

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

Especialización en Finanzas y Administración
Pública

TATIANA SILVA PULIDO

CAMILO IBAÑEZ ALDANA

JUNIO DE 2012



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Trabajo de grado realizado para optar al título de especialista en finanzas y administración pública de la
Universidad Militar Nueva Granada

VALIDACIÓN EMPÍRICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN
FINANCIERA – SIIF NACIÓN II SEGÚN EL MODELO DE DELONE & MCLEAN

Estudiantes Grupo A

TATIANA SILVA PULIDO CÓD.: 4401219

CAMILO IBAÑEZ ALDANA CÓD.: 4401198

Asesora Metodológica

CLARA INÉS DOMÍNGUEZ GARCÍA

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TICS

Área Temática:

GESTIÓN PÚBLICA

Palabras Clave:

Sistema de Información, SIIF Nación, Factores Críticos del Éxito, Gestión Pública

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

JUNIO DE 2012

HOJA DE PRESENTACIÓN

FACULTAD	Ciencias Económicas
PROGRAMA ACADÉMICO	Especialización en Finanzas y Administración Pública
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Administración Pública y TICS
TEMA	Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el Modelo de Delone & Mclean
PALABRAS CLAVES	Sistema de Información, SIIF Nación, Factores Críticos del Éxito, Gestión Publica
FECHA	16 de Junio de 2012
ASESORA METODOLÓGICA	
Dra. Clara Inés Domínguez Garcia	
ESTUDIANTES	
NOMBRES	CÓDIGO
Tatiana Silva Pulido	4401219
Camilo Ibáñez Aldana	4401198

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a la docente Dra. Clara Inés Domínguez y al Tc Mario Oswaldo Alejo, quienes con su asesoría metodológica y apoyo, facilitaron el acceso a la información en las áreas respectivas y en la línea de investigación a seguir para el adecuado desarrollo de este ensayo.

TABLA DE CONTENIDO

HOJA DE PRESENTACIÓN.....	3
AGRADECIMIENTOS	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	7
1. INTRODUCCIÓN	8
2. PROBLEMA.....	9
2.1. TEMA.....	9
2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2.4. FORMULACIÓN.....	10
3. DELIMITACIONES.....	11
3.1. CRONOLÓGICA	11
3.2. TEÓRICA.....	11
4. JUSTIFICACIÓN	12
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	13
6. OBJETIVOS	14
6.1. OBJETIVO GENERAL	14
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
7. MARCOS DE REFERENCIA.....	15
7.1. MARCO TEÓRICO	15

7.2. MARCO CONCEPTUAL	16
7.3. MARCO JURÍDICO	18
8. CAPÍTULOS.....	19
8.1. SIIF NACIÓN (GENERALIDADES).....	19
8.2. MODELO DELONE & MCLEAN.....	25
8.3. FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	27
8.4. VALIDACIÓN DEL SIIF NACIÓN.....	36
8.5. RECOMENDACIONES.....	45
9. CONCLUSIÓN.....	47
10. BIBLIOGRAFÍA.....	49
11. CIBERGRAFÍA	50
12. ANEXOS.....	51

RESUMEN

En este trabajo se demuestra de manera empírica el éxito del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación II frente al modelo “success system information” de los reconocidos académicos norteamericanos DeLone & McLean, el cual da como resultado que el Sistema tiene falencias para ser exitoso, debido al incumplimiento de las dimensiones de “calidad del sistema” y “satisfacción del usuario”. Finalmente, se realizan unas recomendaciones para el mejoramiento del Sistema a la luz de la teoría de la administración pública y se realiza la salvedad que para realizar una validación del Sistema mas coherente, se debe esperar el final de la vigencia 2012, como año base para determinar en una fase inicial del éxito del sistema.

ABSTRACT

This paper empirically demonstrates the success of the Integrated Financial Information System SIIF Nation II versus model "information system success" of American academics recognized DeLone & McLean, which results in the system has flaws to be successful, failure to comply with the dimensions of "quality system" and "user satisfaction". Finally, some recommendations are made for improving the system in light of the theory of public administration and is made except that for a more coherent system validation, wait the end of the term 2012 as base year for determining an initial phase in the system's success.

1. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años la modernización del estado se ha constituido como uno de los pilares fundamentales en las diferentes administraciones de Colombia, generando así la necesidad de que se creen nuevos proyectos y planes que puedan ayudar a fortalecer dicha renovación. El sistema integrado de información financiera SIIF nación, se ha convertido en una de las herramientas implementadas por el gobierno, concretamente por el Ministerio de hacienda y crédito publico con el fin de consolidar la información financiera de las Entidades que conforman el Presupuesto General de la Nación y realizar el control de la ejecución presupuestal y financiera de las diferentes entidades pertenecientes al gobierno central Nacional.

Sin embargo ha sido difícil que dicho sistema se integre de manera total en las entidades, motivo por el cual el ministerio de hacienda y crédito publico se ha visto en la constante labor de actualizar y modificar el sistema actualmente SIIF NACION II, para que los usuarios y organizaciones se adapten e incluyan el sistema como herramienta de control y eficiencia en la administración de cada una de ellas.

El presente ensayo busca realizar una verificación empírica del sistema integrado de información financiera nación II, con el propósito de identificar las falencias y exactitudes del mismo, teniendo como base el modelo de Information Systems Success de DeLone&Mclean que es uno de los mas completos en cuanto a la evaluación de sistemas de información.

Dentro de la verificación, se tendrá en cuenta los factores críticos del éxito de SIIF NACION II, por lo que se evaluara la calidad del sistema, de información, del servicio, el uso, la satisfacción del usuario y por ultimo los beneficios netos de este, teniendo como base el modelo para finalmente realizar la valoración del sistema integrado de información financiera.

La información recopilada en este ensayo proviene esencialmente de documentos del Ministerio de hacienda y crédito público, y de los diferentes artículos relacionados con el modelo de DeLone&Mclean y de los SI.

2. PROBLEMA

2.1. TEMA

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Previo análisis de los factores críticos de éxito del Sistema integrado de información financiera - SIIF Nación II ¿Qué implicaciones tiene la implementación de un inadecuado sistema de información para la administración pública en Colombia?

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Reseña Histórica.

La iniciativa de modernización del estado, dio lugar a que en el año 1995 se iniciara el proyecto de desarrollo e implementación de un sistema lógico que fuera capaz de administrar las finanzas del país, dando lugar a la posibilidad de gestionar con efectividad y transparencia el presupuesto de la nación. Es así como el estado colombiano teniendo la necesidad de centralizar el flujo de información de carácter financiero, implanta en el año 2000 el SIIF Nación, como herramienta para gestionar las actividades del ciclo financiero, mejorando la operación, administración y control de los recursos públicos.

SIIF nación, permitió la unificación de criterios en el manejo de la ejecución presupuestal tanto de ingresos como gastos, disminuyendo los costos y procesos de la cadena financiera de las entidades públicas, sin embargo durante la aplicación del sistema se encontraron falencias que hicieron que se renovaran algunos módulos y aplicaciones del sistema dándoles más cobertura, y simplicidad, convirtiéndose así en SIIF Nación II. Este sistema reformado pretende extenderse más allá del dominio financiero y cubrir aspectos relacionados con la gestión administrativa y comercial de las entidades ejecutoras, tales como: transacciones y flujos de trabajo derivados de comprar o contratar bienes o servicios, de la gestión comercial de oferta, venta y facturación de bienes o servicios y de administrar su inventario, almacenamiento y registro de entradas y salidas de bienes operativos o de consumo y administrar su inventario, almacenamiento y

registro de entradas y salidas de equipos o bienes de producción y de administrar su inventario, almacenamiento, registro de entradas, traslados y daciones de baja de activos fijos.

Ahora bien durante el establecimiento del nuevo SIIF Nación II se han identificado problemas visibles en las diferentes entidades públicas, situación por la cual, actualmente ha sido motivo de evaluación y estudio que tan profundos pueden ser las complicaciones del sistema.

2.4. FORMULACIÓN

Si bien es cierto, son muchos los autores que a través del tiempo han indagado sobre los sistemas de información, debido a la trascendencia que tiene la implementación de estos en cualquier proceso administrativo para la organización y unificación de la información financiera. Por tal razón, se encuentra que autores como DeLone & Mclean desarrollaron una metodología que identifica los Factores Críticos del Exito de un Sistema de Información a nivel de un ERP los cuales sirven para efectuar una adecuada validación de un sistema de información de una magnitud tan grande como el SIIF Nación II.

No obstante, Dentro de estos sistemas de información integral se encuentra el ERP (planeación de recursos empresariales), destacado por ser el protagonista en la reducción del tiempo, generando el mismo impacto directamente en los costes totales de operación, junto con el alto nivel de manipulación de la información. Dentro de este tipo de sistemas de información integral se encuentra SIIF Nación II, el cual es importante para el estado que este SI perfeccione la gestión administrativa, efectuando cabalmente con cada uno de los requerimientos que se necesitan para cumplir con dicho objetivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario realizar una verificación sobre los factores críticos del éxito de SIIF nación II, para poder realizar una validación el sistema teniendo como base el modelo de DeLone & Mclean. y así poder determinar las falencias o inexactitudes que actualmente presenta el sistema.

3. DELIMITACIONES

3.1. CRONOLÓGICA

Se escoge como base de este ensayo el periodo comprendido entre el año 2008 al 2012 teniendo en cuenta que SIIF nación II empezó a funcionar dentro de este termino de tiempo, igualmente, aunque durante el año 2008 las entidades públicas empezaron con una prueba piloto, se hace necesario que la verificación sea desde el momento en que el sistema empezó a ser utilizado por las entidades publicas

3.2. TEÓRICA.

La investigación se enfoca en la verificación del Sistema Integrado de información Financiera SIIF Nación II de acuerdo al modelo de “Information Systems Success de DeLone & Mclean”, que abarca diferentes perspectivas de la evaluación de sistemas de información, con métodos de medición multidimensional entre los diferentes factores que componen un Sistema de Información.

4. JUSTIFICACIÓN

El gobierno nacional no puede ser ajeno a la actual era tecnología, hoy en día los sistemas informáticos son las principales herramientas utilizadas por la ciencia administrativa en los diferentes sectores de la economía; por tal razón, es muy importante analizar el adecuado funcionamiento de estos grandes ERP puesto que ellos son la base de la sociedad de la información mencionada en la ley de Tics 1349 de 2009.

Debido a lo anterior, se realizó una revisión literaria para encontrar la mejor referencia teórica en el área de sistemas de información gerenciales, fruto de esta búsqueda se encontró a los profesores estadounidenses William DeLone y Ephraim McLean reconocidos mundialmente por más de 125 publicaciones en revistas como *Information Systems Research*, *MIS Quarterly*, *DATABASE*, *Journal of Global Information Management*, *Journal of Information Technology*, *Harvard Business Review*, *Sloan Management Review* entre otras.

En el trabajo de los profesores en mención se exponen las características del éxito de los sistemas de información actualizado hasta el año 2003 y se realizan las recomendaciones con respecto a la medición futura lo que es “el éxito” de un SI (DeLone & Mclean, 2003). En conclusión, este ensayo estará guiado en el marco del modelo de DeLone & McLean con la suficiente garantía que da su reconcomiendo mundial y los demás trabajos académicos formulados a la luz de este modelo teórico.

A pesar de la utilización de modernas herramientas, metodologías y técnicas para el desarrollo de SI, basados en tecnologías de la información, persiste una problemática de fracasos, totales o parciales en este tipo de proyectos. Tal como lo vienen señalando algunas firmas especializadas y algunos trabajos científicos, este problema continúa estando vigente y con un carácter crítico. (Calderon, J. 2010). La evaluación del éxito de un ERP como el SIIF Nación II no es ajeno a las problemáticas propias de su implantación, lo que nos llama la atención es el gran impacto que tiene en la administración pública del Estado.

El presente ensayo está dirigido a todas las entidades públicas que utilizan el Sistema Integrado De Información Financiero Nación II y el Gobierno Nacional, quienes en la práctica han podido evidenciar las dificultades que presenta el sistema, tanto desde le punto de vista del usuario como del administrador del sistema.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente ensayo pertenece al grupo de Estudio de Ciencias Económicas, con una línea de investigación cualitativa en Administración Pública y en relacionado con las nuevas tecnologías de la información en la gestión pública

Las herramientas que se tomaran son la observación documental, fuentes secundarias de encuestas de satisfacción del SIIF Nación II y el análisis de contenido, principalmente del modelo del “éxito de los sistemas de información” DeLone & Mclean y de la documentación técnica del SIIF Nación II

La redacción del documento se realiza bajo el estándar de las normas APA.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico empírico del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II para determinar su éxito como herramienta de la administración pública.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar los factores críticos del éxito del SIIF Nación II.
- Validar los componentes del SIIF Nación II según el modelo del éxito de los sistemas de información de DeLone y McLean.
- Sintetizar los errores y/o aciertos del SIIF Nación II según la teoría.
- Efectuar las recomendaciones y/o elementos de mejoramiento del Sistema como herramienta crítica en la administración pública.

