

**FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE EL APOYO A LA SECRETARÍA DE
HACIENDA DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR, VALLE DEL
CAUCA**

LIUD ERICA GARAY FORERO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL, VALLE DEL CAUCA**

2020

**FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO MEDIANTE EL APOYO A LA SECRETARÍA DE
HACIENDA DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR, VALLE DEL
CAUCA**

LIUD ERICA GARAY FORERO

**Informe de práctica como requisito de grado para optar el título de
Administrador de Empresas**

Director

**FERNANDO MORENO BETANCOURT
Magister en Administración de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL, VALLE DEL CAUCA**

2020

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Zarzal, Valle del Cauca, Septiembre de 2020

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y por bendecirme
en cada uno de mis proyectos.

A mis padres por ser el motor y la
inspiración de mi vida. Los Amo

AGRADECIMIENTOS

A la Alcaldía Municipal del municipio de Bolívar, Valle del Cauca y en especial al personal de la Secretaría de Hacienda por la oportunidad brindada de pertenecer a este equipo de trabajo.

Al Director de mi proyecto, por su acompañamiento y asesoría en la culminación de mi trabajo de grado.

A la Universidad del Valle y su equipo de docentes por la calidad de su formación académica y profesional.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÓN	10
2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	11
2.1.1 Reseña Histórica.....	11
2.1.2 Misión	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Visión	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
4.1 FORMULACIÓN DE PROBLEMA	17
5. OBJETIVOS.....	18
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
5.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	18
6. MARCO REFERENCIAL.....	19
6.1 MARCO TEÓRICO.....	19
6.1.1 Teoría de las relaciones humanas	20
6.1.2 Cliente interno.....	20
6.1.3 Calidad del servicio al cliente.....	21
6.1.4 Características del servicio al cliente	22
6.1.5 Calidad del personal	22
6.1.6 Estados Financieros	23

6.2 MARCO LEGAL	24
6.2.1 Ley 594 de 2000	25
7. METODOLOGÍA	26
7.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
7.1.1 Investigación descriptiva.....	26
7.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	26
7.2.1 Enfoque mixto	26
7.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27
7.3.1 Fuentes primarias	27
7.3.2 Fuentes secundarias.....	27
7.3.3 Observación no participante	27
7.3.4 Encuestas	27
7.3.5 Revisión documental.....	28
8. DIAGNÓSTICO	28
9. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN	30
10. CONCLUSIONES	44
11. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS	50

LISTA DE GRÁFICOS

pág.

Gráfico 1. Calidad del servicio al cliente percibida en la Secretaria de Hacienda	34
Gráfico 2. Atención prestada por el personal	34
Gráfico 3. Capacidad de respuesta frente a la solicitud requerida.....	35
Gráfico 4. Resolución del problema de manera profesional por parte de la Secretaría de Hacienda	35
Gráfico 5. Frecuencia de las visitas anuales.....	36
Gráfico 6. Claridad y oportunidad en la gestión de trámites o servicios.....	36
Gráfico 7. Complejidad frente al trámite o servicio.....	37
Gráfico 8. Calidad de la atención de los servidores	37
Gráfico 9. Tiempo de espera frente a la atención al usuario respecto al trámite o servicio.....	38
Gráfico 10. Calificación respecto a los horarios de atención.....	38
Gráfico 11. Percepción frente a la preparación, dominio y capacitación del personal	39
Gráfico 12. Presentación personal del servidor público	39
Gráfico 13. Condiciones estructurales de los espacios de atención al usuario.....	40
Gráfico 14. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público	40
Gráfico 15. Tiempo de espera para radicación de la solicitud.....	41
Gráfico 16. Inconformidad respecto al servicio de atención al usuario	41
Gráfico 17. Fortalezas frente al servicio ofrecido en la Secretaría de Hacienda...	42
Gráfico 18. Sugerencias frente al servicio de atención	42

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Recolección firmas pendientes comprobantes de egresos febrero a mayo año 2018 – 2019	50
Anexo B. Seguimiento e inventario de los comprobantes de egreso	51
Anexo C. Actualizar datos de los comerciantes, ingreso y verificación de la matrícula mercantil.....	52
Anexo D. Aplicación encuesta a comerciantes referente a la atención y servicio al cliente de la Secretaría de Hacienda	53
Anexo E. Registro de estados financieros	55
Anexo F. Comprobante de Egreso.....	56
Anexo G. Nota Debito	57
Anexo H. Registro asistencias prácticas.....	58
Anexo I. Certificación cumplimiento prácticas.....	59
Anexo J. Radicador Comprobantes.....	60

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaria de Hacienda es la encargada de velar por los intereses y bienes económicos del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca a través de actividades debidamente planificadas que dan como resultado centralizar y ejercer las políticas económicas y financieras dentro del Municipio, logrando el mayor y mejor beneficio en la recaudación de dineros de la zona rural y urbana con la finalidad de invertir luego estos recursos económicos en el desarrollo constante del Municipio. El trabajo de esta dependencia se ve reflejado en actividades en pro del beneficio de toda la comunidad.

El presente informe se realiza con el propósito de dar a conocer las actividades que la practicante efectuó como apoyo en las secretarías de hacienda donde se describe el desarrollo de habilidades y destrezas en la preparación y consecución de actividades realizadas en el campo laboral en el ejercicio de los procesos administrativos. A través de esta pasantía se busca poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad del Valle sede Zarzal, área de Administración de Empresas, complementándolo mediante la vivencia del contacto directo con el campo laboral con ayuda de los recursos humanos y físicos utilizados para tal objetivo, a su vez estimular la capacidad de precisar y aprender de las dificultades que pueden surgir en el campo laboral siempre y cuando se respeten y se cumplan las políticas, normas y reglamentos internos que rigen a este organismo.

Estas actividades sirven como capacitación y preparación para la obtención del título de Administrador de Empresas, mostrando paso a paso las labores realizadas dentro de los seis meses que dura la pasantía, como requisito de gran importancia contenida en el pensum de estudio de la carrera de administración de empresas de la universidad. Por medio de este escrito se da a conocer todo el proceso y actividades desarrolladas durante la práctica empresarial.

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca identificada con NIT: 891.900.945-1 se encuentra ubicada en la Carrera 4 No 4- 44 Parque principal Bolívar, Valle del Cauca es una empresa del estado dedicada a la prestación de servicios sociales y misionales que permiten el desarrollo de acciones intersectoriales para un beneficio común, el cual es brindar a la comunidad el acceso oportuno a los diferentes programas sociales que presenta la institución, en el momento se encuentra liderada por la Doctora Luz Dey Escobar, actual Alcaldesa del Municipio y su equipo de trabajo que está conformado por setenta personas (70), entre ellas contratistas y personal de planta que son los encargados de dar funcionamiento a las doce dependencias (12) las cuales son: concejo, personería, planeación, servicios administrativos, gobierno, salud, hacienda, obras públicas, agricultura, deportes, sistemas y programas sociales vinculadas a proyectos en la zona urbana y rural de todo el Municipio cumpliendo con la misión de la entidad.

2.1.1 Reseña Histórica

Fecha de creación: 01 enero de 1567

Nombre de los fundadores: Indios Gorriones

Nombre de la actual alcaldesa: Luz Dey Escobar Echeverry.

Las fuentes documentales, hablan que a la llegada de los conquistadores existía el Pueblo del Pescado (Yaysa en lenguaje Gorrón). En este territorio, situado a orillas del río Cauca y próximo a una gran laguna, de donde los moradores atrapaban los peces para su subsistencia y quienes al pescarlos gritaban ¡Gorrón, Gorrón,

Gorrón!, razón ésta y por no saber cómo se llamaba esta parcialidad, los españoles optaron por llamarlos “Indios Gorriones”.

De estos indios se conoce que se alimentaban de pescado, plátano, yuca, frijoles y aves de caza, andaban desnudos de pies a cabeza, cubiertos de pintura de vivos colores que consideraban de gran belleza, profesaban la idolatría y hacían sus ídolos de oro y barro con figuras humanas. Eran guerreros y belicosos por naturaleza.

Desde mediados del siglo XVIII se trasladaron familias y mestizos de apellidos Torres, Oliveros, García, De la Cruz y Mondragón a las inmediaciones del río Pescador provenientes de Buga y Tuluá especialmente, quienes dieron por nombre al asentamiento de Santa Ana del Pescador, pero no es sino hasta la segunda mitad del siglo XIX que el asentamiento adquiere la dimensión de pueblo; el 2 de enero de 1884 se separó administrativamente de Tuluá, de la cual dependía y se convirtió en municipio, cambiando su nombre por el de Bolívar.

La historia religiosa cuenta que el nombre de Santa Ana del Pescador, fue tomado porque cuando los indios Gorriones salían a pescar por las orillas de la ciénaga se les presentaba una bella Señora que amistosamente hablaba con ellos, manifestándoles que trasladaran la población al sitio que hoy ocupa; noticia que difundida entre sus moradores, dio origen a la leyenda de que dicha Señora era Santa Ana, razón por la cual la población en sus orígenes toma su nombre convirtiéndose en la patrona del pueblo, a la cual se venera y se respeta hasta hoy.

2.1.2 Misión. La entidad territorial deberá garantizar a todos los bolivarenses mediante un modelo gerencial el acceso a la calidad de los servicios que presta y generar cultura ciudadana en los mismos, para despertar un sentido de pertenencia en un territorio seguro y sostenible ambiental y estructuralmente; gobernado con calidad humana y eficiencia administrativa.

2.1.3 Visión. Al terminar el tercer lustro de este siglo, esperamos ser el municipio líder de la región, con la aplicación de un nuevo modelo de desarrollo que brinde oportunidades de inclusión social y fundamente su crecimiento en valores formales y materiales; al final el desarrollo será sostenible fiscal y moralmente¹.

¹ ALCALDÍA MUNICIPAL DE BOLÍVAR, VALLE DEL CAUCA. Misión, Visión [en línea] Disponible en internet: [http:// http://www.bolivar-valle.gov.co/index.shtml/](http://www.bolivar-valle.gov.co/index.shtml/) [Consultado 10 marzo 2019]

3. JUSTIFICACIÓN

Dentro del marco administrativo de las entidades públicas la Secretaría de Hacienda desarrolla una labor esencial, ya que el trabajo en equipo y funciones como el recaudo de los ingresos económicos de todo el Municipio, el control y la planificación, son primordiales para que todo el engranaje económico y base de datos funcionen de manera eficiente y eficaz.

