



**Optimización de Procesos Jurídicos y de Carteras en Grupo Reincar S.A.S., Bucaramanga.**

**Modalidad:** Práctica Empresarial

Laura Yulihet Rojas Torres

CC 1095299658

**Unidades Tecnológicas de Santander**

**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**

**Tecnología en Gestión Empresarial**

**Bucaramanga 01, Marzo del 2024.**



**Optimización de Procesos Jurídicos y de Carteras en Grupo Reincar S.AS., Bucaramanga.**

**Modalidad:** Práctica Empresarial

Laura Yulihet Rojas Torres

CC 1095299658

**Informe de práctica para optar al título de**  
Informe final de trabajo de grado

**Director**

Luz Marina Rueda Rueda

Leandro Enrique Ramos

Cargo del delegado: Director Administrativo

Grupo de investigación – E-INNOVARE

**Unidades Tecnológicas de Santander**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**  
**Tecnología en Gestión Empresarial**  
**Bucaramanga, septiembre 20-2024**

## Nota de Aceptación

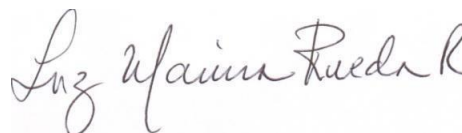
Aprobado en cumplimiento de  
los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander  
para optar al título de Tecnólogo en Gestión Empresarial  
según acta del Comité de Trabajo de Grado  
número 15 del día 26 del mes de septiembre del año 2024

Evaluador: Francy Andrea Manrique Lesmes



---

Firma del Evaluador



---

Firma del Director

## **Dedicatoria**

En este informe final del trabajo de grado de mucho esfuerzo y constancia está dedicado primeramente a Dios, y luego a las personas que más me han influenciado y me han apoyado incondicionalmente en todo el transcurso de mi vida y de mis estudios, mi querida madre y mi padre. Donde ellos me contribuyeron incondicionalmente a salir adelante y lograr las metas y objetivos propuestos ayudándome a concluir satisfactoriamente lo encomendado, también personalmente a mi dónde puedo demostrar mis capacidades y mi responsabilidad por haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional, finalmente agradezco a todas las personas que confiaron y creyeron en mi dónde cada día me impulsaron.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero expresar con mi más sincero agradecimiento y por su gran apoyo y disposición a las docentes la directora Luz mariana Rueda y la calificadora Francy Andrea Manrique por sus sugerencias y consejos han sido una guía muy enriquecedora en este proceso. Agradezco a mis padres por su amor y aliento incondicional día a día donde son parte de este logro académico. Quiero agradecer y reconocer a la empresa **Grupo Reincar S.A.S.**, por la oportunidad donde fueron fundamentales en el desarrollo de mis prácticas y pude aplicar de mis conocimientos académicos en un entorno laboral.

## Contenido

### Pág.

Introducción	10
1. Identificación de la Empresa o Comunidad	12
2. Planteamiento del Problema	13
2.1 Descripción de la Problemática	13
2.2 Justificación de la Práctica	14
2.3 Objetivos	15
2.3.1 Objetivo General	15
2.3.2 Objetivos Específicos	15
2.4 Antecedentes de la Empresa	16
3. Marco Referencial	18
4. Desarrollo de la Práctica	24
4.1 Análisis DOFA	24
4.2 Meta de supervisión de los procesos	24
4.3 Seguimiento de cartera	25
4.4 Implementación de herramientas analíticas	25
4.5 Propuesta de optimización de los procesos	26
5. Resultados	27
5.1 Análisis DOFA	27

5.2 Metas Específicas	30
5.3 Rendimiento – Tabla Dinámica	33
5.4 Cumplimiento – Tabla Dinámica	33
5.5 Reincar App	34
5.6 Muestra Informe	38
5.7 Herramientas Analíticas y Páginas Web	39
5.7.1 Páginas Web Rama Judicial	43
5.8 Optimización de procesos y base de datos	44
6. Conclusiones	46
7. Recomendaciones	48
Referencias	49
Apéndices	52

## Lista de Figuras

**Pág.**

- Figura 1. *Promedio meta***31**
- Figura 2. *Rendimiento***33**
- Figura 3. *Cumplimiento***34**
- Figura 4. *Gestión – Reincar App***35**
- Figura 5. *Prueba de gestión - Reincar App***36**
- Figura 6. *Método informes - Reincar App***37**
- Figura 7. *Selección informe - Reincar App***37**
- Figura 8. *Descargues e informes***38**
- Figura 9. *Informe final Reincar App***39**
- Figura 10. *Usuario litigando***40**
- Figura 11. *Formulario litigando***41**
- Figura 12. *Incluir en litigando***42**
- Figura 13. *Páginas Web Rama Judicial***43**
- Figura 14. *Base de datos.***45**



## Lista de Tablas

**Pág.**

Tabla 1. *Análisis DOFA***28**

## **Introducción**

La empresa Recuperadora Integral de Cartera, también conocida como "Reincar S.A.S", se especializa en la gestión de cobranzas dirigidas a usuarios que mantienen deudas con entidades tanto públicas como privadas. La organización se diferencia por ofrecer un servicio excepcional, con un equipo de profesionales altamente capacitados en diversas áreas de la gestión de cobro. Cada uno de estos expertos trabaja dentro de estructuras especializadas que se adaptan al ámbito de la empresa. "Reincar" presta una buena relación y comunicación con los clientes, ofreciendo mayor confianza y resultados efectivos en la recuperación de cartera, haciendo énfasis en la optimización de la gestión de procesos jurídicos y administrativos, mediante un análisis se considera la implementación de un sistema de gestión donde se evidencie planificación, ejecución y seguimiento de tareas realizadas. Además, utilizando buenos canales de comunicación interna y externa, la adopción de tecnologías, metodologías y plataformas para aumentar beneficios y la productividad en el área. Implementando informes, tablas dinámicas, utilización de la página web Reincar App donde se puede evidenciar las gestiones diarias y donde también se pueden sacar informes, se realiza esta metodología asegurando resultados positivos en el proceso de gestión y facilitando la información y la actualización de las etapas procesales.

El informe presentado exhibe las actividades realizadas a lo largo del tiempo de 6 meses de la práctica tecnológica, mostrando imágenes que evidencian el aprendizaje y el rendimiento en el trabajo, optimizando los procesos administrativos y las tareas establecidas por el tutor.

Finalizando con las lecciones aprendidas durante el desarrollo de la práctica y el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la práctica tecnológica.

## **1. Identificación de la Empresa o Comunidad**

La empresa Grupo Reincar S.A.S., “Recuperadora y Normalizadora Integral de Cartera S.A.S” fue constituida en el año 2010 por tres socios expertos en el ámbito de cobranza. Esta empresa cuenta con cuatro oficinas a nivel nacional, ubicadas en las siguientes ciudades: Bucaramanga, Bogotá, Cúcuta y Manizales. Bucaramanga es la sede principal, que cuenta con aproximadamente 200 empleados, ubicada en la Carrera 19 #36-20, oficina 501 y 1301, Edificio Cámara de Comercio de Bucaramanga. La empresa actualmente se encuentra certificada por el ICONTEC. Reincar cuenta con una variedad de clientes entre los cuales se destacan las siguientes entidades públicas y privadas: Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Fondo Nacional del Ahorro, Financiera Comultrasan, Bancoomeva, Central Hidroeléctricas de Caldas SA y entre otras.

## 2. Planteamiento del Problema

### 2.1 Descripción de la Problemática

En Grupo Reincar S.AS., una empresa dedicada a la cobranza, donde se enfrentan desafíos significativos como en la optimización de procesos administrativos, la gestión de calidad y el servicio al cliente. Actualmente, estos elementos presentan complejidades que deben ser abordadas para mejorar el desempeño general en la compañía. Se requieren de una solución integral para garantizar su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

La falta de optimización en los procesos administrativos afecta en la eficiencia operativa, mientras que en la falta de un sistema efectivo de gestión de calidad impide el cumplimiento de estándares y la excelencia en los servicios. Además, la empresa no está logrando satisfacer completamente las necesidades y expectativas de sus clientes, lo que impacta negativamente en la satisfacción y fidelización. En el área de jurídica se requiere mejorar el manejo de datos y reducir errores para cumplir con los estándares y minimizar riesgos. La falta de implementación de tecnologías y metodologías modernas limita la productividad y los beneficios potenciales.

Si los problemas no se resuelven, la empresa continuará experimentando una eficiencia operativa reducida, con incrementos en los costos y tiempos de respuestas, desmejora de la reputación debido a la calidad inadecuada de los servicios, pérdida de clientes e ingresos, y un aumento en los riesgos de incumplimientos y errores. La descoordinación externa e interna y la falta de adopción de tecnologías modernas también pondrán a la empresa en desventaja frente a sus competencias.

Para abordar estos desafíos, se propone la implementación de un sistema de gestión que facilite la planificación, ejecución y seguimiento de tareas, mejorando la eficiencia y calidad operativa. Además, se debe optimizar los procesos jurídicos para asegurar el cumplimiento y reducir riesgos, mejorar el servicio al cliente enfocándose en superar las expectativas, y acoger tecnologías y metodologías modernas para incrementar la productividad y los beneficios. No solo se abordará los desafíos inmediatos en la gestión y análisis de datos relacionados con los procesos jurídicos y gestión de carteras, sino que también establecerá una base sólida para la sostenibilidad y el crecimiento en Grupo Reincar S.A.S.

