 CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRADAS DE MOVILIDAD</small>	FORMATO	Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS	Versión: 2
		Rige: 30/01/2019
		Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.	2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Programa de Patios y Grúas Registro Municipal de Automotores RMA – RMI Registro Municipal de Infractores.
---	--

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Potencializar la rentabilidad de la empresa 2. Fomentar una cultura de orientación al resultado 3. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial
--

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
1. Potencializar la rentabilidad de la empresa Líneas: Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. Meta: 31.862	Matricula Inicial	27.842 89%	En el 2017 se tramitaron en el organismo de tránsito del Municipio de Santiago de Cali un total de 28.379 matrículas iniciales. A causa del fenómeno a nivel nacional en esta vigencia se disminuyó la meta pasando de 36.250 a 31.862; pese a esto, se presentó una diferencia en las matriculas de (4.020) vehículos, por lo cual no se alcanzó el cumplimiento de la meta del (11%), pero sí se superó respecto al año anterior 78%. El mes de mayor afectación en el resultado fue diciembre donde se alcanzó el 65% de cumplimiento, de acuerdo al planteamiento de la entidad el motivo es el mencionado fenómeno, sin embargo según el informe a diciembre de 2018 emitido por la Asociación Colombiana de Vehículos Automotores, a

			<p>partir de agosto el comportamiento se mostró positivo, atribuyen el aumento de matrículas al comportamiento del dólar, que aunque se mantiene alto, ha presentado algunas rebajas, donde ha bajado la venta de vehículos y la participación de motocicletas cada vez es mayor.</p> <p>Colombia cierra el 2018 con 256.662 vehículos matriculados. El Valle del Cauca ocupa el tercer lugar con 29.809, los dos primeros renglones son para Cundinamarca-Bogotá con 106.185 y Antioquia con 42.867 vehículos matriculados.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Meta: 81.686</p>	Traspaso	<p>79.145</p> <p>97%</p>	<p>En el 2017 se tramitaron en el organismo de tránsito del Municipio de Santiago de Cali un total de 75.845 traspasos, resultado cercano a la meta con un 97% de cumplimiento.</p> <p>En esta vigencia se incrementó la meta en 3.171 traspasos y se mantuvo el porcentaje de cumplimiento con una diferencia de 2.541. Los meses que presentaron los porcentajes más bajos (89%) fueron enero y diciembre.</p> <p>Según el informe de la Asociación Colombiana de Vehículos Automotores, el 2018 cierra con 799.994 traspasos. El departamento con mayor número de traspasos es Bogotá DC con 298.181, seguido de</p>

			Antioquia con 141.927 y el tercer lugar el Valle del Cauca con 82.084.
<p>3. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial</p> <p>Líneas:</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial.</p> <p>Meta: 176.838</p>	<p>Imposición Comparendo Convencional</p>	<p>188.661</p> <p>108%</p>	<p>El resultado del indicador en la vigencia 2017 demostró un crecimiento dinámico de 177.225 comparendos convencionales impuestos por los agentes de tránsito que representó el 182%.</p> <p>En esta vigencia se modificó la meta acorde a los datos históricos, logrando un resultado positivo en la gestión que permitió superar la meta en (0.8).</p>
<p>3. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial</p> <p>Líneas:</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial.</p> <p>Meta: 178.502</p>	<p>Imposición Comparendo Fotodetección</p>	<p>184.092</p> <p>104%</p>	<p>En la vigencia 2017 se impusieron 164.949 comparendos por fotodetección, logrando un cumplimiento del 95%.</p> <p>Para esta vigencia se incrementó la meta pasando de 174.729 a 178.502, así mismo, se asignaron 19.143 comparendos fotodetección, un poco más que en la vigencia anterior.</p> <p>Como resultado de la gestión se cuenta con los puntos para la fiscalización por cámaras de fotomultas debidamente señalizados y autorizados por el Ministerio de Transporte, alcanzado superar la meta en (0.4).</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Línea:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar</p>	<p>Recaudo comparendo convencional</p>	<p>34.882</p> <p>98%</p>	<p>En el año 2017 se estableció una meta de \$29.829 y se alcanzó un resultado de \$34.270 recaudados por comparendos convencionales por concepto de multas por infracciones a las normas de tránsito, superando la meta</p>

<p>utilidades.</p> <p>Meta: 35.967</p>			<p>en un 15%.</p> <p>En el 2018 se incrementó la meta en \$6.138 con un cumplimiento cercano a la meta y un recaudo que superó el resultado de la vigencia anterior en \$612.</p> <p>Se implementaron estrategias como: campañas a través del contact center y promoción en redes sociales del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle y Programa de Servicios de Tránsito de los cursos para obtener el 50% de descuento en pago de comparendos.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 43.101</p>	<p>Recaudo Comparendo Fotodetección.</p>	<p>45.767</p> <p>106%</p>	<p>Este indicador en la vigencia 2017 reflejó un resultado positivo de \$39.888 con un cumplimiento que superó la meta de \$38.912 que representó el 110%.</p> <p>En la vigencia 2018 se incrementó la meta para el recaudo por cámara de fotomultas en \$4.189. El resultado refleja una gestión positiva con un recaudo adicional de \$2.666 representado en un aumento del 6%. Aunque la nueva reglamentación del Ministerio de Transporte establece que el mayor porcentaje de lo recaudado por las fotomultas quede en las arcas de los municipios, esto no tiene efectos retroactivos por lo que esta medida no aplica para los convenios suscritos antes de la reglamentación que en el caso particular va hasta el año 2023, lo que garantiza una participación del 34%.</p>

<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 32.319</p>	<p>Recaudo RMA.</p>	<p>29.443</p> <p>97 %</p>	<p>En la vigencia 2017 el recaudo por trámites del registro municipal de automotores RMA adscritos a la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali presentó un resultado de \$27.780, cercano a la meta de \$28.243 con un porcentaje de cumplimiento del 99%.</p> <p>En esta vigencia se incrementó la meta en \$4.076 y se recaudó por RMA un poco más que en el año anterior representado en \$1.663 y un cumplimiento cercano a la meta.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 10.800</p>	<p>Comparendo Morosos Pagados</p>	<p>7.925</p> <p>74%</p>	<p>El comportamiento del indicador en la vigencia 2017 alcanzó el 91% con la implementación de unas estrategias que permitió el pago de 9.778 comparendos morosos de una meta de 10.800.</p> <p>El la vigencia 2018 a pesar de que se mantuvo la meta en 10.800, no se cumplió la meta con una desviación de 2.875 comparendos morosos sin pagar, que representa una ineffectividad de las estrategias para la gestión de cobro del 27%. La entidad define que el motivo de esta desviación negativa es la expedición de la nueva resolución de acuerdos de pago expedida por la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p>	<p>Costos directos de RMA</p>	<p>4.927</p> <p>103%</p>	<p>Este indicador de eficiencia planteado para medir los costos directos de la operación del Registro Municipal de Automotores RMA en el año 2017 mostró</p>

Meta: 5.061			<p>un resultado positivo, con costos inferiores \$4.450.573 a la meta definida \$4.666.080 superando la meta en 105%, comparando las vigencias se observa un incremento de los costos de \$476.</p> <p>Se observa un balance positivo dado que los costos directos ejecutados son menores en \$134 a los costos directos presupuestados de la operación del RMA lo que permitió superar la meta en (0.3).</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta: 12.094</p>	Costos directos de RMI	<p>11.0447</p> <p>105%</p>	<p>Este indicador de eficiencia diseñado para medir los costos directos de la operación del Registro Municipal de Infractores RMI en el año 2017 mostró un comportamiento desfavorable, dado que los costos directos de la operación \$10.623.605 ejecutados superaron los presupuestados \$9.500.512 en \$1.123.093 con un resultado del 89% originado principalmente por costos no presupuestados de las cámaras portables, por lo cual en el informe por dependencias se recomendó analizar minuciosamente el presupuesto de los costos directos del RMI de tal manera que se incluyan todos los costos y no se erogare más de lo presupuestado.</p> <p>Para la vigencia 2018 se acogió la recomendación de la dirección de control interno, con relación al análisis detallado de los costo directos del registro municipal de</p>

			infractores RMI de tal manera que no se erogase más de lo presupuestado y se logre beneficios para la entidad, observando un balance positivo dado que los costos directos ejecutados son menores en \$347 a los costos directos presupuestados de la operación del RMI lo que permitió superar la meta en (0.5).
<p>2. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 27 minutos</p>	Tiempo de espera en sala RMA	29	Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir el tiempo de espera de los usuarios desde el momento en que solicitan el turno hasta que son llamados a ventanilla para iniciar el trámite asociado al registro municipal de automotores RMA, observando un resultado promedio anual de 29 minutos, un poco por encima de la meta en 2 minutos que se afectó básicamente por el desempeño del mes de diciembre en el que el tiempo fue de 57 minutos. No se cuenta con información suficiente para identificar la causa del incumplimiento.
<p>2. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 27 minutos</p>	Tiempo de espera en sala RMI	22	Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir el tiempo de espera de los usuarios desde el momento en que solicitan el turno hasta que son llamados a ventanilla para iniciar el trámite asociado al registro municipal de infractores RMI, observando un resultado bastante positivo de 22 minutos, superando la atención del usuario en 5 minutos.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Esta evaluación se basó en los resultados de los indicadores registrados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, el informe por dependencias de la vigencia anterior y los informes emitidos por la Asociación Colombiana de Vehículos Automotores ANDEMOS, evidenciando que en esta vigencia a partir de los datos históricos se determinaron metas reales a la situación de la gestión.

La Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali cuenta con cámaras de fotomultas que están instaladas en diferentes puntos de la ciudad acreditados mediante un estudio técnico y debidamente autorizadas por la entidad competente, en cumplimiento de la nueva reglamentación, estos dispositivos están enfocados a reducir la accidentalidad, lo que genera fiabilidad en la imposición por comparendo fotodetección.

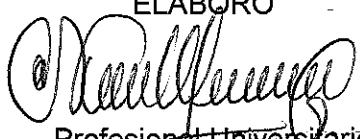

La inclusión de nuevos indicadores de gestión como tiempo de espera en sala RMA y RMI que permiten monitorear el desempeño del proceso sirviendo de base para la toma de decisiones.


Se reitera la necesidad de desarrollar estrategias efectivas para lograr el cumplimiento de las metas propuestas en cada vigencia especialmente para: comparendos morosos pagados y matrículas iniciales.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Fortalecer los procedimientos para los procesos de cobro persuasivo, coactivo y de cartera por multas y comparendos para hacer efectivas las obligaciones a favor de la entidad, que incluya el diseño y desarrollo de las estrategias e incremento de las metas de los indicadores.
- ✓ Evaluar permanentemente la evolución del indicador de eficiencia "Tiempo de espera en sala RMA" y tomar acciones inmediatas para ofrecer y cubrir la expectativa de tiempo de servicio, ya que esta debilidad en el proceso se puede traducir en pérdida de clientes e imagen institucional.
- ✓ Mejorar el análisis que se presenta al comité de gerencia para determinar el motivo del incumplimiento que permita diseñar e implementar acciones concretas con la finalidad de contribuir al desempeño institucional y la toma de decisiones.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018

9.	ELABORÓ	APROBÓ
		
	Profesional Universitario	Directora de Control Interno

 CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small>	FORMATO	Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS	Versión: 2
		Rige: 30/01/2019
		Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Programa de Patios y Grúas	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: <ol style="list-style-type: none"> Potencializar la rentabilidad de la empresa Fomentar una cultura de orientación al resultado Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente 			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
1. Potencializar la rentabilidad de la empresa Líneas: Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. Meta: 142.227	Disponibilidad de las grúas	180.435 131%	Este indicador de eficacia que permite medir la disponibilidad de las grúas, para atender los requerimientos de la Secretaría de Movilidad, el cual se calcula de la sumatoria de horas de las grúas en servicio, tomadas del aplicativo ALAT, el cual presentó un comportamiento favorable en el año 2017 que superó la meta (125.715 minutos), reflejado en una disponibilidad de la grúas de (182.895 minutos). En la vigencia 2018 se incrementó la meta en 16.512 minutos, con una disponibilidad de las grúas de 180.435 minutos al año, alcanzando un porcentaje de cumplimiento que supera nuevamente la meta en un 30%.

<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Meta: 1.080</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p>	<p>Rotación de los vehículos en Patios</p>	<p>1.031</p> <p>95.4%</p>	<p>Con el indicador planteado se pretende medir la rotación de los vehículos inmovilizados y retirados de los patios, en el 2017 de una meta promedio mensual de 90 vehículos inmovilizados se retiraron 89 con un cumplimiento muy cercano a la meta del 99.35%.</p> <p>En el 2018 se presupuestó una meta de 1.080 vehículos con un resultado positivo de 1.031 vehículos inmovilizados y retirados de los patios y un cumplimiento cercano a la meta, que se afectó en los meses de abril y diciembre con resultados inferiores (79) a la meta mensual (90), en razón a que se presentó alta demanda en la inmovilización de vehículos por servicio informal, piratería y accidentalidad con una gestión persuasiva por parte de la entidad para lograr el retiro de estos vehículos.</p>
<p>2-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Automatización de procesos internos</p> <p>Meta: 50 Minutos</p>	<p>Tiempo de asignación</p>	<p>217 minutos</p>	<p>Indicador matriculado en marzo de 2018, diseñado para medir la oportunidad en la asignación de las grúas, que presentó un comportamiento negativo con una meta mensual de 5 minutos, en el que de junio a diciembre presentó un promedio desfavorable de 31 minutos, de acuerdo al análisis realizado en el área se afecta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inseguridad en los operativos D12 - Demora en la recepción de vehículos en los patios - Congestión en los patios

			<p>- Grúas insuficientes para atender los servicios</p> <p>Lo anterior, generó una no conformidad identificada en la auditoria interna realiza al programa de patio y grúas en el mes de octubre.</p>
<p>2-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Automatización de procesos internos</p> <p>Meta: 300 Minutos</p>	Ruta	483.4 minutos	<p>Indicador matriculado en marzo de 2018, diseñado para medir la oportunidad de atención a las solicitudes aceptadas de los agentes de tránsito que presentó un comportamiento desfavorable con una meta mensual de 30 minutos, en el que sólo en el mes de noviembre superó la meta en 16 minutos, durante los otros meses presentó un resultado negativo promedio de 48 minutos, de acuerdo al análisis realizado en el área se afecta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grúas fuera del rango de la solicitud de los agentes de tránsito. - Falta de grúas - Congestionamientos en la vía - Falta de disponibilidad en patios - Las grúas particulares no recogen vehículos de servicio informal <p>Lo anterior, generó una no conformidad identificada en la auditoria interna realiza al programa de patios y grúas en el mes de octubre.</p>
<p>2-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p>	Traslado	3.645 minutos	<p>Indicador matriculado en marzo de 2018, diseñado para medir la oportunidad de las grúas en la operación desde que se inmoviliza el vehículo hasta que se entrega a los</p>

<p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Automatización de procesos internos</p> <p>Meta: 450 minutos</p>			<p>patios, que presentó un comportamiento negativo con una meta mensual de 45 minutos, en el que durante su implementación de marzo a diciembre presentó un resultado deficiente promedio de 347 minutos, de acuerdo al análisis realizado en el área se afecta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacidad en los patios - Los tiempos de los operativos son muy largos - Falta normalizar los procedimientos operativos por parte de la Secretaría de Movilidad - La identificación de operativo y servicio normal no está parametrizado en el aplicativo - Grúas insuficientes para atender todos los servicios. <p>Lo anterior, generó una no conformidad identificada en la auditoria interna realiza al programa de patios y grúas en el mes de octubre.</p>
<p>2-4 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p> <p>Meta: 4</p>	<p>Evaluación del servicio</p>	<p>4.11</p> <p>103%</p>	<p>De conformidad con la recomendación de la dirección de control interno efectuada en el informe por dependencias anterior, en el cual se detectó que disminuyeron la meta de la evaluación del servicio de 4 a 3.8, se observa que en esta vigencia se incrementó a 4 el nivel de satisfacción del servicio de patios y grúas.</p> <p>Se observa que durante todo el año se presentó un nivel adecuado de satisfacción del cliente con respecto al</p>

			servicio recibido que superó la meta en (0.3), en el cual a partir de agosto de cambió la metodología de aplicación de las encuestas.
--	--	--	---

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

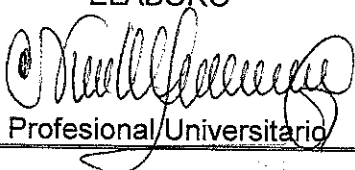
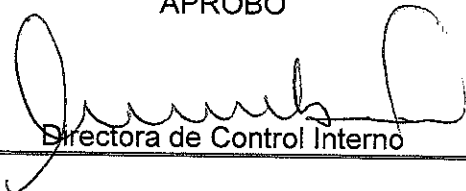
Esta evaluación se basó en los resultados de las auditorías internas, el informe de evaluación por dependencias de la vigencia anterior y los resultados de los indicadores registrados en el aplicativo del sistema integrado de gestión.


La inclusión de nuevos indicadores de gestión (tiempo de asignación, ruta y traslado), permite monitorear el desempeño del proceso sirviendo de base para la toma de decisiones.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Evaluar la meta del indicador de disponibilidad de las grúas tomando como referente los datos obtenidos en la vigencia 2017 y 2018, teniendo en cuenta las condiciones contractuales establecidas en el convenio interadministrativo y actos administrativos asociados.
- ✓ Determinar e implementar acciones efectivas conjuntamente con la Secretaría de Movilidad para asegurar el cumplimiento de los indicadores de eficiencia de asignación, ruta y traslado definidos en los actos administrativos.
- ✓ Evaluar conjuntamente con la Secretaría de Movilidad, el sitio para la custodia de los vehículos inmovilizados por servicio informal, piratería y accidentalidad, así como la disponibilidad de las grúas para este tipo de servicios.
- ✓ Evaluar los parámetros definidos en los aplicativos para la operación y administración del servicio de patios y grúas para obtener datos consistentes que no afecten el resultado de los indicadores. Así mismo revisar las fórmulas de éstos.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018

9.	ELABORÓ	APROBÓ
		
	Profesional/Universitario	Directora de Control Interno

 CDAV <small>POULGONES INTEGRAL DE CC HONOLULU</small>	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Revisión Vehículos	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Fomentar una cultura de orientación al resultado 2. Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente 3. Fortalecer el talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
1-2 Fomentar una cultura de orientación al resultado Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes Meta: 4.7	Evaluación del Servicio	4.4 95%	El proceso de revisión vehículos mantuvo la meta definida en la vigencia 2017 (calificación 4.7). Este indicador refleja una calificación satisfactoria con un promedio de (4.4), sin embargo en el mes de agosto y septiembre se presentaron resultados por dejado de la meta (3.08 y 3.99 respectivamente), debido a que a partir de agosto se cambió la metodología para la aplicación de la evaluación del servicio, se comunicó al proveedor las debilidades detectadas y como resultado de la gestión se implementaron mejoras en este proceso, con lo que se alcanzó un cumplimiento cercano a la meta, siendo los meses de octubre y noviembre los que reflejaron mayor satisfacción del usuario con calificación de 4.8.

