Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION y GESTION

VIGENCIA 2020

En el PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL vigencia 2020, elaborado de conformidad con los lineamientos de la Segunda Dimensión de MIPG "DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO y PLANEACION", se establecieron 18 Objetivos generales, se identificaron, sus objetivos específicos, metas, indicadores, responsables y recursos. La entidad CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA, no obstante la situación generada por el COVID 19, desarrolló la gestión de la siguiente forma:

OBJETIVOS GENERALES PLAN DE ACCION 2020	CUMPLIMIENTO: OBJETIVOS ESPECIFICOS, ESTRATEGIAS y METAS
1. **Mejoramiento del Talento Humano**	Durante la vigencia 2020 se dio cumplimiento a las estrategias establecidas en el Plan de acción, realizando capacitaciones, desarrollando las normas de seguridad y salud en el trabajo y generando los informes de desempeño del recurso humano de conformidad a las reglamentaciones establecidas. Se dio aplicación a los procesos de inducción y reinducción al recurso humano al ingreso y durante su vinculación a la entidad. La meta en cuanto a capacitaciones de 24 se realizaron 22, la de actualización normativa no se realizó por no haberse registro cambios en la norma y la otra por aplazamiento en dos oportunidades de la entidad organizadora (DIAN) por tema COVID 19. Las actividades estratégicas y metas se cumplieron en un 100%, con la aclaración de las dos capacitaciones no realizadas por fuerza mayor.

2. **Generar Rentabilidad, contribuir con el Desarrollo y Crecimiento del Municipio, Departamento y Nación.**	La entidad durante la vigencia 2020, realizó un total de 13.593 revisiones distribuidas en 12908 revisiones técnico mecánicas anuales, superando en una cantidad de 1631 vehículos a lo proyectado y 685 revisiones técnicas de seguridad. No cumpliendo la meta en un número de 1366 de la cantidad proyectada en razón a que este servicio se presta a los vehículos de servicio público de trasporte de pasajeros tipo BUS, y este servicio de transporte se ha visto afectado por situaciones de COVID 19. Se genera unos mayores ingresos para la entidad, al incrementarse el número de usuarios, generación de puestos de trabajo directos e indirectos, contribuyendo a las finanzas y desarrollo de la región. Con fundamento en las auditorias de evaluación de la conformidad realizadas por ONAC, las auditorías internas con el evaluador externo y las supervisiones al ejercicio de inspección vehicular se evidencia el cumplimiento de las normas técnicas que rigen la actividad de RTMyEC, instalaciones físicas y equipos en buenas condiciones, actualización y mejoramiento de procesos que se generan como acciones de mejora de las respectiva auditorias, situaciones evidenciadas físicamente y que reposan en los archivos de la entidad. Las actividades de mercadeo, visitas y contacto establecidas como estrategias y metas se cumplieron al 100%, utilizando mecanismos alternos de comunicación, como redes sociales, Contact Center, email, y escritos. Establecida como meta 2 nuevos clientes, se evidencia un total de 8, demostrándose la gestión y aplicación de la respectiva estrategia trazada en el Plan de Acción. A excepción de las nuevas unidades de negocios, se desarrollaron las estrategias establecidas y las metas trazadas, dándose cumplimiento a este objetivo.
3. **Disminuir y Controlar el crecimiento de los gastos operativos.**	Se desarrolló la Gestión administrativa con el presupuesto asignado como gastos operativos necesarios para la prestación de los servicios que ofrece la entidad. Durante la vigencia 2020, se observa el cumplimiento con las políticas de gestión presupuestal y eficiencia del gasto. Las estrategias y metas establecidas para este objetivo general

	se dan por cumplidas en un 100%, y se evidencian en los informes trimestrales de Austeridad y eficiencia del Gasto que rinde la Oficina Asesora de Control Interno en forma trimestral.
4. **Mejorar la calidad y condiciones de la prestación del servicio.**	A excepción de los objetivos específicos con sus estrategias establecidas en los numerales 5.1 y 7.1 de este objetivo general, es prudente establecer que el cumplimiento con las estrategias y metas como los mantenimientos, calibraciones, metrología, aseguramiento se cumplieron dentro de las programaciones establecidas en un 100%. No se realizó durante la vigencia 2020 el mantenimiento a la planta eléctrica.
5. **Celebración de convenios interadministrativos e interinstitucionales**	Durante la vigencia 2020 la entidad celebró un contrato interadministrativo con el municipio de Palmira para la prestación del servicio de RTMyEC, a los vehículos de su propiedad.
6. **Apoyar la lucha contra la corrupción y fortalecer la atención al ciudadano**.	La entidad tiene implementado un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de conformidad a la Ley 1474 de 2011. En aplicación del principio de PARTICIPACION CIUDADANA, se invita públicamente a su elaboración y una vez aprobado es publicado en la página web de la entidad dándose cumplimiento a la transparencia que exige la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional." Se da cumplimiento en un 100% a este objetivo, estrategias y metas trazadas.
7. **Fomentar la cultura en la prevención y seguridad, vial dirigida a conductores y peatones. Buenas y saludables practicas al usar las vías públicas**.	En consideración a la anormalidad en el desarrollo de las actividades de la entidad, registrada por la emergencia Sanitaria decretada por el gobierno nacional por el nuevo corona virus que causa el COVID 19 e imposibilidad de prestar nuestros servicios, actividades y estrategias como esta, no fue posible realizarla. Su cumplimiento fue 0%.