## **2.2 Justificación de la Práctica**

La presente propuesta pretende que Grupo Reincar S.A.S., una empresa dedicada a la recuperación de cartera, aborde la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la información como un enfoque esencial para asegurar un desarrollo sostenible a largo plazo.

Optimizar los procesos jurídicos y la gestión de carteras es muy importante para hacer efectiva cada operación, aumentar la productividad y facilitar una gestión eficaz y precisa. Según un informe, las empresas que optimizan sus procesos internos pueden aumentar su productividad entre un 20% y 30 %.

La Mejora de la eficiencia operativa podría reducir errores y tiempos de gestión, lo cual impactaría positivamente en los resultados financieros y la satisfacción del cliente. Además, una buena gestión sólida garantiza que todos los procesos y servicios cumplan con los requisitos y estándares establecidos, repercutiendo directamente en la satisfacción al cliente. Implementar y

ejecutar sistemas que integren la planificación, ejecución y seguimiento de tareas asegura una mejora continua en la calidad en los procesos. Según un informe indica que las empresas son un sistema de gestión logran un 15% de reducción en los costos operativos.

Este enfoque para la optimización de procesos requiere una dedicación significativa, abordando desafíos con soluciones efectivas. Mejorar el uso de los datos y reducir errores no solo asegura el cumplimiento de los requisitos, sino que también reduce los riesgos y representa una inversión estratégica de futuro para Grupo Reincar S.A.S., asegurando su sostenibilidad, crecimiento y éxito.

## **2.3 Objetivos**

### ***2.3.1 Objetivo General***

Formular una propuesta para la optimización de la gestión de procesos jurídicos y de carteras en la empresa Grupo Reincar S.A.S., en la ciudad de Bucaramanga – Santander.

### ***2.3.2 Objetivos Específicos***

Analizar detalladamente los diversos mecanismos de búsqueda de información, identificando al menos 3 a 5 posibles falencias en los procesos jurídicos y de carteras a través de un análisis DOFA.





1. Búsqueda de información de datos relevantes para la gestión de los procesos jurídicos y/o carteras.
2. Envío de informes detallados a las personas encargadas, incluyendo la directora jurídica, director administrativo, sustanciadores y abogados conforme a lo requerido.
3. Actualización constante a la base de datos y asegurando un acceso ordenado y eficiente en la información.
4. Manejo de caja menor donde se realiza un registro de los gastos menores de la empresa dentro del área jurídica.
5. Archivar y organizar procesos clasificando los documentos y asegurar un acceso ordenado y práctico.
6. Recepción y distribución de correspondencia entrante garantizando su debida gestión.
7. Ejecutar labores administrativas como correspondencia, digitalización y actualización de la información y otros similares de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato para mantener la información actualizada.
8. Realizar cumplimiento de las demás funciones adicionales asignadas por el supervisor inmediato relacionadas con el cargo y cumplimientos del horario establecido.

De esta manera las actividades son fundamentales para apoyar las operaciones diarias y poder garantizar la eficiencia en la gestión de datos y la comunicación interna, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa.

### 3. Marco Referencial

A continuación, se mostrarán investigaciones sobre la optimización de procesos jurídicos y de carteras en el ámbito nacional, local y posiblemente internacional.

En el primer referente, encontraremos la gestión de la Información, donde la gestión y organización de la información son esenciales para su distribución eficiente en una base de datos, es la información que nos brindaran al momento de presentar la demanda cada uno de los abogados, asimismo es fundamental para la realización de cada una de las funciones a realizar. Sin embargo, La CEPAL (2024) señala que esta tarea implica estructurar los datos para facilitar su acceso y utilización por parte de los usuarios.

En segundo lugar, la calidad de la información es crucial en los sistemas de búsqueda, en donde nos enfocamos en obtener los datos correctos, cada una de la información que nos brinda se verifica con el fin de que los datos coincidan. Es decir, González (2013) enfatiza la necesidad de implementar sistemas rigurosos de verificación y control para garantizar que la información sea confiable y precisa. Además, en el manejo de Información Trassobares (2003) destaca la importancia de manejar toda la información relacionada con los procesos a través de sistemas seguros, como únicamente el correo electrónico empresarial. Este método nos permite la recolección, preparación y distribución eficiente de los datos entre los profesionales involucrados y las personas encargadas, de tal manera donde se pueda cumplir con el desarrollo de las gestiones.

En los términos y plazos jurídicos, Galvis (2013) resalta la necesidad de comprender y gestionar los términos legales dentro de un contexto jurídico específico. Ejemplo, La gestión de la

información debe ser rápida y precisa para cumplir con los plazos establecidos en los procesos legales, en otras palabras, cada una de las demandas, lo que le llamamos procesos jurídicos se le realizan un seguimiento, por lo tanto, cada una de esos procesos muy posiblemente la mayoría tenga un tiempo determinado para que el abogado pueda contestar la demanda ante el juez. Al mismo tiempo en la gestión de procesos jurídicos y carteras, Guerrero Velastegui et.al. (2023) sugieren establecer metas claras para mejorar cada etapa de la gestión de procesos jurídicos. Esto incluye la actualización de datos y la reducción de tiempos, garantizando que todos los procesos estén revisados y actualizados al día. Aquí implicamos tener un buen control y optimización de cada uno de los procesos, donde en la base de datos en la que encontraremos toda la información se divide por días y por etapas, los días son; (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes) y las etapas son; (Presentación, Mandamiento, Notificación, Sentencia, Liquidación, Avalúo y Remate). Esto es muy fundamental y también aprender de manera práctica de un buen uso y un buen manejo ya que cada uno de esos procesos puede contener grandes sumas de dinero. Esto podría afectar a la empresa con pérdidas y falta de incumplimiento de responsabilidades, esto se ira aplicando y aprendiendo en los conocimientos obtenidos.

De manera similar en la gestión y actualización de la Información Barzaga Sablón et.al. (2019) subrayan la importancia de tener una base de control y seguimiento para gestionar y actualizar la información. Una vez recopilados los datos completos y necesarios, se debe iniciar la búsqueda y recuperación de información tanto interna como externa, aquí pasamos a aplicar las etapas y días para así poder iniciar con la búsqueda en cada una de las páginas esenciales como lo son; (Rama judicial, micrositio, tyba, nombre razón social y consulta de procesos) esto lo

llamaríamos en la base datos **método de revisión** teniendo en cuenta que no todos los procesos se pueden revisar en una misma página, por eso existen varios. Así como en la efectividad Cubides (2013) propone establecer metas específicas para medir y mejorar la efectividad de los procesos de búsqueda y acceso a la información. Esto se logra mediante la distribución equitativa de los procesos activos a lo largo de los días hábiles, se distribuyen los procesos de manera que todos puedan ser revisados. Es decir, si contamos con 900 procesos y son 5 días, por día serían 180 procesos, pero primero se analizan cada uno de ellos para verificar en qué etapa se encuentran y proceder a agregarle un día y método de revisión.

En la planificación y estrategias Rodríguez Cisneros y Tito Espinosa (2020) destacan el desarrollo de planes a largo plazo para alcanzar los objetivos organizacionales mediante herramientas tecnológicas, como lo es "Reincar App", que mide y gestiona la información. Es de gran utilidad esta página ya que se realizó con el objetivo de que la información permaneciera dentro de la empresa y al pasar los años cuando se necesite los datos y los documentos sea una manera sencilla y útil de encontrar teniendo en cuenta que se realizan gestiones jurídicas y prejudiciales. Debido a que con el uso del correo electrónico y del Reincar App podríamos evitar una carga cognitiva, Sánchez Barboza y López García (2023) explican que es esencial diseñar sistemas de gestión y de búsqueda que consideren la capacidad cognitiva de las personas. Esto ayuda a minimizar la carga diaria de revisiones y asegura que estas sean necesarias y justas. Para evitar la carga se evalúa y optimizan los tiempos de cuanto se puede revisar cada una de las personas para que pueda lograr puntuar cada proceso, teniendo en cuenta que cada método de revisión es diferente unos consumen más tiempo que otros.

Mientras en la innovación tecnológica, Manjarres Puerto et.al. (2020) subrayan la importancia de la aceptación y utilización de nuevas tecnologías. Estas innovaciones no solo deben enfocarse en productos y servicios, sino también en la optimización de otros procesos organizacionales. Esto es de suma importancia en el área jurídica donde se manejan base de datos en grandes cantidades, y no se quiere correr el riesgo de que se dañe o se borre una parte de la información, entonces se tiene como una expectativa de poder analizar cuando sea el momento necesario de realizar este recurso tecnológico. Sea también para cualquier idea o creación de nuevas plataformas para implementar en la empresa y poder poner en práctica si es de gran ayuda y de utilidad que nos pueda demostrar avances, llevando a cabo cada uno de los procesos. Acorde con la integración de datos, Cevallos Zhunio (2020) resalta la interoperabilidad como una capacidad crucial para compartir información entre diferentes organizaciones y sistemas. Esto es esencial para la actualización y supervisión de estados. Del mismo modo se tiene una alianza con la empresa Litigando, donde ellos brindan varios servicios uno de ellos es de gran utilidad el cual es servicio de seguimiento judicial, el cual nos ayuda a llevar un control de los procesos que se incluyan y ellos lo reportan al correo diariamente. Esto se hace con el propósito de reducir riesgos y obtener efectividad para tener un buen funcionamiento de cada uno de ellos. Mientras en la Información Digital, Barco Moreno et.al. (2023) enfatizan la importancia de la información digital en el manejo de procesos jurídicos. La transformación digital regula los datos y asegura la seguridad en el entorno cibernético, como consecuencia de que se debe de utilizar de una manera adecuada las páginas web. Parecido a ciberseguridad, Hernández Contreras (2021) destaca la necesidad de asegurar la integridad, confidencialidad y protección de la información almacenada

digitalmente. Esto implica establecer límites de acceso y medidas de seguridad para prevenir accesos no autorizados. Únicamente las personas encargadas como lo son del área jurídica, abogados, sustanciadores y auxiliares jurídicos cuentan con ciertos accesos y con sus carpetas personales para evitar pérdida de cualquier tipo de información para el área como para la empresa.

