

Revista

# Investigación & Gestión

[investigacionygestion@ufps.edu.co](mailto:investigacionygestion@ufps.edu.co)

Artículo de Investigación

<https://doi.org/10.22463/26651408.5037>

**Propuesta de un modelo para el procedimiento de gestión en los pagos de cuentas de cobro a los contratistas del municipio de San José de Cúcuta**

*Proposal of a model for the management procedure in the payments of collection accounts to the contractors of the municipality of San José de Cúcuta*

Franklin Uriel Carrillo Parada <sup>a</sup>, Fabian Humberto Velasco Valderrama <sup>b</sup>, Audie Enrique Rodríguez Rivera <sup>c</sup> Yesid Toloza Yáñez <sup>d</sup>

<sup>a</sup> Especialista en gestión pública, [gp\\_fu\\_carrillo@fesc.edu.co](mailto:gp_fu_carrillo@fesc.edu.co), <https://orcid.org/0000-0002-2468-2064>, Fundación de Estudios Superiores Comfانorte, Cúcuta, Colombia.

<sup>b</sup> Especialista en gestión pública, [gp\\_fh\\_velasco@fesc.edu.co](mailto:gp_fh_velasco@fesc.edu.co), <https://orcid.org/0000-0003-3389-0794>, Fundación de Estudios Superiores Comfانorte, Cúcuta, Colombia.

<sup>c</sup> Especialista en gestión pública, [gp\\_ae\\_rodriguez@fesc.edu.co](mailto:gp_ae_rodriguez@fesc.edu.co), <https://orcid.org/0000-0002-6747-2796>, Fundación de Estudios Superiores Comfانorte, Cúcuta, Colombia.

<sup>d</sup> Magister en gerencia de empresas, [doc\\_y\\_toloza@fesc.edu.co](mailto:doc_y_toloza@fesc.edu.co), Fundación de Estudios Superiores Comfانorte, Cúcuta, Colombia.

**Recepción:** Febrero 18 de 2022

**Aprobación:** Mayo 15 de 2022

**Forma de citar:** Carrillo-Parada, F. U., Velasco-Valderrama, F. H., Rodríguez-Rivera, A. E. & Toloza-Yáñez, Y. (2022). Propuesta de un modelo para el procedimiento de gestión en los pagos de cuentas de cobro a los contratistas del municipio de San José de Cúcuta. *Revista Investigación & Gestión*, 5 (2) pp. 32-37. <https://doi.org/10.22463/26651408.5037>

## Palabras clave

Cuentas de Cobro,  
Eficacia, Gestión de  
Pagos, Prestación de  
Servicios.

**Resumen:** El buen funcionamiento de un área administrativa está encaminada hacia el cumplimiento de los objetivos de una entidad basados en una eficiente gestión administrativa y financiera, custodiado ineludiblemente de mecanismos que permitan la ejecución de las actividades encomendadas y el seguimiento a los procesos establecidos de tal manera que compense la buena gestión de las áreas existentes, basado en esto la investigación se proyecta desde la revisión de los procedimientos existentes y el diagnóstico del mismo cuya finalidad es emitir una opinión, enfocada como propuesta de mejora que dinamice y refuerce el proceso establecido para el trámite de la gestión de las cuentas por pagar en la Alcaldía de San José de Cúcuta, estructurada desde el Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, de marzo 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.



---

## Keywords

Collection  
Accounts,  
Efficiency,  
Payment  
Management,  
Provision of  
Services.

---

**Abstract:** The proper functioning of an administrative area is directed towards the fulfillment of the objectives of an entity based on efficient administrative and financial management, inevitably guarded by mechanisms that allow the execution of the entrusted activities and the monitoring of the established processes in such a way that compensate the good management of the existing areas, based on this the investigation is projected from the review of the existing procedures and the diagnosis of the same whose purpose is to issue an opinion, focused as a proposal for improvement that stimulates and reinforces the process established for the procedure of the management of accounts payable in the Mayor's Office of San José de Cúcuta, structured from the General Framework of the Integrated Planning and "Propuesta de un modelo para el procedimiento de gestión en los pagos de cuentas de cobro a los contratistas del municipio de San José de Cúcuta" "Proposal of a model for the management procedure in the payments of collection accounts to the contractors of the municipality of San José de Cúcuta" Management Model version 4, of March 2021 of the Administrative Department of the Public Function – DAFP.

