

PASANTÍA, ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE
LA SECRETARÍA DE TRANSITO DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ

JUAN FELIPE BORDA CABALLERO

INFORME DE PASANTÍA

OMAR FERNANDO MUÑOZ DIMATE

ASESOR INTERNO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2021

PASANTÍA, ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE
LA SECRETARÍA DE TRANSITO DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ

JUAN FELIPE BORDA CABALLERO

OMAR FERNANDO MUÑOZ DIMATE

MAGISTER EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR

ASESOR INTERNO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
FACATATIVA
2021

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de trabajo de grado a mis padres, José Agustín Borda Páez y Carmelita Caballero Moreno, quienes me han dado todo su apoyo y comprensión durante mis años de estudiante, siempre han estado para mí y nunca me han negado su ayuda, gracias a ellos soy lo que soy hoy en día, ya que me dieron la educación necesaria y los valores para ser una persona de bien que lo único que desea es demostrarles que todo ese sacrificio que hicieron por mí no fue en vano.

También le dedico este trabajo a Juan Manuel Mendoza Peláez, él ha sido mi mejor amigo, mi hermano, la persona que mejor me conoce y quien me ha dado los mejores consejos. Siempre puedo contar con él. He podido alcanzar algunas de mis principales metas, gracias al apoyo que él y toda su familia me ha dado, los he llegado a considerar mi segunda familia, mi segundo hogar.

Por último, pero no menos importante, le dedico este trabajo a Yulieth Esperanza Lombana Cendales, quien ha sido mi más grande inspiración en estos últimos años. Ella me ha dado fuerzas para continuar en los momentos más difíciles de la pandemia por Covid 19 del año 2020-2021. Me ha dado varios de los mejores momentos que he vivido y deseo terminar mi carrera, para que se sienta orgullosa de mi y de todo el esfuerzo que le he metido a mis estudios profesionales y gracias a ella también he planeado nuevos proyectos a futuro, ella me motiva a ser mejor persona y mejor profesional y deseo que siga siendo parte de mi vida y de mis nuevas metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los funcionarios de la Alcaldía de Facatativá y a la Universidad de Cundinamarca por hacer posible la realización de esta pasantía. A la Secretaría de Tránsito y Transporte por permitirme realizar mi trabajo dentro de sus oficinas. A la actual Secretaria de Transito, la doctora Claudia Marcela Robayo por darme su apoyo y darme lo más valioso para un estudiante universitario, que es ganar experiencia en su campo de estudios, además de permitirme hacer parte del grandioso equipo de trabajo que conforma a esta dependencia de la Alcaldía Municipal.

Al funcionario Carlos Escobar, quien fue mi supervisor y me capacitó para desarrollar todas las actividades que me fueron asignadas, además de ser una persona de buenos valores, me enseñó mucho sobre cómo funcionaba la secretaría, me brindó su apoyo en momentos difíciles y por valorar mis esfuerzos.

También le mando un agradecimiento a mis docentes de la Universidad de Cundinamarca, quienes, con mucho esfuerzo y dedicación, me dieron el conocimiento y las herramientas necesarias para desempeñar actividades administrativas y creando habilidades necesarias para mi vida como profesional. Si tuviera que destacar algunos profesores por su calidad como docentes y de los cuales aprendí mucho más, haría mención de los señores Wilson Pinillos, Benjamín Manjarrez, Oswaldo Vanegas y Richard Fajardo.

A Omar Fernando Muñoz Dimate, quien fue mi asesor en este trabajo de grado, aunque no haya tenido el placer de tener una clase con él o de poder hablar de forma presencial debido a la contingencia nacional, demostró ser un buen docente, pero sobre todo una excelente persona, quien no dudaba en ayudar o en atender a las dudas que teníamos yo y los demás estudiantes asignados a él para trabajo de grado de pasantía.

Por último, agradezco a mis compañeros de carrera, con los cuales compartí buenas experiencias y que siempre estuvieron dispuestos a ayudar en todo momento. Durante estos años como estudiante de la Universidad de Cundinamarca, conocí a muchas personas que fueron clave en ciertos momentos y me llevo algo bueno de cada uno de ellos, les deseo éxitos en sus vidas.

TABLA DE CONTENIDO

TITULO	3
RESUMEN	4
PALABRAS CLAVE	5
0. INTRODUCCIÓN	6
1. JUSTIFICACIÓN	7
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivo general	8
2.2. Objetivos específicos	8
3. MARCO DE REFERENCIA	9
3.1. Marco teórico	9
3.1.1. <i>La administración de empresas y la administración pública</i>	9
3.1.2. <i>La atención al ciudadano</i>	10
3.1.3. <i>El Coronavirus y la importancia del trabajo a distancia</i>	11
3.2. Marco conceptual	12
3.3. Marco institucional	14
3.3.1. <i>Misión</i>	14
3.3.2. <i>Visión</i>	14
3.3.3. <i>Funciones</i>	14
3.3.4. <i>Organigrama</i>	16
3.4. Marco legal	17
4. COMPETENCIAS DESARROLLADAS	19
5. RESULTADOS	20
5.1. Identificación de cada una de las áreas de la Secretaría de Tránsito y Transporte para comprender las funciones de cada una de ellas.	20
5.1.1. <i>Registro automotor</i>	21
5.1.2. <i>Licencias de conducción</i>	23
5.1.3. <i>Reportes de accidente</i>	24
5.1.4. <i>Comparendos y cobro coactivo</i>	24
5.1.5. <i>Tarjetas de operación</i>	26
5.1.6. <i>Área de correspondencia</i>	26
5.2. Recepción y re direccionamiento de los derechos de petición	27

5.2.1.	<i>Medios de recepción y de envío de respuestas de solicitudes</i>	28
5.2.2.	<i>Plataforma SAC II</i>	30
5.2.3.	<i>Diagrama DOP</i>	32
5.2.4.	<i>Cantidad de solicitudes radicadas</i>	38
5.3.	Atención de las preguntas o consultas de la ciudadanía por medio de los canales de atención al público.....	39
5.3.1.	<i>Línea telefónica</i>	39
1.3.2.	<i>Correo electrónico</i>	41
1.3.3.	<i>Ventanilla de radicación de correspondencia</i>	41
6.	CONCLUSIONES.....	43
7.	RECOMENDACIONES	44
8.	BIBLIOGRAFIA	45
	ANEXOS	47

TABLA DE FIGURAS

Ilustración 1 Organigrama Alcaldía Municipal De Facatativá. (09 de octubre de 2020). Obtenido de Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca: http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/organigrama	16
Ilustración 2. Equipo de trabajo de la Secretaría de Tránsito de Facatativá	20
Ilustración 3. Área de archivo automotor de la Secretaría de Tránsito y Transporte, foto tomada antes de la cuarentena por Covid 19 de marzo de 2020.....	21
Ilustración 4. Ventanillas de expedición de licencias de conducción y de validación de trámites automotores, fotografía tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020.....	24
Ilustración 5. Área de comparendos y cobro coactivo, fotografía tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020	25
Ilustración 6. Oficina de correspondencia y del operador SAC, foto tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020	27
Ilustración 7. Chat de WhatsApp con el funcionario de correspondencia remitiendo oficios para ser.....	28
Ilustración 8. Respuesta automática del antiguo correo de la Secretaría de Tránsito y Transporte.....	29
Ilustración 9. Respuesta automática, confirmación de recepción con número de radicado incluido	29
Ilustración 10. vista general de la plataforma de atención al ciudadano SAC.....	30
Ilustración 11. Vista general de la plataforma de atención al ciudadano SAC II	31
Ilustración 12. Matriz de correspondencia de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá.	31
Ilustración 13. Diagrama proceso de radicación de trámites de la STTF hecho por Juan Borda.....	37
Ilustración 14. Gráfica cantidad de solicitudes radicadas por el pasante Juan Borda	38
Ilustración 15. Gráfica del número de llamadas contestadas por el pasante Juan Borda	39
Ilustración 16. Teléfono institucional de la Secretaría de Tránsito de Facatativá...40	
Ilustración 17. Respuesta automática, envío de respuesta vía correo electrónico.41	
Ilustración 18. Ventanilla de radicación de correspondencia. Punto de trabajo del pasante antes de dar inicio la cuarentena prolongada por Covid 19 en marzo de 2020.....	42

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de recepción de llamadas, creado por el pasante Juan Borda....	52
Anexo 2. Matriz control mensual de correspondencia y de llamadas	52
Anexo 3. Matriz base de tutelas 2021	52
Anexo 4. Carta de confidencialidad de bases de datos	53

TITULO

PASANTÍA, ÁREA DE CORRESPONDENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
SECRETARÍA DE TRANSITO DE LA ALCALDÍA DE FACATATIVÁ

RESUMEN

El trabajo de la pasantía fue desarrollado en la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá, junto con los funcionarios de esta dependencia se logró realizar un apoyo y mejoramiento en ciertos procesos de atención al ciudadano y radicación de peticiones, con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios y disminuir la carga laboral de los colaboradores encargados del área de correspondencia.

Se hizo uso de la metodología cualitativa y cuantitativa para desarrollar un seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía general. Este informe muestra cómo el estudiante fue adquiriendo el conocimiento necesario para ejecutar sus actividades designadas en la pasantía, colaborando con la atención de dudas o inquietudes de los ciudadanos, radicación de trámites y otras labores delegadas por la secretaría del despacho.

Se realizó el análisis del área a apoyar y se determinó un nuevo plan de trabajo para mejorar los tiempos de respuesta respecto a la radicación de solicitudes, envío de correspondencia, seguimiento de trámites de esta dependencia de la alcaldía, delegación de ciertas actividades para facilitar el desarrollo de otros procedimientos relacionados a la atención del ciudadano.

PALABRAS CLAVE

Automotor, Correspondencia, Ciudadano, Derecho De Petición, Radicar, SAC, Trámite.

0. INTRODUCCIÓN

La alcaldía municipal de Facatativá cuenta con varias secretarías que regular ciertas normativas dentro del municipio, entre estas se encuentra la Secretaría de Tránsito y Transporte, la cual tiene como principal objetivo la regulación, el control y el funcionamiento del tránsito y el transporte terrestre público y privado dentro de la jurisdicción del municipio de Facatativá, para ello cuenta con un equipo de funcionarios públicos encargados de hacer cumplir todas las normativas que rijan este tipo de actividades, entre ellas, el Código Nacional de Tránsito, La resolución 3027 de 2010, entre otras.

Entre sus principales actividades se encuentra el almacenamiento de los expedientes y la radicación de trámites de los vehículos automotores registrados en este organismo de tránsito, la aprobación de permisos de manejo de tránsito, expedición y refrendación de licencias de conducción, reporte de los accidentes ocurridos dentro de la jurisdicción del municipio, procesos relacionados a los comparendos aplicados por los agentes de tránsito de Facatativá.

La pasantía desarrollada por el estudiante universitario Juan Felipe Borda Caballero, consistió en apoyar al área de correspondencia y de atención al ciudadano de la Secretaría de Tránsito y Transporte, donde se podía evidenciar algunos inconvenientes en la radicación de derechos de petición debido a la falta de personal en esta área y la acumulación de trámites pendientes por radicar y responder.

El fin de este trabajo es que se logre adquirir experiencia laboral y poder desarrollar más capacidades o habilidades necesarias para un gerente, aunque la ejecución de estas sea en una entidad pública.

1. JUSTIFICACIÓN

La ejecución y el apoyo en el desarrollo de la pasantía se realizó teniendo en cuenta la falta de personal necesario para el desarrollo de algunas actividades de la Secretaría de Tránsito y Transporte, con el fin de disminuir la carga laboral en una de las áreas principales de dicha entidad, colaborando con todo el equipo de trabajo de la dependencia para poder aumentar en nivel de eficiencia en atención al ciudadano.

Con la pasantía, se pudo comprender la importancia de las funciones que cumple la alcaldía y cada una de sus dependencias, en el caso del organismo de tránsito del municipio, pudiendo apreciar los tipos de solicitudes que llegan a esta entidad y cómo influye en el desarrollo de las actividades de los ciudadanos, por ejemplo, la importancia de responder a un derecho de petición a tiempo para solucionar los problemas que una persona tenga con un trámite, como información mal cargada en la plataforma SIMIT, la cual puede bloquear cualquier solicitud, desde sacar una licencia hasta poder comprar un vehículo, como lo mencionó Charles Jean Baptiste Bonnín en sus aportes, la administración pública debe velar por el bienestar de la sociedad, de sus ciudadanos.

Haciendo uso de las habilidades adquiridas durante su carrera, se logró cumplir con sus actividades, adquiriendo nuevos conocimientos y logrando el objetivo principal de la pasantía, la cual era adquirir experiencia laboral y fortalecer algunas de sus habilidades y competencias por medio de la prestación de un servicio a esta dependencia de la Alcaldía Municipal.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Apoyar el área de correspondencia y atención al ciudadano de secretaria de tránsito de la alcaldía de Facatativá con la ayuda de los funcionarios de ventanilla y el operador SAC de organismo de tránsito durante el periodo del 24 febrero de 2020 al 25 de febrero de 2021.

2.2. Objetivos específicos

Identificar cada una de las de las áreas de la Secretaría de Tránsito, por medio de técnicas de recopilación de datos como la observación directa, pequeñas entrevistas, entre otras para ayudar a los funcionarios de cada una de ellas.