En los estudios de flujos de trabajo, Fontalvo Herrera (2018) analiza cómo mejorar y optimizar los sistemas de administración de calidad de la información. Por esta razón esto incluye la gestión de procesos mediante el uso de tablas dinámicas, informes y otras herramientas. Se entregan informes cuando lo requiere la persona encargada para la evaluación del desempeño y si se está cumpliendo con lo requerido también para verificar la productividad. Todo se realiza para llevar un control de la información y gestiones.

Naturalmente en la gestión del conocimiento La CEPAL (2024) relaciona la gestión del conocimiento con el desarrollo de prácticas basadas en estudios y experiencias dentro de la organización. Esta gestión es esencial para la mejora continua e innovación de los procesos. De aquí aplicamos todo lo que se aprende en el proceso laboral y profesional obteniendo una formación y experiencia, se aplica día a día en el ámbito laboral para tener un buen desempeño y cumpliendo con todas aquellas funciones obteniendo buenos resultados y brindando una información clara. En otras palabras, la comunicación Técnica, De la Hoz Franco et.al. (2019) enfatizan la importancia de una comunicación clara y efectiva en la gestión de información. Esta comunicación asegura que los usuarios y clientes reciban beneficios significativos en tecnología e información para la elaboración de informes, análisis y presentación de datos. Durante la aplicación de esta teoría podemos tener activaciones de centro de recompensa a nivel externo e

interno, la amabilidad en el grupo de trabajo y a los usuarios es muy importante porque se va a tener una buena comunicación clara, precisa y de calidez, con un buen enfoque dentro del trabajo.

## **4. Desarrollo de la Práctica**

Cronograma del desarrollo y resultado de la práctica donde se va a evidenciar cada etapa cumpliendo los objetivos del trabajo de grado con ayuda de la orientación del director y el delegado de la empresa.

### **4.1 Análisis DOFA**

En el análisis Dofa se elaborará en la que se evidenciará el contenido de la optimización de procesos y sus diversos mecanismos, como factores internos y externos positivos y negativos. En la tabla también se mostrará las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este análisis se realiza para evaluar el objetivo principal, que sería identificar y comprender cada uno de los factores donde se puede apreciar el desempeño de la empresa. Cada visualización nos ayudara a aprovechar todas las oportunidades, maximizar las fortalezas, mejorar las debilidades y proteger de las amenazas.

### **4.2 Meta de supervisión de los procesos**

En las metas específicas se hará una tabla en Excel para llevar a cabo las gestiones diarias. Para crear la tabla, se requiere cierta cantidad de información necesaria para su elaboración, con el objetivo que es lograr una mejora del 30% o más en la eficiencia de la optimización de procesos y de cada etapa durante un periodo de 2 meses. La tabla estará organizada con la información



adecuada para su desarrollo, que incluirá: fecha, año, mes, métodos de búsqueda (micrositio, consulta, nombre razón social, tyba y correo) se incluirá una columna de observaciones con el fin de registrar los días en que no se pueda cumplir con la meta o cuando no se puedan realizar las gestiones especificar.

### **4.3 Seguimiento de cartera**

El Reincar App es una página web exclusiva de la empresa que permite realizar múltiples de gestiones dirías. Se realizan gestiones prejurídicas las cuales son gestiones de cobranza y gestiones jurídicas que abarcan todo el proceso legal, mostrando cada etapa y cada una de las gestiones de los procesos. En la página se dispone de la capacidad para generar informes generales. Estos informes se analizarán y se compararán mediante una tabla dinámica para evaluar la precisión de la propuesta del 20% en la mejora de los informes investigativos de la empresa.

### **4.4 Implementación de herramientas analíticas**

Las herramientas analíticas y las páginas web son de uso diario y tiene gran prioridad, ya que en ellas se llevará a cabo el monitoreo diario de toda la información y de los procesos jurídicos.

Litigando: Es una empresa aliada al grupo Reincar S.A.S., el cual presta varios servicios, los cuales se hacen uso de LitiVigilancia y LitiTrámites. Se lleva un control de los procesos judiciales por lo que se realiza la inclusión del proceso por la cual se necesite ayuda en la revisión.

Páginas Web RAMA JUDICIAL

Micrositio: Para consultar los estados y descargar los autos.

Consulta de procesos: Para consultar los estados y ver su etapa actual

Nombre razón social: Para consultar los estados y ver su etapa actual

Tyba: Para consultar los estados y descargar autos

#### **4.5 Propuesta de optimización de los procesos**

La estrategia de implementación son todas las estrategias propuestas anteriormente. Para llevar a cabo la optimización de los procesos jurídicos y de cartera, compromete desarrollar un plan de desarrollo detallado que incluye la integración de nuevos sistemas y herramientas. Así como se procederá con la implementación del sistema de software de gestión de cartera jurídico, seguido de la automatización de procesos y la actualización de base de datos. El monitoreo continuo y la revisión periódica permitirán ajustar cada acción necesaria. La evaluación se realiza mediante el cumplimiento de las metas y objetivos comparando resultados de los procesos basados en la retroalimentación y el desempeño.

Diseñar o mantener una buena base de datos es importante para mejorar la eficiencia, precisión y flexibilidad de procesos, además se facilita la información y el mantenimiento. Una base sólida permite que se adapten cambios sin ningún problema.

## 5. Resultados

### 5.1 Análisis DOFA

DOFA es una herramienta cuya función es formular y evaluar las estrategias que desarrolla la empresa para afrontar los entornos en los que opera. El llamado análisis DOFA se utiliza generalmente para evaluar el desempeño de la empresa en términos de sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Las debilidades y fortalezas dependen de lo que sucede dentro de la empresa, y las oportunidades y amenazas dependen de lo que sucede fuera de la empresa. Las debilidades son los puntos donde la empresa es débil y parece estar algo rota en comparación con la competencia.

Las oportunidades son las ventajas que la empresa puede ver y sacar del entorno en el que se encuentra e ir un paso adelante que sus competidores. Las fortalezas que son los puntos fuertes, aquellos que están bien cimentados y permiten que la empresa los utilice para salir adelante y ser exitosa. Y por último las amenazas que son con las que desafortunadamente se encuentran las empresas y que hacen tabalear el negocio; aquellos factores que ponen en peligro la rentabilidad de la empresa.

**Tabla 1. Análisis DOFA**

	<b>Factores</b>	<b>Positivos</b>	<b>Negativos</b>
<b>Factores Externos</b>	<b>Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción y fidelización con el cliente.</li> <li>Atención personalizada al cliente.</li> <li>Garantiza la privacidad e integridad y confidencialidad de los datos.</li> <li>Oficinas atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallas en la red.</li> <li>Caída o ciberataque en los programas o páginas web que se hacen uso.</li> <li>Escaso programa de fidelización y segmentación.</li> </ul>
	<b>Externos</b>		
	<b>Internos</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a la tecnología para mejorar la productividad y eficiencia.</li> <li>Uso de Programas y páginas web.</li> </ul>	<p>Satisfacción del cliente medida a través, de la ayuda del área de auditoría interna donde el índice mínimo es el 80% de cumplimiento.</p> <p>Cuentan con una atención personalizada hacia el cliente con un límite de tiempo de 24 horas a una respuesta hacia las empresas prestadoras de servicio.</p>	<p>Gestionar estrategias para incrementar un mejor manejo de la información y actualización y fidelización de los datos.</p> <p>Limitar el uso de los programas o páginas web con el fin de mitigar caídas, ciberataque y errores operacionales, gestionando la actualización de las páginas cada dos horas.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mejora continuamente la infraestructura tecnológica y física de las instalaciones.</i></li> </ul>	<p>Garantía de privacidad, integridad y confidencialidad de datos hacia los clientes.</p> <p>Personal capacitado y comprometido a aprender, distribuidos en las diferentes ciudades y oficinas establecidas.</p>	<p>Optimización en el control del uso de la base de datos para gestionar eficientemente el número de procesos jurídicos y de carteras, mitigando la sobrecarga cognitiva tanto en aumento como en reducción.</p>
<p><b>Externo</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p>	<p><b>Amenazas</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aumento de procesos jurídicos y de carteras.</i></li> </ul>	<p>Aprovechar y tener un buen manejo de las páginas web que se utilizan para que sea más eficiente y productivo.</p>	<p>Promover nuevos programas o paginas para el desarrollo y manejo de la información y uso de datos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Satisfacción y fidelización con el cliente.</i></li> </ul>	<p>Mostrar la capacidad, productividad y de los beneficios al aumentar los procesos en la empresa y sus entornos.</p>	<p>Cambios drásticos de las páginas web como actualizaciones donde se necesita asesoría para continuar con el desarrollo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Asociación con entidades u organizaciones empresariales para prevenir riesgos.</i></li> </ul>	<p>Enfoques en integración de datos en litigios; lo que esto significa que con otras entidades empresariales como Litigando se comparte la información necesaria para escalar los procesos y reducir riesgos en la búsqueda de los datos y consulta llevando un control y</p>	<p>Perdida de la información ya sea fallas en el sistema o por una carga masiva, donde sería un grave accidente que provocaría a la empresa, de tal manera se debe tener exclusivamente un uso y cuidado con el manejo de la base de datos</p>

seguimiento de los estados actuales de  
cada uno de ellos.

