

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION

**3° TRIMESTRE 2025
JULIO - SEPTIEMBRE**

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

Introducción

El presente documento tiene como finalidad realizar el seguimiento al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., correspondiente al tercer trimestre del año 2025, comprendido entre los meses de julio a septiembre.

El seguimiento al plan de acción constituye una herramienta clave para evaluar el nivel de ejecución de las actividades programadas, así como para identificar avances, rezagos, desviaciones y oportunidades de mejora en los procesos institucionales. Esta labor tiene como propósito fortalecer la cultura de la autoevaluación, la mejora continua y la transparencia en la gestión administrativa, técnica y operativa del Centro.

En este sentido, el documento recoge de forma sistemática los principales hallazgos identificados en la información recopilada por la Oficina de Control Interno. Se presenta además el análisis del cumplimiento de metas, el grado de avance en la implementación de las acciones, la verificación de evidencias y las observaciones realizadas por la instancia de seguimiento.

2. Objetivos del Seguimiento

- Verificar la ejecución de las actividades programadas en el plan de acción.
- Evaluar el avance de las acciones correctivas y de mejora.
- Analizar el impacto de las auditorías internas y evaluaciones al SCI.
- Proponer ajustes oportunos que fortalezcan el Sistema de Control Interno.

3. Metodología

El seguimiento se realiza a partir de la revisión documental, entrevistas con responsables de procesos, verificación de evidencias y análisis de los porcentajes de avance declarados en cada actividad.

EXCELENCIA OPERATIVA

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

ESTRATEGIA	INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y aplicar KPI que midan la eficiencia operativa. Generar reportes mensuales de productividad y oportunidades de mejora.
INDICADOR	Total, de minutos empleados en RTMyEC / Número de vehículos inspeccionados.
META	Sistema de evaluación y reportes implementado.
JULIO A SEPTIEMBRE 2024	JULIO A SEPTIEMBRE 2025
$\left(\frac{43.44 \text{ minutos}}{1090 \text{ vehículos atendidos}} \right) = 0.039$	$\left(\frac{49.19 \text{ minutos}}{1393 \text{ vehículos atendidos}} \right) = 0.035$

Cuenta de placa	Etiquetas de columna	Etiquetas de fila	2024	2025	Total general
Liviano			746	919	1665
Moto			231	366	597
Pesado			113	108	221
Total general			1090	1393	2483

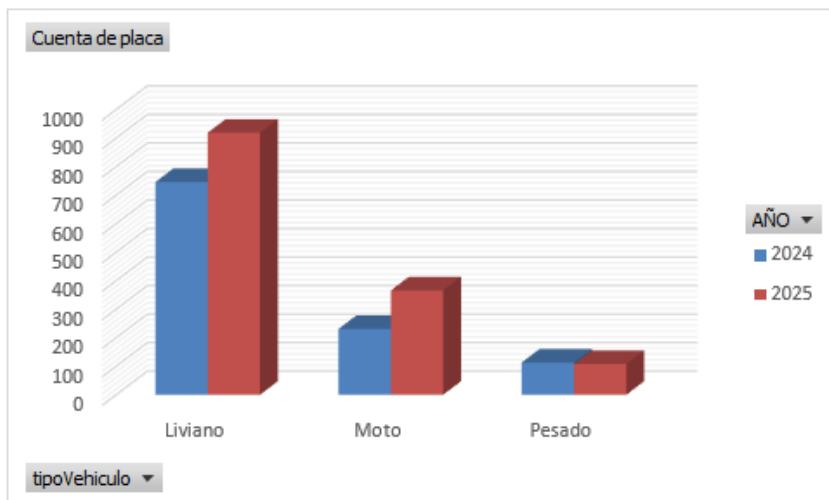


Ilustración 1 Tiempo promedio de atención de vehículos (tercer trimestre 2025)
Fuente: Elaboración propia con base en archivo Excel descargado del software del área operativa

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 3

Observaciones:

- De acuerdo con la información suministrada por el sistema operativo Proambiente, se evidencia un incremento en la cobertura del servicio durante el tercer trimestre de 2024, al atender 1.090 vehículos, de los cuales 303 correspondieron a nuevos clientes, lo que refleja un crecimiento positivo en la base de usuarios.
- No obstante, el tiempo promedio de atención aumentó de 43.44 minutos en el mismo trimestre de 2024 a 49.19 minutos en 2025, lo cual evidencia una disminución en la eficiencia operativa. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar la capacidad instalada, la programación de turnos y los procesos de revisión técnica, con el fin de identificar los factores que generan los tiempos adicionales de atención.

Recomendaciones:

- Se recomienda analizar, mejorar y fortalecer la planeación, supervisión y evaluación de los procesos operativos, asegurando que el crecimiento de la demanda no afecte la calidad y oportunidad del servicio.

ESTRATEGIA	INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y aplicar KPI que midan la eficiencia operativa. Generar reportes mensuales de productividad y oportunidades de mejora.
INDICADOR	(Vehículos atendidos dentro del tiempo estándar / Total de vehículos atendidos) × 100
META	(> 85%) Sistema de evaluación y reportes implementado.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

$$\frac{1076 \text{ vehículos atendidos dentro del tiempo estándar}}{1393 \text{ vehículos atendidos}} = 77.24\%$$

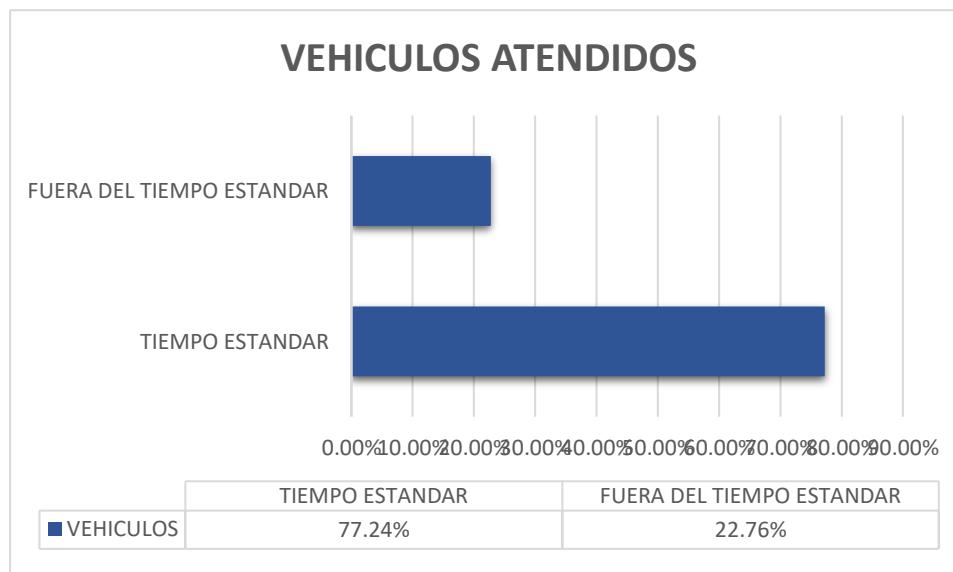


Ilustración 2 Tiempo promedio de atención de vehículos (Tercer trimestre 2025) – Fuente: elaboración propia

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 4

Observaciones:

- De acuerdo con la información suministrada por el software del área operativa, durante el tercer trimestre de 2025 se atendieron 1.393 vehículos, de los cuales 1.076 cumplieron con el tiempo estándar, alcanzando un 77,24% de cumplimiento frente a una meta del 85%.
- Este resultado evidencia una disminución en la eficiencia operativa, dado que aproximadamente uno de cada cuatro vehículos excedió el tiempo esperado. La situación refleja debilidades en el control de los procesos

Recomendaciones:

- Fortalecer la supervisión, la medición continua y la retroalimentación del desempeño, de manera que las acciones correctivas se ejecuten de forma preventiva y no reactiva.

