

Racionalización de trámites, estudio de caso del proceso de legalización de cuentas de cobro para pago de contratistas en la Gobernación de Boyacá

**Autor: Paula Andrea Cepeda Rodriguez, Especialización Gestión de Proyectos, 2019*

***Directora: Myriam Lucia Pineda*

Resumen: En la actualidad el proceso de pago de cuentas de cobro de contratistas representa un inconveniente debido a la dilación en la ejecución de los pagos, esto debido a la utilización de métodos anacrónicos que disminuyen la calidad del servicio prestado y que entorpecen el flujo correcto de la documentación. En función de lo anterior es imperante la revisión de la operación y comportamiento del proceso así como de los actores involucrados, con el objetivo de verificar si se requiere la optimización y reingeniería del proceso de cuentas de cobro, además de su posible relación con diferentes procesos de la entidad. Por otro lado, se establecerá una línea base para la implementación de una solución de software y las diferentes características de calidad que debe cumplir.

Palabras Clave: Optimización, tecnología, información, contratación, sistema.

Definición del problema: El proceso de pago de los Contratos por Prestación de Servicios de la Gobernación de Boyacá presenta tiempos de respuesta altos, en promedio de 5 a 7 días hábiles con picos máximos de aproximadamente un mes, según las métricas de la Dirección de Contratación de la entidad. Por lo anterior, se percibe una problemática consecuencia de tal dilación afectando directamente el flujo de caja de los contratistas, lo que genera una falta de credibilidad y expectativa como es referenciado en el apartado hallazgos. Asimismo, la oferta de trámites y servicios de la Entidad carece de una racionalización, entendida como la simplificación, estandarización, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos con el fin de mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas. Consecuencia del anterior razonamiento se pueden plantear las siguientes preguntas ¿Es necesario optimizar el proceso

de legalización de cuentas de cobro para pago de contratistas en la gobernación de Boyacá? ¿De qué forma se puede cuantificar la necesidad de optimización? ¿Cómo se puede plantear una solución tecnológica que disminuya los tiempos de respuesta? ¿Qué otros procesos de la Gobernación de Boyacá están asociados al pago de cuentas de cobro?

Objetivos

General

Identificar las características, intereses y necesidades allegadas al proceso de pago de contratistas de la Gobernación de Boyacá para implementar un nuevo sistema automatizado.

Específicos

- Hacer el diagnóstico del proceso de cobro de los Contratistas.
- Identificar el flujo de la información en los procesos.
- Revisión del proceso desde la perspectiva del Gobierno Electrónico.
- Identificar la relación que tiene el proceso de cuentas de cobro con otros procesos de la Entidad.
- Clasificar los riesgos potenciales de un sistema de información como solución para el proceso de pago de contratistas.

Marco de Referencia

Trámites: Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos. (Bogotá, s.f.)

Gobierno Electrónico: El Banco Mundial lo define como: “El gobierno electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de tecnologías de la información (como las redes de área amplia, Internet y la informática móvil) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites para que sean simples, eficientes, directos y oportunos

Estandarización: Deber de la Administración Pública de establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Eliminación: Suprimir del ámbito de acción los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa.

Optimización: Serie de actividades o iniciativas que van encaminadas a aumentar la satisfacción del usuario

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Asimismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y redes de comunicaciones) que conllevan a la agilización de los procesos.

Metodología

El trámite de cuentas de cobro de contratistas en la Gobernación de Boyacá se compone de varios actores, entre ellos se encuentran dos perfiles muy importantes en la recolección de la información: los contratistas y los funcionarios de la dirección de contratación. La importancia del primero radica en que es el principal afectado ya que es el dueño de la cuenta de cobro a procesar, en consecuencia, es a quien se debe recurrir para comprender las necesidades que presenta frente al proceso. Por otro lado, los funcionarios de la dirección de contratación son los responsables directos del flujo de la información y del resultado del proceso de las cuentas de cobro, por lo tanto, la información en cuanto a las características inherentes al proceso puede ser allegada por

ellos. Así las cosas, para la recolección de la información a los contratistas se tuvo en cuenta la Guía de Caracterización de Usuarios del Departamento Administrativo de Planeación, la cual establece un modelo para el levantamiento de la información, particularmente, en el apartado Identificación de los mecanismos de recolección esta guía propone una variedad de herramientas que el responsable del ejercicio de caracterización debe elegir dependiendo de la situación.

