

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Investigación de Grado**

**Análisis del uso de herramientas digitales como la plataforma “Taxation Smart” en la declaración y pago de impuestos territoriales en el municipio de Montería.**

Corporación Universitaria Remington  
Facultad de Ciencias Contables  
Programa Contaduría Pública

Jenyffer Casallas Londoño  
Valeria Andrea Lopez Romero  
Rolando Andres Moreno Mesa Tutor del trabajo de grado  
Seminario Impuestos Territoriales  
2026

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios y a mi familia por su apoyo, por siempre entender que aveces no podia estar 100% con ellos, por cumplir con mi estudio pero nunca me dejaron sola.

A la Universidad por ser el espacio donde adquiri conocimientos, experiencias, aprendizajes y donde conoci grandes amistades.

Jenyffer Casallas

**DEDICATORIA**

Para mis hijos con mucho amor y a mi esposo por haberme empujado a seguir con mis sueños y sobre todo por ayudarme a cumplirlos.

Jenyffer Casallas

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	5
Introducción .....	6
Problemática Abordada.....	7
Pregunta orientadora .....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	9
Marco teórico.....	10
Gestión tributaria territorial en el ámbito municipal.....	10
Transformación digital y uso de tecnologías en la administración pública	10
Plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos territoriales	11
Registro y caracterización del contribuyente en los sistemas tributarios municipales (RIT) .....	12
Metodología .....	133
Enfoque de investigación .....	133
Tipo de investigación.....	133
Técnicas de investigación .....	133
Resultados y discusión .....	144
Resultado del objetivo 1.....	144
Resultado del objetivo 2.....	177
Resultados del objetivo 3 .....	199
Conclusión .....	21
Referencias.....	222

## **Resumen**

La gestión tributaria territorial incorporó de manera progresiva el uso de herramientas digitales como parte de los procesos de modernización administrativa en los gobiernos locales, con el propósito de organizar y facilitar los trámites asociados al cumplimiento de las obligaciones fiscales municipales. Por tanto, el presente trabajo tuvo como propósito analizar el uso de la plataforma digital Taxation Smart en la declaración y pago de los impuestos territoriales del municipio de Montería, así como diagnosticar la satisfacción de la contribuyente generada por su utilización. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un tipo de investigación documental, mediante la revisión y análisis de fuentes académicas e institucionales relacionadas con la gestión tributaria digital. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo del funcionamiento de la plataforma y de las reseñas registradas por una muestra de usuarios, con el fin de caracterizar los procesos de registro, acceso y uso del sistema, e identificar el nivel de utilización de los impuestos territoriales gestionados a través del portal. Los resultados evidenciaron que la plataforma Taxation Smart presentó una estructura funcional y secuencial que permitió la autogestión del contribuyente en los procesos de declaración y pago de impuestos territoriales.

**Palabras clave:** gestión tributaria, plataformas digitales, impuestos territoriales, Taxation Smart, administración municipal

## **Introducción**

El uso de herramientas digitales se ha convertido en un componente central de los procesos de modernización administrativa en los gobiernos locales, al permitir la organización, sistematización y ejecución de los trámites asociados al cumplimiento de las obligaciones fiscales municipales. Este fenómeno responde a la necesidad de administrar un conjunto cada vez más amplio de tributos territoriales, como el impuesto predial unificado, el impuesto de industria y comercio y otros gravámenes locales, en contextos donde el crecimiento urbano y la actividad económica demandan mayor capacidad operativa de las administraciones públicas. No obstante, junto con la implementación de estas plataformas digitales, se ha configurado una problemática general relacionada con la forma en que los contribuyentes interactúan con dichos sistemas, especialmente en términos de registro, acceso y uso efectivo de las herramientas tecnológicas dispuestas para la declaración y pago de los impuestos territoriales.