7. MARCOS DE REFERENCIA

7.1. MARCO TEÓRICO

El modelo original de D&M tiene tres dimensiones del éxito: 1. La creación del Sistema, 2. El uso del sistema y 3. Las consecuencias del uso del Sistema. (D&L, 2003). Con la actualización del modelo, la primera dimensión la componen: 1.1) La calidad de la información, 1.2) La calidad del Sistema y 1.3) La Calidad del Servicio, las cuales deben ser medidas por separado puesto que después afectaran individualmente el “uso” y la “satisfacción del usuario”, estos últimos son componentes de la dimensión numero 2. La intención de uso y el uso sugieren un incremento de los beneficios del sistema y por lo tanto de su éxito.

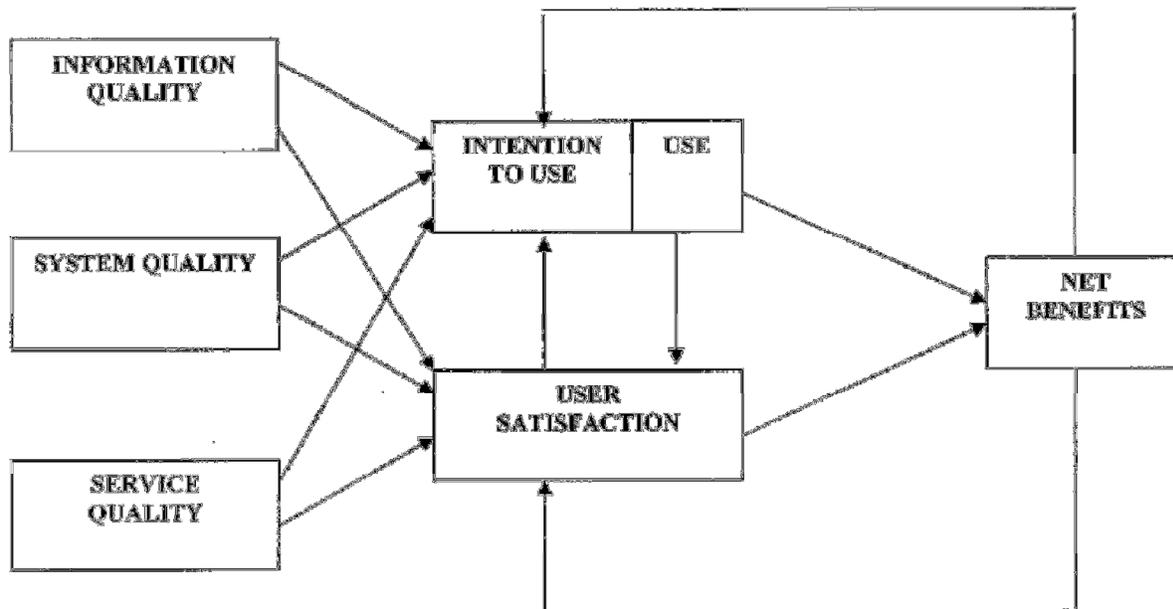


Figura 1. Fuente: DeLone & McLean 2003.

La medición individual del impacto de un SI se mide a través de su frecuencia de uso, tiempo de uso, número de accesos, patrones de uso y dependencia al uso; las cuales deben tener consecuencias en el rendimiento laboral y la velocidad en la toma de decisiones. (D&L, 2003)

La calidad de un SI se mide en términos de facilidad de uso, funcionalidad, fiabilidad, la calidad de los datos, la portabilidad, la importancia; las cuales deben tener consecuencias en el ambiente de trabajo y el desempeño laboral. (D&L, 2003)

La calidad de la información se mide en términos de veracidad, vigencia, exhaustividad, pertinencia y consistencia; las cuales impactan la calidad en la toma de decisiones y la efectividad laboral. (D&L, 2003)

En la revisión literaria se encontró que para el éxito en la implementación de un ERP se identificaron 69 factores de los cuales se decantaron 8: Planificación Estratégica de las tecnologías de la información, Compromiso ejecutivo, Gestión del proyecto, Habilidades en TI, Habilidades en Procesos de Negocio, Entrenamiento en ERP, Aprendizaje y predisposición al cambio. (Ramirez, P Et al. 2005)

7.2. MARCO CONCEPTUAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN – SI: un sistema de información es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para alcanzar un fin determinado, el cual es satisfacer las necesidades de información de dicha organización. Estos componentes pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, los cuales procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, buscando satisfacer las necesidades de la organización.

El objetivo primordial de un sistema de información es apoyar la toma de decisiones y controlar todo lo que en ella ocurre. <http://definicion.de/sistema-de-informacion/>

SIIF NACIÓN II: corresponde a la segunda versión del software conocido como Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación, el cual desde su operación iniciada en el año 2000, ha permitido a la Nación a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público consolidar la información financiera de las entidades que conforman el Presupuesto General de la Nación y ejercer control de la ejecución presupuestal y financiera de las Entidades pertenecientes al Presupuestal al Presupuesto General de la Nación. http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/siif_nacion/siif2/acercadelnuevosiiif/PLEGABLEPRESENTACINSIIFNACION.pdf

ERP: La Planificación de Recursos Empresariales, o simplemente ERP (Enterprise Resource Planning), es un conjunto de sistemas de información gerencial que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

De esta manera, a través del software ERP, en vez de estar los programas trabajando de manera independiente uno del otro y sin tener una conexión entre si, trabajan de una forma integrada que permite la interconexión entre todos ellos. Tampoco hay que considerar que es un ERP un sistema que integre sólo un sector de la compañía (por ejemplo la contabilidad), sino que tienen que estarlo todas las partes que permiten los procesos de negocios de la empresa.

GESTIÓN PÚBLICA: En su informe de 1992 titulado “Governance and Development”, el Banco Mundial formuló su definición de gestión pública como “la forma en que se ejerce el poder en cada país para la gestión de los recursos sociales para el desarrollo”.

Otra definición señala que es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Actividad encaminada en acrecentar el poder del Estado y potencializar su fuerza intrínseca desarrollando la sociedad a través del orden, la seguridad y el sostenimiento.

TICS: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.
<http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html>

FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO: El número limitado de áreas en las cuales los resultados, si son satisfactorios, asegurarán un funcionamiento competitivo y exitoso para la organización.

Los Factores Críticos de Éxito (FCE) describen aquellas actividades que son necesarias de ejecutar o de realizar exitosamente para que la Misión se cumpla. Son una serie de enunciados, normalmente no son más de ocho que garantizan si se cumplen con el éxito de la misión.

CALIDAD DEL SISTEMA: Características del sistema de procesamiento de información en si mismo, asociadas al grado de productividad, portabilidad, fiabilidad y facilidad de uso.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: Características de la información que produce el sistema, primariamente en informes o reportes. La evaluación de la calidad de esta información se asocia con su grado de utilización, consistencia, compresión, pertinencia, disponibilidad y formato correcto.

CALIDAD DEL SERVICIO: Mide la satisfacción que el SI otorga a la organización, respecto a factores de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

BENEFICIOS NETOS: Mide los efectos positivos del sistema de información. Enunciando claramente el contexto donde se dan estos beneficios, es decir quien o quienes son los beneficiarios. En el caso de estudio el contexto son las entidades públicas que tienen la obligación de usar el SIIF Nación II y en particular la mejora en el grado operacional de la entidad, así como el uso del ERP como fuente de toma decisiones.

7.3. MARCO JURÍDICO

El presente ensayo tendrá como referente la Ley 1341 de 2009 de TICS “*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones*”. La cual tiene como objetivo determinar “...el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información”.

Adicionalmente, el trabajo también tendrá en cuenta el Decreto 4836 de 2011 “*por el cual se reglamentan normas orgánicas del presupuesto y se modifican los Decretos 115 de 1996, 4730 de 2005, 1957 de 2007 y 2844 de 2010, y se dictan otras disposiciones en la materia*” debido a que considera; fomentar el uso del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación y

del Sistema Unificado de Inversión Pública; y en tal sentido, orientar la práctica de la administración pública al manejo de la mayor cantidad de trámites presupuestales directamente a través de dichos sistemas; que en el marco del fortalecimiento del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación y del Sistema Unificado de Inversión Pública, es intención del Gobierno Nacional promover el uso de la información presupuestal en ellos contenida como fuente principal de consulta para la toma de decisiones presupuestales; que la existencia de sistemas de información como el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación y el Sistema Unificado de Inversión Pública les permite adelantar a las entidades algunos trámites a través de los mismos con mayor autonomía, responsabilidad, celeridad y oportunidad; que como consecuencia de lo anterior es necesario hacer ajustes a las reglamentaciones respectivas.

8. CAPÍTULOS

8.1. SIIF NACIÓN (GENERALIDADES)

8.1.1 DEFINICIÓN

El SIIF nación II corresponde a la segunda versión del software del sistema integrado de información financiera SIIF nación, el cual desde su operación iniciada en el año 2000 ha permitido a la Nación a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público consolidar la información financiera de las Entidades que conforman el Presupuesto General de la Nación y ejercer el control de la ejecución presupuestal y financiera a las mismas.

El Sistema SIIF Nación II tiene como objetivo extender la cobertura funcional e institucional del SIIF Nación, mediante la implementación de tecnologías que permitan el acceso de una manera más amplia y fácil, para integrar SIIF nación II y otros sistemas relacionados.

8.1.2 CAMBIOS EN LA VERSIÓN DEL SISTEMA

Uno de los cambios mas relevantes del SIIF Nación II es la ampliación de la cobertura a Entidades de la Administración Central Nacional que están fuera de línea y a establecimientos públicos del orden nacional, para así buscar la inclusión de la totalidad de las entidades que conforman el presupuesto General de la Nación, además de esto incluye soportar procesos de carácter financiero, administrativo y de negocio y por consiguiente, nuevos procesos tales como:

Programación Presupuestal

Obtención de Bienes y Servicios

Gestión de Bienes y Servicios

Facturación y Cartera

Así mismo mejora la funcionalidad de módulos como administración de apropiaciones, administración del PAC, ejecución presupuestal de gasto, ejecución presupuestal de ingresos, gestión de recaudos, gestión de pagos, gestión contable, regulador de las relaciones financieras y administrativas, además de los procesos señalados el SIIF Nación prevé otro tipo de funcionalidad orientada a:

- Garantizar la seguridad de los datos contenidos en ella y transmitidos desde y hacia SIIF Nación.

Facilitar su administración y parametrización, definir flujos que faciliten la estandarización y control de los procesos del negocio entre otros.

8.1.3 MÓDULOS SISTEMA SIIF NACIÓN II

Según la cartilla sistema SIIF nación del ministerio de defensa nacional los módulos de del sistema integrado financiero SIIF nación II se dividen en Programación Presupuestal el cual permite a las entidades crear y administrar versiones de anteproyecto de presupuesto de ingresos o gastos para una determinada vigencia fiscal, como un segundo modulo esta la administración de apropiaciones la cual deja realizar las gestiones ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de las Adiciones, Reducciones, los Traslados así como, la desagregación y Distribución del Presupuesto de las Unidades Ejecutoras. Como un tercer modulo o macro proceso esta el PAC; el cual Incorpora la administración de este con recursos propios, igualmente permite al Órgano Ejecutor la administración de PAC por Unidades Ejecutoras.

En cuanto a bienes y servicios SIIF nación II tiene un macro proceso que aunque no es un modulo de contratación ni de adquisiciones, este vincula la contratación a la gestión financiera y viceversa, lo que permite que se tenga control sobre los bienes existentes y la optimización de la adquisición de los mismos. Por otro lado, la gestión del gasto también constituye un modulo que

permite el manejo de la cadena presupuestal (Certificado de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal y Obligación), además de gestionar la solicitud y ejecución de las Vigencias Futuras, el manejo de Caja Menor, la Gestión de Proyectos Especiales y gestión de recursos con destinación específica así como los cierres anuales para efecto de la constitución del Rezago Presupuestal.

El Manejo de tesorería Pago, que tramita los pagos a través del sistema de los recursos que son girados por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional así como los recursos propios y fondos especiales, también constituye un modulo de SIIF Nación II , posteriormente el modulo de manejo de tesorería recaudo; permite controlar el recaudo, la creación y administración de cuentas recaudadoras, principalmente a las entidades que manejan recursos propios y fondos especiales.

Otro de los macro procesos del sistema es la gestión de ingresos, el cual maneja todo el proceso de clasificación de ingresos, identificación de cuentas por cobrar en cada uno de los rubros que comprende los ingresos, además de esto permite la construcción de acreedores varios y la generación de la orden de pago de las devoluciones. Por otro lado el modulo facturación y cartera es utilizado por aquellas entidades que venden a crédito para llevar un control sobre los intereses, notas debito y/o crédito con impacto en ingreso, igualmente genera el documento de cobro a un tercero. La gestión de bienes y servicios permite administrar los bienes, llevar el inventario, identificar el bien, el seguimiento del mantenimiento del bien, hoja de vida del mismo, cálculo de las depreciaciones, las requisiciones y salidas de bienes.

