



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

**Sistematización de la validación de funciones en la empresa SITTI**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Tecnología en Administración y Finanzas

Sandra Milena Mesa Rodas  
Tutor: Lina María Bastidas Orrego  
Opción de Trabajo de grado por validación de funciones.  
2024.

### **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a la tutora, Lina María Bastidas Orrego, por su apoyo, guía y dedicación en todo momento del proceso de elaboración de este trabajo, sus sugerencias y comentarios han sido de vital importancia para mejorar mi trabajo y llevarlo a cabo de forma exitosa.

También quiero agradecer a la facultad de administración por darme la oportunidad de realizar la validación de funciones, y fomentar mi interés en todo lo relacionado a la tecnología en administración y finanzas.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que han participado en este trabajo, por su tiempo y dedicación. Sus respuestas han sido fundamentales para poder obtener los datos necesarios y poder finalizar el trabajo.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática .....	5
Objetivos .....	10
Metodología .....	11
Resultados.....	12
Descripción del proceso .....	12
Análisis del proceso .....	13
Mejoras al proceso .....	14
Conclusiones.....	15
Bibliografía .....	16

## Resumen

El presente proyecto analiza y mejora la eficiencia del servicio de atención al ciudadano en la Secretaría de Movilidad de Medellín, en colaboración con el operador SITTI. Actualmente, los ciudadanos experimentan incomodidad y retrasos debido a la necesidad de realizar pagos en bancos y regresar para completar trámites, lo que prolonga significativamente los tiempos de atención y no cumple con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Analizando los procesos, revela que un alto porcentaje de usuarios encuentra el proceso de pago difícil y esperar más de 30 minutos en fila, lo que indica una urgente necesidad de mejora. La implementación de un sistema de turnos electrónicos para pagos podría reducir significativamente los tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario. Capacitar al personal y realizar mejoras a los procedimientos internos son medidas esenciales para garantizar una atención más ágil y eficiente. Estas medidas son esenciales para cumplir con los ANS y mejorar la experiencia del usuario, contribuyendo significativamente a la satisfacción del ciudadano y al posicionamiento positivo de la Secretaría de movilidad de Medellín.