Investigaciones como las de Cabeza (2020) han señalado que la adopción de plataformas electrónicas contribuye a la reorganización de los procesos administrativos y a la centralización de la información fiscal, facilitando la ejecución de los trámites tributarios en los niveles territoriales. Sin embargo, estos estudios también han evidenciado limitaciones asociadas a la apropiación de las herramientas por parte de los contribuyentes, la persistencia de brechas en alfabetización digital y la dificultad para trasladar de manera homogénea los modelos tecnológicos a los contextos locales. Asimismo, gran parte de la literatura se ha concentrado en los aspectos normativos o técnicos de la digitalización, dejando en un segundo plano el análisis detallado del uso real de las plataformas municipales específicas, lo que revela la necesidad de estudios que profundicen en la manera en que estos sistemas son utilizados en escenarios concretos de gestión tributaria territorial.

### **Problemática abordada**

La administración de los tributos territoriales ha ido sumando paulatinamente el uso de tecnologías digitales a los procesos de modernización administrativa en los gobiernos locales, de manera que logra dar respuesta al crecimiento de las obligaciones fiscales, a la diversificación de los impuestos y a la necesidad de gestionar sistemáticamente la información disponible de los contribuyentes. En este contexto, las entidades territoriales han puesto en funcionamiento plataformas digitales de gestión que integran funciones como el registro de los obligados a pagar impuestos, la autoliquidación, la declaración y el pago de los tributos territoriales (impuesto predial unificado, impuesto de industria y comercio, sobretasas, participación en plusvalía, delineación urbana, etc.), las cuales habitualmente requieren la previa inscripción en registros tributarios municipales y acceso a portales electrónicos diseñados para concentrar la gestión tributaria y la relación directa entre el deudor tributario y la administración pública (Berrocal et al., 2020). En una lectura general, puede decirse que el uso de las tecnologías en la administración de los tributos territoriales se encuentra en relación con los procesos de transformación digital del Estado, de organización de la información y de automatización de trámite y estandarización de procedimientos sin que ello signifique, en esta fase conceptual, una valoración positiva o negativa de sus efectos (Cabeza, 2020).

En las entidades territoriales, la inclusión de herramientas digitales para la declaración y pago de impuestos ha sido consecuencia de un proceso gradual de transformación de los paradigmas tradicionales de gestión tributaria. Hasta un momento dado, los trámites se llevaban a cabo, fundamentalmente, de forma personal, a través de formularios físicos, atención en ventanilla, validaciones manuales y pagos realizados ante las entidades bancarias, lo cual conllevaba tiempos de espera más altos, desplazamientos y una fuerte dependencia de la intermediación administrativa; con la evolución de la tecnología de la información, los municipios han empezado a transformarse hacia

sistemas electrónicos que posibilitan la consulta de obligaciones, autoliquidaciones y pago de impuestos en línea (Buelvas & Oviedo, 2021)

En la ciudad de Montería, se materializa la incorporación de estas herramientas a través de la plataforma digital Taxation Smart, la cual centraliza el registro de los contribuyentes en el Registro de Información Tributaria (RIT), permitiendo la declaración y pago de impuestos de tipo predial, de industria y comercio, sobretasas y otros tributos territoriales, visibilizando una transformación en la parte operativa relativa a la forma como la administración y los contribuyentes entran a interactuar con el sistema tributario local.

Dicho esto, su problemática no radica tanto en la disponibilidad de las tecnologías sino en la apropiación de los procedimientos y conceptos por parte de los contribuyentes; muchos comerciantes y ciudadanos continúan ejecutando esquemas tradicionales de cumplimiento tributario, desconociendo pasos, requisitos y beneficios operativos de las plataformas digitales dispuestas por las entidades territoriales, esa brecha de conocimiento hace que existan dificultades para el registro oportuno, la correcta autoliquidación y la utilización adecuada de los portales electrónicos lo cual puede desencadenar errores formales, omisiones involuntarias e incumplimiento de los plazos (Carrillo et al., 2022).

Desde la perspectiva del municipio de Montería, la existencia de plataformas como Taxation Smart no significa que surjan usuarios, ni que se generen cambios de comportamiento en los contribuyentes, puesto que parte de ellos presentan limitaciones asociadas a la alfabetización digital, a la comprensión normativa y a la adecuación a los nuevos procedimientos, lo que en ocasiones puede llegar a derivar en sanciones y recargos que se podrían evitar con un mejor conocimiento y apropiación de estas herramientas digitales.