A través del Sistema SIIF-Nación se generará la información para el Sistema Consolidador de Hacienda Pública (CHIP) en cuanto a los cierres son parametrizados por cada Unidad (Asignación Interna) igualmente el sistema esta parametrizado por la Contaduría General de la Nación, este modulo es el de gestión contable, en el que también La gestión Contable y las Cuentas Cero están automatizadas. Módulos como El gestor de trámites que da la posibilidad de personalizar los trámites al interior de las Unidades Ejecutoras, y la administración, son procesos que facilitaran la administración y parametrizacion del sistema con las unidades ejecutoras. Finalmente el modulo de seguridad garantiza la disponibilidad, confidencialidad e integridad del sistema SIIF Nación II.

8.1.4 PERFILES

Dentro de la cartilla de SIIF del Ministerio de Defensa los perfiles son definidos por el Administrador del SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y están clasificados por conjuntos de transacciones por instancias en la ejecución presupuestal. A su vez, las transacciones dispuestas en el perfil pueden ser objeto de restricción para establecerlas de acuerdo con las competencias del usuario.

Los perfiles de usuario están asociados a tres áreas naturales de operación:

- Entidades u órganos ejecutores, entendidas como todas las entidades que registran ejecución financiera a través del Sistema
- Administrador del sistema ubicado en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para administrar el sistema
- Órganos rectores de política y control de gestión las cuales son asignados a las entidades de control.

Dentro de los órganos ejecutores existen ocho perfiles clasificados en: Registrador Entidad, Consulta Entidad, Presupuesto, Contable, Pagador, Beneficiario Cuenta, Contratos y Administrativa.

Los perfiles y las transacciones fueron establecidos por el administrador del SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público así:

- **Registrador Entidad:** Ejecuta registros de solicitud de creación de usuarios, restricción de categorías, creación de terminales tramitadas documentalmente por parte de las Unidades ejecutoras. Este perfil se encuentra en el Departamento Financiero del nivel central de la respectiva Unidad Ejecutora.
- **Consulta Entidad:** Permite consultar las operaciones económicas y financieras generadas en cada uno de los módulos del sistema, conocer el estado de sus apropiaciones, su situación patrimonial, el calendario de operación en el sistema, y los usuarios y restricciones asociadas. Este perfil está diseñado para ser empleado por funcionarios que realizan seguimiento y control en el nivel central de las unidades ejecutoras.

- **Presupuesto:** Registro, modificación y consulta de las Asignaciones Internas y las apropiaciones de gasto que se requieran asignar al interior de la correspondiente unidad ejecutora. Registro, modificación y consulta de la cadena presupuestal de gasto hasta la instancia de reconocimiento de obligaciones; y de la causación y recaudo de los rubros, conceptos del presupuesto de ingresos. Consulta de la situación contable de la unidad ejecutora y de la situación de PAC.
- **Contable:** Consulta de los lotes, comprobantes contables realizados en forma automática por el sistema, registro, modificación y consulta de los asientos contables manuales que se consideren necesarios para reflejar la realidad financiera. Generación de reportes de operaciones y estados contables. Opción de registro, modificación y consulta de obligaciones presupuestales de gasto.
- **Pagador:** Registro, modificación y consulta de los pagos correspondientes a rubros de gasto con situación de fondos por parte de la Dirección General de Crédito Público y del tesoro Nacional (DGCPTN) y de líquido cero. Consulta de la cadena presupuestal de gasto hasta la instancia obligación, y registro, modificación y consulta de las instancias: Confirmación de deducciones, generación y reversión de la orden de pago y aplicación de reintegros. Registro, modificación y consulta de generación de solicitudes de cupo de giro ante la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional. Registro, modificación y consulta de las solicitudes de aprobación inicial y modificación al PAC, y de la distribución del PAC a nivel de las asignaciones internas funcionales del órgano ejecutor. Consulta de la gestión de ingresos, y, generación, modificación y consulta de las órdenes de pago por concepto de acreedores por recaudos de ingresos.
- **Beneficiario cuenta:** Garantiza que las cuentas y beneficiarios creados en cada asignación Interna requieran de un visto bueno, al interior de la Unidad Ejecutora, antes de iniciar su proceso de validación de consistencia con las bases de datos de las entidades financieras, a través del Sistema financiero compensación electrónica Nacional Interbancaria (CENIT) del Banco de la República. Igualmente, ofrece posibilidades de consulta de gestión presupuestal de gasto.

- **Contratos:** Registra la información básica de los contratos o actos legales a través de los cuales se afectan las apropiaciones presupuestales. Para tal fin, se debe detallar la adquisición de bienes y servicios a nivel del Código Único de Bienes y Servicios CUBS. Igualmente, permite hacer el registro de bienes y servicios provenientes de donaciones que no tengan afectación presupuestal. Adicionalmente, ofrece posibilidades de consulta de gestión presupuestal de gasto.
- **Administrativa:** Registra la recepción en la entidad de los bienes y servicios adquiridos con cargo a las apropiaciones autorizadas o a donaciones otorgadas. Para tal fin se requiere el registro previo de la adquisición de éstos, el cual se efectúa a través de la transacción “Registro de bienes y servicios”. Así mismo, ofrece posibilidades de consulta de gestión presupuestal de gasto.

8.1.5 PLATAFORMA

El Sistema Integrado de Información Financiera -SIIF es un sistema centralizado, soportado en una arquitectura de software Cliente-Servidor implementado en un servidor ubicado en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Los equipos de cómputo Clientes de los usuarios se encuentran en las entidades y acceden al SIIF para efectuar sus transacciones. Para lo anterior utilizan como medios de comunicación la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano RAVEC y a través de Internet usando una Red Privada Virtual (VPNSSL).

El SIIF está desarrollado con las siguientes herramientas de software: Sistema Operativo Windows Server 2003 R2, base de datos SQL Server 2000 Enterprise Edition SP4, el desarrollo del aplicativo Visual Basic Enterprise Edition 6.0 y el desarrollo de los reportes en Crystal Reports 8.0 y Reporting Services 2000

Actualmente el SIIF posee dos (2) mecanismos para accederlo:

Aplicación SIIF Cliente: Este programa se instala en los equipos de cómputo de los Usuarios permitiéndole acceder a las funcionalidades del SIIF. Esta aplicación solo puede ser utilizada por los usuarios que se conectan a través de RAVEC.

Terminal Server : Es una herramienta que le permite realizar una sesión de trabajo remota desde la estación del usuario SIIF hacia el Ministerio de Hacienda. La sesión de trabajo remota de Terminal Server al SIIF se establece después de realizada la conexión de VPNSSL. Esta aplicación puede ser utilizada tanto para las entidades en línea como las fuera de línea, utilizando el enlace de RAVEC o Internet.

VPNSSL: Es una comunicación que ofrece una conectividad en ambiente WEB segura sobre una red pública como es Internet usando protocolos y puertos de seguridad. Garantiza la integridad y confidencialidad de la información, la cual se transmite cifrada desde la Estación Usuario SIIF hasta el Ministerio de Hacienda.

En la figura anterior se observa el diagrama de comunicaciones desarrollado para el SIIF, se ha clasificado en dos tipos de topologías de red:

1. Entidades en Línea: Son todas las entidades que realizan diariamente transacciones con el SIIF a través del enlace de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano RAVEC. De igual manera las entidades u otras sedes de las entidades que comparten los enlaces privados WAN podrán acceder a RAVEC. Adicionalmente, las Entidades en Línea cuentan con el acceso a Internet para conectarse con el SIIF como contingencia si la Red RAVEC presentara inconvenientes.

2. Entidades Fuera de Línea : Son las entidades que solo se pueden conectar con el SIIF a través de Internet usando una sesión Terminal Server por medio de una Red Privada Virtual (VPNSSL). La conexión hacia Internet depende de los proveedores de Internet (IPS) de cada entidad, quienes dependiendo de la ubicación geográfica establecerán la tecnología de comunicación, ya sea a través de una simple enlace telefónico (Dial Up) ó Bandas Anchas ó hasta un enlace Satelital.

8.2. MODELO DELONE & MCLEAN.

El modelo “Success Information System” en español “el éxito de un sistema de un sistema de información” es uno de los modelos de mayor referencia para la evaluación y validación empírica de los sistemas de información en el mundo. Sus autores gozan de gran credibilidad y

respaldo académico, puesto que más de 300 trabajos publicados en revistas internacionales tienen como referencia dicho modelo para la validación de sus sistemas de información local.

El modelo original data del año 1993, el propósito inicial fue sintetizar la información de la investigación del éxito de los SI para crear un cuerpo de conocimiento y guías de investigaciones futuras. (Medina, 2005).

Los componentes originales del modelo inicial se dividían en tres dimensiones:

1. Calidad del Sistema y Calidad de la Información.
2. Uso y Satisfacción del usuario.
3. Impacto Individual e Impacto organizacional.

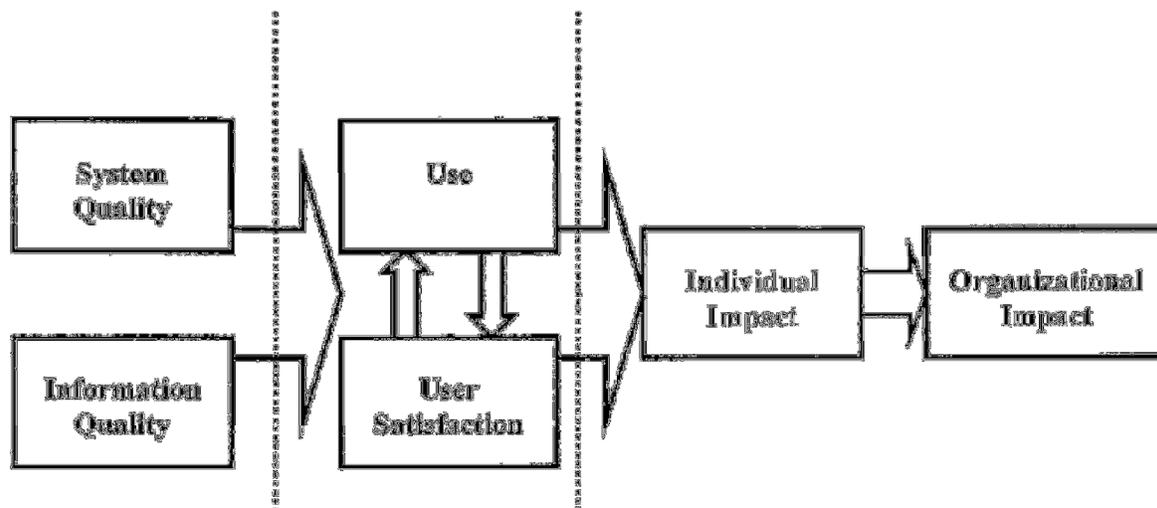


Figura 2. Fuente: DeLone & McLean 2003.

En la figura 2 se puede observar el planteamiento del modelo inicial, donde la primera etapa es denominada la “creación del sistema” y es en ella donde se combinan la calidad de la información y del sistema las cuales tienen un impacto directo en el uso y la satisfacción del usuario. El uso está relacionado directamente con la satisfacción del usuario, una premisa del modelo defiende la tesis que un uso activo de un SI traduce una creación en éxito y conducta del impacto individual de los usuarios, donde la experiencia adquirida por el nivel de interacción con el sistema genera una mejora en el impacto organizacional de la empresa.

En conclusión, Delone y Mclean encontraron que los factores críticos del éxito de un sistema de información se representan por las características de calidad del sistema, la calidad de la salida (información), consumo de la salida (uso), la respuesta del usuario (satisfacción del usuario), el efecto en la conducta del usuario (impacto individual) y el efecto en el impacto organizacional.

En el modelo actual, (Ver figura 1) se determinaron fuertes relaciones entre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio percibido, la calidad de la información percibida, la intención de uso y el impacto individual percibido. Se dejó atrás la asociación entre el impacto organizacional y el individual.

8.3. FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

8.3.1. Calidad del Sistema.

La calidad se puede definir como aquellas características que cumplen con las necesidades de los clientes previniendo a la vez una satisfacción con el producto (Juran en Medina 2005). En las normas ISO los principios de calidad son:

- a. Enfoque al usuario.
- b. Liderazgo.
- c. Involucramiento con las personas.
- d. Enfoque por procesos.
- e. Enfoque de sistemas a la administración.
- f. Mejora continua.
- g. Enfoque efectivo de retoma de decisiones.
- h. Relaciones con el proveedor de beneficios mutuos

La calidad del sistema es una variable independiente a la de información que puede estar asociada a factores como la fiabilidad, integración, tiempo de respuesta, facilidad de uso, análisis de costo-beneficio, evaluaciones post-proyectos, seguridad entre otros.

La calidad del sistema puede definirse como el conjunto de características deseadas del propio SI que producen la información.

Sin lugar a duda, la calidad del sistema es un atributo principal del desempeño de un SI, además es un elemento vital para la aceptación y uso de todo un SI en la organización, el estudio del sistema genera información invaluable para la alta gerencia, desarrolladores y usuarios para cumplir con los objetivos trazados por cada uno de ellos.

Un argumento empresarial para la definición de la calidad de un software es la generación de aplicaciones de alta velocidad a un costo bajo. Una compilación de las definiciones más generales podrían conceptuarla como la ausencia de errores o ausencia de fallos para el desempeño de una aplicación.

Cuando se inicia un proyecto SI, la calidad debe ser el faro guía, puesto que esta asegura que el SI cumple con los estándares que la institución o gobierno requiere según su ámbito de competencia.