**Palabras clave:** secretaria de Movilidad, tiempo de atención, Sitti, servicio, eficiencia.

## **Problemática**

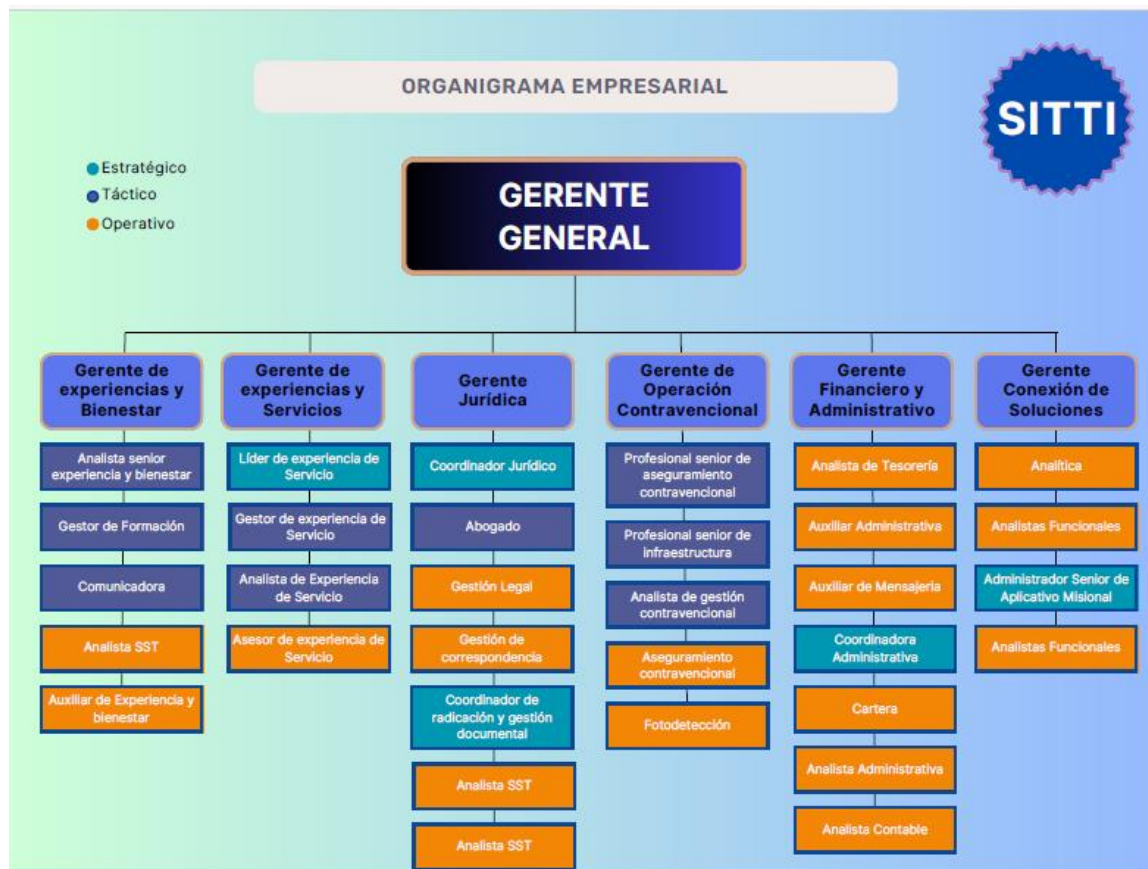
La empresa Sistema de Inteligencia de Tránsito y Transporte Integrado (SITTI) nació pensando en el bienestar de los ciudadanos, por eso, busca la implementación y operación de procesos encaminados hacia una movilidad eficiente, sostenible y responsable, centrada en la ciudadanía; prestando el mejor servicio al ciudadano del registro municipal automotor, del infractor y del conductor del distrito de Medellín teniendo aliados como QUIPUX, Sitt, Inteia y Tigo, garantizando un servicio eficiente, ágil, oportuno y con tecnologías de la cuarta revolución.

Actualmente cuentan con más de 20 años como operador de la secretaria de movilidad de Medellín con más de 200 empleados, divididos en varias áreas. SITTI como operador del servicio cuenta con equipos de trabajo ubicados en cada una de las sedes, teniendo como principal la sede Barrio Caribe de Medellín y sedes externas como Premium Plaza, La Frontera, Punto de atención Máscerca Poblado y Punto de atención Máscerca Belén.

Su misión es formular políticas e implementar estrategias de movilidad, incluyente y sostenible que contribuyen a la equidad y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y la seguridad de los actores viales, potenciando la productividad, la competitividad y la integración de Medellín y la región, con una gestión íntegra y transparente.

Con una visión clara en ser referentes en soluciones de movilidad, teniendo reconocimientos por brindar una experiencia memorable a los ciudadanos de Medellín, garantizando un servicio que tiene el equilibrio entre tecnología y humanidad.

Por otro lado, la empresa cuenta con tres niveles (estratégico, táctico y operativo) en su organigrama, los cuales en su integración de actividades buscan cumplir con el objeto de la empresa, su misión y visión. En la figura 1 se presenta el organigrama por cargos de la empresa, dividido por niveles.



**Figura 1** Organigrama de SITTI

*Nota:* (Documento interno de SITTI: Organigrama, 2023)

El área objeto de estudio de este trabajo es la experiencia y servicios, pues es el área donde se presenta la atención a la ciudadanía. De acuerdo a la tabla 1, el área de experiencia de servicio se estructura con la gerente de experiencia de servicio como la cabeza del área, luego el líder, el gestor, analistas, los asesores y los auxiliares, para un total de 125 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 1* Distribución de los cargos del área experiencia de servicio

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente de experiencia de servicio	1
Líder de experiencia de servicio	1
Gestor de experiencia de servicio	1
Analista de experiencia de servicio	4
Asesor de experiencia de servicio	116
Auxiliar de experiencia de servicio	2

*Nota:* (Documento interno de SITTI: Células de trabajo, 2024)

SITTI es una empresa que se adapta a las transformaciones digitales y utiliza todas sus herramientas para acercar más a los ciudadanos con la secretaria de movilidad de Medellín resaltando siempre los valores de espíritu de servicio, honestidad y confianza.