Examinar los derechos de petición de los ciudadanos para asignar al respectivo funcionario público quien dará respuesta dentro de los 15 días hábiles después de la radicación de la solicitud.

Analizar las preguntas o consultas de la ciudadanía por medio de los canales de atención al público que posee la secretaria, con el fin de dar una respuesta lo más rápido posible consultando a los funcionarios o usando las bases de datos del organismo de tránsito.

3. MARCO DE REFERENCIA

Es necesario aclarar que esta pasantía fue desarrollada en la misma entidad junto con el estudiante Brallan Alexander Cardona, por lo cual, habrá similitud de información en ciertas partes de este informe, cómo la información de la secretaría, marcos legales y conceptuales, entre otras cosas más.

3.1. Marco teórico

El siguiente marco permite identificar a los principales autores o fuentes que fueron clave para el desarrollo de la pasantía, desde la identificación de la administración pública la importancia de la atención al ciudadano.

3.1.1. *La administración de empresas y la administración pública*

Los padres de la administración de empresas, los señores Frederick Taylor y Henry Fayol son los pilares de toda teoría relacionada a los procesos administrativos, para Taylor (Taylor, 1911) el objetivo de la administración tiene que ser la búsqueda de la máxima prosperidad para el empleador como para sus empleados y que los intereses de ambos son similares, por lo cual deben trabajar duro, para ello se plantea 4 principios fundamentales

Primero: Desarrolla, para cada elemento del trabajo del obrero, una ciencia que reemplaza los antiguos métodos empíricos. Segundo: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero, mientras que en el pasado éste elegía su oficio y se instruía a sí mismo de la mejor manera, de acuerdo con sus propias posibilidades. Tercero: Coopera cordialmente con los obreros para que todo el trabajo sea hecho de acuerdo con los principios científicos que se aplican. Cuarto: Distribuye equitativamente el trabajo y la responsabilidad entre la administración y los obreros. La administración asume todo trabajo que exceda la capacidad de los obreros, mientras que en el pasado casi todo el trabajo y la mayor parte de la responsabilidad eran confiados a éstos. (Taylor & Fayol, Principios de la administración científica & Administración Industrial y General, 1981).

Henry Fayol ofrece otro contexto a partir de su libro "*Administración Industrial y General*", en su obra (Fayol Le Maire, 1917) él menciona que una empresa puede dividir sus operaciones en 6 grupos, técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contabilidad y las administrativas.

Ambas teorías han sido fundamentales para todas las escuelas que existen el día de hoy, pero la que concierne para el trabajo realizado se desprende un poco del tema de la comercialización de bienes y pasa a un nuevo plano, concentrado en la administración del gobierno de una sociedad, ya que esta no se preocupa por el bien individual, sino el colectivo.

Para muchos, el padre de la administración pública es el señor Charles Jean Baptiste Bonnin, del cual muchos otros autores se han inspirado para crear sus propias definiciones. Según (Guerrero, Charles-Jean Bonnin en el siglo XXI, 2020) para Bonnin, la administración pública se encarga de poner en armonía a la gente.

“En contraste con la policía, la definición de administración pública emana de una nueva fuente: la sociedad. Bonnin fue uno de los primeros pensadores en observar a la sociedad como algo emergente de la modernidad, cuyos integrantes habitan un ancho mundo de publicidad donde sus relaciones se multiplican acrecentando su interdependencia”. (Guerrero, Charles-Jean Bonnin en el siglo XXI, 2020)

Autores como el señor Omar Guerrero, en su libro Principios de Administración Pública define a este tipo de administración, cómo una actividad más del Estado, por lo cual gira entorno a las actividades de la sociedad (Guerrero, 1997)

“La administración pública consiste esencialmente en una capacidad del Estado para producir dicha utilidad, que a partir del siglo XVIII se proyectó en el impulso del desarrollo de la sociedad. Tal capacidad ofrece un doble significado de la administración pública. Por un lado, la administración pública es la actividad encaminada a acrecentar el poder del Estado y expandir sus fuerzas interiores al máximo; es decir, lo hace formidable. Constituye una capacidad que produce poder. Por el otro, administración pública es la actividad que desarrolla la vida asociada a través del orden, la seguridad y la subsistencia; es decir, auspicia la convivencia civilizada. Consiste en una capacidad que produce civilidad”. (Guerrero, 1997)

3.1.2. La atención al ciudadano

Para (Ruíz, Rodríguez Ramírez, Laencina López, & Guillén Torres) una persona que esté encargada de la atención al ciudadano debe poseer habilidades para la comunicación, sociales y emocionales.

“El perfil de los profesionales de los puestos de atención a la ciudadanía será una combinación de tres variables: conocimientos técnicos y específicos en materias concretas del puesto; aptitudes, capacidades y habilidades; y actitudes” (Ruíz, Rodríguez Ramírez, Laencina López, & Guillén Torres).

No todas las personas están capacitadas para atender a la ciudadanía general, cada ser humano destaca por ser diferente en ciertos aspectos, en estos casos, hay empleados o funcionarios que se les dificulta manejar público, otros que no tienen la fluidez y rapidez para poder explicarle al ciudadano que hacer cuando consultan por algún trámite o de paso que no tienen la actitud de escuchar y el afán de solucionar cualquier duda que este tenga. Según (Ministerio de salud, Grupo de Atención al Ciudadano, 2020), en su modelo integral de servicio al ciudadano tiene como objeto el contribuir en la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo sus solicitudes para la construcción de valor público.

Dicho modelo debería ser aplicado para todas las entidades enfocadas en la atención de la ciudadanía general, adaptándolo a sus procesos con el fin de siempre poner como prioridad la satisfacción de los ciudadanos, esto favorece tanto a la entidad cómo a la sociedad en general, ya que se promueve un ambiente de colaboración bueno y próspero, cómo lo mencionaba el señor Bonnie y el señor guerrero en sus aportes a la administración pública.

“El concepto de valor público se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población” (Castro, 2016).

El señor Jimmy Castro perteneciente al servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, dice: El Estado debe buscar la entera satisfacción de sus ciudadanos, siempre a través de políticas de buen gobierno como la transparencia, los ejercicios de rendición de cuentas y un oportuno y eficiente servicio al ciudadano. (Castro, 2016). Dicho aporte se relaciona aún más con el concepto que el señor Charles Jean Baptiste Bonnie genera con la importancia de la administración pública en la sociedad.

3.1.3. *El Coronavirus y la importancia del trabajo a distancia*

Otro factor importante en el desarrollo del trabajo fue la adaptabilidad al teletrabajo para evitar la propagación del COVID 19, muchas entidades se vieron afectadas por no estar listas para un evento de tal magnitud, pero otros no sufrieron mucho, en este caso las entidades del estado que siguen sus actividades desde sus hogares sin problemas.

Para el desarrollo de las pasantías, se optó por continuar con un procedimiento virtual, lo cual no dificultó al estudiante de su principal actividad que fue la radicación de solicitudes y la atención de llamadas. Según (Ripani, 2020) el coronavirus (COVID-19, para ser más precisos) impuso el teletrabajo de forma obligatoria. La señora Laura Ripani está en lo cierto, incluso para el desarrollo del

trabajo de grado en la modalidad de pasantía fue un requisito obligatorio, todo el mundo se tuvo que adaptar al trabajo a larga distancia con el fin de preservar su salud y la de los demás.

3.2. Marco conceptual

El siguiente marco hace recopilación de varios términos que el pasante aprendió durante el desarrollo de sus actividades en la Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Facatativá y fueron de suma importancia para cumplir con su deber de atender a los ciudadanos.

Automotor: según (Real Academia Española, 2014). Un vehículo automotor es aquel que hace uso de un motor que funciona con varios tipos de combustibles el cual sustituye la necesidad de usar la tracción animal.

Comparendo: La ley 769 (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). Se refiere a la orden o documento que el agente de tránsito le realiza al infractor según la infracción cometida para que deba cancelar un valor monetario como castigo.

Correspondencia: comunicar algo entre dos o más partes por medio de un oficio o carta.

Ciudadano: persona que hace parte de un estado y por ello tiene unos derechos y también debe cumplir con unos deberes.

Derecho de petición: según. (Corte Constitucional, 1991) “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Es la acción de solicitar alguna información la cual debe ser contestada en un periodo determinado de tiempo, de no ser contestada puede incurrir en una falta administrativa la cual es sancionable.

Infracción: según (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). La infracción hace referencia al hecho de quebrantar las leyes de tránsito. Las infracciones tienen varias categorías, dependiendo de la acción y la ubicación, una de las más comunes son las D06, que es el hecho de adelantar un vehículo en carretera, lo cual puede generar accidentes.

Inmovilización: según la norma de la ley 769. (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). Una inmovilización se suele realizar cuando el conductor comete una infracción y el agente de tránsito decide recoger el vehículo en grúa y llevarlo a un patio (parqueadero) donde va a estar detenido hasta que el organismo de tránsito autorice la salida del automotor.

Licencia de conducción: según (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). Este documento le permite al ciudadano conducir un vehículo dependiendo la categoría que este posea, ya que no es lo mismo una licencia de motocicleta a la de un auto. Dicha licencia certifica al conductor como una persona capacitada y con las condiciones médicas necesarias para conducir

Licencia de tránsito: “Es el documento público que identifica un vehículo automotor, acredita su propiedad e identifica a su propietario y autoriza a dicho vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público”. (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). Con este documento el conductor puede comprobar que es dueño legítimo del vehículo, de no poseerlo al momento que un agente de tránsito lo detenga, se realizará una infracción H02.

Matrícula: “Procedimiento destinado a registro inicial de un vehículo automotor ante un organismo de tránsito en ella se consignan las características, tanto internas como externas del vehículo, así como los datos e identificación del propietario”. (Poder Público-Rama Legislativa, 2002). Cuando el dueño hace este trámite, el vehículo queda cargado en la base de datos del organismo de tránsito donde se ha matriculado, por lo cual, todo trámite que el propietario quiera hacer respecto al automotor, deberá solicitarlo únicamente en esa entidad, a menos de que se solicite el traslado de cuenta a otra entidad.

Radicar: para el ejercicio de la documentación, significa asignar una clase de código con el fin de dejar una constancia de la fecha de recibida, haciendo oficial la recepción de esta y proceder a responder en un tiempo determinado.

RUNT: “Se define como un sistema de información que permite registrar y mantener actualizada, centralizada, autorizada y validada la misma sobre los registros de automotores, conductores, licencias de tránsito, empresas de transporte público, infractores, accidentes de tránsito, seguros” ... (RUNT, 2009). Significa Registro Único Nacional de Tránsito. Se puede considerar como la base de datos que recopila toda la información relacionada a los conductores y los vehículos que han sido matriculados y que también han migrado su información a este registro.

SAC: siglas de la plataforma Sistema de Atención al Ciudadano.

STTF: siglas de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá.

Trámite: procedimiento que se realiza con el fin de obtener un resultado o reacción.

3.3. Marco institucional

En el siguiente marco institucional comprende las funciones que debe seguir la Secretaría de Tránsito y Transporte estando a cargo de la Alcaldía de Facatativá, asegurando una buena prestación de servicio al ciudadano y cumpliendo con sus actividades establecidas en el Código Nacional de Tránsito.

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE-ALCALDÍA MUNICIPAL DE FACATATIVÁ

3.3.1. Misión

“La regulación, el control y el funcionamiento del tránsito y el transporte terrestre público y privado dentro de la jurisdicción del municipio de Facatativá; la movilidad ágil y eficiente de los usuarios de las vías, en concordancia con la normatividad que rija sobre la materia”. (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020)

3.3.2. Visión

“Para el año 2030 se consolidará una Facatativá, correcta, segura, ordenada, armoniosa, incluyente, resiliente y sostenible; espacio de ciudadanía activa, con desarrollo económico y social. Facatativá modelo de territorio justo y equitativo. Que potencia su ruralidad y fortalece identidad”. (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2021)

3.3.3. Funciones

- Dirigir los procesos que permitan cumplir y hacer cumplir el Código Nacional de Tránsito en el Municipio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Dirigir y controlar mecanismos y procedimientos que permitan, dentro de su competencia, tomar medidas conducentes para una adecuada aplicación del Código Nacional de Tránsito en el Municipio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Garantizar la prestación oportuna y transparente de los servicios de tránsito y transporte en el Municipio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Garantizar la realización del trámite de las infracciones de tránsito, en segunda instancia, dentro del territorio de su jurisdicción (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).

- Dirigir e implementar programas de capacitación y campañas, a fin de dar a conocer los temas relacionados con tránsito y transporte en la jurisdicción del Municipio, con el fin de reducir los índices de accidentalidad (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con convenios, contratos y licitaciones, requeridos para el desarrollo de las funciones de la Secretaria de Tránsito y Transporte (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Dirigir la implementación de mecanismos que garanticen la accesibilidad, integridad y confiabilidad de la información relacionada con los registros: nacional automotor, de conductores, de infractores y demás relacionados con los servicios delegados en materia de tránsito y transporte (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Presentar, adoptar y ejecutar programas y proyectos de mejoramiento de la movilidad en el Municipio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Realizar campañas y eventos de educación y seguridad vial en el territorio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Fijar políticas y establecer mecanismos para proteger el patrimonio de los usuarios, a través del adecuado manejo de los documentos relativos al parque automotor matriculado en el Municipio (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Dirigir y controlar la información oportuna de los servicios de la secretaría a las instancias nacionales y departamentales (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Dirigir y coordinar los procesos relacionados con la operación del terminal de transportes a fin de garantizar el servicio a la comunidad (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Desempeñar las demás funciones asignadas por el Alcalde, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).
- Radicación de trámites: Traspasos, levantamiento o inscripción de prenda, matrícula de vehículos, traslado y radicación de cuenta, duplicado de licencia de tránsito y/o placa, cambio de características, cambio de servicio, cancelación de matrícula, matrícula de vehículo, consulta de estado de trámites, solicitud certificado de tradición, solicitud de copias (Alcaldía Municipal de Facatativá, 2020).