ESTRATEGIA	INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y aplicar KPI que midan la eficiencia operativa. Generar reportes mensuales de productividad y oportunidades de mejora.
INDICADOR	Total, de inspecciones realizadas / Total de días operativos
META	Sistema de evaluación y reportes implementado.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

• PROYECCION PARA SEGUNDO TRIMESTRE 2025: 1317

PROYECCIÓN INGRESOS VIGENCIA 2025			
CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
VARIACION	19	11	33
R.T.M Y GASES LIVIANO EJECUTADO 2025	331	293	312
R.T.M Y GASES LIVIANOS PROYECTADOS 2025	350	282	279
VARIACION	0	4	4
R.T.M Y GASES PESADO EJECUTADOS 2025	46	30	32
R.T.M Y GASES PESADOS PROYECTADOS 2025	46	34	36
VARIACION	31	2	41
R.T.M Y GASES MOTOS EJECUTADOS 2025	128	116	138
R.T.M Y GASES MOTOS PROYECTADOS 2025	97	118	97
PROYECCION REVISIONES TECNICO MECANICAS 2025	505	439	482
INGRESOS POR REVISIONES PREVENTIVAS			
VARIACION	11	2	1
PREVENTIVA PESADOS PLENAS EJECUTADO 2025	12	14	17
PREVENTIVA PESADOS PLENAS 2025	23	16	16
VARIACION	2	3	66
PREVENTIVA LIVIANOS 2025 PLENAS	12	19	78
PREVENTIVA LIVIANOS 2025 PLENAS	10	16	12
PROYECCIONES PREVENTIVAS 2025	24	33	95
TOTAL INGRESOS EJECUTADOS 2025	100,969,835	86,538,523	94,869,414
TOTAL INGRESOS PROYECTADOS 2025	101,759,703	86,218,555	83,433,647
PENDIENTE POR EJECUTAR	789,868	-319,968	-11,435,767

Ilustración 3 Proyección 2025 - Fuente: Área Financiera

Cuenta de placa	Etiquetas de columna	▼
Etiquetas de fila	▼	2025 Total general
Liviano		919
Moto		366
Pesado		108
Total general		1393
		1393

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 5

Ilustración 4 Vehículos atendidos segundo trimestre 2025 - Fuente: Elaboración propia

$$\left(\frac{1393 \text{ inspecciones realizadas}}{77 \text{ días operados}} \right) = 18.09 \text{ Inspecciones promedio por día}$$

$$\left(\frac{1393 \text{ vehículos atendidos}}{1339 \text{ vehículos proyectados}} \right) \times 100 = 104 \% \text{ cumplimiento respecto a lo proyectado}$$

OBSERVACIONES:

- Con base en la información reportada por el software del área operativa y el área financiera, durante el tercer trimestre de 2025 se proyectaron 1.339 inspecciones y se realizaron 1.393, lo que representa un cumplimiento del 104% respecto a la meta planificada.
- El indicador evidencia un desempeño operativo favorable, con un promedio de 18.09 inspecciones diarias frente a las 17.38 esperadas, reflejando un incremento en la productividad y eficiencia de las operaciones.
- Este resultado demuestra una adecuada coordinación entre la planeación financiera y la ejecución operativa. No obstante, es necesario mantener controles sobre la capacidad instalada y los tiempos de atención, para evitar riesgos de saturación o afectación en la calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

- Mantener mecanismos de monitoreo continuo para asegurar que el aumento en el número de inspecciones no comprometa los estándares de tiempo y calidad establecidos.

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

ESTRATEGIA	REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE RECHAZOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar campañas de marketing enfocados en servicios de revisión preventiva. Capacitar al personal para ofrecer recomendaciones técnicas de mantenimiento preventivo.
INDICADOR	(Número de vehículos rechazados / total de vehículos inspeccionados) x 100
META	Reducir el índice de rechazos en inspecciones en un 3%
ABRIL A JUNIO 2024	ABRIL A JUNIO 2025
$\left(\frac{21 \text{ vehículos rechazados}}{1090 \text{ vehículos inspeccionados}} \right) \times 100$ $= 1.92\% \text{ índice de rechazos}$	$\left(\frac{37 \text{ vehículos rechazados}}{1393 \text{ vehículos inspeccionados}} \right) \times 100$ $= 2.65\% \text{ índice de rechazos}$

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 6

Cuenta de placa

	■ 2024		Total 2024		■ 2025		Total 2025	Total general
	FALSO	VERDADERO	FALSO	VERDADERO	FALSO	VERDADERO		
Liviano	10	747	757	20	910	930	1687	
Moto	6	233	239	12	362	374	613	
Pesado	5	113	118	5	104	109	227	
Total general	21	1093	1114	37	1376	1413	2527	

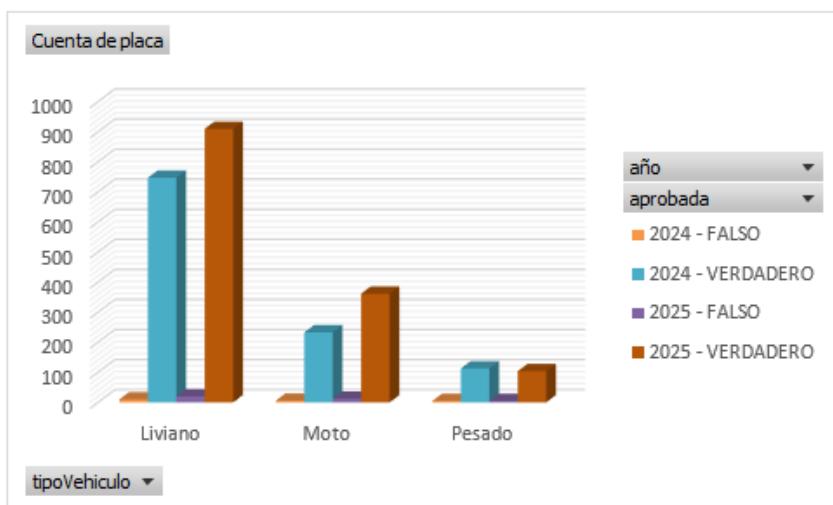


Ilustración 5 índice de rechazos – Fuente: Elaboración propia con base en archivo Excel descargado del software del área operativa

OBSERVACIONES:

- El índice incremento de un 0.73%, lo que representa un incremento del 38 % en el nivel de rechazos, incumpliéndose la meta trazada, pese a la implementación de acciones orientadas a la reducción de este indicador (campañas de marketing y capacitación del personal). Por lo tanto, el indicador en el segundo trimestre refleja un desempeño bajo, ya que no solo se cumplió la meta establecida (< 3%), sino que además se logró una mejora significativa entre 2024 y 2025. Esto muestra que las estrategias ejecutadas no generaron el impacto esperado.