En la actualidad la Secretaría de Movilidad con la ayuda del operador SITTI, atiende a la ciudadanía para la realización de trámites relacionados con vehículo o con licencia de conducción del registro municipal, mediante citas por la plataforma de movilidad en línea. Igualmente atiende a la ciudadanía en todo lo relacionado con trámites asociados a vehículos y/o licencia de conducción del registro municipal. Este proceso también se realiza por medio de citas previas que el ciudadano a agendado por la página de movilidad en línea (SITTI, 2022).

Dado el contexto que se acabe de realizar, y el volumen de atención que se registra en cada una de las sedes de SITTI, es importante realizar un diagnóstico que permita identificar las posibles falencias que pueden ser objeto de mejora (ver tabla 2). Para realizar este diagnóstico se seleccionó la DOFA como una herramienta, ya que permite evaluar factores internos como externos que afectan a la organización. Dicho análisis ayuda a identificar fortalezas y debilidades internas, así como oportunidades y amenazas externas, proporcionando una visión integral de la empresa en la actualidad. Este análisis tiene como fin desarrollar estrategias, potenciar sus ventajas competitivas y disminuir los riesgos. A través del análisis se busca proporcionar hallazgos confiables para la toma de decisiones y mejorar la capacidad de la empresa para adaptarse a un entorno dinámico y competitivo (Huerta Cruz et al., 2023).

Tabla 2 *DOFA para el área calidad y terminado de la empresa SITTI*

<b>DOFA</b>			
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Colaboración interinstitucional (F)	Carga laboral del asesor (D)	implementación de nuevas tecnologías. (O)	Resistencia al cambio por parte de los demás aliados (A)
Asertividad en la información (F)	Tiempo que se demoró en ser atendido para iniciar el trámite. (D)	Alianza con entidades financieras para que todos los trámites se puedan pagar por medio de pagos PSE. (O)	Automatización en los procesos, incorporando todos los aliados que hacen parte del proceso (A)

Capacitación y profesionalización del personal (F)	No poder realizar los pagos de trámites con tarjetas debito y/o crédito (D)	Minimizar los procesos RMA (inscripción o levantamiento de prenda) con la entrada en vigor de la resolución 20233040017145 del 28-04-2023 (O)	Falta de coordinación institucional (A)
Infraestructura tecnológica avanzada (F)	Procesos administrativos lentos, que generan tramites largos (D)	Nuevas alianzas con la nueva administración (O)	

*Nota:* elaboración propia

Al analizar los resultados arrojados por la DOFA podemos determinar lo siguiente:

**Fortalezas:** Se cuenta con una tecnología avanzada para gestionar los trámites de manera eficiente, un personal altamente capacitado en procedimientos y una atención personalizada enfoca en la atención para resolver oportunamente las consultas y necesidades de los ciudadanos.

**Debilidades:** La alta demanda de servicios los lleva a tiempos muy largos de espera, lo que genera molestia en los ciudadanos, falta de personal y la falta de actualizaciones de aplicativos generan una negativa con los servicios ofrecidos en las sedes de la secretaria de movilidad de Medellin.

**Oportunidades:** estas se enfocan en innovaciones tecnológicas, mejoras y optimización de procesos.

**Amenazas:** Se puede evidenciar que la resistencia al cambio por parte de los demás operadores afecta notablemente los tiempos de espera del ciudadano en la sede.

Dado el análisis de la DOFA, en este trabajo se abordará todo el proceso del ciclo de entrega final en la taquilla de terminado (la entrega de la licencia de tránsito), este proceso es el que ha reportado más falencias en el flujo de atención al ciudadano, tratando de buscar realizar una atención integral donde se pueda brindar la importancia al servicio prestado, buscando la forma de sincronizar y alcanzar los niveles de satisfacción requeridos por los ciudadanos.

Este proceso se realizará por medio del operador SITTI (sistema de inteligencia de tránsito y transporte integrado). por lo cual, se busca la implementación y operación de procesos encaminados hacia una movilidad eficiente, sostenible y responsable.

