

TRABAJO DE GRADO

1

**Estrategia para la mejora de la gestión de facturas y control del flujo de cartera de CONFA
en la gerencia de salud.**

Corporación Universitaria Remington.

Administración de empresas

Ximena Vásquez Salazar

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

2025

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi familia por su comprensión y palabras de apoyo, su permanencia hizo que este proceso fuese más ameno, finalmente fueron las personas que confiaron en mí durante todo el camino, me fortalecieron emocionalmente para no rendirme y seguir adelante con el gran logro que se avecina.

Al culminar este proceso me agradezco a mí misma por la perseverancia, el amor, el esfuerzo en cada desafío presentado, este gran logro no solo representa mi sueño, si no la disciplina y mi compromiso por todo lo que me propongo.

Tabla de Contenidos

Agradecimientos	2
Resumen.....	4
Palabras clave.....	6
Problemática abordada.....	7
Objetivos General	10
Objetivos Específicos.....	10
Metodología	11
Tabla 1	12
Comportamiento histórico (Desde marzo 2025).....	13
Tabla 2	13
Tabla 3	13
Tabla 4	13
Tabla 5	14
Tabla 6	14
Tabla 7	14
Tabla 8	15
Principales clientes.....	15
Anexo 1	16
Anexo 2.....	17
Anexo 3.....	17
Anexo 4.....	18
Flujograma	18
Análisis Comportamiento de cartera.....	21
Resultados	23
Propuesta de mejora	24
Funcionamiento Dashboard	27
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31

Resumen

Este trabajo centró su análisis en el área de salud de CONFA¹, la cual presta servicios de salud a entidades tanto públicas como privadas, por lo cual su trabajo es de mucha importancia dentro del entorno social de Manizales, Caldas y asimismo su conservación representa la oportunidad para todos los caldenses que laboran cumpliendo funciones tan importantes como es priorizar la salud y bienestar de los caldenses.

El objetivo principal de este trabajo es mejorar la trazabilidad y el control de las facturas que se encuentran en los diferentes estados registrados en JDE², los cuales representan el 90% en la utilidad³ de la caja de compensación, y por ello se busca la automatización del mismo por medio de una herramienta llamada Dashboard se puede implementar el control de la información, el cual permite la recopilación de datos de JDE, la generación de alarmas y si es necesario la implementación de indicadores.

De esta manera se busca la mejora en los tiempos de validación de recaudo, lo cual se evidenció en varias ocasiones por el tiempo que este requiere para su respectiva gestión y trámite, ya que no existe ninguna herramienta que centralice el estado de la información y facilite el seguimiento conjunto con otras áreas, por ende, afecta en el flujo de cartera viendo perjudicada la recuperación del recaudo de manera oportuna.

¹ CAJA DE COMPENSACIÓN DE CALDAS

² Sistema de planificación de recursos empresariales.

³ Información recolectada de la cartera detallada de salud.

Se identifica que CONFA cuenta con un procedimiento definido (Flujograma) orientados a garantizar el debido recaudo de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de sus indicadores, teniendo bajo control desde la notificación de la deuda hasta el proceso jurídico si es necesario. La estrategia busca la implementación de esta herramienta Dashboard con el fin de contar con la información en tiempo real para contribuir a la mejora del estado de la cartera de CONFA.

La metodología que se aplicó es el cuantitativo-cualitativo, el cual permite tener una visión general de la situación del estado de la cartera del servicio de salud, y permite ver cómo las personas que se encargan de esta gestión visualizan el procedimiento de diferentes maneras y también en que porcentaje es significativo el buen flujo del dinero para la misma, teniendo en cuenta que los clientes principales representan un 87.73% en cuanto al 100% de la cartera de salud.

Los principales resultados que se esperan obtener es el acceso eficiente a la información, que permita como organización ser ágiles, oportunos y sobre todo conscientes del impacto que tiene un buen manejo de la cartera y a partir de este proceso contribuir al crecimiento y desarrollo de CONFA.

Palabras clave

Flujo de cartera, Recaudo, Eficiencia, Gestión, Trazabilidad, Liquidez, Crecimiento.

Problemática abordada

Actualmente, la organización CONFA presenta dificultades en el control y trazabilidad de facturas con Glosas⁴, Procesos Jurídicos⁵ y Trámites de Facturación, lo cual genera reprocesos y demoras en la gestión. De igual forma, se evidencia un retraso en los tiempos de validación de recaudos, que no permiten la validación oportuna de los mismos.

La falta de control y trazabilidad de las facturas impactan directamente la oportunidad en la recuperación de cartera y la liquidez de la empresa, además de aumentar la carga operativa del personal y la posibilidad de errores. Por lo tanto, se requiere la implementación del Dashboard que integren la gestión eficiente de las facturas con cualquier estado (A: aprobado para pago, G: glosada, L: devuelta, N: no radicada), aprovechando que el aplicativo JDE ya nos relaciona esa información que nos permite la identificación de los estados que perjudique su debido curso y la optimización en la validación de los recaudos, con el fin de fortalecer los procesos de conciliación de cartera y el recaudo dentro de la entidad.

El estado de la cartera es un aspecto fundamental en cualquier empresa, pues de él depende su estabilidad y bienestar financiero. En el caso de la organización CONFA, resulta de gran importancia analizar a fondo los tiempos del flujo de dinero, identificar

⁴ Objeciones efectuadas a la facturación de los servicios de salud.