RECOMENDACIONES:

- Analizar las principales causas de rechazo (por sistema: frenos, luces, emisiones, etc.) para enfocar las acciones preventivas en los aspectos de mayor recurrencia.

ESTRATEGIA	REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE RECHAZOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar campañas de marketing enfocados en servicios de revisión preventiva. • Capacitar al personal para ofrecer recomendaciones técnicas de mantenimiento preventivo.
INDICADOR	Numero de campañas preventivas programadas / Numero de campañas preventivas realizadas
META	Reducir el índice de rechazos en inspecciones en un 3%
JULIO A SEPTIEMBRE	

OBSERVACIONES:

Durante el tercer trimestre no se estableció un número formal de campañas preventivas programadas, situación que limita la posibilidad de medir con exactitud el cumplimiento del indicador. Sin embargo, se evidencia que la empresa ha ejecutado acciones preventivas de forma continua a través de medios digitales (redes sociales, videos pedagógicos) y canales físicos (material ploteado en la Secretaría de Tránsito y la Gobernación de Nariño).

Estas acciones reflejan un esfuerzo institucional orientado a la sensibilización ciudadana frente a la importancia de la revisión preventiva y han contribuido indirectamente a mejorar la percepción de los usuarios y reducir el índice de rechazos observado en el segundo trimestre.

No obstante, la ausencia de una programación formal y de registros sistemáticos impide demostrar de manera cuantitativa la eficacia de las campañas frente a la meta trazada en el plan de acción.

RECOMENDACIONES:

- **Dar continuidad al uso de canales digitales y físicos**, fortaleciendo alianzas con entidades públicas y privadas del sector transporte para ampliar la cobertura y fortalecer la cultura de mantenimiento preventivo vehicular en el departamento de Nariño.

ESTRATEGIA	REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE RECHAZOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar campañas de marketing enfocados en servicios de revisión preventiva. • Capacitar al personal para ofrecer recomendaciones técnicas de mantenimiento preventivo.
INDICADOR	(Número de vehículos rechazados vigencia actual - Número de vehículos rechazados vigencia anterior /Número de vehículos rechazados vigencia anterior) x 100

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 8

META	Reducir el índice de rechazos en inspecciones en un 3%
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{37 \text{ vehículos rechazados vigencia actual} - 21 \text{ vehículos rechazados vigencia anterior}}{21 \text{ vehículos rechazados vigencia anterior}} \right) \times 100 = 76.19\% \text{ índice de rechazos}$	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025 se evidencia un incremento del 76.19 % en el número de vehículos rechazados frente al mismo periodo del año anterior (de 21 a 37 unidades). Este comportamiento demuestra un retroceso en el cumplimiento de la meta trazada, que buscaba una reducción del 3 % en los rechazos. <p>A pesar de la implementación de estrategias orientadas a la reducción del indicador (campañas preventivas y capacitaciones técnicas), los resultados evidencian que las acciones no han sido suficientes ni sostenidas en el tiempo.</p> <p>Esta situación afecta directamente el cumplimiento del objetivo estratégico institucional relacionado con la mejora continua y la calidad del servicio de inspección vehicular.</p>	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las campañas de prevención y la capacitación al personal, asegurando su sostenibilidad a largo tiempo, e incorporar mecanismos de seguimiento a las causas de los rechazos que se presentan. De esta manera, se podrá alcanzar generar acciones de reducción de rechazos y así cumplir y superar los niveles actuales de desempeño 	

ESTRATEGIA	REDUCCIÓN DEL PORCENTAJE DE RECHAZOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar campañas de marketing enfocados en servicios de revisión preventiva. Capacitar al personal para ofrecer recomendaciones técnicas de mantenimiento preventivo.
INDICADOR	capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas para el personal
META	Reducir el índice de rechazos en inspecciones en un 3%
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{4 \text{ capacitaciones realizadas}}{6 \text{ Capacitaciones programadas para el personal}} \right) \times 100 = 66.66\%$	

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 9

OBSERVACIONES:

- Durante el segundo trimestre de 2025 se evidencia un cumplimiento del 66.66 % en la ejecución del plan de capacitaciones, lo cual indica que no se alcanzó la meta programada en el cronograma institucional.

De acuerdo con la información suministrada por la supervisora técnica, se realizaron siete capacitaciones en total, de las cuales cuatro correspondían al periodo evaluado y tres fueron reprogramadas del trimestre anterior.

Si bien se reconoce el esfuerzo permanente del CDA de Nariño en mantener activo el proceso de formación del personal, el desfase en el cumplimiento de las fechas establecidas refleja una debilidad en la planeación y ejecución del plan de capacitaciones

RECOMENDACIONES:

- Garantizar la ejecución oportuna del plan de capacitaciones, cumpliendo con el cronograma establecido y documentando de manera sistemática las actividades desarrolladas. Además, se recomienda fortalecer la planeación y el seguimiento del programa de formación técnica, asegurando que las capacitaciones estén alineadas con las causas más frecuentes de rechazo y que su impacto se vea reflejado en la mejora de los resultados operativos y la calidad del servicio del CDA.

- OBJETIVO: MODERNIZAR EL SERVICIO Y MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**

ESTRATEGIA	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema de retroalimentación digital para evaluar la experiencia del cliente en el CDA de Nariño
INDICADOR	Número de clientes que realizan la encuesta de experiencia / total de clientes atendidos
META	Mejorar la experiencia del cliente en un 10%.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

$$\left(\frac{41 \text{ clientes que realizan la encuesta de experiencia}}{1393 \text{ clientes atendidos}} \right) \times 100 = 2.94\%$$

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se evidencia que el sistema de retroalimentación digital ya fue implementado, logrando la participación de 41 clientes, lo que representa un 2.94 % del total de usuarios atendidos. Los resultados obtenidos muestran una percepción mayoritariamente positiva, con calificaciones entre excelente y buena en aspectos como la atención al cliente, la pedagogía del personal y la claridad de la información suministrada.

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 10

En general, aunque el CDA de Nariño avanza en la implementación de mecanismos tecnológicos de retroalimentación, el indicador refleja la necesidad de fortalecer la estrategia de divulgación y participación del cliente, de manera que los resultados sean más amplios y útiles para la mejora continua del servicio.

RECOMENDACIONES:

- Ampliar la cobertura del sistema de encuestas de experiencia del cliente, implementando estrategias de incentivo y sensibilización para aumentar la participación de los usuarios en los canales digitales y presenciales. Asimismo, analizar las causas de inconformidad relacionadas con el tiempo de atención, adoptando medidas de mejora operativa que optimicen los procesos sin afectar la calidad del servicio.

ESTRATEGIA	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar juegos para entretenimiento.
INDICADOR	Satisfacción respecto al entretenimiento/ total de encuestas respondidas
META	Mejorar la experiencia del cliente en un 10%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	

$$\left(\frac{41 \text{ clientes que realizan la encuesta de entretenimiento}}{1393 \text{ clientes atendidos}} \right) \times 100 = 2.94\%$$

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025, la empresa implementó espacios de entretenimiento en la sala de espera, incluyendo zona Wi-Fi para juegos en línea, periódicos y televisión con programación nacional e internacional. De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, los usuarios manifestaron una percepción positiva frente a la adecuación de estos espacios, considerándolos una mejora significativa en su experiencia durante la permanencia en las instalaciones.

