

**PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN AREA NOTIFICACIONES  
PERSONALES Y ACUERDOS DE PAGO DEL COBRO COACTIVO,  
SUBSECRETARIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA DE  
MOVILIDAD DE MEDELLIN**

**ALBA MONICA TAPIAS GONZALEZ**

**COPRPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACION A DISTANCIA  
MEDELIN 2014**

**PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN AREA NOTIFICACIONES  
PERSONALES Y ACUERDOS DE PAGO DEL COBRO COACTIVO,  
SUBSECRETARIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA DE  
MOVILIDAD DE MEDELLIN**

**ALABA MONICA TAPIAS GONZALEZ**

**Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos.**

**ASESOR:**

**PABLO LOPEZ TOVAR**

**COPRORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE EDUCACION A DISTANCIA  
MEDELLIN 2014**

## AGRADECIMIENTOS

A la Doctora Mary Yaneth Sánchez, gracias a su profesionalismo dedicación y entrega me motivo en la realización de mi trabajo de grado y apporto sus conocimientos profesionales para permitirme sacar adelante esta propuesta.

Al modulo de atención a usuarios de la Unidad de Cobro Coactivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín por hacer aportes muy valiosos para la realización de esta propuesta.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en la realización del presente trabajo.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y concederme sabiduría, paciencia, voluntad, perseverancia, para poder alcanzar mis metas.

A mi familia Con todo mi cariño y mi amor por que hicieron todo en la vida para que pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, ellos son el pilar de mi existencia y por quien me levanto cada día.

A mi Esposo Edgar González por darme su amor, apoyo incondicional, sus consejos y compartir conmigo este logro.

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

INTRODUCCION

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	1
1.2.	FORMULACION DEL PROBLEMA	3
2.	OBJETIVOS.	4
2.1	OBJETIVO GENERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3.	JUSTIFICACION	5
4.	MARCO TEORICO	7
4.1.	RESEÑA HISTORICA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN	7
4.1.2.	Estructura administrativa de la Secretaria de Movilidad	9
4.2.	UNIDAD DE COBRO COACTIVO	11
4.3.	MODULO DE ATENCIÓN AL USUARIO	12
5.	DISEÑO METODOLOGICO	13
5.1.	TIPO DE ESTUDIO	13
5.1.1.	Investigación Exploratoria	13
5.1.2.	Investigación Descriptiva	14
5.2.	METODO DE ESTUDIO	15
5.3.	POBLACION OBJETO DE INVESTIGACION	15

5.4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACION	16
6.	DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN AREA NOTIFICACIONES PERSONALES Y ACUERDOS DE PAGO DEL COBRO COACTIVO, SUBSECRETARIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN	17
6.1	DIAGNOSTICO ACTUAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ACUERDOS DE PAGO DE LA UNIDAD DE COBRO COACTIVO DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLÍN	17
6.1.1	Estado actual del módulo de notificaciones personales	18
6.1.2.	Infraestructura	18
6.1.3.	Mobiliario	19
6.1.4.	Atención al usuario.	20
6.1.5.	Espera de los usuarios	21
6.1.6.	Archivo de procesos	22
6.2.	DISTRIBUCION DEL ESPACIO AREA ADMINISTRATIVA	27
6.3	DISTRIBUCION DE ESPACIO FISICO PARA ATENCIONA AUSARIOS	27
6.4.	IMPACTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION DE LA MODERNIZACION DEL AREA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ACUERDOS DE PAGO DE LA UNIDAD DE COBRO COACTIVO DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE	30

	MEDELLIN	
6.4.1.	Disminución en el tiempo de atención al usuario	30
6.4.2	Aumento en el número de usuarios atendidos	31
6.4.2.	Grafica usuarios atendidos primer semestre	32
6.4.2.1	Grafica número de personas asesoradas	32
6.4.2.2	Grafica sobre el número de acuerdos de pago primer trimestre	34
6.4.2.3	Grafico acuerdos proyectados 2014 segundo trimestre	37
6.4.2.4	Aumento en el pago de la cartera en la Secretaria de Movilidad de Medellín por parte de los ciudadanos que tienen procesos administrativos en la unidad de cobro coactivo	38
6.4.2.4	Grafica recudo cartera morosa en la Secretaria de Movilidad de Medellín primer semestre	39
6.4.2.4	Grafica recaudo proyectado 2014	40
6.5	Bienestar Laboral	41
7	CONCLUSIONES	50
8.	RECOMENDACIONES	51
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1	MATRIZ DOFA	31
TABLA 2	PLANO DE LA PROPUESTA	33
TABLA 3	NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS PRIMER TRIMESTRE	
TABLA 4	USUARIOS ASESORADOS PRIMER SEMESTRE Y PROYECCION SEGUNDO SEMESTRE	41
TABLA 5	NUMERO DE ACUERDOS DE PAGO PRIMER SEMESTRE	42
TABLA 6	NUMERO DE ACUERDOS PRIMER SEMESTRE Y PROYECCION SEGUNDO SEMESTRE	43
TABLA 7	RECUADOS PRIMER SEMESTRE DE CARTERA MOROSA EN LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN	45
TABLA 8	TOTAL RECUADO PRIMER SEMESTRE CARTERA MOROSO Y PROYECCION SEGUNDO SEMESTRE	46



## INTRODUCCIÓN.

Con la realización de esta propuesta de modernización del área de atención al usuario y acuerdos de pago de la Unidad de Cobro Coactivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín quiero poner en práctica los conocimientos adquiridos en la especialización, formulando esta propuesta se pretende mostrar las malas condiciones de infraestructura física que tienen actualmente el modulo de atención a usuarios de la Unidad de Cobro Coactivo de la Secretaria de Movilidad y los beneficios que traería el modernizar dicha infraestructura para la de la Calidad de Servicio, es decir, de las características que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de acuerdo a la percepción del cliente, del cual se debe alcanzar la máxima satisfacción.

La modernización de la infraestructura del Modulo de Atención a usuarios es una propuesta para mejorar las instalaciones físicas y las condiciones de trabajo de los funcionarios que atienden a las personas que llegan día o día a recibir algún tipo de asesoría en la unidad de Cobro Coactivo.

Esta propuesta nace de un diagnostico de las instalaciones actuales y de las condiciones locativas donde son atendidos los usuarios, encontrando muchas deficiencias en la infraestructura del modulo, lo que se convierte en una amenaza para las personas que llegan a recibir asesoría y para los funcionarios que atienden.

Es por ello que mejorando las instalaciones del modulo de Atención a usuarios y acuerdos de pago se busca incrementar el número de usuarios atendidos, y mejorar las condiciones locativas de los funcionarios lo que conlleva a l incremento del recaudo de la cartera morosa de la Unidad de cobro coactivo.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La Secretaria de Movilidad ha invertido muchos esfuerzos en la recuperación de cartera, no siendo esta su misión y objetivo, debido al grave problema del poco compromiso de la ciudadanía con el pago de las infracciones impuestas por parte de la Secretaria de Movilidad, es por ello que se creó la Unidad de Cobro Coactivo se encarga de adelantar los procesos para cobrar el valor de las multas que se impongan a los contraventores por infracciones a las normas de transporte y tránsito y otros conceptos.

Para lo cual se cuenta con la unidad de cobro coactivo que es la encargada del recaudo de la cartera morosa, a su vez esta unidad cuenta con el módulo de atención al usuario y acuerdos de pago que es donde se acercan los ciudadanos al recibir información acerca de los procesos activos en la unidad.

Actualmente las instalaciones físicas en las que se brinda este servicio son inadecuadas, se carece de un espacio idóneo donde el ciudadano pueda esperar mientras se le da respuesta a sus solicitudes, el personal de la Secretaria que allí labora no tiene buenas condiciones locativas ni cuenta con el mobiliario adecuado, para desempeñar las labores del día a día y el número de personas que se acercan a pedir algún tipo de asesoría es muy alto. Por ello se requiere de una infraestructura física

adecuada que facilite la gestión y el bienestar tanto del usuario como la de los funcionarios que allí atienden.

Al módulo de atención a usuarios y acuerdos de pago de la Unidad de Cobro Coactivo llegan cientos de personas cada día, estas personas tienen que esperar de pie varias horas para ser atendidas, no se cuenta con sala de espera, sillas o estand de espera, esto hace que muchas veces las personas lleguen muy disgustadas a recibir asesoría siendo esto muy estresante para los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

Las malas condiciones estructurales en las que está actualmente este módulo se convierten en un riesgo, tanto para los usuarios como para las personas que allí laboran, afortunadamente hasta la fecha no se ha presentado ningún incidente que pueda poner en riesgo la integridad de los usuarios o empleados de la Secretaría de Movilidad.

Los funcionarios que trabajan en este módulo no tienen unos sitios de trabajo adecuados para el desarrollo de sus funciones lo que ocasiona una mala calidad en el servicio, afectando el recaudo de la cartera morosa de la Unidad de Cobro Coactivo, ya que muchas personas al ver este escenario prefieren retirarse de la Secretaría sin efectuar los pagos.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Es viable el diseño e implementación de un proceso de modernización del área de notificaciones personales y acuerdos de pago del cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad de Medellín que favorezca la atención a los usuarios que llegan recibir asesoría sobre los procesos que tienen activos cobro coactivo?

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta para la modernización del área notificaciones personales y acuerdos de pago del cobro coactivo, en la subsecretaria legal y administrativa, Secretaría de Movilidad de la alcaldía de Medellín, a partir de un diseño que permita generar condiciones apropiadas en este espacio, donde es atendido el deudor, facilitado la atención ágil, transparente y oportuna de los ciudadanos.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Elaborar diagnóstico de funcionamiento actual del área de notificaciones personales de la unidad de Cobro coactivo realizando cofa y un diagnostico situacional.
- ❖ Diseñar la propuesta de modernización considerando espacios físicos recursos humanos, financieros, y buscando el cumplimiento de la política de calidad de la Alcaldía de Medellín. En busca del mejoramiento de su desempeño en términos de calidad, transparencia y satisfacción social de los ciudadanos y ciudadanas, responsable del desarrollo integral de su territorio.
- ❖ Identificar las características de impacto esperado resultado del proceso de modernización del área de notificaciones personales de la Unidad de Cobro Coactivo de la secretaria de Movilidad de Medellín

### 3. JUSTIFICACIÓN.

La secretaria de Movilidad de Medellín en aras del cumplimiento de su objetivo como es planificar, regular y controlar los aspectos relacionados con la actividad transportadora terrestre, la circulación peatonal y vehicular, de acuerdo con el modelo de desarrollo social y económico de la ciudad, brindando servicios que cubran las necesidades del usuario y fomentando la cultura de la seguridad vial y un medio ambiente sano". Ha implementado nuevos procesos que le permitan mejorar la gestión del recaudo de la cartera y fomentar la cultura ciudadana.

➤ Desde la pertinencia para el Municipio

La Secretaría de Movilidad es una dependencia del nivel central que tiene como responsabilidad: Definir las políticas de Movilidad, así como la planeación, diseño, coordinación, ejecución y evaluación de estrategias de carácter informativo, corporativo, institucional y de movilización de la Administración Municipal, y por ende la encargada del recaudo del dinero de todos los trámites de tránsito y transporte y las infracciones, por ello está generando estrategias que permitan el incremento del recaudo de la cartera por medio del proyecto de cobro coactivo, con la propuesta de modernización de la infraestructura Del módulo de atención a los usuarios quien es realmente el que da la cara a la ciudadanía se busca generar una atención más ágil, transparente y oportuna permitiendo incrementar el recaudo de la cartera lo que se verá reflejado en mayor inversión para la ciudad ya que este dinero pasa a la secretaría de hacienda y hace parte del presupuesto de la ciudad. (Alcalda de Medellín, 2014)

- Desde la relación del tema con el proceso de formación profesional

La formación recibida me da el criterio para afrontar los nuevos retos y tomar la iniciativa para la toma de decisiones, da la satisfacción personal de alcanzar una meta propuesta en el proyecto de vida, profesionalmente ayuda a avanzar hacia el futuro y aporta la capacidad para gerenciar proyectos, creando propuestas en pro del mejoramiento de la calidad de vida de las persona.

- Desde el interés personal de realizar esta investigación

Realizar esta propuesta es muy satisfactorio ya que poder aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la entidad donde trabajo se convierte en una oportunidad a nivel laboral, creando un fortalecimiento personal como y profesional, además al presentar esta propuesta de modernización sé que se van a beneficiar unos funcionarios muy dedicados y que cumplen una labor sumamente importante con los ciudadanos y para la Secretaria de Movilidad de Medellín como tal, partiendo de un problema muy evidente que es el deteriora y las malas condiciones presentados en la infraestructura física del módulo de atención a usuarios de la unidad de Cobro Coactivo.

## 4. MARCO TEÓRICO

Desde el punto de vista teórico y conceptual para realizar la presente investigación se hizo necesario abordar conocimientos relacionados con: Historia de la Secretaria de movilidad de Medellín, descripción proyecto de Cobro Coactivo, descripción del área específica.

### 4.1 RESEÑA HISTÓRICA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN.

**En la década del 70:** El crecimiento urbano y vehicular de la capital antioqueña evidenció la necesidad de crear una entidad que se encargara de resolver los problemas del tráfico vehicular en las vías de Medellín.

- **1971:** Se presentó un proyecto de ordenanza para que las rentas que de las multas de tránsito, que eran recursos del Departamento, fueran cedidas al municipio de Medellín para que éste asumiera la dirección del tránsito de la ciudad.
- **1971:** Mediante acuerdo 12 del 6 de septiembre de 1971 se crea como dependencia directa de la Alcaldía, la Secretaría de Transportes y Tránsito.
- **1972:** Se estructura la Secretaría de Transportes y Tránsito de Medellín y se crean las distintas unidades de la organización: Junta de Transportes y Tránsito, Despacho del Secretario, sección de Servicios generales,



Departamento de Inspecciones, Departamento de Matrículas, traspasos y licencias y Departamento Técnico.

