

## E I G

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 101

## Oficina Virtual Tributaria

Liquidación y declaración de impuestos en línea



```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

## DATOS DE LA EXPERIENCIA

### Entidad

Alcaldía de Florencia, Caquetá  
País - Ciudad: Colombia  
Fecha de publicación: Marzo, 2013

### Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

## Descripción

La Oficina Virtual Tributaria de Florencia tiene como objetivo principal brindar a la ciudadanía una herramienta por medio de la cual puedan generar en línea la liquidación del Impuesto Predial, la Declaración del Impuesto de Industria y Comercio y la Retención de Industria y Comercio a Proveedores.

## Pestañas verticales

Relato del caso

Salud, educación, infraestructura. Son varias cosas las que el Estado debe ofrecer a sus ciudadanos. Y estos, por su parte, tributan para que ello se haga realidad. También lo hacen las empresas. Todo este dinero, que es de todos, debe verse en la calidad de vida de los ciudadanos. Pero para que esto funcione, los trámites tributarios deben ser precisos, eficientes y transparentes.

En la Alcaldía de Florencia, Caquetá, identificaron que los trámites tributarios resultaban ineficientes y desordenados. No se conocía información de los contribuyentes y la falta de sistematización era permanente. El resultado solo podía ser uno: una mala imagen de la entidad, falta de confianza en los procesos tributarios y cuestionamientos de transparencia.

Toda esta situación generó que la entidad planteara objetivos para aumentar el recaudo del municipio, mejorar la atención al contribuyente y construir procesos transparentes encaminados a la estrategia de Gobierno en Línea: reducción del uso del papel, eficiencia administrativa, transformación tecnológica y atención al ciudadano. Además, dichos procesos debían ser ágiles y así descongestionar la sede.

Para dar los primeros pasos y buscar una solución, en el 2012 se puso en marcha un estudio para conocer los problemas de liquidación y recaudación de impuestos por parte de la Alcaldía. Se tuvo en cuenta la confiabilidad de la ciudadanía, la eficiencia de los procesos, y la veracidad y vulnerabilidad de los datos recolectados. Como conclusión decidieron que el paso a seguir era la creación de una plataforma o aplicativo en línea para el manejo de los asuntos tributarios. Después de tener en cuenta referentes en Bogotá y Medellín se embarcaron en la tarea.

Aunque había un recurso humano amplio para las investigaciones, no se contaba con un personal especializado en sistemas de información, por lo que iniciaron la búsqueda de aliados en diferentes entidades privadas y públicas. Al final, la Universidad Distrital de Bogotá colaboró y apoyó a la Alcaldía de Florencia en el proceso.

El proyecto se desarrolló bajo dos ejes para solucionar la problemática: el eje web y el eje presencial. Tanto el uno como el otro plantearon como objetivo el mismo proceso de implementación. El segundo eje buscaba ofrecer ayuda de un asesor a los usuarios que no tienen acceso a internet o no lo manejan bien. Esto se hizo con el fin de contrarrestar uno de los obstáculos del proceso: la baja conectividad a Internet de la región.

Para desarrollar la plataforma virtual, la primer tarea fue organizar y sistematizar los archivos administrativos para contar con una base de datos útil para los contenidos de la plataforma. Esta etapa tomó bastante tiempo, pues se digitalizó toda la información que se encontraba en formato físico.

Más adelante se construyó la base de datos con la ayuda del equipo técnico especializado en sistemas de la Universidad Distrital. Aunque inicialmente la plataforma estaba pensada para liquidar e imprimir evidencias de los impuestos, la Alcaldía incluyó contenidos de rendición de cuentas respecto a la recaudación de impuestos, involucrando estados de cuenta relacionados directamente con la parte tributaria.

