

Recepción y Respuesta Oportuna a las Peticiones de los Usuarios

Experiencia: Ventana de Radicación Virtual



<https://superwas.supersociedades.gov.co/VentanaRadicacion>



TEMAS CLAVE

Servicios (Ventanilla Única)



PALABRAS CLAVE

Inspección, Vigilancia, Control, Ventana, Radicación, Servicios, Ventanilla Única, Información, Transacción, Plataforma Web, Archivo Virtual, Sistema Información



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Superintendencia de Sociedades: Entidad Nacional, Sector inspección, vigilancia y control



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

Enero de 2013

La Ventana de Radicación Virtual es un sistema de acceso virtual que permite al ciudadano acceder a los servicios electrónicos misionales de la Superintendencia, teniendo control, procesamiento, trazabilidad, almacenamiento y transparencia en sus peticiones hasta su destino final.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

En la Superintendencia de Sociedades de Colombia¹ se presentaban problemas con los procesos y el manejo de la información. Esto, en parte, debido a que se tenía una tecnología obsoleta y los diferentes aplicativos de la entidad no estaban alineados.

El resultado era una alta tramitología, falta de seguridad de la información (riesgo de modificación o pérdida de la información), falta de herramientas de monitoreo y baja transparencia frente a los usuarios.

Los funcionarios tenían dificultades en la implementación de sus labores y no conocían

las ventajas de la innovación. Los usuarios se enfrentaban a restricciones temporales de los servicios, a la necesidad de desplazarse hasta la entidad para radicar trámites y a realizar largas filas con las implicaciones de tiempo y costos económicos que esto conlleva.

En este contexto, se requería administrar documentos físicos y hacer el envío y recibo de correspondencia física. Lo anterior, era de difícil control e implicaba elevados costos.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Todos los ciudadanos y los sujetos de supervisión de la Superintendencia de Sociedades (empresas unipersonales,

sociedades comerciales, sucursales de sociedad extranjera).

FACTORES IMPULSORES

La Superintendencia de Sociedades, en los últimos años, ha tenido la preocupación e iniciativa de crear nuevas tecnologías administrativas.

Esto, con el fin de optimizar los procedimientos a través de mejores herramientas que permitan agilizar los procesos internos y los recursos empleados para dar respuestas. De este modo, se ofrecen así servicios más eficientes a los usuarios.

¹ La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, que ejerce la inspección, vigilancia y

control de las sociedades mercantiles (sociedades comerciales y empresas unipersonales).



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

A comienzos del 2011, se dio inicio a un programa de gestión documental en la entidad.

El programa comenzó con la implementación de una arquitectura empresarial con el fin de unificar todos los sistemas de información, implementando un sistema de información integrado y desarrollado.

Como parte integral de este proceso, se realizó el pre-alistamiento, alistamiento, digitalización, pos-alistamiento y archivo final de los documentos relacionados con los trámites que adelanta la Superintendencia.

En este proceso, se tuvo la precaución de cumplir con la normatividad vigente en el manejo físico y virtual de este tipo de información, aplicando protocolos de seguridad y confiabilidad en los documentos digitales como fiel copia del documento impreso.

Se generó así, la digitalización del archivo histórico y se habilitó su consulta.

Además de la arquitectura empresarial y la posterior digitalización del archivo histórico, se implementaron otras fases de desarrollo como lo fueron: la generación de expedientes electrónicos, el email certificado, la habilitación de la firma electrónica y digital, la estampa cronológica y la automatización de las pruebas de entrega. Todo lo anterior, acompañado de una renovación tecnológica en la entidad.

A inicios del año 2013, se implementó la Ventana de Radicación Virtual cuya función es permitir a los ciudadanos hacer las peticiones relacionadas con los servicios misionales de la Superintendencia, ofreciendo servicios de trazabilidad, almacenamiento y transparencia en las peticiones realizadas hasta su cierre final.

Dado que la plataforma está integrada al sistema de información documental, las solicitudes de los usuarios externos son remitidas de manera automática al grupo competente, dentro de la entidad, para responderlas.

Los funcionarios proyectan su respuesta de manera electrónica, la firman digitalmente, y la envían. Este proceso se realiza de manera

completamente virtual, aboliendo la necesidad del uso de papel.

Los usuarios pueden consultar los expedientes virtuales de cada sociedad evitando el desplazamiento innecesario y asegurando los protocolos de seguridad de la información. Se pueden consultar simultáneamente distintos expedientes virtuales, a partir de distintos criterios de búsqueda.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la implementación de la ventanilla se realizaron capacitaciones a los funcionarios y a los ciudadanos. La difusión se hizo a través de la página web de la entidad, por correo electrónico, publicidad en las instalaciones de la entidad y, por recomendación de los funcionarios, al momento de atender los usuarios.