- **1972:** La Secretaría de Movilidad inicia labores el 24 de enero, con el nombramiento del primer Secretario de Despacho, Eduardo Sanín Posada.
- **1988:** Se reestructura la Secretaría de Transportes y Tránsito. Dentro de esta organización los agentes se agrupan en la División de Control de la que hace parte la Sección de Regulación, Servicios Especiales, y de Radicación y Guardia.
- **1997:** Se crea la Unidad de Soporte de Informática mediante el decreto 1530 del 4 de diciembre. Esta dependencia tiene como objetivo principal garantizar el desarrollo informático en la Secretaría, de acuerdo con el plan de informática del municipio.
- **1999:** La Secretaría de Movilidad Medellín, se reestructuró mediante el Acuerdo 0097 del 16 de febrero de 1999. A partir de entonces las divisiones pasan a ser subsecretarías.
- **2012:** Modernización. El objetivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín es: Planificar, regular y controlar los aspectos relacionados con la actividad transportadora terrestre, la circulación peatonal y vehicular, de acuerdo con el modelo de desarrollo social y económico de la ciudad, brindando servicios que cubran las necesidades del usuario y fomentando la cultura de la seguridad vial y un medio ambiente sano". DECRETO NÚMERO 1364 DE 2012 (Septiembre 9). (Medellin, 2014) (Alcaldia de Medellin, 2014)

#### 4.1.2. Estructura administrativa de la Secretaría de Movilidad

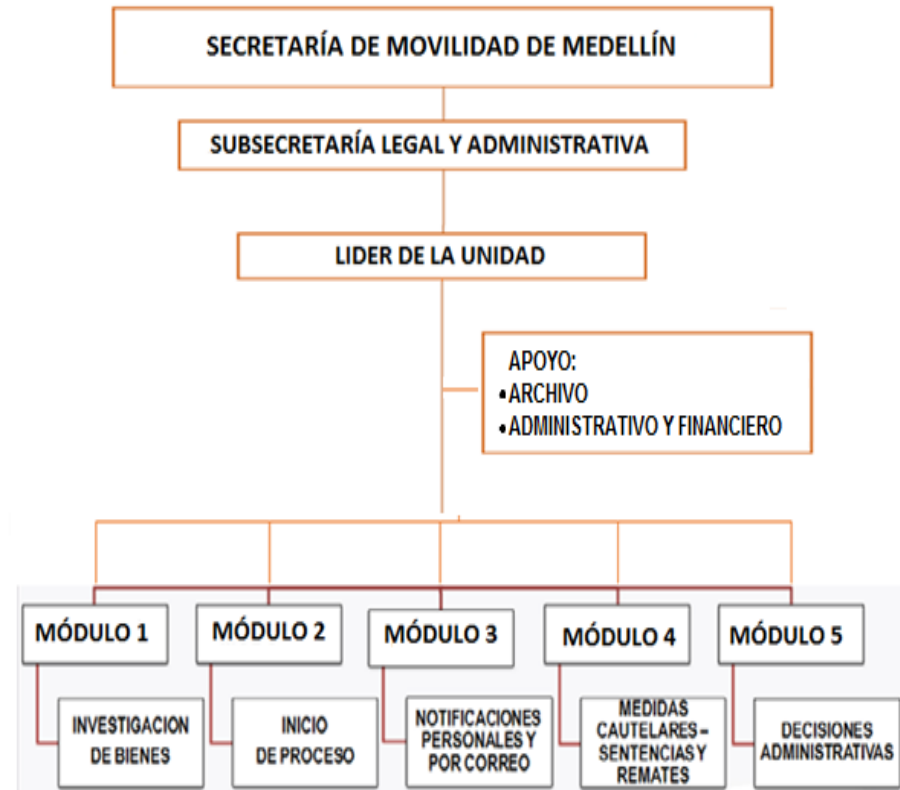
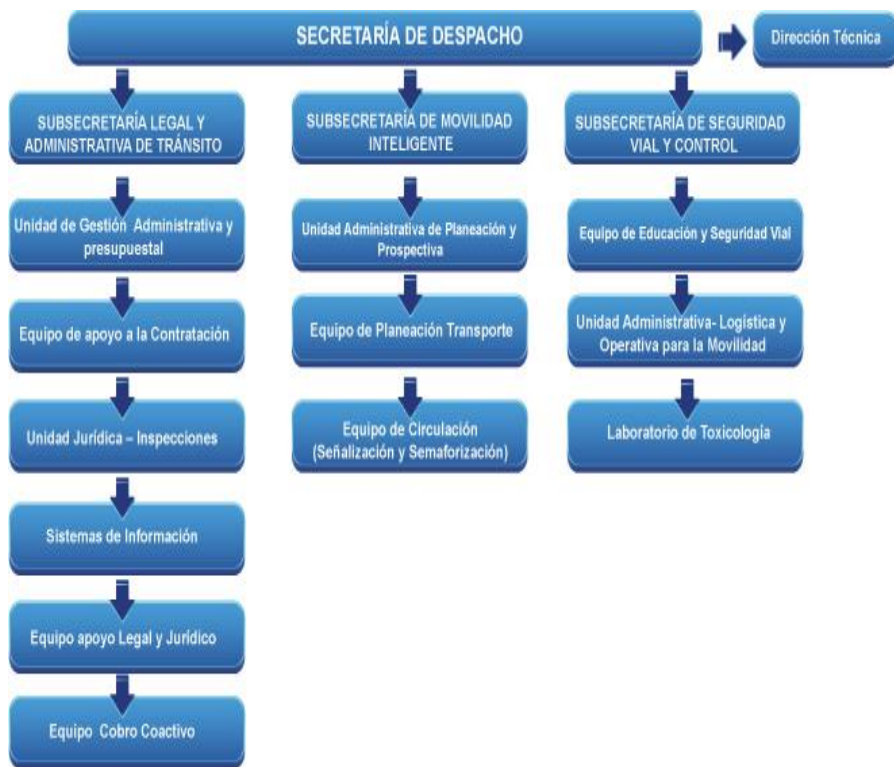
Está conformada por:

- Despacho de la Secretaría de Movilidad
- Subsecretaría de Seguridad Vial y Control
- Subsecretaría Legal y Administrativa de Tránsito
- Subsecretaría de Prospectiva de la Movilidad

DECRETO NÚMERO 2047 DE 2007 (Diciembre 14)

Por medio del cual se conforma un Equipo Interno de Trabajo en la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Transportes y Tránsito.

(Alcaldía de Medellín, 2014)



Grafica 01 estructura organizacional Secretaria de movilidad  
(Alcaldia de Medellin,2014)

La unidad de Cobro Coactivo hace parte de la Subsecretaría Legal y Administrativa de Tránsito y realiza las siguientes tareas.

- ❖ Iniciar el proceso administrativo de cobro, con la elaboración del mandamiento de pago y la notificación del usuario.
- ❖ Resolver los diferentes recursos interpuestos por el usuario.
- ❖ Decretar las medidas cautelares, para iniciar la diligencia de secuestro.
- ❖ Adelantar la ejecución del avalúo y remate de bienes.
- ❖ Realizar notificaciones personales a través de Correo.
- ❖ Edicto y Publicaciones de Ley.

#### 4.2 UNIDAD DE COBRO COACTIVO

La unidad de Cobro Coactivo es la encargada de Gestionar el recaudo de la cartera de manera eficaz y eficiente correspondiente al monto adeudado por concepto de multas impuestas a los infractores de las normas de tránsito y transporte, proporcionándole las garantías del debido proceso establecidas en la Ley, de modo que le permita concientizarse de la necesidad de ser respetuosos de las normas contravenciones, de acatar con responsabilidad el pago por la trasgresión de las mismas, además generar una cultura ciudadana de civismo y responsabilidad social frente al tráfico terrestre, en cumplimiento de esto se tiene un módulo que es el encargado de atender al ciudadano y brindarle la información acerca del estado de

algun proceso de cobro coactivo, se liquidan y realizan las facturas correspondientes a las costas causadas ya sea para el pago de contado o acuerdo de pago.

De acuerdo al informe de Cartera que fue remitido a la Secretaria de Hacienda con corte al 31 de Diciembre de 2013, el valor del total de la cartera que se encuentra marcada en estado cobro coactivo es de \$ 60.437.090.014 y realizando el comparativo con el recaudo general del año 2013 observamos que este corresponde al 5,61% del total de la cartera. (Alcaldia de Medellin, 2014)

#### 4.3. MODULO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Módulo de notificaciones personales es el encargado de brindar la asesoría a los usuarios con respecto a la notificación personal, autorizaciones de pago, acuerdos de pago y prescripciones; es de anotar que la gestión de Notificaciones Personales es variable debido a que es en este módulo donde se materializa la gestión de la Unidad de Cobro Coactivo, teniendo en cuenta que el resultado final de los objetivos de la Unidad se presenta en el recaudo que se efectúa en este módulo.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación en su desarrollo presenta característica de investigación exploratoria y descriptiva

#### 5.1.1. Investigación Exploratoria.

No se tiene información acerca de las unidades de cobro coactivo en otras Secretarías de Movilidad y de los procesos de mejora que han implementado para optimizar sus servicios, con la elaboración de esta propuesta se busca ser la primera Secretaría de Movilidad del país en documentar todo el proceso de la unidad de cobro Coactivo, el mejoramiento del servicio en pro del recaudo de la cartera morosa, para convertirse en ejemplo para las otras Secretarías de Movilidad del país.

Esta investigación está orientada al mejoramiento de las condiciones de la infraestructura física del módulo de notificaciones personales y acuerdos de pago de la Secretaría de Movilidad de Medellín. Este estudio se realiza para presentar una propuesta de modernización que permita generar unas mejores condiciones para los usuarios que se acercan día a día a la Unidad de Cobro Coactivo para recibir asesoría acerca de los procesos administrativos vigentes y también para buscar la

calidad en el servicio que se oferta y medir el grado de satisfacción de los usuarios, como también el bienestar laboral de los funcionarios para desempeñar su labor.

#### 5.1.2. Investigación Descriptiva

La investigación está orientada a la calidad de servicio al cliente ligada al estado actual de la infraestructura en el módulo de atención a usuarios de la unidad de cobro coactivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín.

Este estudio se realiza porque el servicio al cliente y las instalaciones en las que se brinda este servicio son fundamentales para el recaudo de la cartera Actual de la Unidad de Cobro coactivo

Una organización debe estar lista para enfrentar en mejores condiciones los retos y desafíos que la realidad impone, logrando ser proactivos, eficientes y entendiendo a la calidad de servicio como una herramienta indispensable en las organizaciones modernas.

La razón más importante para realizar esta investigación es entregar a la Unidad de cobro coactivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín un módulo que sirva de guía para iniciar el cambio que dará un giro a la Secretaria, permitiéndole que cumpla con los Objetivos y metas establecidas en la política de calidad de la Alcaldía

de Medellín, ya que esta propuesta trae consigo una serie de servicios adicionales para beneficiar a los usuarios y hacer los trámites de la unidad más ágiles y transparentes.

## 5.2. MÉTODO DE ESTUDIO

La investigación a partir de las fases exploratoria y descriptiva permite determinar que el método de investigación el cual da cuenta de los resultados es el deductivo, lo anterior fundamenta que la propuesta parte de unos datos generales aceptados como verdaderos, deduciendo que al mejorar una infraestructura, proporcionando ciertas condiciones a las personas se va a obtener un resultado esperado esto teniendo en cuenta que estamos usando hechos reales para llegar a unas conclusiones lógicas y verdaderas

## 5.3. POBLACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La población objeto de esta investigación tiene tres actores, inicialmente parte de los usuarios y de una serie de peticiones que hacen día a día al acercarse a la unidad de cobro coactivo, comenzando con unas condiciones dignas para recibir el servicio, segundo los funcionarios que no tienen unas condiciones adecuadas establecidas por salud ocupacional para el desarrollo de sus funciones. En tercer lugar los directivos que hacen parte fundamental del desarrollo de la propuesta disponiendo de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto que va a traer un gran beneficio a la Secretaria de Movilidad mostrando la gestión y el cumplimiento de las políticas de calidad establecidas por el municipio de Medellín.



#### 5.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para realizar la investigación se recurrieron a fuentes primarias y fuentes secundarias. Como fuentes primarias se encuentran informe de cartera remitido a la Secretaria de Hacienda con corte al 31 de Diciembre de 2013, informes de gestión de la Unidad de cobro Coactivo, publicaciones de deudores morosos publicados en la página web de la secretaria de movilidad de Medellín Y en cuanto a fuentes secundarias se encuentran informes de gestión mensuales imágenes con los cuales se elaboran los informes que dan cuenta de los objetivos específicos.

6. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MODERNIZACION DEL AREA NOTIFICACIONES PERSONALES Y ACUERDOS DE PAGO DEL COBRO COACTIVO, SUBSECRETARIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN.

6.1 DIAGNOSTICO ACTUAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ACUERDOS DE PAGO DE LA UNIDAD DE COBRO COACTIVO DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLÍN

El Módulo de notificaciones personales es el encargado de brindar la asesoría a los usuarios con respecto a la notificación personal, autorizaciones de pago, acuerdos de pago y prescripciones; es de anotar que la gestión de notificaciones personales es variable debido a que es en este módulo donde se materializa la gestión de la Unidad de Cobro Coactivo, teniendo en cuenta que el resultado final de los objetivos de la unidad se presenta en el recaudo que se efectúa en este módulo, además de otros factores externos como son (por ejemplo) la refrendación de las licencias de conducción, las tarjetas de operación, las amnistías y otras circunstancias que influyen en el aumento o disminución del recaudo. Siendo así, éste módulo analizado es quien da la cara a la ciudadanía; es donde el usuario en primera instancia se acercará para solicitar información sobre su estado actual con la Unidad de Cobro, por eso, es sumamente importante contar con un espacio adecuado y estructuralmente funcional con el fin de dar efectividad, agilidad y transparencia al primer acercamiento que tiene la

Ciudadanía con la Unidad de Cobro y así empezar a desvirtuar el mito de que los trámites con el Alcaldía de Medellín se caracterizan por ser deficientes, lentos y dispendiosos.

#### 6.1.1 Estado actual del modulo de notificaciones personales.

**Instalaciones físicas:** en la actualidad se tiene un espacio muy reducido y deteriorado para la atención de usuarios, esto pone en peligro la integridad de las personas que llegan a recibir asesorías y a realizar trámites de cobro coactivo.

A continuación se presenta, el diagnóstico situacional en imágenes, respecto de las instalaciones físicas en las que se está desarrollando la prestación del servicio a la ciudadanía del Módulo de Notificaciones Personales.

#### 6.1.2 Infraestructura

El mal estado del techo representa un alto riesgo para los usuarios que esperan en este sitio para ser atendidos, el deterioro de las instalaciones puede ocasionar accidentes a las personas que esperan de pie en el corredor para recibir asesoría o poder realizar el pago de las infracciones de tránsito en procesos de Cobro Coactivo.

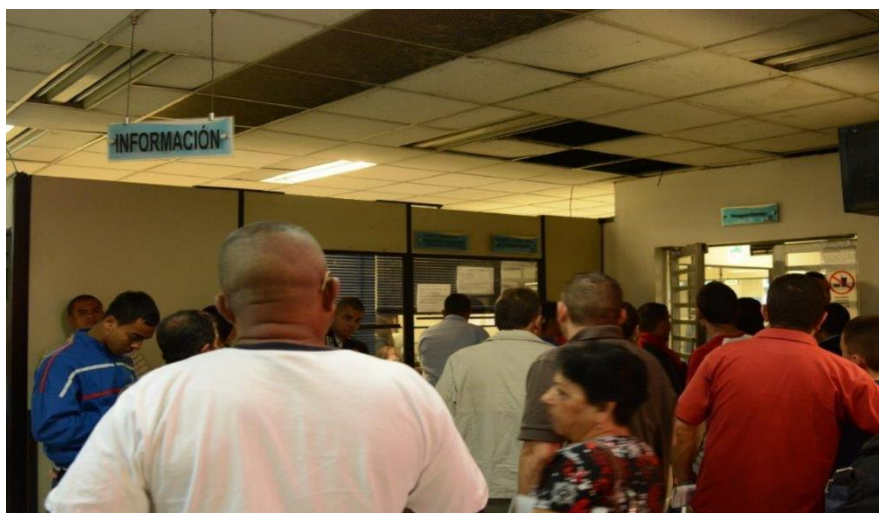


Imagen 01

### 6.1.3. Mobiliario.

El mobiliario del personal de la secretaria que brinda sus servicios a los ciudadanos es muy deficiente, no hay un espacio para guardar los elementos personales, no se cuenta con una zona de alimentación y no se cumplen con los estándares de salud ocupacional.



Imagen 02

El calor que permanece en la pequeña oficina dispuesta para la atención al público, hace necesario el uso de ventiladores, situación que debe ser controlada se torna incomodo por el ruido que generan y la ventilacion que proporcionan no es suficiente para tener un ambiente adecuado para el desarrollo de la funciones.



Imagen 03

#### 6.1.4 Atención al usuario.

Se observa la aglomeracion de personas que esperan paradas para ser atendidas, debido a que no se cuenta con sillas para los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida, entre otros.