<p>1. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 60 minutos</p>	<p>Cumplimiento Tiempo del Servicio</p>	<p>63.8 minutos 95.5%</p>	<p>En el informe por dependencias la vigencia 2017, la dirección de control interno recomendó gestionar los recursos para implementar el plan de acción diseñado con el fin de mejorar el tiempo del servicio de la revisión técnico mecánica, no obstante la meta definida era en porcentaje (90%), para esta vigencia se modificó en tiempo (60 minutos). El resultado demuestra que es importante fortalecer las acciones para mejorar la expectativa del tiempo que se excedió en 4 minutos, dentro de las causas en los meses de marzo, abril y mayo que presentaron desfavorables se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reprocesos por el estado de los equipos de inspección en las pruebas mecanizadas - Aumento de tiempo en la etapa de grabación de vehículos por ausencia-incapacidad (auxiliar revisión). - La programación de citas en la página web no coincide con la capacidad operativa del proceso, por lo cual se ajustó la plataforma de citas acorde con la capacidad operativa.
<p>1. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p>	<p>Cumplimiento Planes de Acción Riesgos</p>	<p>75%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir el cumplimiento a las acciones programadas en el plan de acción de riesgos del proceso. Se programaron actividades</p>

Meta 100%			en los meses de marzo, abril, mayo, julio, septiembre y noviembre, evidenciando un resultado del 75%, en razón a que la actividad de abril se implementó parcialmente y la acción de septiembre relacionada con la estructuración de los documentos precontractuales para la compra de los equipos de inspección se retrasó porque se identificó que al adquirir estos equipos se requería un tiempo mínimo para la importación de cuatro meses.
<p>1. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 11</p>	Cumplimiento programa anual de operación	10 94.25%	Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir el cumplimiento del cronograma establecido para la programación anual de operación (verificaciones metrológicas, calibraciones y mantenimiento de equipos), aunque el resultado es positivo y cercano a la meta se presentaron las siguientes situaciones: en el mes abril no se ejecutó el mantenimiento a las instalaciones y en diciembre no se calibraron los instrumentos de medición porque el proveedor cerró operaciones por fin de año, sin embargo no se afecta la calidad del servicio dado que son instrumentos de soporte en la operación.
1. Fomentar una cultura de orientación al resultado	Índice de disponibilidad de los vehículos	86%	Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir la disponibilidad del parque

Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Meta: 66%			automotor de la entidad tanto operativo como administrativo, el resultado demuestra que los vehículos estuvieron disponibles en el horario laboral, sin reportes considerables de averías, lo que permitió superar la meta en un 20%.
1-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado Fortalecer el talento humano Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos Meta: 80	Gestión del conocimiento	85 106%	Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está diseñado para medir el cumplimiento a la gestión del conocimiento en el proceso de revisión vehículos, la evaluación se realiza de manera aleatoria al personal que tiene relación directa con la inspección en temas asociados a la normatividad legal aplicable, el resultado demuestra la adecuada competencia técnica y específica para el correcto desempeño de los puestos de trabajo, con un acierto de preguntas que superó en (0.6) la meta definida.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Esta evaluación se basó en los resultados generados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, los resultados de la evaluación anterior y la recopilación de evidencias en el área de revisión vehículos.

En esta vigencia, el Organismo de Acreditación de Colombia ONAC realizó dos evaluaciones (una evaluación extraordinaria documental y una de seguimiento) al organismo de inspección – revisión vehículos del CDAV Ltda., en cada una se identificó un hallazgo, los cuales se cerraron en las evaluaciones complementarias, como resultado de la gestión se logró mantener la acreditación con respecto a los requisitos descritos en la norma internacional ISO/IEC 17020:2012. Sin embargo, es muy importante la modernización de los equipos de diagnóstico para mantener el liderazgo en la inspección técnica vehicular aportando a la seguridad vial y la protección ambiental.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Gestionar los recursos para dar alcance al objetivo estratégico "renovar nuestra tecnología y automatizar procesos", mejorar la capacidad operativa y disminuir los tiempos en la prestación del servicio, en razón a que se generan reprocesos por el estado de los equipos de inspección en las pruebas mecanizadas, pudiendo la entidad e inclusive determinar el tiempo total perdido por reprocesos.
- Coordinar anticipadamente con el proveedor de calibración de equipos e instrumentos de medición para cumplir el programa anual de operación teniendo en cuenta las fechas especiales del año.
- Los indicadores son elementos importantes para evaluar el desempeño de la gestión institucional, por lo cual es importante evaluar la pertinencia del indicador "Índice de disponibilidad de los vehículos", partiendo de la modernización del parque automotor por lo que se consideraría mínimo el reporte por averías, siendo apropiado incluir un indicador que genere un mayor impacto en la operación.


8. FECHA: ENERO A DICIEMBRE DE 2018


9.

ELABORÓ


Profesional Universitario

APROBÓ


Directora de Control Interno

 CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small>	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Formación, Habilitación y Evaluación de Conductores.	
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Potencializar la rentabilidad de la empresa 2. Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente 3. Fomentar una cultura de orientación al resultado 4. Fortalecer el talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
2-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes Meta 4.7	Evaluación del Servicio Licencias	4.55 97%	En el año 2018 se mantuvo la meta de la evaluación del servicio de licencias definida en el 2017 (calificación 4.7), donde se obtuvo un resultado positivo que superó la meta (4.8). En la vigencia 2018 durante los meses de enero a julio presentó una calificación promedio de 4.73. No obstante, a partir del mes de agosto la entidad cambió la metodología para la aplicación de las encuestas, la cual es realizada por la empresa Marketing Contac Centrer MCC, con el cambio presentado se identificaron debilidades que se comunicaron al proveedor y como resultado se implementaron acciones de mejora que permitieron superar las bajas calificaciones obtenidas en

			agosto (3.83) y septiembre (3.51), y se estabilizó en los últimos tres meses del año con un promedio de (4.7), logrando obtener un resultado satisfactorio que demuestra la calidad del servicio acorde con las necesidades y expectativas del cliente.
<p>2-3 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p> <p>Meta 4.5</p>	<p>Evaluación del Servicio de la Escuela de Conducción</p>	<p>4.55</p> <p>101%</p>	<p>El proceso de formación, habilitación y evaluación de conductores ha mantenido la meta de 4.5 en la evaluación aplicada al servicio del centro de enseñanza automovilística CEA.</p> <p>Comparando las vigencias se mantuvo el resultado positivo de 4.5 que demuestra una opinión favorable de los clientes del centro de enseñanza automovilista, en el cual se tiene cuenta sus observaciones debido a que para la ejecución de las clases prácticas se modernizó el parque automotor (2 camionetas y 2 automóviles). Además, se realizó mantenimiento locativo a las instalaciones (auditorio clases teóricas).</p>
<p>3- Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión - Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes <p>Meta 4.6</p>	<p>Evaluación del Servicio del capacitador</p>	<p>4.73</p> <p>102.83%</p>	<p>Este indicador mide la satisfacción de los usuarios que reciben las horas de capacitación, con respecto al capacitador, la metodología utilizada y el cumplimiento de los objetivos trazados. Una vez se termina el proceso de capacitación se aplica la evaluación al 100% de los asistentes.</p>

			<p>Comparando las vigencias se observa que se mantuvo la meta pero se presentó un incremento en el resultado obtenido de 0.06 (calificación año 2017 4.67), lo que demuestra que la entidad ha suministrado los recursos para mejorar la competencia de los capacitadores reflejado en su buen desempeño.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Meta: 62</p>	<p>Rentabilidad hora ARL</p>	<p>65.83</p> <p>106%</p>	<p>Con este indicador se pretende medir la rentabilidad de los servicios prestados a las ARL'S, se observa un incremento en la meta (62) con relación al año anterior (60).</p> <p>En esta vigencia se alcanzó un resultado que superó la meta definida en (4) y se mantuvo el resultado con respecto a la vigencia 2017.</p> <p>Se prestaron servicios de capacitación y asesoría principalmente a la ARL SURA, Bolívar, Liberty y Colmena.</p>
<p>3. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta 16 minutos</p>	<p>Tiempo Servicio Promedio Licencias</p>	<p>13.68</p> <p>122.83%</p>	<p>La entidad acogió la recomendación realizada en la evaluación de dependencias de la vigencia 2017 y teniendo en cuenta el resultado obtenido (15.30 minutos) se disminuyó la meta en (1) pasado de 17 a 16 minutos.</p> <p>Se observa que se superó la meta definida disminuyendo el tiempo de atención en (2.32 minutos). Comparando los resultados de las vigencias</p>

			también se disminuyó en (1.62 minutos). Lo anterior obedece a que se mejoró el reporte de pagos ante el RUNT que se realiza a través del aplicativo QX, esto permite gestionar adecuadamente y cumplir con los compromisos con el cliente.
<p>3. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta 100%.</p>	Cumplimiento Plan de Acción de Riesgos	100%	Indicador matriculado en el año 2018 el cual está diseñado para medir el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de manejo de riesgos del proceso, se logró alcanzar la meta definida del 100%, lo que demuestra se implementaron un total de cuatro (4) acciones efectivas para 4 de 7 riesgos identificados que generaron mayor impacto y requieren de tratamiento para contribuir al cumplimiento del objetivo del proceso.
<p>3-4 Fomentar una cultura de orientación al resultado Fortalecer el talento humano</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos</p> <p>Meta: 80%</p>	Gestión del conocimiento	83.63%	Indicador matriculado en el año 2018 el cual está diseñado para medir el cumplimiento a la gestión del conocimiento en el proceso aplicado a licencias de conducción, utilizando un banco de preguntas en temas normativos, de procedimiento y sistema integrado de gestión, el resultado demuestra una adecuada competencia técnica para el desarrollo de las funciones, con un acierto considerable de las preguntas.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Esta evaluación se basó en los resultados de las auditorías internas, los resultados generados del aplicativo del software integrado de gestión y de la evaluación por dependencias del año 2017. Para fortalecer el análisis también se realizó entrevista con el personal involucrado.

