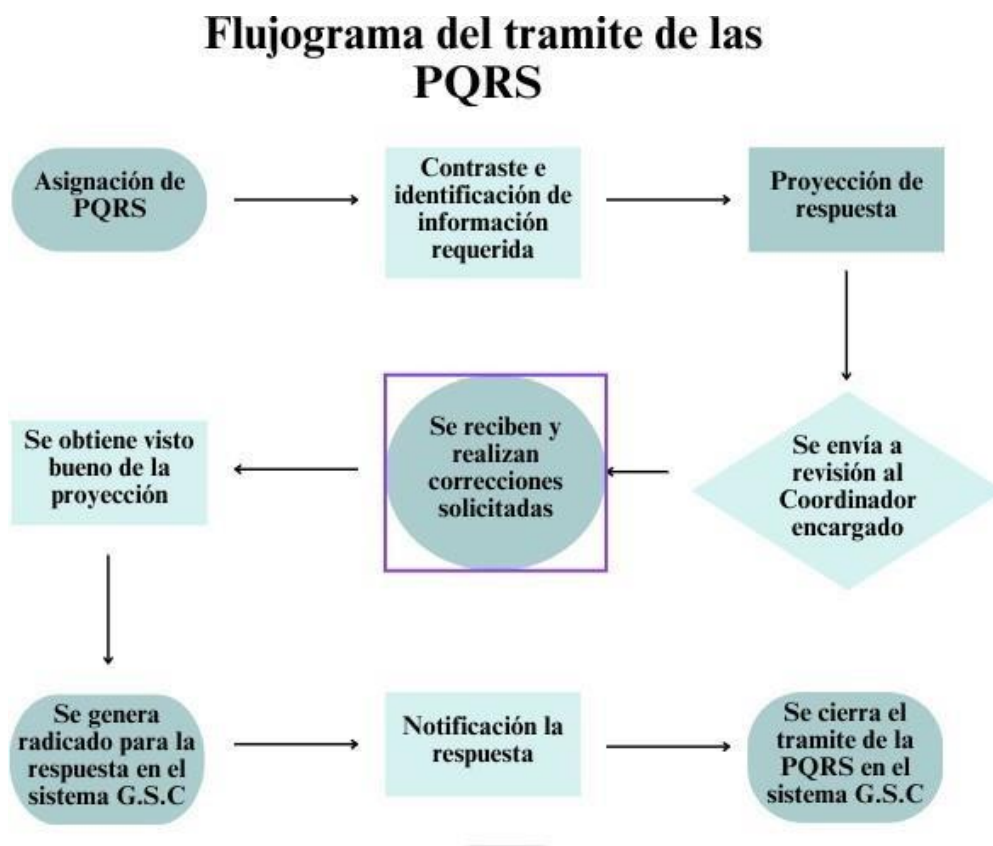
Se finaliza el trámite interno de cada PQRS con el cargue del documento PDF que contiene la respuesta proyectada y numerada a la plataforma de Gestión de Solicitudes del Ciudadano, la información de la fecha y hora de notificación y el cierre de la solicitud dentro de la plataforma.

Por último, durante este primer mes, también realice actividades de verificación en las bases de datos de la Secretaría de Hacienda en la herramienta “Consulta General”, sobre los recursos

presentados o no presentados por los contribuyentes frente a las Sanciones por Reliquidación 2018 y Sanciones por no enviar Información Exógena 2019 - 2020, por cuanto era necesario remitir con suma urgencia estos informes al área encargada de ejecutar estas sanciones antes de que se cumpliera el término de prescripción de 3 años de las sanciones sin resolución de ejecutoria.

Figura 2.

Flujograma de trámite de las PQRS



6.2 Segundo informe

Este segundo informe describe las actividades desarrolladas en el mes de marzo, las cuales fueron proyección de respuestas a peticiones generales presentadas por los contribuyentes en temas relacionados a reliquidación del impuesto predial unificado, remisión por competencia y devolución de saldos a favor.