Los tramites se hacen dispendiosos y en ocasiones demorados, al no contar con un espacio adecuado los usuarios deben dirigirse a varias oficinas para llevar a

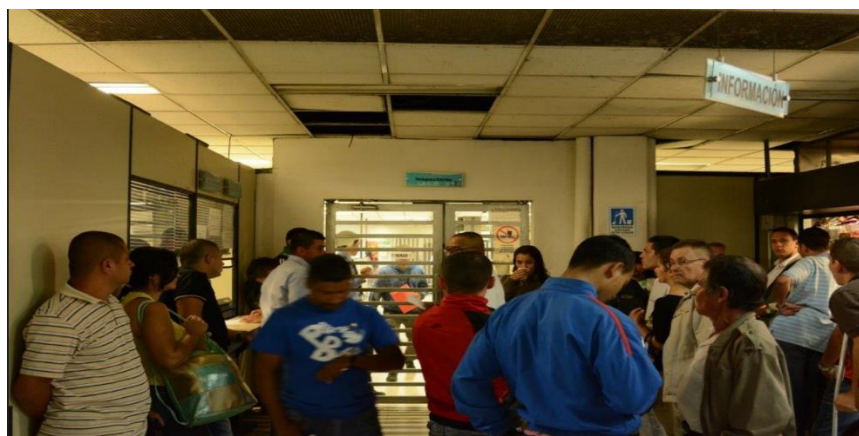
cabo un pago o un acuerdo de pago por que en este espacio es imposible contar con mas funcionarios para agilizar el nservicio.



Imagen 04

#### 6.1.5. Espera de los usuarios.

Se evidencia el espacio reducido donde deben de esperar las personas que van a realizar consultas en la Unidad de Cobro Coactivo, lo que genera condiciones inapropiadas de servicio, en varias ocasiones roces con las personas que esperan ser atendidas por otras dependencias.



**Imagen 05**

#### 6.1.6. Archivo de procesos.

La adecuación del espacio de la oficina no es el adecuado ya que por lo reducido de la misma se deben tener expedientes en el suelo lo cual va en contra de la ley nacional de archivo (Ley 594 del 14 de junio del 2000 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>), así mismo pueden generar un accidente tanto a los usuarios como a los servidores ya que se utiliza esta oficina para la atención de usuarios. (Alcaldia de Bogota, 2014)



**Imagen 06**

TABLA 1 MATRIZ DOFA

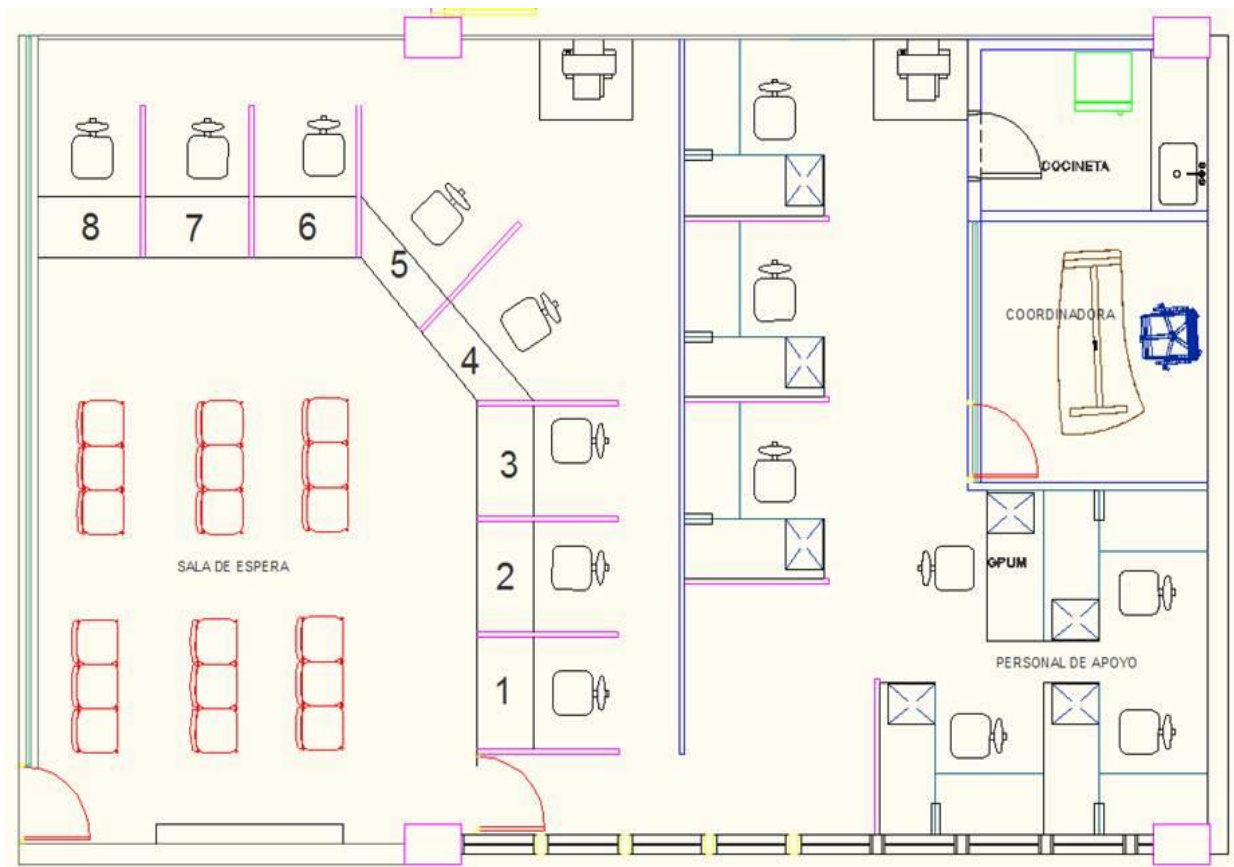
<b>DEBILIDADES:</b>	<b>OPORTUNIDADES:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones físicas inadecuadas para atención al ciudadano.</li> <li>• Malas condiciones en las instalaciones físicas (falta aire acondicionado, mobiliario inadecuado, espacio reducido, uso de ventiladores cuyo ruido se torna incomodo todo el día) para el personal de cobro que brinda asesoría a los ciudadanos.</li> <li>• Los ciudadanos a diario sufren incomodidades, largas filas, largas esperas para la atención y el suministro de la información de los procesos de cobro coactivo.</li> <li>• Trámites dispendiosos para los ciudadanos que tienen que desplazarse a diferentes taquillas para realizar el pago de las infracciones de tránsito en proceso de cobro coactivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de los directivos para generar cambios en la atención al ciudadano. (Voluntad Directiva)</li> <li>• Fomentar la cultura de pago de las multas impuestas a los infractores de las normas de tránsito y transporte de la Secretaria de Movilidad de Medellín.</li> <li>• Hacer que los trámites sean más transparentes, ágiles y oportunos.</li> <li>• Lograr que los espacios de espera sean dignos y cómodos.</li> <li>• Generar espacios adecuados para los servidores públicos, que brindan asesoría a los ciudadanos.</li> <li>• Estandarización de los procesos.</li> <li>• Incremento en el recaudo de la cartera morosa</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de las instalaciones y riesgo para los usuarios como para el personal del módulo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilizar los trámites para que el ciudadano sea atendido en el menor tiempo posible.</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS:</b></p>	<p><b>AMENAZAS:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los directivos de la Secretaría de Movilidad para la transformación del módulo de Notificaciones Personales.</li> <li>• Disposición de los recursos necesarios para poner en marcha este proyecto.</li> <li>• Cambio de aptitud en el ciudadano al llegar a un ambiente cómodo y propicio para la asesoría.</li> <li>• Calidad en el servicio, Cumplimiento al ciudadano</li> <li>• Aprovechamiento de la capacidad instalada y de recursos.</li> <li>• Incremento de la capacidad para prestar el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco compromiso de la ciudadanía con el pago de las infracciones impuestas por la Secretaria de Movilidad.</li> <li>• El irrespeto de las normas contravenciones, y el no acatar con responsabilidad el pago por la trasgresión de las mismas.</li> <li>• No disponer de las herramientas necesarias para prestar un servicio de óptima calidad.</li> </ul>

## TABLA 2. PLANO DE LA PROPUESTA

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, se ha diseñado una propuesta de mejora con reestructuración de las instalaciones físicas donde se desarrolla la atención a los ciudadanos, así:



Grafica 02

Equipada con:

- Aire acondicionado
- Tándem
- Iluminación
- Infoturnos
- Señalética (aviso del módulo- taquilla de información)
- Televisor
- Puestos de trabajo completos
- Redes eléctricas y Redes de sistemas
- Cartelera gestión a la vista
- Cafetera
- Cocineta

Este proyecto es el primer paso para incrementar el recaudo de la cartera morosa y fomentar la cultura de pago de las multas impuestas a los infractores de las normas de tránsito y transporte de la Secretaria de Movilidad de Medellín

Es de anotar que al mejorar las instalaciones físicas del módulo de notificaciones personales y acuerdos de pago se busca aumentar el recudo de la cartera en un 80%, con respecto al año anterior, las nuevas instalaciones estarán dotadas de las herramientas tecnológicas necesarias para la atención, un espacio cómodo y agradable que posibilite el incremento del número de usuarios que se

atenderán; actualmente se están asesorando un promedio mensual de 2.894 ciudadanos, se están recibiendo un promedio de 698 pagos, y 832 acuerdos de pago. Con la implementación del proyecto se busca aumentar el número de usuarios atendidos al mes lo que contribuye a un mayor recaudo.

## 6.2 DISTRIBUCION DE ESPACIO FISICO AREA ADMINISTRATIVA

El modulo contara con ocho puestos de trabajo en la parte internana que estaran distribuidos d ela siguiente forma.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO UNO:** Ocupado por el coordinador del modulo.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO DOS:** Abogado, quien es el encargado de autorizar los acuerdos de pago y realiza las notificaciones de las diferentes resoluciones.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO TRES:** Auxiliar administrativo, brinda apoyo en las labores secretariales del módulo.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO CUATRO:** Auxiliar administrativo, encargado de realizar el informe del SIMOC.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO CINCO:** Auxiliar administrativo, brinda apoyo en las labores administrativas.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO SEIS:** Auxiliar administrativo, brinda apoyo en las labores administrativas.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO SIETE:** Auxiliar administrativo, brinda apoyo en las labores administrativas.

**PUESTO DE TRABAJO NUMERO OCHO:** Auxiliar administrativo, brinda apoyo en las labores administrativas.

### 6.3 DISTRIBUCION DEL ESPACIO FISICO PARA ATENCION A USUARIOS.

El espacio del que se debe disponer para la atención al usuario es de 8 cubículos en los cuales se prestarían los siguientes servicios:

**CUBICULO UNO: :** Auxiliar administrativo, Recepción y búsqueda de documentos, en este cubículo se realiza la recepción de la documentación el servidor competente procede a realizar la búsqueda en el sistema de QX con el propósito de verificar si el comparendo se encuentra cargado a cobro coactivo, posteriormente se hace la búsqueda en el sistema de SAP, para consultar el estado en que se encuentra el proceso y el módulo que lo tiene en custodia.

**CUBÍCULO DOS: Auxiliar administrativo Prescripciones,** en este cubículo se realiza la entrega del formato de prescripción por parte del servidor al usuario, este debe devolverlo completamente diligenciado con una copia de la copia de la cedula.

- a. El auxiliar de prescripciones envía un correo electrónico dirigido a los funcionarios de UNE para apliquen la prescripción del comparendo.
- b. Se remite al usuario a las taquillas de UNE para que radique los documentos de solicitud y así pueda ser aplicada la prescripción.

**CUBICULO TRES, CUATRO Y CINCO:** Auxiliar administrativo, en este cubículo se brinda orientación acerca de los requisitos para realizar acuerdos de pago y se reciben los documentos para la realizar los mismos.

Cuando el Abogado autorice el acuerdo de pago, en este cubiculo se realiza el acuerdo de pago, ademas en este cubiculo se liquidan y realizan las facturas correspondientes a las costas causadas ya sea para el pago de contado o acuerdo de pago.

**CUBICULO SEIS:** Auxiliar de apoyo juridico, en este cubiculo se brinda la asesoria a los usuarios que tienen algun proceso de cobro coactivo. Ademas se realizan las notificaciones de las diferentes resoluciones como son:

- Notificación personal del mandamiento de pago.
- Notificación personal de la resolución que decide derecho de petición.
- Notificación personal de acuerdo de pago incumplido.
- Notificación personal del mandamiento de pago de parqueo y grúa.
- Notificación personal de la resolución que fija el debido cobrar.
- Notificación personal de fotodetecciones.
- Notificación por conducta concluyente.

**CUBICULO SIETE Y OCHO: (funcionarios de UNE):** personal de apoyo, en lo posible en estas taquillas estarían dos funcionarios de UNE quienes realizarían las liquidaciones y firmas de acuerdos de pago, aplicaciones de pago y prescripciones. Se hace necesario dos personas por el promedio de usuarios y la atención se hará en jornada continua desde las 7:30 am hasta las 5:30 pm. Actualmente se están realizando un promedio mensual de 698 pagos, 832 acuerdos de pago y 2894 asesorías, los funcionarios de UNE facilitaran la atención oportuna de los ciudadanos evitando el desplazamiento a realizar los

pagos y los acuerdos de pago a otro piso lo que se hace dispendioso para la ciudadanía.

Con la implementación de este proyecto se busca incrementar gradualmente el recaudo en un alto % mensual los pagos, los acuerdos de pago, y las asesorías para incrementar el recaudo de la cartera morosa de cobro coactivo.

Si no es posible tener funcionarios de UNE se ampliara el número de personas de Cobro coactivo en la atención del ciudadano buscando otras alternativas como son servicio de atención en línea (chat interactivo), asesorías por teléfono

#### 6.4. IMPACTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y ACUERDOS DE PAGO DE LA UNIDAD DE COBRO COACTIVO DE LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLÍN

##### 6.4.1 Disminución en el tiempo de atención al usuario

Con la implementación de este proyecto se busca disminuir el tiempo de atención de los usuarios al realizar trámites en la unidad de cobro coactivo lo que conlleva a un aumento sustancial del número de personas que son atendidas diariamente en el Modulo, este se verá reflejado en el aumento del recaudo cumpliendo con la finalidad de la unidad de Cobro Coactivo.

Adicionalmente se cambia la percepción que se tiene por parte de los usuarios acerca del estrés que produce realizar trámites en la Unidad de cobro

coactivo, teniendo en cuenta que al mejorar las instalaciones se puede pensar en una mejora de los procesos y esto finamente hará que los usuarios puedan ser atendidos en el menor tiempo posible.

La importancia de este proyecto se materializa en que el módulo de conlleva a toda la atención al usuario, notificaciones personales, asesorías, liquidación para pagos y acuerdos de pago, recepción y trámites de solicitud de prescripciones e información general; por eso se hace necesario presentar una propuesta para la modernizar del area de notificaciones personales con el fin de agilizar la atención al usuario, trámites y servicios ofrecidos, todo en pro del bienestar a la Comunidad y el reflejo de un aumento en el recaudo por parte de la Unidad de Cobro Coactivo.

#### 6.4.2 Aumento en el número de usuarios atendidos.

Diminución en los tiempos de espera a los usuarios que llegan a recibir asesoría en el módulo de notificaciones personales de la Unidad de Cobro Coactivo y aumento en la cantidad de personas atendidas.