⁵ Cobros jurídicos

cuánto tarda el proceso de recaudo y qué tipo de imprevistos afectan su continuidad. Comprender estos factores permite reconocer las causas que influyen en los retrasos y definir estrategias para mejorar la gestión. Por ello es de vital importancia la aplicación de la herramienta Dashboard, la identificación de los requerimientos, ya que esta nos va permitir tener acceso inmediato a una información veraz y así mismo la posibilidad de identificar el error o posible conflicto que esté generando el retraso en el recaudo.

Aunque actualmente no existe una política de recaudo formal, la entidad cuenta con un flujograma de gestión de cartera que puede servir como punto de partida para revisar, ajustar y fortalecer los procesos. Este instrumento es clave para orientar decisiones que promuevan el mejoramiento continuo, tanto de la cartera como de la empresa en general, por eso se recomienda que exista una implementación de una política que permita establecer los debidos lineamientos para todas las áreas involucradas.

Asimismo, se ha identificado una dificultad en la evaluación del comportamiento de pago y en el análisis de las edades de la cartera, lo cual se evidencia especialmente en los cinco principales clientes del sector salud como lo son SURA EPS (32.98%) , SALUD TOTAL (18.88%), BATALLÓN (17,45%), FIDUPREVISORA(9,53%), POLICÍA(8,89%). Estos clientes representan un ingreso significativo para la operación de la clínica, por lo que resulta necesario implementar mecanismos que permitan un control más preciso y eficiente sobre su gestión de cartera.

Aunque la entidad cumple con los indicadores establecidos mes a mes, surge la necesidad de ser cada día más eficiente, ya que mantener un flujo constante y saludable de dinero

siempre será fundamental para el desarrollo de CONFA. Este avance se ha logrado gracias a la comunicación con los clientes y a las estrategias que, con el tiempo, se han implementado para fortalecer los procesos.

Sin embargo, resulta necesario contar con una herramienta que permita centralizar y sintetizar toda la información relacionada con la gestión de cartera. Esto facilita una mayor agilidad al momento de proponer estrategias a los clientes, participar en reuniones con la Superintendencia u otros entes de control, y ofrecer respuestas oportunas y seguras. Además, permitiría tener una visión más clara del estado real de la cartera y del dinero disponible como utilidad, brindando una base más sólida para la toma de decisiones.

Objetivos General

Promover y poner a disposición de CONFA una herramienta que permita mejorar la trazabilidad y el control de las facturas en sus diferentes estados, optimizando los tiempos de validación de recaudo y fortaleciendo el flujo de cartera de la organización.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de CONFA con el fin de reconocer e identificar las condiciones que inciden en su gestión de cartera y resaltar las oportunidades de mejora.

Construir una herramienta que permita generar reportes y alertas automáticas, identificar pagos aplicados, pendientes o con errores, y asignar responsables y fechas límite de respuesta para cada novedad detectada.

Integrar en la herramienta la sistematización de los reportes de estados de cuenta, conciliaciones bancarias y validaciones de pago, con el fin de fortalecer la trazabilidad, confiabilidad y oportunidad de la información financiera.

Todo ello se espera cumplir con las siguientes tareas, las cuales cuentan con sus objetivos y actividades a desarrollar y los resultados esperados, esto busca contribuir a la automatización del proceso.

Metodología

El enfoque metodológico implementado es mixto (Cualitativo-Cuantitativo) mediante el cual se identificó y analizó la recolección de datos para la automatización de la herramienta para la mejora del recaudo de los servicios de salud.

Cualitativa: se llevará a cabo por medio de una entrevista, en la cual identificamos la perspectiva que tienen los colaboradores que gestionan la cartera, y asimismo tener en cuenta sus experiencias y demás aspectos relevantes para esta investigación.

Cuantitativa: Ya que se trajo al caso cifras que pueden generar una sensación de impacto, teniendo en cuenta que contamos con la información de la cartera detallada mes a mes que nos permitió ver la realidad en la que se encontraba el recaudo de la cartera.

El enfoque es analítico en el cual se analizan varios factores que inciden en la demora del recaudo y los efectos de la misma. Además, para reconocer el impacto y comportamiento de la cartera contamos con un análisis detallado mes a mes, lo cual permitió identificar las tendencias, los clientes principales, y la cartera que se va acumulando. Por ello el presente se realiza no solo con el fin de causar intriga sobre la oportuna gestión de la

cartera sino también generar conciencia del impacto que la misma causa en las organizaciones y que de no ser bien utilizada llevaría a situaciones críticas a la misma.

La tabla a continuación funcionará como instrumento para estructura del enfoque mixto, en ella se encuentran los pasos que son necesarios para llevar a cabo el trabajo y con ello comparto el comportamiento histórico del área de la salud frente a su cartera detallada.