La inclusión de nuevos indicadores de gestión como; cumplimiento plan de acción de riesgos y gestión del conocimiento" permite monitorear el desempeño del proceso sirviendo de base para la toma de decisiones y aporta al nuevo enfoque de la norma de calidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar el compromiso del proceso para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales materializado en el mantenimiento de la certificación de calidad Icontec de conformidad con los parámetros de ISO 9001:2015 en de licencias de conducción y la certificación IMIs en el centro de enseñanza automovilística CEA del CDAV Ltda.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Continuar implementando acciones de mejora como resultado de las observaciones realizadas por los clientes a través de la evaluación del servicio y el sistema de quejas. Así como, en la evaluación del riesgo de la vigencia 2019 implementar un tratamiento adecuado que permitan evidenciar un proceso de gestión del riesgo eficaz.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018


9.

ELABORÓ

Profesional Universitario

APROBÓ

Directora de Control Interno

 CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small>	FORMATO	Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS	Versión: 2
		Rige: 30/01/2019
		Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Comercial	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: <ol style="list-style-type: none"> Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Fomentar una cultura de orientación al resultado Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y a la seguridad vial 			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
1. Potencializar la rentabilidad de la empresa Líneas: Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. Meta: 9.341	Cumplimiento producción RTM	8.656 93%	<p>El indicador refleja el cumplimiento del número de revisiones mensuales (promedio mes 778), estaba bajo responsabilidad del área de revisión vehículos, actualmente por estrategia organizacional está a cargo del área comercial.</p> <p>En el año 2017 la meta fue 9.048 y se efectuaron 9.326 con un porcentaje de cumplimiento del 103% que superó el presupuesto en 278 revisiones.</p> <p>Para esta vigencia se incrementó la meta en 293 revisiones con un cumplimiento favorable del indicador, no obstante se evidencia una disminución de 670 revisiones comparado con el año anterior. Entre febrero y junio se observaron los niveles de cumplimiento</p>

			más bajos que representó en promedio 680 revisiones por mes.
<p>1 Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios</p> <p>Meta: 1.215.488.428</p>	Cumplimiento de ingresos RTM	1.115.729.327 92%	<p>Situación similar ocurre con el cambio de responsable de este indicador, el cual está diseñado para medir el cumplimiento de los ingresos presupuestados en la prestación del servicio de revisión técnico mecánica.</p> <p>Realizando un comparativo con la vigencia anterior se fijó una meta de \$1.065.855.165 alcanzando un resultado 1.120.227.397 con una participación del 105%.</p> <p>En esta vigencia se aumentó la meta presupuestal en \$149.633.263 con un cumplimiento favorable del indicador, no obstante se evidencia una disminución de \$4.498.070 comparado con el año anterior. Entre febrero y junio se observaron los niveles de cumplimiento más bajos que reflejó en promedio \$89.146.998 por debajo del promedio mes \$101.290.702.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Meta: 210</p>	Cursos de conducción	230 129%	<p>El indicador refleja el cumplimiento del número de cursos de conducción presupuestados, estaba bajo responsabilidad del área de formación, habilitación y evaluación de conductores, actualmente por estrategia organizacional está a cargo del área comercial.</p> <p>En el año 2017 la meta fue 203 y se efectuaron 231 cursos de conducción con un porcentaje de cumplimiento</p>

			del 134%, se implementó la recomendación efectuada en el informe por dependencias anterior dado que se incrementó la meta en 7 cursos pero se mantiene el resultado.
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios</p> <p>Meta: 476.159.451</p>	<p>Cumplimiento de Ingresos Evaluación</p>	<p>581.332.017 122%</p>	<p>Situación similar ocurre con el cambio de responsable de este indicador, el cual está diseñado para medir el cumplimiento de los ingresos presupuestados en la prestación de los servicios de formación y evaluación de conductores.</p> <p>Efectuando un comparativo con la vigencia anterior se determinó una meta presupuestal de \$484.766.000 con un resultado favorable de \$646.193.000 que permitieron una participación del 133% y exceder los ingresos en \$ 1.6142.700.</p> <p>En la vigencia 2018 se decremento la meta en (\$8.606.549) con un resultado menor en los ingresos por concepto de evaluaciones para la entidad de \$6.4860.983, no obstante el indicador superó la meta establecida en 0.22.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p>	<p>Cumplimiento Producción Licencias de Conducción</p>	<p>51.287 98.67%</p>	<p>El indicador refleja el cumplimiento del número de licencias de conducción expedidas de forma mensual, estaba bajo la responsabilidad de formación, habilitación y evaluación de conductores, actualmente por estrategia organizacional está a cargo del área comercial.</p>

<p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Meta: 60.908</p>			<p>En el año 2017 la meta fue 100.318 pero reflejó una desviación negativa (69%) en razón a que se expidieron 69.344 licencias, sin embargo la meta no se incrementó ni se mantuvo partiendo del resultado obtenido, sino que se disminuyó en 8.436 licencias, lo que originó una no conformidad en la auditoria interna realizada en el mes de octubre de 2018.</p> <p>No obstante, aunque se observa un resultado favorable del 98.67% teniendo en cuenta que la meta de medición para la entidad fue el cumplimiento al 90%, en el 2018 se expidieron menos licencias de conducción que en la vigencia anterior con una diferencia de 18.057.</p>
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto.</p> <p>Meta: 2.113 horas de capacitación</p>	<p>Cumplimiento Producción Horas de Capacitación</p>	<p>1.365</p> <p>71%</p>	<p>Situación similar ocurre con el cambio de responsable de este indicador, el cual está diseñado para medir el cumplimiento del número de horas de capacitación ofrecidas en el mes.</p> <p>Comparando las vigencias, se observa que en el 2017 se presupuestó una meta de 3.123 horas de capacitación con un resultado de 1.765 horas que reflejó una caída del indicador del 28%, siendo importante anotar que este fenómeno también se presentó en el año 2016.</p> <p>En el año 2018 se disminuyó la meta en 1.010 horas de capacitación y el resultado también reflejó un</p>

			<p>comportamiento desfavorable con una caída del indicador del 29% e inclusive se dejaron de dictar 400 horas de capacitación con relación al resultado de la vigencia anterior.</p> <p>Se concluye, que la meta desde el año 2016 se ha venido decrementando.</p>
<p>1-2 Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p> <p>Meta: 53.5</p>	Fidelización acumulado	<p>51.08</p> <p>95%</p>	<p>Las campañas de fidelización están enfocadas a recordar los plazos de vencimiento de revisión técnico mecánica y licencias de conducción, con respecto a los clientes registrados en todo el año inmediatamente anterior.</p> <p>La fidelización de los clientes en el año 2017 reflejó un resultado positivo que superó la meta en 15%.</p> <p>Para esta vigencia se acogió la recomendación efectuada por la dirección de control interno en el informe por dependencias de la vigencia anterior con relación de aumentar la meta y se incrementó en 8 pero se mantuvo el resultado, con un cumplimiento cercano a la meta, que representa los clientes que recibieron con anterioridad los servicios de la entidad y recibieron nuevamente los servicios brindados por la entidad.</p>
<p>1-2-3 Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p>	Incremento de ventas evaluación	<p>- 7.42</p> <p>-148%</p>	<p>Indicador incluido en el sistema de gestión en esta vigencia como resultado de las acciones encaminadas al cumplimiento del plan estratégico 2018-2023, el cual</p>

<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. - Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. - Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios - Estructurar el proceso comercial - Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes <p>Meta: 5</p>			<p>está diseñado para medir el porcentaje de incremento de las ventas en los servicios de evaluación de conductores tomando como año base 2017 vs el real del 2018, el resultado negativo evidencia un decremento en las ventas, sólo en los meses de abril, mayo y agosto se superó la meta definida por el comité de pilotaje con un promedio de 18.</p>
<p>1-2-3 Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. - Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. 	<p>Incremento de ventas licencias</p>	<p>-18.67 -373%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia con el mismo enfoque del indicador anterior definido para medir el porcentaje de incremento de las ventas en licencias de conducción tomando como año base 2017 vs el real del 2018, el resultado negativo evidencia un decremento en las ventas de este servicio, sólo en el mes de octubre se logró el cumplimiento de este indicador.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios - Estructurar el proceso comercial - Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes <p>Meta: 5</p>			
<p>1-2-3 Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. - Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. - Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios - Estructurar el proceso comercial - Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes. <p>Meta: \$2.856.463.774</p>	<p>Cumplimiento de ingresos licencias de conducción</p>	<p>2.405.313.900</p> <p>98.67%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia como aporte al cumplimiento del plan estratégico 2018-2023 diseñado para medir el comportamiento de los ingresos en el servicio de expedición de licencias, con un resultado favorable teniendo en cuenta que la meta de medición para la entidad fue el cumplimiento al 90%, no obstante se dejaron de percibir \$451.149.874.</p>

<p>1-2-3 Potencializar la rentabilidad de la empresa Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. - Mejorar la venta a terceros de servicios internos en los cuales el CDAV es experto. - Revisar los márgenes por servicio y tarifas o estrategias de precios de nuestros servicios - Estructurar el proceso comercial - Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes <p>Meta: 5</p>	<p>Incremento de ventas RTM</p>	<p>-0.08 -1.67</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia con el mismo enfoque del anterior, diseñado para medir el porcentaje de incremento de las ventas en revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes tomando como año base 2017 vs el real del 2018, el resultado negativo evidencia un decremento en las ventas de este servicio, sólo en los meses de enero (19) y febrero (6) se logró el cumplimiento de este indicador con un promedio de 13.</p>
<p>2-4 Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p> <p>Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y a la seguridad</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p>	<p>Porcentaje de satisfacción de los clientes (Infraestructura)</p>	<p>88.25 147%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia, el cual está estructurado para medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a las instalaciones que se le proporcionan para la prestación de los servicios, tomando los datos de las calificaciones obtenidas en el componente de infraestructura de la encuesta de satisfacción aplicada para los servicios de escuela, licencias, revisión,</p>

<p>Infraestructura para mejorar servicio a clientes</p> <p>Meta: 60</p>			<p>patios y grúas, observando un nivel de satisfacción adecuado, como resultado de la asignación de recursos para mejorar la infraestructura de la entidad (acondicionamiento de las instalaciones, demarcación, señalización, cambio de sillas en salas de espera etc), con un percepción positiva de los clientes que superó el indicador en el 47%.</p>
---	--	--	--

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Esta evaluación se basó en los indicadores de gestión registrados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, el informe de evaluación por dependencias de la vigencia anterior, las decisiones tomadas por la alta dirección y el desempeño del proceso en la gestión del riesgo y las auditorías internas.

De conformidad con la reestructuración del proceso comercial, la entidad tomó la decisión de eliminar los siguientes indicadores de gestión como consta en el acta de comité de gerencia No. 10 de octubre 18 de 2018:

- Fuerza de ventas RTM revisión técnico mecánica
- Fuerza de ventas evaluación

Así mismo, el indicador de efectividad gestión de fidelización, debido a que este proceso se tercerizó con el aliado del contac center.

Se diseñaron e implementaron los siguientes indicadores de mayor impacto:

- ✓ Incremento de ventas evaluación
- ✓ Incremento de ventas licencias
- ✓ Incremento de ventas RTM
- ✓ % de satisfacción de los clientes (infraestructura)

A pesar de que estos indicadores presentaron un comportamiento desfavorable es importante anotar que se diseñan e implementan planes de acción para mejorar el desempeño institucional, a los cuales se les efectúa seguimiento periódico y dentro de las estrategias está un nuevo portafolio de servicios para dar alcance al objetivo estratégico reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente, línea: diversificar el portafolio de servicio del CDAV.

Como resultado de la recomendación del informe por dependencias de la vigencia anterior, se contrató una entidad para determinar el esquema de compensación variable para las ejecutivas comerciales estableciendo metas de ventas por cada línea de negocio que incluye indicadores para la gestión de clientes nuevos, con proyección de ventas para aplicar en el 2019.

Para el logro del objetivo estratégico "Potencializar la rentabilidad de la empresa" es preciso tener una tendencia de aumento en las metas presupuestales que permitan incrementar los ingresos propios de la entidad como resultado de sus operaciones misionales, así como el nivel de cumplimiento con un permanente seguimiento y monitoreo.

El área comercial debe comprometerse con la mejora del sistema de control interno de la entidad ajustando de forma inmediata los planes de acción como resultado de las auditorías internas de las vigencias anteriores que contengan actividades enfocadas a subsanar los riesgos advertidos e implementarlas para demostrar su desempeño, así como evaluar e implementar las recomendaciones que se han emitido en el presente informe.

Adicionalmente, este proceso no ha aportado a la gestión del riesgo institucional lo que ocasionó un hallazgo en la auditoría al sistema de gestión con los parámetros de la norma de calidad NTC ISO 9001:2015.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Realizar un análisis adecuado para definir la meta de licencias de conducción teniendo en cuenta las cláusulas establecidas en el convenio de colaboración institucional entre el Municipio de Santiago de Cali – Secretaría de Movilidad y el CDAV para la expedición de licencias de conducción en la ciudad de Santiago de Cali e implementar las medidas efectivas para alcanzar la meta de producción que se determine.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias de ventas más efectivas para aumentar el nivel de cumplimiento de ingresos y producción de revisiones técnicas, cursos de conducción, evaluación y horas de capacitación,

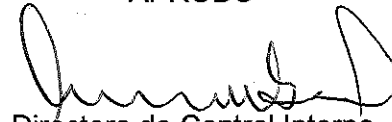
8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018


9.

ELABORÓ


Profesional Universitario

APROBÓ


Directora de Control Interno

	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Logística.	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Potencializar la rentabilidad de la empresa 2. Fomentar una cultura de orientación al resultado			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
2. Fomentar una cultura de orientación al resultado Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Revisar, ajustar y hacer seguimiento a los aspectos legales y reglamentarios aplicables Meta: 116	Cumplimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones	61 78.8	Indicador de eficacia formulado para medir el cumplimiento de lo establecido en el plan anual de adquisiciones PAA, éste es una herramienta de planeación que facilita identificar, registrar, programar y divulgar las necesidades de bienes, obras y servicios de la entidad y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación. Por considerarse un instrumento de planeación contractual de la entidad que estima la adquisición de bienes y servicios no representa compromiso u obligación alguna por parte de la entidad estatal ni la compromete a adquirir los bienes, obras y servicios en él señalados., el resultado

			demuestra que de 116 procesos publicados se ejecutaron 61. Sin embargo, se evidencia debilidad en la planeación contractual en razón a que se presentaron 13 modificaciones al PAA como lo evidencia el histórico del SECOP.
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta: 20</p>	Ahorro en los procesos de subasta inversa	54 131%	Indicador diseñado para medir la eficiencia en el proceso de contratación mediante la modalidad de selección abreviada por subasta inversa con el fin de optimizar los recursos de la entidad, el resultado muestra que se adjudicaron 54 contratos por subasta inversa como parte del abastecimiento estratégico y las actividades de gestión de suministro que representa un ahorro para las arcas estatales. Esto significa que de un presupuesto para los procesos por subasta inversa de \$ 7.711.778.244, se adjudicó \$ 7.418.768.566, equivalente a un ahorro total de \$ 293.009.678.
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta: 2.288 m³</p>	Consumo de agua	2.083 m ³ 91%	Indicador de eficiencia construido para medir el consumo de agua de acuerdo a las políticas de austeridad en el gasto con el fin de optimizar los recursos de la entidad, el resultado evidencia un adecuado consumo de agua potable en la entidad.
<p>1. Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Líneas:</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p>	Consumo de energía	295.040 KW 88%	Indicador definido de eficacia en el aplicativo SIG, sirve para medir el consumo de energía de acuerdo a las políticas de austeridad en el gasto con el fin de optimizar los recursos de la entidad. El resultado de

Meta: 259.416 KW			este indicador de eficiencia energética demuestra un consumo de energía aceptable donde es preciso conocer cuáles son los factores predominantes para identificar dónde se pueden efectuar ahorros de energía
2. Fomentar una cultura de orientación al resultado Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Meta: 4	Evaluación de la satisfacción del cliente interno	4.23 106%	Indicador de efectividad que permite medir la satisfacción del cliente interno referente a los insumos entregados, de acuerdo a las calificaciones obtenidas en las encuestas aplicadas se observa un nivel adecuado de satisfacción en el interior de la entidad en el proceso de adquisición de bienes y servicios.
1. Potencializar la rentabilidad de la empresa Líneas: Optimizar costos y gastos de la compañía Meta: 690	Consumo de papelería administrativa	619 129%	Este indicador de eficiencia sirve para medir el consumo de papelería (resmas) de acuerdo a las políticas de austeridad en el gasto con el fin de optimizar los recursos de la entidad El resultado demuestra que la entidad está realizando un esfuerzo y contribuyendo a las políticas de austeridad en el gesto público, con un porcentaje que superó la meta en el 29% reflejado en un consumo menor de lo presupuestado.

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

De conformidad con el informe por dependencias emitido en la vigencia anterior, se evidencia el avance del proceso de gestión logística en la formulación e implementación de seis (6) indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de los objetivos desempeño institucional.

En cumplimiento de la normatividad, las entidades del Estado deben publicar los planes anuales de adquisiciones de bienes y servicios y sus actualizaciones en su página web y en el SECOP antes del 31 de enero de la vigencia fiscal correspondiente y actualizarse por lo menos una vez al año, es importante señalar que al encontrarse un volumen alto de modificaciones a los PAA, se evidencia

una posible debilidad en la planeación contractual, debido a que a pesar de que las actualizaciones y/o modificaciones al plan, constituyen una herramienta legal para realizar ajustes a la planeación contractual de una vigencia fiscal por parte de la entidad contratante, en razón a que en la vigencia 2018 se presentaron 13 modificaciones, se deberían analizar las causas y tomar los correctivos para la vigencia 2019.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Realizar permanentemente seguimiento a la planeación y ejecución del plan anual de adquisiciones de bienes y servicios.
- ✓ En razón a los cambios en la estructura organizacional, los indicadores de eficiencia de consumo de agua y de energía deberían hacer parte del sistema ambiental de la entidad.
- ✓ Implementar estrategias ambientales para controlar el consumo de energía de la entidad.
- ✓ Proyectar las metas de la vigencia 2019 teniendo en cuenta los resultados de los indicadores con el fin de que sirvan de forma efectiva para alinear el desempeño hacia los objetivos de la entidad y que se relacionen con un Enfoque Clientes-Proveedor.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018


9.

ELABORÓ


Profesional Universitario

APROBÓ


Directora de Control Interno

 CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRADAS DE ACTIVIDAD</small>	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Documental	
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Fortalecer una cultura de orientación al resultado.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL 1. Fortalecer una cultura de orientación al resultado. Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión. Revisar, ajustar y hacer seguimiento a los aspectos legales y reglamentarios aplicables. Meta: 100%	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR Calidad de la información transferida	5.2. RESULTADO (%) 98%	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO En el 2017 la meta fijada fue 90%, observando que se implementó la recomendación realizada en el informe por dependencias debido a que se determinó una meta del 100% por tratarse de un requisito legal. La información es organizada por cada dependencia y se transfiere al archivo central de conformidad al cronograma definido por gestión documental y éste proceso verifica que se cumpla con los requisitos descritos en la normatividad legal vigente. Se observa que se implementaron acciones adecuadas en las 6 dependencias que realizaron las transferencias documentales para asegurar el cumplimiento del requisito legal y el resultado positivo de este indicador.

<p>1. Fortalecer una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión.</p> <p>Revisar, ajustar y hacer seguimiento a los aspectos legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Meta: 100%.</p>	<p>Transferencias documentales</p>	<p>8</p> <p>53%</p>	<p>De conformidad con el cronograma anual de transferencias documentales del total (13) de transferencias programadas entre junio y noviembre, se realizaron un total de 8 transferencias documentales.</p> <p>Las siguientes áreas (3) realizaron la transferencia en una fecha posterior a la programación: gestión logística, gestión jurídica, y contabilidad.</p> <p>Gestión humana y tesorería (2) no realizaron las transferencias programadas para octubre y noviembre.</p> <p>Las (8) áreas que cumplieron la programación establecida por gestión documental son: dirección administrativa y financiera, revisión vehículos, gerencia, control interno, dirección de contratos interadministrativos, dirección jurídica, presupuesto, formación y evaluación de conductores. Además, en junio el área jurídica transfirió la información la cual no estaba programada pero el dato se incluyó en la medición del indicador.</p> <p>En la vigencia 2017 se presentó un resultado aceptable del indicador equivalente al 75% en esta vigencia se observa una caída del 22% con respecto al año anterior.</p>
--	------------------------------------	---------------------	--

<p>1. Fortalecer una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión.</p> <p>Meta 24 horas</p>	<p>Oportunidad en la consulta de información desde el archivo central</p>	<p>14.75 horas</p>	<p>Este indicador pretende medir el tiempo de respuesta en número de horas por parte de la oficina de gestión documental, en la entrega de la información documentada desde el archivo central para consulta de las áreas, para obtener los datos de la medición se registra la hora de la solicitud por parte del usuario y la hora del entrega en una matriz en excell por parte de gestión documental, en esta ocasión se realizó un selectivo de los meses de enero y febrero evidenciando que la dirección administrativa y financiera y jurídica realizaron total de 21 solicitudes, atendidas cada una en 24 horas. En los meses de septiembre, noviembre y diciembre no efectuaron requerimientos de archivo a gestión documental, lo que demuestra oportunidad en el acceso y consulta de la información institucional con un resultado positivo del indicador que superó la meta en 9 horas.</p>
--	---	--------------------	--

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Esta evaluación se basó en los resultados de la evaluación de dependencias de la vigencia anterior, los resultados de los indicadores registrados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, la verificación de registros y la entrevista realizada a la responsable de gestión documental para evaluar la coherencia de la información reportada.

Se observa un incumplimiento del indicador de transferencias documentales que se presentó con un resultado aceptable en la vigencia anterior, lo que evidencia la falta de cultura en el tratamiento técnico de la información para mantener inventarios documentales que garanticen el acceso a la información y la conservación documental.

Es importante avanzar en la gestión documental de la entidad y diseñar indicadores de mayor impacto por ejemplo: con la aprobación de la TRD - medir la eficacia en la implementación de las tablas de retención documental vigente y efectividad en las respuestas de las comunicaciones

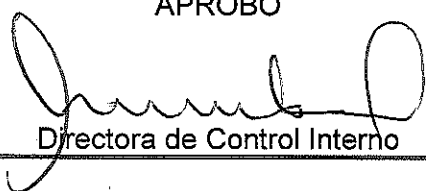
oficiales generado a través del aplicativo de correspondencia.

Así mismo, determinar indicadores de gestión para contribuir al cumplimiento del objetivo "fortalecer el talento humano", que permita medir la efectividad de las capacitaciones y/o asistencias técnicas por el equipo de gestión documental al manejo de los archivos de gestión de la entidad.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Implementar medidas efectivas para asegurar que las áreas realicen las transferencias internas del archivo de gestión al archivo central teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos y la periodicidad que establece la TRD institucional para evitar la acumulación de documentos y garantizar el acceso a la información.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018

<p>9. ELABORÓ</p>  <p>Profesional Universitario</p>	<p>APROBÓ</p>  <p>Directora de Control Interno</p>
--	---

1. ENTIDAD:

Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.

2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Administrativa y Financiera

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

1. Potencializar la rentabilidad de la empresa
2. Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos
3. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y a la seguridad vial
4. Fomentar una cultura de orientación al resultado

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
Potencializar la rentabilidad de la empresa Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. Meta : 72.5%	Margen de Rentabilidad Bruta	72.33%	Este indicador permite medir la diferencia entre los ingresos por la venta de bienes y servicios y lo que cuesta producir esos bienes y servicios y determinar cuáles serán las ganancias del negocio. El cumplimiento promedio fue del 99.7% al 3er. trimestre de la vigencia. Es importante registrar en el presente informe que al corte de este, no existen datos del indicador del 4º. trimestre.
Potencializar la rentabilidad de la empresa Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades. Meta : 52.5%	Ebitda	43.6%	Su objetivo es determinar las ganancias sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones. El porcentaje promedio de cumplimiento corresponde a datos registrados hasta el 3er trimestre. No se tiene la información para el 4to. Trimestre por ser el cierre fiscal. Para el 1er y 2º.

			Trimestre no se cumplió el indicador en 10 y 15 puntos por debajo, sin embargo para el 1er. trimestre no se evidencia plan de acción (One Page), para el 2º. Trimestre se formuló como plan de acción "se están trabajando estrategias de mercadeo y ventas en los comités de gestión comercial" así mismo "Implementar la nueva estructura de gestión comercial" situación que permitió mejorar el resultado para el 3er. trimestre al 92% del cumplimiento.
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta : 38 %</p>	Margen de Rentabilidad Neta	41%	Este indicador mide la utilidad del negocio generada después de impuestos. Al 3er. trimestre de la vigencia su cumplimiento promedio fué del 108%, considerando que la meta se estableció teniendo en cuenta promedio de los últimos cuatro años, excluyendo los excedentes del acta de apoyo de la Secretaría de Movilidad.
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 4</p>	Indice de Liquidez o Razón Corriente	5.6	Se evidencia un resultado muy favorable superando la meta establecida, es decir que la entidad tiene una buena capacidad para apalancar el pago de sus deudas a corto plazo.
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 25%</p>	Indice de Endeudamiento	14.6%	La entidad al 3er. trimestre presenta un índice promedio de endeudamiento del 14.6% es decir la proporción que existe entre la financiación de terceros y sus recursos propios. Se concluye que el índice de endeudamiento es el adecuado, que está por debajo de la meta planeada, evidenciando una buena gestión de los recursos.

<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos</p> <p>Meta: 8.266.897.411</p>	<p>Cumplimiento de ingresos propios operacionales</p>	<p>7.686.360.481</p>	<p>Su ejecución para la vigencia es del 92.98%, sin embargo no se evidencia el cumplimiento en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio. Así mismo no se evidencia los one page de los incumplimientos. Es importante precisar que a partir del mes de julio se hizo una reducción en este indicador, sin embargo la meta del indicador registrada en el aplicativo SIG no está alineada con el presupuesto oficial aprobado en la Entidad para esta vigencia.</p>
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Mejorar la venta a terceros de servicios internos</p> <p>Meta : 7.098.321.000</p>	<p>Cumplimiento de ingresos por participaciones</p>	<p>8.026.618.084</p>	<p>El objetivo es medir el grado de cumplimiento de los ingresos recaudados por la participación en el C.I. Municipio. Para la vigencia 2018 se alcanzó el 113%.</p>
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta : 15.027.245.937</p>	<p>Cumplimiento del gasto de funcionamiento</p>	<p>12.522.517.407</p>	<p>Mide la eficiencia de los procesos, con respecto a los gastos de funcionamiento ejecutados versus lo presupuestado para el desarrollo de sus actividades. Se evidencia que se dejó de utilizar los recursos del gasto de funcionamiento en un 17%.</p>
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta : 801.926.570</p>	<p>Cumplimiento del gasto operativo</p>	<p>684.182.105</p>	<p>A través de este indicador se mide la eficiencia de los procesos, con respecto a los gastos operativos ejecutados versus lo presupuestado para el desarrollo de las actividades. El cumplimiento del indicador fue del 85%. Es importante precisar que el rubro de comisión por ventas no presenta ejecución, habiéndose cancelado por este concepto a las servidoras públicas del área comercial.</p>

<p>Fortalecer la Infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y seguridad vial</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial</p> <p>Meta: 100%</p>	<p>Cumplimiento del cronograma de los proyectos de ciudad</p>	<p>75%</p>	<p>Este indicador mide el cumplimiento del cronograma de los proyectos de ciudad contenido en la línea estratégica No. 4 del objetivo estratégico No. 2. El resultado registrado en el aplicativo SIG es del 75%. No se evidencian los planes de acción del incumplimiento del indicador.</p>
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 8%</p>	<p>% de incremento del EBITDA</p>	<p>-7.77%</p>	<p>El objetivo de este indicador es medir el cumplimiento de mantener una utilidad operativa de caja antes de impuestos, intereses, depreciaciones y amortizaciones que permitan sufragar los gastos administrativos y operacionales, sin embargo el aplicativo SIG registra datos hasta el 3er. trimestre. No se evidencia plan de acción (one page) ante el incumplimiento.</p>
<p>Fortalecer la Infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y seguridad vial</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial</p> <p>Meta: 2</p>	<p>Cantidad de proyectos de movilidad liderados</p>	<p>1</p>	<p>Su objetivo es medir el cumplimiento de los proyectos establecidos para el año 2018, su ejecución está representada en el proyecto Bicicarril fase 1. Referente al otro proyecto de Zonas de Estacionamiento Reguladas "ZER" se ejecutaron 2 actividades del cronograma, no se logró finiquitar la firma del convenio-contrato interadministrativo por procedimientos internos del Municipio de Santiago de Cali.</p>
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Optimizar costos y gastos de la compañía</p> <p>Meta : 10%</p>	<p>Cumplimiento en la meta de ahorro del gasto</p>	<p>13.25%</p>	<p>Este indicador mide el cumplimiento del ahorro estimado en el gasto. Se evidencia el cumplimiento para los 2 primeros trimestres en 40% y 20 % respectivamente, no obstante para el 3er. trimestre su resultado fue -8% y para el</p>

			4to. Trimestre a pesar de que se evidencia un ahorro del 1%, no alcanza la meta programada del 10%. El promedio acumulado de la vigencia 2018 es de 13.25% de acuerdo al registro en el aplicativo SIG.
<p>Potencializar la rentabilidad de la empresa</p> <p>Fomentar conciencia de que somos una empresa que requiere generar utilidades.</p> <p>Meta: 10%</p>	% incremento en la utilidad operativa de la empresa	18%	<p>Su objetivo es medir el cumplimiento del crecimiento en la utilidad operativa. El resultado promedio al 3er. trimestre de 2018 es del 18%, no obstante para el 2º. Trimestre su resultado fue de -2%, sin embargo no se evidencia plan de acción por el incumplimiento.</p>
<p>Fortalecer la Infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y seguridad vial</p> <p>Remodelación y adecuaciones a la sede actual</p> <p>Meta: 100%</p>	Cumplimiento de cronograma de remodelación sede	38.14%	<p>Este indicador mide el cumplimiento del cronograma de la obra remodelación de la sede SAMECO. El cronograma inicial contenía 8 actividades de las cuales se replantearon 2 para la vigencia 2018 y 1 para la vigencia 2019, sin embargo no se evidencia el cumplimiento de las actividades replanteadas, ni el plan de acción (One Page). El resultado del 38.14% es el que registra el aplicativo SIG.</p>
<p>6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <p>1. Los resultados evaluados corresponden a la gestión de la vigencia 2018.</p> <p>2. Del total de 16 indicadores solo se cumplieron 7, de los cuales 5 fueron indicadores financieros y 2 estratégicos, es por esto que se concluye que la evaluación de la gestión no es satisfactoria en razón al incumplimiento de indicadores.</p> <p>3. Esta evaluación se basó en los resultados generados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, los resultados de la evaluación anterior y la recopilación de evidencias en el área de administrativa y financiera y la oficina de planeación.</p>			
<p>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar todos los datos de los indicadores en el aplicativo SIG, herramienta destinada para ello. ✓ Realizar los respectivos planes de acción ante cualquier incumplimiento de indicadores que 			

- garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Diseñar los planes de mejoramiento y ejecutar las acciones definidas en los mismos de los riesgos advertidos en las auditorías internas y/o externas, para fortalecer el control interno contable de la entidad.
 - ✓ Alinear los datos de indicadores de ejecución de ingresos y/o gastos con el presupuesto oficial de la entidad.
 - ✓ El área financiera debería efectuar seguimiento y análisis periódico de la información financiera, con el fin de generar y entregar una información oportuna y veraz.
 - ✓ Evaluar la no ejecución de las comisiones por ventas, teniendo en cuenta que se efectuaron pagos por este concepto, adicionalmente revisar en que rubros se registraron estos pagos.

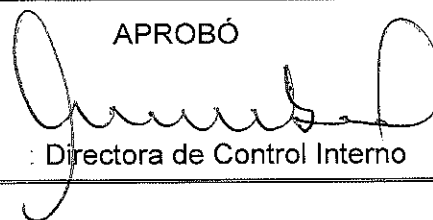
8. FECHA:


9.

ELABORÓ

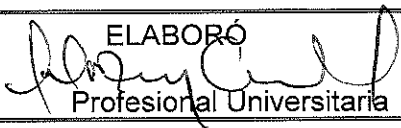
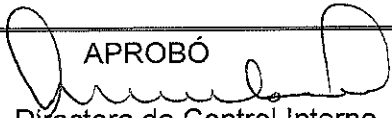

Profesional Universitaria


APROBÓ


Directora de Control Interno

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Gerencial y Mejora Continua.	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente 2. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad y a la seguridad vial 3. Potencializar la rentabilidad de la empresa 4. Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos 5. Fomentar una cultura de orientación al resultado 6. Fortalecer el talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
Fomentar una cultura de orientación al resultado Revisar, ajustar y hacer seguimiento a los aspectos legales y reglamentarios aplicables Implementar indicadores a la vista Meta 100 %	Seguimiento al cumplimiento del plan estratégico	90%	Este indicador mide el cumplimiento de los informes sobre la ejecución del Plan Estratégico de la entidad para la vigencia 2018 en los periodos establecidos, su medición es trimestral, el resultado registrado es de 3 trimestres ya que para el cálculo del 4 trimestre no se cuenta con los datos de seguimientos a la fecha de elaboración de este informe debido a que no se tenían las cifras definitivas del cierre contable de la vigencia 2018 y por ende los estados financieros de la vigencia. Es importante precisar que para la vigencia 2018 se efectuó seguimiento mensual a través de un comité de pilotaje, al avance del cumplimiento de los proyectos y líneas estratégicas del Plan

			Estratégico, lo que arrojó un avance positivo en el cumplimiento del mismo con cifras a septiembre 30. Las evidencias de los comités de pilotaje se encuentran grabados en la oficina de planeación.
<p>6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p> <p>Durante la vigencia se estableció para el seguimiento el comité de pilotaje, sin embargo existen actividades que no han sido ejecutadas por los responsables para el cumplimiento del plan estratégico, situación que debe tenerse en cuenta y tomar correctivos para que se pueda medir la eficacia y efectividad en el cumplimiento de la planeación estratégica 2018- 2023</p>			
<p>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formular planes de trabajo para la implementación del MIPG, presentarlos para aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así mismo, definir las herramientas que permitirán hacer seguimiento tanto a las metas de corto plazo, como a las de mediano y largo plazo. ✓ Suministrar a la Dirección de Control Interno los archivos de cada comité de pilotaje para el seguimiento con el soporte de evidencias que justifiquen la efectividad del cumplimiento. 			
<p>8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018</p>			
9.	 ELABORÓ Profesional Universitaria	 APROBÓ Directora de Control Interno	

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Desarrollo Humano	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Fomentar una cultura de orientación al resultado 2. Fortalecer el talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
Fortalecer el talento humano Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos Meta = 90%	Cumplimiento del plan de capacitación	75%	Se programaron 75 actividades de las cuales se ejecutaron 51 que equivale a un cumplimiento del 75%, incluyendo las del sistema de seguridad y salud en el trabajo. El cumplimiento de este indicador se vió afectado por la falta de gestión de los procesos ejecutores que no gestionaron, ni contrataron las capacitaciones aprobadas de acuerdo a información suministrada por desarrollo humano. El indicador en el aplicativo SIG registra un cumplimiento promedio trimestral del 85%.
Fortalecer el talento humano Implementar un modelo de competencias laborales Meta = 90%	Evaluación de desempeño	87%	Se programó su ejecución para el mes de agosto de 2018, pero debido a los cambios presentados en el proceso de desarrollo humano fue necesario reprogramar para los meses de septiembre y octubre, fecha que no se cumplió, solo en el mes de diciembre se desarrolló la evaluación.

*Documento confidencial del sistema integrado de gestión del CDAV Ltda.
Prohibida su reproducción parcial o total*

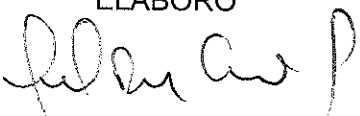
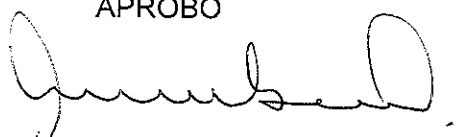
20

			Desarrollo Humano diseñó una nueva metodología de evaluación enfocada al modelo por competencias. Durante este proceso se presentaron inconvenientes debido a la implementación de la metodología, falta de claridad e instrucciones al respecto, lo cual no permitió los resultados esperados.
<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Implementar un programa de reconocimiento laboral y disciplinario</p> <p>Fortalecer el talento humano</p> <p>Implementar un programa de bienestar social de alto impacto</p> <p>Meta = 90%</p>	Cumplimiento del programa de Bienestar	93.5%	<p>Para la vigencia 2018 no se formuló, ni se aprobó el programa de Bienestar e incentivos, sin embargo se programaron 69 actividades de las cuales se ejecutaron 64. El cronograma de actividades contempla 4 pilares: clima - calidad de vida, seguridad social integral, recreación y conmemoración; no obstante se debería incluir los incentivos teniendo en cuenta la normatividad al respecto. Las actividades ejecutadas incluyen capacitaciones, charlas con los fondos de pensiones, análisis de los resultados del clima y las conmemoraciones de las diferentes celebraciones (día del padre, madre cumpleaños, etc.), entre otros. Así mismo auxilios educativos, jornadas de promoción de la salud, entradas a centros de recreación y cine a través de la caja de compensación y otras entidades prestadoras de servicio.</p>
<p>Fortalecer el talento humano</p> <p>Fortalecer la medición de</p>	Evaluación clima laboral	78%	<p>Se evaluaron 7 dimensiones: Sentido de pertenencia, Trabajo en equipo, Condiciones de trabajo, Desarrollo humano,</p>