Durante el primer trimestre del año 2014 han sido asesoradas un total de 14014 personas por parte de los funcionarios que integran este módulo, dicha asesoría se centra en los diferentes procesos contractuales, esta atención se puede observar en la siguiente tabla

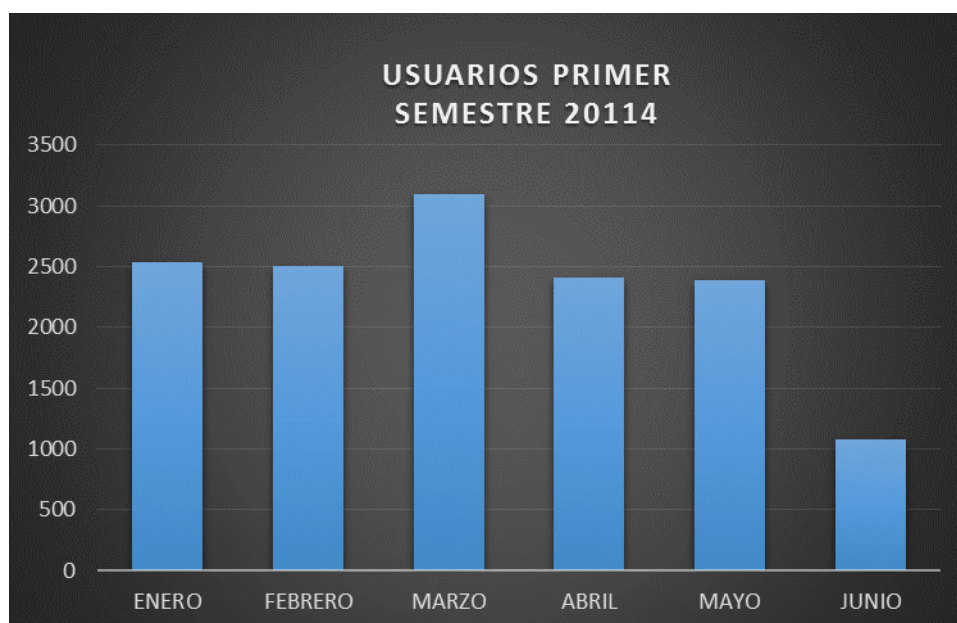


TABLA 3. NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS PRIMER TRIMESTRE

MES	TOTAL ASESORADOS
ENERO	2536
FEBRERO	2507
MARZO	3096
ABRIL	2412
MAYO	2383
JUNIO (HASTA LA FECHA)	1080
TOTAL	14014

Cuadro n 2

Grafica del personal atendido primer trimestre.



Grafica con el total de personas asesoradas mes por mes primer semestre 2014

Con la realización del proyecto para la modernización del Área de notificaciones personales de la Unidad de Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad de Medellín se buscaría realizar en el segundo semestre del año 2014 un aumento del 30% en el número de personas asesoradas en comparación al primer semestre y para el año 2015 se proyectaría un aumento del 70 %

TABLA 4. USUARIOS ASESORADOS PRIMER TRIMESTRE Y PROYECCION SEGUNDO SEMESTRE

SEMESTRE	TOTAL
PRIMER SEMESTRE	14014
SEGUNDO SEMESTRE (PROYECCION 30%)	18218

6.4.2.1 Grafica sobre la discriminación en el número de usuarios atendidos primer trimestre



proyeccion de usuarios a asesorar segundo semestre 2014

Aumento en el número de acuerdos de pago por parte de la unidad de cobro coactivo de los procesos que se encuentran en mora por infracciones a las normas de tránsito.

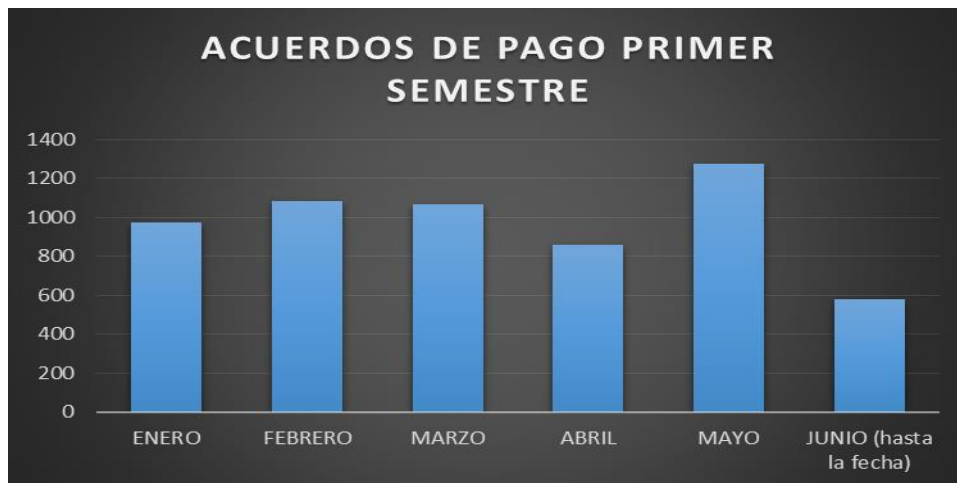
Durante el primer semestre del año 2014 se llegaron a un total 7588 acuerdos de pago los cuales se determinan como el número de usuarios asesorados que deciden acogerse a uno de los sistemas de pago establecidos por parte de la Secretaria de Movilidad de Medellín.

TABLA 5. NUMERO DE ACUERDOS DE PAGO PRIMER SEMESTRE

MES	NUMERO DE ACUERDO DE PAGO
ENERO	972
FEBRERO	1084
MARZO	1066
ABRIL	858
MAYO	1276
JUNIO (hasta la fecha)	581
TOTAL	5837

Cuadro N 4

#### 6.4.2.2 Grafica sobre el número de acuerdos de pago primer trimestre



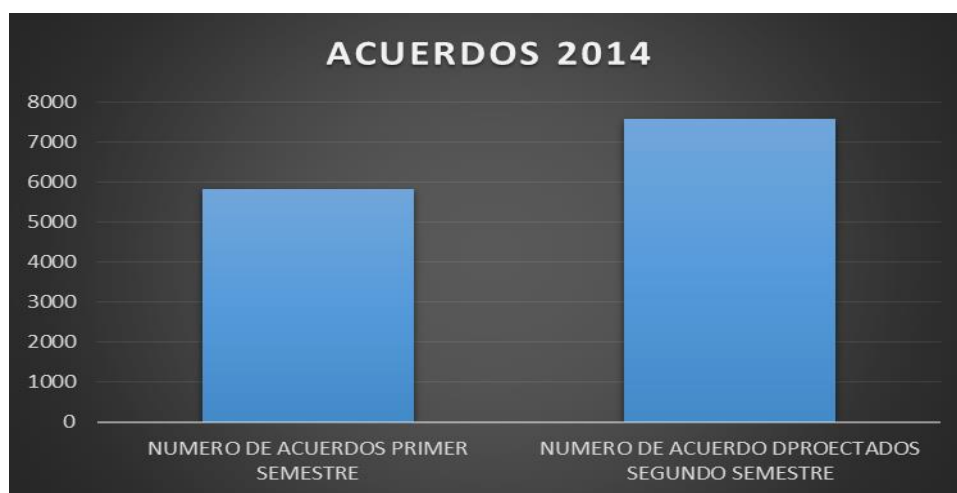
(Numero acuerdos de pago primer semestre 2014)

Se tiene proyectado con la aplicación de la propuesta de modernización del área de notificaciones personales de la Unidad de Cobro coactivo de la Secretaria de Movilidad de Medellín, un aumento del 30% de los acuerdos de pago para el segundo semestre del año 2014. Para el año 2015 cuando se encuentre en funcionamiento dicha modernización, un aumento del 70%.

TABLA 6. NUMERO DE ACUERDOS PRIMER SEMESTRE Y PROYECCION  
SEGUNDO SEMESTRE

ACUERDOS DE PAGO 2014	TOTAL
NUMERO DE ACUERDOS PRIMER SEMESTRE	5837
NUMERO DE ACUERDO DPROECTADOS SEGUNDO SEMESTRE	7588

6.4.2.3 Grafica de acuerdos de pago 2014



. (Acuerdos de pago primer semestre vs acuerdos de pago segundo que se busca obtener en el semestre 204)

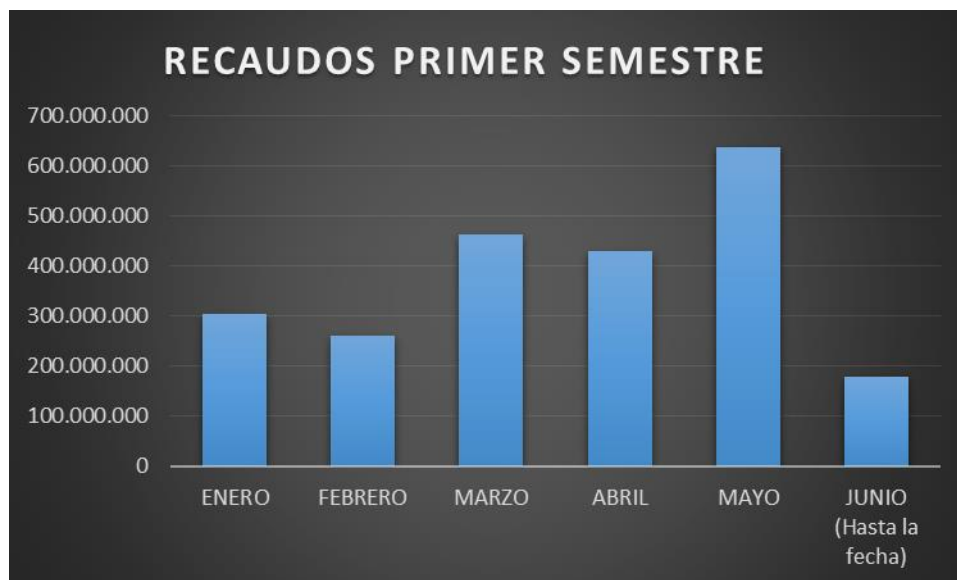
6.4.2.4 Aumento en el pago de la cartera en la Secretaria de Movilidad de Medellín, por parte de los ciudadanos que tienen procesos Administrativos pendientes en la unidad de Cobro Coactivo.

Para lo cual se toman los datos del informe de gestión mensual entregado por parte de la unidad de cobro coactivo en donde se pueden observar los rubros obtenidos durante el primer semestre del año 2014 mes por mes así:

RECAUDOS PRIMER SEMESTRE DE LA CARTERA MOSOROSA EN LA  
SECRETARIA DE MOVILIDAD DE MEDELLIN

MES	RECAUDOS
ENERO	305.000.000
FEBRERO	262.000.000
MARZO	462.000.000
ABRIL	429.000.000
MAYO	638.000.000
JUNIO (Hasta la fecha)	180.000.000
TOTAL	2.276.000.000

Grafica recaudo cartera morosa en la secretaria de Movilidad de Medellín primer semestre.



GRAFICA 8 (total de recaudos mes a mes )

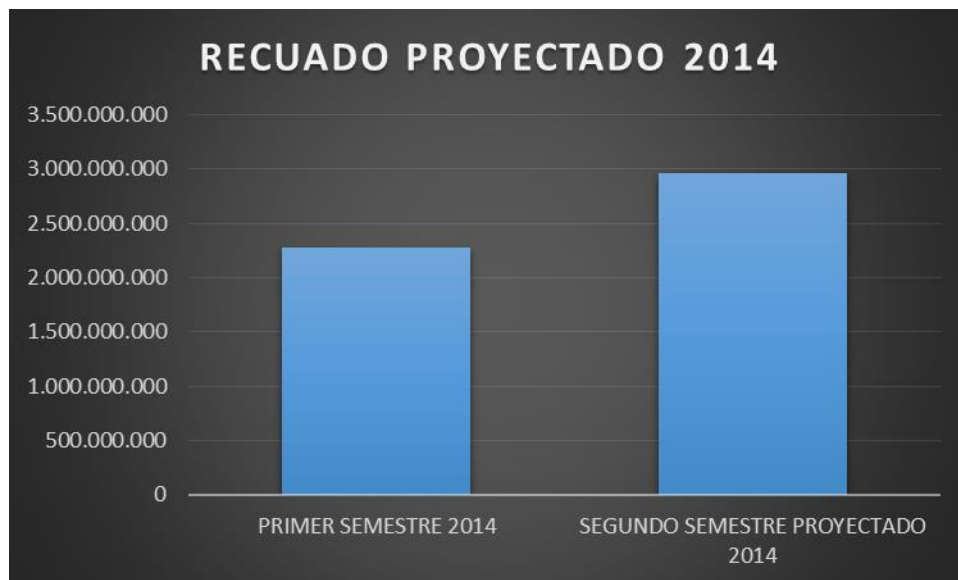
Con el proyecto de mejoramiento de la oficina de cobro coactivo se tiene proyectado un aumento del 30% para el segundo semestre del año 2014 en el recaudo de la cartera morosos a los infractores de tránsito en la ciudad de Medellín los cuales tienen deuda por el no pago de los comparendos realizados a estas personas por diferentes infracciones. Para el año 2015 se proyecta un aumento del 70% en dicho recaudo.



TABLA 8. TOTAL RECAUDO PRIMER SEMESTRE CARTERA MOROSA SECRETARIA DE TRANSITO Y PROYECCION SEGUNDO SEMESTRE

TOTAL DE RECAUDO SEMESTRE	TOTAL RECAUDADO
PRIMER SEMESTRE 2014	2.276.000.000
SEGUNDO SEMESTRE PROYECTADO 2014	2.958.800.000

6.4.2.4.2 Grafica recaudo proyectado 2014



GRAFICA 9(recaudo en el primer semestre frente a lo proyectado en el segundo semestre)

## 6.5 Bienestar Laboral

Este proyecto también busca mejorar las condiciones laborales del personal del Módulo lo que permitirá brindar una atención eficiente, ágil y transparente buscando un aumento de la satisfacción por parte de los usuarios reflejado en el aumento del recaudo. (Guerrero Pupo JC, 2006)

Con el pasar del tiempo, cada vez gana más importancia para las empresas el generar un ambiente de trabajo agradable para sus empleados. Así, el hecho que los trabajadores se encuentren a gusto y contentos, es una estrategia básica para aumentar los índices de productividad individual y por supuesto incrementar las ganancias de cualquier entidad.

Esta nueva tendencia, obedece a que todo ser humano trabajará mejor si se siente a gusto ya sea con la empresa, el empleo o el entorno, aplicando al viejo pensamiento que el trabajo por vocación o pasional es el mejor realizado. Dicho esto, es importante entonces que el empleado se sienta satisfecho en su empleo y así podrá mejorar su productividad y eficiencia al igual que su concentración.

Es por esto que para que se pueda tener un buen servicio a la ciudadanía los servidores deben tener unas condiciones mínimas de trabajo de la siguiente forma:

Condiciones de Seguridad: Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

Condiciones Higiénicas: Grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales, no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico.

Condiciones Estéticas: Grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

Condiciones Ergonómicas: Grado en que el diseño de equipos, herramientas, asientos, etcétera; se ajusta de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a sus condiciones psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos.

Condiciones de Bienestar: Grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionadas con la política de recompensas de los recursos humanos.

Dadas estas condiciones se permite lograr el incremento de la productividad en el trabajo. El criterio básico es el de que, si se introducen cambios significativos en el entorno de trabajo los resultados se verán reflejados en una mejor atención a los ciudadanos. (Castillo Rosal Luis Alberto, 2012)

Lo anterior nos lleva a concluir que con el mejoramiento estético de la unidad se causara un mejor impacto en los empleados generando unas condiciones dignas lo que conlleva a un empoderamiento de los servidores con la entidad esto se transmitira a los usuarios cuando lleguen a ser atendidos en un ambiente adecuado.