En cuanto a la proyección de respuestas a peticiones generales, es relevante explicar los principales actos administrativos que se tramitan dentro del Área de Impuestos de la Oficina Jurídica de la Secretaría de Hacienda para dar respuesta a las diferentes PQRS radicadas por los contribuyentes:

- **JSHM:** Estos son actos que dan respuesta a solicitudes de información general, informan sobre la ya existencia de una respuesta a su petición o notifican sobre la imposibilidad de dar trámite a lo solicitado ya sea por falta de competencia como secretaria de Hacienda o por falta de legitimación por pasiva.
- **Resoluciones:** Son actos de decisión en los que se resuelven las peticiones, ya sea concediendo o rechazando lo solicitado según el caso. En concreto en el transcurso de este mes proyecté Resoluciones negando Solicitudes de Reconocimientos de Saldos a Favor.
- **Comunicaciones:** Son actos administrativos que sirven para informar al peticionario de situaciones especiales en el trámite y la gestión de su petición.
- **Requerimientos:** Actos administrativos de carácter especial de, cuya función es instar al contribuyente que brinde la información requerida para que la administración pueda determinar los tributos y su correcta aplicación.

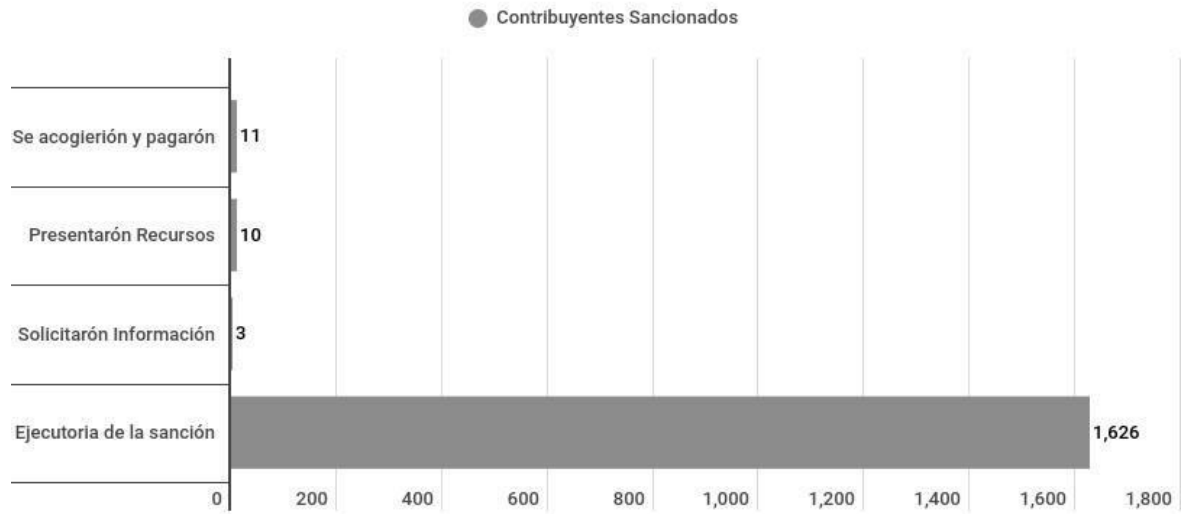
También se prestó atención y se brindó orientación a los contribuyentes que se acercaron de manera presencial a las oficinas del Área Jurídica Impuestos de la Secretaría de Hacienda durante este mes y se continuó con la actividad de verificación en la base de datos de la secretaría de hacienda “Consulta General” sobre los recursos presentados por los contribuyentes a sus Sanciones por No Declarar durante los años gravables 2019 - 2020.

Así pues, luego de la tarea de verificación se pudo presentar un informe el cual muestra que de 1650 contribuyentes Sancionados por No Declarar durante los años 2019 y 2020, únicamente 11 contribuyentes manifestaron acogerse a la sanción reducida y realizaron el pago de la misma dentro de las fechas correspondientes para recibir el beneficio de reducción de la sanción; 3 contribuyentes solicitaron información sobre la sanción que les fue impuesta y solo 10 contribuyentes presentaron recurso de reposición o reconsideración en contra de la sanción. Con esta información, el área encargada de ejecutar estas sanciones pudo proceder con el trámite correspondiente para 1626 contribuyentes sancionados.

Figura 3.

Contribuyentes sancionados.

Contribuyentes Sancionados por No Declarar durante los años 2019 y 2020



1650 Total Contribuyentes Sancionados

6.3 Tercer informe

Para el mes de abril se continuó con las actividades planteadas previamente en el plan de trabajo de esta práctica.