En el caso de esta caracterización se seleccionó la encuesta debido a su naturaleza no invasiva al ser un estudio observacional, por lo que se debe tener contacto directo con la fuente de la información, por el grado de confiabilidad calculado que se le puede atribuir y por la relación costo-beneficio. Consecuentemente, para el cálculo de la muestra de estudio de la encuesta (Cochran, 1977) sugiere se partir realizando el cálculo para una población infinita y luego, se realizó la corrección para la población total de contratistas. Se establece la siguiente ecuación.

$$S = Z^2 * p * \frac{1 - p}{M^2}$$

Ecuación 1 Muestra para población infinita

Donde S es el tamaño de la muestra para una población infinita, Z es la unidad tipificada que se determina en el nivel de confianza para un nivel de confianza del 90% el valor Z es 1,645, p es la proporción poblacional que suele tomarse como 0,5 y M es el margen de error el cual es una pequeña cantidad permitida en caso de un error de cálculo o cambio circunstancial, establecido en este caso como 11% para un resultado de muestra de población infinita calculado en 55.

Para hallar el tamaño de la población para los contratistas de la Gobernación de Boyacá se tomó la siguiente ecuación:

$$S_A = \frac{S}{1 + \frac{S - 1}{N}}$$

Ecuación 2 Muestra ajustada

Donde S es el tamaño de la muestra para una población infinita y N es el tamaño de la población objetivo que para este caso es de 1000 contratistas, resultando en un tamaño de población ajustado de 52. Por tanto, la cantidad de contratistas encuestados debe ser

de 52, el lugar establecido para tal ejercicio fue la Casa de la Torre donde se encuentra la ventanilla de recepción de cuentas de cobro en la que se realizará el ejercicio a manera de entrevista. Por otro lado, en cuanto a la información relacionada con las características internas del proceso de cuentas de cobro se realizaron entrevistas a los funcionarios de la dirección con el fin de comprender su perspectiva del proceso de cuentas de cobro y revisar datos estadísticos. Asimismo, se revisará la información contenida en el Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación de Boyacá para verificar la documentación que estandarice el proceso de las cuentas de cobro y comprender el flujo de la información.

Resultados de la Implementación de la Iniciativa de Gobierno Electrónico

Desde el 1 de enero de 2019 la Gobernación de Boyacá implementó el sistema de información Quyne, el cual actúa como gestor de las cuentas de cobro de contratistas permitiendo su creación, diligenciamiento, aprobación y radicación, con un alto grado de integridad de la información, característica esencial en el cierre de la causa principal de la devolución de las cuentas de cobro, es decir, el error humano al diligenciar los formatos. Esta tarea es hecha de manera automática por el sistema, haciendo uso de la información cargada previamente por el personal de la Dirección de Contratación al momento de la firma del contrato. Mediante las métricas generadas por los módulos de auditoría del sistema Quyne, hasta el momento se han creado 36817 documentos relacionados con cuentas de cobro, teniendo en cuenta que el 80% de las cuentas de cobro eran devueltas se deduce que se ahorró la creación de 29453 adicionales para estas cuentas de cobro, realizando la suma de estas dos cantidades, por lo menos ha habido un ahorro de 66270 hojas de papel en la entidad.

Por otro lado, se reporta que diariamente se radica un promedio de 90 cuentas de cobro de las cuales son devueltas 3, es decir, el sistema tiene una eficiencia del 97%. Por otro lado, la revisión de las cuentas por parte de los sustanciadores mediante el sistema les toma alrededor de 5 minutos por cada una.

En consecuencia,

- Los tiempos de respuesta han disminuido considerablemente.
- Ha habido un ahorro sustancial en el uso de las hojas de papel.
- Existe una integridad respecto a la información que se consigna en la documentación.
- Ha aumentado el promedio diario de cuentas de cobro radicadas.
- Se reduce la cantidad de trabajo para los sustanciadores, ya que tienen la información para la revisión disponible de manera centralizada en el sistema.
- Los pagos se tardan máximo 3 días en realizarse.
- Se puede realizar un seguimiento a cada documento y sistematizar la información de manera estadística para la toma de decisiones.