El mejoramiento de los lugares de trabajo ha sido una de las estrategias enmarcadas en la modernización de las oficinas de hoy, no se puede pensar que un mal lugar para laboral produzca una mejor eficiencia en los procesos. Es por eso que se deben de brindar las mejores condiciones del entorno laboral como parte del sentido de pertenencia de las empresas lo cual se ve reflejado en una mejor disposición y empoderamiento de los funcionarios tal como se establece en las normas sobre el manejo de una oficina productiva “El trabajador es un ser fisicosicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja 8 horas y comparte aproximadamente 16 horas con su familia, por ello debe verse en forma integral en la familia, la organización y como un elemento muy importante del medio ambiente

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

La actividad caracteriza al trabajador en el proceso de interacción con el objeto. Es un nexo del organismo vivo con su medio; establece, regula y controla la relación

mediata entre el sujeto y su ambiente. La actividad es estimulada por la necesidad, se orienta hacia el objeto que la satisface y se realiza por medio un sistema de acciones. Es la fuerza motriz que impulsa el desarrollo de la psiquis y constituye una característica exclusiva del hombre. Su peculiaridad específica consiste en que propicia la transformación consciente del medio. La actividad del hombre posee un carácter social y está determinada por las condiciones sociales de vida.

El objeto de trabajo revela la relación que establece el trabajador con su microambiente laboral para lograr un fin determinado, sobre la base de la experiencia y como parte de su actividad práctica. El objeto representa el contenido de la actividad y el objetivo el fin perseguido.

Los instrumentos de producción constituyen el conjunto de piezas combinadas adecuadamente para ejercer su actividad laboral.

Para que el hombre desarrolle su trabajo con calidad, debe satisfacer ciertos factores subjetivos y objetivos o factores externos, que componen la realidad fuera del sujeto y que son directamente accesibles a los órganos de los sentidos, es el mundo exterior del individuo en la organización, son de carácter material y están determinados por factores internos, la ley, etcétera.

Si una organización fuera un medio cerrado que no recibiera insumos del exterior, no existirían problemas; pero la realidad nos habla de que constituye un sistema abierto, su forma de trabajo depende de la evaluación eficaz del entorno que la circunda.<sup>5</sup>

Por tanto, puede verse como un microambiente, es decir un subconjunto abierto, limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por:

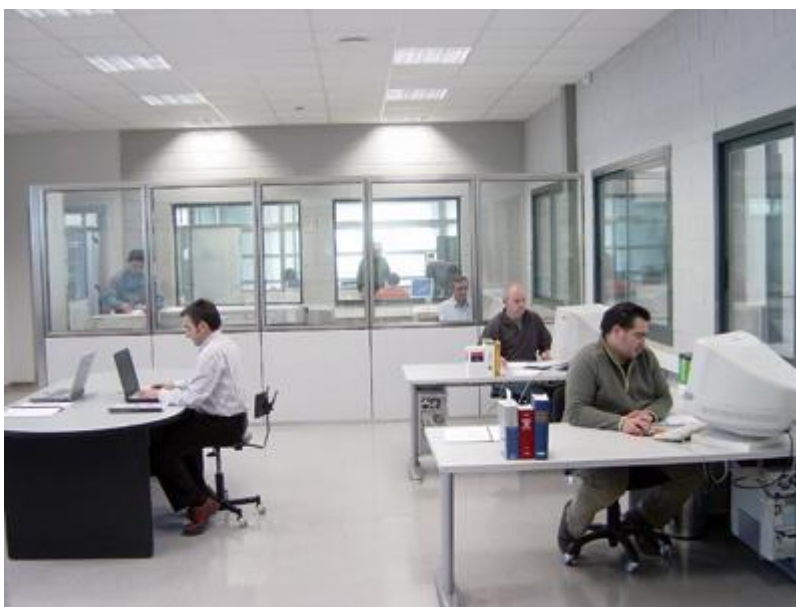
- Los trabajadores.
- Los puestos de trabajo: Es una zona particular equipada con los medios técnicos necesarios, equipos básicos auxiliares, accesorios tecnológicos organizativos, medios para el aseguramiento de las condiciones favorables de trabajo, en la que realiza la actividad laboral del trabajador o del grupo de trabajadores que ejecutan una tarea de producción o servicio conjuntamente.
- La zona de trabajo: Es el espacio que abarca hasta 2 m de altura sobre el nivel del piso o plataforma donde se encuentra el trabajador de forma permanente o temporal.
- La zona respiratoria: un espacio en un radio de 50 cm a partir de la cara del trabajador.
- Las actividades. El conjunto de operaciones o tareas realizadas por los trabajadores para cumplir con sus obligaciones de trabajo, en relación con ellas en forma remunerada o voluntaria, así como la realizada por los jóvenes, como parte de su formación integral y las ejecutadas por los trabajadores en cursos de calificación, recalificación u otros, orientados por la entidad en que laboran.
- Los elementos del medio físico o naturales: Compuesto por el agua, los residuales,...y los elementos culturales importantes para la conservación de la salud, entre los que se destacan la protección del proceso productivo, una propiedad del proceso que busca satisfacer los requisitos de seguridad al

establecer las condiciones para su desarrollo mediante la documentación normatividad u otra ley (Guerrero Pupo JC, 2006)s vigente.

Siendo uno de los fines de este proyecto mejorar las condiciones de los puestos de trabajo del Módulo de notificaciones personales del Cobro coactivo de la secretaria de Medellín se evidencia el estado actual y lo que se busca lograr



Malos puestos de trabajo



Proyección de los lugares de trabajo una vez finalizado el proyecto

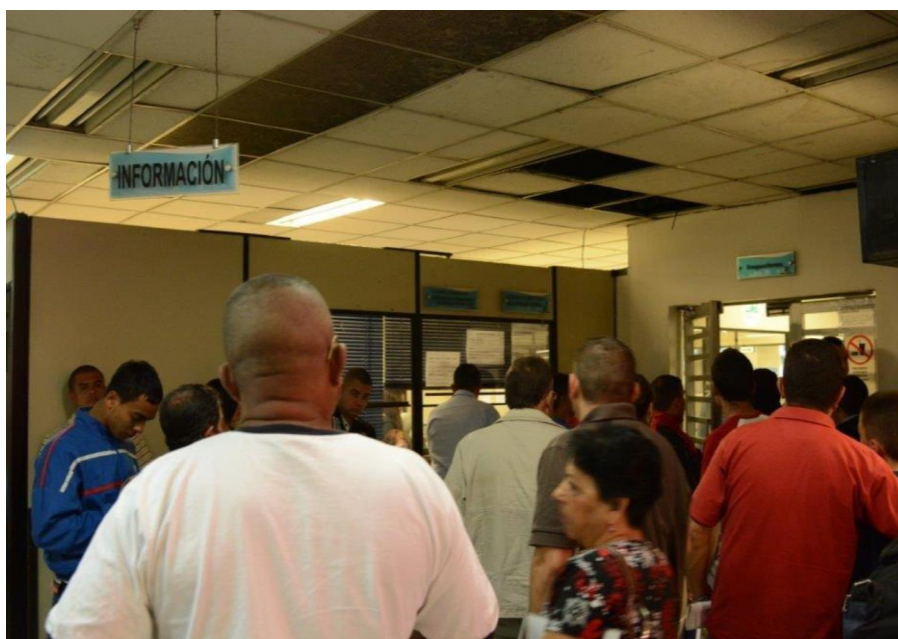


Carencia de espacio y equipos para atención de usuarios lo que conlleva a incomodidades en el servicio.





Acondicionamiento de los lugares de trabajo una vez terminado el proyecto de modernización del módulo de notificaciones personales de la unidad de cobro coactivo



Aglomeración de usuarios y falta espacios para la atención del público



Atención personalizada al usuario y una mejor comodidad tanto para el público como para los empleados de la unidad de cobro coactivo.

## 7. CONCLUSIONES

Se hace necesario crear mejoras en la infraestructura física del módulo de atención a usuarios de la unidad de Cobro coactivo, basados en la identificación de necesidades ciudadanas, de trámites y servicios de alto impacto, de mejora de procesos y de sistemas de calidad, atención y satisfacción ciudadana.

Esta experiencia ha mostrado cómo es posible diseñar y aplicar propuestas de mejora que lleven al cumplimiento de las políticas de calidad de la Alcaldía de Medellín a partir de las orientaciones y recursos actualmente disponibles en la Secretaria de Movilidad, altamente motivados, trabajando de forma coordinada y colaborativa ha podido generar proyectos y se pueden conseguir los recursos propios para llevarlos a cabo buscando el mejoramiento continuo.

Con esta propuesta se busca el mejoramiento de la relación entre la ciudadanía y la Secretaria de Movilidad haciendo las tramites más ágiles y oportunos para aumentar y consolidar los niveles de confianza en la misma.

Esta propuesta busca cambiar la cara de la unidad e Cobro Coactivo frente a los usuarios, esta es la etapa inicial de un programa de mejora que busca la satisfacción de los usuarios y el aumento del recaudo de la cartera morosa lo que generara más recursos de inversión para la Ciudad de Medellín.

## 8. RECOMENDACIONES

### ❖ Al Municipio

Realizar proyectos que permitan una buena atención a los ciudadanos que llegan a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Medellín no realizar la gestión solo en la oficinas centrales, buscar la forma de implementar mas planes de mejora en cumplimiento de la Política de calidad establecida por la administración municipal, tener en cuenta que es muy poca la inversión que se debe realizar y los beneficios son muchos para el Municipio.

### ❖ Al equipó de personas que laboran en el área

Al mejorar la infraestructura física y los puestos de trabajo se debe tener un mayor compromiso con la ciudadanía brindando una atención de calidad ágil y oportuna, buscar la satisfacción de los usuarios comprometidos con el cumplimiento de las funciones con una actitud positiva, dinámica y abierta; involucrando los sentidos, es decir la escucha, el habla, la visión, el tacto para que los usuarios salgan complacidos con los servicios recibidos.

### ❖ A la universidad para que sigan promoviendo estas investigaciones

A nivel profesional es de suma importancia aplicar los conocimientos adquiridos de manera práctica, más que ofrecer un diploma la universidad tiene en sus manos la responsabilidad de formar profesionales para el futuro. La universidad promoviendo estas investigaciones e induciendo a los estudiantes a realizarlas puede dimensionar la calidad de la educación que está ofreciendo y como la aplicación de

estas investigaciones pueden generar un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Para postularse a un título es muy importante demostrar que tan capaz se es de dese empañarse en un mundo laboral tan exigente como el actual y la mejor manera de hacerlo es aplicando los conocimientos adquiridos.

## BIBLIOGRAFÍA

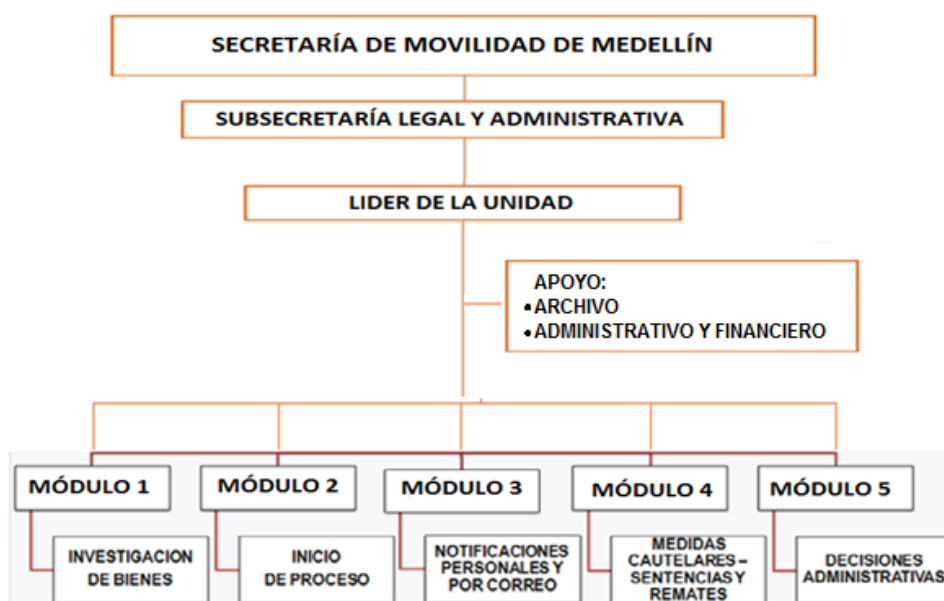
- Alcaldia de Bogota. (13 de Mayo de 2014). *Alcaldia de Bogota*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>),
- Alcaldia de Medellin. (22 de Marzo de 2014). Obtenido de Alcaldia De medellin: [http://www.medellin.gov.co/transito/estructura\\_secretaria.html](http://www.medellin.gov.co/transito/estructura_secretaria.html)
- Alcaldia de Medellin. (30 de Marzo de 2014). *Alcaaldia dde Medellin*. Obtenido de [http://www.medellin.gov.co/transito/cobro\\_juridico.html](http://www.medellin.gov.co/transito/cobro_juridico.html)
- Alcaldia de Medellin. (22 de Febrero de 2014). *Alcaldia de Medellin*. Obtenido de [http://www.medellin.gov.co/transito/estructura\\_secretaria.html](http://www.medellin.gov.co/transito/estructura_secretaria.html)
- Alcaldia de Medellin/transito*. (15 de febrero de 2014). Obtenido de <http://www.medellin.gov.co/transito/institucional.html>
- Alcaldia de Medellin. (22 de Febrero de 2014). *Alcaldia de Medellin*. Obtenido de <http://www.medellin.gov.co/transito/institucional.html>
- Castillo Rosal Luis Alberto, A. p. (14 de Mayo de 2012). *Revista academica de economia*. Obtenido de [www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/crap.html](http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/crap.html)
- Guerrero Pupo JC, C. A. (14 de 4 de 2006). *Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobr eel ambiente laboral dde la oficina*. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci05406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm)
- Medellin, A. d. (22 de marzo de 2014). *Alcaldia de medellin*. Obtenido de [http://www.medellin.gov.co/transito/resena\\_historica.html](http://www.medellin.gov.co/transito/resena_historica.html)

## ANEXOS

### UNIDAD DE COBRO COACTIVO

Informe de gestión año 2013

La estructura organizacional de la Unidad de Cobro Coactivo inicia en el mes de junio de 2013, con readecuaciones técnicas y procedimentales con el fin de medir, cuantificar y proyectar toda la unidad hacia un alto nivel productivo, que nos lleve a la consecución de los objetivos y metas proyectadas, es de aclarar que en la actualidad esta gestión se encuentra en un proceso de fortalecimiento y de mejoramiento continuo.



#### **MÓDULO 1: INVESTIGACIÓN DE BIENES**

Es el encargado de investigar e identificar todos los bienes muebles (vehículos) e inmuebles (locales comerciales y propiedad raíz), salarios y productos financieros, que posea el ejecutado (deudor), que puedan ser susceptibles de la medida de embargo, para respaldar la

deuda por concepto de infracciones a las normas de tránsito, transporte y servicio de parqueo y/o grúa.

## **MÓDULO 2: INICIO DE PROCESO**

Este módulo es el encargado de recibir los expedientes conforme los resultados de la investigación realizada, por el Módulo de Investigación de Bienes, para lo cual, se libra el mandamiento de pago respectivo con medida o sin medida previa, ya sea por infracciones a las normas de transporte y tránsito y/o parqueo y/o grúa.

## **MÓDULO 3: NOTIFICACIONES**

Este módulo es el encargado de surtir las diferentes notificaciones que se realizan dentro del proceso de cobro coactivo, ya sea de notificación personal, correo o aviso. Además de brindar la asesoría a los usuarios con respecto a la notificación personal, autorizaciones de pago, acuerdos de pago y prescripciones.