### **Pregunta orientadora**

¿De qué manera se está utilizando la plataforma digital Taxation Smart en los procesos de declaración y pago de los impuestos territoriales en el municipio de Montería?

## Objetivos

### a. Objetivo general

Analizar el uso de herramientas digitales como la plataforma “Taxation Smart” en la declaración y pago de impuestos territoriales del municipio en el Montería.

### b. Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso de registro, acceso y utilización de la plataforma *Taxation Smart* por parte de los contribuyentes del municipio de Montería para la declaración y pago de impuestos territoriales.
- Identificar el nivel de uso de la plataforma *Taxation Smart* en la gestión de impuestos territoriales como el impuesto predial, el impuesto de industria y comercio y demás gravámenes municipales.
- Diagnosticar la satisfacción del contribuyente generada por el uso de la plataforma *Taxation Smart* para el pago de los impuestos territoriales.

## **Marco teórico**

### **c. Gestión tributaria territorial en el ámbito municipal**

La administración tributaria territorial dentro de las dimensiones municipales se refiere al grupo de actividades a través de las cuales las administraciones locales gestionan los propios tributos que nacen dentro de su ámbito. A través de este proceso se identifica a los contribuyentes, se registra la información tributaria, se determinan las obligaciones tributarias, se liquidan los impuestos y se recauda la cuenta pública. En el orden municipal, la administración tributaria está conectada íntimamente con la actividad económica local, pues los impuestos territoriales tienen su origen en la propiedad, la actividad económica y el crecimiento urbano. Mediante estos mecanismos, los municipios configuran sus finanzas y organizan la relación tributaria con personas y comerciantes (Calvente, 2023).

En esta administración, los impuestos territoriales como el predial unificado, el impuesto de industria y comercio, las sobretasas, la participación en la plusvalía y la delimitación del territorio tienen un rol central dentro de la estructura fiscal municipal. La gestión de tales tributos requiere de sistemas que faciliten la información, verifiquen los deberes y realicen la declaración de los tributos y su pago (Galaraga et al., 2023).

### **d. Transformación digital y uso de tecnologías en la administración pública**

La transformación digital en el sector público se refiere a la incursión progresiva de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos del Estado. Supone, por lo tanto, el tránsito de los antiguos esquemas basados en la gestión mediante la presencia de la gente y soportes físicos hacia los modelos digitales que permiten gestionar la información a través de la vía electrónica. En el plano municipal, la transformación digital implica la automatización de procesos, la digitalización de registros y la emergencia de plataformas con el objetivo de unificar los servicios distribuidos. Estos cambios van en la línea de poner un orden ante la gestión de

grandes volúmenes de información y estandarizar los procedimientos administrativos (López & Munévar, 2023).

La forma en que la administración pública municipal emplea las tecnologías ha permitido transformar la provisión de servicios como la gestión tributaria, la asistencia al ciudadano y el acceso a la información institucional. Gracias a plataformas digitales, los contribuyentes pueden interactuar de forma directa con la administración pública para poder realizar trámites en el ámbito de la consulta, declaración y pago de impuestos, sin basarse exclusivamente en la atención presencial. Esta forma de hacer no sigue solamente la implementación de medios informáticos, sino que implica la reorganización de flujos de trabajo, la adecuada adaptación de los procedimientos internos y la creación de nuevos canales de relación con la administración.

#### **e. Plataformas digitales para la declaración y pago de impuestos territoriales**

Las plataformas digitales tributarias municipales son plataformas online pensadas para centralizar los pasos que en condiciones normales precisa el cumplimiento de las obligaciones de carácter local: registro del contribuyente, actualización de datos, generar formularios, autoliquidación, presentación de la declaración, emisión del recibo y pago. En la práctica, estas plataformas operan como un puente entre el contribuyente y la Secretaría de Hacienda, puesto que ordenan el trámite en pantallas y campos obligatorios, y van orientando el trámite en función del impuesto que debe gestionarse. A diferencia del esquema tradicional (formato en papel, ventanilla y validación manual) por el que se opera en los municipios, aquí el flujo se articula por etapas digitales y reglas de sistema, de forma que el contribuyente va introduciendo la información desde un computador o un celular en vez de tener que hacerlo directamente a través del aporta configuración. En Montería, esta función la cumple la plataforma “Taxation Smart”, que se ha diseñado como una plataforma única para la declaración y el pago de tributos territoriales (predial, industria y comercio, sobretasas, plusvalía, línea urbana, etc.), de modo que centraliza el acceso a todo este tipo de trámites en una única herramienta (Murillo et al., 2022).