3.3.4. Organigrama

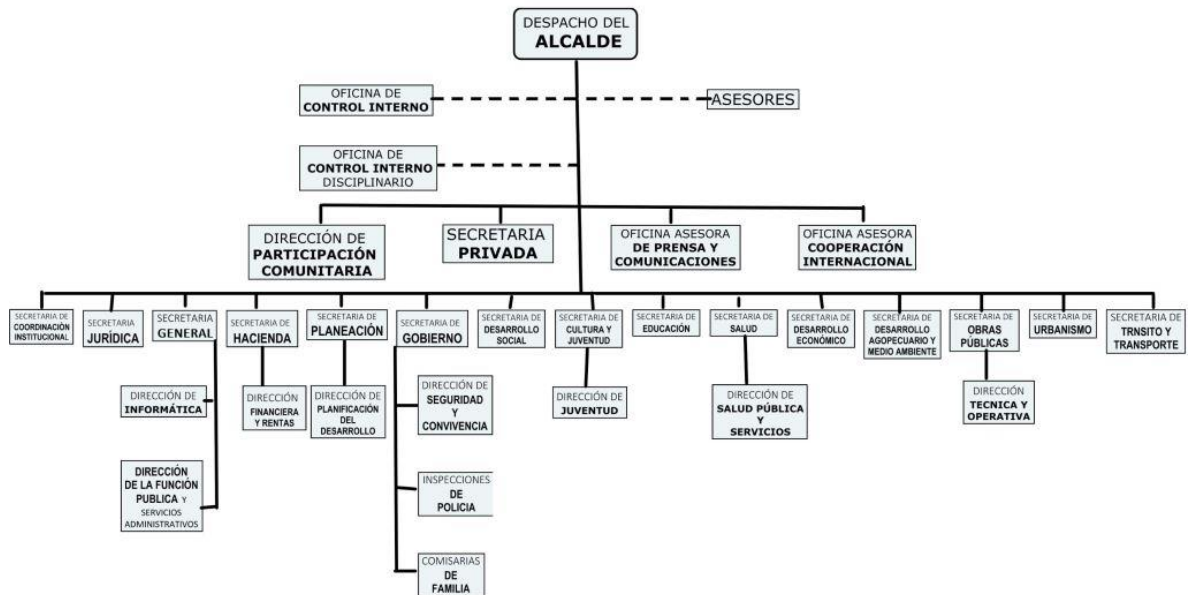


Ilustración 1 Organigrama Alcaldía Municipal De Facatativá. (09 de octubre de 2020). Obtenido de Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/organigrama>

Como en toda alcaldía, el jefe de todos es el alcalde y a partir de él comienza a desplegarse toda la cadena de mando, en este caso el estudiante se enfoca en explicar la cadena de mando de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá según los cargos y puestos de trabajo que existen.

El jefe de esta dependencia es la Secretaria de Tránsito, quien tiene como deber el dirigir los procedimientos necesarios para el cumplimiento del Código Nacional de Tránsito en Facatativá. Al momento de desarrollarse esta pasantía, quien ocupa este cargo es la doctora Claudia Marcela Robayo González.

Después está el grupo jurídico conformado por profesionales universitarios. El propósito principal de estos según (Alcaldía Municipal de Facativá, 2017) es aplicar disposiciones legales en desarrollo de las funciones propias de la Secretaria para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestas en el Plan de Desarrollo.

Luego está el grupo de planeación y sistemas de información, que también está conformado de profesionales universitarios, El propósito principal de estos según (Alcaldía Municipal de Facativá, 2017) es Garantizar que los sistemas de información se encuentren actualizados de acuerdo con los estándares establecidos por el Ministerio de Transporte. Por último encontramos los técnicos y auxiliares quienes sirven de apoyo en las distintas áreas de la secretaria.

3.4. Marco legal

El siguiente marco comprende el normograma que delimita las normas y leyes que regulan al organismo de tránsito de Facatativá.

Se hará mención de las principales normas que rigen a la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá para evitar que el documento sea extenso.

Ley 769 de 2002: Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones

“Las normas del presente Código rigen en todo el territorio nacional y regulan la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motociclistas, ciclistas, agentes de tránsito, y vehículos por las vías públicas o privadas que están abiertas al público, o en las vías privadas, que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimientos de las autoridades de tránsito” (Poder Público-Rama Legislativa, 2002)

Esta ley es la base para la ejecución de las actividades de todos los Organismos de Tránsito en el país, implementando algunos conceptos clave para el desarrollo de otras leyes

Algunos de los actos administrativos artículos o numerales aplicados a la Secretaría de Tránsito son

Capítulo II, SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE TRÁNSITO.

ART 130: GRADUALIDAD. Las sanciones por infracciones a las normas de tránsito se aplicarán teniendo en cuenta la gravedad de la infracción. Para este efecto se tendrá en consideración el grado de peligro tanto para los peatones como para los automovilistas. En caso de fuga se duplicará la multa (Poder Público-Rama Legislativa, 2002)

Capítulo V, RECURSOS.

ARTÍCULO 142. RECURSOS. Contra las providencias que se dicten dentro del proceso procederán los recursos de reposición y apelación. El recurso de reposición procede contra los autos ante el mismo funcionario y deberá interponerse y sustentarse en la propia audiencia en la que se pronuncie. El recurso de apelación procede sólo contra las resoluciones que pongan fin a la primera instancia y deberá interponerse oralmente y sustentarse en la audiencia en que se profiera. Toda providencia queda en firme cuando vencido el término de su ejecutoria, no se ha interpuesto recurso alguno o éste ha sido negado. (Poder Público-Rama Legislativa, 2002)

LEY 80 DE 1993: esta ley dispone de las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales

La principal función de esta ley es normalizar los procesos necesarios para la contratación de la administración pública, toda la norma es aplicable para este organismo de tránsito.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991: de la constitución resaltamos el Artículo 23, que habla sobre la libertad de los ciudadanos de poder solicitar un derecho de petición.

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. (Corte Constitucional, 1991)

RESOLUCIÓN 12379 DE 2012: Por la cual se adoptan los procedimientos y se establecen los requisitos para adelantar los trámites ante los organismos de tránsito.

“Artículo 1º. Objeto. La presente resolución adopta los procedimientos y determina los requisitos necesarios para adelantar los trámites asociados al Registro Nacional Automotor, Registro Nacional de Remolques y Semirremolques y al Registro Nacional de Conductores ante los organismos de tránsito, por parte de los usuarios. Por tanto, ningún organismo de tránsito podrá, en la realización de los trámites aquí previstos, exigir requisitos diferentes a los establecidos en el presente acto administrativo”. (Ministerio de Transporte, 2012)

4. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Durante el desarrollo de la pasantía, se tuvo en cuenta la normativa y los protocolos para el desarrollo de las actividades dentro de la dependencia y también afuera de la misma, haciendo referencia a la prestación de servicios por medio virtual que se tuvo que realizar a mediados del año 2020 debido a la contingencia nacional por la pandemia del CORONAVIRUS COVID 19.

Gracias a todo lo ocurrido, el estudiante fue capaz de desarrollar y/o fortalecer algunas de sus habilidades y competencias para ejecutar con mayor facilidad sus actividades tanto presenciales como virtuales, ganando experiencia en el camino, además de poner a prueba algunos de sus conocimientos.

Las competencias más notorias que se adquirieron fueron:

Habilidad para uso de tecnologías de información: comprender y manejar los equipos que posee la entidad, a su vez los sistemas, software y páginas que maneja la secretaría para el desarrollo eficiente de las actividades, cómo lo son las matrices de correspondencia, la plataforma SAC, las páginas del SIMIT Y RUNT, a partir de la capacitación dada por varios funcionarios de la secretaría.

Fortalecimiento de la inteligencia emocional: ser parte de una empresa del sector público no es fácil y más si hablamos de atender a las personas con sus dudas o en este caso quejas, hubo algunos momentos duros, donde la ciudadanía general no entendía lo complejo de la situación y desahogaban su frustración, por lo cual, el estudiante comenzó a fortalecer su voluntad y seguir enfocado en atender al ciudadano y ayudarlo en todo lo que pudiera, evitando dejarse llevar por la negatividad.

Habilidad de comunicación: transmitir la información de forma clara y directa por medio de los canales de atención y de comunicación a los ciudadanos y los funcionarios.

Habilidad para el trabajo en equipo y entablar relaciones interpersonales: el estudiante se adaptó de forma rápida a los métodos de trabajo de la secretaría, durante el proceso, fue comprendiendo las metas de la entidad y logró trabajar de forma coordinada y eficiente con los funcionarios para el alcance de estas. Gracias a ello, comenzó a interactuar más con los funcionarios y la secretaría del despacho de forma agradable, creando un clima organizacional óptimo, ganando la confianza del equipo de trabajo y fortaleciendo los lazos de compañerismo.

Capacidad de comprensión: disponer de la capacidad de analizar las solicitudes de la ciudadanía general y saber cómo responder a todas las dudas que tengan respecto a los trámites que maneja el organismo de tránsito.

5. RESULTADOS

- 5.1. Identificación de cada una de las áreas de la Secretaría de Tránsito y Transporte para comprender las funciones de cada una de ellas.

Durante el desarrollo de la pasantía, se comenzó a identificar cada una de las áreas que compone la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá, logrando así comprender sus actividades, con el fin de colaborar en cada una de ellas si llegara a ser necesario, además de conocer a los funcionarios a los cuales debe re direccionar los derechos de petición que solicitan los ciudadanos.

Esta actividad realizada es clave para poder atender a los ciudadanos a realizar alguna solicitud y ser el medio de comunicación entre ellos y los funcionarios públicos de la entidad, para evitar que estos últimos tuvieran que interrumpir sus actividades por atender a los usuarios. Obviamente es deber de un funcionario público tener que escuchar y atender a los ciudadanos, pero es importante tener en cuenta que el nivel de trabajo de este organismo de tránsito es alto.

Se logró adquirir el conocimiento necesario para poder radicar solicitudes y explicarles a los ciudadanos que deben hacer para cada trámite, además de ser un soporte para la secretaria del despacho, los funcionarios jurídicos, profesionales, técnicos y demás miembros de la dependencia, ya que, con dichos conocimientos, ha colaborado en la realización de algunas actividades de estas áreas.

Equipo de trabajo de la STTF



Ilustración 2. Equipo de trabajo de la Secretaría de Tránsito de Facatativá

A partir de esta actividad, se logró identificar que la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá se divide en varias áreas las cuales son:

5.1.1. Registro automotor

Área la cual se encarga de todos los trámites relacionados a vehículos automotores. En esta área reposan todos los expedientes de los vehículos que se encuentran matriculados en la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio.

Archivo Automotor

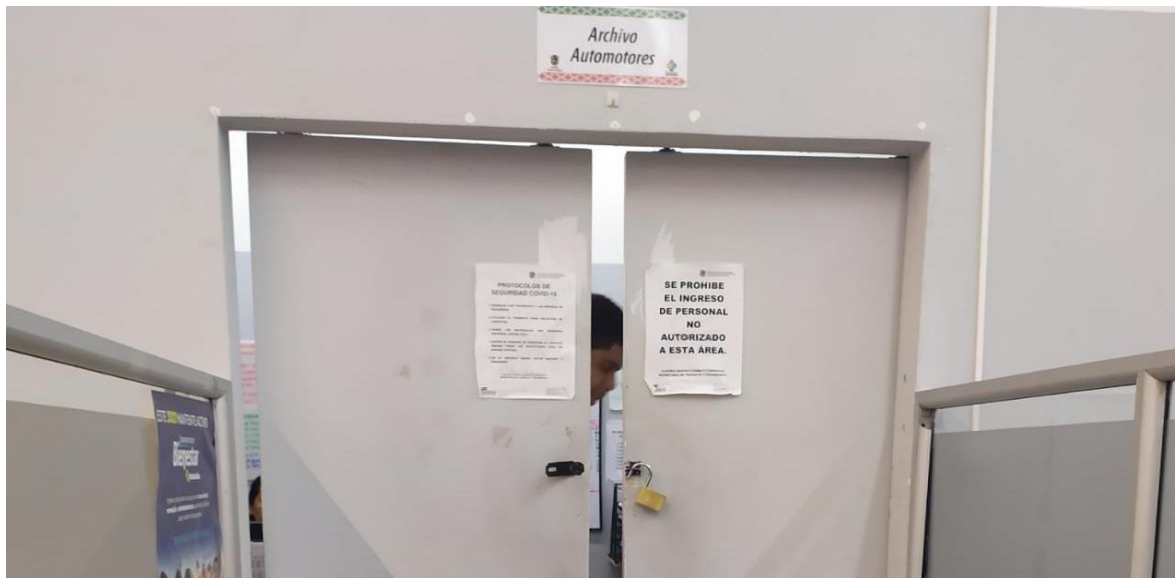


Ilustración 3. Área de archivo automotor de la Secretaría de Tránsito y Transporte, foto tomada antes de la cuarentena por Covid 19 de marzo de 2020.