De esta manera, en el 2013, se puso en funcionamiento la Oficina Virtual Tributaria, la cual ha tenido un proceso de mejora continua paralelo a la habilitación de los módulos de atención presencial. En la oficina Virtual se puede

hacer la liquidación e impresión de los impuestos; ver el calendario tributario con todas las fechas pertinentes; conocer el manual de uso; una lista de documentos sobre la normatividad vigente; el estatuto tributario municipal y los estados de cuenta de los impuestos.

Además de la baja conectividad y de no lograr cumplir con los tiempos estipulados en un principio, el proceso contó con un obstáculo importante: la dificultad para que los servidores públicos se adaptaran al nuevo esquema de trabajo. Para enfrentar esto, la Alcaldía realizó capacitaciones y socializaciones que mostraron los beneficios de este tipo de experiencias para ellos y los usuarios.

Los resultados de la experiencia han acercado a la entidad a los objetivos: la imagen de la entidad ha mejorado, se ha promovido la transparencia, se ha logrado aumentar la eficiencia administrativa y hasta se ha generado un ahorro económico. Además, los ciudadanos han evitado desplazamientos, han ahorrado tiempo y hasta han mostrado un mayor cumplimiento en el proceso. Los recaudos de la Alcaldía subieron un 20% en un año y se aumentarían las liquidaciones tanto presenciales como vía web y esto hizo que fuera ganadora de uno de los premios a la Excelencia de Gobierno Electrónico del 2013 otorgados por el MinTIC.

El objetivo ahora es mantener la iniciativa, y que no dependa del gobierno de turno. También se están desarrollando otras funciones como el pago virtual del seguro en línea, el cual consiste en habilitar, además de la liquidación, cancelar el valor total desde la plataforma sin necesidad de imprimir el recibo de pago.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]  
Entidades participantes

### Nombre de la entidad

Alcaldía de Florencia, Caquetá: Entidad Territorial, Sector Gobierno Municipal.

#### Contacto:

- Octavio Rojas, Jefe de Tecnologías e Innovación, Alcaldía de Florencia, [tecnologias@florencia-caqueta.gov.co](mailto:tecnologias@florencia-caqueta.gov.co) [8]
- Jonathan Vega, Líder GEL equipo de tecnologías e innovación, Alcaldía de Florencia, 314 2314818, [gobiernoenlinea@florencia-caqueta.gov.co](mailto:gobiernoenlinea@florencia-caqueta.gov.co) [9]

### [Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```





# El futuro digital es de todos

## MinTIC



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Sábado, Diciembre 14, 2019 - 12:23pm

**Source URL:** <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/oficina-virtual-tributaria>

### Enlaces

- [1] [https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=ZpnTY-qSZsIMiBHwMmkq\\_QEeR1MZ\\_-v90dhzd8B8j10](https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=ZpnTY-qSZsIMiBHwMmkq_QEeR1MZ_-v90dhzd8B8j10)
- [2] <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=jk2vLuV-MKaifQCo6PIFvzIYreX2x2ZQV3m1JN2Q7S8>
- [3] [https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=DmP3y5PCR4CAZ0NNNFX3HxfDPdbe7o\\_TGQsY8VjEbVU](https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=DmP3y5PCR4CAZ0NNNFX3HxfDPdbe7o_TGQsY8VjEbVU)
- [4] [https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=G2A8xBQYUr5uK67umXK2x\\_WVZVSXIB7d1Ih0ByG2-7g](https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=G2A8xBQYUr5uK67umXK2x_WVZVSXIB7d1Ih0ByG2-7g)
- [5] [https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=SfvR2dBHqii66xTR5XYw0uuukfAIPOpyMXqz7bZrD\\_0](https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/706?rate=SfvR2dBHqii66xTR5XYw0uuukfAIPOpyMXqz7bZrD_0)
- [6] [http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp\\_2015\\_16\\_oficinavirtualtributaria\\_v1.pdf](http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_16_oficinavirtualtributaria_v1.pdf)
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:tecnologias@florencia-caqueta.gov.co>
- [9] <mailto:gobiernoenlinea@florencia-caqueta.gov.co>