La iniciativa evidencia avances en la humanización del servicio y en la implementación de mejoras tecnológicas y recreativas, alineadas con la estrategia institucional de fortalecer la experiencia del usuario.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la difusión y aplicación de las encuestas de satisfacción, ampliando la participación de los clientes para obtener resultados más representativos y confiables. Además, mantener y actualizar los espacios de entretenimiento de acuerdo con las preferencias y sugerencias de los usuarios, garantizando que estas acciones contribuyan efectivamente a mejorar la experiencia del cliente y la percepción de calidad del servicio en el CDA de Nariño.

ESTRATEGIA	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Rediseñar el pasillo del CDA de Nariño como la sala de espera alternativa
INDICADOR	Número de usuarios satisfechos/ Número de usuarios encuestados
META	Mejorar la experiencia del cliente en un 10%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{41 \text{ clientes que realizan la encuesta de experiencia}}{1393 \text{ clientes atendidos}} \right) \times 100 = 2.94\%$	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Durante el tercer trimestre de 2025, se evidencia la puesta en marcha del sistema de retroalimentación digital, en el cual 41 clientes participaron en la encuesta de experiencia, representando el 2.94 % del total de usuarios atendidos. Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, destacando la satisfacción general con la atención y las condiciones del espacio físico, incluyendo la adecuación del pasillo como sala de espera alternativa, que ha contribuido a mejorar la comodidad del usuario durante el proceso de revisión técnico-mecánica. 	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción mediante estrategias de difusión, sensibilización e incentivo, tanto en medios digitales como presenciales, que permitan obtener una muestra más representativa del total de clientes atendidos 	

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

ESTRATEGIA	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Calificar periódicamente a los proveedores en calidad, costos y cumplimiento.
INDICADOR	(pedidos entregados a tiempo/ Total de pedidos solicitados) x 100
META	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{7 \text{ pedidos entregados a tiempo}}{7 \text{ pedidos solicitados}} \right) \times 100 = 100\%$	

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 12

CÓDIGO CONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR INC. CONTRATO	TIEMPO EJECUCIÓN	CONTRATISTAS	MODALIDAD SELECCIÓN	PROCEDIMIENTO CAUSAL	FECHA REGISTRO CONTRATO	FECHA ACTA INICIO		
OC2025-17	LA ADQUISICION DE GASES DE PATRON DE VERIFICACION MEDIA PARA EQUIPOS ANALIZADORES DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA	\$1.356.600,00	30	90110583 TOTAL GASOS COLOMBIA GAS	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/08/2025 02:27:36 p. m.	2025/07/31		
OC2025-18	LA ADQUISICION DE FIRMAS DIGITALES NECESARIAS PARA EL REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNIT DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA	\$433.160,00	147	90136408 CORPORACION COLOMBIANA DE APOYO	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/08/2025 4:09:58 p. m.	2025/08/06		
OC2025-19	ADQUISICION DE INSTRUMENTOS DE MEDICION PROFUNDOMETRO PARA EL AREA OPERATIVA DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA	\$1.574.848,00	10	90070554 LABORATORIO BIOMETRICAL	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	18/08/2025 0:27:20 a. m.	2025/08/15		
OC2025-20	COMPRA DE PLACAS VEHICULARES PARA SUPRIR LAS NECESIDADES CON DESTINO A LAS OCHO 08 SEDES OPERATIVAS IMUES, SARDONA, PUPALEA, LA UNION, GUACHICAL, SAMANIEGO, TANGUA, YACAMBUE	\$15.247.411,00	2	90019893 SEÑALES LUMINOSAS	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	11/08/2025 11:35:41 p. m.	2025/08/29		
OC2025-21	ADQUISICION DE POLIZAS SERVIDOS DE LOS PROCESOS CONTRACTUALES LLEVADOS A CABO POR EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. YA SEAN CONVENIOS O CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS BAJO LA MODALIDAD DE MONTO ASOTABLE.	\$11.231.000,00	114	80000578 SEGUROS DEL ESTADO S.A.	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	11/08/2025 11:50:23 a. m.	2025/08/28		
OC2025-22	ADQUISICION DE INSUMOS PUBLICITARIOS REQUERIDOS POR EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. CON EL FIN DE FORTALECER LA DIFUSION DE SUS SERVICIOS, MEJORAR SU POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y GARANTIZAR UNA ADECUADA COMUNICACION CON LOS USUARIOS.	\$10.600.000,00	30	108526742 MARCELA ALFREDO BURBANO ORTEGA	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/08/2025 12:04:07 a. m.	2025/09/04		
OC2025-23	ADQUISICION DE UPS SISTEMAS DE ALIMENTACION ININTERRUMPIDA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA	\$8.700.000,00	30	90109408 DOPRIMO SAS	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/08/2025 12:17:05 a. m.	2025/09/08		

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025, con base en la revisión de las plataformas SIA Observa y SECOP II, así como de los registros de entradas a almacén, se evidencia un cumplimiento del 100 % en la entrega oportuna de los pedidos (7 de 7), sin reportes de inconformidades por calidad ni ajustes de costos.

Este resultado refleja una gestión eficiente y controlada de los procesos de adquisición, así como un fortalecimiento sostenido de las relaciones con los proveedores actuales, quienes han demostrado cumplimiento en los compromisos contractuales y estándares de calidad establecidos.

RECOMENDACIONES:

- Mantener los altos niveles de cumplimiento en calidad, costos y tiempos de entrega alcanzados con los proveedores actuales, promoviendo paralelamente la implementación de una solución tecnológica colaborativa que contribuya a mejorar la trazabilidad, el control y la eficiencia del proceso de abastecimiento. De esta manera, el CDA de Nariño consolidará relaciones estratégicas más sólidas, avanzando en la modernización e innovación de su gestión de proveedores, en coherencia con los objetivos institucionales del plan de acción.

ESTRATEGIA	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Generar informes trimestrales de desempeño.
INDICADOR	(Ordenes de compra recibidas conforme (cantidad y especificaciones) / Órdenes de compra emitidas) x 100
META	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{7 \text{ Ordenes de compra recibidas conforme}}{7 \text{ Órdenes de compra emitidas}} \right) \times 100 = 100\%$	

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 13

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se obtuvo un 100% de conformidad en las órdenes de compra recibidas frente a las emitidas (7/7), evidenciando que los proveedores cumplieron en cantidad y especificaciones con lo solicitado.
- No es necesario generar informes trimestrales, ya que los **informes de supervisión** elaborados por la gerencia o el líder responsable constituyen un control suficiente. Estos informes recopilan la información necesaria sobre las entregas y permiten analizar de manera integral el desempeño del proveedor, siendo además requisito para el pago.

RECOMENDACIONES:

- Continuar y fortalecer el uso de los informes de supervisión como mecanismo suficiente para verificar entregas y evaluar el desempeño de proveedores, evitando reportes innecesarios.

ESTRATEGIA	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Generar informes trimestrales de desempeño.
INDICADOR	(Número de acciones correctivas implementadas / total de acciones correctivas recomendadas) x 100
META	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{\text{Acciones correctivas implementadas}}{\text{Acciones correctivas recomendadas}} \right) \times 100 = 100\%$	

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 no se identificaron acciones correctivas, dado que los proveedores cumplieron plenamente con los requisitos contractuales establecidos, evidenciando un desempeño adecuado en los aspectos de calidad, cantidad y oportunidad en las entregas. Este resultado refleja una gestión eficiente y un control efectivo sobre los procesos de contratación y seguimiento a los proveedores, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones estratégicas y a la estabilidad operativa del CDA de Nariño.

RECOMENDACIONES:

- Continuar con el seguimiento periódico del desempeño de los proveedores, garantizando la trazabilidad de los resultados y la identificación oportuna de posibles desviaciones. En caso de presentarse incumplimientos, se recomienda implementar y verificar de inmediato las acciones correctivas, asegurando la mejora continua en la gestión de proveedores y la sostenibilidad de las relaciones estratégicas establecidas.

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 14

ESTRATEGIA	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Negociar contratos a largo plazo con cláusulas de innovación.
INDICADOR	Número de contratos con cláusulas de innovación / total de contratos firmados
META	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

$$\left(\frac{3 \text{ contratos con cláusulas de innovación}}{10 \text{ contratos firmados}} \right) \times 100 = 30\%$$

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025, se evidenció que tres de los diez contratos suscritos en el periodo incorporaron cláusulas de innovación, mediante las cuales los contratistas y proveedores asumieron compromisos orientados a la mejora continua, la adopción de prácticas innovadoras y la implementación de soluciones tecnológicas. Estos contratos: OC2025-22, OC2025-23 y PS2025-27 representan un avance significativo frente a la meta institucional, demostrando una gestión proactiva en la vinculación de proveedores estratégicos y en la promoción de la innovación como criterio contractual.

El cumplimiento del 30 % refleja un progreso destacable en la modernización de la gestión de proveedores, generando beneficios directos para la eficiencia operativa y la sostenibilidad del CDA de Nariño.

CÓDIGO CONTRATO	OBJETO CONTRATO	VALOR INC. CONTRATO	TIEMPO EJECUCIÓN	CONTRATISTAS	MODALIDAD SELECCIÓN	PROCEDIMIENTO CAUSAL	FECHA REGISTRO CONTRATO	FECHA ACTA INICIO		
OC2025-22	ADQUISICION DE INSUMOS PUBLICITARIOS REQUERIDOS POR EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. CON EL FIN DE FORTALECER LA DIFUSION DE SUS SERVICIOS, MEJORAR SU POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y GARANTIZAR UNA ADECUADA COMUNICACION CON LOS USUARIOS.	\$10.800.000,00	30	MARCELA ALEXANDRA BORBON ORTEGA 108529042	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/09/2025 12:04:07 a. m.	2025/09/04		
OC2025-23	ADQUISICION DE UPS SISTEMAS DE ALIMENTACION ININTERRUMPIDA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.	\$8.700.000,00	30	901094008 DOPRONG SAS	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	12/09/2025 12:17:05 a. m.	2025/09/08		
PS2025-27	PRESTAR LOS SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES DE MANERA AUTONOMA E INDEPENDIENTE PARA LLEVAR A CABO EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DEL AREA OPERATIVA DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.	\$18.854.000,00	31	901094008 DOPRONG SAS	INVITACIÓN DIRECTA	MANUAL DE CONTRATACIÓN	14/09/2025 2:56:28 p. m.	2025/07/15		

Ilustración 6 Contratos Firmados Con Innovación Tecnológica - Fuente: Plataforma SIA Observa

RECOMENDACIONES:

- Promover un número mayor de contratos incluyan cláusulas o compromisos de innovación tecnológica y mejora continua.

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 15

ESTRATEGIA	GESTIÓN DE PROVEEDORES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Realizar pruebas piloto en herramientas digitales innovadoras
INDICADOR	Numero de herramientas piloto exitosas / total de herramientas probadas
META	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{0 \text{ herramientas piloto exitosas}}{0 \text{ herramientas probadas}} \right) = 0$	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Durante el tercer trimestre de 2025 no se desarrollaron nuevas pruebas piloto de herramientas digitales innovadoras. Sin embargo, es importante destacar que el plan de acción tiene una proyección anual, y en el trimestre anterior se implementó con éxito la herramienta piloto de recordatorios vía WhatsApp, la cual continúa en funcionamiento y ha mostrado resultados positivos en términos de comunicación con los clientes y fidelización del servicio. <p>Por tanto, aunque en este trimestre no se reportan nuevas implementaciones, se mantiene la continuidad y operatividad de la herramienta tecnológica existente, lo que evidencia un seguimiento adecuado y sostenido a los procesos de innovación digital en el CDA de Nariño.</p>	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener y dar seguimiento a la herramienta piloto de recordatorios vía WhatsApp para asegurar su efectividad en la fidelización de clientes. 	

CONFIANZA DE LOS CLIENTES

1. OBJETIVO: FORTALECER LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES MEDIANTE UN ENFOQUE BASADO EN MÉTRICAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

ESTRATEGIA	OPTIMIZACIÓN DE MÉTRICAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema de retroalimentación digital para medir la satisfacción del cliente después de cada servicio.
INDICADOR	Numero de encuestas de satisfacción realizadas / número de clientes atendidos
META	Incrementar la satisfacción del cliente en un 10%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{41 \text{ clientes que realizan la encuesta de experiencia}}{1393 \text{ clientes atendidos}} \right) \times 100 = 2.94\%$	

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 16

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025, el CDA de Nariño implementó el sistema digital de encuestas de satisfacción, logrando la participación de 41 clientes, equivalente al 2.94 % del total de usuarios atendidos, los resultados obtenidos reflejan una percepción positiva en la atención y en los servicios digitales ofrecidos, lo que evidencia avances en la estrategia de medición de la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la estrategia de aplicación de encuestas de satisfacción, ampliando el número de usuarios encuestados a través de medios digitales y presenciales, y promoviendo la participación activa de los clientes mediante campañas de sensibilización o incentivos. Esto permitirá contar con una muestra más representativa, mejorar la calidad del análisis de los resultados y orientar de manera más precisa las acciones de mejora en la atención y experiencia del cliente.

ESTRATEGIA	OPTIMIZACIÓN DE MÉTRICAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Analizar resultados trimestralmente para identificar áreas de mejora.
INDICADOR	Total, de tiempo de atención en la RTMYEC / Total de clientes atendidos
META	Incrementar la satisfacción del cliente en un 10%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2024	JULIO A SEPTIEMBRE 2025
$\left(\frac{43.44 \text{ minutos}}{1090 \text{ vehículos atendidos}} \right) = 0.039$	$\left(\frac{49.19 \text{ minutos}}{1393 \text{ vehículos atendidos}} \right) = 0.035$

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se evidencia una ligera variación en el promedio de tiempo de atención por vehículo, lo que refleja una leve mejora en la eficiencia operativa. Sin embargo, los resultados continúan mostrando inestabilidad en los tiempos promedio de atención frente al año anterior, lo que sugiere fallas en la consistencia del servicio y en el control operativo. Aunque se observa un avance técnico en la gestión del tiempo, no se evidencia una mejora sustancial que impacte directamente en el incremento del 10 % en la satisfacción del cliente, por lo que se requiere reforzar la gestión interna y el análisis de causas que afectan la atención oportuna y eficiente.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer las estrategias operativas orientadas a reducir los tiempos de atención promedio, asimismo, se recomienda complementar las mediciones cuantitativas con evaluaciones cualitativas de la experiencia del usuario, con el fin de identificar puntos críticos y orientar acciones integrales que mejoren tanto la eficiencia del proceso como la percepción de servicio del cliente, contribuyendo así al cumplimiento de la meta institucional de incremento del 10 % en la satisfacción.