Al cumplir con el horario de jornada completa correspondiente a esta práctica, pude prestar atención y orientación a los contribuyentes que se acercaron presencialmente a las oficinas de la Secretaría de Hacienda y resolver sus dudas sobre el trámite y avance de las peticiones que estos hubieran presentado.

Asimismo, clasifique los listados de contribuyentes con Sanciones por No Declarar correspondiente al año 2017 entre los que a la fecha no habían presentado Recursos de Reconsideración y Solicitado la Revisión a estas sanciones, los contribuyentes que habían cumplido y pagado la sanción impuesta y los que no habían hecho ningún tipo de actuación, esto con el fin de que la administración municipal diera constancia ejecutoria de las mismas.

Para este informe se encontró que, de 293 contribuyentes sancionados por No Declarar en el año 2017, 25 contribuyentes a la fecha habían cumplido con el pago de la sanción, 7 presentaron Recurso de reconsideración en contra de la sanción o solicitaron su revisión y 261 no habían hecho ningún tipo de actuación, por lo tanto, la administración municipal podría proseguir con la constancia ejecutoria de las Sanciones por No Declarar año 2017 de estos últimos contribuyentes.

En cuanto a la proyección de respuestas para peticiones de los contribuyentes, durante este mes redacte contestaciones a las diferentes PQRS que me fueron asignadas, procurando cumplir con los términos de 15 días hábiles para dar respuesta a Peticiones Generales establecidos en la ley colombiana 1755 del 30 de junio 2015 y surtiendo en cada una de ellas el debido proceso de revisión y aprobación por parte de los supervisores del área.

Conviene subrayar que frente al tema de reconocimientos de saldos a favor por pago doble del impuesto predial o por pago de lo no debido, estas solicitudes se negaban o era improcedente principalmente cuando se presentaba falta de legitimación por pasiva o cuando éste saldo a favor ya hubiera sido reconocido, compensado o imputado.

La falta de legitimación por pasiva por parte del peticionario se da cuando al momento de revisar la base de datos del sistema informático de la Secretaría de Hacienda, la persona que presenta la solicitud no es en realidad el contribuyente que ostenta la calidad de titular del predio y no presenta poder para actuar en representación de este.

Respecto de la capacidad y representación para actuar ante la Administración Municipal de Impuestos, es el contribuyente responsable quien está legitimado para realizar cualquier trámite de carácter tributario sobre sus bienes o tributos, tal como lo consagra el artículo 225 del Decreto Municipal Compilatorio N° 0040 del 25 de marzo del 2022 y los artículos 555, 556, 557 y 559 del Estatuto Tributario Nacional.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la información de quien ostenta la calidad de contribuyente responsable del predio es reportada a la Secretaría de Hacienda por parte de la autoridad catastral competente el Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB, era procedente informar al peticionario que si existió negocio jurídico sobre el predio referido en su solicitud, esta situación generaría cambios en la titularidad del inmueble y se debía adelantar el trámite respectivo de cambio de titularidad ante el Área Metropolitana de Bucaramanga - AMB, ya que esta es la autoridad competente para ello.

Cuando se presentaban PQRS que no eran claras o no poseían la información de identificación del peticionario o del predio a consultar, esta solicitud es inadmitida por medio un Acto Administrativo JSHM y puede ser subsanada dentro del plazo de 30 días aportando claridad en los datos faltantes o la información que sea requerida para dar trámite a la solicitud.

Si, por el contrario, se supera la etapa de valoración de la petición y habiendo esta cumplido los requisitos, se procede a efectuar el reconocimiento del saldo a favor y una compensación en caso de que el contribuyente posea deudas, imputación del saldo a vigencias futuras cuando el peticionario la haya solicitado específicamente o la devolución en cheque de este saldo mediante un Acto Administrativo Resolución, el cual es susceptible de recurso.

6.4 Cuarto informe

Durante el mes de mayo de esta práctica la oficina Jurídica de Impuestos de la Secretaría de Hacienda hizo frente al gran número de PQRS que habían sido radicadas durante los años 2019 - 2020 - 2021 y que a la fecha no habían sido respondidas ni cerradas en el sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano - G.S.C, esto como consecuencia al flujo constante de contratistas y profesional de apoyo que terminaban sus vinculaciones con la Alcaldía de Bucaramanga sin cargar las respuestas proyectadas y notificadas en el sistema G.S.C, sin dar respuesta oportuna a las PQRS que se les habían asignado o sin informar al personal de reparto para que estas peticiones fueran reasignadas a otro profesional.

