



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Para contestar, cite:
Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

Bogotá D.C., 30-01-2014

Señores:
ALCALDES MUNICIPALES.
GOBERNADORES.
DIRECCIONES TERRITORIALES.
ORGANISMOS DE TRÁNSITO.
CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES.
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE.

ASUNTO: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Problemática Actual

El proceso de Renovación de Licencias de Conducción, ha sido un proceso permanente señalado como mandato legal en el Código Nacional de Tránsito.

A partir de la expedición de la ficha técnica, mediante la cual se adopta el nuevo formato para la expedición de las licencias de conducción (Resolución No 623, la cual entró en operación el 15 de julio de 2013), se presentó una confusión en los ciudadanos y en algunas autoridades de tránsito quienes entendieron la fecha de inicio de expedición del nuevo formato de las licencias de conducción, como la fecha límite para hacer renovación de licencias.

Es importante anotar, que a partir de la expedición del Decreto 019 de enero de 2012, el cual modificó el Artículo 22 del Código Nacional de Tránsito, las licencias de conducción para conducir vehículo particular se fijaron con una vigencia de 10 años. Esto conllevó a que a partir de Enero 2012, se iniciaran actividades de difusión invitando a todo aquel que tuviera una licencia de conducción con categoría de vehículo público vencida y que estuviera ejerciendo la actividad de conducir, a que procediera a hacer su proceso de renovación como lo ordena la Ley.

Estas dos circunstancias antes descritas, generaron en nuestro país una demanda masiva por parte de los ciudadanos para el proceso de renovación de sus licencias de conducción desde Julio de 2012. Por esta razón, el Ministerio de Transporte le sugirió a los Organismos de Tránsito, dos fechas



MinTransporte

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD PARA TODOS



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



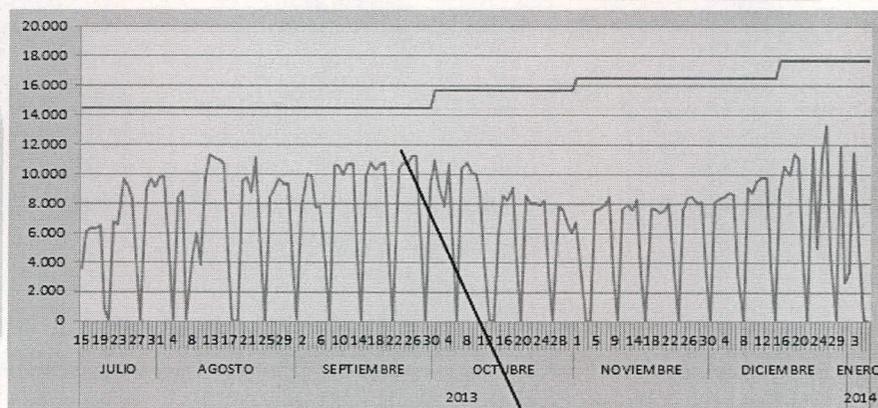
30-01-2014

(Octubre 15 de 2013 y Enero 31 de 2014), para que realizaran acciones pedagógicas que orientarán a los ciudadanos en el trámite de renovación de su licencia. Sin embargo, los resultados no fueron satisfactorios y por el contrario, generaron problemas como filas largas e innecesarias por parte de los ciudadanos por la concentración de la demanda cuando se acercaba la fecha límite de renovación de licencias, ocasionando que la atención y la capacidad de algunos Centros de Reconocimiento fuera insuficiente.

El Ministerio de Transporte, por las circunstancias antes descritas, optó por liderar y hacer seguimiento a todo el proceso de Renovación de Licencias de Conducción y construir una estrategia en conjunto con la Superintendencia, Organismos de Tránsito, Centros de Reconocimiento de Conductores y el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, para lo cual realizó entre otras, reuniones el 9 y 10 de Enero.

