



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA.**

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

PRIMER TRIMESTRE ENERO – MARZO 2026

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltida@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

INTRODUCCION

El presente documento constituye el ejercicio de seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan de Acción Institucional del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., correspondiente al Primer Trimestre de la vigencia 2026. En ejercicio de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno por la Ley 87 de 1993, se analizan los avances en las dimensiones de Excelencia Operativa, Confianza de los Clientes y Sostenibilidad Organizacional.

Este informe busca identificar desviaciones frente a las metas proyectadas y emitir alertas tempranas que permitan a la Gerencia adoptar medidas correctivas oportunas, garantizando la eficiencia en la ejecución de los recursos y la mejora continua de los procesos misionales.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO ESTRATEGICO

Evaluar el nivel de cumplimiento de las metas y la ejecución presupuestal proyectados en el plan de acción del primer trimestre del año en curso en el centro de Diagnóstico Automotor de Nariño, mediante el seguimiento de indicadores de gestión con el fin de identificar desviaciones, generar alertas oportunas y emitir recomendaciones a la Gerencia para la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Medir trimestralmente el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores establecidos en el plan de acción del 2026
- Verificar trimestralmente la ejecución presupuestal proyectada en el plan de acción 2026
- Identificar trimestralmente los riesgos en que puede incurrir la empresa en cuanto al incumplimiento de metas parciales o totales determinadas en el plan de acción 2026
- Generar un reporte trimestral de recomendaciones a la gerencia, tomando como base el análisis de cumplimiento del plan de acción 2026, con el propósito orientar a la eficiencia y ejecución de recursos

ALCANCE

La oficina de control interno durante el primer trimestre de 2026 analizará y evaluará la implementación y cumplimiento del plan de acción de CDA de Nariño que se desprende del plan estratégico 2025-2027, para identificar avances, se realizará la revisión documental, entrevistas con responsables de los procesos, verificación de evidencias para mitigar riesgos y crear recomendaciones que ayuden al fortalecimiento institucional en cuanto a la transparencia, eficiencia y acceso a la información de la entidad

VALORES DE INTEGRIDAD

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Humildad
- Coherencia

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

MARCO LEGAL

En esta parte se fundamenta la normatividad vigente sobre el cual se tomará como base para realizar el seguimiento del cumplimiento de los planes institucionales

- **Decreto 612 de 2018:** Si bien no se enfoca directamente en el seguimiento de planes, sus principios de transparencia activa (divulgación proactiva de información relevante), gestión documental y mecanismos de rendición de cuentas son pilares para un seguimiento efectivo. La obligación de publicar información sobre la gestión y desempeño institucional (artículo 3) y la necesidad de contar con sistemas de información accesibles y confiables son relevantes.
- **Ley 87 de 1993:** Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Asigna a las OCI la función de evaluar la gestión de la entidad, incluido el cumplimiento de los planes y programas.
- **Ley 1474 de 2011:** Fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Su énfasis en la transparencia y la rendición de cuentas refuerza la necesidad de un seguimiento riguroso de los planes institucionales.
- **Decreto 1083 de 2015 (modificado por Decreto 1499 de 2017):** Incorpora el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), del cual el plan de acción es una herramienta operativa clave
- **Decreto 1499 de 2017:** Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que articula la planeación, la gestión y el control de las entidades públicas. El seguimiento de los planes institucionales es un componente esencial del MIPG.
- **Decreto Ley 1567 de 1998:** Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- **Ley 734 de 2002:** por la cual se expide el Código Único Disciplinario
- **Ley 872 de 2003:** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

- **Decreto 1227 de 2005:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 y el Decreto-ley 1567 de 1998.
- **Decreto 4665 de 2007:** Por el cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como a mejorar la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 2482 de 2012:** por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 648 de 2017:** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA.**

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

1. DIMENSIÓN EXCELENCIA OPERATIVA

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 1: IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS OPERACIONES DEL CDA

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Diseñar y aplicar indicadores clave de desempeño (KPI) que midan la eficiencia operativa y la efectividad de los procesos
- Generar reportes mensuales con análisis detallados de productividad y oportunidades de mejora.

ACTIVIDAD PLANEADA	Medir el tiempo empleado en el servicio de Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTMYEC).		
RESPONSABLE	Area operativa	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	Sin Costo
META	Aumentar en un 5% el índice de tiempo empleado en la RTMyEC en comparación a la vigencia anterior		
INDICADOR	Total, de vehículos inspeccionados / Total de horas empleadas en el servicio RTMyEC		
ENERO - MARZO 2025		ENERO - MARZO 2026	
$\frac{1294 \text{ vehículos inspeccionados}}{637,02 \text{ horas implementadas}} = 2.03 \text{ vehículo por hora}$		$\frac{1531 \text{ vehículos inspeccionados}}{710,33 \text{ horas implementadas}} = 2.15 \text{ vehículo por hora}$	
DIFERENCIA ABSOLUTA:			
• 2.15 vehículos de 2026 - 2.03 vehículos de 2025 = 0.12 vehículos por hora			
VARIACIÓN RELATIVA:			
• (2.15 vehículos de 2026 / 2.03 vehículos de 2025) - 1 X 100 = 5.91↑ incremento productividad del servicio			