La siguiente grafica de Ashrabi (2003) permite identificar fácilmente los factores de calidad de un sistema:

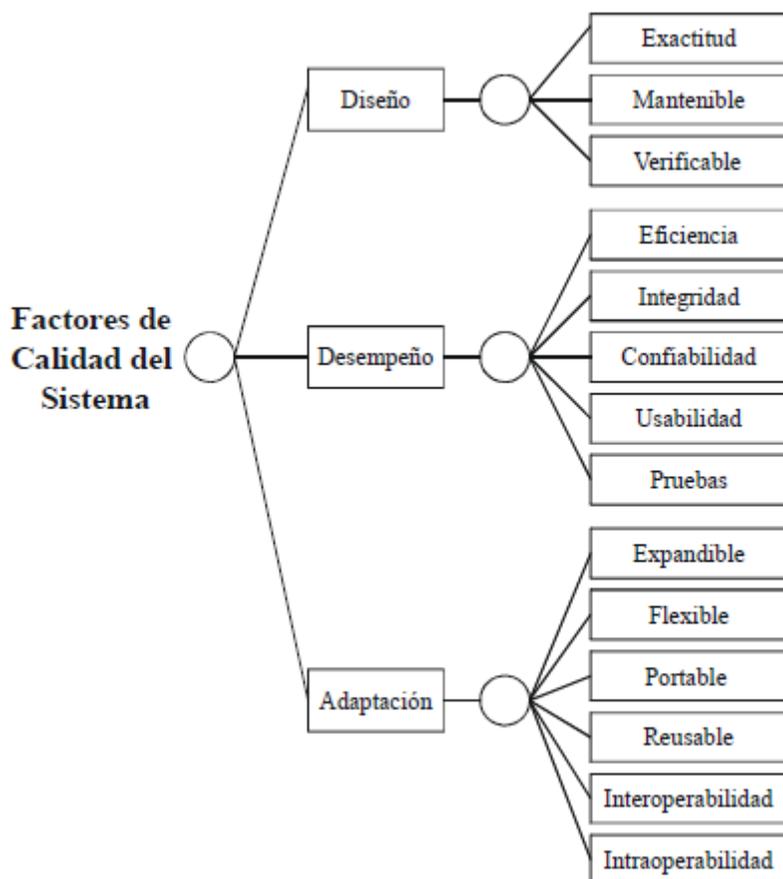


Figura 3. “Árbol de decisión de la calidad de un sistema” Fuente: Ashrafi (2003)

EXACTITUD	Grado en el cual un sistema se conforma según sus especificaciones iniciales
MANTENIMIENTO	Facilidad del esfuerzo para localizar y arreglar fallos en el software dentro de un periodo de tiempo
VERIFICABLE	Facilidad en el esfuerzo para validar las características y desempeño del software dentro de un periodo de tiempo.
EFICIENCIA	Capacidad del software de hacer más con menos recursos del sistema. (Hardware, Sistema operativo, comunicaciones)
Integridad	Capacidad del software de resistir usuarios no autorizados en un periodo de tiempo
Confiabilidad	Alcance de lo que debe realizar el software dentro de un periodo específico de tiempo y de acuerdo a sus objetivos.

Usabilidad	Facilidad en el aprendizaje de su operación.
Pruebas	Facilidad de llevar a cabo pruebas para verificar si se ejecuta una función específica.
Expandible	Esfuerzo relativo requerido para expandir las capacidades del software o las funciones actuales.
Flexibilidad	Baja capacidad de esfuerzo para cambiar la misión del software, funciones o requerimientos de datos o necesidades.
Portable	Facilidad de transportar el software a otro ambiente o plataforma.
Reusable	Facilidad de usar el software o componentes en otras aplicaciones.
Interoperabilidad	Baja capacidad de esfuerzo para adaptar el sistema a otra plataforma u otro software.
Intraoperabilidad	Esfuerzo requerido para las comunicaciones entre los componentes en un mismo sistema.

8.3.2. Calidad de la Información.

Los sistemas deben ser juzgados por la información que entregan a los usuarios y su calidad. La calidad del sistema esta relacionado con el contenido, la disponibilidad, exactitud, oportunidad, consistencia y relevancia.

La calidad de la información puede definirse como la calidad propia del producto servicio, en nuestro caso el grado de cumplimiento o evaluación de la calidad que el mismo sistema produce. Uno de los mayores fracasos de un sistema es la nula calidad de los datos, debido a que ellos son el insumo principal para el producto de un SI.

Varias empresas dependen de la calidad de datos suministrados al sistema tanto en sus áreas misionales como de apoyo; no obstante, muchas veces los volúmenes de datos son tan altos que no se sabe que hacer con ellos, se convierte en una materia prima no utilizada pero eso si con un gran potencial de uso, en síntesis la información tiene sentido cuando alguien la utiliza para algo.

Según el Dr. Jose Medina, la calidad de la información es el aspecto que mas influye en la satisfacción de un usuario y este ultimo es la dimensión que mas aporta al éxito de un sistema de información.

Laudon y Laudon 2002 señalan que unas de las fuentes mas comunes del fallo de los SI es la precaria calidad de la información: inadecuada, a destiempo, e inconsistente; para ellos el éxito de un sistema va mas allá de la exactitud de los datos, porque además de esto deben ser completos y accesibles.

DeLone y McLean definen la calidad de la información como la medición de las salidas de un Sistema de Información en términos de exactitud, oportunidad, completa, relevante y consistente, otros autores amplían esta definición hacia una calidad de la información que puede lograr no solo el cumplimiento de los requisitos iniciales, sino también las características inherentes del servicio junto con la forma de presentación a lo usuarios.

Para evaluar las dimensiones de éxito de la calidad de la información, Guynes y Kroon (2005) proponen los siguientes puntos:

- *Factores críticos del Éxito: es la operación clave o indicador cultural de éxito, crítico para lograr la “cosa principal” y está dentro del control de la organización. “La cosa principal” se expresa de tres a seis factores de éxito identificados en la planeación estratégica.*
- *Procesos de negocio: transformación de las entradas en salida, generando valor para el cliente o usuario final.*
- *Necesidades de información: todo empleado necesita información para trabajar, divide en 5 categorías: General, central del negocio, de la gente, financiera y TI.*
- *Sistemas y productos de TI: La información es proveída a los empleados por medio de los SI, productos o servicios TI. Los sistemas juegan un rol principal y están integrados a la funcionalidad de la empresa. (Guynes y Kroon en Medina, 2010*

En la siguiente tabla se muestran los atributos de calidad de información:

VALOR	El valor difiere de usuario a usuario
--------------	---------------------------------------

SUBJETIVO

RELEVANCIA	Debe ser pertinente para la toma de decisiones.
OPORTUNIDAD	Se debe recibir a tiempo la información para la toma de decisiones.
EXACTITUD	Debe estar libre de errores
FORMATO	Debe estar presentada en un formato manejable para su uso en otras plataformas
ACCESIBILIDAD	Debe estar disponible para quien la necesite.

8.3.3. Calidad del Servicio.

La calidad del servicio son las características del personal que proporciona los elementos técnicos y metodológicos para la operación exitosa de los sistemas.

Con la llegada de los SI, las empresas tienen una operación dual, puesto que además de ser los proveedores de información deben dar soporte a su propia plataforma. La calidad del servicio es una de las dimensiones que se agregó al modelo inicial de D&L puesto que esta dimensión está directamente relacionada con el desempeño individual de los usuarios.

Los servicios son cualitativos y subjetivos por naturaleza, por tal razón existe la necesidad de evaluarlos y es así como las organizaciones deben medir la satisfacción de los usuarios en términos de calidad.

La calidad del servicio en SI puede ser definida como la percepción global a la evaluación de los servicios proveídos por el SI y al apoyo del personal calificado, en síntesis es una comparación entre las expectativas y los servicios de calidad percibidos.

Los atributos evaluables para los SI en la dimensión de calidad del servicio son los siguientes:

ACCESIBILIDAD	Facilidad de contacto con el personal de servicios.
COMUNICACIÓN	El usuario es informado del Servicio y el Costo.
COMPETENCIA	El proveedor del servicio tiene las habilidades requeridas.
AMABILIDAD	El personal es cortés y amigable.
CONFIANZA	El servicio es ejecutado consistentemente y el personal es confiable.
CREDIBILIDAD	Los proveedores del servicio gozan de credibilidad.

En conclusión, la medición de la calidad del servicio en SI es indispensable para los administradores del sistema, puesto que de esta forma se pueden retroalimentar para garantizar el mantenimiento consistente de la calidad. El usuario final espera que el servicio técnico “Staff” lo asista en sus tareas como la selección del hardware, software, instalación, resolución de problemas, formación del software; de esta manera el usuario requiere servicios de calidad en información para que el SI sea un apoyo en el cumplimiento de las metas organizacionales, departamentales e individuales.

8.3.4. Uso.

Una parte importante en el campo de los SI concierne a aspectos de conducta que surgen en el desarrollo y mantenimiento a largo plazo de los mismos (Laudon, 2006). El uso del sistema de información y la percepción de efectividad juega un papel importante en la determinación del éxito de un sistema de información, pero si solo se menciona que el uso traerá mas beneficio sin considerar su naturaleza, es claramente insuficiente (D&M, 2003)

La variable uso puede tener dos significados en el contexto de los SI, por un lado se refiere a la inclusión de la información generada por el SI en los procesos de toma de decisiones del usuario; por otra parte, la efectividad del SI se mide por el uso de la información que genera el SI expresada en términos de satisfacción del usuario por la calidad de las decisiones tomadas.

El uso del sistema y su efectividad pueden indicar fenómenos completamente distintos. El uso es una variable central de la investigación de los SI (D&W, 2003), la cual se ha conceptualizado como el numero de veces que se usa el SI, ya que una empresa que paga por un sistema que no usa y no apoya a los objetivos del negocio, no tiene éxito, es como si no lo usara y ha hecho una mala inversión. El uso es inevitable cuando el interés de los desarrolladores y de lo usuarios esta alineado con buenos diseños de los sistemas, aunque en ocasiones se complica cuando los aspectos políticos y sociales se involucran.

La satisfacción del usuario puede incrementar el uso y la intención del uso de un SI (D&W, 2003). La forma de medir el uso se puede dar de manera subjetiva cuando se realizan autoreportes, y, objetiva, cuando la medición se realiza por los registros del ordenador.

Un diagnóstico del uso de un sistema se puede analizar de la siguiente manera:

- Uso: Frecuencias y tipos de uso.
- Habilidades: operacionales, de desarrollo, mantenimiento y soporte.
- Conocimiento: conceptos de hardware, software, políticas de SI organizacional, SI potenciales y aplicaciones existentes.
- Vistas: Voluntad de uso, habilidades, conocimiento de desarrollo y responsabilidades de los SI.
- Conocimiento organizacional: conocimiento interpersonal, conductas, dinámicas de grupo, objetivos y administración de objetivos.

Existe otro modelo para medir el uso de un SI, el cual consta de los siguientes criterios:

- Eficiencia: Mide el grado sentido por el usuario en el resultado de su trabajo.
- Afecto: Reacción emocional del usuario hacia el SI (agrado por su uso)
- Utilidad: Grado en el cual el SI es autoexplicativo, tiene documentación y ayudas.
- Aprendizaje: mide la velocidad y facilidad en que un usuario se siente experto en el manejo del SI y su facilidad de aprender nuevas características de ser necesario.

Finalmente, entre los factores asociados al uso están el uso del subsistema, el uso relativo, el incremento del uso, la frecuencia del uso y la regularidad del uso.

8.3.5. Satisfacción del usuario.

Existe la necesidad intrínseca de evaluar los Sistemas de Información, incluso varios autores argumentan que con la simple evaluación de esta dimensión es suficiente para diagnosticar el éxito de un SI. Lo que si resulta cierto, es que la satisfacción del usuario es una de las principales dimensiones para la evaluación del éxito de un SI, puesto que ella recoge los aciertos y fallos de la calidad de la información, la calidad del sistema y la calidad del servicio.

Según DeLone y McLean, la satisfacción del usuario, entre otras cosas, esta ligada a la facilidad de uso del SI junto con la interfaz del usuario, pero lo anterior debe estar acompañado de unos beneficios positivos, puesto que la ausencia de estos, genera el decremento en el uso del SI y la posible discontinuación del Sistema.

Algunos de los factores asociados a la satisfacción al usuario son el uso del sistema de información, la satisfacción total, la satisfacción en la toma de decisiones, el disfrute y la satisfacción con la información.

En esta dimensión se realiza una salvedad teórica, debido a que varios autores argumentan que la satisfacción del usuario requiere mayor validación y estudio en otros contextos, debido al grado de complejidad y la interdisciplinariedad que contiene.

Las definiciones teóricas de esta dimensión sostienen que la satisfacción del usuario es la orientación positiva que un individuo tiene hacia un sistema de información, una actitud un sentimiento de él como resultado de una transacción, afectado por la variedad de factores dados en una situación o contexto y asociado con su propia percepción de la aplicación. En síntesis, un SI puede ser visto como exitoso por un grupo de individuos y como un fracaso para otros.

La insatisfacción del usuario aumenta la probabilidad de rotación elevada, mayor ausentismo, menor civismo corporativo, dificultades, demandas, huelgas, robos, sabotaje, vandalismo y en algunos casos daños a la salud mental (Bateman en Medina, 2010).