Razón por la cual, es fundamental que al interior de la dependencia se cuente con procesos definidos que apunten a un trabajo dinámico, organizado y eficiente de las labores o actividades que tiene a su cargo la competencia de dicha área de la administración municipal. De modo que, durante el desarrollo de las pasantías se pudo diagnosticar una serie de situaciones (falta de gestión documental archivística, bases de datos desactualizadas, falencias en los procesos de atención al usuario, entre otros), las cuales requerían de intervención y acciones de mejora encaminadas a fortalecer aspectos técnicos, operativos y humanos.

Puesto que, partiendo de las bases que rigen la Administración de Empresas, la organización, eficiente manejo de la información y la atención al público o los usuarios, son algunos de los elementos que deben estar presentes al interior de las entidades, de allí la importancia de que se cuente con un apoyo en este aspecto, a fin de fortalecer los procesos que se llevan a cabo en la Secretaría de Hacienda y por ende aportar a la prestación de un mejor servicio.

Para la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca fue de vital importancia el apoyo como pasante, realizando actividades en el mejoramiento continuo en la organización, así como la atención al usuario; de esta manera obteniendo información, recepción, organización, control y base de datos actualizada que

brindara datos confiables a la hora de ser requeridos por la dependencia, beneficiándose del conocimiento adquirido por la practicante en la academia.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las entidades pertenecientes al sector público, tienen entre sus funciones las de prestar un servicio a la comunidad, donde a través de sus diferentes dependencias o departamentos se encargan de atender las diversas necesidades en materia social, económica y ambiental como parte de su rol para el desarrollo y generación de oportunidades.

Desde el ámbito local, las Alcaldías Municipales son las encargadas de promover, gestionar y direccionar los diferentes recursos asignados para la inversión y puesta en marcha de los proyectos liderados desde las diferentes secretarías de Educación, Ambiente, Vivienda, Planeación, Deporte, Cultura, entre otras, en las cuales se trabaja por el cumplimiento y logro de las metas establecidas en pro de la comunidad.

En razón de lo anterior, la Secretaría de Hacienda Municipal es la encargada de gestionar los recursos y recaudos económicos que ingresan a la entidad; así mismo es la encargada de vigilar y controlar que se ejecuten de manera correcta la asignación y/o distribución de estos capitales o flujos de efectivo. La oficina encuentra ubicada en el primer piso al lado derecho de la entrada principal, está conformada actualmente por siete (7) personas que son las encargadas de llevar a cabo las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la dependencia.

Por lo tanto, durante el desarrollo de la pasantía que se realizó en esta dependencia se logró evidenciar algunos aspectos a mejorar, entre los que se pudo establecer que existe poco contacto con la comunidad siendo restringido y haciéndose sólo por medio de una ventanilla; esto se refleja como una gran debilidad, ya que al llegar una persona a solicitar información o realizar algún pago no se le ofrece la atención pertinente que resuelva sus dudas o inquietudes.

Esta situación refleja que existan debilidades en cuanto a la atención al público, debido al poco contacto que se tiene con las personas y en especial los comerciantes que acuden a esta dependencia para el pago de sus obligaciones; lo anterior, teniendo en cuenta que como entidad del Estado, la Alcaldía debe contar con una actitud cordial que se refleje en el trato de su personal; no obstante, se presentan constantes quejas y malas opiniones por parte de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido.

Por otra parte, en la oficina se hace la sistematización de la información a través de la plataforma SAMI; no obstante, el funcionario encargado de llevar el registro se encontraba de vacaciones, ocasionando ineficiencia en algunos procesos como, firmas por parte de los funcionarios contratistas y de planta, base de datos desactualizada en especial la de los contribuyentes, volumen de información físicas (comprobantes de ingreso y egreso) por organizar y archivar. Lo anterior, refleja la necesidad de llevar a cabo una actividad de apoyo para esta importante secretaría con el fin de evaluar sus procesos y actividades para establecer acciones de mejora, evitando así que se presenten cuellos de botella por la ineficiencia en el registro, procesamiento y cargue de la información.

De manera que se formula el siguiente interrogante:

4.1 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

¿Cómo fortalecer los procesos del área administrativa y de atención al público mediante el apoyo a la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca?

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los procesos del área administrativa y de atención al público mediante el apoyo a la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca.

5.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Registrar asientos contables en la Secretaría de Hacienda Municipal.
2. Sistematizar la información pertinente en la plataforma del SAMI.
3. Identificar la percepción por parte de los comerciantes mediante una encuesta de medición referente al servicio prestado por la Secretaría de Hacienda.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

En cuanto a la Secretaria de Hacienda referente al servicio al cliente o atención al usuario donde se identifican factores fundamentales que se deben de fortalecer y tener en cuenta para asegurar la satisfacción en un servicio prestado como lo menciona el escritor Ignacio Gómez Escobar en su libro: *“Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave)”*², donde sita las siguientes variables:

Las cinco variables son: confiabilidad, diligencia, garantía, empatía y recursos tangibles.

1. Confiabilidad es la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.
2. Diligencia, o capacidad de respuesta, es la voluntad de ayudar y de prestar el servicio rápidamente.
3. Garantía: seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
4. Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
5. Recursos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicaciones.

Partiendo de lo anterior, se relacionan los principales aportes teóricos que argumentan las bases del servicio al cliente, tal y como se presenta en los siguientes numerales.

² COMO CONSERVAR MAS CLIENTES (LA AMABILIDAD ES LA CLAVE) .[en línea] Disponible en internet <http://www.ilustrados.com/tema/5818/Como-conservar-clientes-amabilidad-clave.html>

6.1.1 Teoría de las relaciones humanas. La teoría de las relaciones humanas nace en los Estados Unidos, hacia la cuarta década del Siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en especial de la psicología. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. Entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a Elton Mayo, como mayor referente, quien condujo el famoso Experimento de Hawthorne, también a Mary Parker Follet y Kurt Lewin.

Esta teoría tiene entre sus características más relevantes las siguientes:

- Estudia la organización como un grupo de personas.
- Autonomía del trabajador.
- Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados.
- Confianza en las personas.
- Dinámica grupal e interpersonal.³

A través de esta teoría se pudo estudiar diferentes aspectos referentes al personal que labora en la Secretaría de Hacienda, identificando elementos asociados al clima organizacional, trabajo en equipo, entre otros y como estos aspectos intervienen en el proceso de atención al usuario.

6.1.2 Cliente interno. La definición de cliente interno ha sido establecida por diversos autores en sus investigaciones; tal y como expresa, Robins quien menciona la identidad y rol del cliente interno, como el grado en el cual los empleados se identifican con la organización como en todo, y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos profesionales. Se logra a través de la compensación de la empresa a sus trabajadores, la cual debe estar, según

³ MINTZBERG H. La Estructuración de las Organizaciones. España: Editorial Ariel S.A., 1991.

estándares vigentes, en el ramo de la industria o sector al que pertenece la organización.⁴

Por otro lado, Payne hace referencia al papel que juega la Gerencia en lograr la satisfacción y altos índices de motivación en el cliente interno, indicando que *“la responsabilidad gerencial se encarga de la motivación, capacitación y retención del mejor personal”*.⁵

Respecto a las características del cliente interno, Lucy Angélica Reyes en su monografía expone que:

Entre algunas características del perfil del Cliente Interno actual se evidencian que presenta un alto nivel de exigencia en términos de condiciones y calidad del servicio, tiene un marcado sesgo de preferencia por ciertas personas y áreas en detrimento de otras, quiere ser valorado como persona y exige trato individualizado, realza la exigencia en sus derechos valiéndose de recursos que establecen las leyes y los reglamentos internos, evalúa constantemente el servicio que recibe; en conclusión, es un cliente demandante y exigente, razón por la cual se hace necesario conocer sus necesidades y sus comportamientos con el fin de emprender acciones de intervención e irse adaptando a esta situación si se quiere disfrutar de un alto nivel de satisfacción interna.⁶

6.1.3 Calidad del servicio al cliente. Actualmente la satisfacción del cliente se logra a través de una oferta completa que las empresas le proporcionan al consumidor para superar sus expectativas. Parasuraman, Zeithman y Berry, consideran que la calidad de servicio consiste en la diferencia entre los deseos que

⁴ ROBBINS, S. Comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, 1999.

⁵ PAYNE, A. La esencia de la mercadotecnia de los servicios. México: Editorial Prentice-Hall, 1996.

⁶ REYES, Lucy Angélica. Cliente interno como factor clave en la gestión y el éxito organizacional. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada, 2018. p. 12-13.

tienen los clientes acerca del servicio y la percepción del servicio que reciben; así mismo estos autores infieren acerca de la calidad del servicio que es “una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”⁷. Por su parte, Stanton señala que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios. El primero es “la calidad la define el cliente, no el productor vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste”⁸

6.1.4 Características del servicio al cliente. Al respecto, Humberto Serna Gómez indica que como características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto.⁹

6.1.5 Calidad del personal. Müller define a la calidad personal de la siguiente manera: "La calidad personal puede ser definida como la respuesta a las exigencias y Expectativas "tangibles" e "intangibles" tanto de las otras personas como de las propias. "Siendo las "tangibles" todas aquellas expectativas concretas, por ejemplo:

⁷ PARASURAMAN, A.; ZEITHAMI. V. y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. En: Journal of Marketing, 1985. p. 41-50.

⁸ STANTON W; ETZEL M y WALKER B. Fundamentos de Marketing. 13 ed. México D.F.: Mc Graw - Hill Companies, Inc, 2004.

⁹ SERNA GÓMEZ, Humberto. Conceptos básicos. En Servicio al cliente. Colombia: Panamericana editorial Ltda, 2006. p.19.

tiempo, durabilidad, seguridad, garantía, finanzas, función, etc. Las "intangibles" se pueden definir como deseos emocionales, como son: actitudes, compromiso, atención, lealtad, credibilidad, comportamiento, etc.¹⁰ Es decir, una persona que un alto nivel de autoestima, contenta con las funciones que desempeña en su trabajo y también con su familia, y que además esto lo hace no solo por la retribución económica sino por el hecho de sentirse que proporciona un servicio, a esto se le llama "calidad personal"¹¹

6.1.6 Estados Financieros. Los estados financieros describen los recursos, las obligaciones y las actividades financieras de una entidad económica (bien sea una organización o un individuo). En contabilidad se utiliza el término posición financiera para describir los recursos y obligaciones financieras de una entidad en un punto en el tiempo, y el término resultados de operación para describir sus actividades financieras durante un periodo determinado. La Información proporcionada en los estados financieros está diseñada principalmente para ayudar a los inversionistas y a los acreedores a decidir donde situar los recursos de inversión escasos. Esas decisiones son importantes para la sociedad, ya que determinan que compañías e industrias recibirán los recursos financieros necesarios para el crecimiento y cuáles no. La Información contable financiera se utiliza también en las declaraciones de impuestos. De hecho, la Información financiera contable se utiliza para tantos propósitos diferentes que con frecuencia se le conoce como Información contable de "propósito general"¹²

¹⁰ MÜLLER DE LA LAMA, Enrique. Cultura de la calidad de servicio. México D.F.: Editorial Trillas, 1999.