---

En definitiva, a este análisis DOFA se evidencia una visión general de los factores internos y externos que pueden fluir e influir en los procesos jurídicos y de carteras de Grupo Reincar S.A.S., permitiendo identificar áreas de mejora y oportunidades clave para optimizar, fortalecer y asegurar la sostenibilidad de la empresa. Para aprovechar cada una de estas se recomienda adoptar un enfoque estratégico integral que le permita beneficiar todas sus fortalezas, debilidades, oportunidades dentro del mercado y mitigar aquellas amenazas. Con estas aproximaciones la empresa podrá analizar y mejorar su posición competitiva.

## 5.2 Metas Especificas

Las metas específicas clave para la supervisión de los procesos de búsqueda de la información de datos y actualización del estado, son aquellas que han logrado una mejora del 30% o superior en cada etapa dentro de los primeros 2 meses.

**Figura 1. Promedio meta**

FECHA	MICROSITIO	CONSULTA	NOMBRE RAZON	TYBA	CORREOS	CUMPLIMIENTO	META_MICROSITIO	META_CONSULTA	META_NOMBRE	META_TYBA	META_CORREO
05/06/24	124	29	3	0	36	92%	28%	4%	1%	0%	60%
06/06/24	1	600	0	4	17	106%	0%	75%	0%	3%	28%
07/06/24	242	166	1	7	13	101%	54%	21%	0%	5%	22%
11/06/24	0	338	1	4	9	60%	0%	42%	0%	3%	15%
12/06/24	276	246	0	0	33	147%	61%	31%	0%	0%	55%
13/06/24	11	342	0	2	9	62%	2%	43%	0%	1%	15%
14/06/24	281	172	1	7	20	122%	62%	22%	0%	5%	33%
15/06/24	0	0	0	0	8	13%	0%	0%	0%	0%	13%
17/06/24	313	52	0	0	9	91%	69%	7%	0%	0%	15%
18/06/24	0	581	0	4	28	122%	0%	73%	0%	3%	47%
19/06/24	277	121	1	3	11	97%	61%	15%	0%	2%	18%
20/06/24	9	569	1	4	20	109%	2%	71%	0%	3%	33%
21/06/24	273	76	1		15	95%	60%	10%	0%	0%	25%
22/06/24	2	300	2	7	2	47%	0%	38%	1%	5%	3%
24/06/24	0	569	0	0	24	111%	0%	71%	0%	0%	40%
25/06/24	274	82	2	1	15	97%	61%	10%	1%	1%	25%
26/06/24	0	714	0	2	16	117%	0%	89%	0%	1%	27%
27/06/24	283	54	1	7	10	91%	63%	7%	0%	5%	17%
28/06/24	3	555	1	4	19	105%	1%	69%	0%	3%	32%
02/07/24	230	1	0	0	5	59%	51%	0%	0%	0%	8%
03/07/24	29	549	0	0	17	103%	6%	69%	0%	0%	28%
04/07/24	271	65		5	12	91%	60%	8%	0%	3%	20%

En la siguiente figura se evidencia un análisis de un promedio general, brindando metas específicas en la supervisión de la actualización de estados de los procesos y actualización de la información de datos, donde se quiere lograr una mejora del 30% o superior en la eficiencia de la optimización de procesos.

La figura implementada es una técnica que permite llevar un control y seguimiento de los procesos y carteras manejando los valores de las gestiones realizadas en el día la tabla se organiza de la siguiente manera. En la primera columna llamada **fecha** se registra el día de las gestiones realizadas en toda la jornada laboral, la segunda Columna llamada **micrositio** es una (Pagina web de la rama judicial donde podemos consultar y descargar los documentos de las etapas procesales) en ella se marcan las gestiones realizadas únicamente con este método, la tercera columna llamada **consulta** es otra (Pagina web de la rama judicial donde solamente podemos ver el estado actual del proceso), la cuarta columna llamada **nombre razón** es otra (Pagina web de la rama judicial

donde en ella se puede realizar diferentes tipos de consultas, donde exclusivamente solo se hace uso tres de ellas, las cuales son; Numero de radicación, consulta por nombre o razón social y construir radicado). La quinta columna llamada **tyba** es otra (Pagina web de la rama judicial donde podemos realizar la consulta con solo el radicado y arrojará toda la información referente al proceso y su respectivo archivo adjunto para descargarlo con más facilidad si se requiere y por último en la columna de **correos** se usa específicamente para enviar todos los archivos relacionados con cada uno de los procesos y gestiones realizadas en el transcurso del día, el cual es información actualizada que se le brindan a las personas encargadas y donde se genera una actualización dentro de la base de datos de la etapa actual.

En el centro de la figura se encuentra una columna llamada **cumplimiento**, donde hace la función de la sumatoria de todos aquellos métodos de consultas y gestiones realizadas en el día a día y nos indicara un porcentaje general y un color si se cumple con la meta establecida. Delante de la columna cumplimiento se evidencian otras columnas con los métodos anteriormente explicados con porcentajes individuales, estos son sacados dependiendo al número de gestiones realizadas en cada uno de los métodos.

Metas de las gestiones diarias según su método:

- Meta\_micrositio: 450
- Meta\_consulta: 800
- Meta\_nombre: 300
- Meta\_Tyba: 150
- Meta\_correos: 60



Cada una de estas metas cuentan con un porcentaje debido a que se realizó un análisis de cuantos procesos y carteras se podrían revisar en el día, si únicamente se llevara a cabo un solo método de revisión por día.

### 5.3 Rendimiento – Tabla Dinámica

En la siguiente figura podemos evidenciar el número de meses transcurridos, los días gestionados y sus respectivos promedios en porcentajes (Máximo, mínimo y promedio). Esto permite analizar el comportamiento mensual en términos porcentuales.

**Figura 2. Rendimiento**

AÑO	MES	Datos								
		Días	Máx	Minimo	Promedio					
202406	jun	19	147%	60%	99%	OB	ES LA CANTIDAD DE VECES QUE ME MANTUVE POR ENCIMA DEL 90%			
202407	jul	23	139%	28%	85%					
202408	ago	5	103%	90%	95%					
<b>Total Resultado</b>		<b>47</b>	<b>147%</b>	<b>28%</b>	<b>92%</b>					

### 5.4 Cumplimiento – Tabla Dinámica

En la siguiente figura podemos presentar de manera más completa que en la figura anterior, que muestra el rendimiento, la cantidad de días laborados y el total de días con un porcentaje superior al >90%. Esto permite evaluar el cumplimiento general en porcentaje para el mes.

**Figura 3. Cumplimiento**

A	B	C		D	E	F	G	I	J	K
ANOS		Datos		CUMPLIMIENTO						
ANO	MES	Total Dias	Dias > 90%							
202406	jun	19	16	84%		HE TENIDO UN RENDIMIENTO EN EL MES DE X%				
202407	jul	23	10	43%		CUMPLIMIENTO				
202408	ago	5	5	100%						
<b>Total Resultado</b>		<b>47</b>	<b>31</b>			<b>OB</b> CANTIDAD DE DIAS QUE CUMPLI LA META				

Al final se realiza la operación de la columna de cumplimiento, para así poder sacar el porcentaje de mejora durante el periodo de dos meses, es decir:

- $(84\% + 43\%) / 2 = 63,5\%$

El cumplimiento alcanzado en el periodo de dos meses fue el **63,5%**, superando el objetivo inicial del 30%, esto demuestra una notable mejora en la eficiencia.