Desde la implementación de la Ventanilla se han asignado 29.000 firmas digitales a los representantes legales y a los contadores de las sociedades vigiladas por la entidad, para que puedan utilizarla.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Se ha logrado tener una gestión documental amigable integrada con un sistema automatizado de información documental donde se recibe, procesa, controla, almacena y se da respuesta oportuna a las peticiones de los usuarios, cumpliendo con toda la normatividad vigente.

Para la entidad, esto ha implicado, la posibilidad de: controlar y mejorar los principales procesos involucrados en las relaciones entre la organización y el cliente; gestionar los eventos generados por los usuarios; mejorar la eficiencia y la transparencia; disminuir los tiempos de consulta de los usuarios del módulo de consulta y evitar congestiones en las oficinas; tener más tiempo para que los funcionarios que actualmente reciben al usuario externo atiendan los casos que realmente lo requieran y realizar otras funciones de apoyo a los grupos; reducir sustancialmente los costos de papelería y mano de obra; y, ser

líderes entre las entidades del Estado, en términos digitales.

Para los usuarios, se ha recortado el proceso de los trámites con la entidad. También, ahora, reciben la información con mayor oportunidad y nivel de seguridad. Por último, se eliminaron las barreras de espacio y tiempo para ser atendidos y se han disminuido los costos.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

La herramienta tecnológica implementada permite cambios a medida que esta evolucione o cambie algún requerimiento en la entidad o las necesidades de los usuarios. Además, facilita la integración con otros sistemas de información, por lo que, a futuro, se puede pensar en el desarrollo de otras soluciones.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se superaron

Iniciando el proyecto, hubo dificultades en la asignación de recursos y varios traumatismos en los procesos de alistamiento, prealistamiento y pos-alistamiento de la información, sobre todo para poder garantizar los lineamientos del Archivo General de la Nación².

En cuanto a los funcionarios, hubo renuencia a salir de la zona de confort en la que se encontraban y se presentaron dificultades en el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas. Las capacitaciones fueron importantes en este proceso de cambio en la forma tradicional de realizar las cosas.

Principales factores de éxito

Por una parte, el apoyo de la alta dirección de la entidad durante todo el proceso de desarrollo de esta iniciativa y el compromiso de cada funcionario de la entidad que salió de

² Por ejemplo, mantener los principios archivísticos de procedencia, orden original, integridad de los fondos y descripción colectiva.

su zona de confort para comprometerse con el servicio al ciudadano.

Por otra, la creación de la necesidad de seguir automatizando al ver los beneficios de una adecuada gestión documental, y de la implementación de nuevas soluciones.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Teniendo en cuenta las condiciones de flexibilidad y costos, esta aplicación permite replicarse en otras entidades del Estado, por ejemplo, en la rama judicial, agilizando los procesos y suprimiendo el exceso de tramitología.

Se viene trabajando con el Ministerio de Industria y Comercio y otras entidades del sector como Artesanías de Colombia, Bancoldex, el Fondo Nacional de Garantías, la Junta Central de Contadores, Proexport y la Superintendencia de Industria y Comercio en un plan de apoyo.

También, se ha compartido la experiencia con entidades como la Superintendencia de Salud, Ecopetrol y el Instituto Colombiano de Cancerología, como un ejemplo en asuntos relacionados con la atención al público y la implementación de nuevas tecnologías y herramientas que facilitan el contacto entre el ciudadano y las entidades.

Es recomendable analizar la viabilidad de la implementación de plataformas virtuales de consulta de archivos de las entidades del sector público, toda vez que la consulta inmediata de este tipo de información, dinamiza los procesos que se ejecutan.

Estas soluciones mejoran la utilización de tiempos, garantizan la conservación de los documentos, benefician el ambiente de trabajo, contribuyen a la conservación del medio ambiente, al mismo tiempo que se mantienen alineadas con la responsabilidad social de las entidades del Estado.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Mariana Rodríguez B.,
Sub-Directora Administrativa,
Superintendencia de Sociedades,
(0571) 3245777 – Ext. 4145.

Gina Martínez,
Secretaria administrativa,
Superintendencia de Sociedades,
(057) 3144634949,
ginam@supersociedades.gov.co.

FUENTES:

- Superintendencia de Sociedades (2014). Postulación Premios Excel GEL 2014, Programa Gobierno en línea, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, octubre.

LOS ARTÍFICES

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

| NOMBRE | ROL |
|--|-------------------------|
| Superintendencia de Sociedades de Colombia – Subdirección Administrativa | Dirección del Proyecto. |