Al llegar a las sedes el ciudadano es atendido, y su cita se finaliza al ser liquidado su trámite, posteriormente el ciudadano es direccionado a las cajas del banco para realizar el pago y nuevamente regresar a la taquilla para la aprobación del trámite, generando así incomodidad y molestia al ciudadano; ya que debe hacer filas sin orden de atención y regresar a taquilla y esperar que el asesor de servicio le asigne un espacio para continuar con la atención y así lograr terminar el trámite, volviéndose lento el proceso, molestias para el ciudadano y altos tiempos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de la Secretaria. Los ANS son los acuerdos que hay vigentes entre el operador SITTI y el cliente (secretaria de movilidad de Medellín), donde se fijan los requerimientos que el proveedor debe cumplir.

El proceso para la atención que debe pasar el ciudadano tiene un tiempo estipulado de una hora en total para poder recibir su licencia de tránsito nueva. Las actividades que debe realizar son las siguiente:

- Agendar cita por la página de movilidad en línea
- Presentarse en la sede
- Atención en la taquilla
- Se direcciona al banco para pago de los derechos de trámite
- Realización de aprobación de trámite realizado
- Pasado 30 minutos reclama la licencia de tránsito en la taquilla de terminado

A hoy este proceso genera inconformidad en la ciudadanía ya que debe hacer filas, además no está enlazado desde el comienzo, no hay una forma de generar los tiempos reales de la atención, ni generar cifras exactas de los usuarios que se atienden en la taquilla de terminado de manera satisfactoria.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Definir estrategias para mejorar el proceso de calidad y terminados, de acuerdo con los tiempos establecidos en los ANS.

### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar las falencias en el proceso de calidad y terminados, específicamente en la atención a clientes.
2. Proponer mejoras en el proceso objeto de análisis para simplificar y agilizar los procedimientos y trámites.

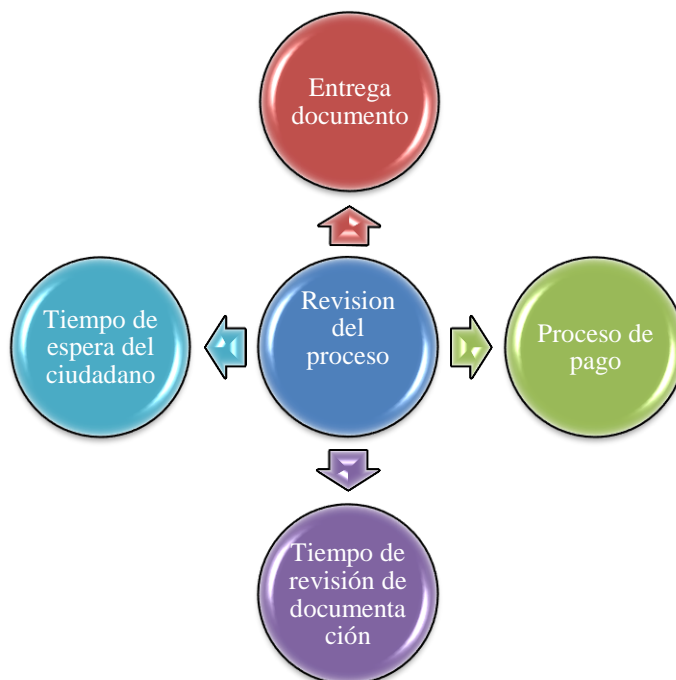
## Metodología

Metodología aplicada a este trabajo es cualitativa, de orden transversal no experimental. Considerando los objetivos específicos planteados, es necesario identificar aquellas situaciones que afectan la satisfacción del usuario, en términos de los tiempos de atención, los retrasos en los procesos y el cumplimiento de los ANS.

Para lograr los objetivos, se plantea una metodología de trabajo que consta de las siguientes tres fases:

Fase 1. Diagnóstico del área: para este diagnóstico se desarrolló una matriz DOFA, con el fin de identificar las falencias objeto de mejora.

Fase 2. Revisión del proceso para identificar esas falencias: se realizó una revisión minuciosa de cada una de las actividades que componen el proceso objeto de estudio.