Para concluir esta dimensión es preciso comentar que si un sistema no proporciona información confiable que apoye a las decisiones de los usuarios o procesos estratégicos, habrá fallos; por tal razón, la satisfacción del usuario tiene una importancia alta en los éxitos de un SI

8.3.6. Beneficios Netos.

Los factores asociados a los beneficios netos se relacionan con el impacto individual, grupal y organizacional; compuestos por el beneficio total de uso, mejora en la eficiencia ejecutiva, decisiones de alta calidad, tiempo de decisión, confianza en la decisión, mejora de la participación, calidad del trabajo, mejora de la comunicación, efectividad en la solución, calidad de la solución, ahorro de costos, mejora en servicio al cliente, mejora en la productividad, retorno de la inversión, incremento en la disponibilidad de datos entre otros.

Existen varias definiciones de beneficios netos, entre ellas están las siguientes: “grado en el cual el uso de un sistema en particular aumenta el desempeño laboral”, “producto que puede ser usado por usuarios específicos para lograr las metas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto específico; describiendo las percepciones de un individuo a la innovación y

encontrando una influencia en la conducta de adopción de los SI, trayendo utilidad a la institución solo a través del proceso de uso”.

El beneficio neto puede sintetizarse en aquellas variables que permiten la aceptación o rechazo de los usuarios hacia un SI.

8.4. VALIDACIÓN DEL SIIF NACIÓN.

8.4.1. Calidad del Sistema

Teniendo en cuenta que la calidad del sistema está asociada a factores como la fiabilidad, integración, tiempo de respuesta, facilidad de uso, análisis de costo/ beneficio seguridad entre otros, se puede inferir que dentro del diseño SIIF nación II, mantiene sus especificaciones iniciales, y aunque se han realizado algunas modificaciones o mejoras, han sido para cambiar algunos módulos mas no su estructura que hagan que cambie su objetivo inicial. Dentro de la facilidad del esfuerzo para localizar y arreglar fallos en el software, el SIIF cuenta con una mesa de ayuda donde los usuarios pueden comunicarse para poder darles solución a los errores que arroje el sistema, sin embargo para solicitar soporte tanto de naturaleza funcional como conceptual o técnica, que se trate del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, el usuario debe diligenciar un formato de solicitud de soporte y tramitarlo a través del Coordinador SIIF de la Unidad Ejecutora quien debe atender el requerimiento. En caso de que el Coordinador SIIF de la Unidad Ejecutora no pueda dar solución éste remitirá la solicitud de soporte a la Dirección de Finanzas a través del e-mail finanzas@mindefensa.gov.co, el cual será canalizado por los funcionarios del Grupo Análisis y Difusión. Y Si la solicitud no puede ser atendida desde la mesa de ayuda de segundo nivel (Dirección de Finanzas), la misma será radicada por ésta a la mesa de ayuda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para su solución, de lo cual se informará al Coordinador SIIF de la Unidad Ejecutora correspondiente.

No obstante, aunque se tienen varias opciones para dar solución a los errores que presenta el sistema, el tiempo de respuesta de solución está en un promedio de 1 a 3 días según el ministerio de hacienda, tiempo que para poder ser calificado entre si es prudencial o no depende en gran parte, de que tanto el error afecte a la unidad ejecutora en su cadena presupuestal.

Uno de los grandes problemas del SIIF es que el Ministerio de Hacienda se restringe la administración de las cuentas contables puesto que el control y uso del catalogo esta a cargo de la Contaduría General de la Nación, lo que hace más difícil la integración de muchas cuentas de las diferentes entidades.

Por otro lado, en cuanto al desempeño el SIIF depende en gran medida que las diferentes entidades tengan el hardware y el sistema operativo adecuado para que el sistema funcione de una forma apropiada, de no ser así el funcionamiento seria lento, como pasa en muchas entidades, igualmente se evidencia que la tecnología del SIIF no es suficiente, debido a que es un sistema que cierra al medio día y por la noche, evidenciando que no tiene la capacidad de soportar el volumen de información.

Todos los aspectos anteriormente mencionados evidencian que SIIF nación II, presenta falencias en algunos factores de calidad que hacen que la eficiencia del sistema disminuya de forma considerable, haciendo que este, no cumpla de manera completa con su objetivo, dejando de ser una herramienta para convertirse en un requerimiento más para la entidades.

8.4.2. Calidad de la Información.

Teniendo en cuenta que uno de los propósitos del SIIF nación II, es compilar la información financiera y contable de las entidades que componen el presupuesto general de la nación, es importante determinar que esta información deber ser exacta, oportuna, confiable y tener la suficiente disponibilidad y contenido para que sea útil a los usuarios y entidades.

Dentro de la verificación de la calidad de la información factores como la relevancia, se encuentra que el SIIF en muchas cosas no es pertinente para la toma de decisiones, debido a que las entidades en su gran mayoría presentan una mayor confianza en su sistema alterno, teniendo como resultado el manejo de dos sistemas para tener el dominio financiero y atender temas de la gestión administrativa. En cuanto a la oportunidad, exactitud de la información, SIIF depende en gran manera de la información suministrada por las entidades, igualmente la información derivada de este debe ser clasificada de acuerdo con su confidencialidad y privacidad y se deben definir mecanismos de protección apropiados, además de esto los usuarios del sistema son responsables de la confidencialidad e integridad de la información a la cual tienen acceso y estos

niveles de acceso al sistema deben estar directamente relacionados con la función que debe realizar cada usuario del mismo.

La calidad de la información es el aspecto que más influye en la satisfacción de un usuario, y dentro del SIIF muchos de los usuarios presentan inconformidad por el formato y la accesibilidad de la información, el formato de la información del sistema no es manejable para su uso en otras plataformas, y aunque la información está disponible dentro del sistema, en muchos casos los perfiles son una limitación para acceder a ella.

8.4.3. Calidad del Servicio

Este es uno de los factores en donde el SIIF nación presenta un gran desarrollo, pues la accesibilidad, comunicación, competencia, amabilidad, confianza y credibilidad del servicio han sido fundamental para el éxito del sistema, esta calidad del servicio está asociada a las características del personal que proporciona los elementos técnicos y metodológicos para la operación del sistema, por ejemplo la facilidad del contacto con el personal de servicios es ágil y amplia. Como se había mencionado anteriormente la mesa de ayuda que ofrece el SIIF para solucionar problemas tanto funcionales, como conceptuales o técnicos presenta el personal idóneo para dichos problemas, además de esto la amabilidad o cortesía con que el personal presta el servicio es la adecuada, en el centro de atención al cliente son muy pocas las quejas presentadas por problemas de “trato” o actitud, factor que favorece al sistema, pues además de este ser el proveedor de la información, también tendrá la responsabilidad de brindar el soporte necesario de la plataforma.

Aunque el SIIF nación II cuenta con mesas de ayuda, un call center y varios métodos de comunicación, la interacción con los ingenieros que son los encargados en sí, de dar el soporte técnico del software es nula, pues los errores de este nivel son desarrollados a nivel interno.

Igualmente dentro de cada unidad ejecutora, se tiene un coordinador de SIIF para que se centralice los errores que presente el Sistema con el fin de que el soporte que pidan al ministerio de hacienda sea completo y abarque todos los problemas con el propósito de minimizar tiempo.

los funcionarios que dan apoyo y soporte técnico a los usuarios SIIF Nación, son los encargados de instalar, actualizar las versiones del aplicativo y configurar los componentes tecnológicos que

garantizan a los usuarios el acceso al SIIF-Nación. Además proporcionan soporte en la instalación y uso de certificados digitales y colaboran con la persona o grupo asignado, en el proceso de solución del problema y finalmente cumplen con las políticas y estándares de seguridad del sistema SIIF Nación en cuanto a la divulgación de la documentación generada por el administrador técnico del sistema, para los usuarios del SIIF – Nación.

8.4.4. Uso.

Como se mencionó en el capítulo anterior, el uso de un sistema de información es inevitable cuando hay interés de los desarrolladores para que el usuario tenga la necesidad y satisfacción del uso del sistema, este argumento aplica para casi todos los SI que necesitan “venderse” en un mercado debido a la gran competencia que se genera por la atracción de clientes, en este sentido la “intención de uso” del sistema juega un papel importante en el éxito futuro de un SI. En el caso del SIIF Nación II no se puede hablar de “intención de uso” ni de competencias en un mercado de SI, debido a su particular uso obligatorio.

Como se muestra en el marco legal del presente ensayo, es obligación de las entidades públicas que manejan recursos del presupuesto general de la nación la utilización del SIIF Nación, en este sentido los usuarios deben utilizar el SI fundamentalmente en los módulos de presupuesto, contabilidad y tesorería.

La teoría menciona que realizar una medición objetiva del uso a través de reportes de registro generados por el administrador del sistema, es una variable importante de analizar para medir la efectividad de un SI. En el caso del SIIF, debido a su carácter obligatorio, no resulta particularmente importante evaluar esta variable debido a que los reportes de uso del sistema generaran datos que demostraran un amplio uso del sistema, lo cual no quiere decir que ya sea un indicador para mencionar que el SIIF es exitoso.

En la fase de implementación del SIIF antes del marco legal que volviera obligatorio su uso, se hicieron mediciones en el mes de diciembre del año 2010:



Figura: 4 Fuente: Pagina Web Ministerio de Hacienda y Crédito Publico

En la figura 4 se detalla en número de horas por día que estuvo disponible el SIIF Nación II en el mes de diciembre de 2010, donde se puede observar una gran varianza en la disponibilidad diaria del SIIF lo cual solo podría ser explicado por los días sábados, domingos y festivos. Los dos picos en los cuales existe baja disponibilidad es el día 18 y 31, días en los cuales se hicieron pruebas de mantenimiento. Los días con mayor disponibilidad de tiempo son los días domingo y lunes lo cual puede ser explicado por el bajo número de usuarios que utiliza el SIIF en esos días.

En la siguiente grafica se detallan los usuarios concurrentes del SIIF Nación II:



Figura 5. Fuente: Pagina Web Ministerio de Hacienda y Crédito Publico

En la figura 5, se puede observar uno de los criterios que tiene SIIF desde su fase de implementación para tener como base el criterio del horario de uso del aplicativo. La reducción de usuarios es significativa en la hora del almuerzo, además se acentúa después de las 6 p.m., y es curioso observar que los usuarios empiezan a trabajar en SIIF a partir de las 9.30 am.

De otra parte, la teoría señala que una evaluación subjetiva es la segunda alternativa para el uso del sistema. En una medición subjetiva del uso, es el mismo usuario que puede corroborar su experiencia al utilizar la herramienta; por tal razón, las encuestas nos pueden dar una aproximación sobre el uso de la herramienta.

Es importante comentar que el horario de uso del SIIF Nación II, es de lunes a domingo, de 7.30 am a 12.30 pm y de 1.30 pm a 10.00 pm¹, aunque según la pagina del SIIF Nación II el horario es de 9.30 a.m a 10.p.m. como se muestra en la siguiente figura:



The screenshot shows the website for the República de Colombia, specifically the SIIF Nación II page. The page features a navigation menu with options like 'Foros', 'Chat', 'Twitter', and 'RSS'. A sidebar on the left lists various services under 'HACIENDA PUBLICA', including 'Asistencia a Entidades Territoriales', 'CONFIS', 'Centro de Estudios Fiscales', and 'Presupuesto General de la Nación'. The main content area displays the 'HORARIO DE SERVICIO SIIF NACION' section, which states: 'Horario normal del Sistema de 9:30 a.m. a 10:00 p.m.' and includes a note about service interruptions during maintenance events.

Fuente: http://www.minhacienda.gov.co/MinHacienda/haciendapublica/siif_nacion/siif2 Consulta: 15 de junio 2012. 12:08 pm.

En la disponibilidad de tiempo del SIIF, Los usuarios presentan quejas debido a que varios mencionan que el uso del SI debe ser en cualquier momento del día según la necesidad y

¹ Consulta realizada al Call Center del SIIF Nación teléfono (571) 6 02 12 70 opción 1, el día 15 de junio de 2012.

horarios de cada entidad, aunque entienden que los software de este estilo necesitan unos mantenimientos regulares, les parece escandaloso el numero de horas diarias en las cuales el sistema debe estar en este estado.

El sistema debe estar cerrado debido a que el gran numero de transacciones en un aplicativo web carga su memoria volátil, lo cual genera lentitud en la operación del sistema, para ello los administradores del SI deben reiniciar los servidores en las horas de la noche y al medio día lo cual genera tener un sistema “fresco” al iniciar la mañana y al empezar la tarde. Claramente, esto es un error mas asociado a la calidad del sistema desde su programación inicial, lo cual tiene este tipo de consecuencias en el uso. Para remediar este error se debe crear un algoritmo para eliminar registros de las memorias volátiles “en caliente” lo cual por el tamaño del SIIF no es una tarea fácil de realizar la cual se debió prever en su fase de planificación.