Análisis del Comportamiento de los ciudadanos en el proceso

- Si bien es cierto que a partir de la expedición del Decreto 019 de enero de 2012, las licencias publicas vencidas no son válidas, se ha observado que al sugerir una fecha límite de renovación igual para todos los ciudadanos que están obligados a renovar su licencia, éstos esperan hasta el final para realizar el trámite, generando un represamiento muy alto en los últimos días de plazo, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



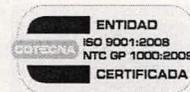
Se amplió el plazo hasta enero 31 de 2014



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD PARA TODOS



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

- Total de licencias pendientes por renovar en el país:

Se toma como cifra base la información del RUNT de licencias vencidas a la fecha, incluyéndole las que están próximas a vencer (con corte Noviembre de 2014), dando como resultado un total de licencias por renovar de 4'887.000. Sin embargo, a este número se le debe descontar:

1. Un 29% que corresponde a cédulas duplicadas
2. Los datos de personas fallecidas
3. Personas que no tienen interés en renovar su licencia y/o tienen multas pendientes
4. Porcentaje de personas que se encuentran fuera del país

De esta forma, el total real (con corte a enero 9 de 2014), es de 2.199.000 licencias que efectivamente debemos contemplar como los que tienen obligaciones e interés por renovar y para quienes se define este plan estratégico.

Fuente/Razón	Ajuste	No. De Licencias restantes
RUNT – Total	-	4'887.000
Ajuste RUNT-Bogotá	64%	3'469.000
Personas fallecidas	400.000	3'069.000
Sin interés o multas	400.000	2'669.000
Fuera del país	470.000	2'199.000

2. PLAN ESTRATEGICO

Teniendo en cuenta la situación presentada en las primeras semanas de enero para realizar el trámite de renovación de la licencia de conducción en el país, a pesar de las indicaciones y fechas sugeridas desde el año 2012 a nivel nacional para ponerse al día con este trámite, el Ministerio de Transporte busca formular una propuesta a todos los Organismos de Tránsito y Centros de Reconocimiento del país, para que a través de la estrategia denominada "Pico y Pase" se atienda la demanda esperada en el trámite, asignando turnos basados en el último número de la cédula de ciudadanía, con el fin de que se facilite el proceso de renovación en los próximos meses.



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

2.1 OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

- Apoyar el proceso de renovación de licencias de conducción con el fin de garantizar un resultado exitoso.
- Promover la comprensión del proceso de renovación de licencias de conducción por parte de los colombianos, a través de una estrategia de comunicación efectiva.
- Procurar un proceso fácil para que no se genere mayores molestias al ciudadano

2.2 COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

2.2.1 Operacional

- Agendamiento

Se busca que los Centros de Reconocimiento de Conductores del país de manera continua para que implementen un sistema de agendamiento de citas para la realización de los exámenes de Aptitud Física, Mental y de Coordinación Motriz, que impida la generación de filas y congestión, utilizando medios tecnológicos como vía telefónica, call center, correo electrónico, central de citas, etc.

El sistema debe garantizar que el usuario previamente haya cancelado el valor del examen, utilizando los mecanismos técnicos o tecnológicos puestos a su disposición para el pago, lo anterior sin perjuicio de los sistemas de información del agendamiento que genere el Ministerio de Transporte para tal efecto.

- Cronograma

Como se mencionó anteriormente, al sugerir una fecha límite de renovación igual para todos los usuarios de licencias, existe un represamiento muy alto en los últimos días de plazo. Debido a esta situación, el Ministerio de Transporte se encargó de analizar diferentes escenarios de pico y pase que permitieran reducir la dispersión de generación espontánea y voluntaria de tramite y distribuir de una mejor manera a los usuarios.



MinTransporte
Autoridad de Planeación

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD PARA TODOS

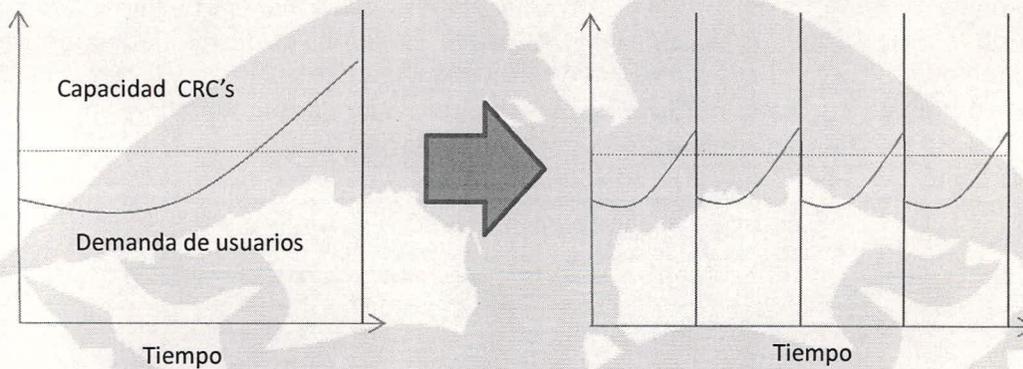


Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014



Para llevar a cabo esta estrategia, se revisó la capacidad de los organismos de tránsito y los centros de reconocimiento y se determinó la necesidad de realizar ajustes a la capacidad actual para atender la demanda diaria, asumiendo una dispersión en la asignación de la demanda. Los ajustes fueron:

Municipio	Capacidad Ene 9	Capacidad Feb 1	Capacidad con expectativa - NO antes de Mar 1	Demanda diaria
11001000 - BOGOTA	2.701	3.058	3.692	2.738
76001000 - CALI	630	683	809	468
5001000 - MEDELLIN	911	960	960	304
13001000 - CARTAGENA	106	106	106	89
8001000 - BARRANQUILLA	290	290	345	78

Además, se espera incrementar la capacidad incorporando al servicio, a las IPS, bajo las condiciones de operación que en este momento son motivo de estudio, en materia de acreditación y de conectividad, las cuales serán divulgadas oportunamente.

Una vez analizados los datos de la capacidad, se pudo establecer que un escenario de 10 meses de plazo de renovación, se constituye en un plazo óptimo, incluyendo márgenes de error y factores de seguridad. Además, los Organismos de Tránsito y los Centros de Reconocimiento, evaluarán periódicamente sus acciones de atención al ciudadano en forma integrada y coordinada, presentando informes al comité interinstitucional de seguridad.

De manera específica y teniendo en cuenta el proceso de renovación de licencias que actualmente se surte en el país con las licencias vencidas, se propone que en un periodo de diez



MinTransporte
Ministerio de Transporte

PROSPERIDAD PARA TODOS



NIT.899.999.055-4

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

meses contados a partir de Febrero a Noviembre de 2014, los Centros de Reconocimiento y los Organismos de Tránsito del país asignen turnos basados en el último dígito de la cédula, asociado al número del mes, de esta forma, el ciudadano puede saber cuál es su fecha límite para adelantar la renovación sin que sea sometido a sanciones pecuniarias (multas por infracción de tránsito), comenzando por febrero (mes 2) deberán acudir los ciudadanos que sus cédulas terminan en 2 y así sucesivamente. Para los meses de octubre (mes 10) corresponden las cédulas que terminan en 0 y el mes de noviembre (mes 11) las que terminan en 1. De esta forma, se pretende una dispersión organizada y controlada.

ÚLTIMO DÍGITO DEL NÚMERO DE CÉDULA DE CIUDADANÍA	MES EN EL QUE DEBE RENOVAR SU LICENCIA (2014)
2	Febrero
3	Marzo
4	Abril
5	Mayo
6	Junio
7	Julio
8	Agosto
9	Septiembre
0	Octubre
1	Noviembre

La generación de esta estrategia no busca restringir al ciudadano que en cumplimiento de su deber, se acerque voluntariamente a realizar el trámite aun cuando su número de cédula no corresponda al del mes respectivo, si no que pretende motivar a los ciudadanos para que con base en el orden y anticipación, se acerquen a los Centros de Reconocimiento de Conductores y a los Organismos de Tránsito a realizar su trámite.

En este sentido, se espera que los Centros de Reconocimiento de Conductores y Organismos de Tránsito generen un cronograma de trabajo que permita hacer más eficientes sus procesos y garantice la celeridad en el trámite evitando la congestión en los puntos de atención.

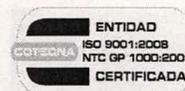
También se pretende que aquel conductor que no realice el trámite dentro del tiempo señalado, se abstenga de ejercer la actividad de conducir hasta tanto realice su trámite, pues en caso contrario se expone a la posibilidad de un comparendo pedagógico (artículo 1 numeral H03 de la Resolución 3027 de 2010) lo que le acarrea al ciudadano acudir ante la autoridad de tránsito dentro de los cinco días siguientes a la imposición del comparendo a recibir un curso y subsanar la falta, en caso contrario se le convierte en una infracción pecuniaria equivalente a 8 días de salario mínimo legal diario vigente.



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

- Mejoramiento de Procesos y Procedimiento

Se busca que los Organismos de Tránsito del país y los Centros de Reconocimiento de Conductores amplíen su capacidad de atención, extendiendo los horarios y mejorando la capacidad técnica de sus equipos e instalaciones. De igual forma se espera implementen mecanismos de atención preferencial para mujeres embarazadas, personas que tengan alguna discapacidad, personas de la tercera edad y conductores de servicio público carnetizados, con ventanillas exclusivas o preferenciales y dando prelación en las citas y en la atención.

