

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2026

Dimensión	Objetivo	Acción Estratégica	Actividades Planeadas	Área Responsable	Tipo de Gasto	Presupuesto	Fuente de Financiación	Meta	Fecha de Inicio y Culminación	Meta	Indicador
Eficiencia Operativa	Implementar un sistema de evaluación y monitoreo de la productividad en las operaciones del CDA	1. Diseñar y aplicar indicadores clave de desempeño (KPI) que midan la eficiencia operativa y la efectividad de los procesos. 2. Generar reportes mensuales con análisis detallados de productividad y oportunidades de mejora.	Medir el tiempo empleado del servicio de Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTM/EC).	Área Operativa	N/A	\$0.00	N/A	5%	02/01/2026 al 31/12/2026	Aumentar en un 5% el índice de tiempo empleado en el RTM/EC en comparación a la vigencia anterior.	Total de vehículos inspeccionados / Total de horas empleadas en el servicio RTM/EC.
	Minimizar el número de vehículos rechazados mediante acciones preventivas	1. Implementar campañas de marketing masivo para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de realizar la revisión preventiva a sus vehículos antes de la inspección oficial. 2. Capacitar al personal del CDA para ofrecer recomendaciones técnicas sobre el mantenimiento preventivo.	Diseñar e implementar una campaña pedagógica de mantenimiento preventivo. Colocar folletos, videos a través de redes sociales, mesas de atención y puntos físicos del CDA.	Área Operativa Gerencia	Inversión	\$ 1.500.000	Recursos Propios	100%	02/01/2026 al 31/12/2026	Ejecutar el 100% de las campañas programadas (mínimo 4 al año, una por trimestre).	Campañas ejecutadas/Campañas planificadas x 100
	Modernizar el servicio y mejorar la percepción del cliente	1. Implementar un sistema de retroalimentación digital para evaluar la experiencia de los usuarios. 2. Colocar máquinas de pago automático o pago por QR o código QR para agilizar el pago de los clientes durante su espera. 3. Utilizar el pasillo del CDA de Nariño para diseñar un área alternativa de espera más cómoda con mesas tipo "temperles" y/o sillas que permitan un ambiente relajado. 4. Ofrecer espacios interactivos para niños con juegos educativos, en caso de que los clientes vayan en familia.	Actualizar y modernizar la sala de espera con recursos tecnológicos y ambientales (pantallas informativas, zona Wi-Fi, zona co-working).	Gerencia	Inversión	\$ 10.000.000	Recursos Propios	80%	02/01/2026 al 31/12/2026	Ejecutar el 80 % de las acciones de modernización de infraestructura planificadas para el año.	(Acti)vidades de modernización ejecutadas/Actividades planificadas x 100
	Fortalecer la relación con proveedores y garantizar la calidad en los insumos	1. Establecer una certificación para evaluar calidad, costos y cumplimiento de los proveedores. 2. Generar informes trimestrales para identificar áreas de mejora y reforzar alianzas estratégicas. 3. Negociar contratos a largo plazo con proveedores que presenten buen desempeño.	Implementar un registro digital único de proveedores con historial de cumplimiento y calidad actualizado trimestralmente.	Área Administrativa	N/A	\$0.00	N/A	80%	02/01/2026 al 31/12/2026	Tener el 80 % de los proveedores activos con registro digital actualizado Trimestralmente.	(Pro)veedores con registro actualizado/(Total de proveedores activos) x 100
Eficiencia Operativa	Asegurar la estabilidad operativa mediante relaciones sólidas y duraderas con socios clave	1. Incluir cláusulas de renovación y mejoras continuas en los acuerdos para garantizar adaptabilidad a futuras necesidades.									
	Integrar soluciones tecnológicas para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia del CDA	1. Colaborar con proveedores para adquirir tecnologías emergentes. 2. Realizar pruebas piloto de nuevas herramientas digitales antes de su implementación general.	Actualizar y fortalecer la infraestructura tecnológica del CDA mediante la implementación de respaldo de información digital (nuje), creación de correos administrativos institucionales, renovación de licencias de software de seguridad de medios (antivirus) para proteger la información corporativa.	Gerencia	Funcionamiento	\$ 2.000.000	Recursos Propios	80%	02/01/2026 al 31/12/2026	Implementar el 80 % de las mejoras tecnológicas y de seguridad informática planificadas (sistema operativo actualizado, correos institucionales activos y renovación de licencias originales).	(Número de mejoras tecnológicas implementadas/(Total de mejoras planificadas) x 100

CDA
di Maria Rita
L'Espresso

Dimensión	Oggetto	Acción Estratégica	Actividades Planeadas	Área Responsable	Tipo de Gasto	Prestupuesto	Fuente de Financiación	Meta	Fecha de Inicio y Culminación	Meta	Indicador
Confianza de los Clientes	Fortalecer la relación con los clientes mediante un enfoque basado en métricas de calidad en el servicio.	1. Implementar un sistema de monitoreo continuo para medir la satisfacción del cliente después de cada servicio. 2. Analizar resultados trimestrales para identificar áreas de mejora en la experiencia del usuario.	Monitorear trimestralmente el cumplimiento del tiempo estándar de atención y entrega del servicio RTW/E/C, como indicador de confianza y eficiencia hacia el cliente.	Área Operativa	N/A	\$0.00	N/A	80%	02/01/2026 al 31/12/2026	Cumplir con el tiempo estándar con base en la vigencia anterior en el mes el 80 % de los servicios realizados.	(RTW/E/C) realizado dentro del tiempo estándar / Total de servicios realizados * 100
	Centrar por cableado en servicio al cliente y posicionarse como líder en el sector.	1. Elaborar un sistema de seguimiento en línea para facilitar la programación de revisiones. 2. Ofrecer recordatorios personalizados sobre fechas de mantenimiento de la RTW/E/C.	Optimizar el proceso manual de agendamiento y recordatorios mediante una base de datos en Excel y el envío de correo electrónico o mensajes de texto a los clientes con vencimientos próximos.	Área Administrativa	N/A	\$0.00	N/A	40%	02/01/2026 al 31/12/2026	Llevar que el menos el 40 % de los clientes contactados paguen al CDA dentro del trimestre siguiente.	(Clientes contactados que pagaron para realizar la revisión) / Total de clientes contactados * 100
	Formar la cultura vial a través de educación y sensibilización sobre mantenimiento preventivo.	1. Organizar talleres en empresas y comunidades sobre la importancia de la RTW/E/C. 2. Colaborar con la Subsecretaría de Tránsito y Seguridad Vial para realizar jornadas pedagógicas.	Diseñar y ejecutar un taller trimestral de sensibilización sobre mantenimiento preventivo y seguridad vial, dirigido a empresas, instituciones educativas y comunidades locales, en coordinación con la Subsecretaría de Tránsito y Seguridad Vial.	Área Operativa Área Administrativa	Inversión	\$ 500.000	Recursos Propios	100%	02/01/2026 al 31/12/2026	Ejecutar al menos 4 jornadas pedagógicas de cultura vial y mantenimiento preventivo durante el año (1 por trimestre).	(Jornadas pedagógicas realizadas) / Formas programadas * 100
	Incrementar la participación del segmento de motocicletas.	1. Diseñar campañas digitales exclusivamente a propietarios de motocicletas resaltando los beneficios de la revisión técnica-mecánica.	Diseñar y ejecutar una campaña trimestral de sensibilización y promoción dirigida a propietarios de motocicletas, destacando los beneficios de la revisión técnico-mecánica y su impacto en seguridad y ahorro.	Área Operativa Área Administrativa	Inversión	\$ 500.000	Recursos Propios	9%	02/01/2026 al 31/12/2026	Incrementar en un 5 % la cantidad de motocicletas atendidas en comparación con el año 2025.	(Número de motocicletas atendidas en 2026 - Número de motocicletas atendidas en 2025) / (Número de motocicletas atendidas 2025) x 100
	Promover la colaboración entre el CDA y entidades gubernamentales para ejecutar proyectos conjuntos.	1. Identificar entidades gubernamentales clave (Gobierno Departamental, Alcaldía Municipal, Subsecretaría de Tránsito y Transporte, MINAC, etc.) que pueden ser aliados estratégicos.	Gestionar y suscribir convenios o cartas de intención con entidades gubernamentales para desarrollar procesos conjuntos que se encuentren en nuestro portafolio de servicio.	Gerencia	N/A	\$0.00	N/A	100%	02/01/2026 al 31/12/2026	Suscribir al menos 2 convenios o cartas de intención con entidades públicas durante el año 2026.	Número total de convenios o alianzas gubernamentales formalizados durante el año
		2. Establecer mesas de trabajo y convenios interinstitucionales para diseñar y ejecutar proyectos conjuntos, como campañas de sensibilización u implementación de nuevos tecnologías en el CDA.	Asistir a foros, eventos, congresos de entidades gubernamentales o asociaciones.	Gerencia	Inversión	\$ 500.000	Recursos Propios	100%	02/01/2026 al 31/12/2026	Asistir al menos 1 evento foro o congreso.	Número total de eventos asistidos
Fortalecimiento de Alianzas Gubernamentales	Colaborar con talleres mecánicos, asociaciones de conductores y empresas locales para establecer convenios.	1. Colaborar con talleres mecánicos para que recomienden el CDA a sus clientes. 2. Establecer convenios con empresas locales para gestionar revisiones de flotas corporativas.	Identificar gestiones y formular alianzas con talleres mecánicos, asociaciones de conductores y empresas locales para promover la revisión técnica-mecánica de sus vehículos en el CDA.	Gerencia	N/A	\$0.00	N/A	100%	02/01/2026 al 31/12/2026	Formular al menos 2 alianzas o convenios con talleres mecánicos, asociaciones de conductores o empresas locales durante el año 2026.	Número total de alianzas o convenios firmados con talleres mecánicos, asociaciones o empresas locales durante el año

Dimensión	Objetivo	ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES PLANEADAS	Área Responsable	Tipo de Gasto	Presupuesto	Fuente de financiación	Meta	Fecha de inicio y Culminación	Meta	Indicador
Sostenibilidad Organizacional	Incrementar la base de clientes mediante socialización y estrategias de cumplimiento normativo	2. Desarrollar estrategias de marketing multicanal utilizando redes sociales, radio, televisión y medios impresos para aumentar la visibilidad de CDA y promover sus servicios. 3. Crear contenidos educativos y campañas de relaciones públicas que expliquen los pasos y ventajas de realizar revisiones técnico-mecánicas y difundirlos ampliamente en plataformas digitales. 4. Establecer una línea directa de atención al cliente para todo tipo de situaciones, reforzando la percepción de accesibilidad y compromiso del CDA.	Crear y ejecutar una campaña digital multimedia segmentada sobre la importancia del cumplimiento de la Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTMECE) mediante la difusión de contenidos educativos, videos e infografías en redes sociales y el uso de mensajería directa a usuarios con revisiones próximas a vencer.	Gerencia	Inversión	\$ 1,500,000	Recursos Propios	10%	02/01/2026 al 31/12/2026	Incrementar la base de clientes en un 10 % respecto al año 2025	(Clientes atendidos en 2026 – Clientes atendidos en 2025) / Clientes atendidos en 2025) x 100
	Promover la sostenibilidad del CDA mediante fuentes de energía renovable	1. Realizar un estudio técnico y financiero sobre energía renovable. 2. Realizar un plan de inversión en infraestructura energética sostenible que reduzca el consumo de energía convencional. 3. Identificar todas las normativas vigentes relacionadas con la implementación de energías renovables en contextos municipales. 4. Gestionar autorizaciones en regulación ambiental y energética para garantizar la correcta transición de los permisos. 5. Establecer relaciones con entidades gubernamentales para facilitar el proceso de aprobación de los permisos y/o proyectos en energías renovables.	Implementar la primera fase del plan de energía solar del CDA, asegurando el cumplimiento normativo y ambiental, mediante la capacitación y gestión ante las entidades competentes.	Gerencia	Inversión	\$ 5,678,160	Recursos Propios	70%	02/01/2026 al 31/12/2026	Cumplir con la normativa vigente aplicable al sistema fotovoltaico, de acuerdo con los requisitos establecidos por el operador local.	(Permiso y requisitos aprobados/ Permiso y requisitos exigidos) x 100
	Asegurar el cumplimiento legal para desarrollar proyectos sostenibles	1. Organizar charlas informativas sobre el impacto positivo de las revisiones preventivas en la vida útil de los vehículos. 2. Desarrollar un plan de mantenimiento para todas las áreas de la infraestructura, incluyendo áreas de revisión, zonas de espera y espacios administrativos. 3. Establecer cronogramas regulares para inspecciones técnicas, limpieza profunda y reparaciones menores, asegurando la continuidad operativa. 4. Contratar personal especializado o empresas externas para el mantenimiento de equipos críticos, como frenos, dirección, suspensión, amortiguadores, etc. 5. Implementar un sistema de monitoreo y mantenimiento preventivo de equipos críticos (frenos, suspensión, dirección, etc.).	Desarrollar la campaña institucional "Revisión Preventiva: Seguridad, Ahorro y Protección Ambiental" dirigida a empresas de transporte y conductores de servicio público, incluyendo charlas informativas y	Gerencia	N/A	\$0.00	N/A	20%	02/01/2026 al 31/12/2026	Lograr que al menos el 20 % de los vehículos de servicio público realicen la revisión técnico-mecánica de forma preventiva antes del vencimiento legal.	(Vehículos de servicio público con revisión preventiva de vehículos de servicio público atendidos) x 100
	Caracterizar el entorno actual y funcionalidad de las instalaciones		Implementar un registro documental de control y seguimiento de calidad y mantenimiento preventivo de equipos críticos (frenos, suspensión, dirección, etc.).	Gerencia	Funcionamiento	\$ 5,987,522	Recursos Propios	90%	02/01/2026 al 31/12/2026	Realizar el 90 % de las inspecciones de mantenimiento programadas y efectuar el 90 % de las acciones correctivas identificadas.	(Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas) x 100

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2026

Dimensión	Objetivo	ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES PLANIFICADAS	Área Responsable	Tipo de Gasto	Presupuesto	Fuente de Financiación	Meta	Fecha de inicio y Cierre	Meta	Indicador
		4. Invertir en mejoras técnicas y funcionales, como hardware, L.E.D., señalización interna actualizada y mobiliario ergonómico para usuarios y empleados	Diseñar e implementar un Sistema de Reporte Interno de Mantenimiento en hoja Excel o formulario digital, que permita registrar, priorizar y hacer seguimiento a las necesidades de mantenimiento solicitadas por el personal del CDA	Gerencia	Funcionamiento	\$ 4.000.000	Recursos Propios	90%	02/01/2025 al 31/12/2025	Atender el 80 % de los reportes de mantenimiento registrados dentro del trimestre	(Reportes atendidos / Total de reportes registrados)*100
		5. Implementar un sistema de reporte digital para identificar y priorizar necesidades de mantenimiento en tiempo real, involucrando al personal y a los usuarios en la mejora continua									

Juan Carlos Calvira Estrada
Representante Legal - Gerente