---

## Introducción

La pérdida de confianza por parte de los ciudadanos a la buena gestión de las entidades públicas es una realidad que hoy afronta nuestro país, sumada a las críticas constantes por la ineficiencia y lentitud en muchos de los procesos administrativos que se desarrollan al interior de las entidades gubernamentales. La Alcaldía de San José de Cúcuta no es ajena a esta realidad por lo cual está trabajando arduamente en todos los procesos que conlleven a la mejora continua en el control, gestión y trazabilidad de los resultados, priorizar la atención de las personas naturales y jurídicas que prestan servicios a la alcaldía garantizando la transparencia en la información y gestión de los contratos, promoviendo la eficacia y eficiencia en los diferentes procesos que provoquen prosperidad y equidad de la institución. Por lo anterior el proceso administrativo es clave para el desarrollo de los proyectos de inversión y de asignación de bienes y servicios, enfocado a generar el desarrollo socioeconómico del municipio, un ejemplo claro son las cuentas por pagar contraídas con terceros de ahí la importancia de dinamizar estos procesos para hacerlos más eficientes, y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos enmarcados en el plan de desarrollo distrital basados siempre en los principios de transparencia y equidad. Por tanto, la presente investigación pretende identificar las debilidades y riesgos inherentes existentes en las áreas que involucran la recepción, gestión y pago de las cuentas de los prestadores de servicios y presentar una propuesta de mejora que permita generar eficacia en el proceso de cuentas por pagar en la Alcaldía de San José de Cúcuta una revisión desde Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021. Ligado a lo anterior, se abordan aspectos generales sobre la gestión y la calidad de la información financiera al momento de registrar las cuentas por pagar y el cumplimiento de la normatividad vigente referida a esta temática, se realiza una trazabilidad y un diagnóstico de la entidad y como desarrollo final se presenta la propuesta de mejora con el objetivo que sea estudiada e implementada para agilizar los procesos en el pago de las cuentas de cobro de los prestadores de servicios en la Alcaldía de San José de Cúcuta que garantice la ejecución de los proyectos trazados por la administración municipal lo que redunde en el progreso de la ciudad, la calidad de vida de sus habitantes y la recuperación de la confianza por parte de los ciudadanos.

Para la elaboración de la propuesta de mejora se trabajó bajo una estrategia metodológica descriptiva, con técnica en recolección de datos, a través de entrevistas, observación y registro fotográfico como medio de evidencia del proceso de las cuentas por pagar de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

En primera instancia, se identifica la problemática de estos procesos permitiendo determinar si están documentados en el Manual de Políticas y procedimientos los cuales son un instrumento de apoyo que reflejan los pasos a seguir para ejecutar las actividades de un puesto de trabajo y las funciones de los diferentes funcionarios públicos que ejecutan estas labores permanentes con el propósito de mejorar, orientar y conducir las actuaciones de los servidores en el ejercicio de sus funciones. Lo anterior implica que se garantice un proceso exitoso en el pago de las cuentas a cada uno de los prestadores de servicios. Las anteriores consideraciones son parte fundamental de los objetivos que persigue el Plan de Desarrollo Municipal, por tanto, avanzar en la agilización de los trámites administrativos y el pronto pago de cada una de las cuentas de cobro, constituye una importante oportunidad de mejora permanente en eficacia y eficiencia de los procesos.

Luego, se identifican conceptos que avalan esta propuesta enfocada en Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, Departamento Administrativo de la Función Pública, marzo 2021. Por último, se identifica la metodología de apoyo, técnica de recolección de datos desde la población objetivo y muestreo que delimita el desarrollo del mismo.

Para finalizar, se evidencia y se describe Propuesta de un modelo de procedimiento de gestión de pagos de cuentas de cobro de los contratos de prestación de servicios del municipio de San José de Cúcuta”

## **Materiales y Métodos**

La presentación de esta investigación se enfoca bajo una investigación cuantitativa, de acuerdo con Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista P., dado a que tiene un enfoque amplio y que permite adaptar de forma general a lo que se requiere y los alcances que se pretenden, cobijando los aspectos fundamentales que guían el diseño y elaboración de la investigación, en donde se busca definir el tipo de investigación, establecer las hipótesis, seleccionar el diseño de investigación, seleccionar la muestra, recolectar los datos, analizar y presentar los datos.