Ya en clave operativa y como era de esperar, en una plataforma de este tipo, la organización es por “módulos”, puesto que no es lo mismo declarar el Predial (más

relacionado con el inmueble y la vigencia) que declarar ICA (más asociado con la actividad económica, bases gravables y periodos). Entonces, el sistema normalmente puede diferenciar: consulta de obligaciones, diligenciamiento de declaración, cargue o validación de información, generación de liquidación y etapa de pago. Para apoyar el uso, muchas administraciones publican guías y tutoriales dirigidos al contribuyente, precisamente porque la plataforma no es solamente “un link”, sino un procedimiento completo que tiene sus pasos y requisitos (Reino & Radics, 2025).

**f. Registro y caracterización del contribuyente en los sistemas tributarios municipales (RIT)**

El Registro de Información Tributaria (RIT), tratándose de los aspectos municipales, hace las veces de “entrada para que la administración pueda identificar, localizar y clasificar a quien tuviera obligaciones tributarias en la entidad territorial.” O en otras palabras, antes de clasificar o pagar, el sistema necesita saber quién es el sujeto pasivo, qué actividad realiza, dónde, cómo se notifica y en qué condiciones ha de cumplir. En el caso de los comerciantes y de las empresas el registro permite asimilar a la persona o razón social con la actividad económica (por ejemplo, para el ICA), incluidos los establecimientos, localizaciones y contactos; y en el de los sujetos pasivos en general permite tener unos mínimos datos coherentes para gestionar el vínculo con la administración tributaria. Por eso, el RIT no es un “trámite separado” sin sentido: es el mecanismo técnico que soporta todo lo que vendrá después desde la habilitación en el portal a la correcta generación de formularios y obligaciones (Vernazza, 2023).

En la ciudad de Montería, este proceso es acompañado de directrices de la institución que proponen que el RIT es para la inscripción de establecimientos y de contribuyentes ante la Secretaría de Hacienda, lo que da cuenta que existe un cometido formal para quedar habilitado en el seno del sistema municipal. Inclusive se han hecho públicos materiales tipo "paso a paso" para que el contribuyente aprenda a hacer su RIT, el cual guarda relación con exigir la capacitación a usuarios que están pasando a hacer los trámites de forma digital. En la lógica de plataformas como Taxation Smart (conforme a la estructura que tú describiste para Montería), el RIT es el requisito anterior para el acceso a un portal que permite la declaración y el pago de los diversos impuestos

territoriales, porque sin el asentamiento el contribuyente no se queda correctamente identificado dentro del sistema.

## **Metodología**

### **g. Enfoque de investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, orientado a comprender y describir el uso de herramientas digitales en la gestión tributaria territorial, específicamente la plataforma *Taxation Smart* en el municipio de Montería. Este enfoque permitió analizar de manera interpretativa los procesos de registro, acceso, declaración y pago de los impuestos territoriales, así como la información documental y las evidencias disponibles sobre el funcionamiento de la plataforma, sin recurrir a mediciones experimentales ni a pruebas estadísticas, privilegiando el análisis descriptivo y contextual del fenómeno estudiado.

### **h. Tipo de investigación**

El estudio correspondió a una investigación de tipo documental, dado que se basó en la revisión, análisis y sistematización de fuentes secundarias relacionadas con la gestión tributaria digital y la administración pública municipal. Para ello, se consultaron documentos académicos, artículos científicos, trabajos de grado, informes institucionales y material oficial relacionado con la plataforma *Taxation Smart* y los procesos tributarios del municipio de Montería.