Los trámites que se realizan en esta área son:

- Traspasos
- Duplicado de placas y de licencias de tránsito
- Cambio de color, carrocería, motor y servicio del vehículo
- Pre asignación de placas
- Traslado y radicación de cuentas
- Matrícula, re matrícula y cancelación de cuentas
- Inscripciones y levantamientos de prenda
- Certificados de tradición y copias del expediente

Hay otros tipos de solicitudes que se suelen relacionar con área automotor, como lo pueden ser los derechos de petición relacionados al historial del vehículo. Este tipo de solicitudes suelen estar relacionadas cuando hay algún tipo de irregularidad en el expediente o el ciudadano desea realizar alguna consulta.

En algunos casos, el ciudadano solicita una cita presencial con la secretaria del despacho y el abogado encargado de los trámites de automotores, para realizar una verificación del expediente por algún motivo en particular, como que el vehículo tenga algún problema en la matrícula inicial, trámites rechazados y entre otros. Para el desarrollo de la pasantía es importante tener conocimiento de esto, porque es el encargado de programar estas reuniones con la Secretaria, solicitando algunos datos personales del titular del automotor o en su defecto una persona o tramitador que tenga un contrato de mandato autenticado donde el propietario autoriza a un tercero a realizar cualquier trámite a nombre de él.

También hay otros trámites relacionados al área automotor y son las correcciones en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT). Este tipo de trámite ocurre cuando la información de un automotor o de un conductor está mal cargada en este sistema de información, por lo cual, el ciudadano solicita que se actualice por medio de un derecho de petición y en lo posible anexar soportes para dar solución a dicho inconveniente. Se interviene en esta actividad ya que es el encargado de radicar estas solicitudes que más adelante explicará cómo se realizan en esta entidad

Por último, encontramos la actividad de validación y radicación de trámites, esta se realiza en la ventanilla de atención al ciudadano del área automotor. Esta actividad es el paso final de los trámites que se mencionaron al principio.

Cuando un ciudadano va a radicar un trámite automotor, primero debe solicitar una cita para este proceso, para ello debe enviar los documentos escaneados al correo ventanillatransitofacatativa@gmail.com y después de cierta cantidad de días, se le responde a la persona con una cita programada en una fecha y hora específica; si el trámite es radicado, se procede a generar el recibo de pago para terminar de validarlo y dar por finalizado la solicitud.

- Si es un traspaso o duplicado de licencia, se finaliza haciendo entrega de la nueva tarjeta de propiedad.
- Si el trámite es un duplicado de placas, radicación, matrícula de un automotor, entre otros, se entiende por finalizado al hacer entrega de las placas del vehículo al ciudadano.
- Si el trámite es un certificado de tradición o copia del expediente, se entiende por finalizado al hacer entrega de los mismos.

Fue necesario adquirir todos estos conocimientos, ya que, al atender a un ciudadano, él debe estar capacitado para brindar la información clara y rápida por medio de los canales de atención al ciudadano y en algunas ocasiones, tener que re direccionar los correos de los usuarios que piden cita desde el correo de recepción de derechos de petición, consultas y radicación de tutelas.

5.1.2. Licencias de conducción

Esta área se encuentra en la zona de ventanillas de atención al ciudadano, él aprendió que trámites se realizan en esta, con el fin de explicarle a los usuarios como deben realizarlos. Los trámites que realiza esta área son las siguientes:

- Inscripción ciudadana al sistema RUNT: proceso en el cual un ciudadano carga sus datos en el Registro Único Nacional de Tránsito, con el fin de poder realizar otros tramites como lo son expedir licencias de conducción, que un vehículo que adquiera el ciudadano quede a su nombre en el sistema, cargar comparendos al historial de conductor.

Para que un ciudadano se inscriba al RUNT debe acercarse a cualquier organismo de tránsito del país, el proceso es automático y suele variar el precio ya que se cobran derechos del RUNT y derechos municipales, en el caso de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá cuesta aproximadamente \$13.600.

- Expedición de licencia por primera vez: para que una persona solicite su licencia de conducción es necesario estar inscrito en el RUNT, luego hacer un curso de conducción según la categoría que desea adquirir, además, realizarse los exámenes médicos para conductores (los exámenes se deben realizar en lugar autorizado por la secretaría del municipio donde se va a expedir el documento). Además de ello, se debe cancelar los derechos de expedición por valor de \$131.000 aproximadamente.
- Refrendar licencia de conducción: este trámite se realiza cuando la licencia de conducción está vencida y la desea renovar. Para ello debe realizarse nuevamente el examen médico de conducción para ver si la persona sigue siendo apta para conducir, además pagar el valor de \$62.000 aproximadamente, los cuales son los derechos de refrendación.
- Modificación ciudadana en el RUNT, cuando el ciudadano requiere actualizar la firma, la huella u otro dato, debe pagar una modificación, cuyo valor cuesta \$2.000.

Ventanillas de atención al ciudadano



Ilustración 4. Ventanillas de expedición de licencias de conducción y de validación de trámites automotores, fotografía tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020

5.1.3. Reportes de accidente

En esta área se encargan de cargar al sistema RUNT y otros los accidentes de tránsito que ocurren dentro de la jurisdicción del municipio de Facatativá, ya que algunos de estos accidentes suelen ocurrir en vías aledañas al municipio, como lo es Vía Bogotá, Los Alpes, Vía Cartagenita, entre otros.

La razón principal por la cual era necesario tener conocimiento de esta área recae en que, durante el tiempo de trabajo presencial, él se encargaba de atender a los oficiales de tránsito que llevaban los accidentes de tránsito que ocurrían dentro del municipio y sus alrededores. Los agentes de tránsito se encargan de llegar al lugar de los hechos y comienzan a tomar datos en un croquis donde queda registrado el accidente de tránsito, a este documento se le conoce como IPAT.

5.1.4. Comparendos y cobro coactivo

Esta área se encarga de hacer control y seguimiento de todo lo que esté relacionado con el proceso de los comparendos realizados dentro de la jurisdicción del municipio de Facatativá y hacer que el ciudadano cumpla con el pago por la infracción impuesta

Algunos de los trámites que la gente suele pasar a esta área son las siguientes:

- Apelación o impugnación de un comparendo: cuando el ciudadano cree que fue impuesto de forma injusta.

- Descargue de un comparendo: en algunas ocasiones, el ciudadano paga el comparendo y hace el curso para aplicar al descuento del 50% pero no se descarga el comparendo, esto suele suceder a veces debido a que la entidad encargada de realizar el curso no carga la información al sistema y, por ende, al pasar 5 días después haberlo pagado la multa y no haber sido cargado el curso, se cobra la totalidad del comparendo.

La mayoría de veces que un ciudadano suele solicitar que se descargue el comparendo es porque pagó el 50% y nunca hizo el curso diciendo que no tenían conocimiento de ello.

- Descargue de inmovilización: también suele ocurrir un error con los vehículos inmovilizados. Cuando un conductor es detenido por la policía de tránsito y se le es aplicado un comparendo, también suele ser inmovilizado el automotor, si este es una motocicleta, será detenida por cualquier infracción siempre, mientras que, a un automóvil y otro automotor, depende del tipo de infracción y de la situación.

Algunas veces cuando el ciudadano retira su vehículo, por alguna razón en el sistema RUNT sigue apareciendo el vehículo inmovilizado cuando ese ya no lo está desde hace mucho.

- Prescripción o caducidad del cobro coactivo.

Área de cobro coactivo y comparendos



Ilustración 5. Área de comparendos y cobro coactivo, fotografía tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020

Durante las primeras actividades de las pasantías en la secretaría, se tuvo que hacer un inventario de los comparendos D12, los cuales son causados cuando un vehículo particular presta un servicio público sin consentimiento, las bases de datos no pueden ser compartidas, debido a que es información clasificada de esta entidad.

5.1.5. Tarjetas de operación

El área de las tarjetas de operación se encarga de la fabricación, corrección y cancelación de dichas licencias cuando un vehículo se encuentra vinculado a una de las empresas de servicio de transporte público del municipio de Facatativá. Algunas de las principales empresas que radican estas solicitudes en este organismo de tránsito son las siguientes:

- Auto Faca
- Villetax
- Hycata
- Cop Taxi

Se aprendió a diferenciar entre las solicitudes que estas empresas envían a la Secretaría de Tránsito y encargarse de la Radicación de las mismas.

5.1.6. Área de correspondencia

Esta área es el primer filtro que tiene la Secretaría de Tránsito y Transporte del Facatativá posee, debido a la gran mayoría de solicitudes pasan primero por esta zona.

El área de correspondencia se encarga de:

- Recepción de solicitudes, derechos de petición, tutelas, quejas, correspondencia por correo certificado.
- Radicación de solicitudes.
- Atención al ciudadano por medio de la línea telefónica o por correo electrónico.
- Envío de solicitudes o respuestas vía correo electrónico o por correo certificado por 4-72.

- Agendamiento de citas presenciales con la secretaria del despacho o con el grupo jurídico.
- Almacenamiento de correspondencia, salidas de empresas, servicios públicos.
- Otras actividades delegadas por la secretaria.

La pasantía se desarrolló en esta área con el fin de disminuir la carga laboral y la cantidad de trabajos atrasados, porque esta solo contaba con un único funcionario el cual capacitó al estudiante para desarrollar todas las actividades al pie de la letra ser de gran ayuda para las demás áreas del organismo de tránsito del municipio.

Oficina del operador SAC



Ilustración 6. Oficina de correspondencia y del operador SAC, foto tomada antes de la cuarentena de marzo de 2020

5.2. Recepción y re direccionamiento de los derechos de petición

Para el apoyo en el área de correspondencia, el estudiante fue capacitado en la recepción, radicación y re direccionamiento de los derechos de petición solicitados por los ciudadanos a la Secretaría de Tránsito.

Esta actividad es necesaria para Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Facatativá, debido a que todos los ciudadanos tienen derecho a realizar sus solicitudes y toda entidad está en el deber de responder en un término de tiempo definido.

Chat de WhatsApp entre el funcionario del área de correspondencia y el pasante

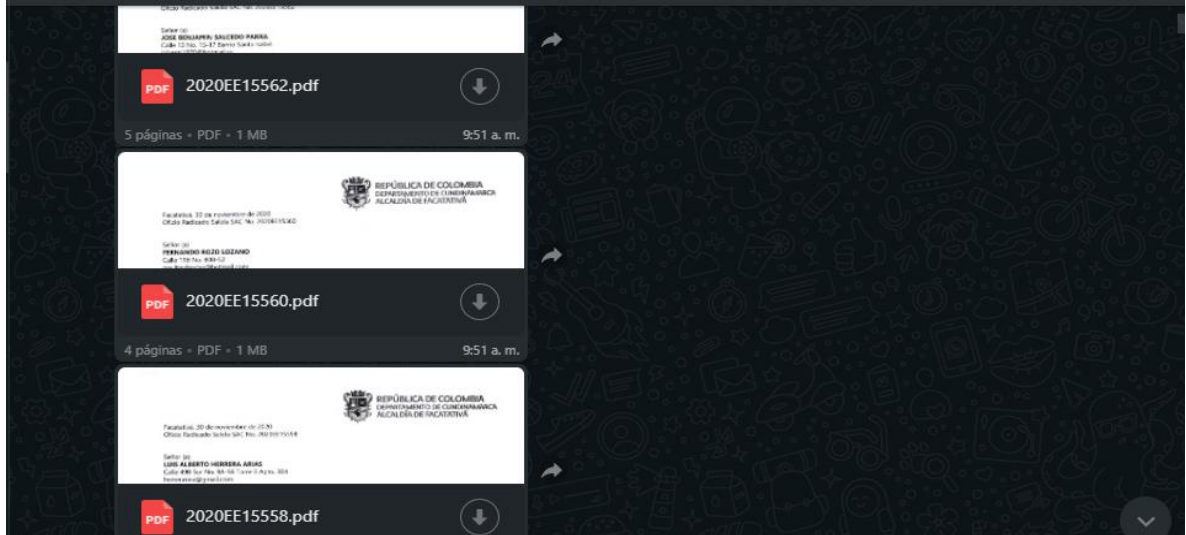


Ilustración 7. Chat de WhatsApp con el funcionario de correspondencia remitiendo oficios para ser

5.2.1. Medios de recepción y de envío de respuestas de solicitudes

La Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá es una de las dependencias de la alcaldía que más solicitudes recibe, debido a la cantidad de trámites que esta puede realizar, por lo cual cuenta con varios canales de recepción de solicitudes, estas son:

- Ventanilla de atención al ciudadano: es normal que uno de los medios de recepción más comunes sea la ventanilla, en esta, el ciudadano se acerca de forma presencial para hacer entrega de su derecho de petición.
- Correo institucional: muchas de las solicitudes que recibe la Secretaría de Tránsito y Transporte son vía correo electrónico, anteriormente esta dependencia contaba con una cuenta GMAIL básica, es decir, la que cualquier persona puede crear, esta era transito.facatativá@gmail.com. Pero desde el 18 de septiembre de 2020, la alcaldía del municipio le otorga a esta secretaría un correo institucional, por lo cual el correo oficial de esta dependencia pasó a ser transito@facativa-cundinamarca.gov.co

Correo antiguo de la Secretaría de tránsito de Facatativá



Ilustración 8. Respuesta automática del antiguo correo de la Secretaría de Tránsito y Transporte

Este medio ha sido fundamental para la entidad en estos momentos de crisis por la pandemia del Covid 19, porque así los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes sin tener que correr riesgos de salir de sus casas.

