





<div>  <div>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2025</div>  </div>							
Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plan de Acción	Área Responsable	Recursos Asignados	Fechas de Inicio y Culminación	Meta
Excelencia Operativa	Implementar un sistema de evaluación y monitoreo de la productividad en las operaciones del CDA	Indicadores de Desempeño y Productividad	1. Diseñar y aplicar KPI que midan la eficiencia operativa. 2. Generar reportes mensuales de productividad y oportunidades de mejora.	Área de Calidad - Control Interno	Presupuesto Anual 2025	2025-02-01 / 2025-12-31	Sistema de evaluación y reportes implementado.
	Minimizar el número de vehículos rechazados mediante acciones preventivas	Reducción del Porcentaje de Rechazos	1. Impulsar campañas de marketing enfocados en servicios de revisión preventiva. 2. Capacitar al personal para ofrecer recomendaciones técnicas de mantenimiento preventivo.	Área Administrativa - Área Operativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Reducir el índice de rechazos en inspecciones en un 3%.
	Modernizar el servicio y mejorar la percepción del cliente	Innovación Tecnológica y Mejora de la Experiencia del Cliente	1. Implementar un sistema de retroalimentación digital para evaluar la experiencia del cliente en el CDA de Nariño 2. Colocar juegos para entretenimiento. 3. Rediseñar el pasillo del CDA de Nariño como la sala de espera alternativa	Área Administrativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Mejorar la experiencia del cliente en un 10%.
	Fortalecer la relación con proveedores y garantizar la calidad en los insumos	Gestión de Proveedores	1. Calificar periódicamente a los proveedores en calidad, costos y cumplimiento. 2. Generar informes trimestrales de desempeño. 3. Negociar contratos a largo plazo con cláusulas de innovación. 4. Realizar pruebas piloto en herramientas digitales innovadoras	Gerente - Área Administrativa - Área Jurídica		2025-02-01 / 2025-12-31	Consolidar relaciones con proveedores estratégicos e implementar al menos una nueva solución tecnológica.
Confianza de los Clientes	Fortalecer la relación con los clientes mediante un enfoque basado en métricas de calidad en el servicio	Optimización de Métricas para la Satisfacción del Cliente	1. Implementar un sistema de retroalimentación digital para medir la satisfacción del cliente después de cada servicio. 2. Analizar resultados trimestralmente para identificar áreas de mejora.	Área Operativa - Área de Calidad	Presupuesto Anual 2025	2025-02-01 / 2025-12-31	Incrementar la satisfacción del cliente en un 10%.
	Destacar por calidad en servicio al cliente y posicionarse como líder en el sector	Diferenciación y Propuesta de Valor	1. Elaborar un sistema de agendamiento en línea. 2. Ofrecer recordatorios personalizados sobre fechas de vencimiento de la RTMyEC.	Área Financiera - Área Operativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Incrementar la lealtad del cliente en un 5%.
	Fomentar la cultura vial a través de educación y sensibilización sobre mantenimiento preventivo	Campañas de Sensibilización y Educación Vial	1. Organizar talleres en empresas y comunidades sobre la importancia de la RTMyEC. 2. Colaborar con la Subsecretaría de Tránsito y Transporte en jornadas pedagógicas.	Área de Calidad - Área Operativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Realizar al menos 3 talleres
	Incrementar la participación del segmento de motocicletas	Incentivar la Revisión Técnico-Mecánica de Motocicletas	1. Diseñar campañas dirigidas a propietarios de motocicletas destacando los beneficios de la revisión técnico-mecánica.	Área Administrativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Incrementar en un 5% el número de usuarios de motocicletas en el CDA.

<div>  <div>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2025</div>  </div>							
Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plan de Acción	Área Responsable	Recursos Asignados	Fechas de Inicio y Culminación	Meta
Fortalecimiento de Alianzas Gubernamentales	Promover la colaboración entre el CDA y entidades gubernamentales para ejecutar proyectos conjuntos	Alianzas Estratégicas Públicas para el Desarrollo de Proyectos	1. Identificar entidades clave como el Gobierno Departamental, Alcaldía Municipal, Subsecretaría de Tránsito y Transporte, entre otros. 2. Establecer mesas de trabajo y convenios interinstitucionales. 3. Participar en eventos y programas de capacitación.	Gerente - Área Administrativa	Presupuesto Anual 2025	2025-02-01 / 2025-12-31	Establecer al menos un convenio interinstitucional.
	Colaborar con talleres mecánicos, asociaciones de conductores y empresas locales para establecer convenios	Alianzas Estratégicas Locales Privadas	1. Realizar alianzas con talleres mecánicos para que recomienden el CDA. 2. Establecer convenios con empresas locales para gestionar revisiones de flotas corporativas.	Gerente - Área Administrativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Incrementar en un 10% las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes (RTMYEC).
Sostenibilidad Organizacional	Incrementar la base de clientes mediante sensibilización y estrategias de cumplimiento normativo	Aprovechamiento de Oportunidades en el Mercado	1. Diseñar campañas educativas sobre la RTMYEC. 2. Desarrollar estrategias de marketing multicanal. 3. Crear contenidos interactivos educativos y publicaciones informativas. 4. Establecer una línea directa de atención al cliente	Área Administrativa - Área Operativa - Área de Calidad		2025-02-01 / 2025-12-31	Captar usuarios que actualmente evaden o no presentan las revisiones técnico-mecánica y de emisiones contaminantes RTMYEC.
	Promover la sostenibilidad del CDA mediante fuentes de energía renovable	Inversiones en Energía Renovable	1. Realizar un estudio técnico y financiero sobre energía renovable. 2. Realizar un plan de inversión en infraestructura sostenible, como paneles solares.	Gerente - Área Administrativa		2025-02-01 / 2025-12-31	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.
	Asegurar el cumplimiento legal para desarrollar proyectos sostenibles	Obtención de Permisos para Energías Renovables	1. Identificar normativas vigentes sobre energías renovables en Colombia. 2. Contratar especialistas en regulación ambiental y energética. 3. Establecer relaciones con entidades gubernamentales para facilitar la aprobación de permisos y/o proyectos en energías renovables.	Gerente - Área Administrativa - Área Jurídica		2025-02-01 / 2025-12-31	Listar y obtener los permisos necesarios para la implementación de energía renovable.
	Incentivar la revisión preventiva en los usuarios	Promover la Revisión Preventiva	1. Organizar charlas informativas sobre revisiones preventivas. 2. Implementar estrategias de marketing en diferentes medios para resaltar los beneficios de las revisiones preventivas y fomentar su adopción.	Área Administrativa - Área de Operativa		2025-02-01 / 2025-12-31	Incrementar en un 3% las revisiones preventivas realizadas por los clientes.

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plan de Acción	Área Responsable	Recursos Asignados	Fechas de Inicio y Culminación	Meta
	Garantizar el óptimo estado y funcionalidad de las instalaciones	Mantenimiento Integral de las Instalaciones	1. Diseñar un plan de mantenimiento	Gerente - Control Interno	Presupuesto Anual 2025	2025-02-01 / 2025-12-31	Cumplir con estándares óptimos de seguridad y funcionalidad en las instalaciones.
			2. Establecer cronogramas para inspecciones técnicas y reparaciones.				
			3. Contratar personal especializado para mantenimiento de equipos críticos.				
			4. Mejorar estética y/o funcionalidad de las instalaciones.				
			5. Diseñar un sistema de reporte digital para mantenimiento.				



JUAN CARLOS CABRERA ESTRADA
 Gerente
 Centro de Diagnostico Automotor de Nariño Ltda.