Fase 3. Propuestas de mejora: finalmente se planteó una propuesta de mejora para disminuir los tiempos de los usuarios.

## Resultados.

### Descripción del proceso

En la siguiente gráfica se describe el proceso taquilla de terminado, el cual será objeto de análisis y posterior revisión, buscando mejorar la experiencia del usuario en SITTI.

### Flujograma del proceso

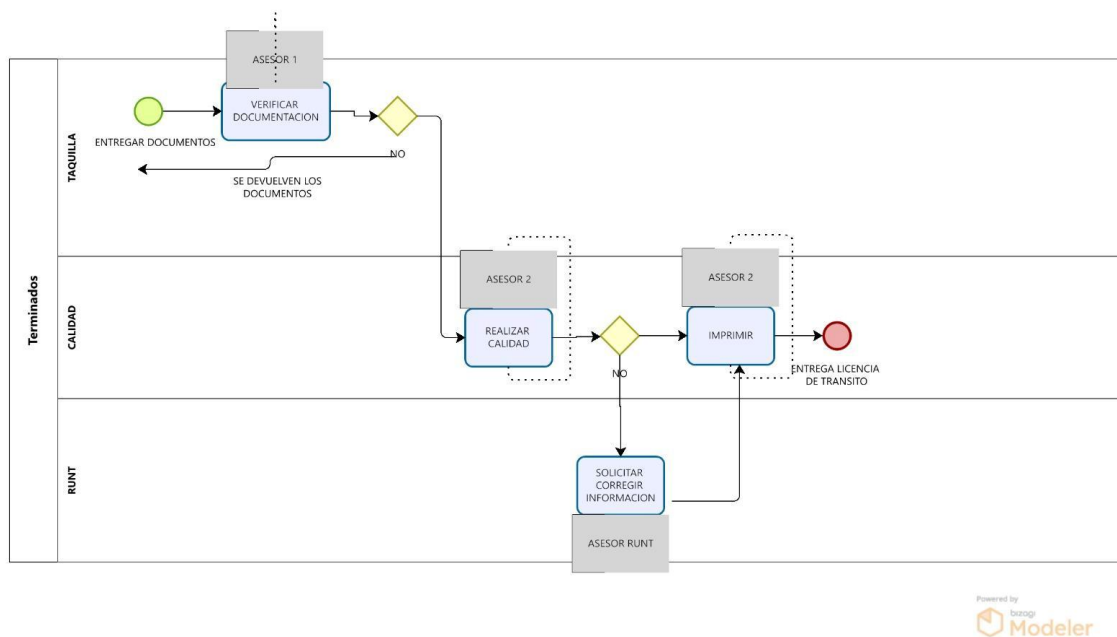


Figura 2. Proceso taquilla de terminado y control de calidad

### Actividades:

1. Si el trámite es aprobado el asesor de control de calidad debe:
  - Ingresar al aplicativo HQ RUNT<sup>1</sup> y verificar que los datos generados en la licencia de tránsito estén conformes a los documentos físicos.
  - Si no se presenta ningún error: Ingresar el número del sustrato en el sistema HQ y generar la impresión.

<sup>1</sup> El aplicativo HQ RUNT gestiona los servicios de información realizando la validación de la información que le está suministrando el Organismo de Tránsito

- Si presenta inconsistencia: Realizar la corrección en el sistema QX<sup>2</sup> local y en el HQ con el certificado digital conforme a los documentos físicos para posteriormente imprimir.
  - Registrar los sustratos consumidos en el archivo “Consumo de Sustratos Licencias de Transito” y generar el consumo en el módulo.
  - Actualizar la etapa del proceso en el sistema QX a estado Terminados.
  - Siempre se deberá validar que la matrícula impresa se encuentre en óptimas condiciones para ser entregada al ciudadano.
  - Garantizar el orden de la documentación de acuerdo con el protocolo de archivo
  - Encarpetar las matrículas iniciales
2. Si el trámite es rechazado el asesor de control de calidad debe:
- Verificar la causal de rechazo, si es subsanable en sitio se corrige.
  - Realizar el segundo envío de la solicitud por el sistema QX y/o gestor de tramites.
  - Si la causal de rechazo no es subsanable en sitio, se registra la devolución en el sistema, se genera boletín de devolución del sistema local QX y/o Gestor de trámites y HQ, adjuntándolo a la documentación del trámite.
3. Para finalizar el proceso el asesor de control de calidad y terminados debe:
- Actualizar en el sistema la etapa del proceso a Terminados.
  - Relacionar en el libro de terminados las licencias de tránsito y/o el trámite a devolver en caso de que aplique.

