

Portal Tributario de valorización (tramites de valorización)

INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES - INVAMA



**CENTRO DE INNOVACIÓN PÚBLICA DIGITAL
EXPERIENCIAS**

EL TRÁMITE DE VALORIZACIÓN EN LÍNEA HA SIDO UTILIZADA POR UN GRAN NÚMERO DE CIUDADANOS, NOTANDO EN ELLOS GRAN SATISFACCIÓN. TENER LA SOLUCIÓN EN LA PÁGINA WEB DIMINUYÓ NOTABLEMENTE EL TIEMPO Y COSTOS DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE.

- **Tema** TIC para servicios
- **Tipo de organización** Entidad pública Territorial
- **Sector** No aplica (entidades territoriales)

1. Descripción

El portal web de valorización fue una iniciativa que se logró consolidar en la entidad con el fin de permitir a los ciudadanos agilizar sus trámites relacionados con la Contribución de Valorización a través de nuestra página web sin tener que desplazarse a la entidad, esto permitió que los ciudadanos y entidades (notarias, alcaldía, entre otros) pudieran consultar el estado de cuenta, histórico de pagos realizados, impresión duplicado factura, generación e impresión de factura por un valor específico, pagos de facturas de valorización, generación e impresión de paz y salvos de valorización y generación e impresión de levantamientos de gravamen. Todos estos trámites se pueden realizar completamente en línea, en tiempo real.

2. Hipervínculo (URL)

1. <http://www.invama.gov.co/tramites.aspx> (opción trámites de valorización)
2. <http://190.0.32.2:8080/taxinva/www/com.aspsolutions.GWTJSuite/GWTJSuite.html?cn=com.smart.src.taxinva.taxinva&war=taxinva>

3. Fecha en que inició la implementación: 5/27/2011

4. Entidad(es) participantes(s) de la experiencia

Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA

5. Población que se buscaba impactar

Ciudadanos con predios en la ciudad de Manizales y/o contribuyentes de valorización de la ciudad de Manizales. Así como entes Notariales, Oficina de Registro e instrumentos públicos.

6. Problema u oportunidad que motivó la creación de la solución

Una de las situaciones que más se presentaba en el INVAMA es que por estar ubicado en una zona alejada al centro de la ciudad, un gran número de ciudadanos se acercaba a nuestras oficinas a realizar algún trámite relacionado con Valorización como requisito para continuar con otros trámites bien sea en notarias o en la oficina de registro e instrumentos públicos, dado que para obtener un paz y salvo de Valorización primero es necesario cancelar su factura. En la entidad se generaba el valor correspondiente al

usuario para posteriormente ir al banco a pagar y luego regresar a la entidad para registrarlo y poder obtener el paz y salvo al igual que el oficio de levantamiento de gravamen correspondiente. Posteriormente el ciudadano debía acercarse a las notarías, oficina de registro e instrumentos públicos y continuar con los trámites requeridos. Todo este proceso evidenció que el ciudadano gastaba dinero y tiempo en desplazamientos y el trámite se demoraba hasta un día para surtir efecto. Y aunque la entidad tiene disponible desde el año 2007 la opción en su sitio web de "Pagos de facturas de Valorización", éste no era completamente en línea con nuestros sistemas de información y no daba solución total a la problemática que se presentaba. Es por esto que la entidad decidió implementar una solución integral que permitiera realizar completamente la mayor cantidad de trámites posibles en línea con nuestro sistema de información, tales como los relacionados con Valorización. Esto con el fin de evitar el desplazamiento de ciudadanos, logrando ahorrándoles costos y tiempo, además permitiendo agilizar los trámites respectivos en las notarías u otros entes que requieren de la generación de documentos por parte del INVAMA..