Conclusiones y Recomendaciones

La evidencia demuestra la necesidad de implementar una estrategia de optimización y automatización del proceso de pago de cuenta de contratistas, basándose en la mala percepción por parte del usuario y las métricas allegadas.

Es importante recalcar que el proceso de contratistas no se encuentra aislado, sino que depende de otros subprocesos contractuales y se asocia directamente con el proceso de gestión documental y de gestión de NTIC, teniendo en cuenta lo anterior una solución tecnológica debe tener un alcance holístico pero exacto de los procesos de la Gobernación de Boyacá.

Por otro lado, en referencia a la gestión de proyectos de TIC se deben levantar unos requerimientos que describan a detalle los procesos a automatizar, ya que el proyecto se desenvolverá en función de la atención al detalle que se les haya dado a los flujogramas propuestos.

Un sistema de información implementado exige una alta disponibilidad lo que requiere equipos de calidad internos y externos, los internos relacionados con características técnicas de software, mientras que los externos deben ser más allegados a mantener una

posición reactiva ante cualquier anomalía que pueda afectar la percepción del usuario final.

El aseguramiento de la calidad es, en buena medida, uno de los puntos más importantes de la etapa de implementación y posterior a ella, ya que se debe tener un equipo de alta experticia que tenga la capacidad de auditar las actualizaciones al software y cómo estas características pueden afectar otras funcionalidades que operen de manera correcta.

La metodología utilizada en este documento puede utilizarse con otro proceso de la oferta de la Gobernación de Boyacá, lo que permitiría la implementación de diferentes módulos interoperables soportados por un mismo ECM, las posibilidades de escalabilidad son altas pero deben dimensionarse los activos de hardware necesarios para esta operación.

Un correcto análisis de los riesgos de operación e implementación puede utilizarse para la toma de decisiones con el fin de realizar acciones predictivas o paleativas para reducir la ocurrencia de estos riesgos.

Bibliografía

Benjamin Roseth, A. R. (2018). El Fin del Trámite Eterno. Washington D.C.

Bogotá, C. d. (s.f.). Obtenido de ¿Qué es un trámite?: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>

Cochran, W. (1977). Sampling Techniques. John Wiley and Sons.

Colombia, C. d. (14 de Julio de 2000). Ministerio TIC. Obtenido de https://www.mintic.gov.co:https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf

Departamento de Boyacá. (23 de Mayo de 2012). Obtenido de Gobernación de Boyacá: <https://www.boyaca.gov.co/gobernacion/mision-y-vision>

DNP. (2004). CONPES 3292 Proyecto de Racionalización de Trámites . Bogotá D.C.

DNP. (2011). Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés. Bogotá.

DNP. (Diciembre de 2013). Conpes 3785 de 2013.

HSG. (10 de Mayo de 2012). Harmann Software Group . Obtenido de Enterprise Rule Applications : <https://www.hartmannsoftware.com/Blog/Enterprise-Rule-Applications/brms>

ISO. (2005). System and Software Quality Requirements and Evaluation.

Kampffmeyer, U. (19 de Septiembre de 2006). Project Consult. Obtenido de https://www.project-consult.de/files/ECM_White%20Paper_kff_2006.pdf

Obergfell, Y. (s.f.). Software Testing Revealed.

Ocampo López, J. (s.f.). Departamento de Boyacá. Obtenido de <https://www.boyaca.gov.co:https://www.boyaca.gov.co/gobernacion/resena-historica/15-resena-historica>

Parasie, N., & Veit, D. (s.f.). Nationale E-Government Standards Mehr Interoperabilität durch zentrale Richtlinien? Mannheim.

Sánchez, A. (22 de Agosto de 2019). PANDORAFMS. Obtenido de ¿Qué es un parche? De accesorio para tuertos a mejora de programas: <https://pandorafms.com/blog/es/que-es-un-parche/>