Respuesta de confirmación de recepción de derechos de petición

Buen día estimad@s,

Reciba un cordial saludo, por parte del equipo de trabajo de la secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Facatativá.

Confirmamos el recibido, radicado con número Interno ADF2021ER.

Su requerimiento será atendido y tramitado dentro de los términos legales establecidos.

Por favor no responda este correo.

Feliz día.

Cordialmente,

OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO

ENVIADO POR: JFBC

Alcaldía Municipal

Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá

Dirección: Carrera 10 No. 8 A-12 Local 120 al 123 Centro Comercial Nova Plaza

Teléfono de Contacto: 3188044357

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 AM A 12:00 M y de 2:00 PM a 5:00 PM



Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101
www.facatativa-cundinamarca.gov.co
Código Postal: 253051

Ilustración 9. Respuesta automática, confirmación de recepción con número de radicado incluido

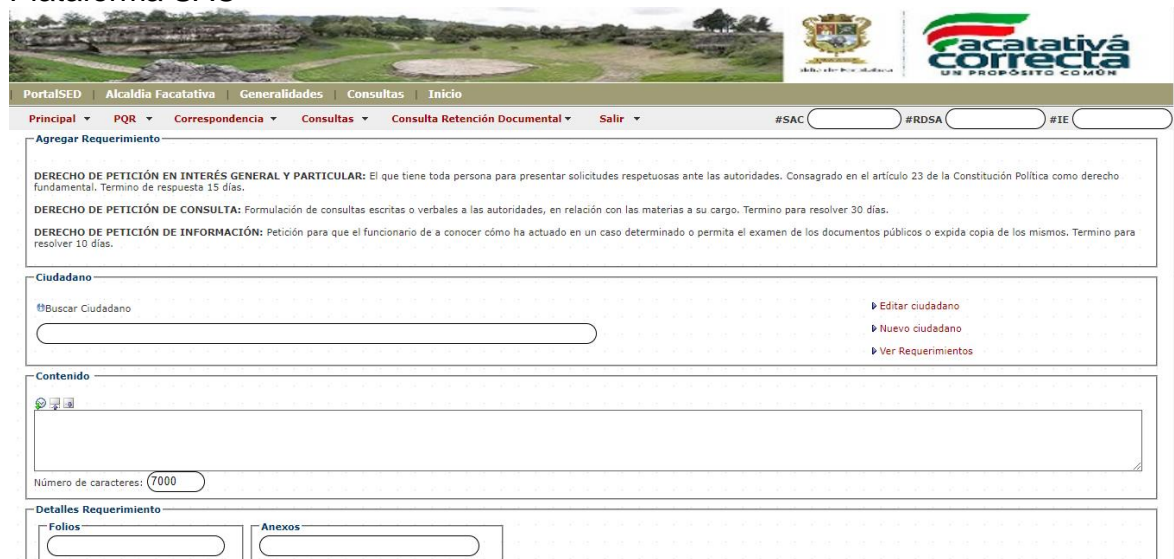
- Correo certificado: algunos ciudadanos al no poder acercarse a la secretaría para radicar su solicitud y que estos tampoco posean un correo electrónico, optan por enviar sus peticiones por medio de empresas de envío, como lo son SERVIENTREGA, 4-72, y muchas más. En caso de que la solicitud no posea datos completos para radicar, se contactaba con el ciudadano vía telefónica para pedirle los datos restantes.

5.2.2. Plataforma SAC II

La alcaldía municipal de Facatativá y todas sus secretarías poseen acceso a una plataforma por la cual, lo ciudadanos o los mismos funcionarios realizan solicitudes virtuales, en esta plataforma pueden realizar seguimiento a sus solicitudes y remitirlas a la dependencia que le corresponda dar respuesta, el nombre de esta es el Sistema de Atención al Ciudadano, más conocido por sus siglas como SAC.

Esta plataforma tiene como fin el poder radicar las solicitudes de los ciudadanos generando un número de radicado con el cual pueden consultar el estado del trámite.

Plataforma SAC



The screenshot displays the SAC II web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'PortalSED', 'Alcaldía Facatativa', 'Generalidades', 'Consultas', and 'Inicio'. Below this is a secondary menu with 'Principal', 'PQR', 'Correspondencia', 'Consultas', 'Consulta Retención Documental', and 'Salir'. On the right side of the header, there are input fields for '#SAC', '#RDSA', and '#IE'. The main content area is titled 'Agregar Requerimiento' and contains three sections: 'DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR', 'DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA', and 'DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN'. Below these sections is a 'Ciudadano' section with a search bar and three buttons: 'Editar ciudadano', 'Nuevo ciudadano', and 'Ver Requerimientos'. The 'Contenido' section features a rich text editor with a character count of 7000. At the bottom, there is a 'Detalles Requerimiento' section with input fields for 'Folios' and 'Anexos'.

Ilustración 10. vista general de la plataforma de atención al ciudadano SAC.

Por mucho tiempo, la Secretaría de Tránsito y Transporte manejaba el SAC, pero a comienzos del año 2021 tuvo que actualizarse y pasar a la nueva plataforma desarrollada por el Ministerio de Educación, la cual es el SAC II.

Esta plataforma lo que busca es facilitar el trabajo de varias dependencias, notificando directamente a los ciudadanos vía correo electrónico, por lo cual se le pide que tengan siempre un correo personal, debido a que la plataforma no permite que un correo sea usado por dos o más usuarios.

Plataforma SAC II

The screenshot shows the SAC II platform interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'La educación es de todos', 'Mineducación', and 'SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO'. Below this is a secondary navigation menu with options: Inicio, Consultar Radicado, Correspondencia, Agendamiento de Citas, Administración, Reportes, Seguridad, and Manual de Usuario. The main content area is divided into two panels: 'PANEL PRINCIPAL' on the left with icons for 'MIS ASIGNADOS' and 'MI CALENDARIO', and 'ASIGNADOS' on the right. The 'ASIGNADOS' panel displays a table titled 'MIS ASIGNADOS' with a date of '18/04/2021' and an 'Exportar' button. The table has columns for 'TIPO', 'VENCIDOS', 'A TIEMPO', 'POR VENCER', 'A TIEMPO', 'FUERA DE TIEMPO', and 'TOTAL'. The data is as follows:

TIPO	SIN FINALIZAR			FINALIZADOS		TOTAL
	VENCIDOS	A TIEMPO	POR VENCER	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	
REQUERIMIENTOS	0	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA INTERNA	0	1	1	2	0	4

Ilustración 11. Vista general de la plataforma de atención al ciudadano SAC II

Se capacitó en el manejo de ambas plataformas, ya que una de las principales actividades del área de correspondencia y de atención al ciudadano es la recepción y radicación de solicitudes.

Algunas de las funciones que se realizaron en esta plataforma fueron:

- Creación de usuarios.
- Radicación Y Reasignación de derechos de petición
- Creación de solicitudes internas entre las dependencias de la alcaldía.

Matriz de correspondencia interna de la STTF


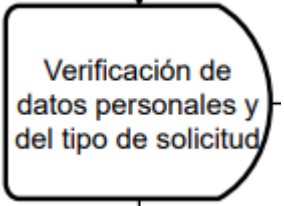
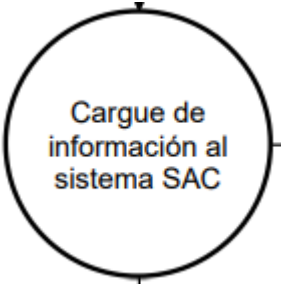
MATRIZ DE CORRESPONDENCIA AÑO 2020-ALCALDIA MUNICIPAL DE FACATATIVA-SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE										
N° RADICACIÓN	POR SISTEMA SAC	FECHA		TIPO DE DOCUMENTO	MESES	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	NOMBRE DE FUNCIONARIO DE LA STTF QUE RECIBE	FECHA DE VENCIMIENTO DEL SAC	CORRESPONDENCIA RADICADA POR:
		DI	ME							
03261										
03262										
03263										
03264										
03265										
03266										
03267										
03268										
03269										
03270										
03271										
03272										
03273										
03274										
03275										
03276										
03277										
03278										
03279										
03280										
03281										
03282										


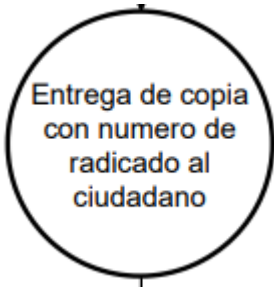
Ilustración 12. Matriz de correspondencia de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Facativá.

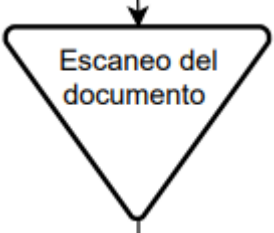
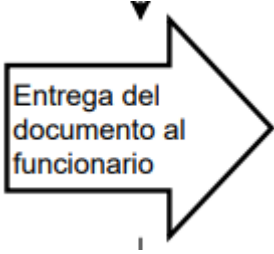
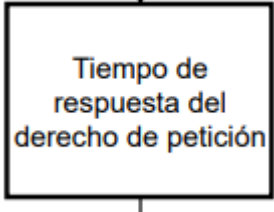
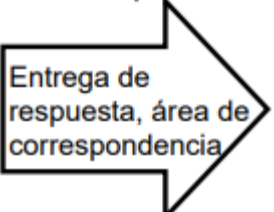
5.2.3. Diagrama DOP

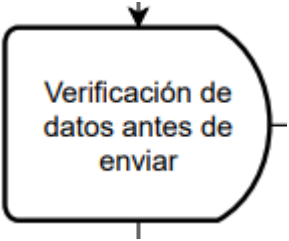

Radicalar una solicitud tiene un proceso el cual se ejecuta con varias operaciones, para ello se crea un diagrama DOP, para describir el proceso de recepción y de radicación de trámites según la perspectiva del estudiante para poder explicar un poco su actividad principal

En la siguiente tabla se explica el diagrama DOP desarrollado por el estudiante

	<p>El funcionario recibe la solicitud del ciudadano de forma física o virtual para efectos de la pandemia por medio del correo institucional</p>	<p>1 minuto</p>
	<p>Se revisa que el documento venga con los datos personales básicos para radicar un derecho de petición por medio de la plataforma de atención al ciudadano SACII, estos son: Firma, Nombres completos, Cédula, Teléfono, Dirección y Correo electrónico. Además de ver qué tipo de solicitud es y a que funcionario le corresponde dar respuesta. Si la solicitud no es clara o no viene con los datos completos es devuelto al ciudadano para hacer una pronta corrección de la misma.</p>	<p>1 minuto</p>
	<p>Si la solicitud cumple con todos los parámetros necesarios para radicar, se procede a ingresar a la plataforma SACII para digitalizar el derecho de petición. Se ingresa con el usuario del funcionario encargado del área de correspondencia, durante este proceso es necesario verificar si el ciudadano cuenta con un usuario creado, de no ser así se cargan sus datos al sistema y se procede a radicar.</p>	<p>3 minuto</p>

 <p>Radicación y asignación del trámite</p>	<p>Cuando el ciudadano ya posee un usuario para radicar la solicitud, se procede a diligenciar los campos necesarios para la creación de requerimientos, entre los cuales resalta la cantidad de folios que posee el derecho de petición, el asunto de la solicitud, tipo de trámite, el eje temático (se entiende por eje temático cómo que desea solucionar y a que área le corresponde, ejemplo: descargar comparendos, su eje temático es comparendo) y por último seleccionar al funcionario encargado de dar respuesta a su solicitud.</p> <p>Luego se guardan ciertos datos en una matriz de correspondencia en Excel que posee la secretaría para crear un número interno, ya que el número de radicado representa un valor general para toda la alcaldía, es decir, que la solicitud ADF2021ER000001 fue asignada en alguna de las dependencias de la alcaldía y que la siguiente puede ser para esa entidad u otra, en otras palabras, ese valor representa la cantidad de solicitudes que la alcaldía ha recibido hasta la fecha, mientras que el interno es la cantidad de solicitud ha recibido la Secretaría de Tránsito.</p>	<p>5 minutos</p>
 <p>Entrega de copia con numero de radicado al ciudadano</p>	<p>Después de generar el número del radicado con el cual el ciudadano puede hacer un seguimiento de su trámite, se procede a entregar al usuario su copia de la solicitud la cual incluye el número anteriormente mencionado.</p> <p>Para ejercicios de la radicación por medio del correo electrónico en la pasantía virtual por la contingencia nacional, se le responde al correo confirmando la recepción de la solicitud con el radicado.</p>	<p>1 minuto</p>