### **i. Técnicas de investigación**

Como técnica de investigación se utilizó la revisión bibliográfica, mediante la consulta sistemática de bases de datos académicas especializadas como Google Académico, Scopus y EBSCO, las cuales permitieron identificar estudios relevantes sobre gestión tributaria territorial, transformación digital y uso de plataformas tecnológicas en la administración pública. La selección de las fuentes se realizó considerando criterios de pertinencia temática, actualidad y relevancia académica, lo que

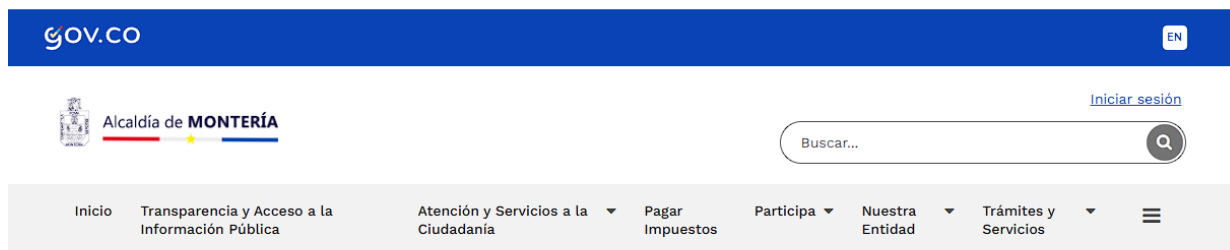
facilitó la construcción de un sustento teórico sólido y la interpretación de los hallazgos del estudio en relación con el contexto municipal analizado.

## Resultados y discusión

### j. Resultado del objetivo 1

*Caracterizar el proceso de registro, acceso y utilización de la plataforma Taxation Smart por parte de los contribuyentes del municipio de Montería para la declaración y pago de impuestos territoriales.*

**Ilustración 1.** Página informativa del Impuesto de Industria y Comercio del municipio de Montería

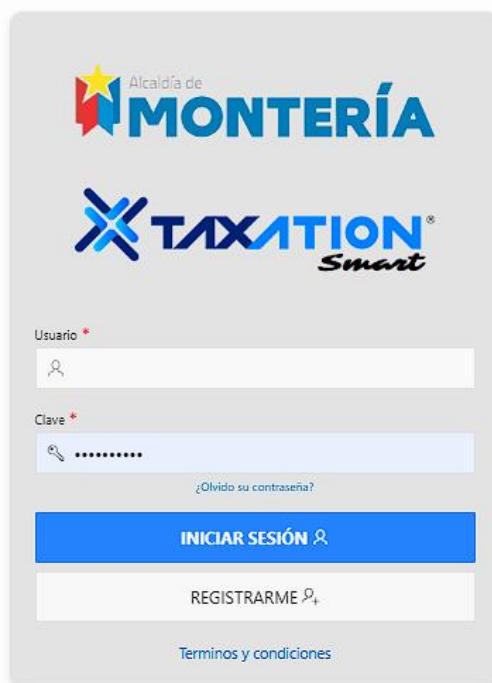


Inicio > Trámites > Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

### Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

*Nota.* Información tomada del portal oficial de la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía de Montería (2026).

Corresponde a la página informativa inicial del portal institucional de la Alcaldía de Montería, donde se presenta el trámite relacionado con el Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros. En esta sección se orienta al contribuyente sobre el tipo de impuesto, su finalidad y el canal oficial para realizar el trámite, constituyéndose en el primer punto de contacto entre el ciudadano y la administración tributaria municipal.

**Ilustración 2.** Pantalla de inicio de sesión de la plataforma Taxation Smart

*Nota.* Información tomada de la plataforma oficial Taxation Smart de la Secretaría de Hacienda de Montería (2026).

La imagen muestra la interfaz de inicio de sesión de la plataforma Taxation Smart, donde el contribuyente debe ingresar su usuario y clave para acceder al sistema. Esta etapa es clave dentro del proceso, ya que permite la autenticación del usuario, garantizando la seguridad de la información tributaria y el acceso personalizado a los servicios de declaración y pago de impuestos.