## **MÓDULO 4: MEDIDAS CAUTELARES SENTENCIAS Y REMATES**

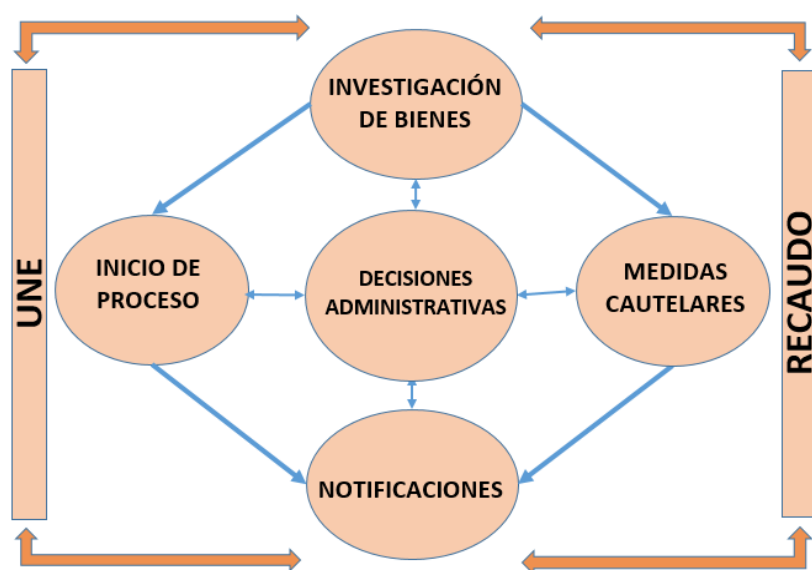
El Módulo de Medidas Cautelares, Sentencias y Remates se encarga de realizar las actividades correspondientes al embargo, secuestros, resoluciones de seguir adelante con la ejecución, liquidaciones, avalúos y de ser necesario el remate; gestión que se realiza con el fin de asegurar el cumplimiento de la obligación. Además es responsable de elaborar las terminaciones de los procesos y los embargos correspondientes, así como de la elaboración de la liquidación de créditos de los procesos que tengan títulos de depósitos judiciales.

## **MÓDULO 5: DECISIONES ADMINISTRATIVAS.**

El Módulo de Decisiones Administrativas, tiene como objetivo avalar jurídicamente los procesos que se desarrollan en la Unidad de Cobro Coactivo, además de responder de manera legal los requerimientos presentados por los usuarios en general; desarrolla las siguientes actividades: Velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes. Analizar, conceptuar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y de las metas establecidas.



### ***CICLO DEL PROCESO***



***El modelo está referido en las siguientes acciones prioritarias:***

- Seguimiento, monitoreo y control al aprovechamiento de la capacidad instalada de la Unidad.
- Implementación de nuevos procedimientos y actividades de cada uno de los módulos.
- Implementación de la medición diaria de los productos entregados por módulo.
- Aplicación del ciclo PHVA, con miras a vincularlo al proceso del Debido Cobrar, acorde con lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Calidad y la próxima Auditoría de Calidad a realizarse en el mes de Mayo de 2014.
- Integración de los módulos por procesos hacia un solo flujo de entrada y salida.

**GESTIÓN REALIZADA POR CADA MÓDULO A PARTIR DE  
LA NUEVA ESTRUCTURA (JUNIO – DICIEMBRE 2013)**

**MÓDULO 1: INVESTIGACIÓN DE BIENES**

*Flujo Del Proceso Del Módulo Investigación de Bienes*

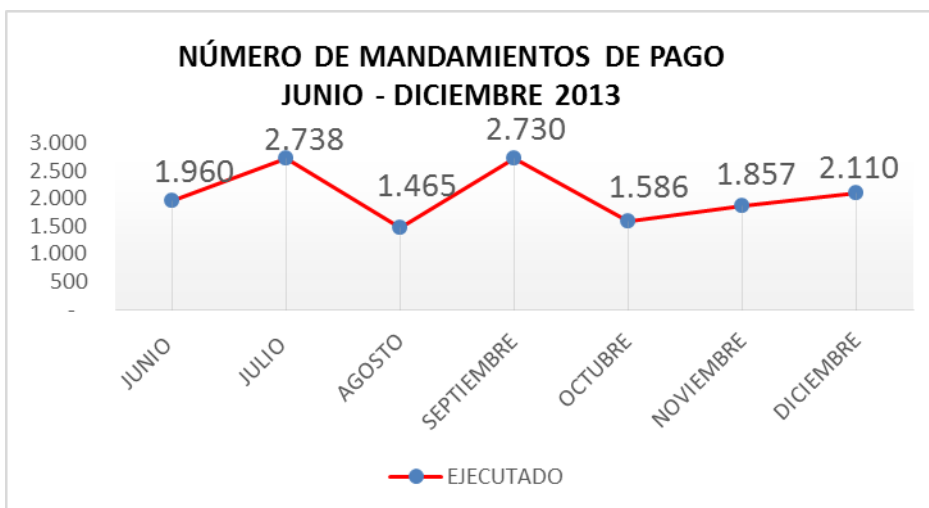


Análisis de los datos:

En el análisis de la información presentada, se destaca la productividad lograda en el mes de noviembre debido a que fue necesario disponer de 18 personas adicionales que participaron en la contingencia realizada a fin de mitigar el impacto generado en el mes de Ooctubre, donde se marca un fuerte descenso debido a que la Unidad estuvo 15 días sin el desarrollo de las actividades normales y la efectividad de las actividades fueron igualmente afectadas por motivos de contratación.

## **MÓDULO 2: INICIO DE PROCESO**

### ***Flujo Del Proceso Del Módulo Investigación de Bienes***

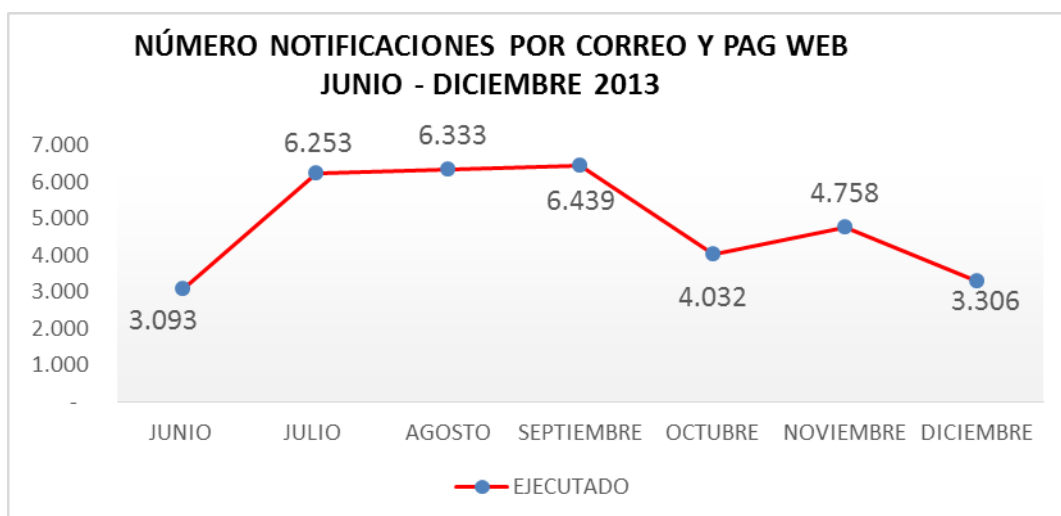


Análisis de los datos:

Se evidencia el pico mayor en la productividad durante el mes de julio debido a que se trabajó en la actualización del acumulado de los procesos que se tenían hasta el mes de junio, fecha en la cual se dio inicio al nuevo modelo de gestión. En el mes de agosto se presenta una caída en el cumplimiento de las metas debido a que se presentaron *inconvenientes en los sistemas de información* necesarios para el normal desarrollo del módulo, además debido a que se retiró una Abogada y fue necesario llevar a cabo unos ajustes en la responsabilidad del personal. En octubre marca un fuerte descenso debido a que la Unidad estuvo 15 días sin actividad laboral normal y la efectividad de las actividades fue igualmente afectada por motivos de contratación.

### MÓDULO 3: NOTIFICACIONES

#### *Flujo Del Proceso Del Módulo Investigación de Bienes*

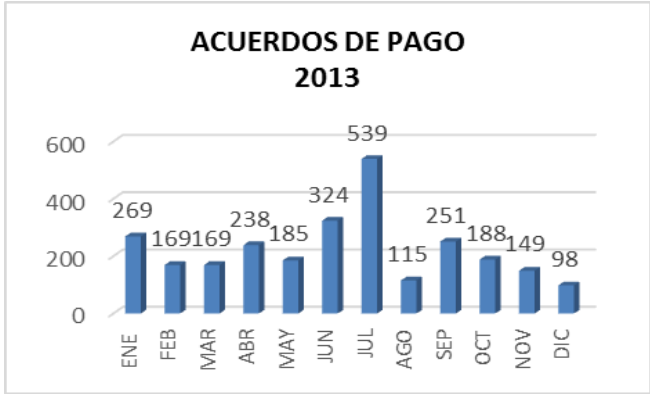
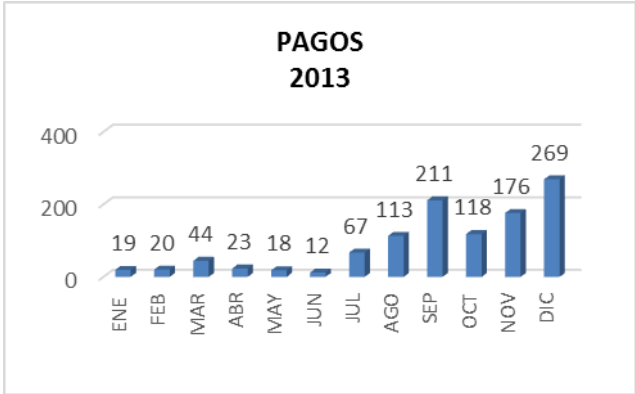


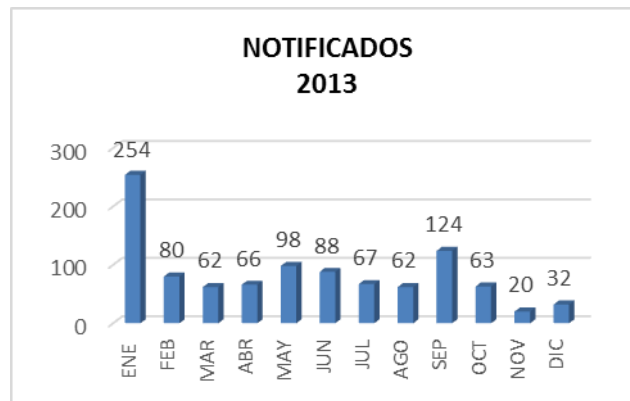
Análisis de los datos:

Durante el mes de septiembre se presenta el pico más alto de notificaciones que refleja la excelente gestión de la Unidad durante dicho período, que contrasta con lo presentado durante los meses de octubre y diciembre debido al descenso en todos los módulos por motivos de contratación y a la situación presentada en el Modulo de Inicio, *los cuales reflejaron un descenso en la productividad*, toda vez que éste es el que aporta principalmente los insumos del Módulo de Notificaciones.

**MÓDULO 3.1: NOTIFICACIONES PERSONALES.**

En las siguientes gráficas se relaciona el número de usuarios que realizaron pagos, acuerdos de pago o se notificaron personalmente en el año 2013.

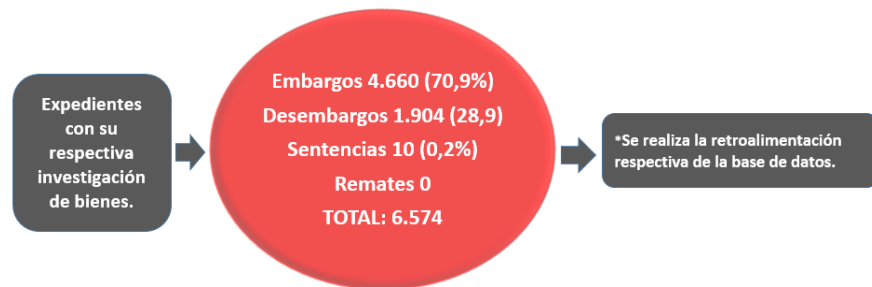


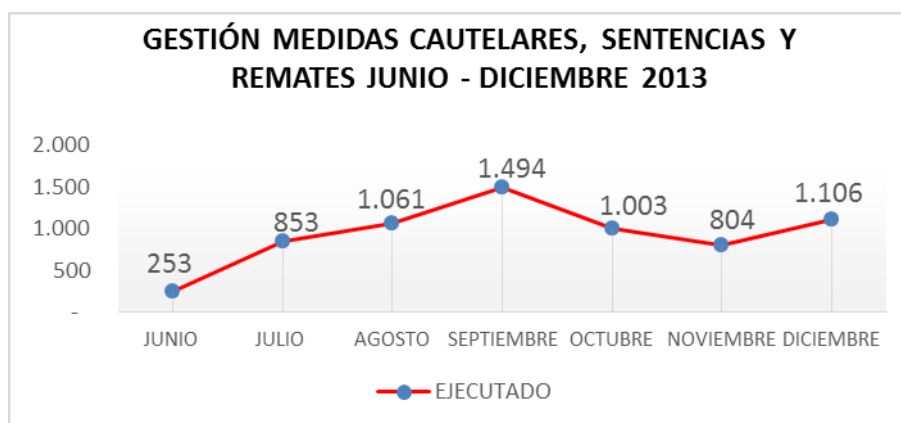


El Módulo de notificaciones personales es el encargado de brindar la asesoría a los usuarios con respecto a la notificación personal, autorizaciones de pago, acuerdos de pago y prescripciones; es de anotar que la gestión de Notificaciones Personales es variable debido a que es en este módulo donde se materializa la gestión de la Unidad de Cobro Coactivo, teniendo en cuenta que el resultado final de los objetivos de la unidad se presenta en el recaudo que se efectúa en este módulo, además de otros factores externos como son (por ejemplo) la refrendación de las licencias de conducción, las tarjetas de operación, las amnistías y otras circunstancias que influyen en el aumento o disminución del recaudo.