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

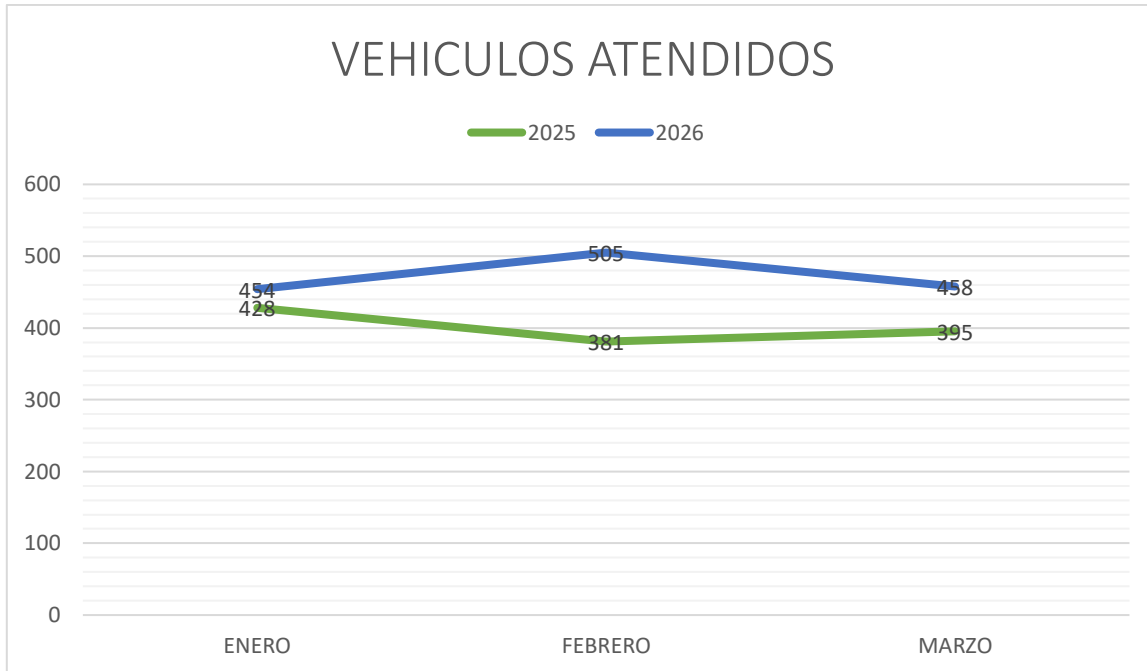
Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012



Observaciones

En cuanto a este indicador se evidencia un crecimiento significativo en la productividad del servicio ya que a comparación de la vigencia anterior se incrementó un **5.91%** superando la meta proyectada del **5%**

Recomendaciones

Se recomienda mantener el seguimiento de los tiempos de atención por vehículo para que se mantenga este indicador con resultados positivos

“NOTA: Los datos utilizados para este análisis fueron extraídos del aplicativo PROAMBIENTE, disponible en el siguiente enlace: <http://192.168.0.200:9090/>”

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 2: MINIMIZAR EL NÚMERO DE VEHÍCULOS RECHAZADOS MEDIANTE ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Implementar campañas de marketing multicanal para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de realizar la revisión preventiva a sus vehículos antes de la inspección oficial
- Capacitar al personal del CDA para ofrecer recomendaciones técnicas sobre el mantenimiento preventivo vehicular.

ACTIVIDAD PLANEADA	Diseñar e implementar una campaña pedagógica de mantenimiento preventivo, “Conduce Seguro, Revisa a Tiempo” en redes sociales, medios locales y puntos físicos del CDA.		
RESPONSABLE	Area operativa	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 11.055.000
META	Ejecutar el 100% de las campañas programadas (mínimo 4 al año, una por trimestre)		
INDICADOR	Campañas ejecutadas/Campañas planificadas x 100		
ENERO - MARZO 2025		ENERO - MARZO 2026	
1 campañas virtuales y presenciales ejecutadas/ 1 campaña planificada x 100 = 100%			

Observaciones

En cuanto a este indicador se evidencia un cumplimiento total acorde a lo proyectado, la empresa capacito al personal del área operativa para garantizar una revisión idónea y adecuada para que el cliente quede satisfecho en cuanto se realizó un gasto de capacitación de \$ 3.500.000 el cual se refleja en el contrato ps2026-18, este valor hace parte del presupuesto designado para cumplir con este objetivo donde la empresa contrato una persona con el conocimiento pertinente para que los inspectores de línea y jefes de pista mejoren el conocimiento pertinente, la empresa asistió a un evento de taxistas en donde se habló de la importancia de la revisión técnico mecánica esta se llevó a cabo en la ciudad de pasto.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

De igual manera en redes sociales se ha establecido 2 campañas de concientización para los clientes, los cuales ha tenido buena acogida y varias visualizaciones, estas campañas no se planificaron, pero hacen parte de la pedagogía de la empresa hacia los clientes ya que las redes sociales actúan como un canal estratégico para socializar la información de cultura preventiva de forma masiva

“NOTA: La información se puede validar en el contrato mencionado y adicionalmente en la lista de asistencia de la charla realizada”

Recomendaciones

Se recomienda continuar con la implementación de campañas dirigidas a clientes, con el fin de mantener este indicador con resultados positivos

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 3: MODERNIZAR EL SERVICIO Y MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Implementar un sistema de retroalimentación digital para evaluar la experiencia de los usuarios.