## **Análisis del proceso**

### Procedimientos generales:

- En la verificación de la información de un vehículo, registrada en QX contra RUNT<sup>3</sup>, se debe validar que el propietario, las prendas o alertas inscritas, la línea y los demás datos registrados correspondan en ambas bases de datos y en la información física.
- Los trámites que hayan quedado en estado rechazado en RUNT, que requieran análisis jurídico y/o tickets a RUNT deben ser registrados en bitácora, sin excepción, para excluirlos del total de trámites en el análisis de tiempos de atención y alimentar la etapa correspondiente (pendiente Ticket a RUNT, pendiente otros).

---

<sup>2</sup> El sistema QX es un sistema local donde se registra toda la información

<sup>3</sup> El RUNT Registro Único Nacional de Tránsito

- Los trámites que hayan quedado en estado rechazado en RUNT por falta de cumplimiento de requisitos por parte del ciudadano (SOAT, RTM, etc.) deberán ser devueltos en QX tránsito y relacionados para la taquilla terminados.
- Para modificar cualquier información registrada en QX-TRÁNSITO o en HQ-RUNT deben verificarse previamente los soportes.
- Al revisar las improntas de un vehículo, se debe tener en cuenta; que las aportadas en el trámite deben ser las mismas que figuran en el registró físico bien sean MOTOR, CHASIS, SERIE o VIN. Debe cotejarse el tamaño de estas y verificar que hayan sido tomadas directamente de las superficies del automotor y no desprendidas de otros documentos (enyesadas). En todo caso estas deben estar adheridas al documento soporte del trámite.
- Al revisar las firmas de los propietarios inscritos se debe tener en cuenta que estas siempre deben ser originales, no fotocopiadas o escaneadas y que estén cargadas en QX tránsito para los casos que aplica.

### **Mejoras al proceso**

Parte de las mejoras que se deben tener es dar a conocer al equipo de control de calidad el proceso detallado para la verificación de la información de los trámites ingresados desde las taquillas, incluyendo los controles y revisiones que se deben realizar para garantizar la seguridad, agilidad y calidad en este proceso. También se determinaron otras estrategias que ayudarán a mejorar el proceso de atención de los usuarios.

- El asesor de calidad y terminado solo dedicarse a realizar la impresión de la licencia de tránsito.
- Los trámites rechazados pasarlo a la analista para ser gestionados.
- El orden documental de los trámites pasarlos al área de archivo.
- Capacitación constante al personal de taquilla, de esta manera garantizamos una revisión ágil para el asesor de control de calidad y terminados.

### **Conclusiones.**

Los resultados evidencian que los ciudadanos encuentran el proceso en la secretaria de movilidad de Medellin insatisfecho debido a la necesidad de hacer filas para pagos, lo que prolonga significativamente el tiempo de atención, y no se cumple con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos.

Se ha evidenciado la necesidad de modernizar y agilizar los procesos de atención al ciudadano en la Secretaría de Movilidad de Medellín. Con la implementación de las tecnologías adecuadas y la mejora de los procedimientos, es posible alcanzar una atención más eficiente y satisfactoria, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los usuarios.

## Bibliografía

Huerta Cruz, S. Y., González Lovato, C. F., Mosquera Pozo, M. B., & Herrera Franco, D. J. (2023). Estrategias de fortalecimiento basado en la matriz FODA. Caso de estudio de emprendimientos en la zona playera del cantón Salitre, Ecuador. *Cofin Habana*, 17(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612023000100009&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612023000100009&script=sci_arttext&tIng=pt)

SITTI. (2022). *Quienes somos*. Consultado el 07 de Mayo de 2024, de Sitti: <https://sitti.com.co/>