**MÓDULO 4: MEDIDAS CAUTELARES, SENTENCIAS Y REMATES**

*Flujo del Proceso del Módulo Investigación de Bienes*



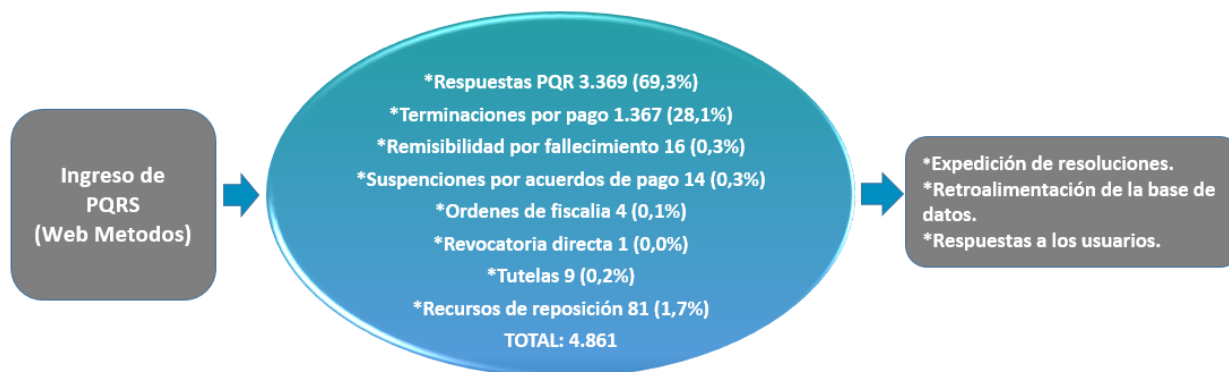


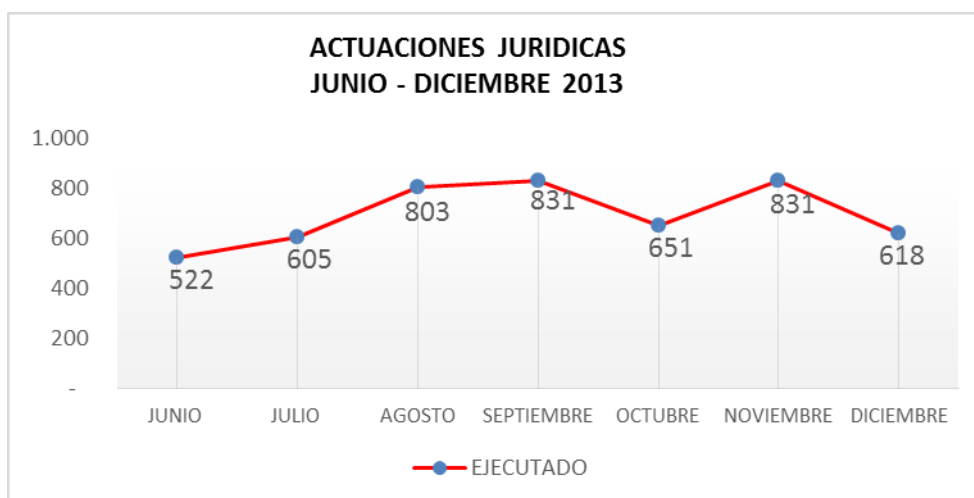
Análisis de los datos:

En el mes de septiembre se presenta un total de 1.494 procesos resueltos, situación que gratamente reflejaba un incremento mes a mes y que se ve truncado con la merma significativa de los dos meses siguientes (eventualidad con la contratación), toda vez que se tuvo que desatrazar las metas no realizadas durante los 15 días de parálisis de actividades. Es de resaltar que la productividad de éste módulo adicionalmente está sujeta a los insumos recibidos de las actuaciones de los Módulos de Investigación de Bienes y de Inicio del proceso.

## MÓDULO 5: DECISIONES ADMINISTRATIVAS.

### *Flujo Del Proceso Del Módulo Investigación de Bienes*





Análisis de los datos:

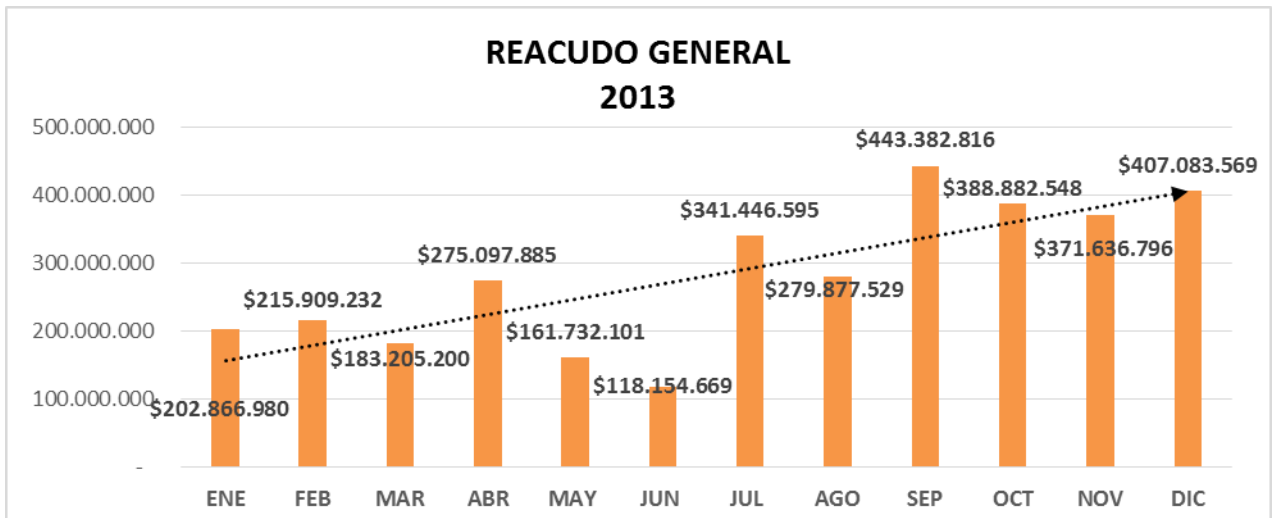
Si bien se presenta de igual manera en el mes de octubre un descenso en la gráfica por motivos de contratación, es de anotar, que el producto efectivo final del Módulo, es decir, las resoluciones efectivamente proyectadas, guarda relación con varios aspectos a saber:

- La demanda en el número de PQRS que radican los usuarios, esto es, las diferentes solicitudes de los ciudadanos.
- La complejidad de cada PQRS, que varía según la naturaleza del asunto y la figura jurídica de que se trata.



### RECAUDO GENERAL AÑO 2013

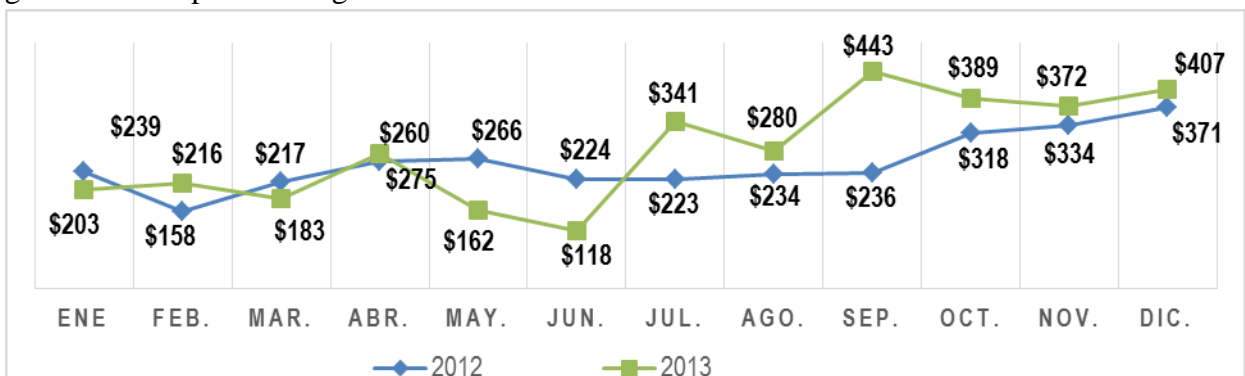
En promedio el recaudo a partir del mes de junio es de \$372.051.642 mientras que en el primer semestre del año el promedio de recaudo es de 192.827.678, lo cual nos indica que la nueva estructura fue efectiva ya que contribuyó en un aumento promedio de un semestre a otro de \$179.223.964 lo que equivale a un 48% de aumento en la producción de la unidad.



La nueva estructura fue aplicada a partir de junio de 2013.

### RECAUDO GENERAL DE COBRO COACTIVO 2012 VS 2013 (Datos en millones de pesos)

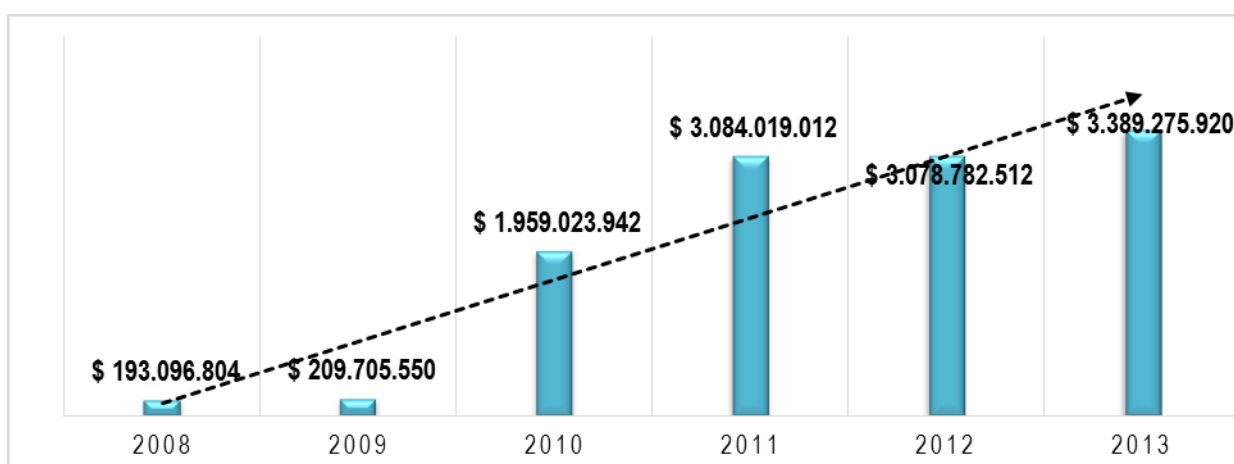
En el siguiente reporte se evidencia el comparativo mes a mes de los años 2012 y 2013, donde se puede observar que a partir de la nueva estructura el recaudo del año 2013 ha sido gratamente superior al registrado en el año 2012.



## EVOLUCIÓN DEL RECAUDO POR AÑO

2008 – 2013

De acuerdo con los resultados presentados en la gráfica se considera que las fechas de la Amnistía de ley fueron del 22 de noviembre de 2009 al 15 de marzo de 2010, con la ley 1383 se modifican las fechas del 15 de marzo de 2010 al 15 de marzo de 2012, con el decreto 019 de 2012, se amplía una vez más hasta el 15 de diciembre de 2012, donde se adoptó el descuento del 50%, para comparendos manuales y realizados por la PONAL, esto con respecto a las deudas morosas. El proceso de descuento se realizaba mediante el curso vial y la firma del acta de buen comportamiento.



## COSTO BENEFICIO PARA EL PROYECTO AÑO 2013



De acuerdo al informe de Cartera que fue remitido a la Secretaria de Hacienda con corte al 31 de Diciembre de 2013, el valor del total de la cartera que se encuentra marcada en estado cobro coactivo es de \$ 60.437.090.014 y realizando el comparativo con el recaudo general del año 2013 observamos que este corresponde al 5,61% del total de la cartera.

### **PROCESO DE REMATES DE VEHÍCULOS DE PATIOS DE LA SECRETARÍA**

<b>EMBARGOS PARA REMATE SECRETARÍA DE MOVILIDAD.</b>			
<b>NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS.</b>	<b>VALOR DE LOS PROCESOS.</b>	<b>ESTADO DEL PROCESO.</b>	<b>PASO A SEGUIR.</b>
39	\$ 110.931.827	1. Se realizó el embargo de los vehículos de parqueo y grúa 2. Se hizo la resolución y oficio solicitando el embargo de los vehículos. 3. Se está en espera de la respuesta a la atenta nota registrando el embargo.	1. Listo el registro de embargo se solicita el secuestro del vehículo a través de un auxiliar de la justicia (este debe estar registrado en la lista, como auxiliar de la justicia). 2. Una vez realizado el secuestro se realiza el avalúo del vehículo con apoyo de un perito 3. Realizado el avalúo este es notificado. 4. Cartel de REMATE

#### **CONCLUSIONES FINALES:**

1. Del recaudo registrado se resalta que la gestión del año 2013, se inicia con la nueva estructura en la Unidad de Cobro Coactivo sin ninguna clase de amnistías o beneficios de ley en relación con las deudas de Tránsito y Transporte.
2. En el año 2013 se logró superar la inversión del proyecto en un 44%.
3. Se intensificará el proceso de remates de bienes con el fin de recaudar alrededor de \$110.931.87 con 39 remates iniciando el mes de junio del 2014.

Cualquier información adicional que considere necesaria, estaremos atentos.

Cordial saludo.

**MARY YANNET SANCHEZ VALENCIA**

Líder Unidad de Cobro Coactivo  
 Subsecretaría de Movilidad  
 Municipio de Medellín

**PRESUPUESTO DEL PROYECTO**

<b>MUNICIPIO DE MEDELLÍN</b>					
<b>SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>					
<b>EQUIPO MANTENIMIENTO</b>					
<b>APOYO ESPACIOS FISICOS. SECRETARIA DE MOVILIDAD</b>					
<b>“MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL AREA NOTIFICACIONES PERSONALES Y ACUERDOS DE PAGO DEL COBRO COACTIVO, EN LA SUBSECRETARIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA, SECRETARÍA DE MOVILIDAD DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN”</b>					
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Vr. UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>1,0</b>	<b>PUERTAS</b>				
1,1	Puertas piso techo: suministro, transporte, e instalación de puertas de 0.90*1.98, vidrio, vidrio y marco puerta, montante en vidrio hasta altura 2.86. Incluye chapa de seguridad y sandblasting en vidrio.	Un	4,00	1.150.000,00	4.600.000,00
<b>2,0</b>	<b>SUPERFICIES DE TRABAJO</b>				
2,1	Suministro, transporte, e instalación de módulo de trabajo de 1,80*1,35, incluye una superficies de 1.20*.60, una superficie de 1.35*.60 una superficie mostrador de 1.35*.30, un panel media altura en paño -color a definir-de H=.90*.75, un panel media altura en paño -color a definir- H = .90*.60, un módulo cajonera, dos pedestales bases de 45 y un pedestal base circular y el suministro de los herrajes necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de un puesto de trabajo autosoportante.	un	6,00	1.990.000,00	11.940.000,00

2,2	Suministro, transporte, e instalación de superficies de trabajo de 1.80*1.80, incluye una superficie de trabajo de 1.80*0.60 una superficie de trabajo de 1.20*0.60, un modulo cajonera, una bandeja metalica para teclado, un FALDON metálico perforado de 1.20 mts., tres pedestales base circular (dos pedestales bases de 45 y un pedestal base circular) y el suministro de los herrajes necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de un puesto de trabajo autosoportado	un	1,00	1.250.000,00	1.250.000,00
2,3	Suministro, transporte, e instalación de superficies de trabajo de 1.80*0.60 (Meson), incluye una superficie de trabajo de 1.80*0.60 , un modulo cajonera, un pedestal base de 45 y el suministro de los herrajes necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de un puesto de trabajo autosoportado	un	1,00	985.000,00	985.000,00
2,4	Suministro, transporte e instalación de Mesa impresora que consta de: 1 superficie recta de .90 x .60 en formica, 2 bases metálicas para los costados de 0.45, una bandeja porta papel y todos los herrajes necesarios para una correcta instalación.	un	2,00	350.000,00	700.000,00
2,5	Suministro, transporte, e instalación de superficies de trabajo de 1.20*0.60 (Meson), incluye una superficie de trabajo de 1.20*0.60, dos pedestales base de 45 y el suministro de los herrajes necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de un puesto de trabajo autosoportado	un	8,00	520.000,00	4.160.000,00
<b>3,0</b>	<b>DIVISIONES MODULARES</b>				
3,1	Suministro, transporte e instalación de paneles media altura 1.30*0.60, conformadas en su interior por laminas Fortec de espesor de minimo de 1 1/4" (una pulgada y cuarto) el cual debe ser instalado entre las baldosas en aglomerado como parte integral de la misma y en cada nivel de baldosa. en cada cara -color a definir, la baldosa superior montante en vidrio - incluye todos los herrajes necesarios para su correcta instalación. Así mismo se debe presentar para la aprobación por parte de la	Un	13,00	540.000,00	7.020.000,00

	interventoría, una muestra física del panel, fabricado de acuerdo a las especificaciones exigidas.				
<b>4,0</b>	<b>PANELES PISO TECHO CERRAMIENTOS PERIMETRALES:</b>				
4,1	Suministro transporte e instalación DE PANELES piso techo LLENO de 1,8 m x 7,3 m:se incluyen los herrajes necesarios para su correcta instalación. Así mismo se debe presentar para la aprobación de la interventoria, una muestra física, del panel, fabricado de acuerdo a las especificaciones exigidas. ( ver especificaciones anexas)	Un	1,00	4.920.000,00	4.920.000,00
4,2	Suministro, Transporte y colocación de GABINETE SUPERIOR CERRADO en lámina de acero cold Rolled, recubierta con pintura electrostatica en polvo Horneable, con cerradura de seguridad, puerta retractil por encima para obtener mayor capacidad interna, costados en aglomerado de 15 mm recubierto en formica por ambas caras, con tapa en la parte posterior de frente 90 cm., profundidad 32 cm, y altura de 39 cms., la capacidad de almacenamiento debe ser para AZ tamaño oficio y carta. incluye todo lo necesario para su correcta instalación y funcionamiento	UN	7,00	456.000,00	3.192.000,00
<b>5,0</b>	<b>DIVISIONES EN VIDRIO</b>			-	