8. **Procurar que no hayan erogaciones por sentencias, actos administrativos sancionatorios expedidos por los organismos de control y entidades competentes en contra de la entidad**.	Durante la vigencia 2020 no se registraron actos que afecten los intereses de la entidad. Más se dio contestación a la Superintendencia de Transportes sobre requerimiento administrativo, notificado en el mes de Diciembre de 2020, sobre situaciones generadas en la vigencia 2019, la entidad ha asumido las respectivas explicaciones y aclaraciones contenidas en el acto administrativo generado por la entidad nacional. Los servidores públicos vinculados a la entidad al desarrollar sus actividades y funciones en cumplimiento de las normas que la rigen impiden la proliferación de actos sancionatorios y enjuiciamientos que la afecten
9. **Atención al cliente interno y externo.**	Durante la vigencia 2020, los servidores público que tienen relación directa con los usuarios, realizaron capacitación en temas relacionados con la atención al cliente. Respecto al objetivo general 9, objetivo específico 9.1, estrategias y metas del mismo, durante la vigencia de este informe no se realizaron, por razones de fuerza mayor generadas por COVID 19, fueron suspendidas. Respecto al Objetivo específico 9.2 “Sostener e incrementar la satisfacción de nuestros clientes y/o usuarios de los servicios ofrecidos” una vez analizados los resultados de las encuestas es necesario precisar de conformidad a la información suministrada por la dependencia de Atención al Cliente que: -Durante el primer y segundo semestre del año 2020 se evidencia que se cumplió con el objetivo en cuanto a la realización de las encuestas por parte de los clientes, teniendo en cuenta que en el mes de marzo no se realizaron encuestas en la última semana y posteriormente a esto tampoco se realizaron encuestas en los meses de abril y mayo, retomando la realización de ellos en el mes de junio. Se observa una aceptación sobresaliente del servicio prestado en promedio con todos los clientes encuestados durante los dos semestres. Se dio cumplimiento con este este objetivo, estrategias y

	metas.
10. **Contribuir en la disminución de la contaminación del medio ambiente que represente una mejor calidad de vida para los palmiranos**.	Al realizar la inspección a un número de vehículos que ascendió a la cantidad de 13.593, específicamente al componente de emisiones contaminantes y aplicación de la NTC 5375, se contribuye con este control técnico a la disminución de contaminación del medio ambiente, recordando que solo los vehículos en buenas condiciones no solo técnico- mecánicas, sino también incluido el componente de emisiones contaminantes, puede obtener la certificación para movilizarse en el territorio nacional de conformidad a la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito).
11. **Responsabilidad social empresarial, participación comunitaria**.	En consideración a la anormalidad en el desarrollo de las actividades de la entidad, registrada por la emergencia Sanitaria decretada por el gobierno nacional por el nuevo corona virus que causa el COVID 19 e imposibilidad de prestar nuestros servicios, actividades y estrategias como esta, no fue posible realizarla dentro de la vigencia proyectada. Por lo anterior el objetivo específico, estrategias y metas no se pudieron cumplir.
12 **Identificar las fallas representadas en la plataforma RUNT y SUMINISTRO del PIN por el aliado SICOV**.	Es evidente la generación de estas situaciones o fallas de sus plataformas o sistemas tecnológicos, los registros de ellas quedan en los correos electrónicos que la parte de dirección técnica deja al contactar con estas entidades para reportar la inconsistencia y lograr la solución de los mimos. La mayor eventualidad es por la caída del sistema o línea, que no permite continuar con la carga de la información al RUT o compra del PIN a la entidad Colpatria. La atención es oportuna y las soluciones igual. La oficina de Control Interno ha evidenciado dichas situaciones, destacándose que ha mejorado en alto grado, en comparación a la fecha de implementación estas plataformas y sistemas. Se esgrimen estas entidades en que se encuentran sus plataformas en mantenimiento, y esta situación afecta la agilidad de la prestación del servicio de RTMyEC.