¹¹ NEWBY, Tony y MCMANUS, Sean. The customer service pocketbook, 2 ed. Londres: Management pocketbooks, 2002

¹² MEIGS, Williams y HAKA, Bettner. Contabilidad: la base para decisiones gerenciales. 11 ed. Colombia: McGraw Hill, 2000. p.4.

Son Reportes que proporcionan información sobre la posición financiera, desempeño y flujos de efectivo de una empresa que sea útil a una amplia cantidad de usuarios para la toma de decisiones económicas. También muestran el resultado de la administración; que ha hecho la administración de la empresa con los recursos que le han sido encomendados. Los estados financieros proporcionan información sobre los siguientes elementos de una empresa: activos, pasivos, capital, ingresos y gastos además de flujos de efectivo. Debe indicarse también que esta información debe ser complementada por medio de notas Según las Normas Internacionales de Contabilidad el término Estados Financieros abarca balances generales o estados de situación financiera, estados de resultados, estado de cambios en la situación financiera, notas y otros estados y material explicativo que se identifique como parte integrante de los estados financieros.¹³

Dichas teorías permitieron tener una perspectiva más clara de la situación que se estaba viviendo, por medio de casos puntuales los cuales dan a conocer resultados a diversas situaciones que se presentan a diario dentro del lugar de trabajo.

6.2 MARCO LEGAL

Al realizar la práctica en la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca se tuvo en cuenta la normatividad legal y reglamentos internos para realizar las actividades las cuales se rigen por:

- Acta de compromiso celebrada entre la Universidad del Valle y la estudiante Liud Érica Garay con código 201463101 del programa administración de empresas
- Convenio de práctica y pasantía como modalidad de trabajo de grado celebrado entre la Universidad del Valle y Alcaldía Municipal de Bolívar, Valle del Cauca.

¹³ ROMERO LÓPEZ, Álvaro Javier. Contabilidad Superior. 1 ed. México: McGraw Hill, 2000. p. 34.

- Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 Control Interno – Alcaldía Municipal de Bolívar, Valle del Cauca.
- Funciones específicas por dependencia – Alcaldía Municipal de Bolívar, Valle del Cauca.

6.2.1 Ley 594 de 2000 (Julio 14) Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.

Artículo 4. Principios generales. Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

- Institucionalidad e instrumentalidad
- Responsabilidad
- Dirección y coordinación de la función archivística
- Administración y acceso
- Racionalidad
- Modernización
- Interpretación¹⁴

¹⁴ MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. Ley 594 de 2000 (Julio 14). [en línea] Disponible en internet: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf [consultado 11, septiembre,2020]

7.METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

7.1.1 Investigación descriptiva. La metodología empleada en este proceso de la práctica fue descriptiva¹⁵, permitiendo conocer las, actividades y procedimientos dentro de la oficina. Esta metodología directamente aplicada en el área de trabajo facilito el conocimiento de comportamientos de las personas al realizar sus actividades dentro de las oficinas, recopilando información tanto de manera cualitativa como cuantitativa (encuesta) con el fin de llegar a conclusiones que respondan a la problemática que se pudo describir en lo siguiente:

- La atención al público de algunos empleados en especial el área de catastro e impuestos es pésima.
- La última semana de cada mes en el área de hacienda el ambiente laboral es más pesada y con mayor carga laboral.

7.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

7.2.1 Enfoque mixto. Los resultados se apoyan en un enfoque de investigación mixto, puesto que contiene elementos de corte cuantitativo, como la aplicación de la encuesta donde se obtienen cifras o porcentajes, a través de los cuales se delimitan o asocian las principales variables respecto al proceso de atención al usuario, evaluado por los encuestados. Así mismo, tiene un componente cualitativo que permite darle contenido, y poder obtener datos más variados debido a la

¹⁵ INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA [en línea] Disponible en internet: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/> [Consultado 12 Abril 2019]

propuesta de intervención que se genera a partir de los resultados de la investigación.

7.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.3.1 Fuentes primarias. Como principal fuente de información se contó con el apoyo de la Sra. Tachi Alexandra Acosta encargada de la Secretaría de Hacienda.

7.3.2 Fuentes secundarias. Corresponden a la documentación que reposa en la dependencia (gestión documental, soportes contables y financieros, entre otros).

7.3.3 Observación no participante. Esta técnica se implementó al inicio de las prácticas, se sistematizó la información por medio de un diagnóstico donde se pudo establecer una interpretación crítica de las principales falencias/o necesidades a mitigar dentro del área.

7.3.4 Encuestas. El instrumento de recolección de información fue aplicado a un grupo de usuarios, donde se tuvo como principal objetivo conocer el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte del personal. La muestra a conveniencia seleccionada para la aplicación del instrumento correspondió a 70 comerciantes del municipio, tomando como base de datos aquellos que estaban activos actualmente en el pago de impuestos.

El número de encuestas estuvo limitado al tiempo en el cual se desarrollaron las prácticas en la Secretaría de Hacienda; de igual manera el proceso recopilatorio de la información estuvo sujeto a la frecuencia de asistencia por parte de los comerciantes que se acercaban a la dependencia, momento en el cual se abordaba a la persona para solicitar su consentimiento y posteriormente realizar la encuesta.

7.3.5 Revisión documental. Esta técnica se desarrolló con la consulta de documentación, formatos y bases de datos, a las cuales se hizo el registro y la sistematización correspondiente.

8. DIAGNÓSTICO

La Secretaria de Hacienda municipal es una de las dependencias más fuertes que tiene la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca, de esta depende el recaudo de dinero, nómina del personal, compras de insumos y pago de proveedores entre otras actividades.

Al empezar el proceso de las prácticas y al interactuar con el personal de la oficina se puede conocer que el ambiente interno de la dependencia arroja el siguiente diagnóstico:

El ambiente laboral es pesado, ya que la comunicación entre los compañeros es poco asertiva en algunos casos, no hay trabajo en equipo y hay mucha individualidad al tomar decisiones y efectuar procesos, ante pérdida de documentos, archivo o errores en la elaboración de ellos nadie se hace responsable si no que buscan un culpable, esto hace que en los procesos se tarden o no se realicen como debe de ser.

Al igual se logró ver que la mayoría de Información está en cajas de archivo N°12 las cuales no están organizadas de forma adecuada, la falta de tiempo o dedicación para el proceso archivístico tanto físico como en la base de datos que contiene o relaciona los comprobantes de egreso es preocupante, ya que no se tiene un cronograma para realizar estas actividades, sumándole a esto que la falta de firma en estos comprobantes hace que sea un hallazgo en caso de alguna auditoria en la secretaria.

Al igual se encuentra falencias en la plataforma SAMI ya que no se encuentra actualizada referente a la información de los comerciantes del municipio, puesto que no se ha hecho un censo ni en la zona rural, ni urbana para recordar a los comerciantes inscribir los nuevos negocios y así obtener una actualización en el sistema, lo cual presenta problemas con los impuestos pagos por estos o información detallada a la hora de ser necesaria.

Se evidencia muy de seguido que la atención al público, especialmente a los comerciantes se hace un poco compleja ya que la forma de atender no es el adecuado o dar la información no es la forma correcta. Además de esto el personal de planta se ausenta demasiado tiempo del lugar de trabajo ocasionando retrasos en los procesos y en el rendimiento de las actividades diarias las cuales no dan espera.

Identificando todas estas falencias es necesario poner en práctica lo aprendido en la academia fortaleciendo y aportando de una manera positiva, amable y flexible para lograr los objetivos tanto personales como institucionales. Realizando un trabajo en equipo, sin entrar en conflicto con el personal de planta y contratistas que llevan tiempo trabajando en la Secretaria, ejecutando un plan de acción oportuno conciso y armónico en lo relacionado al ámbito laboral.

9. PLAN DE ACCIÓN O INTERVENCIÓN

En este punto se logró mitigar y fortalecer algunos puntos, aportando al mejoramiento de la secretaria de hacienda por medio de actividades constantes durante el periodo de seis (6) desde la última semana el mes de febrero hasta la última semana del mes de julio en la Secretaria de Hacienda Municipal

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES / SECRETARIA DE HACIENDA																
ACTIVIDADES	2019															
SEMANAS / MES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recolectar firmas pendientes de los comprobantes de egresos de los meses de febrero a mayo año 2018 -2019. (ver Anexo A)				F E B	M A R	M A R	A B R	B R A	M A Y	M A Y	J U N	J U N	J U N	J U N		
2. Seguimiento e inventario de los comprobantes de egreso. (ver Anexo B)							A B R	A B R	M A Y	M A Y	M A Y					
3. Actualizar los datos de los comerciantes y sus locales en el municipio.						M A R			M A Y	M A Y	J U N	J U N	J U N			
4. Ingresar y verificar la matricula mercantil en la base de datos. (ver anexo C)																
5. Aplicar encuesta a una muestra de comerciantes referente a la atención y servicio al cliente de la Secretaria de Hacienda. (ver Anexo D)												J U N	J U L	J U L	J U L	J U L

- Recolectar firmas pendientes de los comprobantes de egresos de los meses de febrero a mayo año 2018 -2019.

Actividad realizada desde el mes de febrero hasta el mes de junio, consistió en organizar cronológicamente los comprobantes de egreso de los años 2018 y 2019 luego buscar a las personas (contratistas, personal de planta, comerciantes) para la respectiva firma donde se logró depurar ochenta firmas del año 2018 y treinta firmas en el año 2019.

Así mismo se hizo el registro de los estados contables del mes de junio de 2019, como parte de la organización de los asientos contables. (ver Anexo E).