 <p>Escaneo del documento</p>	<p>Para evitar inconvenientes de que se llegara a perder alguna solicitud, se procede a escanear toda la solicitud y se le da por nombre clave el número de radicado interno generado por la Matriz de correspondencia de la Secretaría de Tránsito, se procede a guardar en un archivo PDF y se guarda en una carpeta digital donde se clasifica por años y también se procede a guardar el escaneado en la plataforma SACII.</p> <p>Para el ejercicio de pasantía virtual, se avisa al funcionario del área de correspondencia que se radicó una solicitud y se le envía un PDF que incluye el pantallazo del correo y el oficio adjunto en el mismo para que él lo imprima desde la oficina, le ponga los sellos de recepción y proceda a escanear.</p>	<p>3 minutos</p>
 <p>Entrega del documento al funcionario</p>	<p>Después de realizar los pasos anteriores, se procede a llevar el oficio hasta la oficina o cubículo del funcionario al cual se le ha asignado el derecho de petición para ser contestado, o en algunos casos por la contingencia nacional, enviar por correo electrónico.</p>	<p>2 minutos</p>
 <p>Tiempo de respuesta del derecho de petición</p>	<p>El funcionario tiene como máximo 15 DÍAS HÁBILES para dar respuesta a la solicitud del ciudadano, cómo esta actividad no corresponde al área de correspondencia, los funcionarios a cargo deben esperar a que la petición sea contestada para que ellos hagan entrega de la respuesta a USUARIO.</p>	<p>15 días hábiles a partir de la fecha de radicado</p>
 <p>Entrega de respuesta, área de correspondencia</p>	<p>Cuando el funcionario ya haya dado solución a la petición, este debe generar un oficio por el cual le comunica al ciudadano que ya se ha solucionado su petición, o en algunos casos que esta no procede a ser levantada por algún motivo en particular, por ejemplo, que un</p>	<p>2 minutos</p>

	<p>ciudadano solicita apelar un comparendo que cree que se le puso de forma injusta, el abogado estudia si es cierto o no, en la mayoría de casos, la multa fue puesta por justa causa por lo cual este procede a no revocar el acto administrativo justificando el por qué. El funcionario procede a entregar la respuesta al área de correspondencia para que esta se la envíe al ciudadano. La plataforma SACII se encarga de enviar una respuesta al correo del usuario por medio de una Notificación SAC, pero en algunos casos se debe enviar desde el correo institucional de la Secretaría de Tránsito y Transporte</p>	
 <p>Verificación de datos antes de enviar</p>	<p>Se debe inspeccionar el oficio antes de ser enviado, ya que este debe contar con ciertos parámetros, como lo son la firma de la secretaria del despacho, el código EE que es un número de respuesta externa, los datos completos y bien diligenciados del destinatario, el número del radicado, entre otras cosas. Si el oficio posee algún problema, se le devuelve al funcionario hasta que este sea corregido.</p>	<p>2 minutos</p>
 <p>Envío de respuesta al ciudadano</p>	<p>Se procede a preparar el oficio a enviar, si es para notificar por medio de correo electrónico, se ingresa a la base de respuestas automáticas y se selecciona el formato indicado, se coloca en el cuerpo del correo, se coloca las iniciales de la persona que lo envía, digita los correos destinatarios con copia oculta al funcionario que responde la solicitud. Si se envía por correo certificado, se prepara la orden de servicio y se lleva a las oficinas de 4-72 en Facatativá. Si es para entrega personal, se le entrega al ciudadano y este debe firmar una copia como evidencia de notificación personal.</p>	<p>3 minutos</p>

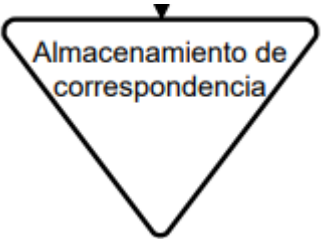
	<p>Después de enviar la respuesta al ciudadano, se hace entrega al funcionario el comprobante del envío, este puede ser una impresión de la notificación por medio del correo electrónico.</p> <p>Si es por correo certificado, se entrega copia de la orden de servicio o del comprobante de envío.</p> <p>Si es por notificación personal, se entrega la copia firmada por el ciudadano.</p> <p>El funcionario procede a guardar la respuesta y el comprobante en el área respectiva, si fue una respuesta a una solicitud de automotores, la respuesta queda guardada en el expediente del vehículo, si es sobre un comparendo, se guarda en el archivo de los comparendos y si es una petición general, esta es almacenada en el archivo de correspondencia.</p>	<p>3 minutos</p>
---	--	------------------

Diagrama DOP del proceso de radicación de trámites

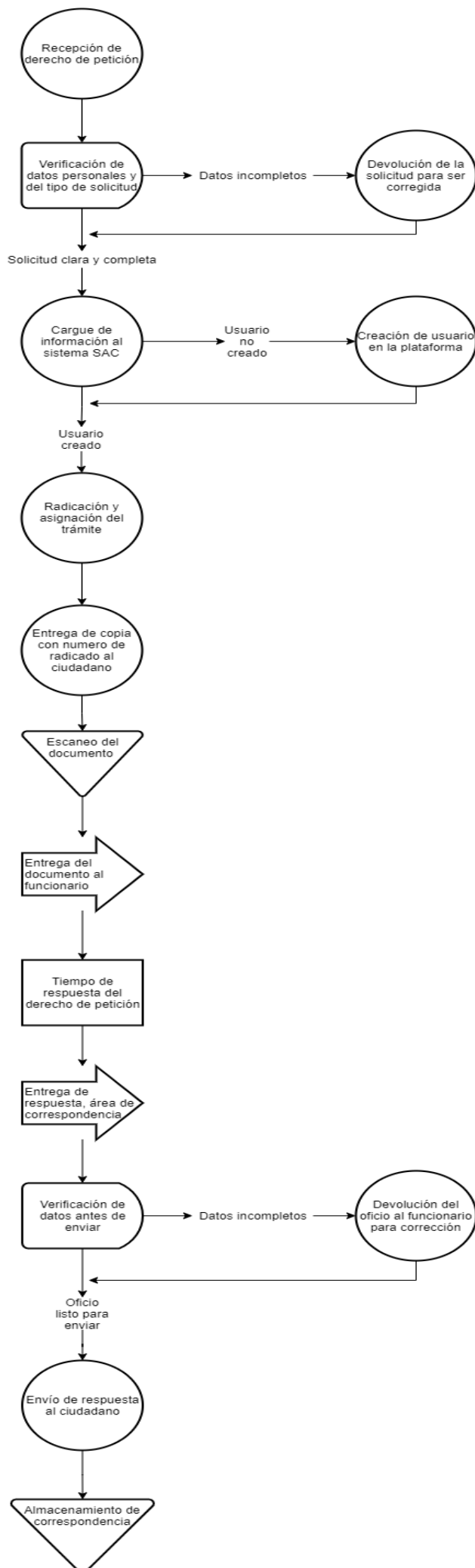


Ilustración 13. Diagrama proceso de radicación de trámites de la STTF hecho por Juan Borda

5.2.4. Cantidad de solicitudes radicadas

Durante el desarrollo de la pasantía, se empezó a radicar solicitudes durante los periodos de noviembre de 2020 y febrero de 2021, con el fin de apoyar al área de correspondencia aún más.

Demostó ser capaz de radicar, re direccionar y asignar derechos de petición, además de enviar las respuestas de las mismas.

Durante el periodo de octubre y noviembre de 2020, más el mes de febrero de 2021 se determinó que

- En el mes de noviembre de 2020 se recibieron 355 solicitudes.
- En el mes de febrero de 2021 se recibieron 320 solicitudes.
- La suma total de estos tres periodos da un total de 670 solicitudes
- El pasante radicó 270 de 670 solicitudes, lo que equivale al 40% de las solicitudes recibidas

Grafica del porcentaje total de solicitudes realizadas por el pasante

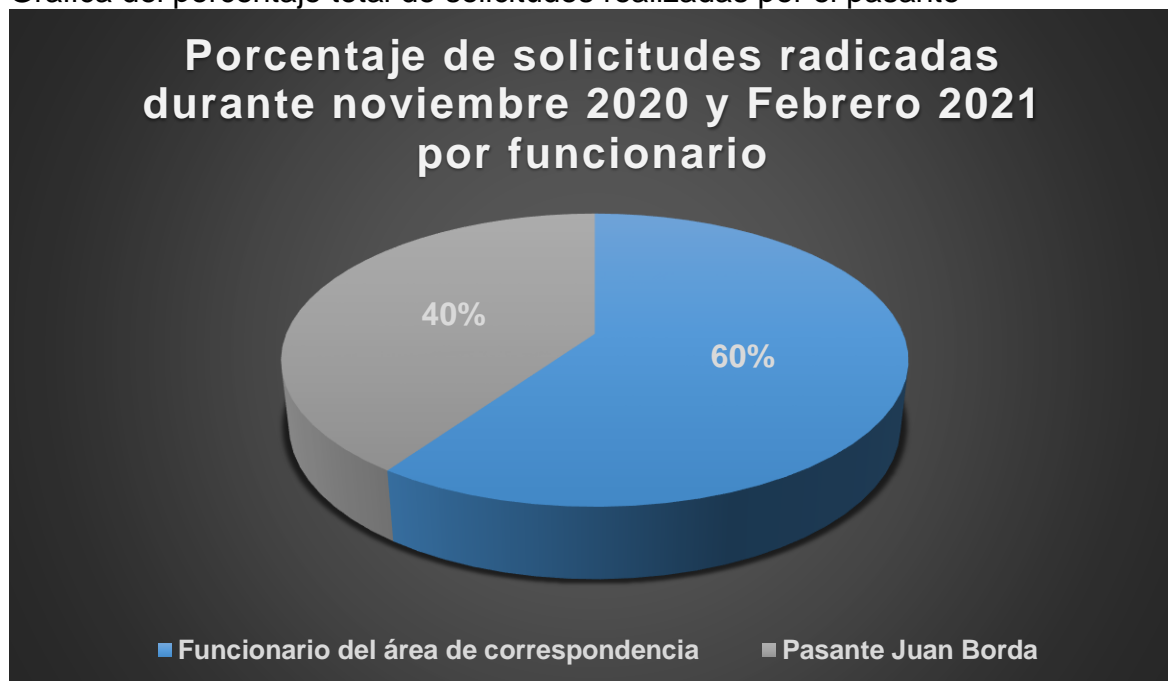


Ilustración 14. Gráfica cantidad de solicitudes radicadas por el pasante Juan Borda

5.3. Atención de las preguntas o consultas de la ciudadanía por medio de los canales de atención al público

Una de las actividades desarrolladas en la pasantía fue atender a las preguntas de los ciudadanos por medio de los canales de atención al público. Durante esta actividad, el estudiante hace uso de los conocimientos adquiridos durante la ejecución de resultado número 1 el cual era la identificación de las áreas.

Se puede decir que esta es fue la actividad principal de la pasantía, ya que la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá necesita apoyo en el área de correspondencia, la cual también se encarga de atender las dudas o inquietudes de los ciudadanos respecto a ciertos trámites, además de poner quejas o reclamos por algún tema en particular. Los canales de atención al público que posee la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá son los siguientes:

5.3.1. Línea telefónica

Uno de los medios de comunicación más importantes que posee la Secretaría de Tránsito y Transporte es el teléfono institucional que poseen, este elemento ha sido de suma importancia para que los ciudadanos se pudieran comunicar con la dependencia para preguntar sobre el estado de sus trámites, como poder solicitarlos y hacer preguntas genéricas.

Durante su pasantía, el estudiante logró atender un total de 825 llamadas desde el octubre de 2020 hasta 26 de febrero de 2021 de un total de 1010 llamadas

Grafica de torta del porcentaje total de llamadas respondidas por el pasante

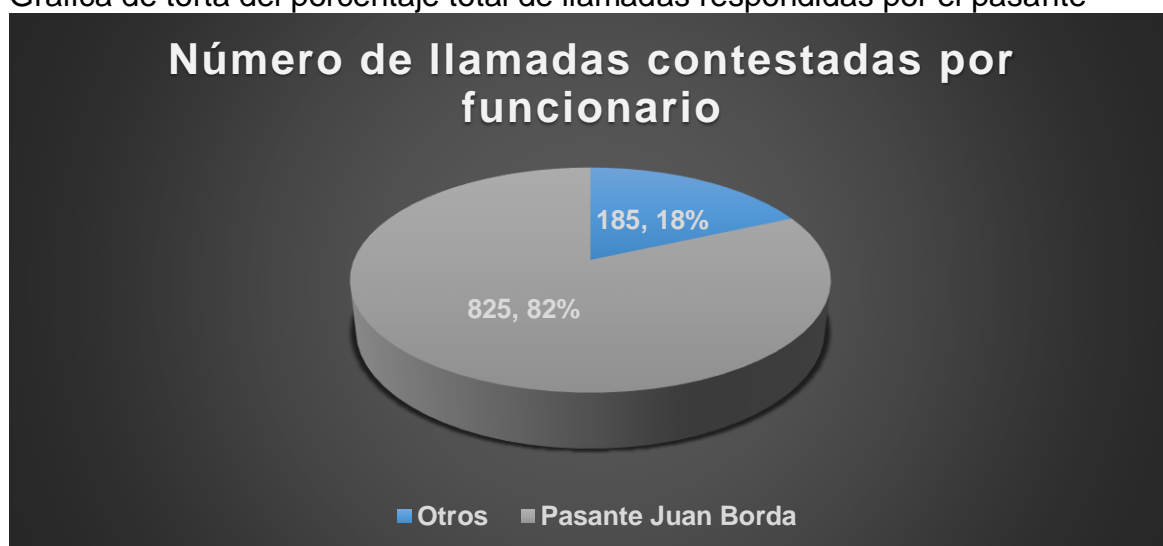


Ilustración 15. Gráfica del número de llamadas contestadas por el pasante Juan Borda

Para poder atender de forma más práctica a los ciudadanos, se diseñó un modelo de atención de llamadas en la secretaría, aprovechando esta oportunidad y haciendo uso de la experiencia adquirida en uno de sus trabajos, el cual fue atención al público en una empresa de liberación de cartera, se toma la iniciativa y crea su propio formato el cual es utilizado hoy en día por algunos funcionarios de la entidad cuando no se encuentra ninguno de los encargados de esta actividad por vacaciones de final de año de la universidad o cuando tuvieran citas médicas y requerían de alguien que los reemplazaran.