Por lo anterior, se hizo imperativo crear una estrategia llamada “Plan de Contingencia PQRS 2019 - 2020 - 2021” por medio de la cual se tomaron medidas para que los profesionales de apoyo de la Secretaría de Hacienda dieran respuesta a las peticiones aún abiertas de los años referenciados.

Este plan de contingencia radicó en tres etapas:

La primera etapa consistió en contrastar el archivo físico de la Oficina Jurídica de Impuestos de la Secretaría de Hacienda con la base de datos de la plataforma G.S.C - Gestión de Solicitudes del Ciudadano para determinar si algunas de las peticiones que se encontraban marcadas como abiertas y sin respuesta en el sistema, ya tuvieran una respuesta proyectada que

no hubiera sido previamente escaneada y cargada al sistema. De este modo se encontraron respuestas a una gran cantidad de PQRS que fueron cargadas al sistema y posteriormente cerradas.

En la siguiente etapa y con una disminución considerable de las PQRS radicadas en los años 2019 - 2020 y 2021, se les asignó a los diferentes miembros del equipo jurídico del área Impuestos de la Secretaría de Hacienda las peticiones y solicitudes que no tenían respuesta, para que cada uno de estos llevará a cabo el trámite de proyección de respuesta, revisión, visto bueno, numeración, notificación, cargue y cierre de la misma en el sistema G.S.C - Gestión de Solicitudes del Ciudadano de la Alcaldía de Bucaramanga.

Como última etapa del plan de contingencia se clasifíco y ordeno el archivo físico de las PQRS respondidas por la oficina Jurídica de Impuestos de la Secretaría de Hacienda según los parámetros establecidos en la Ley de Archivo General - Ley 594 del 14 de julio del año 2000 ya que previamente esto no se había realizado.

De este modo se cumplió con el propósito del Plan de Contingencia PQRS 2019 - 2020 - 2021 y se logró aportar con efectividad en la organización de la Oficina Jurídica de Impuestos de la Secretaría de Hacienda, dar respuesta y cerrar todas las PQRS represadas hasta el año 2022.

De igual manera durante este mes realicé actividades de verificación en la base de datos “Consulta General” para identificar los contribuyentes que habían sido sancionados por No Enviar Información Exógena en el año gravable 2020 y que no habían presentado Recurso de Reconsideración en contra de su sanción.

Con esta acción se determinó que, de 229 contribuyentes en el municipio de Bucaramanga sancionados por No Enviar Información Exógena en el año 2020, 34 contribuyentes manifestaron acogerse a la sanción y realizaron el pago de la misma, 4 presentaron Recurso de Reconsideración y 2 contribuyentes a la fecha habían cancelado su Registro de Industria y Comercio, por lo que se podía proceder con el proceso de ejecución de la sanción con los restantes 189 contribuyentes.

Así pues, con este informe se culminó con el objetivo específico de analizar las respuestas de los contribuyentes a los diferentes actos administrativos, recursos y sanciones impuestas a estos dentro de los procesos de fiscalización adelantados por la Secretaría de Hacienda y de elaborar los informes solicitados.

6.5 Quinto informe

Este último informe es concerniente al mes de julio, último mes de la práctica jurídico - social y permite evidenciar que los objetivos generales y específicos propuestos en este proyecto fueron cumplidos satisfactoriamente durante estos cinco meses de práctica, ya que, recibí, valide y di trámite a las peticiones interpuestas por los contribuyentes a través de los distintos medios de atención establecidos por el municipio de Bucaramanga - Secretaría de Hacienda (presencial, telefónicamente y correo electrónico).

Además, en el desarrollo de este ejercicio se evidenció que un importante tópico de las PQRS recibidas en el área jurídica de impuestos de la Secretaría de Hacienda fue las solicitudes de la devolución de saldos a favor por el aumento en el Impuesto Predial Unificado “IPU” para los contribuyentes que pagaron esta obligación antes del 29 de febrero del año 2019, ya que, para dicho año gravable la administración municipal realizó la correspondiente Liquidación del

Impuesto Predial Unificado con base en la actualización catastral realizada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en los sectores 2, 4 y 5 del Municipio de Bucaramanga, lo que significó una actualización en los avalúos de los inmuebles pertenecientes a dichos sectores y un consecuente aumento del valor del Impuesto Predial Unificado.