Otra error de uso, radica en que el Sistema Integrado SIIF no tiene la capacidad de interactuar con cada uno de los aplicativos a la medida que tradicionalmente han usado las entidades publicas y esto tiene razón de ser puesto que el Sistema esta planificado para operar y controlar en todos los procedimientos de la administración financiera publica; no obstante, el sistema actualmente no tiene la capacidad de integrar herramientas tecnológicas para el control de cartera, facturación, operaciones en moneda extranjera, manejo del 4 x mil, control de inventarios, control de activos, todas ellas características propias de un ERP el cual tiene la capacidad de soportar la administración publica de un Estado, pero lamentablente el SIIF todavía no ha llegado al nivel de un ERP.

Otro factor para diagnosticar el uso depende de los perfiles de usuario y las competencias profesionales asociadas a cada uno de los perfiles. Para un usuario operativo, resulta imposible no comparar su anterior sistema con el SIIF, en relación al numero de transacciones exitosas de un aplicativo versus el otro, para este tipo de usuario el uso de SIIF puede generarle satisfacción por que termina su trabajo en menor tiempo o por lo contrario debe utilizar mas horas de su jornada para una labor que hacia en menos tiempo. Lo que si es claro en este punto es que muchas entidades han tenido que recurrir en la consecución de nuevos contratistas o funcionarios para la operación del SIIF II.

Un usuario de tipo analítico, el cual tiene mayores capacidades para la solución de sus propios problemas de uso, se enfrenta a los problemas de reportes los cuales son recurrentes para facilitar la toma de decisiones respecto a la gestión financiera de cada entidad.

La reacción emocional que sienten los usuarios hacia el SIIF varia dependiendo del perfil de uso, área, perfil profesional y experiencias anteriores, pero en conclusión muchas áreas de presupuesto le ven un buen futuro respecto al control de los gastos y reportes de información, mientras las áreas contables ven con pesimismo la evolución de este SI.

Un portal de experiencias del usuario seria una solución a mediano plazo que debería estar en los planes del Ministerio de Hacienda y no se debe confundir con un portal de quejas y reclamos, Adicionalmente deber estar integrado a la aplicación de tal forma que la opción de mejora se registre de forma on-line.

El grado de aprendizaje que tiene el SIIF es evaluado como bueno. Para los usuarios de áreas presupuestales le resulta fácil el manejo de la herramienta, para usuarios contables difieren de que el aplicativo les brinde todo lo que necesiten; no obstante aprenden a utilizar el modulo de manera ágil.

En conclusión, la dimensión del “uso” como factor critico del éxito del SIIF Nación II, solamente se puede contrastar en la fase de implementación del SIIF cuando se podía evidenciar la intención de uso y el uso como tal de sistema debido a la expectativa e interés que podían demostrar los usuarios en una etapa en la cual no era obligatorio su uso. De otra parte, el uso del SIIF debe ser tenido en cuenta como factor critico debido a que las experiencias del usuario debe ser gestionadas de una manera más simple y sencilla, de esta forma el administrador del Sistema tendrá la capacidad de gestión para el mejoramiento continuo del SIIF en pro de una mejora de la administración publica.

8.4.5. Satisfacción del Usuario.

Se ha verificado a través de encuestas de satisfacción realizadas en diferentes entidades que existe una varianza alta en la satisfacción al usuario debido a las siguientes causas:

- Diferencia en la plataforma tecnológica de cada entidad.

- Diferencias entre los perfiles profesionales que utilizan el SIIF.
- Usuarios que previamente han usado en SIIF Nación I.
- Costumbre a los aplicativos a la medida.
- Limitaciones de recursos de personal dispuestas por el administrador.

Como se menciona en el capítulo anterior, el profesor Bateman señalaba que la insatisfacción del usuario se refleja en la rotación de personal, ausentismo, menor civismo corporativo, quejas y algunos casos hasta en problemas de salud mental.

La satisfacción del usuario es algo complejo de evaluar debido a la misma estructura del ser humano respecto a su relación con el ambiente. No obstante, en las encuestas se puede percibir cierto grado de satisfacción o conformismo respecto a los módulos de gestión presupuestal y un cierto pesimismo frente al manejo contable de los recursos. Además, se tiene una gran incertidumbre acerca del éxito del SIIF respecto a la integración y puesta en marcha de los demás módulos que componen este proyecto de ERP.

En conclusión, el SIIF no cumple con los requisitos de éxito en la dimensión de satisfacción del usuario debido a que no cumple con la integración total de las operaciones financieras del Estado, se realiza la salvedad en cuanto a que el sistema lleva en fase de producción obligatoria aproximadamente 6 meses. Un primer año de base para evaluar el éxito completo de una vigencia se realizaría en el primer trimestre de 2013, con base en el resultado de la vigencia actual.

8.4.6. Beneficios Netos.

La relación de beneficios netos tiene en cuenta los beneficios individuales, grupales e institucionales. El beneficio neto individual se ve reflejado en el detalle de cada encuesta y va mas asociado a la subjetividad y a la carga laboral del individuo. El beneficio grupal se ve reflejado en la gestión de las diferentes oficinas de gestión financiera de cada entidad contable. El beneficio institucional, entre otras cosas, se refleja en el ahorro que se puede efectuar en los rubros presupuestales correspondientes a software, los cuales pueden trasladar los recursos a otras necesidades de la entidad.

Cuando se realizó la pregunta ¿El SIIF Nación II ha traído beneficios para la entidad? La mayoría de los encuestados respondió negativamente, debido a las fallas en conectividad, improductividad, mayor carga laboral, mayores costos en plataformas tecnológicas, eliminación de protocolos de seguridad para aumento de la velocidad del sistema.

Aunque el resultado sea en su mayor proporción negativo, se destacan respuestas de usuarios en los cuales se manifiesta que el SIIF ha ayudado a clarificar y ordenar administrativamente las funciones de cada usuario de las áreas financieras. Otra opinión común es que destacan la evolución del modulo presupuestal frente a la insatisfacción que genera el modulo contable.

En conclusión, la evaluación del SIIF frente a la dimensión de beneficios netos es regular, al ser un factor crítico de éxito no se ha dado la importancia que esta dimensión requiere, dado que en ella se ven los beneficios finales de la operación del sistema; no obstante esta evaluación se realiza en un periodo de tiempo muy corto, en nuestra opinión la validación de esta dimensión requiere un plazo de mediano plazo y como requisito se debe exigir la validación completa de las anteriores dimensiones.

8.5. RECOMENDACIONES.

- Dentro del documento se evidencia que la tecnología del SIIF no es suficiente para el nivel de utilización por parte de los usuarios haciendo que este, se convierta en un sistema lento y complejo, el ministerio de hacienda y crédito público debe incentivar a las entidades públicas para realizar una actualización en los equipos (Hardware, sistema operativo), generando de forma directa el mejoramiento en funcionamiento y servicio el SIIF Nación II.
- El fortalecimiento del SIIF nación II como herramienta de toma de decisiones para mejorar la función pública y manejo de los recursos públicos, buscando que el sistema se convierta en el sistema primario de soporte para las entidades.
- Mantener la disciplina y compromiso de los usuarios que prestan el servicio tanto técnico, administrativo como conceptual en el sistema, será factor clave para alcanzar el objetivo del ministerio de hacienda y crédito público de contar con un sistema íntegro y completo que cumpla con los propósitos generando los resultados esperados dentro de la gestión pública.

- Un portal de experiencias del usuario puede contribuir al mejoramiento del SIIF, sus características desvirtúan de un espacio de quejas y reclamos, y se recomienda que el registro de dichas experiencias se pueda realizar de manera On-line, preferiblemente en la misma aplicación. De esta manera, se garantiza la relación del Funcionario-SIIF en el marco del proyecto Gobierno en línea y la Ley de TICS.
- La satisfacción del usuario del SIIF representa la dimensión más importante en la validación del éxito de un SI, puesto que ella reúne las salidas de las demás dimensiones de éxito. El Ministerio de Hacienda debe establecer un muestreo aleatorio simple para establecer de manera económica el tamaño ideal de la muestra de satisfacción de usuario, pero esta alternativa no tiene la capacidad de medir un Sistema tan complejo; no obstante da algunos acercamientos. Para realizar un análisis más detallado, aunque con un riesgo mayor por el incremento de la varianza, el muestreo probabilístico es la mejor opción para evaluar el tamaño de la muestra. Dentro del muestreo probabilístico se puede usar el muestreo “conglomerado” para analizar agrupaciones que son homogéneas dentro de ellas mismas pero heterogéneas entre ellas; el muestreo estratificado para analizar el impacto según, nivel de transacciones, clasificación de unidades ejecutoras, perfiles de usuario entre otras; el muestro PP. o proporcional al tamaño como herramienta para verificar el tamaño de las entidades con mayor participación en nivel de usuarios o transacciones.
- En los beneficios netos, en Ministerio de hacienda debe realizar programas para fortalecer los 3 componentes de esta dimensión. El beneficio individual se gestiona mediante una simple salida de reportes oportunos o la disminución de las cargas operativas. El beneficio grupal se propicia mediante programas que especialicen a cada perfil con énfasis en el conocimiento de los módulos afines, para lo cual las capacitaciones en los módulos insumos o módulos que reciben nuestras salidas es totalmente necesaria para este tipo de funcionarios. El beneficio institucional se debe traducir en la reducción de costos, mayor productividad y mejor información para la toma de decisiones oportunas, hay que recordar que la misión de cada entidad pública debe tomar al SIIF como un apoyo para su gestión y no como un problema más generado por el mismo Estado.

9. CONCLUSIÓN

“La administración pública... es el conjunto de actividades encargadas de llevar a cabo las políticas y programas de los gobiernos. Desde esta perspectiva, la administración pública se centrará principalmente en la planeación, organización, dirección, coordinación y control de las operaciones de gobierno. (Gil, 1993, p 30). Según la definición del profesor Gil, es así como el SIIF sirve al Estado colombiano como herramienta para la administración pública del Estado.

El SIIF Nación II es una buena iniciativa del Estado para estar a la vanguardia tecnológica del actual mundo globalizado; no obstante, la validación del Sistema dio como resultado que los administradores del proyecto están desconociendo algunos de los factores críticos del éxito de un proyecto de ERP el cual tiene falencias evidentes debido a la insatisfacción de los usuarios y falta de calidad en el sistema; sin embargo, se hace salvedad que el sistema como tal es obligatorio a partir de este año, lo cual implica que el año 2012 será el año base para realizar los diferentes análisis de satisfacción y del éxito del SIIF después del año 2013. Pero no debemos desconocer que el Sistema ya se tomó los suficientes años en su etapa pre-operativa, y lamentablemente ya se evidencian algunos problemas de planificación del mismo; el parte de tranquilidad está en que el proyecto ya tiene la suficiente experiencia para poder recuperarse de todos los errores de planificación cometidos ahora la nueva pregunta será ¿Cuánto tiempo más le llevara al SIIF en convertirse en un real Sistema Integrado de Información Financiera? En la cual todas las operaciones del Estado se puedan realizar normalmente en cada una de las entidades que participan el presupuesto general de la nación.

Dentro de la verificación, muchos de los factores tanto de calidad, de información y servicio presentan falencias, que disminuyen de forma considerable la eficiencia del sistema aumentando el costo y tiempo no solo de la cadena presupuestal sino de muchos de los macro procesos utilizados por los usuarios. El Ministerio de Hacienda tiene un reto constante con el sistema, pues desde su implementación en el año 2000 han sido muchas las modificaciones y reestructuraciones que se han presentado, y aun así el funcionamiento del SI no está en un 100%, situación que ha hecho que muchas de las unidades ejecutoras terminen utilizando el sistema por

cumplir un requerimiento, mas no como herramienta de ayuda para aumentar la eficiencia en la gestión pública y mejoramiento en la utilización de los recursos públicos

Finalmente, para continuar con la investigación en un grado más profundo se requiere analizar un tamaño de muestra ideal para evaluar la satisfacción del usuario y verificar realmente si la intención es evaluar al sistema de manera global o específica. Si la investigación se realiza de manera específica es necesario categorizar a los usuarios delimitando factores como: región, tipo de entidad, número de usuarios, volumen de presupuesto, grado de conectividad y plataforma tecnológica.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Calderon, J y Rodriguez C (2010). Proyectos de desarrollo de sistemas de información – El usuario-final como factor clave de éxito. “Innovation and Development for the Américas”, June 1-4, 2010, Arequipa, Perú.
- **DeLone W and McLean E (2003)**. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring 2003*, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30. © 2003 M.E. Sharpe, Inc.
- Laudon K y Laudon, J (2004), “Sistemas de Información Gerencial”, Editorial Pearson Educación, México.
- Medina, JM (2005). Evaluación del Impacto de los SI en el desempeño individual del usuario, aplicación en instituciones universitarias (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Madrid.
- Monserrat, S., D’Annunzio, M., Izquierdo, S., Lituchy, T. (2009). El Servicio Al Cliente En La Era Digital: Websites De Empresas Pymes Hoteleras De Argentina Y Canadá, Un Estudio Comparado. *Innovación y Nuevas Tecnologías en la Economía del Aprendizaje*
- Ramírez, P., García R. y Arenas J. (2005): El éxito de los sistemas ERP. En: *Best Paper Proceedings 2005: El Comportamiento de la Empresa Ante Entornos Dinámicos*. AEDEM, Vitoria-Gasteiz, España. Pág. 537-546. ISBN: 84-689-2301-9.
- Ramírez, P. y García R. (2005). Meta-Análisis sobre la implantación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP). *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação. Journal of Information Systems and Technology Management*. Vol. 2, No. 3, 2005, pp. 245- 273 ISSN online: 1807-1775.