2. OBJETIVO: DESTACAR POR CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE Y POSICIONARSE COMO LÍDER EN EL SECTOR

ESTRATEGIA	DIFERENCIACIÓN Y PROPUESTA DE VALOR
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un sistema de agendamiento en línea.
INDICADOR	Numero de citas asignadas en línea/ total de citas cumplidas
META	Incrementar la lealtad del cliente en un 5%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Durante el tercer trimestre de 2025 se evidencia un incremento en el número de citas asignadas, las cuales se están registrando de manera manual en una hoja de cálculo (Excel). Esta práctica ha permitido llevar un control básico y garantizar una atención más personalizada al cliente, contribuyendo a mejorar su percepción de servicio y satisfacción. 	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el procedimiento seguimiento y confirmar las citas asignadas llamadas para recordar al cliente y cumpla al tiempo acordado y no generar 	

ESTRATEGIA	DIFERENCIACIÓN Y PROPUESTA DE VALOR
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer recordatorios personalizados sobre fechas de vencimiento de la RTMyEC.
INDICADOR	(Clientes que regresaron del periodo anterior / Total de clientes atendidos) × 100
META	Incrementar la lealtad del cliente en un 5%.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{529 \text{ Clientes que regresaron del periodo anterior}}{1393 \text{ Total de clientes atendidos}} \right) \times 100 = 37.97\%$	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a la comparación de los períodos 2024 y 2025 en su tercer trimestre de acuerdo con la información descargada por PROAMBIENTE software operativo en el cual se evidencia el reporte de la RTMyEC de los clientes atendido solo 37,97% de los clientes que regresaron del periodo anterior refleja un nivel de lealtad importante y una base sólida de usuarios recurrentes. 	

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la estrategia de fidelización del cliente mediante acciones orientadas a mantener e incrementar la tasa de reincidencia, tales como la implementación de recordatorios personalizados y segmentados, seguimiento posterior al servicio, y control del histórico del cliente en el sistema operativo. Estas medidas contribuirán a mantener un alto nivel de retorno a las revisiones periódicas, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la recomendación del servicio frente a sus necesidades.

3. OBJETIVO: FOMENTAR LA CULTURA VIAL A TRAVÉS DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ESTRATEGIA	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN VIAL
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres en empresas y comunidades sobre la importancia de la RTMyEC.
INDICADOR	Total, de talleres ejecutados / total de talleres programados
META	Realizar al menos 3 talleres

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 no se evidenció una programación formal de talleres de sensibilización orientados a promover la importancia de la RTMyEC, razón por la cual no fue posible evaluar el indicador de cumplimiento en relación con la meta establecida. No obstante, se llevaron a cabo actividades comunitarias de educación vial, con acompañamiento de la Policía Nacional y la Subsecretaría de Tránsito, lo cual representa un avance en la articulación con entidades gubernamentales. Se identifica la necesidad de fortalecer la planificación, registro y seguimiento de estas acciones, con el fin de asegurar la trazabilidad de los resultados y su contribución al objetivo estratégico.

RECOMENDACIONES:

- Consolidar acuerdos y compromisos con las empresas y entidades previamente contactadas para garantizar la programación y ejecución de los talleres, formalizando el cronograma y los mecanismos de verificación de cumplimiento. Estas acciones permitirán avanzar hacia el logro de la meta en los siguientes períodos, incrementar la visibilidad de la estrategia de educación vial y generar mayor impacto en la conciencia ciudadana respecto a la obligatoriedad y beneficios de la RTMyEC.

ESTRATEGIA	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN VIAL
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con la Subsecretaría de Tránsito y Transporte en jornadas pedagógicas.
INDICADOR	Número de jornadas pedagógicas realizadas / número de jornadas programadas
META	Realizar al menos 3 talleres

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 19

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

OBSERVACIONES:

En el tercer trimestre de 2025 no se contó con una programación formal de jornadas pedagógicas orientadas a la sensibilización sobre la importancia de la RTMyEC, por lo que no fue posible medir el indicador frente a la meta establecida. Sin embargo, se registraron participaciones en actividades comunitarias relacionadas con educación vial, en articulación con la Policía Nacional y la Subsecretaría de Tránsito y Transporte, lo que evidencia avances en la gestión interinstitucional. Se requiere fortalecer la planeación, el registro y los mecanismos de seguimiento para asegurar la trazabilidad y la evaluación del impacto de estas acciones dentro de la estrategia organizacional.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer el seguimiento a los compromisos establecidos con la Subsecretaría de Tránsito y Transporte mediante la formalización de un cronograma de jornadas pedagógicas que contemple fechas, responsables, recursos y medios de verificación. De esta manera será posible garantizar la ejecución oportuna de las actividades pendientes, asegurar el cumplimiento de la meta institucional y aumentar la visibilidad del aporte del CDA en la educación vial y la seguridad en el tránsito.

4. OBJETIVO: INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL SEGMENTO DE MOTOCICLETAS

ESTRATEGIA	INCENTIVAR LA REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA DE MOTOCICLETAS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar campañas dirigidas a propietarios de motocicletas destacando los beneficios de la revisión técnico-mecánica.
INDICADOR	Número de campañas dirigidas a motociclistas / total de campañas programadas
META	Incrementar en un 5% el número de usuarios de motocicletas en el CDA.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se desarrollaron campañas dirigidas a propietarios de motocicletas a través de medios digitales, principalmente mediante redes sociales, logrando una mayor visibilidad del servicio y un alcance potencialmente más amplio hacia el público objetivo. No obstante, la ausencia de actividades presenciales limita la efectividad de la estrategia en términos de conversión de alcance digital a usuarios que acuden al CDA.

RECOMENDACIONES:

- Complementar las campañas digitales con estrategias presenciales dirigidas a empresas, talleres, clubes y asociaciones de motociclistas, aprovechando espacios de contacto directo que faciliten la promoción de los beneficios de la RTMyEC.

FORTELCIMIENTO DE ALIANZAS GUBERNAMENTALES

1. PROMOVER LA COLABORACIÓN ENTRE EL CDA Y ENTIDADES GUBERNAMENTALES PARA EJECUTAR PROYECTOS CONJUNTOS.

ESTRATEGIA	ALIANZAS ESTRATÉGICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Identificar entidades clave como el Gobierno Departamental, Alcaldía Municipal, Subsecretaría de Tránsito y Transporte, entre otros. Establecer mesas de trabajo y convenios interinstitucionales. Participar en eventos y programas de capacitación.
INDICADOR	Cantidad de convenios con entidades gubernamentales
META	Establecer al menos un convenio interinstitucional.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
3 convenios suscritos con entes gubernamentales en el segundo trimestre	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> En el tercer trimestre de 2025 se evidencia un desempeño favorable en el indicador, al reportarse tres convenios suscritos con entidades gubernamentales, superando la meta establecida de al menos un convenio interinstitucional. Este resultado demuestra avances significativos en el fortalecimiento de relaciones institucionales y la gestión de alianzas estratégicas. 	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Continuar identificando nuevas oportunidades de articulación con entidades públicas y sectoriales que potencialicen la ejecución de proyectos futuros, aporten valor a la operación del CDA y fortalezcan su posicionamiento institucional. 	