Ahora bien, el día 27 de febrero del año 2019, el Tribunal Administrativo de Santander, mediante el Magistrado Ponente Julio Edison Ramos Salazar y dentro del proceso de Nulidad que se adelanta bajo el radicado 680012333000-2019-00069-00, ordenó SUSPENDER PROVISIONALMENTE los efectos de la resolución N° 001 - 01 - 01 del 04 de Enero del año 2019, proferida por el Director Territorial Santander del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, resolución a través de la cual se adoptó la actualización catastral inicial, es decir la que se evidencia en los recibos de pago de las personas que cancelaron el Impuesto Predial Unificado de sus predios antes de la fecha 28 de febrero del año 2109.

La suspensión provisional enunciada anteriormente tuvo como consecuencia que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi profiriera la Resolución 68 - 000 - 006 - 2019 del 22 de marzo del año 2019, en la cual se establecieron los nuevos avalúos catastrales sin la actualización catastral realizada en los sectores 2, 4 y 5 del Municipio de Bucaramanga, y se incluyeron todas las modificaciones catastrales ordenadas desde el 20 de diciembre del 2018 hasta el 22 de marzo del 2019. Por esto es que es con la Resolución anteriormente enunciada del 22 de marzo del año 2019 se modificó el valor del avalúo catastral de los predios ubicados en los sectores 2, 4 y 5 del Municipio de Bucaramanga y por lo tanto el valor del Impuesto Predial Unificado a pagar por los contribuyentes en el año 2019. Es importante precisar que esta modificación del avalúo catastral es provisional y se encuentra actualmente sujeta a lo que suceda en el curso de la demanda de nulidad también mencionada.

En concordancia a lo antes expuesto, el criterio de la oficina jurídica Impuestos de la Secretaría de Hacienda es que las proyecciones de respuestas de los Derechos de Petición relacionados a este tema, le informen a los beneficiarios la situación y le manifiesten que no es procedente el reconocimiento, devolución o reintegro de algún saldo a favor por el pago del Impuesto Predial Unificado de los predios ubicados en los sectores 2, 4 y 5 del Municipio de Bucaramanga en el año 2019, hasta tanto el Consejo de Estado en instancia de cierre en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, no emita una decisión definitiva y esta misma no quede en firme de la Acción de Nulidad que hay en contra de la Resolución proferida por el catastro IGAC.

De igual forma en estas respuestas se le hacía saber al peticionario que una vez se le notifique al Municipio de Bucaramanga cualquier novedad que cambie las decisiones dictadas en el proceso citado o se notifique la esperada sentencia definitiva que profiera el Consejo de Estado dentro del mismo proceso, la Alcaldía de Bucaramanga informará a la comunidad los alcances del fallo judicial que se emita y los procedimientos a seguir para acatar lo que se ordene en dichas decisiones.

Para finalizar con las actividades asignadas, fue necesario asegurarse que todas las PQRS que me fueron asignadas durante el desarrollo de esta práctica tuvieran una respuesta numerada y notificada, garantizar de dar cierre a todas ellas dentro de la plataforma G.S.C - Gestión de Solicitudes del Ciudadano y hacer entrega al personal de archivo de la Secretaría de Hacienda de todas las PQRS y su respectiva respuesta impresa y foliada de acuerdo a la normatividad de archivo físico de la Ley Nacional de Archivo General - Ley 594 del 14 de julio del año 2000.

7 Conclusiones

La práctica jurídico - social en el área de Impuestos de la Secretaría de Hacienda ha tenido un impacto significativo en mi formación profesional como abogada ya que me permitió enfrentarme a situaciones reales dentro de un ámbito jurídico-administrativo, y a su vez pude aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, desarrollando habilidades esenciales como el análisis jurídico, la interpretación de normas y la redacción de documentos legales.

El relacionamiento directo con los contribuyentes del municipio de Bucaramanga y la colaboración con profesionales experimentados han fortalecido mi capacidad para brindar asesoría legal y resolver problemas complejos en un entorno dinámico. Esto no solo ha consolidado mi competencia técnica, sino que también ha reforzado mi compromiso con el servicio público, preparándome de manera integral para mi futura carrera en el derecho.