### 5.5 Reincar App

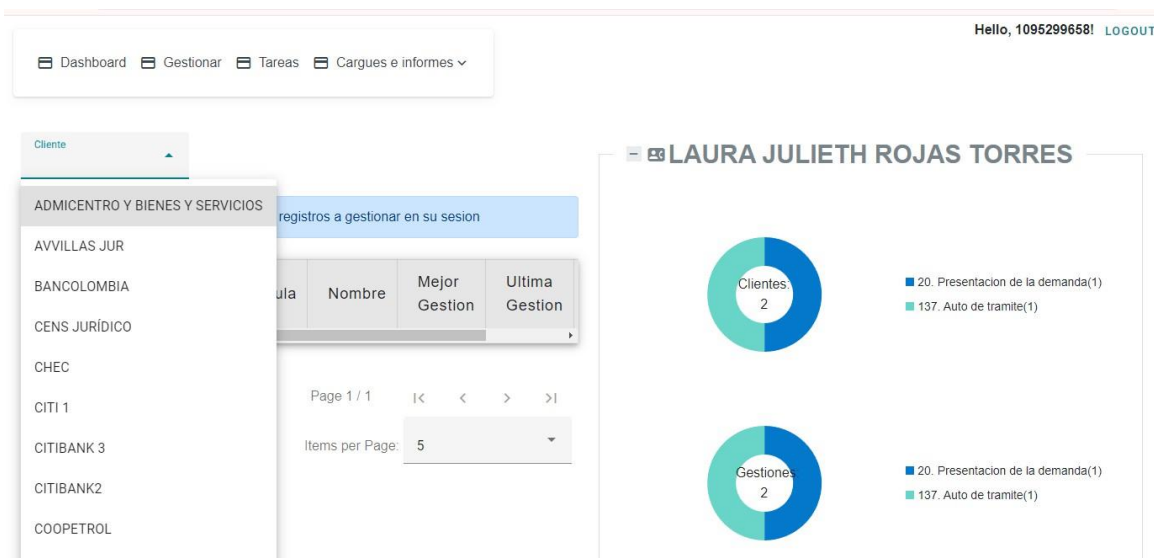
Es un Software el cual brinda a los clientes toda la seguridad en cada uno de los procesos en recuperación de cartera, con Reincar app se tiene una segura y organizada administración de toda la información de cada cliente para una correcta gestión de cobranza a nivel prejurídico y jurídico los cuales son:

- Software práctico y fácil de usar
- Con campos parametrizables a las necesidades de cada cliente
- Robusto, veloz y escalable
- Diseño visualmente amigable

El cual podemos administrar fácilmente desde la barra superior de herramientas el cual encontramos:

- **Dashboard:** Es donde encontramos un resumen general de cómo se encuentra en ese momento la cartera de cada cliente.
- **Gestionar:** Es donde se realiza todos los procesos de cobranza con cada cliente.
- **Tareas:** Se visualiza los seguimientos y compromisos que se van creando conforme a cada logro alcanzado por cada uno de los asesores de call center.
- **Cargues e informes:** Se puede descargar informes detallados de cada uno de los procesos de cada cliente en la recuperación de cartera “vale aclarar que cada cliente puede tener un usuario de consulta desde su empresa”.




**Figura 4.** Gestión – Reincar App



Para ver información más detallada se hace uso de la herramienta gestionar y la pantalla inicial se mostrará la opción de “clientes” en la parte superior. Desde allí, se puede elegir las carteras disponibles y se seleccionará la cual corresponda para comenzar la gestión del cliente o deudor específico asociado donde se evidenciará una breve descripción más detallada del cliente.

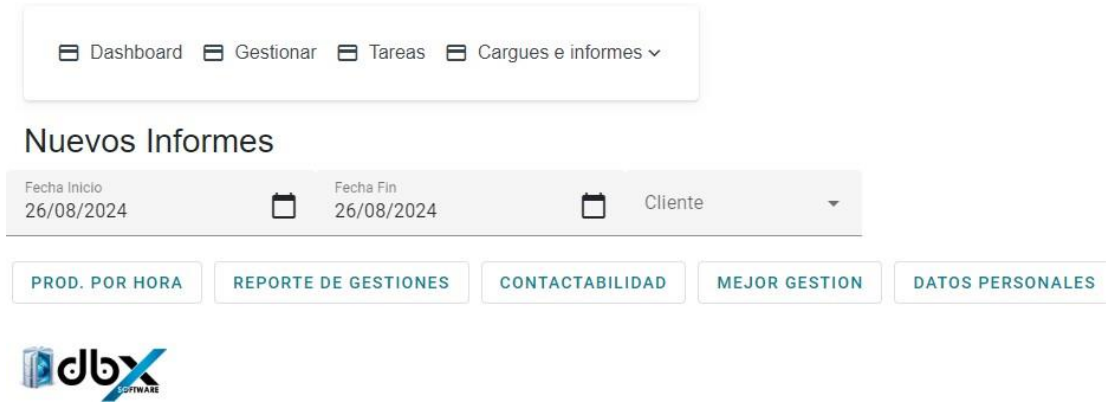
En la gráfica de porcentajes se reflejará las acciones jurídicas realizadas y la cantidad de las mismas como, por ejemplo: Presentación de demandas, mandamientos, tramites etc...

**Figura 5. Prueba de gestión - Reincar App**

Acciones	Tipo	Resultado	Valor	Fecha	Fecha_Acuerdo	Gestor	Cedula_Gestor	Imagenes	Nota_De_Gestor
	Impulso procesal	137. Auto de tramite		26/08/2024 12:00:00 a. m.		LAURA JULIETH ROJAS TORRES	1095299658	0	Prueba
	Impulso procesal	137. Auto de tramite		08/07/2024 12:00:00 a. m.		LAURA JULIETH ROJAS TORRES	1095299658	0	Prueba
	Impulso procesal	21. Presentacion de la demanda		03/05/2024 12:00:00 a. m.		LAURA JULIETH ROJAS TORRES	1095299658	0	Prueba
									Se radica via electronica

Al finalizar la gestión, la página se actualizará y mostrará toda la información detallada, incluyendo el día de la gestión y el tipo de la gestión realizada y también nos plasma todas las acciones que se le han realizado y estas inician de abajo hacia arriba.

**Figura 6. Método informes - Reincar App**



En cargues e informes esta herramienta nos da la opción de escoger una fecha específica y el cliente sobre el cual queremos obtener un informe. A continuación, se deberá completar la información solicitada, que incluye las fechas para los informes deseados.

**Figura 7. Selección informe - Reincar App**



De la misma forma, donde se puede llevar a cabo diferentes tipos de informes: productividad por hora, reporte de gestiones, contactabilidad, mejor gestión o datos personales. Para finalizar se selecciona en “clientes” la cartera para las que deseamos el informe, y así obtendremos el resultado.

El informe descargado por medio de la página se evidencia de la siguiente manera:

Figura 8. Descargues e informes

ID	IDENTIFICACION	PAGARÉ	NOMBRE	VALOR_DEUDA	radiu	RL_ULTIMA	ON_ULTIMA	IFICACION_ULTIMA	ULTIMA_GES	ULTIMA_GES	RESA	RESA	MEIO	MEIO	MEIO	ON_M	ON_M	TEXTO_MEJOR_GESTI	RESA
1	0	0	Err:504BEATRIZ REYES MEJA	88723352024-000	VARY KATERIN P3	Correo electo	P3	Pay salvo	ACTUALIZACION DE DHO,00	09/10/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Incumplió el acuerdo de pago de	2
1	0	0	Err:504SANDRA LILIANA ESPIN	88723352024-000	JHOHAN SEBASTIAN	ACTUALIZACION	NO ACTUALIZADO	ACTUALIZACION DE DHO,00	09/10/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Incumplió el acuerdo de pago de	2
1	0	0	Err:504LIEGO SEPTIS ALP	88723352024-000	VARY KATERIN P1	Llamada	11	Enviado a correo	31/10/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular informo que	2
1	0	0	Err:504MARIA YELITZA LOZAN	88723352024-000	Maria Angella	*10	Llamada recibida	3023058100	-contesta el titular	03/08/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular informo que	2
1	0	0	Err:504LUIS FERNANDO BULL	88723352024-000	Maria Angella	*1	Llamada	12	llpcajldg	4501796	-numero equivocado	09/09/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Decrece la radica solicitud de embargo el	27
1	0	0	Err:504FRANK JAVIER ROMERO	88723402024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	4544653	-nuevamente tratamos	11/05/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
1	0	0	Err:504WILLIAM CASTA EDA RA	88723412024-000	Maria Angella	*10	Llamada recibida	312495001	-contesta el titular	09/08/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular informo que	2	
1	0	0	Err:504ELIZABETH MONTOVA	88723422024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	312574816	-NUMERO NO SE EN	18/02/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
0	0	0	Err:504ARMANDO CASTILLO RA	88723432024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	312574816	-NUMERO NO SE EN	18/02/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
1	0	0	Err:504ARMANDO CASTILLO RA	88723432024-000	MARIA FERNANDE	Mensaje de voz	1	intento contactar	3203737033	/Se deja mensaje	13/07/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
2	0	0	Err:504RICARDO ALBERTO GON	88723452024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	4180634	-NUMERO NO CONTE	01/04/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
2	0	0	Err:504FERNANDO CORTES RO	88723462024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	6130440	-NUMERO NO CONTE	24/02/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
4	0	0	Err:504HUGO FERNANDO KER	88723472024-000	Maria Angella	*1	Llamada	15	llpcajldg	6131356	-NUMERO EQUIVOCADO	24/01/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
5	0	0	Err:504RUBEN DARIO ARIAS G	88723482024-000	Maria Angella	*1	Llamada	2	Contato directo	3102123723	-contesta una tera	31/08/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
6	0	0	Err:504JOVIS ROBINSON NIQU	88723492024-000	Maria Angella	*10	Llamada recibida	3122529268	-SE DEJA MENSAJE	20/05/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
7	0	0	Err:504FERNANDO ALEXANDRO	88723502024-000	Maria Angella	*10	Llamada recibida	3013374516	-titular se comunico	07/05/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3129257346,	2
8	0	0	Err:504JORGE ALBERTO DIAZ M	88723512024-000	MARIA FERNANDE	Llamada	1	intento contactar	3114726096	/Numero equivoco	05/06/2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
9	0	0	Err:504ANGELICA MARIA LABR	88723522024-000	Maria Angella	*1	Llamada	2	Contato directo	3114726096	-SE DEJA MENSAJE	20/05/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
0	0	0	Err:504RODRIGUEZ	88723532024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	8000616	-NUMERO NO ASIGNADO	19/03/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
1	0	0	Err:504CARLOS EDUARDO VEM	88723542024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	3114726096	/Numero equivoco	05/06/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
2	0	0	Err:504MARIA NELA OBELLAN	88723552024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	3015550247	-SE DEJA MENSAJE	20/05/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
3	0	0	Err:504RAQUEL MARILIA ESPIN	88723562024-000	Maria Angella	*1	Llamada	3	Contato indirecto	3114726096	-contesta el se	09/03/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
4	0	0	Err:504FACTOR JULIO GOMEZ	88723572024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	5646664	-NUMERO NO CONTE	31/08/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3114726096,	2
5	0	0	Err:504MARIA SONIA RODRIG	88723582024-000	Maria Angella	*1	Llamada	3	Contato indirecto	3204057180	-CONTESTA EL HIJO	18/04/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3118812629,	2
6	0	0	Err:504FABIAN ANDRES BALEA	88723592024-000	Maria Angella	*1	Llamada	12	llpcajldg	2450874	-numero equivocado	15/01/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3118812629,	2
7	0	0	Err:504BOU KANL EMLE HON	88723602024-000	Maria Angella	*1	Llamada	1	intento contactar	7-6430288	-numero no esta	19/24/01/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3118812629,	2
8	0	0	Err:504BIBIANA MARGOT SUAR	88723612024-000	Maria Anelica	*1	Llamada	1	intento contactar	3138585	-numero de la emora	12/11/2019	2019	2019	2019	2019	2019	Contata el titular llama al numero 3118812629,	2

