



CONFEORG

**OBSERVA**

ORGANISMOS DE APOYO A LAS AUTORIDADES DE TRÁNSITO



# Confeorg OBSERVA: el primer observatorio sobre datos e información general de los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito

La Confederación Nacional de Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito, avanzando en el logro de uno de los propósitos más importantes que cobija su objeto social, como es el de contribuir de manera integral con el fortalecimiento de las actividades de los organismos de apoyo, se ha permitido crear un observatorio de análisis sobre datos y de información general de los organismos que constituyen el sector, observatorio que permitirá hacer una radiografía continua de las diferentes situaciones que atraviesen nuestros agremiados en el tiempo presente y en el futuro.

Para cumplir con esta ambiciosa meta, contamos con un equipo de trabajo suficientemente preparado, con vasta experiencia en el sector, que reúne a profesionales de diferentes disciplinas. El acompañamiento que el equipo de trabajo brinda constituye un valor agregado que generará análisis, estudios y diagnósticos cualitativos y cuantitativos del mayor nivel.

De esta manera, **Confeorg OBSERVA** busca posicionarse como un referente único que integra una visión completa de las actividades del sector: sus problemas, retos, oportunidades, perspectiva a futuro, entre otros.

Esta publicación incluye: un análisis de la actividad de inspección técnica vehicular a cargo de los Centros de Diagnóstico Automotor durante el 2020; la entrevista que el presidente de nuestra organización gremial, Everth Bustamante, le dio a la revista **El Congreso** en diciembre del 2020, donde se refirió en términos generales a rol que ha desempeñado Confeorg en el sector y su proyección a futuro; una entrevista hecha a Ayda Lucy Ospina, exdirectora de transporte y tránsito del Ministerio de Transporte; y una nota informativa sobre la nueva Plataforma de Soporte a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito (PAO).

Los invitamos a leer esta primera publicación de Confeorg OBSERVA y a suscribirse a nuestro Boletín, ingresando su correo electrónico al hacer clic en el botón de "Suscríbete", disponible en la parte superior derecha de nuestro sitio web. Al hacerlo, estaremos enviándole a su correo electrónico periódicamente un boletín de información que le permitirá conocer noticias del sector, nuevos contenidos y publicaciones de la Organización.

**Publicación 01, Bogotá D.C., febrero de 2021.**



## Cifras de la inspección técnica vehicular en Colombia en el 2020\*

### Introducción

Durante el 2020, la actividad de la inspección técnica vehicular o revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes de vehículos automotores se vio afectada, al igual que la gran mayoría de actividades empresariales y sectores económicos, por la pandemia de la Covid-19. Sin embargo, al finalizar el año, las cifras o principales indicadores de esta actividad muestran en general un balance positivo.

Al declararse la Emergencia Sanitaria y las medidas de aislamiento preventivo obligatorio, los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA), tuvieron que cerrar por un periodo de 10 semanas. Esta situación afectó no solo las cifras de productividad y por ende los ingresos, sino también el empleo.

Luego del reinicio de sus actividades a partir del 1° de junio de 2020, los CDA vieron una rápida recuperación, gracias a la afluencia a estos centros de vehículos de todo tipo, a los que se les había vencido su certificado de revisión técnico-mecánica durante la etapa de aislamiento obligatorio; y al flujo de vehículos cuyas certificaciones vencían durante el mes de junio.

Ya en el tercer trimestre del año se estabilizó la actividad, con algunas restricciones de horario de acuerdo con las disposiciones de orden local de cada una de las autoridades locales del país y con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Con esto, se normalizó también el empleo en estos organismos de apoyo, habida cuenta de la demanda habitual y el número de inspecciones pendientes represadas, de alrededor de 1.135.000, correspondientes a los vehículos que no pudieron ser revisados entre las semanas 13 y 22 del 2020.

**Palabras clave:** Centros de Diagnóstico Automotor, inspecciones vehiculares, Covid-19.

\* Análisis realizado por Confeorg con base en el Boletín de Prensa 001 de 2021 del Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) y el Boletín Estadístico Consolidado de 2020, publicado por la Asociación Nacional de Centros de Diagnóstico Automotor (ASO-CDA).

## **Volumen de inspecciones**

Al cierre de 2020, el número total de vehículos inspeccionados y certificados del año se situó en 5.782.904; cifra que representó un crecimiento del 3% frente al volumen registrado en el año 2019. Más allá de los traumatismos transitorios sufridos por el sector con la suspensión de actividades por cuenta de la medida de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional, el balance del año para la actividad de los Centros de Diagnóstico Automotor estuvo dentro de las cifras normales si se tiene en cuenta que el crecimiento promedio para los últimos cinco años se ha situado alrededor del 5% anual.

## **Evasión de la obligación de la inspección anual**

Problema de marca mayor para el sector de los Centros de Diagnóstico Automotor lo constituye la evasión de la responsabilidad de la inspección anual de los vehículos por parte de sus propietarios y de los automovilistas que no cumplen la obligación y optan por circular sobre las vías del país sin el certificado correspondiente, transgrediendo las normas de tránsito y propiciando el agravamiento del ya de por sí pobre desempeño de los indicadores de la seguridad vial en el país.

El 2020 cerró con una evasión de esta obligación del 57 %, presentando un incremento de un punto porcentual con respecto al 56 % registrado en los años

2018 y 2019. Aumento que sin duda es resultado de la pandemia de la Covid-19, que incluso ocasionó que la evasión se situara transitoriamente en el 61 % al final del primer semestre del año y luego en el 59 % a mediados del segundo semestre.

Aumento desbordado de la oferta del servicio

Al problema de la evasión se suma otro aún más crítico: el aumento desbordado de la oferta del servicio. Esta situación se ha acentuado durante los últimos seis años, comoquiera que se ha duplicado el número de Centros de Diagnóstico Automotor en el país, alcanzando un total de 628 al concluir el 2020. Es decir, cerró con la entrada en operación de 87 nuevos CDA; la mayor cantidad de centros habilitados en un solo año desde el inicio de las actividades en el 2007.

Dicho aumento se ha concentrado en las ciudades capitales y municipios que cuentan con un parque automotor significativo. Así, mientras en el 2016 los 401 CDA existentes estaban ubicados en 120 municipios, los 628 de ahora se encuentran ubicados en 166 municipios. En sólo cuatro años entraron en operación 227 CDA nuevos, pero la cobertura en el país se extendió apenas a 46 municipios adicionales.

La entrada en operación de un CDA nuevo incrementa la Capacidad Total Autorizada de revisión de vehículos en el país registrada en el RUNT. Los 87 nuevos CDA que ingresaron al mercado en el 2020 aumentaron en un 13 % dicha

capacidad de revisión, pasando de 32,4 a 36,6 millones de vehículos. Cifra a todas luces desbordada cuando en el país apenas están obligados a la revisión anual 13,3 millones de vehículos. Lo anterior significa que la red de CDA existentes en el país podría revisar un parque automotor que fuera tres veces mayor al existente actualmente, o que podrían revisar hasta tres veces en un año el parque automotor actual.

### **Prospectiva de las cifras para la inspección técnica vehicular**

Durante los ya casi 15 años de la actividad de inspección técnica vehicular en Colombia, el crecimiento de su oferta ha sido impulsado por un marco regulatorio que se caracteriza por la libertad de empresa y el libre acceso al mercado.

En este sentido, cualquier persona en Colombia, natural o jurídica, puede constituir un Centro de Diagnóstico Automotor sin requerir de autorización previa de autoridad alguna para desarrollar su emprendimiento; dadas las garantías de libertad de empresa y de libre competencia. De la misma forma, el libre acceso al mercado permite que los empresarios constituyan Centros de Diagnóstico Automotor en cualquier ciudad o municipio del país, respetando desde luego la normatividad nacional vigente para la apertura de establecimientos de comercio y la normatividad local para el emplazamiento de la construcción en la que funcionará el centro.

El crecimiento dramático de la oferta del servicio presentado durante el 2020 debe ser analizado cuidadosamente por el sector empresarial de los Centros de Diagnóstico Automotor y sus gremios, para evaluar las acciones regulatorias y de coordinación sectorial que deban emprenderse, con el acompañamiento de las instancias de regulación de la actividad; esto es, del Ministerio de Transporte y del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Es claro que, de continuar ampliándose la oferta, la situación se tornará crítica; se acentuarán problemas de competencia desleal y se afectará la calidad del servicio. De llegar a esta situación, no se podrá garantizar la sostenibilidad de los centros en el tiempo y en consecuencia la actividad de la inspección técnica vehicular se verá afectada en términos de confiabilidad en su objetivo último de contribuir con la seguridad vehicular del parque automotor colombiano: uno de los pilares fundamentales para mejorar la seguridad vial del país.

A finales de 2016, cuando se cumplían 10 años de ejecución de la actividad de la inspección vehicular, los empresarios, los gremios y los propios reguladores, esperaban que el crecimiento del sector, es decir el tamaño de la red de CDA, se estabilizara; justamente porque en ese momento comenzó a presentarse una sobreoferta en el servicio. Esa premisa está lejos de ocurrir en la práctica. Muy a diferencia de lo esperado, se ha acrecentado la red de estos organismos;

problemática que se ha vuelto crítica en los últimos cuatro años, especialmente durante el 2020, a pesar de la pandemia de la Covid-19 y de la crisis económica del país.

## Entrevista al presidente de Confeorg, Everth Bustamante, por la revista El Congreso\*

A continuación, reproducimos la entrevista que le realizó la revista El Congreso al presidente de la Confederación Nacional de Organismos de Apoyo al Tránsito (Confeorg), en diciembre del 2020.

**La Confederación Nacional de Organismos de Apoyo al Tránsito (Confeorg), es una entidad sin ánimo de lucro del sector de la movilidad y el transporte, constituida con el objetivo de organizar, agrupar y representar gremialmente a todos los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito del país.**

Everth Bustamante García es doctor en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Externado de Colombia, Magister en Planificación y Administración del Desarrollo Regional de la Universidad de los Andes, y con estudios en Gobierno Municipal y Asuntos Públicos de la Universidad Externado y la Universidad de Columbia.

***¿Cuál es su balance de la gestión de la Confederación luego de transcurridos dos años de su creación?***

Desde el momento de su creación, en la Organización hemos podido avanzar de manera significativa en varios campos y

aspectos. En primer lugar, se puede decir que el sector ha empezado a contar con una entidad que representa y recoge la voz de los intereses gremiales de todos los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, para tratar la variedad de temas que deben ser gestionados ante y con el Gobierno Nacional, los gobiernos departamentales y municipales, así como el Congreso de la República, siendo este último un escenario muy importante, al tratarse de la instancia en donde se tramitan todas las iniciativas legislativas que pueden convertirse en ley y afectar de una u otra forma al sector. En ese sentido, la Confederación ha alcanzado hoy en día un destacado reconocimiento por parte del Gobierno Nacional y de las instituciones del ramo, como son el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Transporte y la Agencia Nacional de Seguridad Vial. También hemos logrado avanzar en la consolidación de importantes alianzas, a través de la suscripción de convenios de cooperación con algunas instituciones, como la Federación Colombiana de Municipios y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Esta entrevista fue publicada por la revista El Congreso en su edición número 237, de diciembre de 2020.



### **¿Cuál es la proyección de Confeorg a futuro?**

Esta Organización tiene enormes posibilidades de proyección hacia el futuro. En primera instancia, es necesario trabajar por su fortalecimiento como entidad gremial, representativa de un sector muy importante de la economía nacional, que aglutina a más de 2.000 empresas en todo el territorio nacional; que genera más de 25.000 empleos directos y aproximadamente 40.000 indirectos; que cumple un rol preponderante en el ámbito de la seguridad vial; que tiene una actividad económica que impacta favorablemente la economía del país con cifras por encima de los tres billones de pesos anuales y que se interrelaciona estrechamente con las autoridades de tránsito del territorio nacional.

En desarrollo de los convenios que hemos celebrado, especialmente con la academia, nos encontramos trabajando en esa dirección, haciendo análisis y estudios acuciosos, identificando los potenciales desarrollos que vienen en camino, para poder hacer recomendaciones a nuestros afiliados y a la ciudadanía sobre cómo prepararse para las nuevas exigencias y retos. Nuestro desempeño ante las instancias estatales es fundamental, pues debemos concurrir y participar en el proceso de modernización de la política de seguridad vial y de la movilidad, como un coadyuvante determinante.



*Reunión en la Presidencia de la República con la ministra de transporte, Ángela María Orozco, el director de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, Luis Felipe Lota, el superintendente de transporte Camilo Pabón Almaza y representantes gremiales integrantes de Confeorg.*

### **¿Cómo está Colombia en materia de seguridad vial?**

Colombia presenta serios y sensibles retrasos. En la última década, hemos evidenciado falencias y carencias en la implementación y puesta en marcha de acciones o programas tendientes a mejorar las condiciones de seguridad vial. El país sigue presentando altísimas cifras de víctimas fatales, que oscilan entre las 6.500 y 7.000 por año, producto de los más de 70.000 siniestros viales que se presentan, ocasionando el fallecimiento mayoritario de miles de motociclistas y peatones, y dejando aproximadamente 40.000 heridos, generándole una carga económica de más de cinco billones y medio al año al Sistema de Seguridad Social en Salud. Es necesario trabajar en la adopción de medidas de control y vigilancia, como la que se decidió favorablemente con la aprobación de la Ley 2050 de 2020, en su artículo 22, que permitirá la unificación de una herramienta tecnológica que fortalezca la actividad de control y vigilancia sobre el sector.



De igual manera, es prioritario avanzar en la implementación de un nuevo sistema de exámenes teóricos y prácticos para los aspirantes a obtener o recategorizar una licencia de conducción, así como también en la entrada en operación de los Centros de Apoyo Logístico para la Evaluación (CALE).

***¿En qué consiste la designación de Confeorg como el garante de la libre competencia en la prestación del Servicio de Control y Vigilancia?***

Ciertamente, Confeorg ha asumido una gran responsabilidad al ser designado por la Superintendencia de Industria y Comercio como el adquiriente y operador de una herramienta tecnológica dispuesta para los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, los usuarios que concurren ante estos para solicitar la prestación de los servicios a su cargo y los actuales prestadores homologados del servicio SICOV. La herramienta es una plataforma tecnológica de gestión e información, denominada PAO (Plataforma de Soporte a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito), que busca concentrar en un solo espacio, accesible a través de la web, la información de los organismos de apoyo que se encuentran instalados en todo el país; de los servicios que ofrecen, sus características, las tarifas que manejan, sus datos de contacto, el lugar de su sede, entre otros; con la finalidad de que esta sea de fácil acceso para la ciudadanía, garantizándole además la

opción de hacer solicitudes de agendamiento para la prestación de los distintos servicios en los centros registrados.

Con esta herramienta, se les está permitiendo a los usuarios tomar decisiones más informadas y con mayor objetividad, promoviendo de paso la transparencia y eficacia en la prestación de los servicios e incentivando el uso de las tecnologías de la información en el sector.



*Visita del presidente de Confeorg, Everth Bustamante García, al director de la Dirección General de Tráfico de España, Pere Navarro Olivella.*

## Entrevista de Confeorg a Ayda Lucy Ospina\*



Ayda Lucy Ospina, mientras cursaba su posgrado en Gestión y Dirección de la Seguridad Vial, en la Universidad Europea, en Madrid, España.

***El actual Código Nacional de Tránsito, Ley 769 de 2002, ha estado vigente por casi dos décadas. Aunque ha tenido varias reformas sobre algunos puntos específicos, se puede decir que ha mantenido su esencia inicial. Interesa a nuestra Organización gremial iniciar una evaluación acerca de las contribuciones de este Código a la movilidad y la seguridad vial del país. Desde su óptica, ¿cuáles han sido las principales contribuciones de esta Ley de comienzos de siglo?***

Sin duda alguna, la Ley 769 de 2002 contribuyó en su momento generando organización y concentración del marco normativo necesario para dar aplicación, entre otras, al objetivo de la descentralización administrativa que se contempló desde la Constitución de 1991.

La exposición de motivos de dicha ley evidencia no solo la obsolescencia de las normas vigentes para la fecha, sino lo alejadas que estaban de la realidad de los problemas que en materia de circulación y de seguridad vial tenía el país.

Ayda Lucy Ospina Arias es abogada, egresada de la Universidad de Caldas, Especializada en Derecho Notarial y Registral y experta en Seguridad Vial. Tiene más de 20 años de experiencia en la Administración Pública, 15 de ellos en Tránsito, Transporte y Seguridad Vial. Fue directora de transporte y tránsito y asesora del despacho del Ministerio de Transporte, secretaria encargada, subsecretaria de servicios de la movilidad, directora de control y vigilancia y directora de servicio al ciudadano en la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá. Actualmente Ayda Lucy, se dedica a realizar asesorías relacionadas con temas de tránsito y transporte, desde el sector privado.

Por tanto, el Código Nacional de Tránsito, adoptado a través de la Ley 769 de 2002, constituyó en su momento un conjunto armónico y coherente de normas de gran aporte para los entes territoriales, para la organización del tránsito y en general para la estructuración interna de las entidades del sector, máxime si tenemos en cuenta que los alcaldes de la época venían recibiendo funciones del extinto INTRA y del Ministerio de Transporte.

***¿Qué le faltó contemplar el legislador de la época? ¿Qué aspectos no fueron abordados por el Código que representan hoy un vacío para la movilidad y para la seguridad vial?***

Las limitaciones y los temas que no se tuvieron en cuenta fueron varios. Por ejemplo, aunque en la Ley 769 de 2002 se plantearon los primeros pasos para migrar al uso de los sistemas tecnológicos y a la modernización en la prestación de los servicios y trámites, hizo falta hacer una articulación con el proceso contravencional.

Además, temas como la entrega de los vehículos inmovilizados, las potestades de la autoridad de tránsito para disponer de los vehículos abandonados en patios, la inflexibilidad en la vinculación de los agentes de tránsito, las imprecisiones contenidas en algunos artículos que se refieren a autoridades de tránsito y a organismos de tránsito, entre otros, hacen parte de los temas que hoy representan un vacío que afecta gravemente el cumplimiento de

funciones relacionadas con el tránsito y que por ende afectan seriamente la movilidad y la seguridad vial.

***¿Qué debería hacer el país en el corto plazo? ¿Abordar una reforma integral del Código? ¿Ajustar el código actual en algunos aspectos estructurales? ¿Planificar una agenda legislativa en materia de tránsito y transporte, de la cual el Código Nacional de Tránsito es apenas una parte?***

Considero que estamos en mora de planificar una agenda legislativa en materia de tránsito y transporte, en la que como lo plantea, el Código Nacional de Tránsito es apenas una parte.

No podemos desconocer que los gobiernos, hablando de movilidad, se concentran en conceptos como la logística y competitividad y con ello desarrollan políticas en materia de infraestructura y logística, pero no le dan la misma importancia estratégica a las políticas de tránsito, transporte y seguridad vial.

Si bien el reto es una agenda legislativa integral, por las dificultades que un debate de esa naturaleza significa, considero que lo mínimo que se debe hacer a corto plazo es una reforma integral del Código Nacional de Tránsito.

***Un avance significativo del Código Nacional de Tránsito fue la consolidación de la figura de los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito como mecanismo para introducir conceptos***

***de cobertura y eficiencia en actividades de apoyo a las autoridades de tránsito que en efecto se delegan al sector privado en la mayoría de los países. Con casi ya 15 años de operación de esta figura de delegación ¿Qué balance hace usted sobre la gestión desarrollada por los OAAT en el país hasta el día de hoy?***

La delegación de prestación de servicios a los particulares, no solo la considero positiva, sino necesaria. Creo que durante estos quince años, se ha avanzado de forma importante, mejorando los procesos donde participan los particulares, como es la obtención de la licencia de conducción, la revisión técnico mecánica y la reeducación de conductores infractores.

No obstante, creo que debemos ser críticos fuertes, respecto de la responsabilidad de los particulares que obtuvieron las autorizaciones correspondientes, (habilitaciones, permisos, registro) y propiciaron que se desacreditara la necesidad del servicio prestado, por no haber entendido el rol tan importante que tenían dentro del proceso en que participaban, permitiendo que se permearan dichos servicios con diferentes modelos de corrupción.

Si bien es cierto que el control de las actividades de los OAAT por parte de la Superintendencia de Transporte, a través de los sistemas de control y vigilancia, ha tenido un cambio positivo importante, los focos de corrupción e

ilegalidad siguen estando presentes y en consecuencia su erradicación se constituye en el reto más importante del sector.

Si revisamos las cifras de siniestralidad vial del país, no podemos ser triunfalistas afirmando que el modelo de organismos de apoyo a las autoridades de tránsito ha sido efectivo para la reducción de los siniestros. No obstante, considero que si logramos una articulación adecuada entre el sector público y el sector privado, tal como lo invita la Organización Mundial de Salud (OMS) y nuestro Plan Nacional de Seguridad Vial, podemos darle una vuelta importante a ese nefasto problema de siniestralidad que nos agobia.

***Sabemos que la función de inspección, vigilancia y control de los OAAT corresponde a la Superintendencia de Transporte. Sin embargo, es conocido que esta entidad tiene algunas limitaciones operativas que le impiden cumplir a plenitud con esta función. Posiblemente, antes de la inspección, vigilancia y control, se requiere de una coordinación permanente de las actividades que realizan los OAAT, desde el nivel central.***

***Los servicios que prestan los OAAT: de capacitación (CEA y CIA), evaluación (CRC) y certificación (CDA), son definidos y reglamentados por el Estado. Desde esa perspectiva, los OAAT lo que deben hacer es cumplir con la reglamentación que***



***para el efecto se expida. Sin embargo, estos servicios no son gerenciados centralmente, desde el punto de vista que no existe un plan periódico (anual, bienal, etc.) que defina objetivos, metas e indicadores que permitan monitorear su desempeño e impacto, ni que establezca sus necesidades de mejora, ni que introduzca los correctivos necesarios. Teniendo en cuenta lo anterior, ¿qué opinión le merece la idea de crear una nueva dirección o dependencia en la Administración, como instancia que se ocupe exclusivamente de coordinar el desarrollo de las actividades de los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito?***

Considero que no hay necesidad de crear una dependencia en la Administración, como instancia que se ocupe de las actividades de los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, pues en mi parecer esa es una función clara de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, quien debe tener a estos organismos como sus grandes aliados para la aplicación o implementación de la política de seguridad vial en Colombia, máxime si miramos los pilares de la seguridad vial y los roles que ellos cumplen en cada uno de estos. En ese sentido, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, es la que debe ocuparse de definirles objetivos, metas e indicadores.

***El decenio de la seguridad vial que concluye este año estuvo lejos de***

***lograr, a nivel internacional, los objetivos planteados por las Naciones Unidas, tanto así que dicha organización ha promovido un segundo plan decenal para el periodo 2021- 2030. Desde su óptica, ¿qué estrategias debiera adelantar el país para que ahora si se pueda avanzar de manera decidida en materia de seguridad vial?***

En primer lugar, considero que hay que mirar a los territorios, fortaleciendo la capacidad institucional de cada uno de los municipios, reconociéndole a cada autoridad local la competencia de inspección, control y vigilancia, sin la atadura del organismo de tránsito y sin las restricciones para conformar cuerpos de agentes de tránsito.

Pienso que, si no mejoramos en la capacidad de control, con el fortalecimiento institucional y el uso de tecnologías, no lograremos que los actores viales respeten las normas de tránsito. En ese contexto, por más capacitaciones y campañas que se realicen o se impulsen desde diferentes perspectivas, si no hay mensajes de autoridad y medidas que se ejecuten como debe ser, podrán transcurrir varios decenios y continuaremos con cifras alarmantes por siniestros viales.

## Conozca PAO, la Plataforma de Soporte a los Organismos de Apoyo al Tránsito



**PAO** es la **Plataforma de Soporte a los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito**. Es una herramienta tecnológica creada y dispuesta para los actores que convergen en el mercado de los servicios que prestan y los trámites que se realizan ante los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito (Centros de Diagnóstico Automotor, Centros de Enseñanza Automovilística, Centros Integrales de Atención y Centros de Reconocimiento de Conductores).

Al hablar de los actores, nos referimos a los organismos de apoyo, a la ciudadanía -que concurre ante los primeros para solicitar la prestación de los servicios a su cargo- y a los proveedores del servicio de control y vigilancia (SICOV), homologados por la Superintendencia de Transporte.

Se trata de una plataforma tecnológica

de gestión e información, que busca concentrar en un solo espacio, accesible a través de internet, la información de los organismos de apoyo que se encuentran activos en todo el país, los servicios que estos ofrecen, sus características, las tarifas que cobran, sus datos de contacto, el(los) lugar(es) de su(s) sede(s), los horarios de atención, entre otros. Esto, con el objetivo de que la ciudadanía, que requiere de estos servicios, pueda encontrar toda la información en un solo sitio, con solo un par de clics, permitiéndose además solicitar el agendamiento de citas en estos organismos, de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y la del centro de su interés.

### **Las ventajas potenciales de PAO:**

#### **Para los usuarios:**

**Decisiones más informadas.** Con esta herramienta, la ciudadanía podrá escoger libremente el lugar donde quiere que se le preste el servicio que requiere, a la hora y en la fecha en que solicite, de acuerdo con su disponibilidad. Asimismo, podrá escoger el centro de su preferencia, según criterios como: distancia a la que se encuentra del establecimiento, tomando como base su ubicación geográfica; valor del servicio; calificación del centro; comentarios de los usuarios sobre el centro; fotos del lugar, entre otros.

**Accesibilidad a la información.** Acceder a la información necesaria sobre los servicios que ofrecen los organismos de apoyo nunca había sido tan fácil. Con solo un par de clics, los ciudadanos ahora podrán encontrar diferentes ofertas y opciones para que se les presten los servicios que demandan.

#### **Para los centros:**

**Aumento del número de clientes.** Mejorar la publicidad de los servicios que ofrecen los organismos de apoyo redundará en un mayor número de usuarios informados que van a solicitar con antelación el agendamiento para la prestación de un servicio.

**Embate a la intermediación.** Con la plataforma, se evitan los servicios de intermediación ofrecidos por terceros a cambio del cobro de comisiones de éxito por llevar clientes hasta los establecimientos.

**Mejora de la publicidad.** Publicar en PAO la información de los servicios que ofrecen los diferentes organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, les ayuda a mejorar su publicidad y su posicionamiento frente a la ciudadanía.

**Optimización en los tiempos de atención.** Con la opción de agendamiento que ofrece la plataforma, los centros podrán optimizar la atención en sus sedes, valiéndose de una herramienta que les ayuda a evitar las aglomeraciones de clientes que acuden a una misma hora a que se les preste un servicio. Adicionalmente, PAO opera como un canal de información para explicarle y darle a conocer a la ciudadanía el detalle de los procedimientos que deben seguir a la hora de llegar al organismo de apoyo.

**Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.** La opción de agendamiento de citas es un mecanismo idóneo que permite dar cumplimiento a los lineamientos de bioseguridad establecidos por las autoridades sanitarias del país, con el objetivo de evitar el contagio del coronavirus Covid-19. Así, se evitan aglomeraciones de personas y se puede garantizar el distanciamiento físico al interior de las instalaciones de los centros.

**Incentivo del uso de las tecnologías de la información en el sector.** El sector requiere del uso y puesta en marcha de nuevas tecnologías de la información, que contribuyan con un mejoramiento de las condiciones de seguridad vial en el -



país, a través de servicios ofertados por los organismos de apoyo al tránsito cada vez más efectivos, de mayor calidad, transparentes y responsables.

**Generación de confianza en la ciudadanía.** Encontrar la información de los organismos de apoyo y de los servicios que ofrecen publicados en una plataforma de libre acceso para todos, por parte de los usuarios, ayuda a construir una idea de mayor confiabilidad hacia el sector, que puede ayudar a que se cambie la percepción de algunos, que ven los servicios como un trámite más que obliga la ley, para que en cambio se entienda como una contribución con el compromiso que tenemos todos de tomar medidas para mejorar la seguridad vial en las carreteras del país.

### Las funcionalidades que ofrece la Plataforma

#### 1. Permite a la ciudadanía, de manera gratuita:

- Consultar y realizar búsquedas de los trámites y servicios que ofrecen los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito .
- Comparar los servicios ofrecidos por los OAAT.
- Realizar comentarios sobre los OAAT.
- Asignar puntajes para calificar a los OAAT.

#### 2. Permite a los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito

- Crear un perfil propio con sus datos de contacto.
- Ofrecer los servicios que prestan y describirlos.
- Agendar citas.
- Emitir facturas de manera electrónica a los clientes, en caso de llegar a ser requerido.

**PAO**



**¡Agende citas para sus trámites sin demora!**

*Revisión técnico mecánica de vehículos*

*Examen de aptitud física, mental y de coordinación motriz*

*Curso para aprender a conducir*

**¡Registre su centro ya!**  
<https://centros.pao.com.co>

### 3. Le muestra a la ciudadanía la información de los resultados de su búsqueda de interés, de los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito:

#### ▪ Ofrece unos filtros de búsqueda:

- El primer filtro es: organismo prestador del servicio.
- El segundo filtro es: tipo de servicio.
- El tercer filtro es: categoría de la licencia (para los servicios que ofrecen los CRC y CEA) y tipo de vehículo (para los servicios de los CDA).
- El cuarto filtro es: el radio máximo de desplazamiento que el usuario está dispuesto a realizar (máximo 20 kilómetros a la redonda).

#### ▪ Lista de resultados: Los usuarios pueden visualizar la información que requieren para la prestación del servicio de su interés:

- Nombre de los OAAT.
- Descripción de los OAAT.
- Fotografía de los OAAT.
- Precio del servicio que ofrecen los OAAT.
- Características de los servicios ofrecidos.

La **lista de resultados** permite que el

usuario ordene la información de los OAAT mencionados, según su elección, atendiendo criterios de:

- Distancia, según geoposición, de menor a mayor,
- Precio, de menor a mayor.
- Puntaje de calificación, de menor a mayor.
- **Mapa de resultados:** Dentro del mapa, el usuario puede visualizar los resultados de la búsqueda, a través de un marcador de geoposición, permitiéndose visualizar la información requerida del OAAT:
  - Nombre de los OAAT.
  - Descripción de los OAAT.
  - Fotografía de los OAAT.
  - Precio del servicio que ofrecen los OAAT.
  - Características de los servicios ofrecidos.
  - Calificación otorgada por los usuarios a los OAAT.
  - Comentarios realizados por los usuarios a los OAAT.