11. CIBERGRAFÍA

- Coyla, E. (2011). Diez factores críticos de éxito en un proyecto E.R.P. Revista Especializada en Sistemas. Maestría: U.N.F.V. Gestión de Tecnologías de la Información. <http://revistasistemas.com/?p=16>.
- Gil, F. (1993). Los fundamentos políticos de la teoría de la administración pública. *Foro internacional* Vol.33, N° 1, p 30-53. Recuperado el 15 de marzo de 2012, de <http://www.jstor.org/stable/27755751>.
- Ramírez, P. y García R. (2005). Una investigación empírica sobre los factores que afectan el éxito de los sistemas ERP en Chile. Revista Ingeniería Informática, Edición Número 11, Abril 2005. <http://www.inf.udec.cl/revista>.
- http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/siif_nacion/siif2/tecnicosiif2/Conectividad_Entidades_SIIF_NACION_II.pdf
- <http://www.corpouraba.gov.co/siif-y-siif-nacion-ii>
- http://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/index.php?option=com_content&view=article&id=178:acerca-del-siif-nacion-ii&catid=270:siff&Itemid=296
- http://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Sobre_el_Ministerio/Finanzas/Cartillas%20Financieras/8589_Cartilla_Sistema_SIIF.pdf

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

12. ANEXOS.

Las siguientes encuestas corresponden a fuentes secundarias de información:

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: ARMADA NACIONAL					
Dependencia: CONTABILIDAD		Cargo: ANALISTA		Fecha:02-05-2012	
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?	X			ES UNA HERRAMIENTA MUY PRATICA GESTION CONTABLE
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?	X			EN LOS PAGOS SON MUCHO MAS LIGERO
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			POR EL INTERNET DE LA ZONA
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc?	X			POR EL INTERNET DE LA ZONA
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?		X		HAY OTRAS APLICACIONES
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			NO ES LA UNICA APLICACIÓN
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		EN EL MODULO CONTABLE
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque?	X			SI POR QUE LA INFORMACION ESCLARA Y SE ENCUENTRA LO QUE SE BUSCA
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque?	X			SI LECOLABORAR CON CUALQUIER INQUIETUD
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?		X		NO MANEJO LA PARTE DE PRESUPUESTO
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?		X		NO MANEJAMOS CAJA MENOR
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué?	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		GENERA UN REPORTE DE SALDOS Y MOVIMIENTO
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		GENERA UN REPORTE DE SALDOS Y MOVIMIENTO
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?	X			
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones reciprocas?		X		SE HACE MANUAL
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		SE HACE MANUAL
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?	X			
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos?		X		ES PRIMERA VEZ QUE MANEJO LA GESTION CONTABLE
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos?	X			EQUIPO DE COMPUTO
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?	X			EL CARGUE DE ARCHIVO PLANOS DE TODOS LOS MESES

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N° 1

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: <u>Armada Nacional</u>		Cargo: <u>JDIVCO</u>		Fecha: <u>30 abril 2012</u>	
Dependencia: <u>DIEF</u>					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?	X			Como todo sistema nuevo se encuentra en ajustes, pero me parece que esta concebido para un mejor control y analisis de la informacion, sobre todo en la cadena presupuestal, sin embargo falta tener en funcionamiento completamente el modulo contable.
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?	X			Mejor organización del personal en cuanto a desagregacion de funciones.
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			Basicamente en el tema de conectividad, algunas veces de la entidad y otras directamente de Ministerio para efectuar las transacciones y en el tema de generacion de reportes se ha presentado bastantes inconvenientes.
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diria 2,3,4 veces, etc? _____	X			Sobretudo en epocas de cierres contables.
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?	X			Por orden de Ministerio de Defensa la Armada Nacional utiliza el SILOG - SAP
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			No es mi area pero tengo entendido que en el tema contable se requiere, algunas veces por parametrizacion de cuentas.
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			La Armada Nacional fue entidad piloto en el año 2010, sin embargo se han dado las capacitaciones en la medida que el sistema se esta estabilizando.
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		Se ha solicitado a la Administracion del SIIF NACION, las mejoras a los reportes existentes y la incorporacion de algunos reportes nuevos, de lo cual han respondido lentamente, pero se han efectuado mejoras a los reportes.
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____			X	Es complicado comunicarse al Call Center y en ocasiones no saben a que se debe el error que se presenta, por lo cual se tratan los incidentes por Email pero son demoradas las contestaciones por parte de Hacienda, en muchas ocasiones porque los usuarios no dejan la informacion completa para hacer seguimiento a los errores
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?	X			Ya estan los procedimientos establecidos para el cargue y clasificacion de estos ingresos, pero en el tema de reportes es el inconveniente. Aun no esta claro.
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	No manejamos Cajas menores en la Institucion.
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		Genera consulta de saldos y transferencias, no balance.
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		solo a nivel de la entidad consolidadora para el caso Mindefensa
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?			X	no conozco el tema
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?			X	no conozco el tema
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		tengo entendido que se efectua en forma manual, mediante archivos planos
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		X		tengo entendido que se efectua en forma manual, mediante archivos planos
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica, Etc.)			X	no conozco si ya esta activa esta funcionalidad
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____	X			tiene un mejor control de los recursos del estado, sin embargo por temas de seguridad se implementaron los pasos en tesoreria pero que al final buscan que todos los pagos se efectuen a beneficiario final.
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?	X			desde hace 4 años atrás antes de entrar en funcionamiento el Ministerio de Hacienda dio instrucciones a las Unidades para que fortalecieran sus redes, ampliaran ancho de banda y cambiaran equipos de computo.
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?				que se activen todas las transacciones y se brinde la capacitacion del sistema en el modulo contable.

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°2

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFI					
Entidad: <u>COMANDO ARMADA NACIONAL</u>		Cargo: <u>ANALIST/</u>		Fecha: _____	
Dependencia: <u>CENTRAL CONTABLE</u>					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área? _____		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles? _____ _____		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales? _____ _____	X			Errores en todos los reportes, en la parte contable no muestra claramente los auxiliares contables
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? <u>3</u>	X			
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? _____	X			EL SILOG
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales? _____ _____	X			EN EXCEL se tiene que consolidar los estados financieros de Armada porque el SIIF no lo saca por unidad si no por todo el Ministerio.
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____		X		
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación? _____				
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?				
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		Esta generando balance por ministerio de Defensa
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		X		
19	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFI la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos? _____	X			contratacion de personal
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene? _____ _____ _____				Falta capacitacion por parte del Ministerio de Hacienda para los contadores, los reportes continuan presentando errores, no es facil la consulta de cuentas, no se puede imprimir balance por cada unidad ejecutora, es decir por ARMADA NACIONA, EJERCITO si no que se baja todo el Consolidado del Ministerio de Defensa y se filtra la informacion de cada unidad.

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°3

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: <u>ARMADA NACIONAL</u>					
Dependencia: <u>DIRECCION DE ECONOMIA Y FINANZAS ARC, Cargo: CONTADOR</u>			Fecha: <u>30 ABR 2012</u>		
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?		X		
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? _____		X		
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?	X			SAP - SILOG
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			ALMACENES, PROVISIONES
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____		X		NO CONTESTAN
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?		X		
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si respondió NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		X		
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos?	X			EN TIEMPO, DEMASIADO TIEMPO TRATANDO DE ENTENDER LAS MATRICES AUTOMATICAS QUE AUN NO SE HAN ESTABILIZADO.
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?	X			NO SE HAN ESTABILIZADO LAS MATRICES CONTABLES, NO SE HA RECIBIDO CAPACITACION, NO TIENE MANEJO DE ALMACENES Y ACTIVOS, ES UN SISTEMA MUY BUENO PRESUPUESTALMENTE, PERO NO PRACTICO PARA EL MANEJO CONTABLE

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°4

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFI					
Entidad: <u>BATALLON DE COMANDO Y APOYO DE IM. No.2</u>		Cargo: <u>AUX. CONT</u>		Fecha: <u>02 DE MAYO DE 2012</u>	
Dependencia: <u>CONTABILIDAD</u>					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?	X			Considero que solo han mejorado, porque se puede ingresar desde muy temprano al aplicativo, asimismo se pueda ingresar desde cualquier computador.
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?	X			Si, en la medida que es mucho más facil ver los registros que se hacen en tiempo real.
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			El sistema genera muchos errores, en el momento de solicitar reportes.
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc?	X			El sistema si presenta caidas, no son todos los días, pero estarían entre 2 y 3 veces, los días que presenta.
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?	X			Se requiere de la información del sistema SAP, porque es más completa.
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			Registro de depreciaciones, amortizaciones, entradas de bienes, salidas, egresos.
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			En la parte contable, solo la realización de las obligaciones, los cargue de archivos y saldos fue mediante instructivo.
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque?	X			Se requiere mayor capacitación, que permita conocer toda la información que suministra el sistema
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque?	X			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?		X		
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si reponio NO porqué?	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?			X	
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?			X	
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos?		X		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?		X		
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?				Falta que el SIIF2, sea más completo. Se requiere capacitación en el area contable.

Fuente: Batallón de Comando y apoyo - Encuesta N°5

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: <u>ARMADA NACIONAL</u>					
Dependencia: <u>DORION</u>		Cargo: <u>CONTROL</u>		Fecha: <u>26 ABRIL /2012</u>	
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?	X			EN EL SOFTWARE QUE MANEJA, ES MAS FACIL SU ACTUALIZACION DESDE LA MISMA PLATAFORMA DEL SIIF Y NO A TRAVES DE CADA UNO DE LOS USUARIOS A TRAVES DE PARCHES
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?			X	DESDE MI PERFIL NO PUEDO MEDIR NI EVALUAR ESTE INDICADOR.
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			EN LA NAVEGACION POR LA INTRANET DESDE LA PLATAFORMA DE LA ARMADA YA QUE LOS CONTINUOS MANTENIMIENTOS INCLUSIVE EN HORAS LABORALES, INTERFIEREN EN LOS POROCESOS DE PRODUCCION EN SIIF POR CADA USUARIO
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc? _____	X			POR DIA, EN PROMEDIO ANUAL, 1 VEZ
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?		X		LA MAYOR PARTE DEL TRABAJO PARA CUMPLIR CON MIS FUNCIONES LA DESARROLLO A TRAVES DEL SIIF SIN EMBARGO EXISTE OTROS SISTEMA QUE SE ESTA LLEVANDO QUE ES EL SAP DONDE SE INGRESA ALGUNA OTRA INFORMACION QUE AL PARECER NO SE VINCULA AL SIIF
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?		X		
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		LOS REPORTES, NO SON TAN CLAROS, FLEXIBLES Y FACILES COMO LOS QUE SE EXPEDIAN A TRAVES DEL SIIF I, LO ANTERIOR DEBIDO A QUE LOS INFORMES ESTAN MUY CARGADOS Y PESADOS Y CUANDO SE DEBEN FILTRAR PARA BUSCAR DETERMINADA INFORMACION NO SE PUEDEN TRABAJAR LOS ARCHIVOS TAN FACILMENTE Y ES NECESARIO RECURRIR A UN TRABAJO AGREGADO PARA EXTRAER LA INFORMACION REQUERIDA, PUDIENDO INCURRI EN UN MAYOR PORCENTAJE EN ERRORES DE ANALISIS
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____		X		DESDE MI PERFIL NUNCA HE TENIDO LA NECESIDAD DE ACUDIR AL CALL CENTER YA QUE MIS INQUIETUDES HAN SIDO RESUELTAS EN EL 95% POR LA PARTE FINANCIERA DE MI ENTIDAD
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondió NO porqué? _____			X	NO MANEJO ESE PERFIL
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)			X	NO MANEJO ESE PERFIL
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____			X	NO MANEJO ESE PERFIL
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos?			X	NO MANEJO ESE PERFIL
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?			X	NO MANEJO ESE PERFIL

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°6

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: ARMADA NACIONAL					
Dependencia: BASE NAVAL ARC MALAGA			Cargo: TESORERO		Fecha: ABRIL 27 2011
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		INESTABILIDAD DEL SISTEMA. LOS PROCESOS SON AHORA MAS EXTENSOS.
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			ERRORES EN ALGUNOS PROCESOS
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc? _____	X			10 VEZES
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?	X			UTILIZAMOS SAP/R3. DEBERIA HABER INTEROPERABILIDAD DE LOS SISTEMAS.
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			FALTA UN REPORTE MAS CLARO DE LAS DEDUCCIONES EFECTUADAS EN EL MES ANTERIOR PARA EL PAGO DE IMPUESTOS Y NOS OBLIGA A EFECTUAR CUADROS ADICIONALES PARA LA CONCILIACION MENSUAL.
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			PERO NO ME HEMOS TENIDO ACTUALIZACION
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		LES FALTA QUE SEAN MAS COMPLETOS
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____				NO, LAS LINEAS SON MUY CONGESTIONADAS.
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?			X	LA ENTIDAD NO MANEA RECURSOS PROPIOS
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	LA ENTIDAD NO MANEJA CAJA MENOR
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si respondió NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		EL ANTERIOR SISTEMA YA ESTABA ESTABLE
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?			X	NO TENGO CONOCIMIENTO