- En el informe descargado se evidencio con 1410 clientes.

### 5.6 Muestra Informe

El informe anterior es un informe completo donde nos muestra toda la información gestionada en la página del Reincar App, adicionalmente se ejecuta sobre ese mismo informe otro informe utilizando una fórmula “Bucarv” para cruzar la información necesaria y poder así sacar el porcentaje del 20% de mejoramiento en el informe investigativo. Asimismo, se podrá verificar los

resultados y se analizara si se cumplió con el objetivo propuesto o se debe de mejorar las condiciones para llegar a él.

Figura 9. Informe final Reincar App

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
CARTERA	RP ET FA IVA HOS #R #ID	CÉDULA	DEMANDADO	OTRAS CARPETAS ENCONTRADAS	PAGARÉ	CAPITAL	\$	OB. FECHAS QUE APARECEN EN LAS CARPETAS	ESTA DUPLICADO ?	
0	OTI 1	NO	101	ISA ROBAJO	N/A	NO	02.810,00	DOCUMENTO PODER PUBLICO		
0	OTI 1	NO	217	ROSSELIO RAE	N/A	NO	39.139,00	OFICIO DEL JUZGADO		
0	OTI 1	NO	021	REYES ORLANDO	N/A	NO	01.514,00	OFICIO DEL JUZGADO		
1	OTI 3	NO	892	EDYSSO GONZALEZ	N/A	NO	0.803,00	OFICIO DEL JUZGADO		
2	OTI 3	NO	227	OS ANDRES LO	N/A	NO	84.059,00	OFICIO DEL JUZGADO		
3	OTI 3	NO	111	VALDO OZAMIT	N/A	NO	02.829,00	OFICIO DEL JUZGADO		
3	OTI 3	NO	171	ANA JULIA C	N/A	NO	86.203,00	OFICIO DEL JUZGADO		
5	#N/D	NO	114	#N/D	N/A	NO	0.000,00	OFICIO DEL JUZGADO		
6	OTI 3	NO	260	ROTHMAN RIANO	N/A	NO	0.100,00	OFICIO DEL JUZGADO		
7	OTI 1	NO	036	BY ENRIQUE LUI	N/A	NO	03.248,00	OFICIO DEL JUZGADO		
8	OTI 1	NO	211	S. ROGELIO RAB	N/A	NO	39.139,00	OFICIO DEL JUZGADO		
9	OTI 1	NO	82	INGRID LUISE	N/A	NO	12.863,00	OFICIO DEL JUZGADO		
0	OTI 1	NO	041	IL DEL BODO G	N/A	NO	57.462,00	OFICIO DEL JUZGADO		
1	OTI 1	SI	78	ALBERTO CAMA	N/A	NO	03.119,00	OFICIO DEL JUZGADO		
2	OTI 1	NO	85	RIKARDO ZAPAT	N/A	NO	36.734,00	OFICIO DEL JUZGADO		
3	OTI 3	NO	33	OS JULIO SALAS	N/A	NO	01.810,00	OFICIO DEL JUZGADO		
4	OTI 1	NO	80	IRIA ORSOLA C	N/A	NO	27.899,00	OFICIO DEL JUZGADO		
5	OTI 2	NO	80	LIZETH MOLLI	N/A	NO	03.784,00	DOCUMENTO PODER PUBLICO		
6	OTI 1	NO	011	M STELLA PARR	N/A	NO	64.347,00	OFICIO DEL JUZGADO		
7	OTI 3	NO	25	FRICO MOLINA	N/A	NO	0.299,00	OFICIO DEL JUZGADO		
8	OTI 1	NO	43	AUGUSTO GONZ	N/A	NO	01.045,00	OFICIO DEL JUZGADO		
9	OTI 1	NO	35	ALVARO ALZ	N/A	NO	92.407,00	OFICIO DEL JUZGADO		
0	OTI 1	NO	17	BANIEL HERRERA	N/A	NO	07.510,00	OFICIO DEL JUZGADO		
1	OTI 1	NO	30	DANILLO DI	N/A	NO	27.836,00	OFICIO DEL JUZGADO		
2	OTI 1	NO	43	IV ALBERTO PAR	N/A	NO	50.797,00	OFICIO DEL JUZGADO		
3	OTI 2	NO	74	LIERA MADREZ	N/A	NO	75.119,00	OFICIO DEL JUZGADO		
4	OTI 1	NO	80	AVILINO SANCHE	N/A	NO	04.878,00	OFICIO DEL JUZGADO		
5	#N/D	SI	80	#N/D	N/A	NO	0.000,00	FORMULARIO SOLICITUD DE INGRESO/ PRODUCTO		
6	OTI 1	SI	80	ALBERTO ANCO	N/A	SI	37.399,00	OFICIO DEL JUZGADO		
7	OTI 1	NO	80	REYES ORLANDO	N/A	NO	01.514,00	OFICIO DEL JUZGADO		
8	OTI 1	NO	31	NEEL MANOITA	N/A	NO	00.550,00	MEMORIAL		
9	OTI 1	NO	37	DEISA HERRERA	N/A	NO	22.852,00	MEMORIAL		
0	OTI 1	SI	80	MOLANO WIL	N/A	NO	08.582,00	FORMULARIO SOLICITUD DE INGRESO/ PRODUCTO		
1	OTI 1	SI	80	IGNACIO LEM	N/A	NO	04.099,00	FORMULARIO SOLICITUD DE INGRESO/ PRODUCTO		
2	OTI 1	SI	80	S CAROLINA WIL	N/A	NO	00.203,00	FORMULARIO SOLICITUD DE INGRESO/ PRODUCTO		
3	OTI 1	NO	84	ARTHA FABOLA	N/A	NO	73.364,00	MEMORIAL		
4	OTI 1	NO	21	SELA MARIANO	N/A	NO	49.859,00	MEMORIAL		
5	OTI 1	NO	33	FERNANDO ESP	N/A	NO	07.734,00	MEMORIAL		
6	OTI 1	NO	01	LINFOR BELLO C	N/A	NO	03.887,00	MEMORIAL		
7	OTI 2	NO	42	OSCAR LUISADA V	N/A	NO	04.899,00	MEMORIAL		

E  
n  
esta  
tabla  
elab  
orad

a se encontró 1194 clientes de 1410 el cual no se encontró una parte de gestiones en la información de la base de datos. Sin embargo, se cumplió con el objetivo de informe mensual con un porcentaje del **26,04%** superando con la meta planteada.

### 5.7 Herramientas Analíticas y Páginas Web

Litigando es una empresa aliada al grupo Reincar S.A.S., que ofrece varios servicios, entre los cuales se utilizan **LitiVigilancia** y **LitiTrámites**. Con la de ayuda LitiVigilancia a través de la página de web de litigando, se lleva un control de los procesos judiciales. Nosotros ingresamos los procesos que requieren revisión para su adecuada gestión y ayuda.

A continuación, se detalla los pasos necesarios para acceder a la página de litigando e incluir a los procesos.

**Figura 10.** *Usuario litigando*



- Se debe contar con un usuario y una clave.