Nombre de la Tarea	Objetivos	Actividades a desarrollar	Resultados esperados
Tabla Diagnóstico para la Automatización del proceso de gestión de cartera ante el incremento de la operación			
Verificación Módulo de crédito y cobranza JDE, Para verificación de herramienta actual	Analizar el aporte que JDE brinda para la oportuna gestión de cobro.	Recopilar información que nos puedan suministrar las gestoras de cartera.	Identificación del suministro que nos genera JDE y el buen uso del mismo, en caso tal de que no se le esté dando el mejor uso o si tiene mejores implementarlas.
Referenciación de sistemas de información y manejo de cartera en diferente entidades	Identificar buenos sistemas de información o prácticas que las demás entidades utilizan.	Búsqueda en IA. Realizando visitas que nos permita ver el funcionamiento de la herramienta.	Redacción y recopilación de información donde se identifique qué herramientas se adaptan en cuanto a presupuesto y políticas a la organización.
Evaluación de los resultados de la referenciación	Analizar los resultados y determinar las opciones que se ajusten mejor a CONFA.	Analizar el presupuesto de CONFA y si la herramienta va alineada a las políticas y al problema identificado.	Identificar el presupuesto de CONFA y adaptarlo a las mejores opciones para el seguimiento, control y recaudo de cartera.
Definición de Objetivos, alcance y requerimientos del Dashboard	Definir las estrategias para la implementación de las soluciones analizadas.	Analizar el objetivo y el alcance del mismo, teniendo claridad de lo significativo que es para CONFA adquirir dicha herramienta.	Redacción del plan de acción y la implementación de mejoras.
Estructura del nuevo plan de trabajo, Presentación del mismo.	Agrupar los resultados obtenidos.	Redacción del plan y resultados esperados.	Plan de trabajo estructurado para la aprobación y aplicación del mismo.

Comportamiento histórico (Desde marzo 2025)

CARTERA DETALLADA AL 31 DE MARZO DE 2025

CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 3,009,703,011	\$ 546,120,896	\$ 221,864,360	\$ 353,241,463	\$ 330,394,820	\$ 928,027,149	\$ 5,389,351,699
10	\$ 7,936,249,377	\$ 1,734,409,249	\$ 899,517,760	\$ 537,839,865	\$ 1,409,933,753	\$ 2,999,678,396	\$ 15,517,628,400
19	\$ 832,970,228	\$ 6,698,476	\$ 3,820,412	\$ 16,283,915	\$ 28,009,284	\$ 174,668,783	\$ 1,062,451,098
Total general	\$ 11,778,922,616	\$ 2,287,228,621	\$ 1,125,202,532	\$ 907,365,243	\$ 1,768,337,857	\$ 4,102,374,328	\$21,969,431,197

CARTERA DETALLADA AL 30 DE ABRIL DE 2025

CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 3,337,933,409	\$ 423,321,356	\$ 339,133,639	\$ 208,099,212	\$ 555,630,083	\$ 994,275,183	\$ 5,858,392,882
10	\$ 9,639,813,341	\$ 58,793,224	\$ 1,233,949,762	\$ 804,854,295	\$ 1,367,916,563	\$ 3,487,740,246	\$ 16,593,067,431
19	\$ 837,883,146	\$ 4,244,067	\$ 3,699,915	\$ 3,820,412	\$ 23,541,633	\$ 195,420,349	\$ 1,068,609,522
Total general	\$ 13,815,629,896	\$ 486,358,647	\$ 1,576,783,316	\$ 1,016,773,919	\$ 1,947,088,279	\$ 4,677,435,778	\$ 23,520,069,835

CARTERA DETALLADA AL 31 DE MAYO DE 2025

CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayoa a 180	Total general
3	\$ 3,445,652,254	\$ 963,269,866	\$ 222,453,468	\$ 343,004,026	\$ 613,706,213	\$ 1,004,605,988	\$ 6,592,691,815
10	\$ 10,966,894,198	\$ 1,312,767,777	\$ 482,938,015	\$ 766,246,579	\$ 1,702,575,028	\$ 3,259,558,486	\$ 18,490,980,083
19	\$ 715,755,413	\$ 11,070,554	\$ 4,244,067	\$ 3,699,914	\$ 3,592,303	\$ 204,411,206	\$ 942,773,457
Total general	\$ 15,128,301,865	\$ 2,287,108,197	\$ 709,635,550	\$ 1,112,950,519	\$ 2,319,873,544	\$ 4,468,575,680	\$ 26,026,445,355

CARTERA DETALLADA AL 30 DE JUNIO DE 2025							
CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 3,242,884,410	\$ 524,620,531	\$ 368,219,010	\$ 176,164,465	\$ 816,014,577	\$ 1,080,417,128	\$ 6,208,320,121
10	\$ 11,762,517,282	\$ 766,992,322	\$ 672,340,280	\$ 282,602,378	\$ 1,880,386,255	\$ 2,832,265,277	\$ 18,197,103,794
19	\$ 713,271,704	\$ 12,140,864	\$ 11,070,554	\$ 4,244,067	\$ 7,082,421	\$ 202,336,080	\$ 950,145,690
Total general	\$ 15,718,673,396	\$ 1,303,753,717	\$ 1,051,629,844	\$ 463,010,910	\$ 2,703,483,253	\$ 4,115,018,485	\$ 25,355,569,605

CARTERA DETALLADA AL 31 DE JULIO DEL 2025							
CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 3,523,173,564	\$ 539,328,999	\$ 265,045,213	\$ 342,429,435	\$ 684,870,499	\$ 1,368,718,464	\$ 6,723,566,174
10	\$ 12,064,075,436	\$ 1,833,348,917	\$ 325,767,652	\$ 611,034,710	\$ 1,717,699,709	\$ 3,065,671,513	\$ 19,617,597,937
19	\$ 714,822,088	\$ 18,864,633	\$ 12,140,864	\$ 11,070,554	\$ 11,326,486	\$ 202,336,080	\$ 970,560,705
Total general	\$ 16,302,071,088	\$ 2,391,542,549	\$ 602,953,729	\$ 964,534,699	\$ 2,413,896,694	\$ 4,636,726,057	\$ 27,311,724,816