El modelo de recepción de llamadas resumido lo podrán leer en el (ANEXO 1).

Línea telefónica de la STTF



Ilustración 16. Teléfono institucional de la Secretaría de Tránsito de Facativivó

1.3.2. Correo electrónico

Otro medio por el cual se atienden las preguntas de los ciudadanos es por medio del correo institucional, donde solicitan información sobre el estado de un trámite en particular o quieren saber información general, como lo puede ser valores de trámites, horarios de atención, cómo pagar un comparendo, entre muchas otras cosas.

Formato de envío de respuestas

RESPUESTA RADICADO ADF2021ER00000

Buen día estimado@ Usuari@:

Reciba un cordial saludo, por parte del equipo de trabajo de la secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Facatativá.

Por medio del presente nos permitimos remitir la respuesta formal a su solicitud radicada en nuestra dependencia bajo el número ADF2021ER.

Agradecemos por favor confirmar el recibido de este comunicado, por este mismo medio.

Feliz día.

Cordialmente,

OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO

ENVIADO POR: JFBC

Alcaldía Municipal

Secretaría de Tránsito y Transporte de Facatativá

Dirección: Carrera 10 No. 8 A-12 Local 120 al 123 Centro Comercial Nova Plaza

Teléfono de Contacto: 3188044357

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 AM A 12:00 M y de 2:00 PM a 5:00 PM



Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101
www.facatativa-cundinamarca.gov.co
Código Postal: 253051



Ilustración 17. Respuesta automática, envío de respuesta vía correo electrónico.

Durante la pasantía se pudo acceder y manipular el correo institucional para disminuir el trabajo del único funcionario del área de correspondencia, quien es el operador SAC de la secretaría, es decir, el único que puede crear solicitudes y asignárselas a los funcionarios de la alcaldía.

Para contestar varias preguntas, el funcionario contaba con un formato de respuestas automáticas, el cual, no se podrá compartir en este trabajo ya que no es propiedad del estudiante.

1.3.3. Ventanilla de radicación de correspondencia

En este medio de atención al ciudadano, no se pudieron desarrollar muchas actividades, debido a la contingencia nacional por el COVID 19, por este motivo, la prestación de servicio en esta área no se pudo continuar hasta nueva orden.

Ventanilla de radicación, zona de trabajo presencial antes de la cuarentena

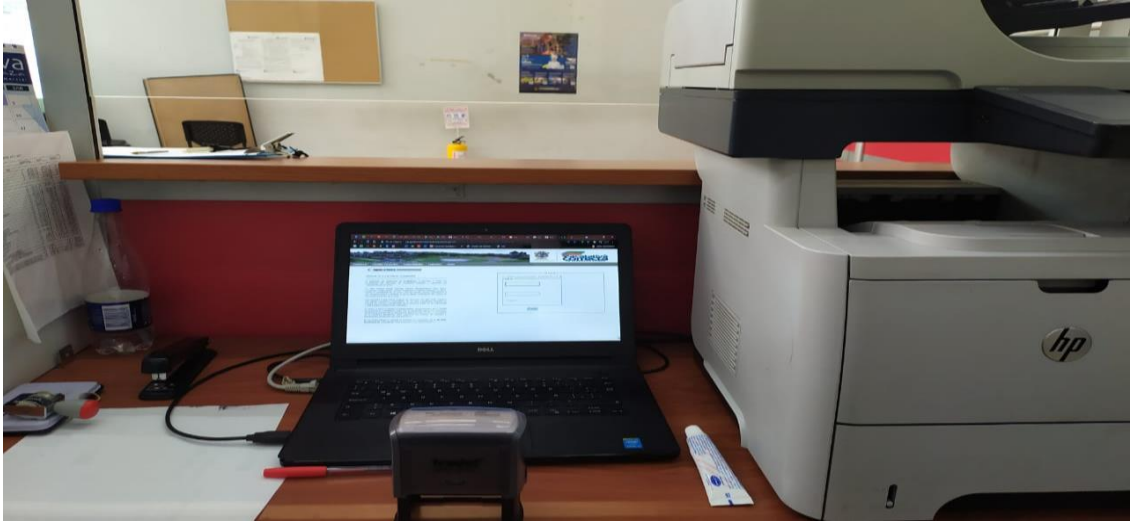


Ilustración 18. Ventanilla de radicación de correspondencia. Punto de trabajo del pasante antes de dar inicio la cuarentena prolongada por Covid 19 en marzo de 2020

Dentro de lo poco que el estudiante pudo desarrollar en esta ventanilla fue:

- Atender a la ciudadanía general que venían a consultar como realizar algunos trámites como el retiro de los vehículos inmovilizados por cometer infracciones.
- Solicitud de citas con la secretaria del despacho.
- Recepción de correspondencia y de solicitudes generales.
- Apoyo a las demás ventanillas en casos especiales.

6. CONCLUSIONES

Las actividades desarrolladas durante la pasantía, lograron disminuir en gran medida la cantidad de tareas pendientes, cumpliendo así con las expectativas de la secretaria de despacho, los funcionarios y el operador SAC a cargo del área y quien fue la persona encargada de capacitarlo, lastimosamente, dicho funcionario ya no hace parte del equipo de trabajo del organismo de tránsito por motivos laborales.

La ejecución de las pasantías durante la pandemia no representó ningún inconveniente para el estudiante a la hora de realizar los trabajos puestos por la secretaria, logrando un trabajo óptimo, aumentando la calidad de atención al ciudadano por medio de los canales de atención al público y también logrando dejar al día el número de peticiones a radicar y a responder, debido a que el área de correspondencia contaba con solo una persona y fue muy valiosa la ayuda brindada por el ejercicio de la pasantía, reconociendo que prestó un servicio de alta calidad al organismo de tránsito del municipio.

Se logró mejorar ciertas actividades e implementar nuevos métodos para el desarrollo de otras, como lo fue el mejoramiento de las matrices de llamadas y de correspondencia y también la implementación de un modelo de contestación de llamadas, demostrando así que el estudiante puede adaptarse a cualquier trabajo que se le ordene realizar siempre y cuando se le otorgue una buena capacitación de área.

Para concluir, se demostró una buena aplicación de sus habilidades y conocimientos, aprendió a trabajar en equipo de manera eficiente con los demás funcionarios, cumpliendo así las metas establecidas por la Secretaría de Tránsito, por esto y muchas cosas más, la secretaria le agradeció al estudiante por su servicio prestado y le ofreció ser parte del equipo de trabajo de dicha entidad cuando este finalizara sus horas de servicio, en reconocimiento a todo el esfuerzo y apoyo que suministró a este organismo de tránsito del municipio de Facatativá.

7. RECOMENDACIONES

Se le aconseja a la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Facatativá que siga aplicando métodos y actividades que mejoren la calidad de atención al ciudadano, con el fin de disminuir las quejas que tienen algunas personas respecto a ciertos tramites que se desarrollan en este organismo de tránsito.

Se sugiere que implementen una base de datos compartida entre el área automotor y la de correspondencia para poder consultar el estado actual de varios trámites, ya que varias llamadas que recibe la secretaría son de ciudadanos quejándose por tener desconocimiento del estado de sus trámites, de por qué no han recibido respuestas o por qué fueron rechazados. En algunas ocasiones el ciudadano esperaba mucho tiempo en línea mientras verificaban cierta información para que el área responsable diera respuesta y debido a ello, se recibieron varios insultos por parte de los ciudadanos por el mal servicio prestado.

Se recomienda a esta dependencia de la alcaldía que siga en la búsqueda de la mejora continua para que en un futuro se logre la sistematización de todas las actividades que se desarrollan dentro de esta, para poder atender a la ciudadanía general con el mejor de los servicios que una entidad pública pueda ofrecer y ser reconocidos por su esfuerzo y por la calidad con la cual realizan todos sus procesos, mejorando la calidad de vida de los Facatativeños y demás habitantes de los alrededores que requieren de hacer algún trámite en esta entidad.

8. BIBLIOGRAFIA

- Alcaldía Municipal De Facatativá. (09 de Octubre de 2020). *Organigrama*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/organigrama>
- Alcaldía Municipal de Facatativá. (19 de Septiembre de 2020). *Secretaría de Tránsito y Transporte*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/directorio-institucional/secretaria-de-transito-y-transporte>
- Alcaldía Municipal de Facatativá. (17 de Febrero de 2021). *Alcaldía Municipal de Facatativá*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Facatativá en Cundinamarca: <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>
- Alcaldía Municipal de Facativá. (17 de Octubre de 2017). *DECRETO No. 401*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Facativá en Cundinamarca: https://facativacundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/facativacundinamarca/content/files/000724/36178_36101_gadm01manualdefunciones.pdf
- Castro, J. A. (28 de Diciembre de 2016). *La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>
- Che Can, R. N. (2 de Febrero de 2015). *Conceptos de administración pública*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/conceptos-de-administracion-publica/>
- Corte Constitucional. (1991). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA*. Bogotá: Biblioteca Enrique Low Murtra- BELM.
- Cueva, L. M., Martín, A., & Pérez, J. (6 de Noviembre de 2007). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Derecho de petición – Qué es*. (27 de Febrero de 2021). Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/derecho-de-peticion.html>
- Fayol Le Maire, J. H. (1917). *Administration industrielle et générale; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle*. Paris: Dunod Editeur.
- Guerrero, O. (1997). *Principios de Adminsitración Pública*. Ciudad de México: INAP.
- Guerrero, O. (2020). *Charles-Jean Bonnin en el siglo XXI*. Buenos Aires: CUI NAP | Argentina, Cuadernos del INAP.
- Mendoza, I. (8 de Agosto de 2013). *Las funciones básicas de la empresa según Henry Fayol*. Obtenido de UTEL BLOG: <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para-las-funciones-basicas-de-la-empresa-segun-henry-fayol-2/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20cl%C3%A1sica%20de%20la,g%C3%A9n%C3%A9rale%E2%80%9D%2C%20publicado%20en%20Par%C3%ADs>
- Ministerio de salud, Grupo de Atención al Ciudadano. (03 de Septiembre de 2020). *Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y Grupos de Valor del Sectro*

- Administrativo de Salud y Protección Social*. Obtenido de Ministerio de Salud: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/misc-2020.pdf>
- Ministerio de Transporte. (28 de Diciembre de 2012). *Resolución 12379 de 2012*. Obtenido de Secretaría de Movilidad de Bogotá: https://www.simbogota.com.co/pdf/Tramites/TODOS/Resolucion_12379_2012.pdf
- Poder Público-Rama Legislativa. (06 de Agosto de 2002). *LEY 769 DE 2002*. Obtenido de Secretaría de movilidad de Bogotá: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/ley-769-de-2002-codigo-nacional-de-transito_3704_0.pdf
- Real Academia Española. (17 de Octubre de 2014). *Automotor*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/automotor>
- Ripani, L. (24 de Marzo de 2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Ruíz, M. V., Rodríguez Ramírez, M. C., Laencina López, T., & Guillén Torres, M. (s.f.). *CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. ESTRATEGIAS. INTERNET*. Obtenido de Escuela de Formación e Innovación Administración pública: [https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14_INT_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m15012,49056](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=14_INT_5017%20Calidad%20atenci%F3n%20ciudadan%EDa.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=106179&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m15012,49056)
- RUNT. (2009). *¿QUÉ ES EL RUNT?* Obtenido de Runt.com: <https://www.runt.com.co/sobre-runt/que-es-runt>
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York & London: Harper & Brothers Publishers.
- Taylor, F. W., & Fayol, H. (1981). *Principios de la administración científica & Administración Industrial y General*. Buenos Aires: Librería "El Ateneo" Editorial.

ANEXOS

Lo que van a leer a continuación es el modelo de recepción de llamadas que el pasante Juan Felipe Borda decidió crear, esta es una versión resumida, para evitar que el trabajo sea demasiado extenso. Además, es necesario aclarar que este formato tiene algunos datos desactualizados como el horario de atención debido a que hasta marzo de 2021 la alcaldía levantó las restricciones de atención al ciudadano, volviendo al horario normal.