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°7

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Enti ARMADA NACIONAL		CARGO: _____		Fecha: _____	
Dep TESORERIA		CARGO: _____		Fecha: _____	
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área? _____		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles? _____ _____		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuáles? _____ _____	X			
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? _____	X			
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? _____				
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuáles? _____ _____	X			
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	X			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación? _____				
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?				
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondió NO porque? _____				
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?				
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?				
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?				
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?				
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?				
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?				
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)				
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos? _____				
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene? _____ _____				

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°8

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFI					
Entidad: <u>ARMADA NACIONAL - BACAIM1</u>		Cargo: <u>CONTADOR</u>		Fecha: <u>25-ABR-2012</u>	
Dependencia: <u>BATALLON DE COMANDO Y APOYO DE I.M. N°</u>					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles? <u>SOLAMENTE SE HA MEJORADO LA PARTE PRESUPUESTAL</u>	X			SOLAMENTE HA MEJORADO LA PARTE DE PRESUPUESTO EN LA PARTE CONTABLE ES MUY DEFICIENTE
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales? <u>CONECTIVIDAD, REPORTES EMITIDOS, REPETICION DE PROCEDIMIENTOS</u>	X			CONECTIVIDAD, CALIDAD DE LOS REPORTES EMITIDOS, REPETICION DE LOS PROCEDIMIENTOS, COMPLEGIDAD EN EL REGISTRO
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc? _____ <u>HA MEJORADO PERO PROMEDIO 2 AL DIA</u>	X			HA MEJORADO PERO EL PROMEDIO ES DOS VECES AL DIA
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? <u>EL SILOG QUE ES MAS AMIGABLE Y ME AYUDA CON LA PARTE DE ALMACENES E INVENTARIOS FISCALES</u>	X			SE UTILIZA COMO APOYO EL SISTEMA SAP QUE ES MAS AMIGABLE, AYUDA EN EL CONTROL DE ALMACENES Y DE LOS INVENTARIOS FISCALES, APLICACIÓN DE LA DEPRECIACION
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			EN REPORTES DE AUXILIARES DE LAS CUENTAS TENIENDO QUE UTILIZAR EXCEL PARA PODER OBTENER MEJOR LA INFORMACION
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		HASTA LA FECHA NO SE HA RECIBIDO CAPACITACION EN EL AREA CONTABLE HA SIDO CON EL METODO DE CORRECCION ERROR
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		DEBERIA UNIFICAR POR EJEMPLO SI PIDO EL MOVIMIENTO DE UNA CUENTA Y ESTA TIENE MAS DE UN CONCEPTO FIJO HAY QUE REQUERIR TRES REPORTES Y CONSOLIDAR LA INFORMACION EN EXCEL
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____		X		ES DIFICIL QUE SE PUEDA COMUNICAR POR LO GENERAL ESTA OCUPADA LA LINEA
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?		X		SE DESCONOCE CUALES SON LOS MOVIMIENTOS QUE HACE INTERNAMENTE EL SISTEMA
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	LA UNIDAD NO MANEJA CAJA MENOR
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?	X			PERO ESTA PORESENTADO FALLAS EN LAS CIFRAS QUE REFLEJA AL MOMENTO DE BAJAR A SIIF PARA SU IMPRESIÓN
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		NO TENGO CONOCIMIENTO NO SE HA RECIBIDO CAPACITACION
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		NO TENGO CONOCIMIENTO NO SE HA RECIBIDO CAPACITACION
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?			X	ESA OPERACIÓN LA REALIZA LA UNIDAD CENTRALIZADORA
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____			X	LOS REPORTES DEL SIIF ERAN MEJORES SU MANEJO Y FACILIDAD ERA MAYOR AUNQUE SE LE ABONA LA PARTE DE PODERSE MANEJA POR INTERNET PERO ERA MEJOR EN LA ACCESABILIDAD EL ANTERIOR
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?		X		
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?				SE ESTA DANDO PASOS DE CIEGO PUES NUNCA SE HA CAPACITADO AL PERSOAL, SE DESCONOCEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO PARA EL PAGO DE TERCEROS, SE HAN AGREGADO PASOS INECESARIOS PARA EL PAGO POR FONDOS INTERNOS, LOS REPORTES SON INCOMPLETOS,

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°9

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFI					
Entidad: BACAIM3			Fecha: 30 DE MAYO 2012		
Dependencia: CONTABILIDAD CARGO AUXILIAR CONTABLE					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales? En cuando la forma de organizar el balance es muy complicado por que uno para encontrar las diferencias no hay una manera como ver un auxiliar como en SIIF I	X			
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? _____		X		
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? Se utiliza el SAP como paralelo	X			
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales? La reclasificación de los ingresos de fondos internos.	X			
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	X			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?	X			
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?		X		No manejamos cajas menores es esta Unidad
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si respondió NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		X		
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFI la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos?		X		
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?	X			Realmente me ha parecido muy complicado para manejarlo en cuanto a la elaboración mensual de los estado financieros por que hay mucha pero muchisima complicación para sacar la información, no es muy clara

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°10

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFI					
Entidad: _____		Cargo: _____		Fecha: _____	
Dependencia: _____					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área? _____		x		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles? _Presupuestal _____	x			
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales? _No se ha podido ver auxiliares contables, el sistema es muy lento y se pierde mucho tiempo cuando se graba algunas transacciones_____	x			
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diría 2,3,4 veces, etc? Mas de 5 veces	x			
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? Se utiliza el sistema SAP, se emplea para movimientos de almacén, depreciaciones y prácticamente todo lo contable porque el sistema no permite ver auxiliares	x			
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales? Movimientos de almacenes _____	x			
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		x		
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		x		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	x			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación? _____			x	no se manejan ingresos propios
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			x	no se maneja caja menor
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué? _____	x			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?	x			
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?				Por falta de capacitacion y conectividad no se sabe si se genera.
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?				No se por falta de capacitacion y conectividad
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?				No se por falta de capacitacion y conectividad
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		x		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		x		
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		x		
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		x		
21	Para poner en funcionamiento el SIIFI la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos? _____	x			No se
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene? _Por inconvenientes de conectividad y capacitacion no se ha podido tener el mejor provecho de este sistema, ha tocado tener otro sistema para comprobar si los movimientos son efectivamente confiables._	x			

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°11

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: ARMADA NACIONAL			Cargo: TESORERO		Fecha: 30-ABRIL/12
Dependencia: JEFATURA DE INTELIGENCIA NAVAL					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuáles?	X			LAS RUTAS PARA GENERAR REPORTES NO SON CLARAS.
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? _____	X			DOS VECES AL DIA APROX.
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?		X		
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuáles?		X		
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?	X			
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		LOS REPORTES NO SON LOS MÁS APROPIADOS Y ALGUNOS NO SON CLAROS EN LA EXPEDICIÓN.
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	X			SIEMPRE HAY UN ASESOR DISPONIBLE, ASI SOLUCIONE O NO EL INCONVENIENTE.
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?			X	NO MANEJAMOS RECURSOS PROPIOS
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	NO MANEJAMOS CAJA MENOR
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si respondió NO porqué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?			X	NO ES MI PERFIL
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?				NO ES MI PERFIL
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?				SOLO GENERA LA INFORMACIÓN EXOGENA DE LA VIGENCIA PRESENTADA CON ANTERIORIDAD.
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?				NO ES MI PERFIL
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?				NO ES MI PERFIL
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?				NO ES MI PERFIL
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)				NO GENERA ESTE TIPO DE FORMULARIOS
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		LOS PROCEDIMIENTOS SON MÁS LARGO Y MENOS ÁGILES.
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?		X		
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?	X			EL MODULO CONTABLE ES UN EXPERIMENTO DEL SIIF II, QUE A LA FECHA NO ARROJADO RESULTADOS POSITIVOS, SITUACIÓN QUE CAUSA TRAUMATISMOS ADMINISTRATIVOS AL INTERIOR DE LA UNIDAD EJECUTORA.

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°12

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: ARMADA NACIONAL					
Dependencia: JEFATURA DE INTELIGENCIA			Cargo: AUX. CONT		Fecha: 30/04/2012
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área?		X		
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles?		X		
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales?	X			CUANDO SE CONSULTAN LOS REPORTES O LOS AUXILIARES SIEMPRE PRESENTAN INCONVENIENTES PORQUE ESTAN EN MANTENIMIENTO CONTINUAMENTE.
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diaria 2,3,4 veces, etc? _____	X			TRES VECES AL DIA APROXIMADAMENTE
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué?		X		
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales?	X			ALGUNOS ASIENTOS MANUALES DE REVERSION DE LAS OBLIGACIONES
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____		X		
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	X			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación?			X	NO MANEJAMOS RECURSOS PROPIOS
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	NO MANEJAMOS CAJA MENOR
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si respondió NO por qué? _____	X			
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?		X		
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?		X		PRESENTA UN CONSOLIDADO ATRAVES DEL LIBRO DIARIO
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?		X		
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?		X		
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?		X		
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?		X		
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)		X		NO GENERA ESTE TIPO DE FORMULARIOS
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____		X		LOS PROCEDIMIENTOS SON MAS LARGOS Y MENOS AGILES PARA LOS DIFERENTES PERFILES
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos ó realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes ó servicios y dar el valor en millones de pesos?		X		
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene?	X			EL MODULO CONTABLE NO ESTA DESARROLLADO TOTALMENTE PARA LA APLICACIÓN GENERAL FINANCIERA

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°13

Validación Empírica del Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación II según el modelo de DeLone & McLean

ENCUESTA A USUARIOS SIIFII					
Entidad: <u>ARMADA NACIONAL</u>		Cargo: <u>ANALISTA I</u>		Fecha: <u>MAYO 2 DE 2012</u>	
Dependencia: <u>BASE NAVAL ARC BAHIA MALAGA</u>					
No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Considera usted que han mejorado sus labores con la implementación del SIIF II? Si respondió SI en qué aspecto o para que área? _____			X	Hasta ahora estoy manejando el sistema (llevo 5 meses)
2	El sistema SIIF II ha tenido beneficios para la entidad? Si respondió SI Indique Cuáles? _____ _____			X	Desconozco la respuesta
3	Ha tenido dificultades en la operatividad del sistema SIIF II? Si respondió SI cuales? Porque hay dificultad en ingresar al sistema o este se cae cuando se esta digitando la informacion.	X			
4	El sistema SIIF II presenta caídas frecuentes? Si respondió SI describa su frecuencia diria 2,3,4 veces, etc? <u>3</u> A veces permanecemos todo el dia sin poder ingresar al sistema o	X			
5	Utiliza el SIIF II para el desarrollo total de su trabajo o requiere de otros aplicativos? En caso afirmativo qué otros aplicativos emplea y por qué? _____	X			
6	Existen procesos no contemplados en SIIF II y por lo tanto recurre a labores manuales? Si respondió SI cuales? _____ _____			X	Desconozco el manejo total del SIIF y por lo tanto puedo desconocer algunos procesos.
7	Fue capacitado para el manejo y operación del SIIF II?		X		Recibi instrucción inicial en presupuesto
8	Los reportes emitidos por el sistema SIIF II son suficientes y claros? Porque? _____	X			
9	Con respecto al Call Center del SIIF II, sus llamadas son atendidas oportunamente? Porque? _____	X			
10	Si La entidad maneja ingresos propios, el SIIF II facilita su registro y operación? Los codigos de ingreso de presupuesto y contabilidad no coinciden.		X		
11	Con respecto a las Cajas Menores en el modulo contable se generan los comprobantes automáticamente para los reintegros?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
12	La entidad ya efectuó el cierre presupuestal 2011 en el SIIF II? Si repondio NO porqué? _____			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
13	En el módulo contable el SIIF II genera el Balance General por unidades ejecutoras?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
14	En el módulo contable el SIIF II se generan Estados Contables (Balance General, Estado de actividad financiera, económica, social, Estado de Cambios en el Patrimonio)?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
15	En el módulo contable del SIIF II se genera la Información Exógena?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
16	En el módulo contable del SIIF II se genera automáticamente el reporte de operaciones recíprocas?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
17	En el módulo contable del SIIF II se generan automáticamente los comprobantes de valorización, depreciación, amortización, diferidos?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
18	El SIIF II permite generar automáticamente los comprobantes de deducciones en nómina, cálculo de Parafiscales y provisión Prestaciones sociales?			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
19	En el modulo contable del SIIF II se generan automáticamente los formularios de declaraciones de impuestos (Retefuente, Iva, Ica. Etc.)			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
20	El módulo contable del SIIF II, con respecto al SIIF Nación mejoró su operatividad? Explique en qué aspectos? _____ _____			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
21	Para poner en funcionamiento el SIIFII la entidad ha tenido incurrir en costos o realizar alguna inversión? En caso afirmativo detallar en que tipo de bienes o servicios y dar el valor en millones de pesos? _____ _____			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto
22	Con respecto al módulo contable, que observaciones y/o comentarios adicionales tiene? _____ _____			X	Desconozco este aplicativo solo he manejado presupuesto

Fuente: Armada Nacional - Encuesta N°14