Tabla 7

CARTERA DETALLADA AL 31 DE AGOSTO DEL 2025							
CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 4,011,294,306	\$ 855,751,020	\$ 399,207,782	\$ 195,535,664	\$ 578,251,100	\$ 1,629,812,128	\$ 7,669,852,000
10	\$ 11,938,856,774	\$ 1,604,481,525	\$ 1,720,018,808	\$ 368,605,648	\$ 1,313,271,917	\$ 3,680,971,077	\$ 20,626,205,749
19	\$ 839,565,436	\$ 11,355,574	\$ 11,327,044	\$ 10,542,181	\$ 13,050,664	\$ 204,850,884	\$ 1,090,691,783
Total general	\$ 16,789,716,516	\$ 2,471,588,119	\$ 2,130,553,634	\$ 574,683,493	\$ 1,904,573,681	\$ 5,515,634,089	\$ 29,386,749,532

CARTERA DETALLADA AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025							
CiaDoc	Corriente	De 1 a 30	De 31 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	Mayor a 180	Total general
3	\$ 3.962.667.656	\$ 276.352.030	\$ 563.514.242	\$ 354.637.167	\$ 296.119.256	\$ 1.135.407.345	\$ 6.588.697.696
10	\$ 12.867.623.707	\$ 995.685.319	\$ 650.904.616	\$ 1.310.944.192	\$ 614.682.299	\$ 3.440.724.575	\$ 19.880.564.708
19	\$ 844.743.808	\$ 11.413.702	\$ 11.355.574	\$ 11.327.044	\$ 22.659.436	\$ 167.146.843	\$ 1.068.646.407
Total general	\$ 17.675.035.171	\$ 1.283.451.051	\$ 1.225.774.432	\$ 1.676.908.403	\$ 933.460.991	\$ 4.743.278.763	\$ 27.537.908.811

Principales clientes

Aca veremos reflejado el análisis de los cinco principales clientes que representan un ingreso significativo en la cartera de salud del 2025, Asimismo se evidencia el flujograma que nos permite identificar el proceso que se tiene parametrizado en la caja de compensación familiar para la recopilación de la cartera.

FACTURACION Y RADICACION		FACTURACION		
CODIGO	CLIENTE	2024	2025	VAR
	ENERO	\$ 2.596.717.866	\$ 3.399.028.936	30,90%
	FEBRERO	\$ 3.924.910.199	\$ 613.263.280	-84,38%
	MARZO	\$ 3.797.601.516	\$ 3.853.916.722	1,48%
	ABRIL	\$ 2.762.274.277	\$ 3.600.427.842	30,34%
	MAYO	\$ 2.498.660.401	\$ 2.212.811.819	-11,44%
	JUNIO	\$ 987.183.722	\$ 3.766.629.537	281,55%
	JULIO	\$ 3.099.396.601	\$ 4.937.190.381	59,30%
	AGOSTO	\$ 3.148.849.249	\$ 4.872.770.021	54,75%
	SEPTIEMBRE	\$ 2.931.761.105	\$ 4.302.561.783	46,76%
28510	SURA EPS	\$ 1.333.831.065	\$ 2.094.822.745	57,05%
93057	BATALLON DE ASPC No. 8 CA	\$ 328.433.739	\$ 492.560.331	49,97%
6929	SALUD TOTAL EPS	\$ 1.075.894.300	\$ 905.043.988	-15,88%
80054	FIDUPREVISOR A - MAGISTERIO	\$ 184.017.081	\$ 417.199.400	126,72%
83204	POLICIA PEREIRA (RASES)	\$ 9.584.920	\$ 392.935.319	3999,52%