ESTRATEGIA	ALIANZAS ESTRATÉGICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Identificar entidades clave como el Gobierno Departamental, Alcaldía Municipal, Subsecretaría de Tránsito y Transporte, entre otros. Establecer mesas de trabajo y convenios interinstitucionales. Participar en eventos y programas de capacitación.
INDICADOR	Número de reuniones, mesas de trabajo o eventos interinstitucionales en los que ha participado la entidad
META	Establecer al menos un convenio interinstitucional.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
3 reuniones, mesas de trabajo o eventos interinstitucionales en los que ha participado la entidad	

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 21

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se registró la participación en tres reuniones, mesas de trabajo o eventos interinstitucionales, lo que evidencia una gestión activa en la construcción y fortalecimiento de relaciones con entidades gubernamentales. Este resultado contribuye positivamente a la estrategia de alianzas estratégicas públicas.

RECOMENDACIONES:

- Mantener la participación estratégica en reuniones y espacios interinstitucionales, priorizando aquellos que generen compromisos formales y resultados verificables para el desarrollo de proyectos del CDA.

2. COLABORAR CON TALLERES MECÁNICOS, ASOCIACIONES DE CONDUCTORES Y EMPRESAS LOCALES PARA ESTABLECER CONVENIOS

ESTRATEGIA	ALIANZAS ESTRATÉGICAS LOCALES PRIVADAS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Realizar alianzas con talleres mecánicos para que recomiendan el CDA.
INDICADOR	((Revisiones del periodo evaluado actual - Revisiones del periodo evaluado del año pasado) / Revisiones del periodo evaluado del año pasado) X 100
META	Incrementar en un 10% las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMYEC).
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
$\left(\frac{1393 \text{ Revisiones del periodo actual} - 1090 \text{ Revisiones del periodo pasado}}{1090 \text{ Revisiones del periodo evaluado del año pasado}} \right) \times 100 = 27.79\%$	

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 se registró un incremento del **27,79%** en el número de revisiones RTMyEC con respecto al mismo periodo del año anterior, superando ampliamente la meta establecida del 10%. Este resultado evidencia un impacto positivo de las alianzas estratégicas con talleres mecánicos, reflejándose en un mayor flujo de usuarios hacia el CDA.

RECOMENDACIONES:

- Conservar las estrategias de alianzas con talleres mecánicos, para mayor visibilidad de los beneficios para los usuarios y un seguimiento periódico al cumplimiento de los acuerdos. Estas acciones permitirán transformar las alianzas en resultados tangibles y revertir la tendencia negativa observada.

ESTRATEGIA	ALIANZAS ESTRATÉGICAS LOCALES PRIVADAS
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Establecer convenios con empresas locales para gestionar revisiones de flotas corporativas.
INDICADOR	Número de empresas satisfechas con el servicio/ total de empresas con convenio establecido
META	Incrementar en un 10% las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMYEC).
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
OBSERVACIONES:	
<p>En el tercer trimestre de 2025 se aplicaron encuestas de satisfacción a empresas con convenio vigente con el CDA, permitiendo medir la percepción de este segmento corporativo respecto al servicio recibido. Los resultados muestran una valoración positiva en los aspectos de atención y cumplimiento, lo que evidencia una adecuada gestión de la relación comercial con aliados estratégicos del sector privado. Sin embargo, se requiere ampliar el universo de empresas encuestadas y fortalecer la documentación del indicador, a fin de consolidar una medición más representativa que contribuya a la toma de decisiones y al seguimiento del desempeño del convenio de flotas corporativas.</p>	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el proceso de medición de la satisfacción de empresas aliadas mediante la ampliación del número de encuestas aplicadas, estandarización del instrumento de evaluación y seguimiento periódico de los resultados. 	

SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL

1. INCREMENTAR LA BASE DE CLIENTES MEDIANTE SENSIBILIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

ESTRATEGIA	APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES EN EL MERCADO
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar campañas educativas sobre la RTMyEC. Desarrollar estrategias de marketing multicanal. Crear contenidos interactivos educativos y publicaciones informativas. Establecer una línea directa de atención al cliente
INDICADOR	Numero de interacciones /Total de publicaciones
META	Captar usuarios que actualmente evaden o no presentan las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes RTMyEC.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Durante el tercer trimestre de 2025 se evidenció un incremento en el alcance de las publicaciones, especialmente en Instagram, impulsado por el uso de Reels educativos. Sin embargo, el nivel de interacción promedio por publicación y la escasa respuesta en Facebook indican que la estrategia de contenidos han logrado captar de manera 	

*En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 23

efectiva al público objetivo usuarios que evaden o desconocen la RTMyEC. Además, la falta de un registro consolidado del número total de publicaciones y de la medición directa del impacto en el segmento meta limita la precisión del indicador "Número de interacciones / Total de publicaciones" y dificulta la trazabilidad de los avances del plan de acción.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la estrategia de contenido mediante la producción sistemática de publicaciones educativas e interactivas, priorizando los formatos de alto rendimiento (Reels y videos cortos). Se recomienda adaptar los contenidos exitosos de Instagram a Facebook y otros canales, incorporando llamados a la acción que motiven la participación del público. Paralelamente, establecer un registro mensual del número de publicaciones y sus interacciones permitirá medir con mayor exactitud el indicador y evaluar la efectividad de las campañas orientadas a captar usuarios que no cumplen con la RTMyEC.

ESTRATEGIA	APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES EN EL MERCADO
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar campañas educativas sobre la RTMyEC. • Desarrollar estrategias de marketing multicanal. • Crear contenidos interactivos educativos y publicaciones informativas. • Establecer una línea directa de atención al cliente
INDICADOR	Total, de interacciones (likes, comentarios, Compartidos) / total de impresiones
META	Captar usuarios que actualmente evaden o no presentan las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes RTMyEC.

JULIO A SEPTIEMBRE 2025

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025, se logró ampliar significativamente el alcance de las publicaciones, especialmente en Instagram, donde el contenido audiovisual educativo permitió llegar a nuevos públicos. No obstante, existió un bajo nivel de interacción respecto al total de impresiones ($\approx 1.5\%$), lo que refleja una **baja conversión del alcance en participación activa**. En Facebook, el rendimiento fue particularmente bajo, lo que evidencia la necesidad de replantear la estrategia de contenido. Adicionalmente, la ausencia de una medición consolidada de impresiones e interacciones por campaña impide demostrar de manera precisa el impacto del plan de acción sobre la captación de usuarios evasores de la RTMyEC.

RECOMENDACIONES:

- Implementar una **estrategia de contenido más participativa y orientada al usuario**, priorizando formatos dinámicos (Reels, videos explicativos, encuestas) que incentiven la interacción sobre la importancia y beneficios de cumplir con la RTMyEC.