5,1	Cerramiento perimetral oficinas. Suministro e instalación piso techo en vidrio templado , el vidrio debe ser transparente de 10 mm, piso-techo, h: 2,86 m x 7,3 m. se incluyen los herrajes necesarios en acero inoxidable para su correcta instalación. Así mismo se debe presentar para la aprobación de la interventoria, una muestra física, del panel, fabricado de acuerdo a las especificaciones exigidas.	un	1,00	7.890.000,00	7.890.000,00
5,2	Cerramiento perimetral oficina Coordinador. Suministro e instalación piso techo en vidrio templado , el vidrio debe ser transparente de 10 mm, piso-techo, h: 2,86 m x 1,8 m . se incluyen los herrajes necesarios en acero inoxidable para su correcta instalación. Así mismo se debe presentar para la aprobación de la interventoria, una muestra física, del panel, fabricado de acuerdo a las especificaciones exigidas.	un	1,00	1.900.000,00	1.900.000,00
<b>6,0</b>	<b>DIVISIONES EN DRYWALL Y CIELORRASO</b>				
6,1	División en Drywall, incluye pintura y herrajes necesarios para su perfecta instalación y funcionamiento.	m2	65,00	62.000,00	4.030.000,00
6,2	Suministro e instalación de cielo en lámina Boreal 1/8, Tee principal y secundaria, angulo perimetral, perfilera pintada, incluye marcos para lámpara, y todo lo necesario para su correcta instalación.	m2	100,00	65.000,00	6.500.000,00
<b>7,0</b>	<b>ACABADOS</b>				
7.1	Resane estuco y pintura: La pintura será a base de agua, vinilo de primera calidad sobre pintura existente, 2 a 3 manos a satisfacción de la supervisión. Incluye raspada, retiro de las capas de cal, resanes de grietas y adecuación de la superficie a intervenir. color a definir según aprobación de la supervisión.	m2	100,00	8.500,00	850.000,00
<b>8,0</b>	<b>MUEBLES, EQUIPOS DE OFICINA Y DOTACION COCINETA</b>				
8.1	Silla ergonómica con brazos.	UN	16,00	490.000,00	7.840.000,00

8,2	Tánaden de tres sillas.	UN	6,00	550.000,00	3.300.000,00
8,3	Silla interlocutora tipo monoconcha	UN	18,00	195.000,00	3.510.000,00
8,4	Nevera sin escarcha (7,7 pies), 1 puerta con dispensador de agua, color titanio.  Peso: 37,8 kg  Nevera. Dimensiones: Alto: 122 cm x Ancho: 61 cm x Profundo: 69 cm	UN	1,00	1.400.000,00	1.400.000,00
8,5	Mesa redonda para reuniones en madecor, superficie en tablex de 25 mm, enchapada en fórmica y biselada en PVC; estructura metálica en pedestal y base circular o patas con tapones de caucho antideslizante, en pintura electroestática en polvo horneable. Diámetro 90 cm y altura de 75 cm. Garantía 12 meses o superior.	UN	1,00	600.000,00	600.000,00
8,6	Impresora Multifuncional - Laser (scanner. Copiadora, fax)	UN	2,00	5.000.000,00	10.000.000,00
8,7	Cafetera tradicional con filtro, dos caompartimentos (café/leche), para 20 nudades de café.	UN	1,00	200.000,00	200.000,00
8,8	Horno Michoondas	UN	1,00	150.000,00	150.000,00
8,9	TV de 50" LED, con soporte para muro.	UN	1,00	2.750.000,00	2.750.000,00
8,10	Cartelera de gestión a la vista	UN	1,00	400.000,00	400.000,00
<b>9,0</b>	<b>INSTALACIONES ELECTRICAS</b>				
9,1	Suministro, transporte e instalacion de tuberia EMT diametro 2" expuesta por muro y/o techo para red de energia normal.Incluye abrazaderas, chazos, tornillos, pintura, obra civil, botada,uniones, curvas y demas	ml	19,00	24.552,00	466.488,00



	elementos necesarios para su correcta instalacion .				
9,2	Suministro, transporte e instalacion de tuberia EMT diametro 1-1/2" expuesta por muro y/o techo para red de energia normal.Incluye abrazaderas, chazos, tornillos, pintura, obra civil, botada,uniones, curvas y demas elementos necesarios para su correcta instalacion .	ml	15,00	21.000,00	315.000,00
9,3	Suministro, transporte e instalacion de tuberia EMT diametro 1" expuesta por muro y/o techo para red de energia normal.Incluye abrazaderas, chazos, tornillos, pintura, obra civil, botada,uniones, curvas y demas elementos necesarios para su correcta instalacion .	ml	47,00	10.305,00	484.335,00
9,4	Suministro, transporte e instalacion de tuberia EMT diametro 3/4" expuesta por muro y/o techo para red de energia normal.Incluye abrazaderas, chazos, tornillos, pintura, obra civil, botada,uniones, curvas y demas elementos necesarios para su correcta instalacion .	ml	29,00	10.448,00	302.992,00
9,5	Suministro e instalacion de caja metalica con tapa atornillada para energia, sonido, imagen y/o telecomunicaciones tipo metalico con lamina calibre 20 USG con fondo metalico y pintura electrostatica de 20x20x15 centimetros .Incluye obracivil ,botada de escombros y demas accesorios necesarios para su correcta instalaci3n.	Und	3,00	44.940,00	134.820,00
9,6	Suministro e instalacion de caja metalica con tapa atornillada para energia, sonido, imagen y/o telecomunicaciones tipo metalico con lamina calibre 20 USG con fondo metalico y pintura electrostatica de 15x15x10 centimetros .Incluye obracivil ,botada de escombros y demas accesorios necesarios para su correcta instalaci3n .	Und	4,00	32.610,00	130.440,00

9,7	Suministro e instalacion de caja metalica con tapa atornillada para energia, sonido, imagen y/o telecomunicaciones tipo metalico con lamina calibre 20 USG con fondo metalico y pintura electrostatica de 12x12x5 centimetros .Incluye obracivil ,botada de escombros y demas accesorios necesarios para su correcta instalaci3n .	Und	5,00	17.976,00	89.880,00
9,8	Suministro e instalacion de caja metalica con tapa atornillada para energia, sonido, imagen y/o telecomunicaciones tipo metalico con lamina calibre 20 USG con fondo metalico y pintura electrostatica de 4"x4"x2" con tapa flush y/o tapa lisa .Incluye obracivil ,botada de escombros y demas accesorios necesarios para su correcta instalaci3n .	UN	10,00	7.303,00	73.030,00
9,9	Suministro e instalaci3n de tablero de 24 circuitos trif3sico tipo con espacio para totalizador NTQ-CP 5H,225 Amperios ,208/120 voltios, lamina de lamina cold rolled calibre 18 ,pintura en polvo de aplicaci3n electrost3tica ,tipo epoxipoliester, barraje en cobre electrol3tico 99% de pureza ,barras de neutro y tierra, para interruptores tipo QUICK-LAG. Incluye puerta bisagrada, chapa con llave ,tarjetero , obra civil ,botada de escombros y dem3s accesorios necesarios para su correcta instalaci3n.	UN	2,00	274.800,00	549.600,00
9,10	Suministro, transporte e instalaci3n de materiales para salida el3ctrica para toma corriente bifilar doble con polo a tierra 10-15 A .LEV ref 5320ACP 125 V y seg3n la norma NEMA 5-15R .Incluye tapa, encintada ,ducto pvc ,cajas met3licas galvanizadas, conductores 12 AWG-CU-THW, obra civil y dem3s accesorios necesarios para su correcta instalaci3n.	UN	2,00	39.323,00	78.646,00
9,11	Suministro, transporte e instalaci3n de materiales para salida el3ctrica para interruptor monopolar de alumbrado 10 A. TIPO LEV referencia 1330-I-I 125 V .Incluye tapa, encintada , ducto pvc , caja met3lica galvanizada, conductores 12 AWG-CU-THW, empalmes , aparato, obra civil y dem3s	UN	2,00	40.000,00	80.000,00

	accesorios necesarios para su correcta instalación.				
9,12	Suministro, transporte e instalación de materiales para salida eléctrica para interruptor bipolar de alumbrado 10 A. TIPO LEV referencia 5212-I 125 V .Incluye tapa, encintada , ducto pvc , caja metálica galvanizada, conductores 12 AWG-CU-THW, empalmes , aparato, obra civil y demás accesorios necesarios para su correcta instalación.	UN	5,00	46.500,00	232.500,00
9,13	Suministro e instal. de salida eléctrica para alumbrado con tubería EMT expuesta con tomacorrientes polo a tierra 15A.120 V Tipo LEV referencia 5320 ACP y según norma NEMA 5-15R o similar . Incluye ducto EMT, encintada, conductores de cobre 12 AWG-CU-THW, cajas metálicas galvanizadas, pintura, obra civil y demás accesorios necesarios para su correcta instalación.	UN	36,00	52.500,00	1.890.000,00
9,14	Suministro, transporte e instalación de toma corriente bifilar doble con polo a tierra 15 amperios -3 hilos de incrustar referencia LEV o similar .Incluye encintada , terminales , anillo de identificación, fijacion y demás accesorios necesarios para su correcta instalación.(Unicamente aparato)	UN	20,00	9.000,00	180.000,00
9,15	Suministro, transporte e instalación de toma corriente bifilar doble con polo a tierra aislada color naranja 15 amperios -3 hilos de incrustar referencia LEV o similar .Incluye encintada , terminales , anillo de identificación, fijacion y demás accesorios necesarios para su correcta instalación.(Unicamente aparato)	UN	16,00	19.000,00	304.000,00
9,16	Suministro, transporte e instalación de interruptor automático monopolar enchufable (Breaker) de 20-50 Amp, tipo QUICK-LAG, THQL o equivalente. ICC=10 KA, no reparable , sellado y contramarcado.	UN	20,00	20.000,00	400.000,00

9,17	Suministro, transporte e instalacion de interruptor automatico tripolar tipo caja moldeada industrial(Breaker) no regulable tipo 3VF o equivalente.ICC=65 KA, 127/240 V, no reparable , sellado y contramarcado de 3x80 Amperios, tipo 3VF2213-OFN41	UN	2,00	294.250,00	588.500,00
9,18	Suministro e instalación de acometida eléctrica monofasica en cable blando 3No12 AWG-CU-THW por canaleta y/o bandeja existente para red de energía normal .Incluye conectores tipo 3M,encintada ,código de colores y demás elementos necesarios para su correcta instalación .	ml	480,00	6.206,00	2.978.880,00
9,19	Suministro e instalación de acometida eléctrica trifasica en 3 No2+ 2 Nº 4 AWG-CU-THW por tubería existente. Incluye conectores ,terminales de cobre, encintada y demás elementos necesarios para su correcta instalación.	ml	54,00	71.690,00	3.871.260,00
9,20	Suministro e instalación de lámpara fluorescente 2x28 W AF-RS , Tipo Pocket con pantalla de acrílico para incrustar en cielo falso, chasis metálico fabricado en lamina cold rolled calibre 22 USG troquelado, la superficie dede ser preparada y lleva pintura electrostatica en polvo polyester TGIC color blanco, balasto electrónico ahorrador con cinco años de garantía , socket de seguridad ALP o similar .Incluye tubos T5 trifosforo., Color 41, con THD < 20% , Cable encauchetado, cadena ,clavija y demás accesorios para su correcta instalación.	UN	36,00	150.000,00	5.400.000,00
9,21	Suministro e instalación de lámpara fluorescente 2x28 W AF-RS , Tipo hermética con pantalla de acrílico para incrustar en cielo falso, chasis metálico fabricado en lamina cold rolled calibre 22 USG troquelado, la superficie dede ser preparada y lleva pintura electrostatica en polvo polyester TGIC color blanco, balasto electrónico ahorrador con cinco años de garantía , socket de seguridad ALP o similar .Incluye tubos T5 trifosforo., Color 41, con THD < 20% , Cable encauchetado, cadena ,clavija y demás	UN	1,00	180.000,00	180.000,00

	accesorios para su correcta instalación.				
9,22	Retiro de lamparas existentes para reintegrar y/o reinstalar en el mismo sitio. Incluye el reintegro donde indique la interventoria dentro de la ciudad de Medellin.No incluye reparacion,ni chequeo,ni montaje de las lamparas existentes y desmontadas.	UN	30,00	6.420,00	192.600,00
9,23	Suministro e instalación de cable UTP Categoría 6 de cuatro pares ref: 5609TD01 o equivalente. Incluye Certificación con equipo para 250 MHZ , Marcación en acrilico y Ficho de Identificación y demás elementos necesarios para su correcta instalación.	ml	720,00	2.100,00	1.512.000,00
9,24	Suministro e instalación de patch cord cable flexible 4 pares con conectores en ambos extremos de 7 pies.Categoria 6	UN	16,00	19.500,00	312.000,00
9,25	Suministro e instalación de patch cord cable flexible 4 pares con conectores en ambos extremos de 10 pies.	UN	16,00	13.696,00	219.136,00
9,26	Suministro e instalación de toma sencillo RJ 45 Cat 6 como salida de datos para instalar en canaleta y/o caja PVC. Incluye face plate, marcación con placa en acrílico y demás elementos necesarios para su correcta instalación	UN	16,00	24.000,00	384.000,00
<b>10,0</b>	<b>AIRE ACONDICIONADO</b>				
10,1	Suministro e instalación de equipo tipo cassette de 4 Toneladas acnclado en losa	UN	2,00	4.500.000,00	9.000.000,00
<b>11,0</b>	<b>COCINETA</b>				

11,1	suministro e instalaciòn de mueble para cocineta hasta 2mt. Includyegavinetes y pozuelo e instalaciones hidràulicas (entrada y salida), en 1/2" y en 2".	UN	1,00	2.980.000,00	2.980.000,00
<b>12,0</b>	<b>Desmante de cancelerìa existente</b>				
12,1	Desmante de cancelerìa, puestos de trabajo, redes, cielo falso y botada de escombros	UN	1,00	2.870.000,00	2.870.000,00
<b>13,0</b>	<b>Traslado de Cafetìn</b>				
13,1	Desmante y traslado de Cafetìn	UN	1,00	2.950.000,00	2.950.000,00
	<b>SUBTOTAL (No Incluye IVA %)</b>				<b>129.237.107,00</b>
	<b>IVA (16%)</b>				20.677.937,00
	<b>TOTAL (Incluye IVA 16%)</b>				<b>149.915.044,00</b>