Anexo 2

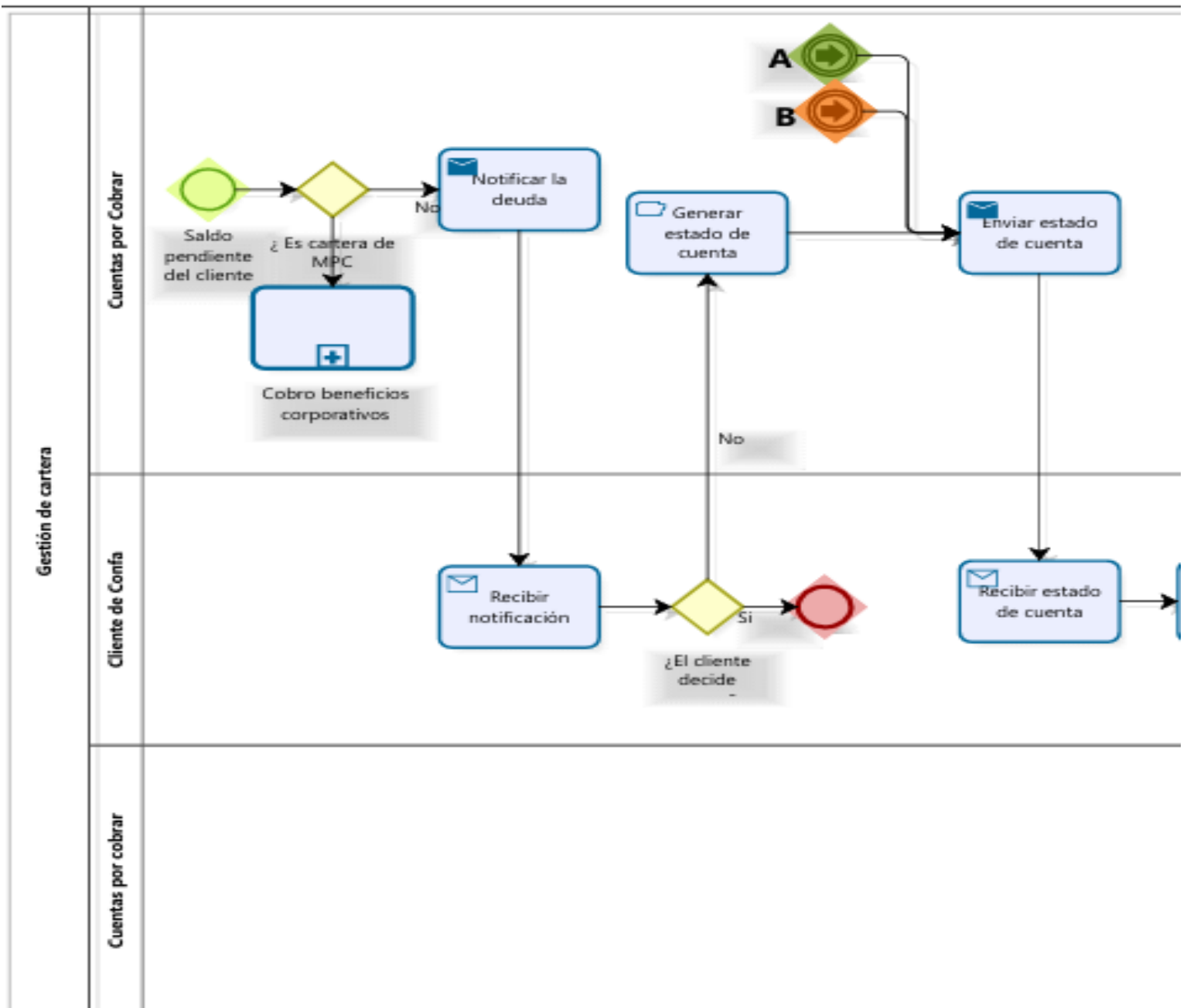
FACTURACION Y RADICACION		PENDIENTE RADICAR		
CODIGO	CLIENTE	2024	2025	VAR
	ENERO	\$ 1.624.529.814	\$ 2.674.471.234	64,63%
	FEBRERO	\$ 2.930.179.992	\$ 2.804.869.174	-4,28%
	MARZO	\$ 1.821.226.573	\$ 3.903.247.754	114,32%
	ABRIL	\$ 1.570.609.064	\$ 4.617.642.750	194,00%
	MAYO	\$ 1.453.190.280	\$ 4.783.808.569	229,19%
	JUNIO	\$ 1.571.485.007	\$ 4.534.927.261	188,58%
	JULIO	\$ 2.089.934.401	\$ 4.729.057.233	126,28%