- Seguimiento e inventario de los comprobantes de egreso. (ver anexo F)

Actividad realizada en los meses de abril y mayo donde se logró inventariar los comprobantes de egreso de 2018 con un total de 1.234 y 2019 con un total de 639, dando orden por mes, foliando y archivando de la forma adecuada en el siguiente orden:

AÑO 2018 MES	NUMERO DE COMPROBANTES ORGANIZADOS
Enero	34
Febrero	81
Marzo	107
Abril	92
Mayo	78
Junio	102
Julio	85
Agosto	139
Septiembre	121
Octubre	94
Noviembre	105
Diciembre	196

AÑO 2019 MES	NUMERO DE COMPROBANTES ORGANIZADOS
Enero	42
Febrero	56
Marzo	119
Abril	73
Mayo	112
Junio	113
Julio	124

- Actualizar los datos de los comerciantes y sus locales en el municipio. Ingresar y verificar la matrícula mercantil en la base de datos

Al desarrollar esta actividad donde se retomó la labor de actualizar la base de datos de los comerciantes y los locales comerciales que existen en todo el municipio dentro de la plataforma SAMI se evidencio lo siguiente:

El registro de notas debito como soporte contable a fin de constatar que se realizaron los pagos correspondientes al proceso contractual vigente. (ver anexo G)

En el presente año (2019) existen en el municipio de Bolívar, Valle del Cauca; mil ciento cincuenta y seis negocios (1.156) en base de datos, la función en este punto era determinar y lograr la siguiente información:

De los (1.156) negocios a paz y salvo con los impuestos se encuentran ciento noventa y uno (191) que representa un 16.52% aproximadamente, a partir de los cuales se tomó una muestra de setenta (70) comerciantes que fueron abordados para el diligenciamiento de la encuesta, representados en un 36.65% de la población de comerciantes activos, con los cuales se estableció contacto durante en el lapso de la realización de las prácticas.

Siendo una diminuta muestra para la cantidad que se registra en la plataforma. Inactivos o que no reportan actividad económica o funcionamiento y que no hacen sus respectivos aportes se evidenciaron seis cientos sesenta y tres (663) un 57.35% aproximadamente en todo el municipio más de la mitad dando una cifra muy alta teniendo en cuenta que no se precisa cuál de estos todavía existen en la zona rural donde se hace poco control.

Activos sin movimientos; ciento cuarenta y dos (142) 12.28%. En mora y que nunca han realizado sus pagos cien (100) 8.65% y los que deben el 2019 hasta

la fecha sesenta (60) 5.19% y los que no se encuentran en la plataforma SAMI por ser nuevos o no registran son noventa y ocho (98) 8.48%

- Aplicar encuesta a una muestra de comerciantes referente a la atención y servicio al cliente de la Secretaria de Hacienda.

Referente al servicio que brinda la secretaria de hacienda municipal y las vivencias en el proceso de practicante se diseñó y se llevó a cabo una encuesta con el fin de conocer la perspectiva que tienen los comerciantes a la hora de requerir los servicios por dicha dependencia. El propósito de esta encuesta fue de brindar información para la mejora continua de la entidad, es de resaltar que la realización de las encuestas fue por iniciativa de la pasante al percatarse de las quejas tan seguidas que las personas expresaban, pero no se atrevían a palpar en el buzón de sugerencias y quejas ubicado cerca de la oficina.

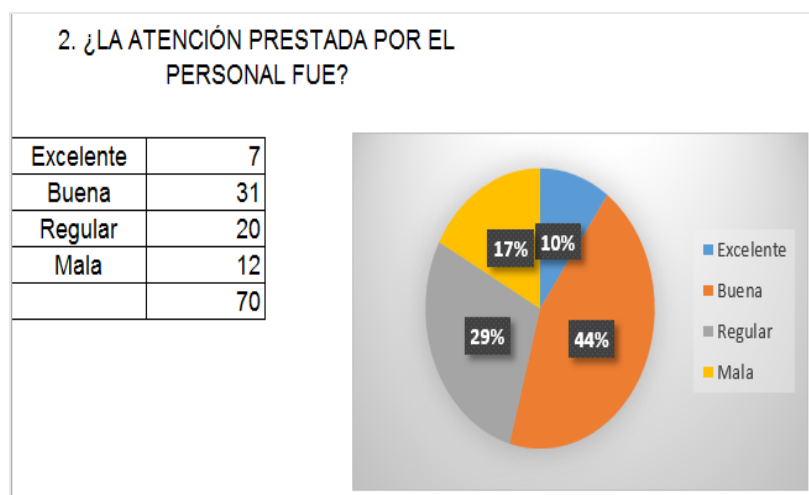
Se realizó un trabajo de campo donde se visitaron algunos locales comerciales en la cabecera del municipio y otros comerciantes que se encontraban realizando alguna diligencia en las oficinas de la alcaldía, logrando un contacto directo permitiendo conocer la opinión que tienen respecto al tema. Esta actividad se llevó a cabo con una muestra de 70 personas sin diferencia de etnia, género en un rango de edad entre los 25 a 72 años. Las preguntas que se realizaron fueron enfocadas al servicio que se brinda a los comerciantes, un total de dieciocho (18) preguntas abiertas y cerradas las cuales se relacionan en la siguiente tabulación.

Gráfico 1. Calidad del servicio a la cliente percibida en la Secretaria de Hacienda



En la imagen se puede observar que la respuesta con más puntaje es la segunda que da referente a la calidad de servicios es Buena 30,43%, con una gran diferencia a ser excelente 7,10%.

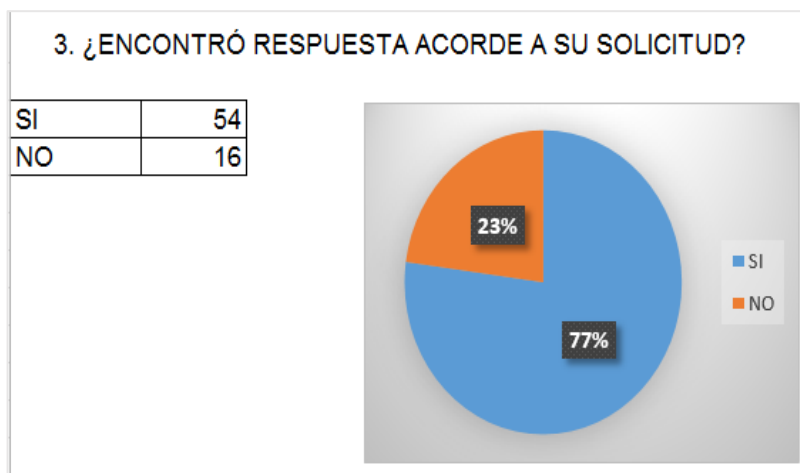
Gráfico 2. Atención prestada por el personal



Referente a la segunda pregunta relacionada a la atención prestada por el personal de la Secretaria de Hacienda se observa que la respuesta más

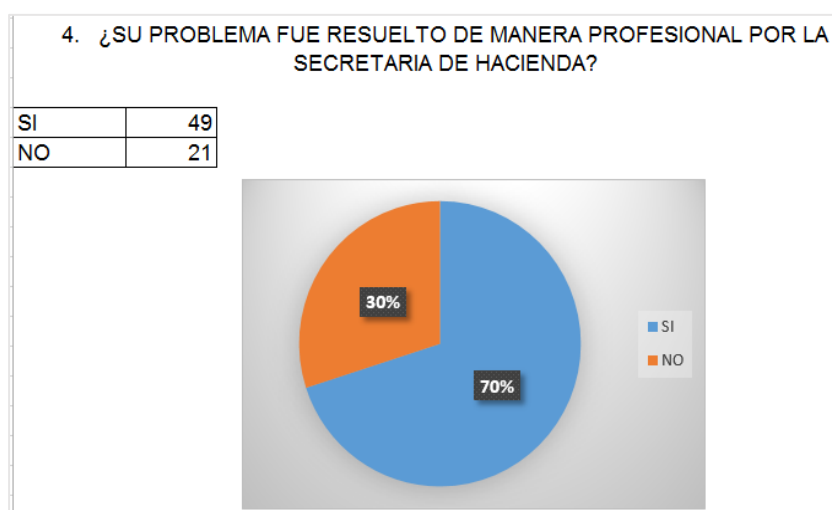
sobresale es la segunda (Buena 44%) con una gran diferencia a hacer excelente y no muy lejos de ser regular 29%.

Gráfico 3. Capacidad de respuesta frente a la solicitud requerida



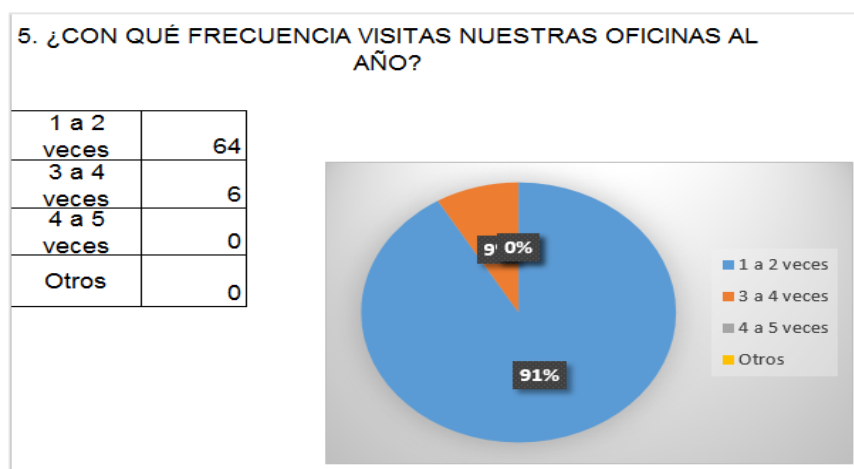
En la pregunta número tres (3) la respuesta fue positiva para la entidad ya que la mayoría de personas encuestadas dijeron que si encontraron respuesta acorde a la solicitud 77%.

Gráfico 4. Resolución del problema de manera profesional por parte de la Secretaría de Hacienda



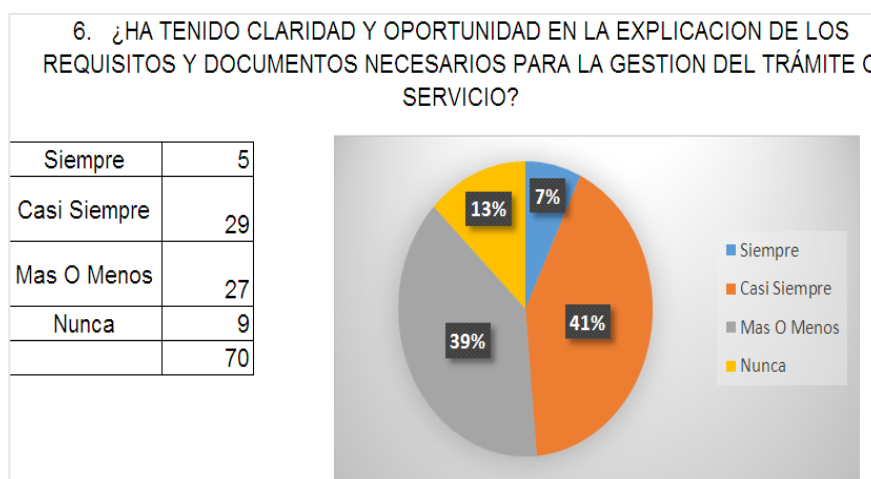
La pregunta número cuatro (4) hace referencia a la calidad de profesionales que laboran en la secretaria y el comportamiento profesional para resolver las inquietudes y preguntan de comerciantes y comunidad en general, dando un resultado positivo para la entidad 70%.