ACTIVIDAD PLANEADA	Implementar un sistema de medición continua de satisfacción del cliente con indicadores automáticos		
RESPONSABLE	Area operativa	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$ 0
META	Alcanzar al menos un 85 % de clientes satisfechos (calificación igual o superior a 4 en escala de 1 a 5).		
INDICADOR	(Número de clientes satisfechos (calificación ≥ 4)/Total de encuestas respondidas)		
ENERO - MARZO 2025		ENERO - MARZO 2026	
(0/0) x 100 = 0		(205/205) x 100 = 100%	

Observaciones:

El indicador presentó un cumplimiento del 15% por encima de lo estipulado, lo que sugiere una percepción favorable del servicio prestado por el CDA. No obstante, se identifica una debilidad en la recolección de información, ya que solo el 13,38% de los clientes atendidos respondió la encuesta, lo que limita la representatividad de los resultados.

Recomendaciones:

Se recomienda fortalecer la planeación e implementación de estrategias que incrementen la participación de los clientes en las encuestas, con el fin de obtener resultados más representativos. Asimismo, se sugiere mantener los estándares actuales de calidad en la atención al cliente.

“NOTA: los datos obtenidos utilizados provienen de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios”

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 3: MODERNIZAR EL SERVICIO Y MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Colocar máquinas de juego arcade o juegos tradicionales (como ajedrez, dominó o cartas) para entretener a los clientes durante su espera.
- Utilizar el pasillo del CDA de Nariño para diseñar un área alternativa de espera más cómoda con mesas tipo familiares y/o sillas que permitan un ambiente relajado
- Ofrecer espacios interactivos para niños con juegos educativos, en caso de que los clientes vayan en familia

ACTIVIDAD PLANEADA	Adecuar y modernizar la sala de espera con recursos tecnológicos y ambientales (pantallas informativas, zona Wi-Fi, zona coworking).		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 10.000.000
META	Ejecutar el 80 % de las acciones de modernización de infraestructura planificadas para el año.		
INDICADOR	(Actividades de modernización ejecutadas/Actividades planificadas) ×100		
ENERO - MARZO 2026			
0%			
DESVIACION: 0% (resultado alcanzado) – 80% (meta proyectada) = -80%			

Observaciones:

Durante el primer trimestre no se evidencian avances en la infraestructura ni en la modernización de la sala de espera. Si bien en la vigencia anterior se realizaron adecuaciones tecnológicas orientadas a mejorar la comodidad del cliente, en el periodo evaluado no se registran progresos en la infraestructura física.

Recomendaciones:

Se recomienda realizar un análisis detallado de las necesidades de mejora en la infraestructura de la sala de espera, con el fin de adecuar un espacio más cómodo para los clientes durante el proceso de RTMyEC de sus vehículos.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltdda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 4: FORTALECER LA RELACIÓN CON PROVEEDORES Y GARANTIZAR LA CALIDAD EN LOS INSUMOS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Establecer una calificación periódica para evaluar calidad, costos y cumplimiento de los proveedores
- Generar informes trimestrales para identificar áreas de mejora y reforzar alianzas estratégicas.

OBJETIVO N° 5: ASEGURAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA MEDIANTE RELACIONES SÓLIDAS Y DURADERAS CON SOCIOS CLAVE

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Negociar contratos a largo plazo con proveedores que presenten buen desempeño
- Incluir cláusulas de innovación y mejoras continuas en los acuerdos para garantizar adaptabilidad a futuras necesidades

ACTIVIDAD PLANEADA	Implementar un registro digital único de proveedores con historial de cumplimiento y calidad actualizado trimestralmente.		
RESPONSABLE	Area Administrativa	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$ 0
META	Tener el 80 % de los proveedores activos con registro digital actualizado trimestralmente.		
INDICADOR	(Proveedores con registro actualizado/Total de proveedores activos) × 100		
ENERO - MARZO 2026			
25 proveedores con registro actualizado / 25 proveedores activos x 100 = 100%			

Observaciones:

e evidencia un cumplimiento del **100%**, superando la meta del 80%. La consolidación del registro digital único permite una trazabilidad completa de los 25 proveedores activos, facilitando el control sobre la ejecución de los objetos contractuales. Este control es clave para la transparencia administrativa y asegura que los insumos técnicos y administrativos para la empresa cumplan con los estándares de calidad exigidos.

Recomendaciones

Mantener constantemente el seguimiento de cumplimiento de los contratos para cumplimiento de los objetos contractuales de los cuales fueron contratados y evitar así un decremento patrimonial por el mal uso de los recursos de la empresa

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltida@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 6: INTEGRAR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y MEJORAR LA EFICIENCIA DEL CDA.

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Colaborar con proveedores para explorar tecnologías emergentes
- Realizar pruebas piloto de nuevas herramientas digitales antes de su implementación general.