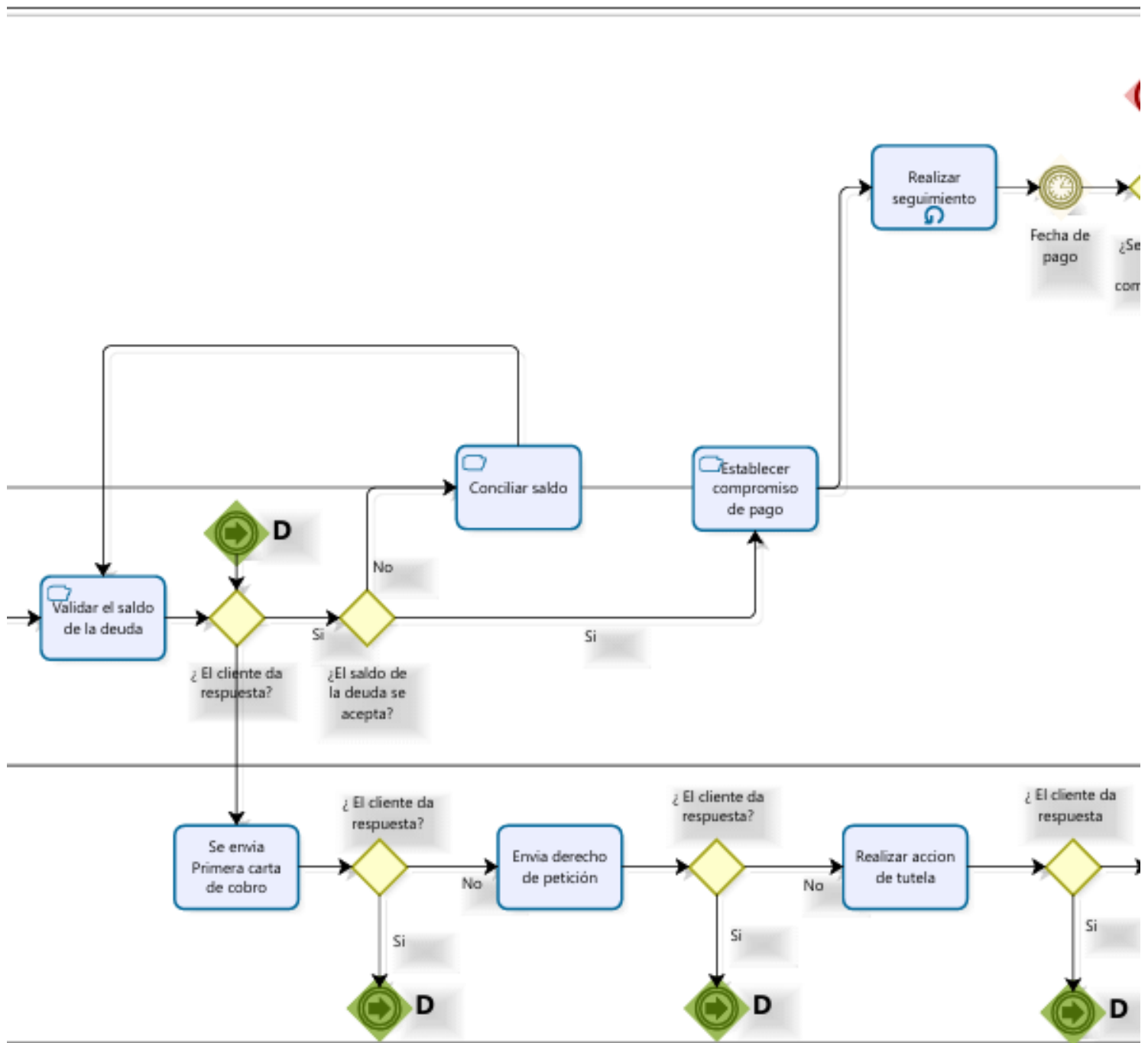
Anexo 3

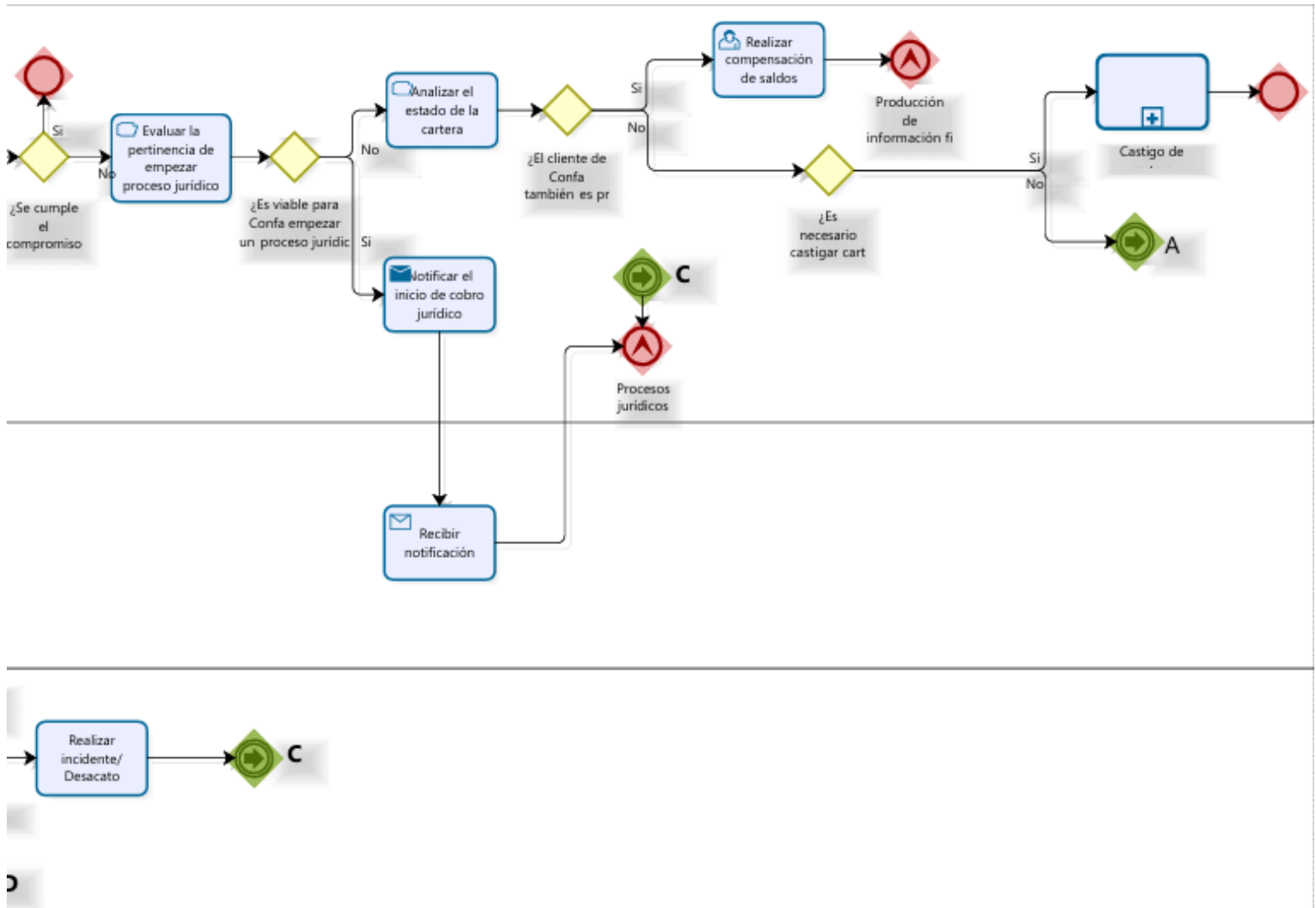
FACTURACION Y RADICACION		CARTERA+PROV		
CODIGO	CLIENTE	2024	2025	VAR
	ENERO	\$ 15.839.358.584	\$ 19.099.278.459	20,58%
	FEBRERO	\$ 16.933.022.645	\$ 19.918.376.058	17,63%
	MARZO	\$ 17.658.936.968	\$ 20.552.185.570	16,38%
	ABRIL	\$ 15.985.225.511	\$ 21.534.697.062	34,72%
	MAYO	\$ 15.867.377.072	\$ 23.196.570.600	46,19%
	JUNIO	\$ 16.859.398.972	\$ 23.200.729.965	37,61%
	JULIO	\$ 16.417.550.188	\$ 24.715.586.100	50,54%
	AGOSTO	\$ 18.097.253.919	\$ 26.135.762.988	44,42%
	SEPTIEMBRE	\$ 18.749.293.680	\$ 24.188.201.063	29,01%
28510	SURA EPS	\$ 6.144.160.200	\$ 9.082.591.994	47,82%
93057	BATALLON DE ASPC No. 8 CA	\$ 6.924.453.409	\$ 4.834.533.756	-30,18%
6929	SALUD TOTAL EPS	\$ 4.868.588.255	\$ 5.198.500.542	6,78%
80054	FIDUPREVISORA - MAGISTERIO	\$ 651.739.827	\$ 2.625.305.189	302,81%
83204	POLICIA PEREIRA (RASES)	\$ 160.351.989	\$ 2.447.269.582	1426,19%