**Ilustración 3.** Portal de servicios en línea de la Secretaría de Hacienda de Montería



*Nota.* Información tomada del portal tributario oficial de la Alcaldía de Montería (2026).

En esta imagen se observa el menú principal de servicios en línea, donde la plataforma presenta los distintos impuestos territoriales disponibles, como predial unificado, industria y comercio, plusvalía y otros gravámenes. Esta interfaz facilita la navegación del contribuyente, permitiéndole seleccionar de manera clara el impuesto que desea declarar o pagar, evidenciando un diseño orientado a la autogestión.

#### **Ilustración 4.** Formulario de validación de información y selección del tipo de declaración en Taxation Smart

*Nota.* Información tomada de la plataforma Taxation Smart de la Secretaría de Hacienda de Montería (2026).

La imagen corresponde al módulo donde el contribuyente debe validar la información del representante legal, revisor fiscal o contador, así como seleccionar el tipo de declaración y la vigencia a declarar. Este paso es fundamental, ya que asegura la correcta identificación del declarante y la consistencia de los datos antes de iniciar formalmente el proceso de declaración del impuesto de industria y comercio.

### **k. Resultado del objetivo 2**

*Identificar el nivel de uso de la plataforma Taxation Smart en la gestión de impuestos territoriales como el impuesto predial, el impuesto de industria y comercio y demás gravámenes municipales.*

Una vez realizado el análisis específico de los impuestos que se gestionan en la solución, es importante señalar que Taxation Smart es el canal principal de interacción digital entre los ciudadanos y la administración municipal de Montería. Su diseño conecta en un mismo entorno los distintos tributos municipales, lo que permite observar la variedad de impuestos pero también el grado de uso de la tecnología que tiene la ciudadanía y las empresas para cumplir con sus obligaciones fiscales a través de medios virtuales.

### **Ilustración 5.** Impuestos que se gestionan en Taxation Smart



Se demuestra que la plataforma permite gestionar varios impuestos territoriales, entre los cuales sobresalen el Impuesto Predial Unificado, el Impuesto de Industria y

Comercio, el Impuesto sobre la Plusvalía, la Delineación Urbana, el Impuesto a la Circulación y el Tránsito, el alumbrado público, la sobretasa a la gasolina y otras rentas municipales. Esta multiplicidad de servicios es indicativa de un alto nivel de cobertura funcional, lo que indicaría que Taxation Smart no se diseña bajo el concepto de ser un software para un tributo específico, sino como el sistema de gestión integral de los impuestos locales.

Desde la mirada de la intensidad de uso la concentración en los impuestos de mayor recurrencia: el predial y el de industria y comercio, normalmente hacen apuntar a que la plataforma es una herramienta que se usa de manera muy frecuente tanto por personas naturales como por personas jurídicas, ya que estos impuestos son una parte muy importante de los ingresos municipales y requieren de procesos periódicos de declaración, liquidación y pago. Esto hace de Taxation Smart un sistema que permite la gestión continua de obligaciones tributarias y reduce la necesidad de los trámites presenciales.

Si se analiza el uso habitual de la aplicación, la primera idea que se desprende es que, para una gran cantidad de usuarios, la herramienta de Taxation Smart se identifica como práctica y funcional, y a ello se debe a que agrupa en un único medio trámite que anteriormente requerían desplazamientos, colas y competencia de oficinas. Para el contribuyente habitual, el contar con que se les permita ingresar desde cada ordenador o dispositivo, consultar sus obligaciones y seguir mediante el paso a paso el proceso de la declaración comporta una vivencia de mayor libertad y mayor control sobre su funcionamiento tributario.

Desde la vertiente de la experiencia, esto hace que la aplicación se considere relativamente fácil de manejar por personas no muy viejas en el uso de las aplicaciones informáticas. Los menús visuales, los iconos que representan cada impuesto como toda la secuencia de los pasos le permite al usuario asimilar lo que debe hacer en cada paso. Muchos contribuyentes sufren la sensación de que el sistema “los va llevando”, reduciendo así la posibilidad de errar seleccionando algún impuesto, alguna vigencia o algún tipo de declaración.