Gráfico 5. Frecuencia de las visitas anuales



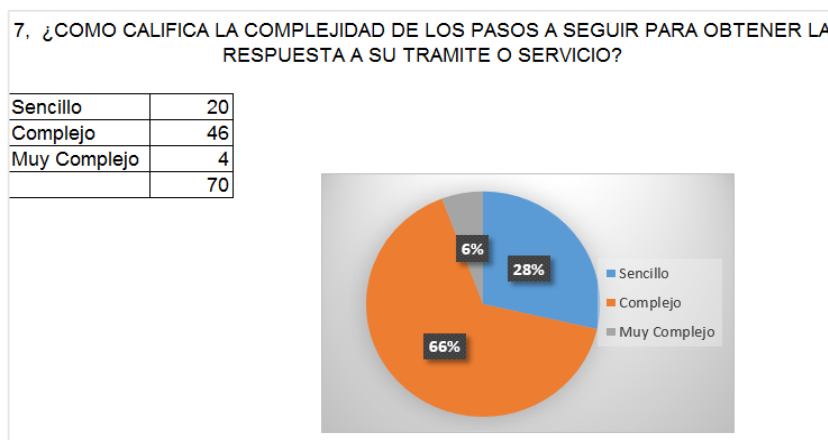
Los encuestados expresan que visitan las oficinas de la Secretaria de Hacienda de una a dos veces al año 91%, por lo que se desglosa que solo van a pagar sus impuestos de predial y de industria y comercio.

Gráfico 6. Claridad y oportunidad en la gestión de trámites o servicios



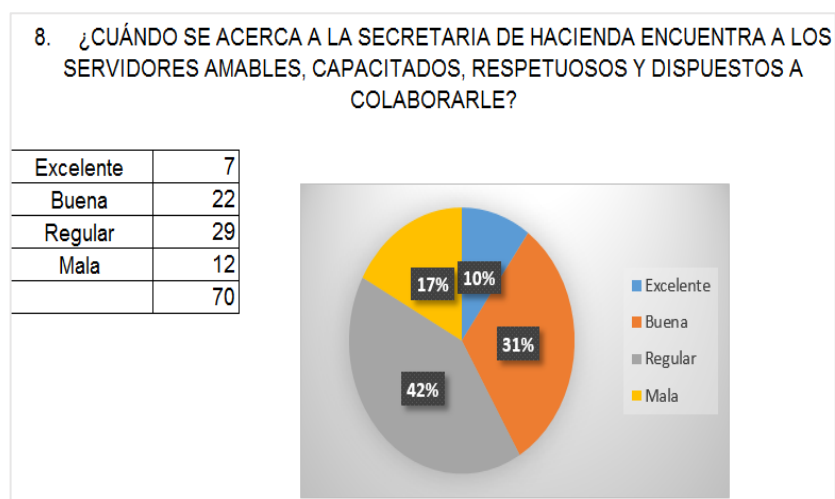
La mayoría de los encuestados resaltaron que casi siempre obtienen claridad en los requisitos y documentos necesarios para la gestión de los trámites relacionado a la dependencia 41%, sin tener mucha diferencia a la respuesta de “más o menos” 39%.

Gráfico 7. Complejidad frente al trámite o servicio



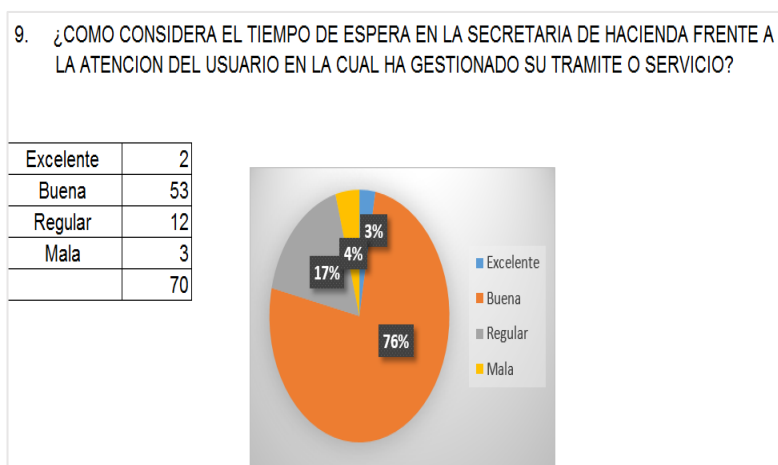
Las personas encuestadas dieron a conocer que es muy complejo realizar los trámites para sus pagos o tramites 66%, para la mejora de estos procesos buscar e necesario buscar los medios que faciliten la simplicidad de las respuestas a los trámites o servicios.

Gráfico 8. Calidad de la atención de los servidores



Referente a la atención de los servidores se evidencia que es regular 42%, lo que hace que sea un factor por fortalecer y mejorar ya que la interacción con la comunidad o los usuarios.

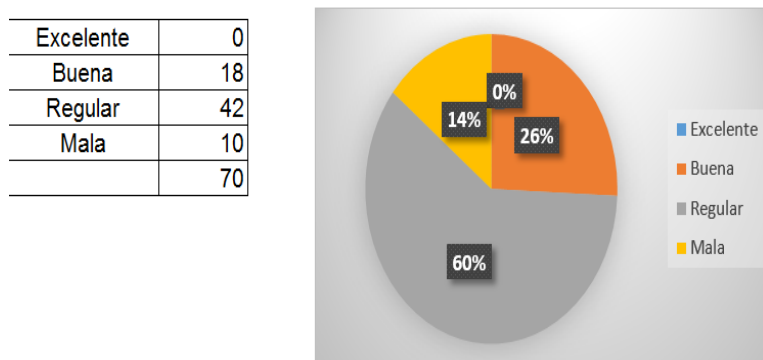
Gráfico 9. Tiempo de espera frente a la atención al usuario respecto al trámite o servicio



En la pregunta número nueve (9) las personas encuestadas relacionan que el tiempo de espera es bueno 76%, pero no lo suficiente para ser excelente esto debido a que se requiere más personal en la atención al público dentro de la secretaria.

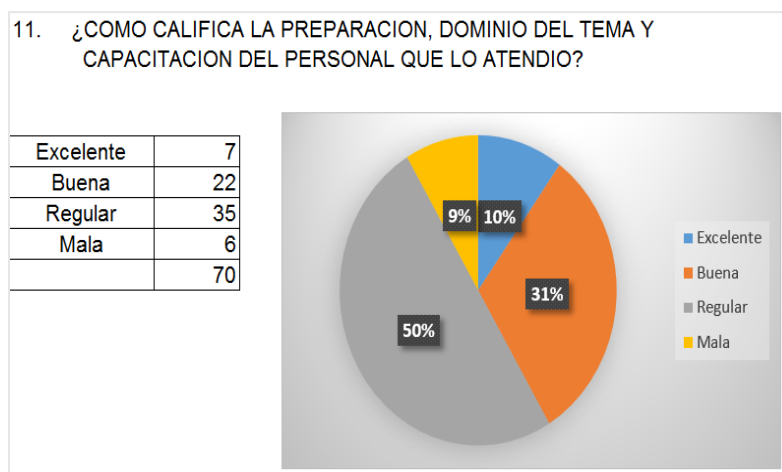
Gráfico 10. Calificación respecto a los horarios de atención

10. ¿COMO CALIFICA LOS HORARIOS DE ATENCION AL USUARIO?



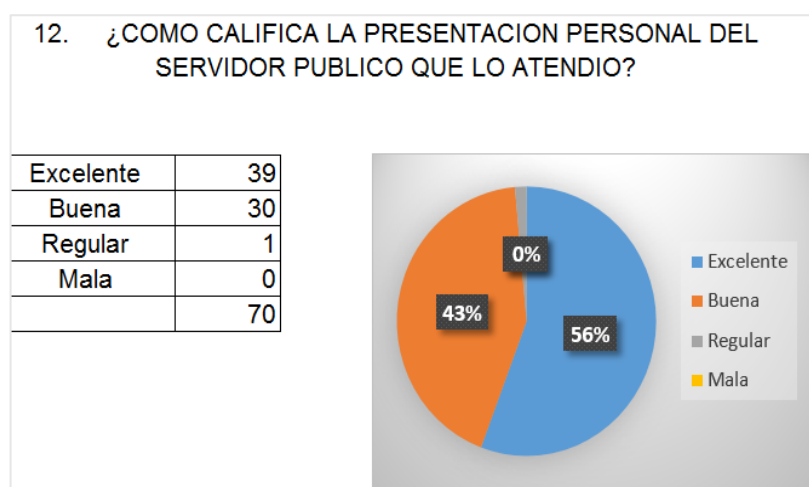
Los horarios de atención según lo expresado en la encuesta son regular con un 60%, donde se requiere realizar o estructurar un horario más flexible y amigable con los usuarios.

Gráfico 11. Percepción frente a la preparación, dominio y capacitación del personal



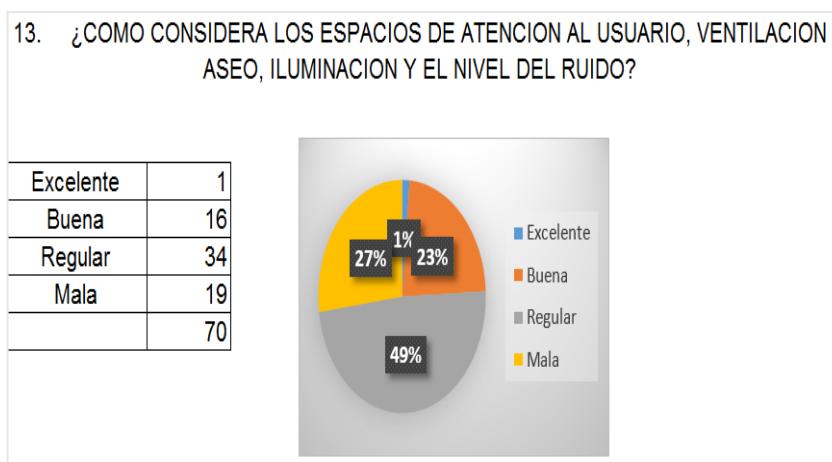
El 50% (35 encuestados) hicieron énfasis en que la preparación y dominio de los temas en la secretaria es regular, lo que refleja que se debe hacer énfasis en la preparación, capacitación y perfiles adecuados para los cargos.

