

Integración de sistemas de información para seguimiento de trámites



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Integración de sistemas de información para seguimiento de trámites

Con el fin de obtener información precisa y oportuna que permita el seguimiento y control de los tiempos y tipos de trámites gestionados en la Entidad; los procesos de Gestión del Trámite, Gestión de Cuentas Individuales y Gestión de Tesorería requieren una herramienta que permita la integración de los sistemas de información y automatice los principales indicadores.

Objetivo



Integrar la información asociada al trámite disponible en los sistemas de información SEVEN, GA2 y WorkManager, con el fin de identificar la trazabilidad completa del trámite, garantizando la calidad y coherencia de la información en los sistemas dispuestos y facilitando el seguimiento y la toma de decisiones por parte de los procesos que intervienen.

Diseño y elaboración de la ruta para la generación de la información en IBM SPSS Modeler, integrando los sistemas de información para obtener información completa y precisa de la gestión de los trámites. Lo anterior acompañado de un tablero de visualización de los principales indicadores e información estadística.

Metodología



Reporte Tiempo de Tramites de Pago

Fecha Inicial: 8/01/2020 Fecha Final: 14/11/2020

Estado y Tiempo Global de Tramite

FechaInicio: Todos los periodos (DÍAS)

FechaFinalizacion: nov 2020 (MESES)

Proceso:

- CESANTÍAS EDUCACIÓN V2
- DESAFILIACIÓN RETIRO DE LA INST. EXPRES...
- DESAFILIACIÓN RETIRO/ MUERTE AFILIADO V2
- DESAFILIACIÓN SOLO APORTES V3
- DESAFILIACIÓN VIVIENDA CON CESANTÍAS V2
- DEVOLUCIÓN SALDO CUENTA V3
- FUTURO V2
- PAGO EXTRAORDINARIO V2
- PAGO SIMULTÁNEO V3
- SEGUNDO PAGO SUBSIDIOS V2

Estado gene...:

- INCONSISTENTE
- PAGADO

Marcaincon...:

- Con Inconsistencia
- Trámite Perfecto

TIPO FLUJO:

- NORMAL
- SIMPLIFICADO

RANGO GLO...:

- 1 A 5 DIAS
- 6 DIAS
- 7 A 10 DIAS
- MAYOR A 11 DIAS

TIPO SOLICITUD GA2:

- DESAFILIACION
- DESAFILIACION CI SOLUCION VIVIENDA CON CES...
- DESAFILIACION CI SOLUCION VIVIENDA SOLO AP...
- DEVOLUCION PARCIAL CESANTIAS
- DEVOLUCION SALDO CUENTA
- PAGOS EXTRAORDINARIOS
- SOLUCION DE VIVIENDA (PRIMER PAGO)
- SUBSIDIO (SEGUNDO PAGO)
- VIVIENDA8

Sucursales	PAGADO		Total Tramites	Total Participacion (%)
	Tramites	Participacion (%)		
Bogotá	1.157	100,0%	1.157	100,0%
Medellín	858	100,0%	858	100,0%
Cali	696	100,0%	696	100,0%
Barranquilla	605	100,0%	605	100,0%
Bucaramanga	514	100,0%	514	100,0%
	401	100,0%	401	100,0%

Cuenta de RAD_VI			
Sucursales	Presencial	Virtual	Total general
Barranquilla	276	329	605
Bucaramanga	263	251	514
Cali	306	390	696
Cartagena	139	242	381
Florencia	177	95	272
Ibagué	296	105	401
Medellín	290	568	858

Tablero de visualización

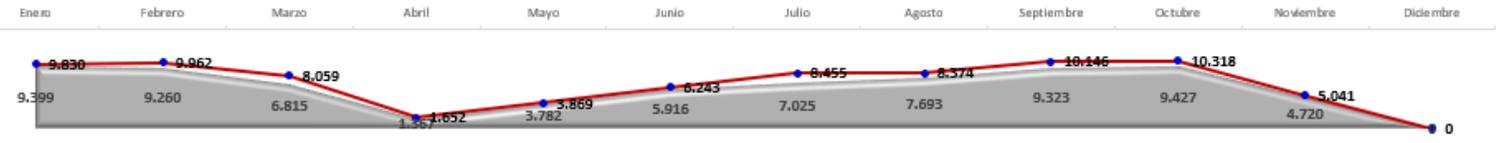
Este tablero permite observar estadísticas principales de los trámites para diferentes periodos de tiempo en la vigencia y clasificarlos en variables de interés.

INDICADORES ÁREA DE ATENCION AL AFILIADO

Indicador Trámites Atendidos Proceso ATEAF

	Enero	Febrero	Marzo	I Trim	Abril	Mayo	Junio	II Trim	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trim	Vigencia
Total trámites	9.830	9.962	8.059	27.851	1.652	3.869	6.243	11.764	8.455	8.374	10.146	26.975	10.318	5.041	0	15.359	81.949
Tramites en 2 días	9.399	9.260	6.815	25.474	1.367	3.782	5.916	11.065	7.025	7.693	9.323	24.041	9.427	4.720	0	14.147	74.727
Indicador cumplimiento	#####	92,95%	84,56%	91,47%	#####	97,75%	94,76%	94,06%	83,09%	91,87%	91,89%	89,12%	91,36%	93,63%	0,00%	92,11%	91,19%
	!	!	×	!	×	✓	!	✓	×	!	!	✓	!	!	✓	✓	!

Cumplimiento Vigencia Acumulada



Indicador Modelos de Vivienda por Puntos de Atención

Punto de Atención

VIVIENDA 14

	IV Trim	Vigencia
	4.497	18.080
	2.428	13.102
	53,99%	72%
	✓	×

	Vigencia
	6.275
	3.421
	55%
	×

AñoProc
2019
2020

Tablero Indicadores

Se realizaron tableros para el proceso de gestión del Trámite y Gestión de Cuentas Individuales, que permiten observar el resultado mensual de los indicadores de tiempo de trámite y el indicador de soluciones de Vivienda para cada uno de los puntos de atención, alineados con las metas dispuestas en la planeación estratégica de la Entidad.

Conclusiones y recomendaciones



Por medio de la herramienta se obtuvo un reporte que integra la información de los sistemas disponibles, facilitando el seguimiento y control de los procesos que intervienen en la gestión del trámite.



La clasificación de trámites en variables de interés facilitó el seguimiento de proyectos como “Trámite simplificado”, permitiendo evidenciar las mejoras en los tiempos de trámite.



La automatización de los indicadores le permite a las áreas observar su gestión de forma oportuna, facilitando la toma de decisiones. Actualmente se realizan reuniones de seguimiento quincenalmente.



Se recomienda la actualización periódica de la ruta conforme a los cambios en la dinámica del negocio.



Los tableros de visualización podrían construirse en herramientas más robustas como Power BI.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



www.cajahonor.gov.co



CO-SC2992-1



SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA