

# Información en línea para trámites y servicios vehiculares

## Experiencia: Vehículo al día



<http://www.vehiculoaldia.com/>  
<http://www.boyaca.gov.co/atencion-ciudadano/aplicaciones-gobernacion-de-boyaca>



### TEMAS CLAVE

Servicios (Múltiples Canales)



### PALABRAS CLAVE

Gobierno, Trámites, Servicios Vehiculares, Sistema de Información, Servicios, Información, Interacción, Transacción, Portal web, Aplicación móvil



### LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Boyacá, Colombia, Suramérica



### ENTIDADES PARTICIPANTES

Gobernación de Boyacá, Entidad territorial, Sector Gobierno



### ESTADO

Implementación



### FECHA DE INICIO IMPLEMENTACIÓN

05/11/2012



CENTRO DE INNOVACIÓN  
EN GOBIERNO ELECTRÓNICO



MINTIC

vive digital  
Colombia



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Con “Vehículo al día” la ciudadanía puede consultar todo lo relacionado con los impuestos de los automotores particulares registrados en los municipios de Boyacá, así como los estados de cuentas, las fechas de pago, la autoliquidación de impuestos, pagos en línea, amnistías tributarias, histórico de pagos y procesos fiscales. También cuenta con un módulo para consultar las restricciones en movilidad para las ciudades de Tunja, Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga; y otro módulo en la que usuarios registrados reciben alertas sobre el vencimiento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Revisión Técnico Mecánica y pago de impuesto de vehículos (aplica solo para Boyacá).



# Justificación, población, objetivo y contexto

## LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

### APROVECHAR:

El Departamento de Boyacá en Colombia tiene un parque automotor registrado de cerca de 90.000 vehículos en sus 123 municipios. La compra de vehículos crece de manera exponencial anualmente, tanto, que el impuesto de vehículos<sup>1</sup> es la principal fuente de ingresos de la administración departamental.

La Gobernación de Boyacá a principios del 2012, a través de la Dirección de Sistemas, diseñó un plan estratégico de tecnología e identificó cuáles eran los servicios que más demandan interacción con los ciudadanos y que requerían un desarrollo tecnológico.

El plan estratégico evidenció que el pago de impuestos era el trámite con el mayor número de visitas a la entidad, y que era

necesario intervenir este proceso para hacerlo más ágil y eficiente tanto para la administración, como para el ciudadano.

## POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

La población que se buscaba impactar, eran los Ciudadanos del Departamento de Boyacá que tienen un vehículo o tienen la intención de adquirirlo, así como la ciudadanía en general.

## FACTORES IMPULSORES

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) lanzó en el evento Campus Party Colombia 2012 el reto "MinTIC PREMIA TU APP" donde se animaba a los colombianos a presentar una idea para crear una aplicación para dispositivos móviles y websites en doce categorías<sup>2</sup> distintas de interés público.

Si la idea era preseleccionada, podría participar de la segunda fase de desarrollo y postularse para ser el gran ganador del reto MinTIC. El objetivo de las aplicaciones era facilitar la vida de los ciudadanos en relación con los trámites y servicios que presta el Estado colombiano.

## LOS PRIMEROS PASOS

La Dirección de Sistemas de la Gobernación de Boyacá, con su grupo de desarrollo de herramientas de software, se presentó al reto de MinTIC.

Como la idea fue preseleccionada y pasó a la segunda fase, se inició, en agosto del 2012, el diseño de la solución propuesta que pretendía facilitar y agilizar el trámite del pago del impuesto de vehículos..

---

<sup>1</sup> El impuesto sobre los vehículos automotores es un tributo que grava la propiedad o posesión de los vehículos matriculados en el país. Los propietarios y poseedores lo deben declarar y pagar una vez al año.

<sup>2</sup> Las Categorías eran Educación, Salud, Medio Ambiente, Trabajo, Empleo, Seguridad, Convivencia, Cultura, Turismo, Transporte y Movilidad, Inclusión Digital y Derechos Humanos.



# Diseño, desarrollo y difusión

## EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Inicialmente, la Dirección de Sistemas se reunió con la Secretaría de Hacienda de la Gobernación para realizar el levantamiento de la información sobre los requisitos del pago del impuesto. Después de esto, se tomó la decisión de incluir información adicional que se tenía disponible en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT<sup>3</sup>.

Para ello, se estructuró una base de datos y se hizo un estudio sobre la arquitectura tecnológica necesaria para que esta información pudiera ser consultada a través de teléfonos móviles o del portal web de la gobernación.

Posteriormente, se inició el desarrollo de la aplicación, a partir de la codificación de los datos del RUNT y del pago de impuestos. El trabajo de codificación y desarrollo de la aplicación lo realizó exclusivamente el personal de la Dirección de Sistemas; no se requirió de un contratista externo.

En octubre del 2012, se hizo la verificación del funcionamiento del software y se realizaron las pruebas para validar si las bases de datos y la interfaz satisfacían los requerimientos.

Para que la aplicación pudiera ser calificada por parte del jurado del concurso, tenía que estar lista antes del 5 noviembre del 2012, fecha en que salió al aire “Vehículo al día” para dispositivos móviles y portal web.

En la aplicación, la ciudadanía puede consultar todo lo relacionado a impuestos de automotores particulares registrados en municipios de Boyacá e información acerca de:

- Estados de cuentas
- Fechas de pagos
- Autoliquidación de impuestos
- Pago en línea y sitios de pago
- Información sobre amnistía tributaria.
- Histórico de pagos
- Procesos fiscales

Como valor agregado a las consultas anteriores, se crearon dos módulos: “Pico y placa”, y “Alertas”. El primero, para consultar las restricciones en movilidad para las ciudades de Tunja, Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga.

Mientras que en el módulo de “alertas”, los usuarios pueden registrar información personal y del vehículo para recibir avisos sobre vencimiento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Revisión Técnico Mecánica y pago de impuesto de vehículos (aplica solo para Boyacá).

Posteriormente, fue incluida la sección de Multas y Partes donde se enlaza la información con el Sistema Integrado de Información Sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (SIMIT).

<sup>3</sup> El Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) es un sistema de información que permite registrar y mantener actualizada, centralizada, autorizada y validada la

información sobre los registros de automotores, conductores, licencias de tránsito, empresas de transporte público, infractores, accidentes de tránsito, seguros,

remolques y semirremolques, maquinaria agrícola y de construcción autopropulsada.

## UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Dentro de los mecanismos de difusión para masificar el uso de la aplicación, se encuentran la emisora de radio, las redes sociales y canales locales de televisión. Además, en el mes de febrero, se participó en el Campus Party 2013.

A través del Portal se cuantifica el número de descargas de la aplicación móvil. Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 21 de septiembre del 2014 se iniciaron 24.171 sesiones, se tienen registrados 15.997 usuarios y el número de páginas vistas<sup>4</sup> fue de 139.000. A continuación, se

presenta, basados en las Estadísticas de *Google Analytics*, la relación de los lugares desde donde se elaboran más consultas, los servicios más consultados y los dispositivos usados para ingresar a la aplicación.

- **Ubicación de los usuarios desde donde realizan las consultas.** Las cinco primeras regiones en su orden son: Bogotá con 17.028 usuarios, Boyacá con 2.128, Santander con 698, Meta con 621 y Antioquia con 443.
- **Servicios más consultados.** Los tres servicios más consultados, en número de páginas vistas y número

de entradas son: Autoliquidación de impuestos con 36.336 páginas vistas y 8.478 entradas, Dónde y Cómo pagar con 17.590 páginas vistas y 4.440 entradas, Pagos con 16.059 páginas vistas y 1.659 entradas

- **Dispositivos usados para el ingreso a la aplicación.** El número de sesiones iniciadas desde equipos de escritorio, móviles y tabletas son, respectivamente, 20.746, 2.755 y 670.

---

<sup>4</sup> Una *página vista* hace referencia a la visualización de una página de su sitio web que el código de seguimiento de *Google Analytics* está controlando. Si un usuario vuelve a

cargar la página después de que se haya cargado completamente, esto contará como una página vista adicional. Si un usuario navega a una página diferente y más

tarde vuelve a la página original, también se registrará una segunda página vista.



# Impacto, evolución y aprendizajes

## PRINCIPALES LOGROS

### Creaciones o mejoras significativas

- Es un servicio innovador con el que no se contaba en el país, tiene facilidad de acceso a los datos del parque vehicular desde un dispositivo móvil.
- La prevención y reducción de estafas a la hora de comercializar vehículos usados, dado que la aplicación permite verificar el dueño, estado de comparendos, el historial de pago de impuestos, el estado del SOAT y de la revisión técnico mecánica de los vehículos.
- “Vehículo al día” fue registrado como propiedad intelectual ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor.
- “Vehículos al Día” fue el Ganador del concurso MinTIC PREMIA TU APP, en la categoría Transporte y Movilidad así como ganador de los premios Excel Gel 2012 como mejor solución móvil, premio otorgado por el MinTIC en la misma categoría.

### Principales efectos para la entidad

- Se ha mejorado el recaudo del Impuesto de Vehículos.
- Se ha agilizado la prestación del servicio.
- Se han simplificado los trámites y procesos.

### Principales efectos para los usuarios

- Se facilita el desarrollo de trámites con la Gobernación, se han reducido los tiempos necesarios para el pago del impuesto vehicular y se han evitado los desplazamientos físicos.
- Pueden consultar en forma sencilla y ágil información relevante sobre los vehículos registrados en Boyacá y algunos datos pertinentes sobre los vehículos a nivel nacional.
- Reciben alertas de las fechas de vencimiento de sus obligaciones relacionadas con los vehículos, lo que les facilita estar al día con sus pagos.

## LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Al ser una herramienta que fue diseñada y registrada como propiedad intelectual ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor, no tendrá costos adicionales por mantenerla en funcionamiento, salvo la plataforma en la que se encuentra alojada.

Actualmente, se sigue trabajando con el personal vinculado a la Gobernación y no se requieren contratistas. Todo esto permite que la aplicación siga en funcionamiento con unos costos muy bajos.

Para seguir avanzando, se va a hacer una reingeniería de la aplicación para que sea más amigable gráficamente, un rediseño a las bases de datos para mejorar los tiempos de respuesta de las consultas y una versión disponible para la plataforma IOS.

## PRINCIPALES APRENDIZAJES

### Principales obstáculos y forma como se sortearon

Una de las dificultades fue que para poder incluir la aplicación en la plataforma IOS, se debía hacer el registro de propiedad intelectual para que se certificara a la Gobernación como desarrolladores de software.

### Principales factores de éxito

El principal factor de éxito es que la herramienta responde a las necesidades de los ciudadanos y se está en búsqueda continua de la ampliación de servicios y mejoramiento de la experiencia.

## COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Las principales recomendaciones para quienes quieran desarrollar una herramienta similar a esta son, primordialmente, identificar las necesidades propias del ciudadano y validar la posibilidad de tener la información disponible. Todo esto, con el ánimo de poder ofrecer, a través de la tecnología, servicios a los ciudadanos que faciliten su vida.



## Información adicional

### CONTACTE A LOS PROMOTORES

**Fredy Alexander Siachoque Herrera,**  
Director de Sistemas,  
Gobernación de Boyacá,  
(8) 7420150 Extensión 2314;  
director.sistemas@boyaca.gov.co

### FUENTES:

- Entrevista realizada el 16 de septiembre del 2014 a Fredy Alexander Siachoque Herrera; Director de Sistemas. Gobernación de Boyacá.
- Gobernación de Boyacá (2012): *Documentación candidatura Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2012*, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, diciembre.
- Gobernación de Boyacá. Vehículos al Día. <http://www.vehiculoaldia.com/> Visitado el 15 de septiembre del 2014.



## LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
DIRECCIÓN DE SISTEMAS de la Gobernación de Boyacá	Dirección del proyecto, generación de idea, aporte de recursos técnicos y económicos, seguimiento de resultado, implementación y difusión del Portal.
SECRETARÍA DE HACIENDA de la Gobernación de Boyacá	Colaborador. Aporte de recursos técnicos.

## LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2012	Febrero –marzo	Generación de Idea	DIRECCIÓN DE SISTEMAS de la Gobernación de Boyacá
	Agosto	Diseño	SECRETARÍA DE HACIENDA de la Gobernación de Boyacá
	Septiembre	Desarrollo	DIRECCIÓN DE SISTEMAS de la Gobernación de Boyacá
			SECRETARÍA DE HACIENDA de la Gobernación de Boyacá
	Noviembre	Implementación	DIRECCIÓN DE SISTEMAS de la Gobernación de Boyacá
2013-2014		Implementación y Difusión	SECRETARÍA DE HACIENDA de la Gobernación de Boyacá