Siguiendo la metodología mencionada, se busca recoger y analizar una serie de datos que suministren la comprensión y logro de los objetivos de la investigación que se planean posteriormente, considerando la información que muestre los factores que pueden determinar las falencias detectadas en el pago de las cuentas de cobro de los diferentes contratistas de la alcaldía de San José de Cúcuta.

El método de investigación que se utilizará es el deductivo, este método establece que se parte de lo general para llegar a lo particular. En este caso se parte de la normatividad aplicable a la entidad para establecer una propuesta de un modelo de procedimiento de gestión de pagos de cuentas de cobro de los contratos de prestación de servicios del municipio de San José de Cúcuta, en donde se busca descubrir factores desconocidos partiendo de principios conocidos expresando los respectivos juicios.

Esta investigación tiene un alcance descriptivo, porque se pretende analizar, resumir, medir y comparar los actuales métodos de gestión de pagos de cuentas de los contratos de prestación de servicios del municipio de San José de Cúcuta.

---

## Resultados y Discusión

Se realizó un examen de las prácticas existentes sobre la gestión de pago de cuentas a contratistas del municipio de San José de Cúcuta, en el Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, de marzo de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, creado por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, basado en ello se fundamenta la propuesta para la implementación efectiva en la ejecución de actividades de gestión de los pagos sobre las obligaciones adquiridas con los prestadores de servicios del municipio de San José de Cúcuta. Del mismo modo, aplica el cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015, definido como Buen Gobierno en el cual se ordena la integración en un único Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad que habla la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo que dispone la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá propenderá con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998 en los artículos 27 al 29, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado. De todo este examen mencionado se pudo establecer la carencia de un documento de conceptualizaciones para el correcto desarrollo de la gestión de las cuentas en mención.

Al efectuarse las entrevistas al personal de planta que ha tenido a cargo durante mucho tiempo la gestión de pago de cuentas de cobro de los contratistas prestadores de servicios y se les indagó cómo es el proceso y cuál es la normatividad y el procedimiento establecido por la entidad para la gestión de pagos del municipio de San José de Cúcuta, se evidenció según las versiones recibidas que los procesos se hacen como los han enseñado las personas que ya han pasado por la subsecretaría financiera de la secretaría de hacienda y se van actualizando en cuanto a documentación nueva se requiera, o, ya sea si se quiere suprimir algún documento. La gestión del pago inicia desde cada secretaría, en cabeza de cada supervisor de contrato y enlace designado para la gestión de cuentas de cada oficina, hasta el giro o transferencia por la secretaría del Tesoro.

Se realiza una visita de campo y se indaga al área encargada de la Departamento Administrativo de Planeación Municipal de San José de Cúcuta, quien es el responsable de administrar y establecer los lineamientos para el control de los documentos a través de su creación, revisión, actualización, o anulación, a fin de brindar documentos legibles, disponibles en versiones vigentes, y los cuales integran el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de acuerdo con la normatividad actual correspondiente a la integración de los sistemas de gestión de calidad aplicables a las entidades públicas según el Marco General del MIPG versión 4, marzo 2021 DAFP y con respecto a la gestión administrativa y financiera correspondiente a la gestión de pago de cuentas de los contratos de prestación de servicios del municipio de San José de Cúcuta, se pudo evidenciar que no se encuentra un procedimiento de gestión de pagos a contratistas en el sistema de gestión de calidad en el cual se detallan las funciones segregadas de forma clara y adecuada como instrumento idóneo sustentado en la gestión del pago de dichas cuentas. Se realiza visita de campo a el área de subsecretaría financiera visualizando las actividades que se realiza sobre la revisión de las cuentas. Se evidenció que actualmente se desarrollan una serie de pasos empezando por la radicación de la cuenta de cobro desde cada secretaría ordenadora del gasto hasta la asignación de las cuentas a la subsecretaría financiera con los documentos que se necesitan para la revisión como lo son: el acta de pago, el informe de cumplimiento, seguridad social, cédula, RUT, certificado de disponibilidad presupuestal, registro presupuestal, minuta del contrato, acta de inicio, banco de proyectos, actas de suspensión, reinicio o liquidación si lo requiere.