- Mejoramiento de Sistemas Tecnológicos

Teniendo en cuenta que dentro del proceso operativo para la realización del trámite de la renovación de las licencias de conducción en el país, intervienen diferentes sistemas de información como el del Ministerio de Transporte a través del sistema RUNT, el Sistema de Vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, y los sistemas particulares de cada actor, se hace necesario garantizar la articulación e interoperabilidad tecnológica de los sistemas rápidamente, en lo que se está trabajando desde el ministerio y la superintendencia. No obstante lo anterior, se requiere que los Organismos de Tránsito y los Centros de Reconocimiento incluyan la actualización de equipos y aumentos de capacidad física y tecnológica, para evitar los problemas de saturación que generan lentitud, intermitencia de los sistemas y congestión al momento de realizar los diferentes trámites.

2.2.2 De Articulación

- Micrositio

El Ministerio de Transporte con el fin de facilitar y dar a conocer el proceso que deben surtir los diferentes ciudadanos para llevar a cabo la renovación de su licencia de conducción, ha diseñado un micrositio, el cual consolida toda la información en un solo punto (one stop shop) y reposa en la página del RUNT, con la que les recuerda a los ciudadanos que previo a renovar su licencia de conducción debe:

- Verificar previamente si está vencida, si está obligado a renovarla, y si la persona está inscrito en el RUNT
- Si está a Paz y Salvo en materia de multas por infracciones de tránsito
- Programar su cita médica en un Centro de Reconocimiento



MinTransporte
Ministerio de Transporte

PROSPERIDAD PARA TODOS



NIT.899.999.055-4

Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

Este microsítio cuenta con el siguiente diseño:

**No haga filas.
Renueve así su Licencia de Conducción**

Para renovar su licencia de conducción debe:

1. Verificar previamente si está vencida, si está obligado a renovarla, si usted está inscrito en el RUNT.
2. Si está a Paz y Salvo en materia de multas.
3. Programar su cita médica en un Centro de Reconocimiento
4. Cumplir el proceso ante el organismo de tránsito.

Haga así el proceso

1. Consulte si su licencia está vencida y la debe renovar (haga clic en el enlace, ingrese sus datos y verifique en "ver historial"). En el mismo sitio web verifique si usted está inscrito en el RUNT, si no lo está, acérquese a un Organismo de Tránsito y hágalo sin ningún costo. **RUNT**
Consulta de ciudadanos
2. Consulte la fecha en la que le corresponde hacer su trámite. **Pico y Pase**
3. Consulte si está a paz y salvo por concepto de multas o si tiene acuerdo de pago vigente. Recuerde que si no está al día, no podrá renovar su licencia. Consulte aquí. **SIMIT**
4. Escija el Centro de Reconocimiento para hacerse el examen médico. Consulte los Centros de Reconocimiento habilitados. **RUNT**
Directorio de Centros
5. Cancele el valor del examen. Para cancelar este valor debe comprar un PIN en el siguiente Link. **Comprar PIN**
También puede comprar el PIN a través de puntos de Baloto (Disponible para algunos CRC's).
6. Llame a dicho CRC y con el PIN aparte su cita
7. Luego de realizado el examen en el CRC, diríjase al organismo de tránsito para obtener su licencia de conducción.



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD PARA TODOS



Para contestar cite:
Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

- Links que redireccionan al micrositio

Teniendo en cuenta la creación de este micrositio, se espera que todos los actores en sus páginas web (Organismos de Tránsito, Centros de Reconocimiento de Conductores, Superintendencia de Puertos y Transporte) generen un link de forma inmediata que redirija la consulta del ciudadano a este micrositio, con el fin de que el usuario pueda acceder al espacio diseñado, unificar la información y el uso del instrumento tecnológico puesto a disposición para el usuario.

- Mesas de planeación y seguimiento de la estrategia

El Ministerio de Transporte, los Organismos de Tránsito, Centros de Reconocimiento de Conductores y Superintendencia de Puertos y Transporte, implementarán unas mesas de trabajo semanales para planear las acciones necesarias en la implementación de la estrategia y generar planes de seguimiento a las mismas, con el fin de evaluarlas de manera constante y tomar las medidas necesarias para garantizar el éxito del proceso. Le corresponde a las Direcciones Territoriales y a los Organismos de Tránsito generar e implementar las mesa a nivel local, que sesione cada ocho días, para efectos de hacer el respectivo seguimiento.