ACTIVIDAD PLANEADA	Actualizar y fortalecer la infraestructura tecnológica del CDA mediante la implementación de respaldo de información digital (nube), creación de correos administrativos institucionales, renovación de licencia de Windows service y aplicación de medidas de seguridad informática (antivirus) para proteger la información corporativa.		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 2.000.000
META	Implementar el 80 % de las mejoras tecnológicas y de seguridad informática planificadas (sistema operativo actualizado, correos institucionales activos y renovación de licencia originales).		
INDICADOR	(Número de mejoras tecnológicas implementadas/Total de mejoras planificadas)×100		
ENERO - MARZO 2026			
0%			
DESVIACION: 0% (resultado alcanzado) – 80% (meta proyectada) = -80%			

Observaciones

En cuanto al cumplimiento de este objetivo no se registra un avance lo que requiere implementar elementos aún pendientes como copias de seguridad en la nube, correos institucionales y la licencia de Windows, se resalta que la empresa cuenta con las licencias del antivirus y Office están vigentes acciones realizadas en el último trimestre del año pasado

Recomendaciones:

Se recomienda definir el total de mejoras planificadas. Para que el 80% sea medible, se debe establecer acciones de implementación de Nube, Correos corporativos o Windows Server.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

2. CONFIANZA DE LOS CLIENTES

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 7: FORTALECER LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES MEDIANTE UN ENFOQUE BASADO EN MÉTRICAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Implementar un sistema de retroalimentación digital para medir la satisfacción del cliente después de cada servicio.
- Analizar resultados trimestralmente para identificar áreas de mejora en la experiencia del usuario.

ACTIVIDAD PLANEADA	Monitorear trimestralmente el cumplimiento del tiempo estándar de atención y entrega del servicio RTMyEC, como indicador de confianza y eficiencia hacia el cliente.		
RESPONSABLE	Area Operativa	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$0
META	Cumplir con el tiempo estándar con base en la vigencia anterior en al menos el 80 % de los servicios realizados.		
INDICADOR	(RTMyEC realizados dentro del tiempo estándar/Total de servicios realizados) × 100		
ENERO - MARZO 2025		ENERO – MARZO 2026	
$\frac{971 \text{ vehículos inspeccionados}}{1294 \text{ Total de vehiculos}} \times 100 = 75.03 \%$		$\frac{1157 \text{ vehículos inspeccionados}}{1531 \text{ Total de vehiculos}} \times 100 = 75.57 \%$	
Tendencia de incremento: 75.57% de 2026 – 75.03% de 2025 = 0.54%↑ Incremento entre vigencias			
DESVIACION: 75.57% (resultado alcanzado) – 80% (meta proyectada) = -4.43%			

Observaciones:

Dentro de este objetivo podemos identificar que hay una leve mejora con un incremento de 0.54% en comparación a la vigencia anterior en cuanto al cumplimiento del tiempo estándar del RTMyEC, pero nos encontramos por debajo de la meta proyectada en el plan de acción con una desviación del **-4.43%** ya que la meta proyectada es del 80%.

- *Es importante precisar si bien la meta proyectada es de cumplimiento anual, este resultado debe ser una alerta temprana para mejorar el desempeño del*

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

CDA de Nariño para que pueda pasar del 80% en los trimestres restantes y lograr el cumplimiento global de la vigencia en desarrollo

- *Existe una contradicción con el objetivo 3 de la dimensión excelencia operativa y este objetivo, Aunque el 100% de quienes respondieron la encuesta dicen estar satisfechos, solo participó el 13,38% de los usuarios y además no se están cumpliendo bien los tiempos de atención (75,57%). Esto puede poner en riesgo la percepción del servicio, por lo que es necesario mejorar la forma de trabajar y recoger mejor la opinión de todos los usuarios para cumplir la meta anual.*

Recomendaciones:

- Implementar un plan de acción para mejorar los tiempos de atención de las pruebas de la RTMyEC y para el próximo trimestre mejorar la desviación del **-4.43%** y cumplir con la meta proyectada en el primer semestre
- Se sugiere que, para el segundo trimestre, los informes de gestión incluyan un análisis de correlación: ¿Los servicios que superaron el tiempo estándar coinciden con las encuestas de esos usuarios? Esto permitirá determinar si la ineficiencia operativa está afectando o no la fidelización del cliente.

“NOTA: Los datos utilizados para este análisis fueron extraídos del aplicativo PROAMBIENTE, disponible en el siguiente enlace: <http://192.168.0.200:9090/>”

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 8: DESTACAR POR CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE Y POSICIONARSE COMO LÍDER EN EL SECTOR

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Elaborar un sistema de agendamiento en línea para facilitar la programación de revisiones"
- Ofrecer recordatorios personalizados sobre fechas de vencimiento de la RTMyEC.

ACTIVIDAD PLANEADA	Optimizar el proceso manual de agendamiento y recordatorios mediante una base de datos en Excel y el envío semanal de mensajes personalizados a los clientes con vencimientos próximos.		
RESPONSABLE	Area Operativa	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$0
META	Lograr que al menos el 40 % de los clientes contactados regresen al CDA dentro del trimestre siguiente		
INDICADOR	(Clientes contactados que regresaron para realizar la revisión/Total de clientes contactados) × 100		
ENERO - MARZO 2025		ENERO – MARZO 2026	
1294 vehículos atendidos		1531 vehículos atendidos	
Vehículos que regresaron de la vigencia anterior: 554			
$\left(\frac{554 \text{ Clientes que regresaron del periodo anterior}}{1531 \text{ Total de clientes atendidos}} \right) \times 100 = 36.18\%$			
Desviación de cumplimiento: 36.18% (resultado) – 40% (meta) = -3.82%			

Observaciones:

En cuanto al cumplimiento de este objetivo estamos por debajo de la meta proyectada con un **-3.82%**, se resalta que hay un crecimiento de clientes significativo, en cuanto al resultado el 63.82% son nuevos clientes, esto quiere decir que el CDA de Nariño está siendo más visible y está siendo más conocido, de igual manera se resalta que la meta indicada es anual, y en cuanto al primer trimestre el no cumplimiento es una alerta temprana para que desde gerencia se tomen las medidas pertinentes y superar la meta proyectada en este plan, pese a que la empresa tiene un recordatorio diario automático por WhatsApp, hay que validar que esta pasando

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltdda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

“NOTA: Los datos utilizados para este análisis fueron extraídos del aplicativo PROAMBIENTE, disponible en el siguiente enlace: <http://192.168.0.200:9090/>”

Recomendaciones:

Se recomienda a gerencia tomar medidas oportunas para que puedan cumplir con la meta proyectada, con envío de mensajes de texto o recordatorios oportunos y hacer un análisis del porque no todos los clientes atendidos no regresaron, para tomar medidas en el asunto y mejorar la calidad del servicio o el tiempo de atención

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 9: FOMENTAR LA CULTURA VIAL A TRAVÉS DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Organizar talleres en empresas y comunidades sobre la importancia de la RTMyEC.
- Colaborar con la Subsecretaría de Tránsito y Transporte para realizar jornadas pedagógicas

ACTIVIDAD PLANEADA	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 Transporte.		
RESPONSABLE	Area Operativa / Area administrativa	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$500.000
META	Ejecutar al menos 4 jornadas pedagógicas de cultura vial y mantenimiento preventivo durante el año (1 por trimestre).		
INDICADOR	(Jornadas pedagógicas realizadas/Jornadas programadas) × 100		
ENERO – MARZO 2026			
$\left(\frac{1 \text{ Jornada pedagógica realizada}}{1 \text{ Jornada programada}} \right) \times 100 = 100\%$			

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento del 100% en la meta trimestral. La jornada pedagógica se llevó a cabo con una agremiación de transportadores locales, logrando un impacto directo en la cultura vial y prevención. Cabe resaltar la eficiencia en el gasto, ya que la actividad se ejecutó mediante gestión institucional sin afectar el presupuesto de inversión asignado para este rubro

“NOTA: La información fue consolidada mediante reporte de actividades de gerencia y se tiene como soporte el listado de asistencia de los miembros de la agremiación y los registros fotográficos”

Recomendaciones

Se recomienda que para el próximo trimestre trabajar con la subsecretaria de tránsito y transporte para las charlas de sensibilización y cumplir con la actividad planeada y la meta.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltdda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 10: INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO DE MOTOCICLETAS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Diseñar campañas dirigidas exclusivamente a propietarios de motocicletas, resaltando los beneficios de la revisión técnico-mecánica

ACTIVIDAD PLANEADA	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.		
RESPONSABLE	Area Operativa / Area administrativa	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$500.000
META	Incrementar en un 5 % la cantidad de motocicletas atendidas en comparación con el año 2025.		
INDICADOR	(Número de motocicletas atendidas en 2026–Número de motocicletas atendidas en 2025 / Número de motocicletas atendidas 2025) x 100		
ENERO – MARZO 2026			
$\left(\frac{500 \text{ motocicletas atendidas en 2026} - 337 \text{ motocicletas atendidas 2025}}{337 \text{ motocicletas atendidas 2025}}\right) \times 100$ = 48%			

Observaciones

El cumplimiento de este objetivo en el primer trimestre es sobresaliente, alcanzando un incremento del 48% en la atención de motocicletas, lo cual supera ampliamente la meta anual proyectada del 5%. Este resultado se atribuye a la efectividad de las campañas digitales dirigidas y a una dinámica comercial proactiva. Se recomienda mantener este enfoque para consolidar el liderazgo en este segmento en la ciudad de Pasto, no se evidencia que se utilizó el presupuesto, Se resalta que no se ejecutó el presupuesto de inversión asignado, logrando el impacto mediante gestión orgánica en canales digitales.

“NOTA: Los datos utilizados para este análisis fueron extraídos del aplicativo PROAMBIENTE, disponible en el siguiente enlace: <http://192.168.0.200:9090/>”

Recomendaciones

Se recomienda continuar con campañas que reflejen más crecimiento en cuanto a motocicletas, se recomienda también tener en cuenta el presupuesto proyectado.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA.**

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

3. FORTALECIMIENTO DE ALIANZAS GUBERNAMENTALES

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 11: PROMOVER LA COLABORACIÓN ENTRE EL CDA Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES PARA EJECUTAR PROYECTOS CONJUNTOS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Identificar entidades gubernamentales clave (Gobierno Departamental, Alcaldía Municipal, Subsecretaría de Tránsito y Transporte, Ministerio de Transporte, ONAC, etc.) que puedan ser aliados estratégicos."
- Establecer mesas de trabajo y convenios interinstitucionales para diseñar y ejecutar proyectos conjuntos, como campañas de sensibilización vial implementación de nuevas tecnologías en el CDA

ACTIVIDAD PLANEADA	Gestionar y suscribir convenios o cartas de intención con entidades gubernamentales para desarrollar procesos contractuales que se encuentren en nuestro portafolio de servicio.		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$ 0
META	Suscribir al menos 2 convenios o cartas de intención con entidades públicas durante el año 2026.		
INDICADOR	Número total de convenios o alianzas gubernamentales formalizados durante el año		
ENERO – MARZO 2026			
• 1 convenio interadministrativo GN2016-2026 con la Gobernación de Nariño (Maquinaria Amarilla) • 1 contrato interadministrativo GN1857-2026 con la Gobernación de Nariño (RTMyEC) • 1 contrato interadministrativo 20261 624 con la Alcaldía de Pasto (RTMyEC)			

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento positivo superando la meta anual proyectada en el primer trimestre, esto indica una gestión positiva por la administración, impulsando el crecimiento del CDA de Nariño y la imagen corporativa de la empresa, posicionándose como un aliado técnico en el sector público.