Gráfico 12. Presentación personal del servidor público



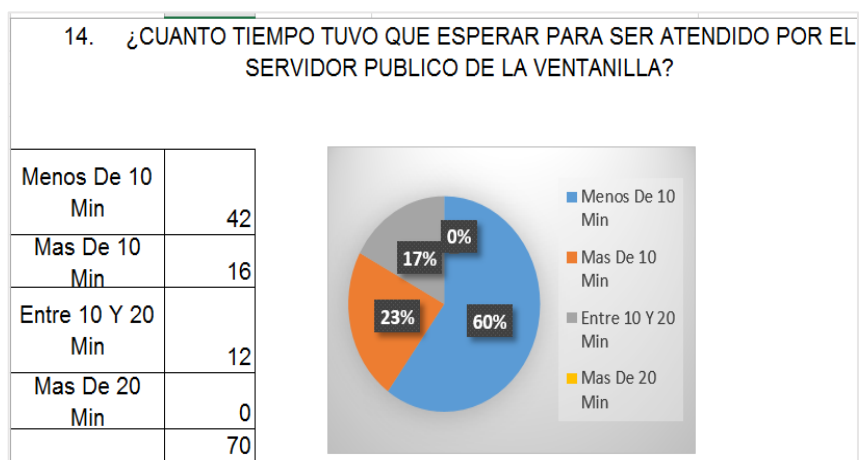
En la pregunta número doce (12) referente a la presentación del personal el 56% de los encuestados manifiestan que es excelente (39 encuestados)

Gráfico 13. Condiciones estructurales de los espacios de atención al usuario



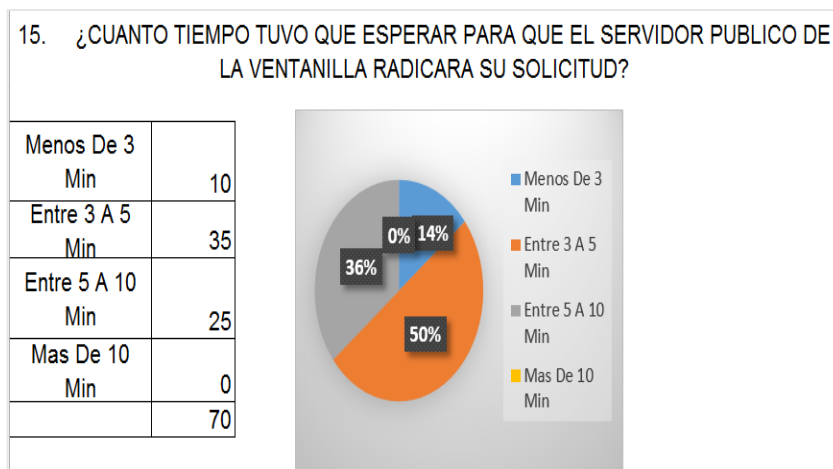
Es importante que la entidad tenga en cuenta estas opiniones (regular 49%) para la mejora y adecuación y comodidad de las oficinas en general.

Gráfico 14. Tiempo de espera para ser atendido por el servidor público



El 60% de los encuestados dieron a conocer que el tiempo de espera para la atención fue menor de 10 minutos, el cual es un tiempo prudente si el trámite es sencillo. Un total de 42 encuestados a favor de la respuesta.

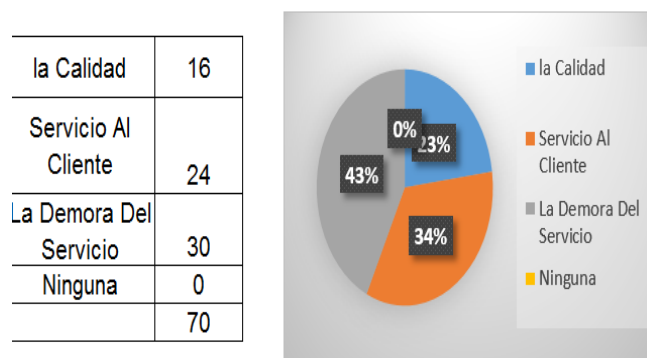
Gráfico 15. Tiempo de espera para radicación de la solicitud



El trámite para la radicación de documentos es ágil según las respuestas de los encuestados con un porcentaje del 50% (entre 3 a 5 minutos) tiempo adecuado para dicha actividad.

Gráfico 16. Inconformidad respecto al servicio de atención al usuario

16. ¿QUE LO HA DECEPCIONADO DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA SECRETARIA DE HACIENDA?

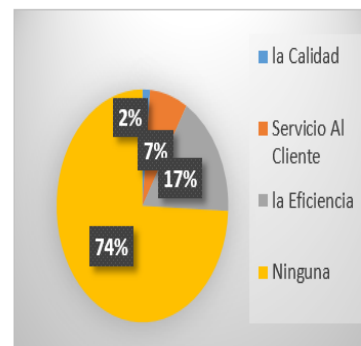


El 43% de los encuestados en la pregunta dieciséis (16) expresan que la demora en el servicio es lo que no les gusta o los decepciona.

Gráfico 17. Fortalezas frente al servicio ofrecido en la Secretaría de Hacienda

17. ¿QUE ES LO QUE LE GUSTA DEL SERVICIO BRINDADO EN SECRETARIA DE HACIENDA?

la Calidad	1
Servicio Al Cliente	5
la Eficiencia	12
Ninguna	52
	70



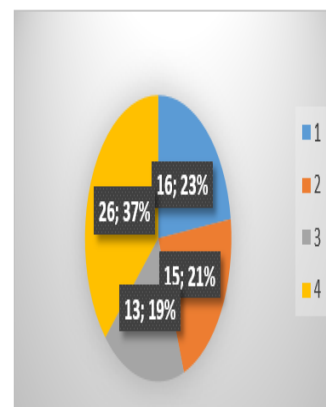
En la pregunta diecisiete (17) es preocupante las respuestas con un 74% de los encuestados dan a conocer que no le gusta nada referente a los servicios prestados por la secretaria, es de tomar asuntos y replantear estrategias que permitan cambiar este panorama.

Gráfico 18. Sugerencias frente al servicio de atención

QUE CAMBIOS, SEGÚN USTED ¿MEJORARIAN NUESTRO SERVICIO?

NO HAY UNA SALA DE ESPERA ADECUADA
LA MALA ATENCION AL CLIENTE
LA FALTA DE CAPACITACION
UN SERVICIO AL USUARIO MAS RAPIDO

16
15
13
26
70



Finalizando la encuesta se pregunta sobre los cambios a realizar para mejorar el servicio, resaltando que se debe reformar un servicio al usuario más rápido con un 37% pero es de tener encuesta que las demás respuestas también son importantes referente a la comodidad al esperar ser atendidos.

10. CONCLUSIONES

Una de las lecciones aprendidas fue que al invertir tiempo en capacitar al personal se obtienen grandes resultados y mejoras en los procesos. La falta de capacitación estanca y retrasa el progreso de la Administración.

Es muy importante el contacto directo con el cliente o los usuarios exige un nivel de responsabilidad bastante comprometedor ya que demanda un compromiso con lo que se hace y el resultado que se quiere lograr para cumplir los objetivos propuestos.

La sistematización y el orden en los procesos permite tener información precisa y concisa, lo cual permitió la actualización de bases de datos de los comerciantes, un archivo activo de gestión bien ordenados y un gran material (tabulación de las encuestas) las cuales permitieron conocer las inconformidades de los usuarios con el fin de que se lleven a cabo acciones para la mejora de los servicios prestados al cliente de la secretaria de Hacienda Municipal.

El trabajo desempeñado en la dependencia permitió la identificación de aspectos por mejorar tanto a nivel técnico-operativo como humano; frente a estos elementos es importante que el equipo de trabajo adquiriera una cultura organizacional de mayor compromiso hacia los usuarios, así mismo que se establezcan procesos y protocolos respecto a temas concretos, como, por ejemplo, la constate actualización a las bases de datos, además de un mayor control y organización al archivo de gestión documental.

Al adquirir compromisos laborales en un tiempo determinado, exige dedicación, investigación, orden y sacrificio. Es una mezcla del conocimiento transmitido por los

docentes, el tipo de persona, la voluntad que tienes y que quieres llegar a hacer reflejando la clase de profesional que se está formando.

La comunicación es un factor fundamental en cualquier organismo sea público o privado, de este depende que el trabajo en equipo y el engranaje de esfuerzos de sus frutos. Sin comunicación asertiva no se logra cumplir ningún objetivo sea personal u organizacional.

Gracias a lo aprendido en la academia y el buen desempeño en todo el tiempo de la práctica, se logró la oportunidad de trabajar con la administración actual (2020 - 2023) trabajo que se desempeña en la Secretaria de Hacienda Municipal en el cargo de auxiliar administrativa.

11. RECOMENDACIONES

Para la Alcaldía del Municipio de Bolívar, Valle del Cauca.

- Aprovechar al máximo en la ocupación de los y las pasantes con actividades definidas con el fin de mejorar procesos que estén incompletos o necesiten ser fortalecidos, logrando tareas y objetivos concisos a cumplir.
- Aprovechar la información dejada para el mejoramiento del servicio al cliente.
- Capacitación constante de atención y buenos modales a los empleados de planta y contratistas de la entidad con el fin de mejorar los servicios prestados y resaltar la imagen corporativa de la entidad.

Para la universidad:

- El acompañamiento del docente al alumno en el proceso de las practicas o pasantías es de vital importancia, fortalecer este punto es una oportunidad para mejorar el conocimiento, formación profesional del estudiantado logrando dejar en alta el nombre de la universidad.

BIBLIOGRAFÍA

ARCOS G, Ramón. Unidad 4. Teoría clásica de la Administración (Henry Fayol) [en línea] Disponible en internet: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>

BERNAL TORRES, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación. 3 ed. Bogotá D.C.: Pearson Educación, 2010. pp.320. ISBN: 978-958-699-128-5

GÓMEZ ESCOBAR, Ignacio. Como conservar más clientes (La amabilidad es la clave) [en línea] Disponible en internet: <http://www.ilustrados.com/tema/5818/Como-conservar-clientes-amabilidad-clave.html>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Documentación, Presentación de Tesis, Trabajos de Grado y Otros. Trabajos de Investigación. Bogotá D.C. NTC 1486. Sexta Actualización. Editada 2008-08-04.

MARTÍNEZ, Catherine. Investigación Descriptiva: Tipos y Características. [en línea] Disponible en internet: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

MEIGS, Williams y HAKA, Bettner. Contabilidad: la base para decisiones gerenciales. 11 ed. Colombia: McGraw Hill, 2000. p.4.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. Ley 594 de 2000 (Julio 14). [en línea] Disponible en internet: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf [consultado 11, septiembre, 2020]

MINTZBERG H. La Estructuración de las Organizaciones. España: Editorial Ariel S.A., 1991.