MODELO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA LA SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE FACATATIVÁ AUTOR: JUAN FELIPE BORDA CABALLERO

Inicio de la llamada:

- Recepcionista: Buenos (días-tardes) se ha comunicado con la Secretaría De Tránsito Y Transporte del municipio de Facatativá, habla con (nombre de quien atiende), en que lo puedo asesorar...
- Cliente: escuchar su petición.
- Recepcionista: Entiendo señor/a, para poder continuar con la asesoría, es necesario registrar su llamada en nuestra base de datos, voy a requerir de sus datos personales:
 - Apellidos completos (registrar información suministrada)
 - Nombres (registrar información suministrada)
 - Cédula (registrar información suministrada)
 - Teléfono de contacto (registrar teléfono)
 - Por favor me confirma la ciudad de donde nos está llamando
 - Tema de consulta:
 - (SI EL TEMA DE CONSULTA ESTÁ RELACIONADA A AUTOMOTORES REALIZAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS)
 - ¿Cómo figura usted en este automotor, cómo comprador, titular o mandatario? (SI LA CONSULTA NO ES DE AUTOMOTOR, SE ASUME QUE ES TITULAR, A MENOS DE QUE NOS INFORME QUE EL TRÁMITE ES PARA OTRA PERSONA)
 - Placa del automotor
 - Indíqueme qué clase de automotor es, marca y modelo
- Recepcionista: Muy bien, en estos momentos vamos a revisar su consulta para poder brindarle una solución, por favor espere en línea. (SI EL PROCESO SE TARDA, DECIRLE AL USUARIO QUE SIGA EN LÍNEA MIENTRAS REVISAN EL SISTEMA)

Consultar la información necesaria para solucionar las dudas del ciudadano (revisar TEMAS DE CONSULTA E INFORMACIÓN PARA BRINDAR AL CIUDADANO SEGÚN SU PETICIÓN)

Brindar la información al usuario...

Fase final de la llamada

- Recepcionista: Listo señor(a), ¿tiene alguna otra duda o inquietud en la que le pueda colaborar?
- Ciudadano: (esperar respuesta del ciudadano. De ser necesario ayudarlo con la información, continuar con la llamada hasta colaborarle con su caso. Si no tiene más preguntas, continuar con el guion)
- Recepcionista: Espero haber atendido todas sus inquietudes, recuerde que habló con (nombre de quien atiende) de la Secretaría De Tránsito Y Transporte de Facatativá, que tenga un buen día.

TEMAS DE CONSULTA E INFORMACIÓN QUE SE LE PUEDE BRINDAR AL CIUDADANO SEGÚN SU PETICIÓN.

SI EL CIUDADANO DESEA SABER CÓMO REALIZAR UN TRÁMITE AUTOMOTOR:

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- Buscar en línea (radicación virtual tramites automotores Facatativá)
- Ingresar al primer enlace que aparece en el buscador
- Descargar el PDF que aparece en la parte inferior de la página
- Buscar el proceso paso a paso de su trámite, en este caso TRASPASO.
- Enviar los documentos a ventanillatransitofacatativa@gmail.com desde un correo personal o que revise diariamente, debido a que, a ese mismo correo, se le va a enviar la fecha de cita y radicación de su petición.
- El tiempo de respuesta de su solicitud puede tardar entre 15 a 20 días HÁBILES debido a las contingencias generadas por la pandemia.
- El día de la cita, debe llegar 30 minutos antes para agilizar el proceso.
- El valor a cancelar lo puede consultar en la página anteriormente mencionada.

SI EL CIUDADANO DESEA REALIZAR OTRO TIPO DE TRÁMITE:

2. Corrección en el RUNT: El RUNT (Registro Único Nacional de Tránsito) es una base de datos donde hay información de vehículos matriculados y de personas inscritas en este mismo, en el caso de la corrección en el RUNT puede estar relacionada a un automotor, como el historial de este, sus características y otras cosas más.

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- Debe solicitar la actualización en el RUNT sobre la irregularidad que se presenta, para ello debe enviar una carta donde solicite esa corrección, esta debe incluir los datos necesarios para radicar solicitudes, copia de la cedula de ciudadanía, copia de la tarjeta de propiedad y copia del soporte (documento o información que se debe modificar en el RUNT), Todo en un solo archivo PDF al correo transito@facatativa-cundinamarca.gov.co

3. Licencia de conducción: Este es un documento que le permite al poseedor conducir un vehículo automotor

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- El ciudadano debe acercarse a nuestra oficina ubicada en el centro comercial Nova Plaza, con los resultados de los exámenes médicos necesarios para solicitar licencia de conducir, para ello puede ir a INSERVAL FACATATIVÁ o al OCC FACATATIVÁ, para realizarse dichos exámenes. Estos tienen un costo de \$160.000 COP
- Además, debe traer el certificado de cursos de conducción.
- Cuando la persona posea dichos documentos, debe ir a la ventanilla de la secretaría, para hacer entrega de un recibo por derechos de tránsito por valor de \$131.000 COP.
- Después debe acercarse a la ventanilla, donde la señorita encargada de las licencias con el recibo cancelado para continuar con el proceso.

4. Renovar-refrendar licencia de conducción: Cuando una licencia de conducción expira o debe ser cambiada, se debe solicitar una nueva, siempre y cuando se encuentre en estado óptimo para seguir conduciendo.

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- El ciudadano debe acercarse a nuestra oficina ubicada en el centro comercial Nova Plaza, con los resultados de los exámenes médicos necesarios para solicitar licencia de conducir, para ello puede ir a INSERVAL FACATATIVÁ o al OCC FACATATIVÁ, para realizarse dichos exámenes. Estos tienen un costo de \$160.000 COP

- Cuando la persona posea dichos exámenes, debe ir a la ventanilla de la secretaría, para hacer entrega de un recibo por derechos de tránsito por valor de \$62.000 COP
 - Después debe acercarse a la ventanilla, donde la señorita encargada de las licencias con el recibo cancelado para continuar con el proceso.
5. Comparendos: Ordenes que se les imponen a las personas que incumplieron alguna norma de tránsito, como lo puede ser conducir en estado de embriaguez, por lo cual se le hace una citación para solucionar su caso, que realice unos cursos y pagar unas multas. Todos los temas relacionados a comparendos, son procesados por la administradora de comparendos SEVIAL. ANEXO: CLASIFICACIÓN DE MULTAS: <http://www.sitttulua.com/home/index.php/multas>

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- Debe contactarse con la administradora de comparendo SEVIAL a una de las siguientes líneas telefónicas:
 - Facatativá: 3003830821
 - Mosquera: 3129942869
 - Funza: 3124447233
 - Al llamar a una de esas líneas, SEVIAL se encargará de informarle todo lo que debe realizar relacionado a su comparendo.
6. Inscripción en el RUNT: Cuando una persona solicita información de cómo puede inscribirse en la base de datos del RUNT.

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- Debe acercarse a la oficina de la Secretaría De Tránsito Y Transporte de Facatativá, ubicada en el centro comercial Nova Plaza en los horarios de lunes a viernes de 8 AM a 1:30 PM, jornada continua.
 - Ir a ventanilla y solicitar un recibo de pago para la inscripción en el RUNT, cuyo valor es de \$13.700 COP.
 - Debe cancelarlo en el Banco Popular, el centro comercial cuenta con uno que abre a partir de las 10, o se puede acercar al Banco que está ubicado en el parque principal.
 - Después de haber cancelado el recibo, debe volver a nuestras oficinas para poder continuar con el proceso del registro, que es automático y con eso finalizamos el proceso de inscripción.
7. Inmovilización del vehículo: Cuando una persona comete una infracción a la ley de tránsito por x motivo, se le inmoviliza su vehículo, es llevado a patios y se le suele poner una multa/comparendo.

PROCESO QUE DEBE REALIZAR EL CIUDADANO:

- La persona debe estar al día con el tema de comparendos, para mayor información, se debe contactar con SEVIAL a una de las siguientes líneas telefónicas:
 - Facativá: 3003830821
- Debe acercarse a nuestra oficina para poder radicar todo el proceso para retirar el vehículo de patios.
- Debe cancelar el valor de los días que estuvo el vehículo en patios, las tarifas las controla los patios Guadalupe:
- Además, debe pagar por el servicio de grúa según el tipo de automotor y el lugar:
 - Motocicleta dentro de Facativá: \$101.000 COP
 - Motocicleta vía cartagenita, vía el rosal o alrededores del municipio: \$126.000 COP
 - Carro dentro de Facativá: \$106.500 COP
 - Carro vía cartagenita, vía el rosal o alrededores del municipio: \$134.600 COP

CONSULTA DE INFORMACIÓN DE ALGUNA SOLICITUD QUE ESTÉ EN PROCESO:

1. Estado actual de algún trámite relacionado a automotores: cuando alguna persona llama para verificar como va su trámite relacionado a automotores, ejemplo: (traspaso), el recepcionista debe acercarse o comunicarse al área de archivo de automotores con la placa del vehículo para comunicarle a la encargada del área la consulta del ciudadano y poderle brindar una solución. Si la persona envió sus documentos apenas unos días, es necesario recordarle al usuario que el tiempo de respuesta a su petición es de 15 a 20 días hábiles.
2. Estado actual de una actualización o corrección en el RUNT: Para estas consultas, el recepcionista debe acercarse o comunicarse con la encargada de la información en el RUNT, para el año vigente, la encargada es la Ingeniera Adriana. Debe acercarse he informarle de la situación, si es posible tener a la mano el número del radicado para agilizar el proceso. Se debe tener en cuenta que si la persona apenas radicó hace unos días, es necesario recordarle que el tiempo de respuesta a sus solicitudes es de 15 a 20 días hábiles.

3. Consultar el estado actual de un derecho de petición: se debe solicitar el número del radicado del trámite con el fin de consultar al funcionario encargado. Se debe tener en cuenta que si la persona apenas radicó hace unos días, es necesario recordarle que el tiempo de respuesta a sus solicitudes es de 15 días hábiles.

Anexo 1. Modelo de recepción de llamadas, creado por el pasante Juan Borda

Control mensual de correspondencia

CONTROL DE CORRESPONDENCIA 2021			
SEMANA	LLAMADAS RECEPCIONAS	CANTIDAD RADICADA	UNIDAD DE MEDIDA
SEMANA ENERO 1			Solicitudes
SEMANA ENERO 2			Solicitudes
SEMANA ENERO 3			Solicitudes
SEMANA ENERO 4			Solicitudes
SEMANA ENERO 5			Solicitudes
TOTAL REAL MENSUAL			SOLICITUDES
SOLICITUDES FISICAS MENSUALES			FUNCIONARIO ENCARGADO DE PROCESO
SOLICITUDES ELECTRONICAS MENSUALES			
			Automotores (Olga Lizarralde)
			Automotores (Yoanna Acosta)
			Automotores y Cobro Coactivo (Carolina Aragon)
			Automotores (Joan Sebastian Gutierrez)
			Automotores (Olga Velandia)
			Cobro Coactivo e impugnaciones (Wilmer Acosta)
			Descargas de comparendo (Tatiana Aguirre)
			RUNT (Adriana Silva)
			Accidentalidad (Angela Torres)
			Comparendos (Tatiana Bejarano)
			Liquidaciones (Hector Pulido)
			PMT (Rodrigo Villalobos)
			Varios
DERECHOS DE PETICION RECEPCIONADOS			DERECHOS DE PETICION
			TUTELAS RECIBIDAS
TUTELAS			Automotores
			Cobro Coactivo
			RUNT
TOTAL RECIBIDO SOLICITUDES EXTERNAS POR AÑO A LA FECHA			230


Anexo 2. Matriz control mensual de correspondencia y de llamadas

Base de tutelas 2021

	RADICADO	JUZGADO REMITENTE	ACCIONANTE DE LA ACCION DE TUTELA	ACCIONADO	FECHA DE NOTIFICACION	TERMINO DE RESPUESTA	FECHA DE CONTENCIÓN	RESPONSABLE JURIDICO	FECHA DE FALLO	TEMA DE LA TUTELA	DECISION FINAL
4											
5											
6											
7											
8											
9											

Anexo 3. Matriz base de tutelas 2021

Carta de confidencialidad de datos personales

 REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA DE FACATATIVÁ

Facatativá, 20 de abril de 2021

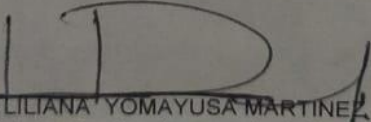
Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
Extensión Facatativá
Coordinador programa administración de empresas

Referencia: confidencialidad de datos


Respetados señores, reciban un cordial saludo y éxito en sus labores;

De manera atenta me permito informar que el estudiante **JUAN FELIPE BORDA CABALLERO**, identificado con el número de documento **1.073.525.334** de Funza, matriculado en su institución, durante su pasantía manejó información confidencial y sensible protegida bajo la Ley 1581 de 2012, por lo tanto no es posible prestar la información relacionada con fotografías, datos de ciudadanos, archivos físicos o digitales para la sustentación de su respectivo trabajo de grado.

Cordialmente,


EDNA LILIANA YOMAYUSA MARTÍNEZ
Secretaria (E) de tránsito y transporte de Facatativá

Proyecto: B.A.C.R.

 Cra. 3 No. 5-68 / PBX (57+1) 843 9101
www.facativá-cundinamarca.gov.co
Código Postal: 253051

CÓDIGO: GAD-FR-07
VERSIÓN: 08
FECHA: 01 ENE 2020
DOCUMENTO CONTROLADO

Anexo 4. Carta de confidencialidad de bases de datos