Recomendaciones

Mantener los contratos y convenios interadministrativos durante la vigencia actual para que la meta se mantenga hasta finalizar el año

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 12: PROMOVER LA COLABORACIÓN ENTRE EL CDA Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES PARA EJECUTAR PROYECTOS CONJUNTOS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Participar en eventos, foros y programas de capacitación organizados por instituciones públicas y privadas para ampliar la red de contactos estratégicos.

ACTIVIDAD PLANEADA	Asistir a foros, eventos, congresos de entidades gubernamentales o asociaciones		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 500.000
META	Asistir al menos 1 eventos foros o congresos		
INDICADOR	Número total de eventos asistidos		
ENERO – MARZO 2026			
0			
DESVIACION: 0% (resultado alcanzado) – 100% (meta proyectada) = -100%			

Observaciones

Para este objetivo no hubo un avance en el primer trimestre, que este informe trimestral sea una alerta temprana para que cumpla con la meta proyectada, se recomienda asistir a un foros, eventos, congresos de entidades gubernamentales o asociaciones sea presencial o virtual

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

4. SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 13: INCREMENTAR LA BASE DE CLIENTES MEDIANTE SENSIBILIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Diseñar campañas educativas y de concienciación sobre la importancia de la RTMyEC para garantizar la seguridad vial y el cuidado ambiental, destacando sus beneficios para la comunidad.
- Desarrollar estrategias de marketing multicanal utilizando redes sociales, radio, televisión y medios impresos para aumentar la visibilidad del CDA y promover sus servicios.
- Crear contenidos interactivos, como videos educativos y publicaciones informativas, que expliquen los pasos y ventajas de realizar revisiones técnico-mecánicas, y difundirlos ampliamente en plataformas digitales.
- Establecer una línea directa de atención al cliente para todo tipo de situaciones, reforzando la percepción de accesibilidad y compromiso del CDA.

ACTIVIDAD PLANEADA	Diseñar y ejecutar una campaña digital multimedia segmentada sobre la importancia del cumplimiento de la Revisión Técnico–Mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTMyEC), 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.		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 1.500.000
META	Incrementar la base de clientes en un 10 % respecto al año 2025.		
INDICADOR	(Clientes atendidos en 2026–Clientes atendidos en 2025 / Clientes atendidos en 2025) x 100		
ENERO – MARZO 2025		ENERO – MARZO 2026	
1294 CLIENTES		1531 CLIENTES	
$\left(\frac{1531 \text{ Clientes atendidos en 2026} - 1294 \text{ Clientes atendidos en 2025}}{1294 \text{ Clientes atendidos en 2025}}\right) \times 100 = 18.31\%$			

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012



Observaciones

Se evidencia un cumplimiento sobresaliente del **18.31%** en el crecimiento de la base de clientes, superando ampliamente la meta proyectada del 10% para el trimestre. Este resultado es la consolidación del impacto positivo de las campañas digitales, las alianzas estratégicas con entes gubernamentales y la sensibilización sobre seguridad vial. Se destaca que el incremento de 237 clientes adicionales respecto al año anterior valida la efectividad del plan estratégico actual

Recomendaciones

Se recomienda no bajar la guardia y seguir creciendo con la visita de clientes para cumplir con la misión y visión pactada en el plan estratégico 2025-2027

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 14: PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD DEL CDA MEDIANTE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Realizar un estudio técnico y financiero sobre energía renovable.
- Realizar un plan de inversión en infraestructura energética sostenible que reduzca el consumo de energía convencional.

OBJETIVO N° 15: ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO LEGAL PARA DESARROLLAR PROYECTOS SOSTENIBLES

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Identificar todas las normativas vigentes relacionadas con la implementación de energías renovables en Colombia.
- Contratar especialistas en regulación ambiental y energética para garantizar la correcta tramitación de los permisos
- Establecer relaciones con entidades gubernamentales para facilitar el proceso de aprobación de los permisos y/o proyectos en energías renovables.