### 1. Resultados del objetivo 3

*Diagnosticar la satisfacción del contribuyente generada por el uso de la plataforma Taxation Smart para el pago de los impuestos territoriales.*

A partir del análisis de una muestra de **159 usuarios** que registraron reseñas y calificaciones sobre el uso de la plataforma **Taxation Smart** en el municipio de **Montería**, se evidenció un nivel de satisfacción mayoritario frente al servicio digital ofrecido para el pago de los impuestos territoriales. Del total de reseñas analizadas, aproximadamente el **72 % de los usuarios** manifestó encontrarse satisfecho con la plataforma, reflejando valoraciones positivas en aspectos como la utilidad del sistema, la facilidad de uso y la posibilidad de realizar los trámites sin necesidad de desplazarse físicamente. Estas calificaciones se concentraron principalmente en puntajes altos, lo que permitió identificar una percepción favorable respecto a la experiencia general de uso.

En relación con la **utilidad**, los contribuyentes resaltaron que la plataforma les permitió centralizar en un solo espacio la gestión de distintos impuestos territoriales, evitando la realización de trámites fragmentados o repetitivos. De manera recurrente, las reseñas señalaron que Taxation Smart facilitó la consulta de obligaciones, la selección del impuesto correspondiente y la generación de los recibos de pago, lo cual fue valorado como un apoyo práctico para el cumplimiento oportuno de las responsabilidades tributarias.

Respecto al uso y la funcionalidad, una parte significativa de los usuarios indicó que la plataforma resultó intuitiva, especialmente para quienes tienen un manejo básico de herramientas digitales. Los comentarios señalaron que los menús, iconos y pasos guiados permitieron comprender el proceso de declaración y pago de forma progresiva, reduciendo la posibilidad de errores durante el trámite. No obstante, un 28 % de los usuarios expresó niveles medios o bajos de satisfacción, mencionando dificultades asociadas a la comprensión inicial del sistema, fallas ocasionales en el acceso o lentitud en algunos módulos, especialmente en momentos de alta demanda.

En cuanto al servicio, las reseñas reflejaron opiniones mixtas. Mientras que una mayoría reconoció la existencia de guías y orientaciones que acompañan el uso de la plataforma, algunos usuarios señalaron la necesidad de mayor acompañamiento

institucional, especialmente para contribuyentes con baja alfabetización digital. En general, las valoraciones permitieron concluir que la satisfacción del contribuyente se encuentra principalmente asociada a la funcionalidad y utilidad del sistema, mientras que los aspectos relacionados con el soporte y la orientación representan oportunidades de mejora dentro del proceso de gestión tributaria digital.

Los resultados del estudio evidenciaron que la plataforma *Taxation Smart* se encontraba estructurada bajo un esquema secuencial y modular que facilitó la autogestión de los contribuyentes en los procesos de declaración y pago de impuestos territoriales, especialmente en tributos de alta recurrencia como el impuesto predial y el impuesto de industria y comercio. Asimismo, se identificó una amplia cobertura funcional del sistema, al integrar múltiples gravámenes municipales en un solo entorno digital, lo que amplía el conocimiento existente al aportar un análisis aplicado sobre el uso real de una plataforma tributaria local. Además, se evidencia la comprensión de la gestión tributaria digital en el ámbito municipal, al ofrecer un hallazgo concreto sobre la operación y alcance de las herramientas tecnológicas implementadas en contextos territoriales específicos.

## Conclusión

A partir de los análisis realizados se llegó a la conclusión de que, el proceso de registro, acceso y uso de la plataforma Taxation Smart se encontraba estructurado de forma secuencial, adecuada y progresiva, propiciando a la persona obligada el entendimiento de cada etapa del proceso tributario. De acuerdo con la evidencia visual analizada, se determinó que dicho sistema lo inició a partir de una fase explicativa clara con el portal institucional, se halló un sistema de autenticación segura y continuaba a través de módulos específicos para la validación de la información y elección del tipo de declaración. Este proceso, dio cuenta de un sistema guiado por la autogestión del usuario y de minimizar la intermediación presencial. A su vez, también emergía de esta plataforma controles previos para permitir la reducción de errores en la identificación de la persona declarante y de la vigencia del impuesto a declarar. En la correspondencia, el proceso que se analizó da cuenta de una operación coherente, funcional y consecuente con los principios de eficiencia administrativa, lo que justificó la caracterización del sistema como una herramienta digital organizada y funcional para el proceso de gestión de impuestos territoriales municipales de Montería.