2. OBJETIVO: PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD DEL CDA MEDIANTE FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE

ESTRATEGIA	INVERSIONES EN ENERGÍA RENOVABLE
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio técnico y financiero sobre energía renovable. Realizar un plan de inversión en infraestructura sostenible, como paneles solares.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> Tareas ejecutadas dentro del estudio/Tareas planificadas en el estudio Monto invertido en infraestructura sostenible/ monto total presupuestado
META	Elaborar y aprobar un plan técnico y financiero para la implementación de energía renovable con el propósito de iniciar la implementación dentro del mismo año; en caso contrario, garantizar su ejecución para el año 2026.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	
OBSERVACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Durante el tercer trimestre de 2025 no se evidenciaron avances en la ejecución del estudio técnico y financiero ni en la inversión asociada al proyecto de energía renovable. Lo anterior se debió a la afectación de la infraestructura del CDA ocasionada por fuertes vientos y lluvias, que generaron daños significativos en la cubierta del establecimiento. Esta situación obligó a la reasignación de recursos no presupuestados para atender la contingencia, lo cual impactó directamente la programación inicial y retrasó el cumplimiento del plan establecido. Se requiere, por tanto, ajustar el cronograma y actualizar la planificación financiera considerando esta situación extraordinaria. 	
RECOMENDACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> Priorizar la reparación y reforzamiento del techo como una acción crítica para garantizar la seguridad operativa de la infraestructura y habilitar las condiciones técnicas necesarias para la futura implementación de proyectos de energía renovable, como la instalación de paneles solares. Asimismo, se recomienda reprogramar el estudio técnico y financiero, establecer nuevos hitos de seguimiento y evaluar fuentes alternativas de financiación que permitan retomar el proyecto dentro del marco temporal propuesto por la meta institucional (implementación antes de finalizar 2025 o garantizar su ejecución para 2026). 	

3. OBJETIVO: ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO LEGAL PARA DESARROLLAR PROYECTOS SOSTENIBLES

ESTRATEGIA	OBTENCIÓN DE PERMISOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES
PLAN DE ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio técnico y financiero sobre energía renovable. Realizar un plan de inversión en infraestructura sostenible, como paneles solares.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> Numero de especialistas contratados / número de especialistas requeridos Numero de acuerdos establecidos / Número total de entidades gubernamentales
META	Listar y obtener los permisos necesarios para la implementación de energía renovable.
JULIO A SEPTIEMBRE 2025	

OBSERVACIONES:

- Durante el tercer trimestre de 2025 no se evidenciaron avances en la contratación de especialistas ni en la gestión de acuerdos con entidades gubernamentales para el trámite de permisos necesarios para la implementación de energía renovable. Esta situación se deriva directamente de la contingencia presentada en la infraestructura del CDA, ocasionada por fuertes vientos y lluvias, la cual obligó a reasignar recursos financieros no presupuestados para las reparaciones del techo. En consecuencia, el desarrollo del estudio técnico requisito previo para la contratación de especialistas y la formalización de permisos se encuentra temporalmente suspendido, por lo que será necesario ajustar la planificación y el análisis de riesgos vinculados a la implementación de proyectos sostenibles.

RECOMENDACIONES

- Priorizar la intervención de la infraestructura afectada como condición indispensable para garantizar la seguridad operativa y la viabilidad técnica de la instalación futura de sistemas de energía renovable. Una vez finalizada la reparación del techo, se recomienda reactivar de forma planificada las etapas del proyecto, iniciando con la contratación de los especialistas requeridos y la gestión de permisos ante las entidades competentes, definiendo nuevos hitos de cumplimiento y mecanismos de seguimiento que permitan avanzar dentro del marco temporal de la meta institucional (implementación antes de finalizar 2025 o garantizar su ejecución para 2026).

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el tercer trimestre de 2025, la Oficina de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño adelantó el seguimiento al plan de acción institucional, en el cual se evidencia un comportamiento mixto en el cumplimiento de las metas proyectadas. Si bien se presentan avances significativos en el fortalecimiento de alianzas estratégicas, el incremento del número de revisiones y la gestión de proveedores, persisten indicadores que requieren mejoras urgentes

En 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 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanarltda@gmail.com - www.cdanar.gov.co pág. 26

en términos de eficiencia operativa, experiencia del cliente y planeación de campañas institucionales.

Los resultados demuestran que la entidad ha mantenido un adecuado nivel de ejecución en materia comercial y de relacionamiento interinstitucional; sin embargo, aspectos como los tiempos de atención al cliente, la participación en encuestas de satisfacción y la programación formal de actividades de sensibilización aún presentan brechas que deben ser corregidas para garantizar la mejora continua.

Asimismo, se resalta que los fenómenos naturales afectaron la infraestructura del CDA, ocasionando una modificación en la priorización presupuestal y el consecuente aplazamiento de iniciativas relacionadas con la implementación de energía renovable. Esta situación genera la necesidad de reforzar la gestión de riesgos y la reprogramación de metas estratégicas para asegurar su cumplimiento oportuno.

Finalmente, la articulación entre estrategia, operación y seguimiento continúa en proceso de maduración, por lo que se mantiene el llamado a fortalecer la gestión por procesos orientada a eficiencia, satisfacción del usuario y control institucional.

PRINCIPALES HALLAZGOS

- Incremento del tiempo promedio de atención, sin cumplimiento de la meta establecida.
- Aumento considerable del porcentaje de vehículos rechazados frente al periodo anterior.
- Bajo nivel de participación en encuestas de satisfacción (2,94% de respuesta).
- Necesidad de fortalecer la fidelización: solo 37,97% de clientes retornan.
- Campañas de educación vial sin programación formal que permita medir cumplimiento.
- Estrategias hacia motociclistas principalmente digitales, con poco alcance presencial.
- Proyectos de energía renovable postergados por contingencia en infraestructura.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Establecer controles operativos semanales al cumplimiento de tiempos de servicio por línea.
- Articular la capacitación del personal con las causas principales de rechazo técnico.
- Incrementar interacción y contenido en redes sociales con seguimiento de métricas.

- Formalizar un cronograma de reactivación del proyecto de energía renovable tras la reparación del techo para 2026.
- Fortalecer mecanismos de trazabilidad y registro para validar avances ante auditoría.

CONCLUSION

El seguimiento al plan de acción correspondiente al tercer trimestre de 2025 evidencia avances destacados en áreas como la gestión de alianzas gubernamentales, ampliación del mercado y cumplimiento del plan de abastecimiento. Estos resultados respaldan la sostenibilidad financiera del CDA y fortalecen su posicionamiento territorial dentro del sector.

No obstante, se identifican riesgos operativos y de satisfacción del cliente que podrían afectar los niveles de calidad del servicio si no se gestionan oportunamente. La institución debe orientar esfuerzos hacia la optimización del proceso operativo, la reducción de tiempos de atención, la mejora de la percepción del usuario y el seguimiento efectivo a las estrategias dirigidas a motociclistas y educación vial.

En términos de innovación y sostenibilidad, las afectaciones en infraestructura han retrasado la obtención de permisos y estudios necesarios para implementar energía renovable; sin embargo, se proyecta la viabilidad de reactivar el plan una vez culminen las reparaciones del techo.

Será indispensable continuar con una gestión preventiva, planificada y basada en evidencia, que permita cumplir los objetivos institucionales y asegurar la mejora continua en los procesos del CDA de Nariño Ltda.

Se firma a los 28 días del mes de octubre 2025



PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO
Profesional De Apoyo Oficina De Control Interno