Toda cuenta que llegue a la subsecretaría financiera se relaciona en un hoja de Excel y así mismo se designa a una persona para su revisión de documentos y datos relacionados en el acta de pago, si la cuenta no presenta errores se designa a otro funcionario encargado de hacer la orden de pago y se procede a la firma del jefe del área y se envía a tesorería para su trámite correspondiente, caso contrario que la cuenta presente errores se le enviará al supervisor encargado para su corrección pertinente y envío de la misma.

La actividad de revisión de una cuenta de cobro pasa por revisión de la subsecretaría financiera de igual forma cuando llega tesorería se revisa nuevamente se elabora el comprobante de egreso y se procede a enviar a fiducia si es el caso o pagar desde la misma tesorería. Se observó que algunas actividades antes de radicar la cuenta como diligenciar varios formatos, búsqueda de firmas, se revisa en la secretaría antes de enviarse a la subsecretaría financiera como la doble revisión se pueden prescindir sin alterar el objetivo del proceso donde pueden llegar a facilitarse o mejorarse en el tiempo de revisión y pago de la cuenta de cobro. El proceso de las cuentas por pagar a contratistas presenta ciertas debilidades para cumplir con los tiempos establecidos en el mapa de procesos, generando quejas e inconformidades a los contratistas y prestadores de bienes y servicios.

Se pudo evidenciar la ausencia y necesidad de la creación de un procedimiento de gestión de pagos de cuentas y en concordancia con el acatamiento de lo ordenado en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015 y de acuerdo con lo dispuesto en el Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, de marzo 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP es de suma importancia contar con los procedimientos documentados de forma idónea, a fin de dar cumplimiento de lo preceptuado a la normatividad vigente. Para ello, se propone un documento borrador como base para formular e implementar el procedimiento y generar un instructivo para revisión de cuentas de cobro de los pagos de las cuentas de los contratistas vinculados mediante la modalidad de orden de prestación de servicios.

## **Conclusiones**

Uno de los problemas principales en el proceso de cuentas de cobro es la constante devolución de los documentos que la componen, esto debido al diligenciamiento incorrecto de la información. La calidad en un sistema de información se divide en dos campos: las características internas y las externas. En el escenario de la calidad de las características externas, se encuentra el desempeño del aplicativo en tiempo real e identifica sus niveles de usabilidad para los usuarios finales. Por otro lado, la calidad interna se enfoca en los aspectos intrínsecos que dependen de características internas como el código empleado. De acuerdo con lo evidenciado, se muestra 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, al realizar esta tarea con un sistema de información, es importante asegurar el mayor activo que va a gestionar que son los datos y la información, esto se hace mediante la anexión de controles de seguridad de la información y calidad. Es importante recalcar que el proceso de pago de cuentas de cobro a contratistas no se encuentra aislado, sino que depende de otros subprocesos contractuales y se asocia directamente con el proceso de gestión documental y de la adecuada gestión de las tecnologías de la información, teniendo en cuenta lo anterior una solución tecnológica debe tener un alcance holístico pero exacto de los procesos de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

---

Un procedimiento bien implementado exige una alta disponibilidad lo que requiere equipos de calidad internos y externos, los internos relacionados con características técnicas de los procesos, 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 en los sistemas de gestión de calidad, ya que se debe tener un equipo bien preparado y con estas características pueden afectar positivamente otras funcionalidades que operen de manera correcta.

La metodología utilizada en este documento puede utilizarse con otros procesos de la Alcaldía de San José de Cúcuta, lo que permitiría la implementación de diferentes módulos interoperables soportados por un mismo sistema de información, las posibilidades de escalabilidad son altas, pero deben dimensionarse los activos de hardware y software necesarios para esta operación.

## Referencias

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana, 2018.

Amaru Maximiano, A. C. Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo. Pearson educación, 2009. De la web:

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021\\_03\\_23\\_Marco\\_general\\_mipg\\_v4\\_consolidado.pdf/c9da7-61ca-776d-298e-ff78738bd37f?t=1619455641272](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021_03_23_Marco_general_mipg_v4_consolidado.pdf/c9da7-61ca-776d-298e-ff78738bd37f?t=1619455641272), 2021.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Informe de seguimiento al proceso de gestión financiera. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36802178/informe-final-gesti%C3%B3n-financiera.pdf/1ad287d7-b46e-28e4-32af-1f5ca032db7d?t=1639171879984>, 2018.