Las conclusiones en torno a la utilización que se da a la plataforma Taxation Smart que estaba teniendo en cuenta la revisión de los servicios disponibles para la evidencia, concluye que el uso de la plataforma de Taxation Smart es alto y de forma estratégica (hacia la organización de los impuestos territoriales del municipio Montería); ya que se decidió por permitir hacer de un solo manejo digital tributos de una alta recurrencia, entre los que se pueden citar el impuesto predial unificado, el impuesto de industria y comercio y otro de carácter municipal, evidenciando el canal de cumplimiento tributario (a la vez, la diversidad del impuesto muestra que hay una importante cobertura funcional y que, a la vez, puede ser un reflejo de una presencia del proceso fiscal local que se conectaba con los procesos de recaudación del municipio). Al mismo tiempo, la recurrencia de estos tributos pone de manifiesto por parte de los obligados tributarios personas naturales y jurídicas, sobre el uso continuado que hacen de la plataforma. Por ende, el análisis pone de manifiesto que Taxation Smart es capaz de impeler el cumplimiento de las obligaciones tributarias y también poder hacer una modernización administrativa que empuja la cultura de una gestión tributario digital por el municipio.

## Referencias

- Berrocal Vergara, V. V., López Díaz, A. M., & Olascoaga Durando, I. del C. (2020). *Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: Caso estudio-cra 8 y 9 urbanización vallejo en el municipio de Montería*.  
<https://repository.ucc.edu.co/items/6728be42-38e6-4e31-b9ff-c3b41d896831>
- Buelvas Ochoa, E., & Oviedo Urango, Y. (2021). *Crear una empresa de suministro de cortinas antialérgicas en la ciudad de montería, departamento de Córdoba*.  
<https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/5763>
- Cabeza, Á. M. (2020). 5 Desarrollo territorial sostenible en América Latina. *Julia Salom (eds.)*, 121.
- Calvente, Y. G. (2023). Smart protected areas: Developments and prospects in the framework of environmental taxation. *Protected areas in Andalusia: the impact of information, communication and artificial intelligence technologies on their protection and conservation*, 265-275.  
<https://www.torrossa.com/gs/resourceProxy?an=5497531&publisher=FZ8148#page=265>
- Carrillo, J. F. G., Chaves, J. D., Ortiz, D. A. Q., & Rey, B. E. T. (2022). Evasión del impuesto de renta en Colombia. Sector industrial, comercial y de servicios (2013-2015). *En-Contexto: Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 10(16), 99-120.
- Galaraga Cavadia, A. K., Castro López, Y. A., & Meza Negrete, Y. M. (2023). *Análisis del impuesto al patrimonio en escenarios de equidad económica y redistribución*

*de riqueza*. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/61238ded-40ce-42bb-bf3d-5fac13e649bb>

López, J. D. P., & Munévar, D. C. R. (2023). Intelligent Territory Focused On The Transportation Sector In Sugamuxi Province. *Russian Law Journal*, 11(7S), 710-725.

Murillo Cuello, Y. P., Hernandez Begambre, N. J., & Hernandez Manchego, C. D. (2022). *Análisis del impuesto predial en Montería*.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ba20c050-1234-4e13-bb37-dddfb9cd3889/content>

Reino, L. G., & Radics<sup>1</sup>, A. (2025). 6. Decentralized governance and climate change in Latin America and the. *Decentralized Governance and Climate Change*, 125.

Vernazza Paez, Á. A. (2023). *Estimación del Tax–Gap en Colombia e identificación de medidas proactivas para su reducción*. <https://ruc.udc.es/items/01aeafa0-455b-47bf-a52c-0d6690bf5fe3>