- Gerente del Proceso de Licencias

El Ministerio de Transporte ha designado un gerente del proceso de licencias que será el enlace de todos los Organismos de Tránsito, Centros de Reconocimiento de Conductores y demás actores con el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transporte para el proceso de renovación, como el de sustitución, cuanto este se inicie.

- Jornadas Especiales integrando los actores del proceso

2.2.3 De Comunicación

- Estrategia de Medios

El Ministerio de Transporte implementará una estrategia de comunicaciones que complemente las actividades ya realizadas con el fin de dar a conocer la propuesta aca definida y para dar claridad sobre quienes están obligados a realizar el proceso de renovación de las licencias de conducción y como acceder a la información adecuada.

Incluye realizar encuentros con grupos específicos, responder vía telefónica o mediante correos electrónicos, realizar reuniones con directores y editores de medios de comunicación para explicar y aclarar las inquietudes que se presenten respecto al trámite de las licencias de conducción.

Le corresponde a los Organismos de Tránsito y a los Centros de Reconocimiento de Conductores,



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

diseñar a su vez una estrategia de comunicaciones en cada una de sus ciudades para difundir este mensaje, utilizando volantes, carteleras, espacios publicitarios, etc.

Ver Anexo 1 – Estrategia de Comunicación

- Twitter

El Ministerio de Transporte creó una cuenta de twitter @renuevesulicencia en la que se divulga el ABC de la Renovación de Licencias, responderá a los usuarios con el link para hacer el trámite vía digital. Se solicita a todos los actores que a través de sus cuentas de Twitter, se siga y transmitan los mensajes.

2.2.4 De Seguimiento

- Comité de Seguimiento del Ministerio de Transporte

El Ministerio de Transporte implementará una mesa de seguimiento que estará integrada por el Viceministro de Transporte, el Superintendente de Puertos y Transporte, la Dirección de Transporte y Tránsito, la coordinación del RUNT, la gerencia del RUNT, la gerencia de licencias y el ONAC, e invitará a los organismos de control Procuraduría, el cual se reunirá cada quince días, y en el momento en que se considere necesario invitará a los Organismos de Tránsito y Centros de Reconocimiento de Conductores. En este comité se hará seguimiento general a toda la estrategia en el país y se impartirán las indicaciones necesarias.

- Comité de Seguimiento Local

Estará liderado por las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte, los Organismos de Tránsito y Centros de Reconocimiento de Conductores, para revisar la implementación de las estrategias a nivel local y, hacer seguimiento y tomar las acciones respectivas.

- Seguimiento Estadístico

Se hará un seguimiento estadístico sobre los trámites que se van adelantando, el cual se realizará a través del sistema RUNT, el Ministerio de Transporte reportará las cifras para que se evalúe el avance por cada ciudad y Organismo de Tránsito en las mesas de trabajo semanales, que se realizarán a nivel local y nacional.

- Seguimiento Presencial

Se conformarán unos grupos de seguimiento interinstitucional que tienen como fin velar por la eficiente prestación del servicio y la atención al ciudadano en los Centros de Reconocimiento y Organismos de Tránsito.



MinTransporte
Ministerio de Transporte

NIT.899.999.055-4

PROSPERIDAD PARA TODOS



Para contestar cite:

Radicado MT No.: 20144000017163



30-01-2014

Se conformarán con Aprendices del SENA, Delegados del Ministerio de Transporte, Delegados de la Superintendencia de Transporte y de la Defensoría del Pueblo, quienes harán presencia en las sedes de cada uno de los Centros de Reconocimiento, con el fin de orientar al ciudadano y velar por la adecuada prestación del servicio.

- Marcaación uno a uno

Los Organismos de Tránsito y los Centros de Reconocimiento implementarán un mecanismo de contacto persona a persona para recordarle la obligación que tienen de renovar su licencia de conducción y el mes en el que se le vence de acuerdo a su número de cédula, con base en el registro que se posee a través del RUNT

Cordialmente,



AYDA LUCY OSPINA ARIAS
Directora de Transporte y Tránsito
Ministerio de Transporte

Proyectó: Liliana A.
Elaboró: Liliana A.
Revisó: Ayda Lucy O.
Fecha de elaboración: 21 de enero de 2014
Tipo de respuesta Total () Parcial ()