7. Cómo la solución dio respuesta a la problemática planteada

La solución fue exitosa ya que con ello logramos disminuir el cúmulo de personas que se acercaba a la entidad a realizar

trámites de Valorización. Adicionalmente las notarías, que son los entes que más requieren un paz y salvo para realizar cualquier trámite con la propiedad, lograron realizarlo rápidamente permitiendo con ello agilidad en los trámites necesarios tanto para el ciudadano como para el ente respectivo. Adicionalmente el proceso de pago en línea se incrementó logrando con ello que un usuario no sólo pudiera descargar su factura si la quería cancelar en el banco, sino también la posibilidad de cancelar en línea cualquier valor que deseaba, no sólo el valor del periodo o total de la deuda sino un valor de un abono específico, con lo que el pago queda registrado en línea en nuestro sistema y permite generar el paz y salvo y levantamiento de gravamen inmediatamente en línea.

8. Proceso que se llevó a cabo para el diseño y desarrollo de la solución

Para llevar a cabo la implementación de la solución se contactó al proveedor de nuestro sistema de información de Valorización en el año 2011 en donde se le plantearon las necesidades de trámites en línea en Valorización que requería la entidad y que se solicitaba fuera una solución web y en línea con nuestro sistema de información. Se realizó el contrato y análisis de necesidades puntuales que tenía la entidad y se llevó a cabo el desarrollo respectivo de la solución, se realizó el proceso de pruebas y puesta en funcionamiento en el año 2012, además se llevaron a cabo

procesos de difusión masiva del trámite en línea que ofrecía la entidad en medios tales como: cartelera, periódico local, medios de comunicación radial, información a los contribuyentes que se acercaban a la entidad, adicionalmente se capacitó a funcionarios de las notarias y funcionarios de Ventanilla Única de la Alcaldía de Manizales

9. Quiénes y cuántos han sido los beneficiarios directos o indirectos de esta iniciativa

Notarias de la ciudad de Manizales: cantidad 5 Paz y salvos en línea: Logramos pasar de un 0% en el 2010 del trámite en línea a un 44% en el 2011, 80% en el 2012, 87% en el 2013, 84% en el 2014, 89% en el 2015. Levantamiento de gravamen: Logramos pasar de un 0% en el 2011 del trámite en línea a un 7% en el 2012, 50% en el 2013, 36% en el 2014, 45% en el 2015.

10. Logros o mejoras más relevantes que se han obtenido con esta solución

Tiempo: Se logró reducir el tiempo de llevar a cabo el trámite de 2 horas aproximadamente (incluyendo tiempo de desplazamiento de los usuarios) a 10 minutos aproximadamente. Se pasó de realizarse 19.611 paz y salvos presenciales en el año 2010 a 1.447 paz y salvos presenciales y 12.324 en línea en el año 2015. Logrando al año 2015 que el 89% de personas que solicitan este trámite lo realicen por la página web y sólo un 11% de forma

presencial. En cuanto a los levantamientos de gravamen se evidencia que de 1.755 que se realizaban presenciales en el año 2010 se realizan 516 presenciales y 638 en línea en el 2015. Logrando al año 2015 que el 55% de las personas lo realicen por la página web y un 45% de forma presencial.

11. Principales obstáculos enfrentados y qué se aprendió al superarlos

El obstáculo más grande fue lograr que los ciudadanos llegaran a usar la solución implementada para los trámites en línea, garantizando la confiabilidad y credibilidad del trámite realizado. Lo que se aprendió es que se debe llegar a los ciudadanos por todos los medios, incentivándolos a realizar los trámites en línea a través del uso de la tecnología por página web.

12. Condiciones que hacen posible que esta solución se siga implementando en el futuro

Desde las altas directivas se tiene un gran compromiso para la implementación de este tipo de soluciones tecnológicas que faciliten los trámites a la ciudadanía. Se ha notado gran satisfacción de los ciudadanos y notarias al permitir realizar sus trámites de valorización en línea.

13. La experiencia ha sido utilizada por otras entidades para hacer sus propios desarrollos o ha servido de inspiración a otros

Hemos sido ejemplo de avance en este tipo de soluciones como mejora a los trámites en línea para la comunidad, lo que ha

permitido que otras entidades traten de realizar soluciones similares que faciliten y agilicen los trámites a la ciudadanía haciendo uso de las TIC