MÜLLER DE LA LAMA, Enrique. Cultura de la calidad de servicio. México D.F.: Editorial Trillas, 1999.

NEWBY, Tony y MCMANUS, Sean. The customer service pocketbook, 2 ed. Londres: Management pocketbooks, 2002

PÁGINA OFICIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BOLÍVAR, VALLE DEL CAUCA. [en línea] Disponible en internet: <http://www.bolivar-valle.gov.co/index.shtml>.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAMI. V. y BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. En: Journal of Marketing, 1985. p. 41-50.

PAYNE, A. La esencia de la mercadotecnia de los servicios. México: Editorial Prentice-Hall, 1996.

REYES, Lucy Angélica. Cliente interno como factor clave en la gestión y el éxito organizacional. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada, 2018. p. 12-13.

ROBBINS, S. Comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, 1999.

ROMERO LÓPEZ, Álvaro Javier. Contabilidad Superior. 1 ed. México: McGraw Hill, 2000. p. 34.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Conceptos básicos. En Servicio al cliente. Colombia: Panamericana editorial Ltda, 2006. p.19.

STANTON W; ETZEL M y WALKER B. Fundamentos de Marketing. 13 ed. México D.F.: Mc Graw - Hill Companies, Inc, 2004.

ANEXOS

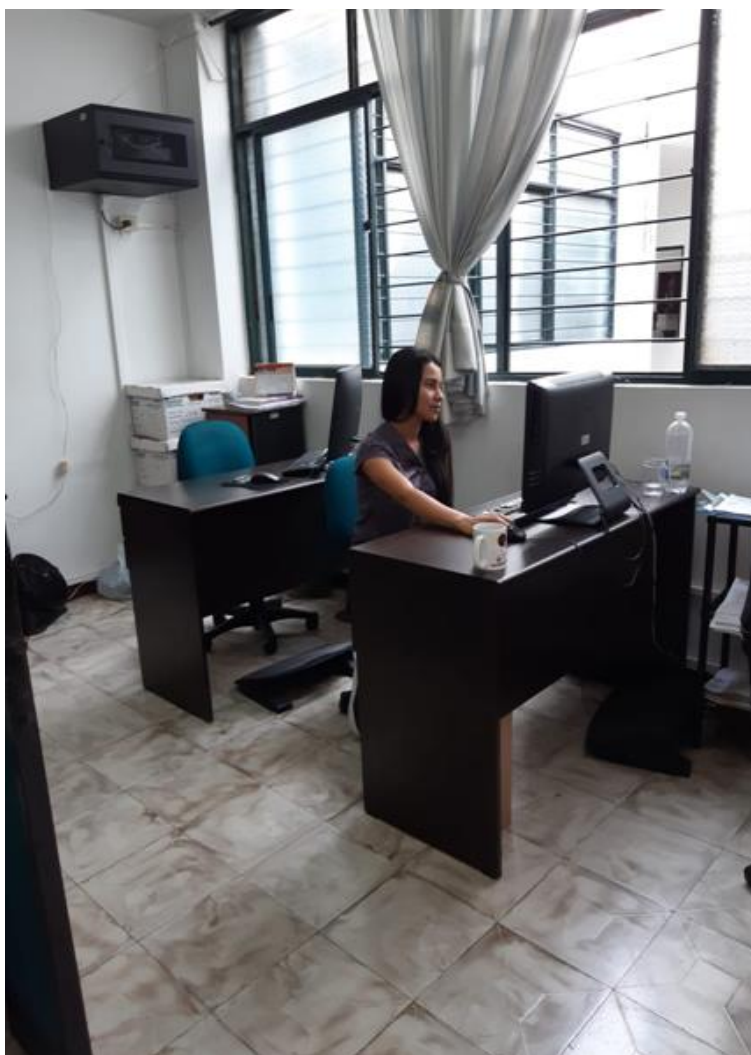
Anexo A. Recolección firmas pendientes comprobantes de egresos febrero a mayo
año 2018 – 2019



Anexo B. Seguimiento e inventario de los comprobantes de egreso



Anexo C. Actualizar datos de los comerciantes, ingreso y verificación de la matrícula mercantil



Anexo D. Aplicación encuesta a comerciantes referente a la atención y servicio al cliente de la Secretaría de Hacienda





Anexo E. Registro de estados financieros

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-1001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-1001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-1001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
VALLE DEL CAUCA
Nº: 89190045-1
VERSIÓN 3
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO DE HACENDA PÚBLICA
TMD 350-1001

MUNICIPIO DE BOLÍVAR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
A JUNIO 30 DE 2019
(Cifras en pesos)

Código	ACTIVO	1400 010	1400 010	Código	PASIVO	1400 010	1400 010
COMPORTE							
11	Flujo	3.839.887.485	3.839.887.485	12	Impuestos	144.974.384	602.73.485
12	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	13	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
13	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	14	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
14	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	15	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
15	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	16	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
16	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	17	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
17	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	18	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
18	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	19	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
19	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	20	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
20	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	21	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
21	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	22	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
22	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	23	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
23	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	24	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
24	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	25	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
25	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	26	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
26	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	27	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
27	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	28	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
28	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	29	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
29	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	30	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
30	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	31	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
31	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	32	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
32	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	33	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
33	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	34	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
34	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	35	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
35	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	36	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
36	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	37	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
37	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	38	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
38	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	39	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
39	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	40	Res		

11	Flujo	3.839.887.485	3.839.887.485	12	Impuestos	144.974.384	602.73.485
12	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	13	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
13	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	14	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
14	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	15	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
15	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	16	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
16	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	17	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
17	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	18	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
18	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	19	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
19	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	20	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
20	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	21	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
21	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	22	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
22	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	23	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
23	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	24	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
24	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	25	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
25	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	26	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
26	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	27	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
27	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	28	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
28	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	29	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
29	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	30	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
30	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	31	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
31	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	32	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
32	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	33	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
33	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	34	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
34	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	35	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
35	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	36	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
36	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	37	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
37	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	38	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
38	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	39	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
39	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	40	Res		

11	Flujo	3.839.887.485	3.839.887.485	12	Impuestos	144.974.384	602.73.485
12	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	13	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
13	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	14	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
14	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	15	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
15	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	16	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
16	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	17	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
17	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	18	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
18	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	19	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
19	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	20	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
20	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	21	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
21	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	22	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
22	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	23	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
23	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	24	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
24	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	25	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
25	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	26	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
26	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	27	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
27	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	28	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
28	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	29	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
29	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	30	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
30	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	31	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
31	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	32	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
32	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	33	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
33	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	34	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
34	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	35	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
35	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	36	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
36	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	37	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
37	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	38	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
38	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	39	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
39	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	40	Res		

11	Flujo	3.839.887.485	3.839.887.485	12	Impuestos	144.974.384	602.73.485
12	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	13	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
13	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	14	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
14	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	15	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
15	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	16	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
16	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	17	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
17	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	18	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
18	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	19	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
19	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	20	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
20	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	21	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
21	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	22	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
22	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	23	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
23	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	24	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
24	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	25	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
25	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	26	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
26	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	27	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
27	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	28	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
28	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	29	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
29	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	30	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
30	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	31	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
31	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	32	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
32	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	33	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
33	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	34	Reserva por pagar	1.679.900.900	37.358.587
34	Capital	3.839.887.485	3.839.887.485	35			

[illegible]

Anexo F. Comprobante de Egreso

 **QUINTERO RAMIREZ RODRIGO**
Setecientos ochenta mil Pesos M/cte

COMPROB. EGRESO Numero 2019 CE 06 000029

Fecha..... 06 de Junio de 2019

Tercero..... 16356945 QUINTERO RAMIREZ RODRIGO

Beneficiario... 16356945 QUINTERO RAMIREZ RODRIGO

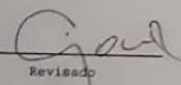
Descripcion.... RESOLUCION HP 223 AUNAR ESFUERZOS PARA EL APOYO A

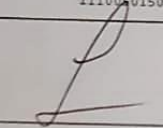
Orden de Pago	Compromiso	Disponibilidad	Rubro	Recurso	Valor
OP 06 139	RP 05 104	DP 05 113	22030801640	ROS	780,000.00

Cpto.	Cuenta	Tercero	Costo	Base Reten	Valor
000	249055001000 Servicios	16356945	0000	0.00 D	780,000.00

Cuenta Bancaria	Cuenta	Cheque No	Entidad	Valor
7162 S.G.P OTROS SECTORES	111005015000	476840	7 BANCOLOMBIA	780,000.00

NETO POR PAGAR : 780,000.00


 Revisado


 Autorizado

Rodrigo Quintero

Recibi **76356945**

CC o Nit :

Impreso por tesoreria Pag 1/1 Procesado en S.M. - P.M. C

Anexo G. Nota Debito

CONSORCIO OBRA BOLIVAR 2019
Cuatrocientos noventa millones doscientos setenta y cinco mil ciento noventa y uno Pesos con sesenta centavos M/cte

NOTAS DEBITO Numero 2019 ND 05 000001

Fecha..... 03 de Mayo de 2019

Tercero..... 901263922 CONSORCIO OBRA BOLIVAR 2019

Beneficiario... 901263922 CONSORCIO OBRA BOLIVAR 2019

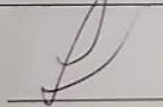
Descripcion.... PAGO ANTICIPO CONTRATO DE OBRA PUBLICA No CO 001 D

Orden de Pago	Compromiso	Disponibilidad	Rubro	Recurso	Valor
OP 04 174	RP 03 119	DP 01 076	22031001202	CI	108,382,064.00
OP 04 174	RP 03 119	DP 01 076	22031001203	CI	116,549,023.20
OP 04 174	RP 03 119	DP 01 076	22031602172	CI	141,286,977.60
OP 04 174	RP 03 119	DP 01 076	22031602173	CI	53,066,496.00
OP 04 174	RP 03 119	DP 01 076	22031602174	CI	70,990,630.80

Cpto.	Cuenta	Tercero	Costo	Base Reten	Valor
817	190604001000 Anticipo servicios	901263922	0000	0.00 D	490,275,191.60

Cuenta Bancaria	Cuenta	Cheque No	Entidad	Valor
3579 MANEJO CREDITO MPIO BOLIVAR	111006020000	0	77 INFIVALLE	490,275,191.60

NETO POR PAGAR : 490,275,191.60

Revisado  Autorizado  Recibi :
CC o Nit :

