

Pagos más claros y eficientes para los ciudadanos

Experiencia: Sistema de Seguimiento de Pago de Cuentas



<http://www.narino.gov.co/seguimiento-de-cuentas-de-pago>



TEMAS CLAVE

Gobierno Abierto



PALABRAS CLAVE

Gobierno, Pagos, Sistema de seguimiento, Coordinación, Interacción, Portal Web, Transparencia



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Nariño, Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Gobernación de Nariño: Entidad territorial, Sector Gobierno



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

22/01/2013

El Sistema de Seguimiento de Cuentas es un portal Web que permite, a los funcionarios y contratistas de la Gobernación de Nariño, organizar el proceso de revisión y manejo de las cuentas, informar al interesado la etapa y dependencia donde se encuentra su trámite, el tiempo en el cual va a ser cancelada su cuenta y, en caso de hacer falta algún documento, cuál es y a quién debe ir dirigido



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

Eran varios los inconvenientes que se presentaban al interior de la Gobernación de Nariño, Colombia, para realizar de manera ágil el pago a los contratistas de la administración:

- Incremento acelerado en la cantidad de este tipo de proveedores, debido al gran número de proyectos a ejecutar.
- Los resultados no mejoraban pese a contar con más personal para agilizar los pagos.
- Aumento del número de quejas verbales a la Secretaría de Hacienda buscando agilizar el trámite de los pagos.
- Unos pagos se realizaban más rápido que otros sin ninguna razón evidente.
- Los ciudadanos que percibían a la entidad como ineficiente y poco transparente.

¹ El Índice de Gobierno Abierto –IGA–, que hace parte del INTEGRA, estrategia preventiva de monitoreo de normas anticorrupción en la gestión pública territorial diseñada por

- Los contratistas que debían realizar largos desplazamientos, debido a la extensión del departamento, para actualizar los documentos requeridos en los trámites de pago, a los que usualmente se les solicitaba información adicional que no estaba claramente definida.

Estos problemas se presentaban desde el año 2001, ya que desde este momento los procedimientos han sido manuales, y evidenciaban que se requería promover un cambio cultural tanto para el ciudadano como para los funcionarios.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

La población que se buscaba impactar eran todos los contratistas de la Gobernación de Nariño. En este grupo también incluyen otras entidades territoriales, nacionales o extranjeras y personas naturales y jurídicas.

la Procuraduría General de la Nación, es un indicador sintético que mide el cumplimiento de las normas estratégicas anticorrupción. Se entiende como normas estratégicas anticorrupción aquellas disposiciones que

FACTORES IMPULSORES

La solución fue impulsada, en primer lugar, por el cambio de administración y la inclusión en el Plan de Desarrollo del programa de fortalecimiento de los procesos administrativos. En segundo lugar, el interés de la administración Departamental por ascender en el índice de Gobierno Abierto (IGA)¹ y en el ranking de la estrategia de Gobierno en línea (GEL).

LOS PRIMEROS PASOS

En Octubre del 2012, la Oficina de Sistemas de la Gobernación realizó un diagnóstico general para determinar las causas y posibles soluciones. El estudio demostró que dentro de la Secretaría de Hacienda, cada área buscaba dar una solución individual al exceso de carga de trabajo, aunque no existía una solución integral que ofreciera una respuesta efectiva al problema.

buscan implementar medidas preventivas en el sector público.

Adicionalmente, en el diagnóstico se hizo el levantamiento de la información sobre los tiempos, procesos y procedimientos para evidenciar todos los pasos que debía seguir una cuenta de cobro hasta el pago. Se evidenciaron 25 pasos e inicialmente se hizo una reducción de estos determinando el encargado, su función, el tiempo estimado e identificando los documentos realmente exigibles.

Por último, se hizo una socialización con los funcionarios sobre los beneficios de pasar del soporte en papel a medios electrónicos, con el fin de minimizar tiempos y mejorar los procedimientos. Para ello, se requirió que la Secretaría de Hacienda y los Subsecretarios avalaran la iniciativa de implementar servicios en línea y poder dar inicio al desarrollo de la solución.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Una vez se contó con el aval, se coordinó con la Secretaría de Hacienda los pasos a seguir y con el fin de dar inicio, la Administración contrató a una persona que se hiciera responsable de todo el proceso en coordinación con las áreas involucradas para lograr el desarrollo de la solución.

En Noviembre del 2012, la Oficina de Sistemas habló con los funcionarios de cada dependencia para que entregaran la información, retroalimentando con ellos los documentos requeridos y siempre procurando mejorar los procedimientos.

Una vez recopilada la información de la Secretaría de Hacienda, se evidenció que el proceso no iniciaba en esta dependencia sino en cada Secretaría sectorial. En consecuencia, con ellos también se tuvo que realizar la socialización y proceder al cargue de la información.

Con la información recopilada en todas las dependencias, se diseñó una lista de chequeo para establecer los requerimientos mínimos de datos.