ACTIVIDAD PLANEADA	Implementar la primera fase del plan de energía solar del CDA, asegurando el cumplimiento legal, técnico y ambiental mediante asesoría especializada y gestión ante las entidades competentes.		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Inversión
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 5.676.169
META	Cumplir con la normativa vigente aplicable al sistema fotovoltaico, de acuerdo con los requisitos establecidos por el operador local.		
INDICADOR	(Permisos y requisitos aprobados/ Permisos y requisitos exigidos)×100		
ENERO – MARZO 2026			
0			
DESVIACION: 0% (resultado alcanzado) – 100% (meta proyectada) = -100%			

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

Observaciones

No se evidencia avances en cuanto a este objetivo, tener en cuenta este informe como una alerta temprana, para iniciar la contratación de la asesoría especializada para el estudio técnico y financiero ya que el cumplimiento del 100% del objetivo al finalizar la vigencia depende de la radicación oportuna de trámites ante el operador de red local

Recomendaciones

Se recomienda hacer el estudio y la planificación para poner en marcha la primera fase del plan energético solar del CDA, y cumplir con este objetivo al finalizar la vigencia 2026

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 16: INCENTIVAR LA REVISIÓN PREVENTIVA EN LOS USUARIOS

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Organizar charlas informativas sobre el impacto positivo de las revisiones preventivas en la vida útil de los vehículos.

ACTIVIDAD PLANEADA	Desarrollar la campaña institucional “Revisión Preventiva, Seguridad Activa” dirigida a empresas de transporte y conductores de servicio público, combinando charlas informativas y estrategias de marketing digital para fomentar la revisión preventiva antes del vencimiento legal.		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	N/A
FUENTE DE FINANCIACIÓN	N/A	PRESUPUESTO	\$ 0
META	Lograr que al menos el 20 % de los vehículos de servicio público realicen la revisión técnico–mecánica de forma preventiva antes del vencimiento legal.		
INDICADOR	(Vehículos de servicio público con revisión preventiva/Total de vehículos de servicio público atendidos)×100		
ENERO – MARZO 2026			
268 preventivas			
$\left(\frac{268 \text{ Vehículos de servicio público con revisión preventiva}}{1033 \text{ Total de vehículos de servicio público atendidos}}\right) \times 100 = 25.94\%$			

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento satisfactorio del 25.94%, superando la meta proyectada en un 5.94%. Para este cálculo se excluyó el segmento de motocicletas, enfocando el análisis exclusivamente en vehículos de servicio público (taxis, buses, carga). Este resultado valida la efectividad de las charlas informativas y la campaña 'Seguridad Activa', logrando que 268 usuarios realizaran su revisión de manera anticipada al vencimiento legal.

Recomendaciones

Mantener los registros de agendamiento previo como evidencia de que la intención del usuario fue efectivamente preventiva y no por vencimiento inmediato.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 17: GARANTIZAR EL ÓPTIMO ESTADO Y FUNCIONALIDAD DE LAS INSTALACIONES

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Diseñar un plan de mantenimiento para todas las áreas de la infraestructura, incluyendo áreas de revisión, zonas de espera y espacios administrativos.
- Establecer cronogramas regulares para inspecciones técnicas, limpieza profunda y reparaciones menores, asegurando la continuidad operativa.
- Contratar personal especializado o empresas externas para el mantenimiento de equipos críticos, como frenómetros, analizadores de gases y demás equipos y herramientas de revisión técnica.

ACTIVIDAD PLANEADA	Implementar un registro documental de control y seguimiento de calibración y mantenimiento preventivo de equipos críticos (frenómetros, opacímetros, analizadores de gases, entre otros).		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Funcionamiento
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 5.987.522
META	Realizar el 90 % de las inspecciones de mantenimiento programadas y ejecutar el 90 % de las acciones correctivas identificadas		
INDICADOR	(Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas)×100		
ENERO – MARZO 2026			
0			

Observaciones

Se reporta un cumplimiento del 0% en mantenimiento preventivo mayor, de acuerdo con el análisis Metrológico 2026 que programa estas intervenciones para el segundo o tercer trimestre del año. No obstante, es importante precisar que el CDA mantiene la continuidad operativa mediante el cumplimiento estricto de las verificaciones diarias exigidas por la NTC 5375, garantizando la trazabilidad de las mediciones bajo los estándares de la ISO 17020. El presupuesto de \$5.987.522 se encuentra disponible y vinculado al proceso de contratación del servicio técnico especializado.

Recomendaciones

Se recomienda al Jefe de Pista y al Supervisor técnico presentar un informe de estado de los equipos al mantenimiento preventivo, para asegurar que no se ponga en riesgo la precisión de los resultados de la RTMyEC

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

OBJETIVO N° 17: GARANTIZAR EL ÓPTIMO ESTADO Y FUNCIONALIDAD DE LAS INSTALACIONES

ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Invertir en mejoras estéticas y funcionales, como iluminación LED, señalización interna actualizada y mobiliario ergonómico para usuarios y empleados
- 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

ACTIVIDAD PLANEADA	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 detectadas por el personal del CDA		
RESPONSABLE	Gerencia	TIPO DE GASTO	Funcionamiento
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Recursos propios	PRESUPUESTO	\$ 4.000.000
META	Atender el 80 % de los reportes de mantenimiento registrados dentro del trimestre.		
INDICADOR	(Reportes atendidos / Total de reportes registrados)×100		
ENERO – MARZO 2026			
0 / 0 X 100 = 0%			

Observaciones

Durante el primer trimestre, el indicador de atención se sitúa en 0% debido a que no se presentaron reportes de fallas o necesidades por parte del personal. No obstante, se destaca que la herramienta de registro (formulario/Excel) ya se encuentra diseñada y disponible para su uso. Se establece este periodo como base para fomentar la cultura de reporte preventivo entre los colaboradores

Recomendaciones

Se recomienda que en cuanto se registren casos o reportes por parte de los trabajadores, darle una respuesta oportuna, para cumplir con la meta proyectada en este objetivo.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