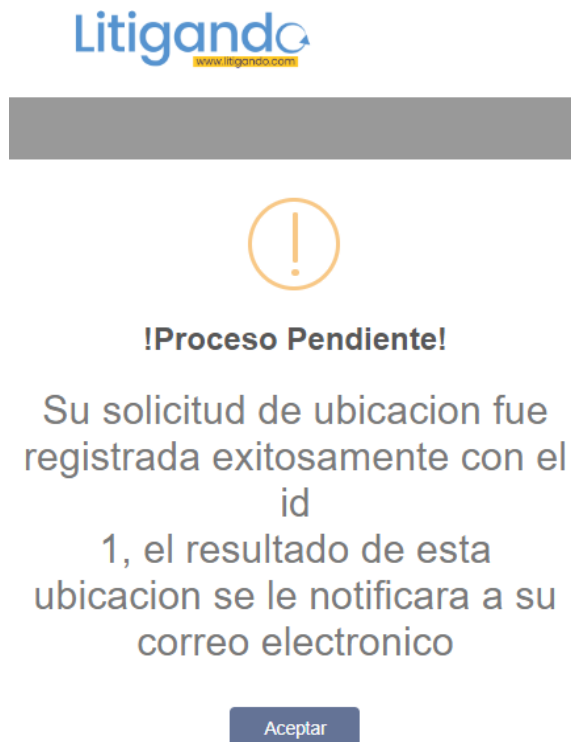


**Figura 11.** *Formulario litigando*

The screenshot displays the Litigando web application interface. At the top, the Litigando logo and a search icon are visible. Below the logo is a prominent orange banner with the text "¡Importante!" and a warning message: "Recuerda la importancia de la precisión en los datos suministrados. Con esta información avanzaremos en la ubicación del proceso judicial en los despachos judiciales. La exactitud de estos datos es esencial para garantizar la efectividad de la vigilancia judicial. Es fundamental que los datos sean completos y correctos. Hasta que el proceso esté ubicado, Litigando no asumirá la responsabilidad de la información, su actualización y vigilancia." Below the banner is the "Formulario de inclusión de procesos" section, which includes a heading "Seleccione la localización del proceso" and two dropdown menus: "Ciudad\*" (set to "BIBESQUEMA") and "Despacho\*" (set to "CIVIL MUNICIPAL No. 1"). A horizontal separator line follows. Below the separator are several input fields: "Tipo proceso\*" (set to "EJECUTIVO"), "Año\*" (set to "2024"), "Número de radicación\*" (with a placeholder "00100"), "Demandante\*" (set to "BANCO AV VILLAS"), and "Demandado\*" (with a placeholder "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"). Below these fields is a large input field for "Número de radicación" with a placeholder "0-0001-0010000". At the bottom of the form is a button labeled "✓ Solicitar inclusión".

- Se inicia llenando el formulario para realizar la inclusión del proceso.
- Se finaliza dándole click en **solicitar incluir**.

**Figura 12.** *Incluir en litigando*



Asimismo, se realiza la metodología de incluir los procesos en litigando, como resultado sea llevar un buen control de todos los procesos y carteras.

Es de suma importancia y ayuda la alianza que se tiene para el control de los procesos teniendo en cuenta que dentro del área jurídica se debe tener precaución con la información, acciones y temas de legalidad.

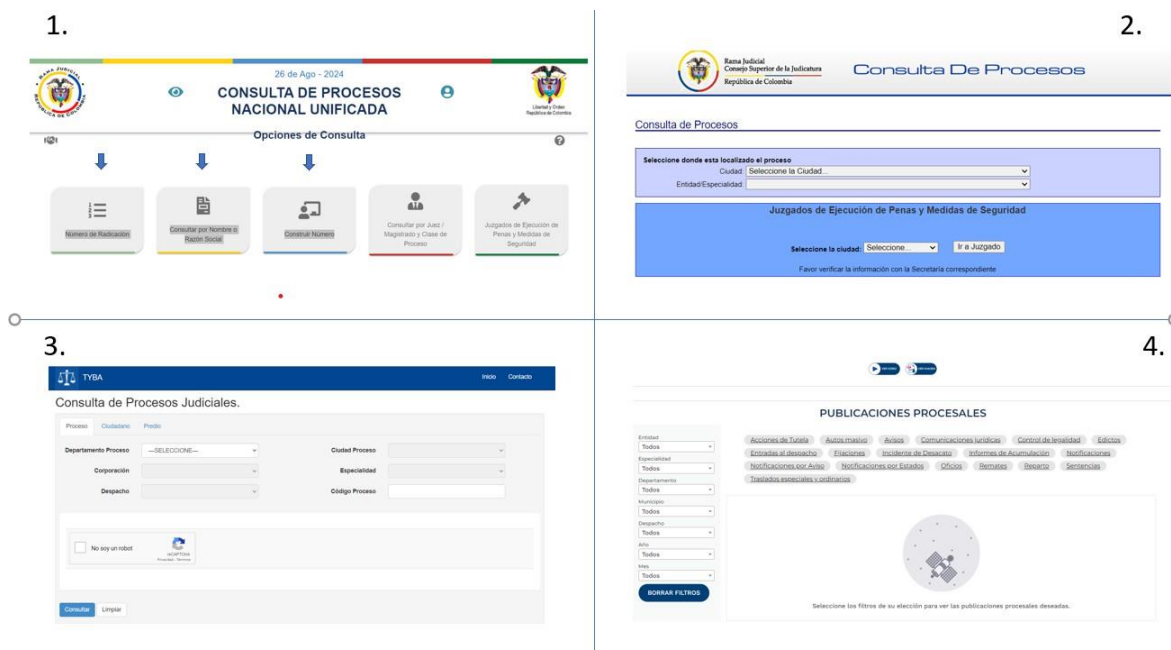
### 5.7.1 Páginas Web Rama Judicial

La Rama judicial son paginas donde los jueces publican información en los temas de actualidad jurídica y judicial brindando así la perspectiva más clara de que se puede hacer de su gestión de los procesos, esta se encarga de aplicar las normas para proteger los derechos y cumplir con las obligaciones y en general de solucionar conflictos.

A continuación, se presentarán las paginas necesarias para el uso diario en la consulta y actualización de la información relativa a los datos de los procesos y carteras jurídicas. Estas páginas son de acceso público y pueden ser utilizadas por cualquier persona interesada.

Son de uso diario para realizar las actividades y cumplir con las funciones brindadas

**Figura 13. Páginas Web Rama Judicial**



1. Consulta de proceso unificada
2. Consulta de procesos
3. Tyba
4. Micrositio

Cada una de ellas cumplen un papel fundamental en las gestiones de búsqueda de las acciones legales e información de los procesos y las carteras jurídicas. Con el buen uso y manejo de las páginas y de la base de control y seguimiento se puede llegar a tener un buen orden y una buena optimización de los procesos, teniendo en cuenta que cada página es de uso esencial y diario.

### **5.8 Optimización de procesos y base de datos**

La Optimización es fundamental para los procesos jurídicos y las carteras, gracias a todo lo relacionado, elaborado y ejecutado en los puntos anteriores se identifica que se puede tener una buena optimización manejando, utilizando y creando todas las plataformas adecuadas. Es elemental para el éxito y la competitividad de cualquier otra empresa. Mejorar la eficiencia de sus operaciones, llevar un control, las organizaciones pueden reducir costos, aumentar la productividad y ofrecer un mejor servicio al cliente. La utilización de los recursos fomenta un crecimiento.

Además, la base de datos en la que se trabajó, modifiqué y recopilé toda la información se estructuró de una manera donde los datos de la información sean clara, precisa y adecuada. Esta base se crea para llevar un orden de todos los procesos jurídicos, llevando un control y seguimiento

de una manera correcta. La cual todos los días puede variar su cantidad de numero de procesos, se cuenta con **1273** procesos activos.

De la siguiente manera se maneja el control y la metodológica de la gestión en la base de datos.