Anexo 4

Flujograma







Análisis Comportamiento de cartera

El análisis de las tablas del periodo marzo–septiembre de 2025 muestra con claridad que la cartera ha venido creciendo de manera constante. En marzo el valor total era de \$21.969 millones y para septiembre ya alcanzaba los \$27.537 millones; esto significa un aumento superior al 25% en solo seis meses. Aunque este incremento puede estar relacionado con una mayor demanda de los servicios, también refleja que los valores pendientes por recaudar han ido aumentando mes a mes.

Durante todo el periodo, la cartera corriente se mantiene como el rubro principal, aportando entre el 55% y el 62% del total, lo cual es positivo porque indica que gran parte de la facturación sigue en tiempos adecuados. Sin embargo, también se evidencia que los saldos vencidos continúan acumulándose, especialmente los que se encuentran entre 31 y 90 días. De forma más relevante, la cartera mayor a 180 días alcanza cifras entre \$4.1 y \$5.5 mil millones, lo que representa cerca del 17% al 20% del total. Este comportamiento muestra que hace falta fortalecer el seguimiento y la recuperación de las facturas más antiguas.

Al revisar los datos mes a mes, se observa que, aunque la cartera corriente crece, los saldos vencidos no disminuyen al mismo ritmo. Esto sugiere que hay dificultades para mantener una trazabilidad clara, que existen retrasos en la gestión de cobro y que se requieren mecanismos de alerta que permitan reaccionar a tiempo.

En conclusión, estas tendencias reafirman la necesidad de implementar un Dashboard como herramienta estratégica dentro del área de cartera de salud de CONFA. Con esta

herramienta será posible centralizar la información, identificar aumentos en la morosidad, generar alertas automáticas, priorizar clientes de mayor riesgo y mejorar los tiempos de validación. Todo ello se traduce en una gestión más eficiente y en un fortalecimiento del control financiero del área de salud.

Resultados

Los resultados esperados con la estrategia propuesta es la mejora de la trazabilidad y flujo de cartera y así disminuir el reproceso por la falta de sistematización de la cartera en general.

Se espera que el acceso a la información que suministra JDE sea más rápido, oportuno y tiempo real con la información de las demás áreas relacionadas en el proceso, también disponer de una herramienta Dashboard como lo he dicho anteriormente con reporte de alarmas o semaforización que permita que no exista mayor margen de error y reducir la carga laboral que contiene estar en sincronía con otras áreas.

Desde el análisis de CONFA se espera que la estrategia permite que el flujo de dinero sea constante y CONFA no entre en riesgos financieros, la idea es que el proceso sea mucho más confiable, oportuno y manejable para fortalecer las tomas de decisiones.

También se espera que la propuesta pueda ser utilizada en futuras investigaciones o si es el caso en la implementación de nuevos sistemas de información en confa o demás entidades.

Propuesta de mejora

La propuesta se llevó a cabo en base a 3 pilares importantes como lo es el diagnóstico, análisis y el plan de acción. Todo ello surgió de las preguntas que se realizaron en la propuesta del plan de mejora donde identificamos el problema a solucionar y de la investigación que se hizo en el transcurso donde vimos de forma más amplia el panorama de CONFA.

- ¿Qué es lo que impide que las áreas no tengan la misma información?
- ¿Cómo minimizar el tiempo entre archivos para la aplicación de pagos?
- ¿Cómo centralizar la información de manera automática e inmediata?