Entre diciembre del 2012 y el 15 de enero del 2013, la Oficina de Sistemas creó un Portal con la información recopilada y realizó la primera sesión de pruebas con los funcionarios para revisar los trámites y procedimientos disponibles.

Las pruebas evidenciaron que era necesario involucrar en el proceso a la fiduciaria (encargada de los pagos). Para ello, la Oficina realizó tres visitas y logró incorporar a dicha entidad financiera en los procesos y trámites.

En una segunda prueba con los funcionarios, estos se mostraron resistentes al cambio, ya que la creación del Portal generó toda una transformación organizacional que involucró nuevos pasos y procedimientos (o la eliminación de alguno de ellos).

Para realizar las pruebas, la Oficina de Sistemas creó en el aplicativo la posibilidad de generar reportes sobre los pasos que debía satisfacer una cuenta de cobro y determinar si éstas cumplían con la totalidad de los pasos establecidos.

Como resultado, se evidenció que los funcionarios se saltaban los pasos y se determinó el número de cuentas que no cumplían con los procedimientos. También, se analizó si el error era del equipo, de la

aplicación informática o del funcionario, y se concluyó que era el funcionario quien rechazaba el cambio y presentaba como argumento presuntos fallos de la red o el aplicativo, elementos que habían sido validados previamente.

Para impulsar el cambio, se le enseñó el reporte a cada funcionario demostrándole que no era posible que una cuenta se saltara los procedimientos por sí misma.

Adicionalmente se hizo énfasis en la necesidad de registrar cada paso que el sistema realizaba. Sin embargo, los funcionarios no cooperaban y presentaron quejas en grupo sobre el funcionamiento de la aplicación de software al Secretario de Hacienda.

Para contrarrestar las quejas, la Oficina de Sistemas realizó varias reuniones con el Secretario de Hacienda donde se mostraron los reportes para convencerlo de beneficios de la implementación, logrando que finalmente se les exigiera a los funcionarios cumplir con los pasos del sistema y poner en marcha el Portal.

De manera adicional, el equipo de sistemas concentró su esfuerzo en los funcionarios más problemáticos durante algunos días

brindándoles acompañamiento y ayuda para resolver los problemas de los que se quejaban.

El 22 Enero del 2013, se lanzó el Portal sin hacer una gran campaña de difusión con el fin de monitorear el avance de los funcionarios y los ciudadanos. Después de un mes de implementación, se desarrolló toda la campaña de divulgación.

Para entonces el Portal ya permite organizar el proceso de revisión y manejo de las cuentas, informar al interesado la etapa y dependencia donde se encuentra su trámite, el tiempo en el cual va a ser pagada su cuenta y, en caso de hacer falta algún documento, cuál es y a quién debe ir dirigido para evitar su desplazamiento.

En Junio del 2013, los funcionarios aún seguían argumentando que el procedimiento era muy complejo y largo porque se debía sistematizar una y otra vez la información básica de cada contratista.

Para mejorar los procedimientos, en septiembre, el equipo de sistemas, estableció el mecanismo de lectura de código de barras que, desde la radicación de la cuenta, crea un autoadhesivo con la información básica (nombre, identificación, fecha y hora de radicación y el número de radicación).

El lector de código de barras suministrado a cada funcionario, facilita la lectura de la información y la carga al sistema de forma automática. Posteriormente se creó un aplicativo móvil para los contratistas.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Los mecanismos de difusión utilizados son: Publicaciones en Web e Intranet, circulares, programa institucional "Nariño Mejor" transmitido por radio y televisión, correo electrónico, ventanilla de atención virtual y el diálogo personalizado con los contratistas y proveedores cuando radican las cuentas.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas.

- Organización y optimización en los procedimientos administrativos, logrando reducir de 25 a 17 los pasos requeridos.
- Creación de una lista de chequeo para verificación de los requisitos.
- Creación de un formato validado para el diligenciamiento de la orden de pago.
- Diseño de un aplicativo móvil para ofrecer portabilidad a los usuarios.
- De acuerdo a las estadísticas de las consultas web en el buscador de Google, al utilizar términos de búsqueda como por ejemplo Pago de Cuentas, Cuentas de Pago o Seguimiento de Cuentas, este servicio en línea se encuentra entre las primeras posiciones.
- Mejor información e interacción en línea con la ciudadanía, contratistas o proveedores.
- Reducción en los costos de desplazamiento y cambio cultural en la promoción de la entrega de documentos en horarios plenamente identificados.

Principales efectos para la entidad

- Mayor Interacción con la ciudadanía.
- Reducción de los tiempos de respuesta y mejor información sobre el estado de las cuentas por pagar.
- Un promedio de 272 visitas diarias evidencian la aceptación y uso del Portal por parte de los usuarios.
- Apoyo en la implementación de la iniciativa Cero Papel, logrando la disminución del número de documentos pasando de un promedio de 47 hojas de soporte por cuenta a entre 6 y 12 hojas.
- Interoperabilidad con entidades vinculadas al procedimiento, por ejemplo: Fiduciaria del Estado y dependencias internas como Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
- Control sobre un total de 5.577 cuentas registradas actualmente.
- Mejorar la percepción que tenía la ciudadanía sobre la transparencia en los trámites de la administración.
- Mejoras en la eficiencia administrativa de la entidad.