**Figura 14.** Base de datos.

GESTIÓN	LITIGANDO	CEDELA	CEDICARTERA	DEMANDADO/A	DESPACHO	FINCH	GRUPO DE JUZGADO	CIUDAD	RADICADO	ETAPA ACTUAL	ULTIMA ACTA ACTUAL	REVISIÓN	METODOLOGÍA DE REVISIÓN	ABOGADO	VISADO
INCLUIDO	1234567	DHEC	DIANA PATRICIA ORLANDO CAROLINA	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	PROMISCUO MUNICIPAL	YAJAMAES (CALDAS)	3787340890012022222220	COSTAS	01/06/24	Agencia Litigación	MARTES: 01/06/24	MICROJUDO	21/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	TUPI SARGIS SARGIS	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	PROMISCUO MUNICIPAL	SALAMINA (CALDAS)	3787340890012022222220	COSTAS	08/06/24	Agencia Litigación	MARTES: 08/06/24	MICROJUDO	25/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	MARIA BUDO SARGIS DAVQUE	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	2	PROMISCUO MUNICIPAL	SALAMINA (CALDAS)	3787340890012022222220	FUA TEDIA	18/06/24	SE Auto litigación	MARTES: 18/06/24	MICROJUDO	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	MARIA AMALIA SARGIS DAVQUE	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	3	PROMISCUO MUNICIPAL	SALAMINA (CALDAS)	3787340890012022222220	TERMINA POR SUSTIUCION	14/06/24	SE Auto litigación	MARTES: 14/06/24	MICROJUDO	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	ANA JULIA GUAPAZO DE ESTEAD	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	PROMISCUO MUNICIPAL	BOGUO (CALDAS)	3787340890012022222220	COSTAS	27/05/24	Agencia Litigación	MARTES: 27/05/24	MICROJUDO	22/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	OSCAR CAMILO CUESTA	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	2	PROMISCUO MUNICIPAL	BOGUO (CALDAS)	3787340890012022222220	MEDIA CAUTELAR	23/05/24	SE Auto litigación	MARTES: 23/05/24	MICROJUDO / JUDOS	21/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	IESUS DAVID CAMPAÑA JORDAN	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	CIVIL MUNICIPAL	PERERA (RISARALDA)	3787340890012022222220	SAE	08/05/24	de según actuario con la SAE	VIERNES: 08/05/24	CONSULTA DE PROCESOS	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	NATALIA GIBALDO MARULANDA	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	PROMISCUO MUNICIPAL	MARMATO (CALDAS)	3787340890012022222220	COSTAS	22/05/24	Agencia Litigación	MARTES: 22/05/24	MICROJUDO	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	CRUZ EDIA GORREA MAREE	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	11	CIVIL MUNICIPAL	MANZALES (CALDAS)	3787340890012022222220	SUSTIUCION	19/02/24	SE Auto litigación	VIERNES: 19/02/24	CONSULTA DE PROCESOS	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS
INCLUIDO	1234567	DHEC	ALBA ROTERO DE HONCADA	PROMISCUO LA MERCEZ CALDAS	1	CIVIL MUNICIPAL	MANZALES (CALDAS)	3787340890012022222220	SUSTIUCION	20/02/24	SE Auto litigación	VIERNES: 20/02/24	CONSULTA DE PROCESOS	20/06/24	EVA MORENO LAURA ROJAS

Lo más importante resumiendo lo planteado, ejecutar una buena base es de gran importancia, ayuda, reduce errores, asegura la seguridad y el cumplimiento. Permitiendo una mejora en la optimización.

## 6. Conclusiones

En este proyecto se ha explorado diversos mecanismo y facetas de la optimización de procesos jurídicos y de carteras, teniendo un enfoque principal en la gestión y la eficiencia en la administración de datos. A través de este análisis de múltiples perspectivas y estudios, se ha identificado varios elementos claves, el análisis DOFA detalla unos resultados significativos que ayudan en la precisión en la administración de los procesos jurídicos.

Para ejecutar, se establecen metas orientadas a mejorar la efectividad de los procesos con un 30% durante los primeros dos meses donde se centrará en la supervisión rigurosa de los procesos de búsqueda y actualización de datos, permitiendo una gestión más eficaz. Además, el uso del aplicativo del Reincar App para el seguimiento mensual donde permitirá aumentar la precisión de los informes investigativos con un 20%. Es esencial para obtener un análisis más fiable y para optimizar la toma de decisiones basada en los datos. La gestión y la organización de la información es un pilar fundamental dentro de la optimización de estos procesos, es de suma importancia tener una buena estructura en la información de los datos para la efectividad en la presentación de demanda y la ejecución en sus funciones jurídicas. La implementación de las herramientas analíticas y el uso de las páginas web para llevar a cabo con el monitoreo en tiempo real, asegura que los datos se mantengan actualizados y precisos.

Algunas ocasiones se encontraron falencias como en datos incompletos o datos que no existían, otro defecto que se encontró fue que en el transcurso del tiempo la página de la rama judicial tubo una actualización drástica, pero se buscó ayuda para el entendimiento y el manejo de

la página. Ahora bien, continuando con la investigación y el análisis el buen uso de datos y la organización juega un rol importante y decisivo llevando un control confiable y preciso, lo cual es esencial para la toma de decisiones y la gestión.

Mantener y tener la capacidad de gestionar estos aspectos de una manera precisa y oportuna es vital, es de entender y cumplir con cada uno de las acciones solicitadas y lo establecido.

Se ha demostrado que la planificación estratégica y el uso de herramientas tecnológicas, como el Reincar App, gracias a este sistema se ha optimizado la recuperación de cartera de muchas de las empresas más importantes del país. Con grandes volúmenes de información y reduciendo la carga cognitiva, la integración de nuevos sistemas y nuevas tecnologías ayudan y mejoran en la eficiencia y la seguridad facilitando el acceso a cada uno de los procesos y su información y actualización de los datos. Además, se obtiene una comunicación clara y efectiva.

Cada información suministrada en este proyecto es real con porcentajes reales y realizados uno a uno para la elaboración de la práctica, se tiene como resultado que la optimización de los procesos jurídicos y de carteras se basa en una muy buena gestión rigurosa, segura y una planificación meticulosa. Esto conlleva significativamente una administración más efectiva, asegurando el cumplimiento y plazos a la integridad de los procesos y carteras.

## **7. Recomendaciones**

En la realización de este informe se enfrentaron varios desafíos, para enfrentar estos mismos y poder garantizar la sostenibilidad a largo plazo en grupo Reincar S.A.S., se propone una solución integral donde aborde la deficiencia de los procesos administrativos, la gestión de calidad, el uso correcto del software y el manejo de datos jurídicos. La implementación de un sistema de gestión robusto que permita una planificación y optimización más eficiente y operativa en la calidad del servicio. Asimismo, dando cumplimiento a los estándares y reducirá riesgos de la información, este enfoque superará las expectativas y mejorará la satisfacción como para la empresa y para los clientes.

Esto no solo resolverá problemas de manera inmediata relacionadas con la gestión de datos y la calidad de servicio, sino que nos ayuda a establecer una base sólida.



## Referencias

- Barco Moreno, C., Mendoza Munar, L., & Urbano, M. (2023). *Inteligencia Artificial, ética y regulación jurídica: una mirada desde el Derecho Constitucional colombiano*.
- Barzaga Sablón, O.S., Vélez Pincay, H.J., Nevárez Barberán, J.H., & Arroyo Cobeña, M.V. (2019). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*. Universidad del Zulia.
- Biblioteca de la Cepal. (3 de enero de 2024). *Gestión del Conocimiento (GDC)*. <https://biblioguias.cepal.org/GestionDelConocimiento/modulo-1-gestion>
- Cevallos Zhunio, J.E. (2020). *Virtualización de datos una alternativa moderna de integración de datos*. Dialnet.
- Cubides, S.M. (2013). *Efectividad Organizacional*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido De Universidad Militar Nueva Granada.
- De la hoz Franco, E., Martínez Palmera, O., Combita Niño, H., & Hernández Palma, H. (2019). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global*. Scielo.
- Deloitte Colombia. (s.f.). *Página oficial*. <https://www2.deloitte.com/co/es.html>
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (s.f.). *La Productividad y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional*. Scielo.

- Galvis, Á.P. (2013). Breves comentarios a las reglas vigentes para el cómputo de plazos o términos de origen legal. *Revista Universidad Externado de Colombia*.
- Gómez, L.V. (2021). *Optimización del proceso de cartera de Eps del grupo de accionplus* (Bogotá). repositorio Unicordoba.
- González-Valiente, C.L. (2013). *Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales - metodológicas*. Biblios.
- Guerrero Velastegui, C.A., Godoy Calvachi, X.A., Castro cruz, L.D., & Torres Pérez, J.M. (2023). Editorial Grupo AEA.
- Hernández Contreras, N.J. (2021). *Preservación documental digital y seguridad informática*. Repositorio Institucional UNAD.
- Home. (s.f.). McKinsey & Company. [https://www.mckinsey.com/ización del proceso de cartera de Eps del grupo de accionplus \(Bogota\). repositorio unicordoba](https://www.mckinsey.com/ización del proceso de cartera de Eps del grupo de accionplus (Bogota). repositorio unicordoba)
- Litigando. (sf). *Página oficial*. <https://www.litigando.com/login.html>
- Manjarres Puerto, C., Ortega Fernández, M., & Arévalo, F. (2020). *Análisis de la gestión de la innovación tecnológica en las empresas colombianas*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Administración de Empresas, Santa Marta.
- Navarrete Pilacuan, M.P., Cevallos Imbaquingo, S.P., Rodríguez Cisneros, L.M., & Tito Espinosa, M.J. (2023). *Planificación Estratégica*. Biblioteca Ciencia Latina.
- Rama Judicial. (2024). *Proceso judicial*. <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/>
- Rama Judicial. (sf). *Procesos*. <https://procesos.ramajudicial.gov.co/>

Rama Judicial. (sf). *Publicaciones procesales.*

<https://publicacionesprocesales.ramajudicial.gov.co/>

Reincar. (sf). *Página oficial.* <https://www.reincar.com.co/>

Rodríguez Cisneros, L.M., & Tito Espinosa, M. J. (2020). *Planificación Estratégica.* Dialnet.

Sánchez Barboza, M., & López García, Y. (2023). *Propuesta de recorrido autoguiado en audio en la Reserva Los Coyotes,* Goicoechea, San José –Costa Rica. LATAM.

Trasobares, A. H. (2003). *Los Sistemas de Información: Evolución y Desarrollo.* Departamento de Economía y Dirección de Empresas Universidad de Zaragoza.

## **Apéndices**

Si aplica, se anexan: formato de encuestas entrevistas, chek list, en general las herramientas o instrumentos utilizados en la investigación. Se enumeran con letras mayúsculas de la A - Z, si la cantidad es mayor se enumeran con números arábigos. Fuente y títulos en Normas APA