

**GESTIÓN DE TRÁMITES EN EL TRASPASO DE
VEHÍCULOS
SUSTENTADA EN LA REDUCCIÓN DE FILAS Y TIEMPO
DE ESPERA DE LOS USUARIOS: CASO ÁREA
COMERCIAL DE LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL DE BARRANQUILLA**

BLANCA BELÉN ANDRADE CONRADO

MARÍA CRISTINA GUZMÁN

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
ESPECIALISTA EN GERENCIA E INNOVACIÓN

RESUMEN

En la actualidad en la Oficina de Registros de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla ha aumentado significativamente el número de trámites que allí se realizan, donde el promedio diario de turnos que se asignan en todas las sedes con que cuenta esta dependencia es de aproximadamente 625 en los meses comprendidos de enero a mayo de 2019, siendo el traspaso de vehículos automotores el que mayor flujo de usuarios presenta, por tal motivo es muy importante darle una respuesta adecuada y oportuna a ellos para satisfacer sus necesidades, sin embargo se ha detectado que estos trámites son rechazados porque no cumplen con las condiciones establecidas para realizar el proceso

solicitado por el ciudadano, originando reprocesos, aumento de las filas y tiempos de espera e incremento de las quejas efectuada por los usuarios.

Objetivo General

Diseñar una propuesta que permita reducir la cantidad de trámites de traspaso de vehículos que son rechazados en el área comercial de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla y poder comunicarles a los usuarios los motivos de este.

Objetivos Específicos

Identificar la situación que genera la tardanza en la realización de un traspaso de un vehículo en la Secretaria de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla.
Analizar los costos que puede ocasionar la implementación de la propuesta de solución, el tiempo y los beneficios que se pueden adquirir.

Materiales y Métodos:

De acuerdo la Constitución Política Nacional, la Ley 489 de 1998, la Ley 790 de 2002 y demás normas vigentes, los Ministerios son, junto con la Presidencia de la República y los Departamentos Administrativos, los organismos principales de la Administración Pública Nacional y hacen parte del Sector Central de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

Resultados:

Los investigadores han determinado que la implementación de una de las alternativas resulta viable para que los trámites de traspaso que se realizan en la Secretaria de Movilidad tengan menos cantidad de rechazos y por consiguiente se reduzca los tiempos de atención.

Conclusiones:

La alternativa que se escogió fue la implementación de una APP llamada **MOVILIZATE** en la cual los ciudadanos realizan su registro y así podrán acceder y realizar los siguiente:

- Pedir sus turnos sin tener que desplazarse a la Secretaria de Tránsito.
- Mirar la ubicación de las diferentes Sedes y ver la cantidad de turnos que tiene cada una de ellas para que así pueda escoger la que más le convenga según su necesidad.
- Saber cuál es el estado del trámite. En esta opción hay algo muy importante que en caso de que el trámite sea rechazado el usuario podrá ver los motivos y así llevar los requisitos.

Esta implementación tendrá beneficios tanto para los usuarios como para la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, los cuales se enuncian a continuación:

- Los usuarios minimizan tiempo y dinero.
- La oficina de Secretaría Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla brindará una mejor experiencia de servicio y obtendrá usuarios satisfechos.
- Los usuarios tendrán información a la mano
- Se evitan reprocesos en la atención al ciudadano.

Palabras clave: *Palabras clave: Tránsito, trámites, traspaso, vehículos, usuarios.*

ABSTRACT

At present, the Registry Office of the Traffic and Traffic Safety Secretariat of Barranquilla has significantly increased the number of procedures carried out there, where the daily average of shifts assigned in all the branches of this unit is of approximately 625 so far between the months of January to May 2019, the transfer of motor vehicles is the one with the highest flow of users, for this reason it is very important to give an adequate and timely response to them to meet their needs, However, it has been detected that these procedures are rejected because they do not comply with the conditions established to carry out the process requested by the citizen, resulting in reprocessing, increase in the number of queues and waiting times and an increase in complaints made by users

Overall objective

Design a proposal to reduce the amount of transfer procedures for vehicles that are rejected in the commercial area of the Ministry of Traffic and Road Safety of Barranquilla and be able to communicate to the users the reasons for this.

Specific objectives

Identify the situation that generates the delay in the realization of a transfer of a vehicle in the Secretary of Traffic and Road Safety of Barranquilla.
Analyze the costs that the implementation of the proposed solution may cause, the time and benefits that can be acquired.

Materials and methods:

According to the National Political Constitution, Law 489 of 1998, Law 790 of 2002 and other regulations in force, the Ministries are, together with the Presidency of the Republic and the Administrative Departments, the main bodies of the National Public Administration and are part of the Central Sector of the Executive Branch of Public Power.

Results:

The researchers have determined that the implementation of one of the alternatives is feasible so that the transfer procedures that are carried out in the Mobility Secretariat have fewer rejections and consequently reduce attention times.

Conclusions:

The alternative that was chosen was the implementation of an APP called MOVILIZATE in which citizens make their registration and so they can access and perform the following:

- Ask for your shifts without having to travel to the Secretary of Traffic.
- Look at the location of the different Headquarters and see how many shifts each one has so that you can choose the one that suits you according to your need.
- Know what the status of the procedure is. In this option there is something very important that in case the procedure is rejected the user can see the reasons and thus carry the requirements.

This implementation will have benefits for both users and the Ministry of Traffic and Road Safety of Barranquilla, which are listed below:

- Users minimize time and money.
- The office of the Traffic and Road Safety Secretariat of Barranquilla will provide a better service experience and obtain satisfied users.
- Users will have information at hand
- Reprocesses in citizen service are avoided.

Key words: *Transit, procedures, transfer, vehicles, users*

REFERENCIAS

Bronson, J (1993). artículo teoría colas. Recuperado el 3 de noviembre de 2018,
de la

http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/ingenieria_civil/investigacion_de_operaciones_ii/unidad_3/DM.pdf.

Florez, M (2016), artículo Innovando Las APP como estrategia de Servicio al Cliente. Recuperado el 19 de enero 2017, de la <https://innovan.do> › etiqueta › apps-moviles

Wawetec, (2015), artículo Reducir el tiempo de espera y de atención al cliente es posible. <https://www.wavetec.com/es/>