Impreso por tesoreria Pag 1/1 Formato 10-538-0000-0

Anexo H. Registro asistencias prácticas

PASANTIAS: UNIVERSIDAD DEL VALLE
PASANTE: LIUD ERICA GARAY C.C 1,114,122,305 DE BOLIVAR VALLE DEL CAUCA

FECHA	HORARIO		ACTIVIDAD	FIRMA	FIRMA PASANTE
	AM	PM			
25-ene-19	8	12:00	Inicio de Practicas y Inducción	LIUD ERICA GARAY	ANCI
29-ene-19	7:30	12:00	Revisión de cuentas y Notas	LIUD ERICA GARAY	ANCI
30-ene-19	7:30	12:00	Revisión de cuentas y Notas	LIUD ERICA GARAY	ANCI
31-ene-19	7:30	12:00	Revisión de cuentas y Notas	LIUD ERICA GARAY	ANCI
1-feb-19	7:30	12:00	Revisión de cuentas y Notas	LIUD ERICA GARAY	ANCI
4-feb-19	8:00	2:00	Radicar y organizar carpetas de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
5-feb-19	7:30	12:00	Radicar y organizar carpetas de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
6-feb-19	7:30	12:00	Radicar Notas y cuentas de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
7-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO del mes de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
8-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO del mes de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
11-feb-19	8:00	12:00	Radicar CE y NO del mes de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
12-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO del mes de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
13-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO del mes de Enero	LIUD ERICA GARAY	ANCI
14-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO - Enero	LIUD ERICA GARAY	ANCI
15-feb-19	7:30	12:00	Radicar CE y NO - Enero	LIUD ERICA GARAY	ANCI
18-feb-19	8:00	12:00	Radicar CE y NO - Enero	LIUD ERICA GARAY	ANCI
19-feb-19	7:30	12:00	Revisión de CE y NO de Diciembre	LIUD ERICA GARAY	ANCI
20-feb-19	7:30	12:00	Organización de carpetas del 2018	LIUD ERICA GARAY	ANCI
20-feb-19	7:30	12:00	Organización de carpetas del 2018	LIUD ERICA GARAY	ANCI

PASANTIAS: UNIVERSIDAD DEL VALLE
PASANTE: LIUD ERICA GARAY C.C 1,114,122,305 DE BOLIVAR VALLE DEL CAUCA

FECHA	HORARIO		ACTIVIDAD	FIRMA	FIRMA PASANTE
	AM	PM			
8-05-19	7	30	Radicación notas debito mes de mayo	ANCI	LIUD GARAY
9-05-19	7	30	Radicación CE mes de mayo	ANCI	LIUD GARAY
10-05-19	7	30	Elaboración de carpetas y organizar CE	ANCI	LIUD GARAY
13-05-19	8	00	Radicación, nominas mes de abril	ANCI	LIUD GARAY
14-05-19	7	30	Radicación NO y CE mes de mayo	ANCI	LIUD GARAY
15-05-19	7	30	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY
16-05-19	7	30	restitución de tierras	ANCI	LIUD GARAY
17-05-19	7	30	apoyo en programas sociales	ANCI	LIUD GARAY
20-05-19	8	00	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY
21-05-19	7	30	Radicación Notas debito Mayo	ANCI	LIUD GARAY
22-05-19	7	30	Radicación comprobantes de egreso	ANCI	LIUD GARAY
23-05-19	7	30	archivar, organizar carpetas mayo	ANCI	LIUD GARAY
24-05-19	7	30	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY
27-05-19	8	00	Foliar, archivar	ANCI	LIUD GARAY
28-05-19	-	-	Radicar. Notas Mayo	ANCI	LIUD GARAY
29-05-19	7	30	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY
30-05-19	7	30	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY
31-05-19	7	30	apoyo en salud	ANCI	LIUD GARAY

Anexo I. Certificación cumplimiento prácticas

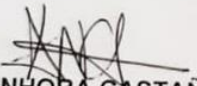
	MUNICIPIO DE BOLIVAR Nit: 891900945-1	Página 1 de 1	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE: DESARROLLO SOCIAL	CÓDIGO	
		F- DS S	
		VERSION 0	
		TRD: 320-03	

**LA SECRETARIA DE DESPACHO ENCARGADA DE LA SECRETARIA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE BOLIVAR VALLE DEL CAUCA**

CERTIFICA

Que la Señorita **LIUD ERICA GARAY FORERO**, identificada con Cedula de Ciudadanía No. 1.114.122.305 Expedida en Bolívar Valle del Cauca, Código 201463101, estudiante de **UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL**, cumplió con todo lo relacionado en **ADMINISTRACION DE EMPRESAS** en la Alcaldía Municipal de Bolívar Valle del Cauca, (Secretaria de Hacienda) desde el veintiocho (28) de enero hasta el veintiséis (26) de julio del año dos mil diecinueve (2019), con una intensidad de (6) meses.

Para certificación se firma en Bolívar Valle, a los ocho (08) días del mes de agosto del año dos mil diecinueve (2019).


ALBA NHORA CASTAÑEDA TRUJILLO
Secretario De Despacho
Secretaria de Servicios Administrativos (e)

Elaborado por:	Secretaria	Fecha	08/08/2019
Revisado por:	Secretaria de Servicios Administrativos	Fecha	08/08/2019
Aprobado por:	Secretaria de Servicios Administrativos	Fecha	08/08/2019

BOLIVAR, NUESTRO COMPROMISO
CODIGO POSTAL: 76100
DIRECCIÓN: Cra 4 No. 4-44 Bolívar - Valle
TELÉFONO: (2) 222 4166 Ext. 101
E-mail: alcaldia@bolivar-valle.gov.co

Anexo J. Radicador de Comprobantes

RADICADOR CUENTAS MES DE FEBRERO DE 2019						ORDEN DE PAGO	COMPROBANTE EGRESO
FECHA	Nº PAQUETE	NOMBRE Y APELLIDO	CONCEPTO	VALOR	No. C. E	RECURSO	CUENTA
1-feb	1	AGUDELO JARAMILLO JOHN FREDDY	PAGO PARCIAL 001 CS 002 DE 2019 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE PARA LA MAQUINARIA DESTINADA AL MANTENIMIENTO DE VIAS DEL MUNICIPIO	\$ 7.537.490	02-000001	PGO SGP PG OTROS SECTORES	G.P.S OTROS SECTORES
1-feb	1	AGUDELO JARAMILLO JOHN FREDDY	PAGO PARCIAL 001 CS 003 DE 2019 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE PARA LOS VEHICULOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	\$ 1.800.000	02-000002	LD LIBRE DESTINACION	SANEAMIENTO FISCAL
1-feb	1	SALCEDO RUIZ RODOLFO JOSE	RESOLUCION HP 007 DE 019 LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO PARA EL MANTENIMIENTO TOPOGRAFICO Y ADECUACION DE LA CANCHA DE FUTBOL DE LA VEREDAD PUNTA LARGA CORREGIMIENTO PRIMAVERA	\$ 350.000	02-000003	PDE SGP DEPORTE	S.G.P DEPORTES
1-feb	1	ALVAREZ CORREA RUBEN DARIO	RESOLUCION HP 005 DE 2019 GASTOS QUE DEMANDE APOYO A LA REALIZACION DEL FESTIVAL GSTRONOMICO Y CULTURAL II VERSION E INAUGURACION DE VALLAS DE SENALIZACION TURISTICA EN EL CORREGIMIENTO RICAURTE TRANSPORTE	\$ 300.000	02-000004	PGO SGP PG OTROS SECTORES	S.G.P OTROS SECTORES
1-feb	1	HENAO JHON JAIRO	RESOLUCION HP 005 DE 2019 GASTOS QUE DEMANDE APOYO A LA REALIZACION DEL FESTIVAL GSTRONOMICO Y CULTURAL II VERSION E INAUGURACION DE VALLAS DE SENALIZACION TURISTICA EN EL CORREGIMIENTO RICAURTE AMPLIFICACION DE SONIDO Y LOGISTICA	\$ 700.000	02-000005	PGO SGP PG OTROS SECTORES	S.G.P OTROS SECTORES
1-feb	1	ROMERO ROJAS ALBA NUBIA	RESOLUCION HP 011 REEMBOLSO DE GASTOS VARIOS DE IMPLEMENTOS DE ASEO Y CAFETERIA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA ALCALDIA EN EL MES DE ENERO DE 2019	\$ 800.000	02-000006	LD LIBRE DESTINACION	FONDOS COMUNES SANEAMIENTO FI
1-feb	1	LASPRILLA MEJIA GLORIA STELLA	REEMBOLSO DE GASTOS DE ALIMENTACION Y ESTADIA DE LOS OPERARIOS QUE REALIZAN EL MANTENIMIENTO Y ADECUACION DE VIAS EN ENERO DE 2019	\$ 950.000	02-000007	PGM SGP PG OTROS SECTORES MENORES	S.G.P OTROS SECTORES
1-feb	1	MUNICIPIO DE BOLIVAR	TERCER REEMBOLSO DE CAJA MENOR DEL MES DE ENERO DE 2019	\$ 2.000.000	02-000008	LD LIBRE DESTINACION	FONDOS COMUNES SANEAMIENTO FI
1-feb	1	BECERRA VERA MONICA	RESOLUCION HP 008 DE 019 COMPRA DE SOAT Y TECNOMECANICA DE LA MOTOCICLETA DE PLACAS FP128D DE PROPIEDAD DE LA DEFENSA CIVIL QUE REALIZA ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE DESASTRES	\$ 647.100	02-000009	PGM SGP PG OTROS SECTORES MENORES	S.G.P OTROS SECTORES
1-feb	1	GALEANO SANCHEZ VIVIANA	RESOLUCION 009 DE 2019 GASTOS QUE SE GENEREN EN LA ATENCION DE EMERGENCIA PRESENTADA EN LA VIA LA TULIA PRIMAVERA DONDE SE PRESENTO LA CAIDA DE UN ARBOL SOBRE UNA VIVIENDA E INVERNADERO	\$ 370.000	02-000010	PGM SGP PG OTROS SECTORES MENORES	S.G.P OTROS SECTORES
1-feb	1	ROMERO ROJAS ALBA NUBIA	RESOLUCION HP 009 DE 2019 GASTOS QUE SE GENEREN EN LA ATENCION DE EMERGENCIA PRESENTADA EN LA VIA LA TULIA PRIMAVERA DONDE SE PRESENTO LA CAIDA DE UN ARBOL SOBRE UNA VIVIENDA E INVERNADERO	\$ 130.000	02-000011	PGM SGP PG OTROS SECTORES MENORES	S.G.P OTROS SECTORES

Escaneado con CamScanner