13. **Promover el seguimiento a la gestión y su desempeño**.	La entidad durante la vigencia 2020, desarrollo las actividades establecidas, genero los informes, al igual que se realizan los informes periódicos de Austeridad del Gasto.
14. **Garantizar el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales y normas que rigen a la entidad.**	La entidad a través de la Dirección Financiera, genera la información contable de conformidad a las normas que establece la Contaduría General de la Nación. En el mes de febrero de 2020, se rindió el informe de control interno contable a dicha entidad del orden nacional. Se conserva el ambiente de control y se motiva constantemente a dar aplicación a los principios de Auto control, autogestión y autoevaluación. Lo cual debe hacer cada proceso con el propósito de mantener el control interno de la entidad.
15. **Garantizar el adecuado control de la correspondencia, archivo, conservación y recuperación de la información institucional.**	Como objetivo específico se estableció la implementación del programa de Gestión documental de acuerdo con la norma, a la cual la entidad desarrolla los procedimientos para la implementación de las tablas de retención documental, dando cumplimiento a las directrices del programa de gestión Documental del Consejo Departamental de archivos, entidad en la cual se ejecutan las actividades y procedimientos pertinentes. La recepción, registro, radicación y distribución de correspondencia se realiza de conformidad con el procedimiento establecido. Se da aplicación a los criterios definidos en las normas sobre conservación de los documentos. Las capacitaciones formuladas como estrategias, se realizaran en la vigencia 2021. Este objetivo no se cumplió en su totalidad.
16. **Fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la entidad**	Se da aplicación a los canales internos y externos que sirven para comunicar todos los actos y decisiones que se tomen en la entidad, en desarrollo de su gestión administrativa para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.
17 **Desarrollar mecanismos de innovación y conocimiento para generar soluciones**	Al dar inicio a la aplicación de la factura electrónica en el mes de junio de 2020 por instrucciones de la DIAN se generó la necesidad de capacitación en un nuevo tema y procedimiento que debía adoptar la entidad. Se desarrolló por parte de la Dirección Administrativa

eficientes.	capacitación en: -Fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la entidad.- Comunicación en el entorno laboral y trabajo en equipo.
18. **Lograr el desarrollo empresarial con altos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad enfocada al cliente.**	Fijados como objetivos específicos la aplicación de la cultura organizacional y como principio de la gestión pública, rentabilidad económica y social, es evidente el cumplimiento del compromiso al registrarse un mayor número de servicios en la cantidad de 1631 prestados en comparación con lo proyectado como meta para el 2020, este incremento en servicios, sumando al aumento considerable en la comisión por comercialización del SOAT, proyectada en 1000 para dicha vigencia, igualmente superada la expectativa, se refleja en una rentabilidad económica que fortalece las finanzas de la entidad. Los informes de balance y situación financiera se publicara una vez la Junta de Socios los aprueben en el mes de marzo. El Sistema de Gestión, Documentos, Registro, acciones Correctivas y de mejoras se evidencian en las auditorías realizadas durante la vigencia, tanto la externa a cargo de ONAC, como las internas. Garantizando la acreditación como organismo de inspección y la continuidad del negocio. Durante la vigencia 2020, se implementan nuevos mecanismos enfocados al cliente, tales como el de posibilitar al usuario el sistema de cita previa. Mediante la implementación del sistema de Contact Center se logra un mayor contacto con el usuario ofreciendo los servicios y recordando la fecha en la cual debe realizar la RTMyEC de su vehículo. Igualmente el ofrecimiento del SOAT. Mediante gestiones enfocadas al cliente, se implementó nuevas estrategias de comunicación, cambio de logo, imágenes publicitarias, redes sociales, posicionamiento de la marca. Enlucimiento de la fachada de la entidad nuevo aviso, desmonte de la Swinglea que impedía la visibilidad exterior hacia interior y viceversa. Avisos verticales en el exterior de la entidad, para permitir una mayor ubicación del cliente y el ofrecimiento de los servicios que presta la

	entidad. Con presencia del Alcalde Municipal y Presidente de la Junta de Socios Oscar Escobar G., en el mes de Octubre se realizó una jornada de siembre de toda clase de plantas ornamentales para embellecer las zonas verdes de la entidad y proteger el medio ambiente. El desarrollo de las estrategias y cumplimiento de las metas planteadas aseguraron el logro de este objetivo en su totalidad o el 100%.

JAMES E. MEDINA V.
Oficina Asesora de Control Interno
(Original firmado)