Estas preguntas llevaron a plantear la estrategia Estrategia para la mejora de la gestión de facturas y control del flujo de cartera de CONFA en la gerencia de salud, la cual se debe implementar con acciones claves como lo son:

- **Unificar la información en un sistema:** Este paso sucederá dando capacitaciones donde comencemos a implementar el uso de la herramienta, en la cual cada área va a dar el aporte de su información en el sistema y se recopila el estado en general de CONFA.

- **Realizar la asignación de los responsables:** Se realizará un análisis de las personas que deben quedar a cargo de la supervisión de la herramienta y que se le está brindado el uso pertinente para cumplir con la estrategia.
- **Flujo de seguimiento:** Se llevará a cabo un proceso de actualización y ajustes del procedimiento constantemente con el fin de no perder el control de la información.
- **Automatización entre los archivos que se deben de cruzar (Bancos. Compromisos:** Se le dará el comando a la herramienta donde nos permita de manera ágil realizar el respectivo cruce de la información.
- **Semaforización (Estado de la Factura):** Se le dará el comando a la herramienta donde nos permita visualizar el estado real de la factura y así mismo nos de alertas.
- **Análisis de la tendencia y la proyección del pago:** Se continuará observando el comportamiento de pago de los clientes y proyectando el posible recaudo mensual del mismo para tener un control y anticiparnos ante cualquier situación.
- **Definición de indicadores:** Se analizarán el tiempo promedio, el porcentaje de error, actualización, cumplimiento.

Para llevar a cabo esta estrategia vamos a utilizar como medio la herramienta del dashboard, el cual tendrá como actividades claves facilitar la visualización de la información, anticipar cualquier error o retraso en tiempos, permitir monitoreo en base a la estandarización del proceso, así mismo esta herramienta se convierte en el medio tecnológico que nos permite llevar a cabo la estrategia propuesta.

Funcionamiento Dashboard

Automatización Inicial:

El área de tecnología sería la encargada de realizar la conexión entre las bases de datos (JDE y el Dashboard) esto nos permite:

La información se actualiza en el Dashboard cada que ingrese un pago o se realice algún movimiento en JDE, con un corte de 24 horas según las necesidades.

Asignación responsables operativos:

Facturación: Encargado de la creación de la factura, de la actualización del estado (Radicado o No radicado)

Glosas y devoluciones: Encargadas de la actualización del estado (Glosa, Devolución)

Cuentas por cobrar: Revisar movimientos, alertas y pagos aplicados, así mismo estar pendiente de los procesos de las facturas que se encuentren en proceso jurídico.

Coordinadores: Supervisar indicadores, cumplimientos y posibles mejoras.

- **Ruta a seguir:**

- El flujo consiste al iniciar la jornada laboral
- Ingresar al Dashboard
- Revisar la semaforización
- Identificación de riesgos
- Descargar el reporte del día
- Iniciar las respectivas gestiones según prioridad

A lo largo del día

- Actualización de estados
- Gestiones correspondientes al estado de la factura

Fin de la jornada

- Confirmar que los estados se estén actualizando en jde para que registre en el dashboard y permitir el análisis al día siguiente

- **Activación de Alertas**

- El Dashboard enviará automáticamente alertas cuando:
 - Una factura esté próxima a vencer
 - Un Trámite no tenga respuesta después de los días establecidos
 - Un pago no esté aplicado
 - La cartera de un cliente aumente más de lo esperado
 - Existan diferencias entre bancos y JDE

Estas alertas llegan directamente según la opción que escojamos:

- Al Dashboard
- Por correo
- En un panel exclusivo de “Alertas Críticas”

- **Reuniones**

Acá podemos analizar tendencias de los clientes, Facturas con incumplimiento en trámite, variación en la cartera y mejoras en la herramienta.

Conclusiones.

Confa especialmente el área de cuentas por cobrar que es la encargada del manejo de la cartera y recaudo de la organización, centrado en el área de salud se llega a la conclusión que es una de las carteras con mayor movimiento financiero, que existen dificultades en cuanto a el proceso tan manual y por ello buscamos la estrategia de implementación de una herramienta Dashboard que nos permita realizar la sistematización del debido proceso, así mismo no solo depender del flujograma como guía para la gestión del cobro si no implementar una política que nos acompañe en el transcurso del proceso para que la sistematización vaya acompañada con esa restricción que la política asignaría, basándonos en indicadores y demás procesos que conlleven crearla.

El trabajo de grado sirve también como herramienta para tener idea de la importancia de contar con una sistematización del mismo y la oportunidad que tendríamos de crecimiento por ser mucho más ágiles con el trámite de la información y así mismo se llega a la conclusión que una organización en busca de actualización va por el camino de la tecnología que aunque no reemplaza en conocimiento humano si ayuda y fortalece las capacidades del mismo las cuales permite el buen desempeño del colaborador y ello se verá reflejado en el crecimiento de la organización.

Referencias

Confa Caja de compensación familiar (2025) Base de datos referente históricas

CARTERA DETALLADA AÑO 2025

Confa Caja de compensación familiar (2025) Base de datos SEGUIMIENTO

CLIENTES SALUD

Confa Caja de compensación familiar (2025) Flujograma Gestión de Cartera

Confa Caja de compensación familiar (2025) Manual de Políticas contables

Diseño de un plan de mejoramiento para el control y gestión de cartera de la empresa

Imágenes Dr. Freyre S.A.S., en la ciudad de San Juan de Pasto 2022. (2022). Archivo

PDF.