MATRIZ DE RIESGOS

Hallazgo Relacionado	Riesgo Identificado	Impacto	Probabilidad	Mitigación
Objetivo 3 y 7 (Contradicción satisfacción vs. tiempo)	La baja participación en las encuestas (13%) oculta la insatisfacción real.	Medio	Posible	Implementar encuesta física aleatoria y diversificar canales de captura.
Objetivo 7 (75.57% de cumplimiento frente a meta del 80%)	Incumplimiento de los tiempos estándar de RTMyEC (Desviación: -4.43%).	Alto	Posible	Realizar estudio de cargas de trabajo y cuellos de botella en línea de inspección.
Objetivo 6 (0% de avance en infraestructura TIC)	Falta de respaldo de la información en la nube	Crítico	Probable	Ejecutar con carácter urgente la contratación de servicios de respaldo y licenciamiento.
Objetivo 8 (Desviación -3.82% en retorno de clientes)	Los clientes contactados no están regresando en la proporción esperada.	Medio	Posible	Auditar la calidad del mensaje de WhatsApp y realizar benchmarking de precios/servicios.
Objetivo 3 (0% de avance en adecuación de sala de espera)	El retraso en la modernización de la sala de espera.	Bajo	Probable	Definir cronograma de ejecución física con el área administrativa y gerencia.
Objetivo 12 (0% de avance en asistencia a foros/eventos)	Falta de asistencia a espacios estratégicos del sector (RTMyEC).	Bajo	Improbable	Establecer una agenda bimestral de eventos virtuales o presenciales obligatorios para Gerencia.
Objetivo 14 y15 (0% avance de estudio de implementación de Energía renovable y proyecto sostenible)	Falta de diversificación o innovación en la oferta de servicios renovables.	Media	Probable	Diseñar encuestas de mercado para identificar nuevos servicios que los clientes demandan.

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltlda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

RECOMENDACIONES GENERALES

Tras el análisis detallado de los indicadores de gestión y las evidencias documentales, se emiten las siguientes recomendaciones para la Gerencia y los responsables de área:

- Dado que existe una contradicción entre la satisfacción del 100% y el incumplimiento en los tiempos estándar de atención (75.57%), se recomienda a la Gerencia instruir al Área Operativa para diversificar los canales de captura de información. Se sugiere implementar encuestas físicas aleatorias para evitar el sesgo actual de participación (13.38%) y obtener una visión real de la experiencia del usuario.
- Se identifica un riesgo crítico por el avance del 0% en la implementación de respaldo en la nube y correos institucionales. Es imperativo ejecutar con carácter urgente los servicios de respaldo y licenciamiento pendientes para mitigar riesgos de pérdida de datos corporativos.
- Ante la desviación del -3.82% en el indicador de retorno, se recomienda realizar un análisis en el sistema de recordatorios automáticos y evaluar si la competitividad en precios o el tiempo de atención está afectando la fidelización.
- Debido al avance del 0% en la modernización de la sala de espera y proyectos de energía renovable, se sugiere realizar los estudios competentes para asegurar el cumplimiento al finalizar la vigencia.
- Se recomienda realizar un estudio en la pista en la línea de inspección para corregir la desviación del -4.43% en los tiempos estándar y alcanzar la meta del 80% en los trimestres restantes

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño
Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com
Página web: www.cdanar.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Ministerio de Transporte Res. 3678/2007, Res. 5909/2007 y Res. 11102/2012

CONCLUSIONES

- El CDA de Nariño ha consolidado su relevancia municipal, logrando un incremento del 18.31% en la base total de usuarios. Es de especial relevancia el crecimiento del 48% en el segmento de motocicletas, lo que valida la efectividad de las estrategias de captación digital y la confianza ciudadana en nuestro servicio técnico.
- Se destaca la gestión institucional al superar la meta anual de convenios en solo tres meses, formalizando alianzas estratégicas con la Gobernación de Nariño y la Alcaldía de Pasto. Esto posiciona a la entidad como el principal aliado técnico del Estado en el departamento.
- Si bien la productividad por hora aumentó un 5.91%, se identifica una oportunidad de mejora en el cumplimiento de los tiempos estándar de atención, donde nos encontramos un 4.43% por debajo del objetivo. La prioridad para el próximo trimestre es optimizar los procesos en línea para garantizar que la agilidad del servicio sea tan alta como su calidad técnica.
- El informe revela un rezago en la ejecución de mejoras físicas (sala de espera), tecnológicas (sistemas de respaldo y correos), y la implementación de energías renovables. Es fundamental activar estos proyectos para asegurar que la infraestructura física, tecnológica y la seguridad de la información crezcan al mismo ritmo que nuestra base de clientes.
- Se resalta la eficiencia administrativa al cumplir metas de capacitación y pedagogía mediante gestión institucional, logrando impactos positivos sin afectar el presupuesto de inversión inicial, lo que demuestra un manejo responsable de los recursos públicos.

Se firma a los 30 días del mes de abril de 2026

Paula Andrea Carvajal Castro
Profesional de apoyo a oficina de control interno

En el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada, contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19 A # 42 - 50 Barrio Pandiaco - Pasto, Nariño

Teléfonos: (602) 7234593 Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com

Página web: www.cdanar.gov.co