Principales efectos para los usuarios.

- Reducción de tiempo en el pago efectivo de la cuenta, pasando de 15 a 7 días hábiles aproximadamente.
- Hacer seguimiento a sus trámites sin necesidad de desplazarse hasta la entidad.
- Modificación de documentos en línea.
- Mayor percepción de transparencia en sus trámites.

LO QUE SIGUE EN EL FUTURO

Gracias a que la adopción del procedimiento optimizado permite minimizar tiempos de gestión y el trámite oportuno en el pago de cuentas, es deseable que la experiencia continúe.

Los pasos a seguir se pueden resumir en la adopción del procedimiento por parte de la Administración Departamental, para que se incluya en el Manual de Procesos y Procedimientos y en el Sistema de Gestión de Calidad.

Las condiciones para que esta experiencia continúe su desarrollo en el futuro, están relacionadas con los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de cumplimiento de la estrategia de GEL.

Dentro de las mejoras contempladas, se encuentran nuevas funcionalidades y la promoción del uso a través del envío de mensajes de texto al usuario (*Short Message Service - SMS*) para la confirmación del estado de avance de la cuenta.

También, plantean campañas de sensibilización y socialización de las funcionalidades del Sistema para un uso masivo entre los ciudadanos.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se sortearon.

Se destacan la falta de compromiso por parte de algunos funcionarios, la resistencia al

cambio y la inexistencia de los procedimientos o desactualización de los mismos.

Se cometieron algunos errores al inicio del proyecto por una contratación inadecuada de personal para el desarrollo del Portal y la reformulación de procesos y procedimientos que generó pérdida de tiempo para la unificación de conceptos entre las dependencias.

Principales factores de éxito

El Portal facilita los trámites tanto para la entidad, como para los usuarios, es de fácil uso y de gran interés. Además, permite que los usuarios puedan hacer modificaciones en línea para evitar los desplazamientos hacia la entidad.

Por último, genera una gran percepción de transparencia sobre el manejo de los pagos y los procedimientos de la entidad.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Se conocen procedimientos similares en la Alcaldía de Pasto, sin embargo, el Portal desarrollado para la Gobernación de Nariño, por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Sistemas, es una iniciativa con particularidades y especificaciones ajustadas a las necesidades propias de una Administración Departamental.

Se recomienda acompañar con procesos de socialización y concientización sobre el proyecto a implementar orientado a los directivos de la entidad para lograr un mayor compromiso institucional e involucrar al equipo del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el equipo de Gestión de Calidad.



Información adicional

CONTACTE CON LOS PROMOTORES

Brenda Elizabeth Rivas Martínez,

Profesional Universitario,
Oficina de Sistemas,
Gobernación de Nariño
brendarivas@narino.gov.co,

Alex Fernando Andrade Ruiz,

Profesional Especializado,
Apoyo estrategia de Gobierno en Línea,
Gobernación de Nariño,
fernandoandrade@narino.gov.co.

FUENTES:

- Entrevista realizada el 12 de septiembre del 2014 a Brenda Elizabeth Rivas Martínez, Profesional Universitario, Oficina de Sistemas, Gobernación de Nariño.
- Entrevista realizada el 12 de septiembre de 2014 a Alex Fernando Andrade Ruiz, Profesional Especializado, Oficina de Sistemas, Gobernación de Nariño.
- Gobernación de Nariño (2013). Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2013, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Noviembre.
- Gobernación de Nariño, Seguimiento de Cuentas, <http://www.narino.gov.co/seguimiento-de-cuentas-de-pago> Visitado el 11 de septiembre del 2014.

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Oficina de Sistemas, Gobernación de Boyacá.	Dirección del proyecto. Aporte de recursos técnicos, logísticos y financieros, implementación y difusión del Portal.
Secretaría de Hacienda – Gobernación de Boyacá, Fiduciaria, Secretarías Sectoriales	Colaborador. Coordinación de funcionarios, entrega de información, capacidad técnica.
Funcionarios y Ciudadanía	Colaborador. Validación de los contenidos, solicitud de mejoras, son los usuarios finales.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2012	Octubre	Generación de Idea	Diagnóstico Oficina de Sistemas.
2012-2013	Noviembre - Enero	Diseño	Entrega de Información. (Noviembre del 2012).
			Prueba Piloto (Diciembre del 2012 – Enero del 2013).
2013	Enero - Junio	Implementación	Lanzamiento del Seguimiento de cuentas (22 de enero)
		Implementación y Mejoras	Creación de autoadhesivo y el código de barras (Junio).