Por otro lado, se puede concluir que el análisis de las respuestas de los contribuyentes a las sanciones y a los demás actos administrativos ha proporcionado información valiosa para la mejora de los procesos de fiscalización y la toma de decisiones dentro de la Secretaría de Hacienda en pro de brindar efectividad en el recaudo de los impuestos municipales en Bucaramanga.

También puede determinar que el trabajo en equipo y la coordinación entre los diferentes profesionales del área jurídica fue clave para alcanzar la misión de la Secretaría de Hacienda, lo que demuestra la importancia de un enfoque colaborativo en la administración pública.

Finalmente se resalta la contribución en la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos al implementar las diferentes etapas del Plan de Contingencia, ya que desde la revisión y organización de archivos físicos hasta la actualización en la plataforma G.S.C., han sido efectivas para resolver la congestión de solicitudes acumuladas. Esto subraya la importancia de estrategias bien estructuradas para la gestión de crisis administrativas.

8 Recomendaciones

Es recomendable que el área de Impuestos de la Secretaría de Hacienda evalúe periódicamente la asignación de PQRS con los contratistas del personal jurídico, de modo que se pueda llevar un control del avance en su labor y se eviten acumulaciones futuras de Derechos de Petición. Así pues, se optimizan los procesos y se asegura una gestión más ágil y transparente en el servicio a la comunidad.

Se sugiere implementar jornadas de capacitación continua para el personal de la Secretaría de Hacienda en cuanto al manejo de la plataforma G.S.C. y a las normativas tributarias vigentes, con el fin de mejorar la calidad y efectividad de las respuestas brindadas a los ciudadanos.

Referencias bibliográficas

Alcaldía de Bucaramanga. (2024). Oficina mayor. Alcaldía de Bucaramanga. <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia-bucaramanga/nuestra-alcaldia/#:~:text=Bucaramanga%20ciudad%20global%20para%20la,y%20comprometidos%20con%20su%20ciudad.>

Alcaldía de Bucaramanga. (2024). Organigrama estructural de la alcaldía. Alcaldía de Bucaramanga. <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia-bucaramanga/estructura-organica-organigrama/>

Alcaldía de Bucaramanga. (2011). Contrato Interadministrativo No 254 De 2011. Alcaldía De Bucaramanga. Universidad Industrial De Santander. <https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/MANUAL-ESPECIFICO-DE-FUNCIONES-Y-COMPETENCIAS-LABORALES.pdf>

Alcaldía de Bucaramanga. (2024). Registro de información exógena para agentes retenedores. Alcaldía de Bucaramanga. <https://camevirtual.bucaramanga.gov.co/tramites/96/registro-de-informacion-exogena-para-agentes-retenedores/>

Congreso de la república de Colombia. (1991). Constitución política de Colombia. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Congreso de la república de Colombia. (1991). Resolución N°. 660 de 30 de marzo de 1984. Congreso de la república de Colombia. <https://biblioteca.igac.gov.co/janium/Portadas/1-00031.pdf>

Congreso de la república de Colombia. (2015). LEY 1755 DE 2015. Congreso de la república de Colombia.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Congreso de la república de Colombia. (2000). LEY 594 DE 2000. Congreso de la república de Colombia. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Concejo municipal de Bucaramanga. (2008). Acuerdo N°044 de 2008. Concejo municipal de Bucaramanga. https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/Acuerdo_044_2008.pdf

Min hacienda. (2024). Glosario - Año Gravable. Ministerio de hacienda. <https://minciencias.gov.co/glosario/ano-gravable#:~:text=Es%20el%20lapso%20de%20tiempo,termina%20el%2031%20de%20diciembre.>

Smith, A. (1776). 1976. An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations. The Glasgow edition of the works and correspondence of Adam Smith, 2.

<http://www.inwo.ch/cms/Lesegruppe/leseabend/23-03/vortrag-Smith.pdf>

Trujillo, H. 2020. Principios fundamentales y constitucionales de los tributos y su recurrencia en las demandas de inconstitucionalidad a las leyes de financiamiento y crecimiento económico. Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano. Especialización En Administración Y Auditoría Tributaria. Bogotá 2020

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/10852/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>