<p>clima laboral</p> <p>Meta = 90%</p>			<p>Liderazgo, Orientación a resultados y Tecnología e innovación. Las dimensiones de sentido de pertenencia, trabajo en equipo, condiciones de trabajo y orientación a resultados obtuvieron una calificación favorable de 4.2, 4.1, 4.0 y 4.0 respectivamente. Las dimensiones desarrollo humano, tecnología e innovación y liderazgo obtuvieron una calificación de 3.6, 3.6 y 3.7 respectivamente en un rango hasta 5, para la medición se le asignó en una escala de 1 a 5 un valor numérico a cada repuesta cualitativa (nunca =0, casi nunca=2 a veces =3 muchas veces =4 siempre =5), con base en cada calificación se calculó el porcentaje de cada dimensión de acuerdo a la calificación registrada tomando como base el máximo nivel (5), finalmente el promedio de cada porcentaje se tomó para la calificación total institucional.</p> <p>En total fueron 85 servidores que realizaron la evaluación, 22 más que en la vigencia 2017 (63) representando un incremento del 34%.</p> <p>En la evaluación del clima de la vigencia se evidenció un crecimiento de 5 puntos con respecto al año anterior que tuvo un resultado de 73%.</p>
<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Meta = 95</p>	<p>Cumplimiento del programa de seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>89.15%</p>	<p>De las 215 actividades programadas se ejecutaron 194. A continuación algunas de las no ejecutadas:</p>

Handwritten signature

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inspecciones de uso de elementos de protección personal y dotación. ✓ Inspección a elementos en el botiquín de emergencia. ✓ Inspección General. ✓ Ejecución del plan de mejoramiento para el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos. ✓ Ejecución del plan de capacitación de SG-SST. ✓ Garantizar la ejecución del plan de pausas activas donde se cuente con líderes en cada área de trabajo, entre otros.
<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión.</p> <p>Meta = 3 %</p>	Ausentismo laboral no médico	1.28%	<p>Es importante precisar que en esta medición sólo se tienen en cuenta permisos académicos licencias, diligencia familiar o personal, sin embargo, no se computan los permisos que requieren los funcionarios y que son compensados, que para la vigencia 2018 ascienden a 388 permisos equivalentes a 1239,2 horas, lo cual afecta la realidad del indicador. Esto debido a que el personal compensa el tiempo del permiso por ser de índole personal.</p>
<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión.</p> <p>Meta = 10%</p>	Ausentismo laboral médico	7.55%	<p>Este indicador mide el porcentaje de tiempo ausentado de los colaboradores que no asisten a laborar por incapacidades o citas médicas. Se tiene en cuenta incapacidad por enfermedad general, accidente de trabajo y citas médicas. No se tiene en cuenta licencias de maternidad. Las situaciones más representativas son las</p>

			cirugías practicadas a los servidores de la Entidad durante esta vigencia.
<p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión.</p> <p>Meta = 90%</p>	<p>Cierre de condiciones reportadas generadas por inspección</p>	<p>75%</p>	<p>Su incumplimiento se debe a que no se han llevado a cabo las correcciones de las situaciones reportadas.</p>
<p>6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <p>1. De los 8 indicadores matriculados en el SIG, solo se evidencia el cumplimiento de 3 que equivale al 37.5%, es decir que la gestión no es efectiva.</p> <p>2. Esta evaluación se basó en los resultados generados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, los resultados de la evaluación anterior y la recopilación de evidencias en el área de desarrollo humano.</p>			
<p>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El cálculo del indicador de cumplimiento del programa de capacitación en el aplicativo SIG, debería calcularse en forma acumulada en cada trimestre para que al finalizar la vigencia el resultado sea conforme a lo ejecutado. ✓ Se recomienda nuevamente implementar acuerdos de gestión para la evaluación del personal directivo. ✓ Hacer seguimiento permanente al plan de capacitación y bienestar e incentivos para garantizar la efectividad de los mismos. ✓ El proceso de desarrollo humano debería realizar el autodiagnóstico para la implementación de la dimensión del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, programando mesas de trabajo con todo el equipo del proceso, acompañado por el proceso de planeación quienes harán el acompañamiento técnico para el logro de los objetivos y resultados. 			
<p>8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018</p>			
<p>9.</p> <p>ELABORÓ</p>  <p>Profesional Universitario</p>	<p>APROBÓ</p>  <p>Director de Control Interno</p>		

guel

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión de Tecnologías y Sistema de Información	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos 2. Fomentar una cultura de orientación al resultado			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos Automatización de procesos internos Meta 12	Automatización de procesos	6	Este indicador mide el grado de avance del objetivo estratégico # 4 de la línea 1 del Plan estratégico 2018-2023. Este indicador no cumplió lo correspondiente al Software de correspondencia y PQRS, Software financiero, Software de talento humano, Reportería y la APP del CDAV . Con respecto al Helpdesk Web y a integración QX-MCC de acuerdo a información suministrada por la líder de optimización las actividades están desarrolladas pero no implementadas.
Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos Estructurar el proceso de soporte tecnológico que garantice el	Calificación del servicio de Helpdesk	4.3	Se evidencia cumplimiento del indicador, sin embargo en busca de la mejora continua del proceso, cuando existen evaluaciones con valores del rango malo y regular

Documento confidencial del sistema integrado de gestión del CDAV Ltda.
 Prohibida su reproducción parcial o total

Amil

<p>adecuado funcionamiento de la herramienta tecnológica.</p> <p>Meta 4,2</p>			<p>la líder del proceso de optimización evalúa si la solicitud es interna o externa, si es interna con el fin de fortalecer el servicio al cliente se comunica con el evaluador y con el colaborador del área que atendió el requerimiento para que realice con el usuario la retroalimentación; de acuerdo a información suministrada por la líder de optimización.</p>
<p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p> <p>Estructurar el proceso de soporte tecnológico que garantice el adecuado funcionamiento de la herramienta tecnológica.</p> <p>Meta 2.261</p>	<p>Cumplimiento Cierre de (Helpdesk)</p>	<p>2.168</p>	<p>Se evidencia incumplimiento en el indicador debido a que durante la vigencia solo se cumplió el 96% del cierre de los requerimientos, no obstante mejoró comparado con la vigencia anterior. El mes que afectó fue febrero donde se alcanzó el 89% de la meta por el cambio en la cuenta de correo no se enviaron notificaciones permanentes para el cierre de solicitudes, como plan de acción se habilitó nuevamente el envío programado de recordatorios. En toda la vigencia no se atendieron 93 solicitudes. Es importante precisar que existen solicitudes cuya solución no depende de tecnologías sin embargo son tenidas en cuenta para este cálculo, así mismo en el análisis se</p>

			<p>evidencias solicitudes del año 2016, 2017 y comienzos del 2018 sin solución.</p> <p>Aquellas solicitudes que no son tratadas en el mes, deben adicionarse como abiertas a la meta del mes siguiente para una mejor medición, hasta obtener el cierre de las mismas.</p>
<p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p> <p>Renovación tecnológica para fortalecer la prestación de servicios.</p> <p>Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p> <p>Meta 21</p>	Actualización Tecnológica	21	<p>Mide las entregas de actualización de software solicitadas al área de informática, previo acuerdo. Su cumplimiento fue del 100%.</p>
<p>Renovar nuestra tecnología y automatizar procesos</p> <p>Estructurar el proceso de soporte tecnológico que garantice el</p>	Cronograma PETI	11	<p>Mide el grado de avance del objetivo estratégico # 4 de la línea 5 del Plan estratégico 2018-2023. Al inicio de la vigencia se programaron 15 actividades sin embargo este cronograma fue</p>

<p>adecuado funcionamiento de la herramienta tecnológica.</p> <p>Meta 15</p>			<p>cambiado y su meta no modificada en el aplicativo SIG. Las actividades restantes no se cumplieron a pesar que se inició el 5 de octubre de 2018 concurso de méritos para suministrar el servicio de consultoría especializada en materia de gerencia de proyectos, gerencia informática organizacional, gestión informativa y telecomunicaciones, gestión de la información, seguridad de la información y sistemas para la estructuración del "plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones", se ordenó la declaratoria desierta mediante resolución de gerencia 235 del 18 de octubre. El proceso de contratación iniciará de nuevo en la vigencia 2019.</p>
--	--	--	---

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se evidencia una mejora en el proceso relacionada con la organización de los recursos y se observa poca dependencia del personal clave de ejecución de procesos críticos con las capacitaciones al personal del área. Así mismo se identifica una mejora en la implementación de controles para instalación de programas.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Nuevamente se solicita que ante cualquier cambio de indicador (Cronograma PETI) se solicite aprobación ante el comité de gerencia.
- ✓ Tipificar los requerimientos de tal manera que se pueda identificar cuáles de estos, su solución depende de una fuente externa o son de proyectos que se pueden desarrollar al interior de la Entidad, para facilitar la medición.
- ✓ El líder del área debería monitorear permanentemente sus indicadores en el aplicativo SIG, puesto que el indicador de cronograma PETI fue modificado pero en el aplicativo los datos corresponden al cronograma anterior.

- ✓ Es importante que desde gestión tecnológica se realice el autodiagnóstico para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión en la dimensión Gestión con Valores para Resultados y Gestión del Conocimiento e Innovación, ya que desde esta área se debe apoyar la ejecución de los procesos, el manejo y seguridad de la información y de los sistemas de información, los servicios de soporte tecnológico y, en general, el uso de medios electrónicos para una gestión efectiva de la entidad.

8. FECHA: Enero 1 a diciembre 31 de 2018


9.

ELABORÓ

Profesional Universitaria

APROBÓ


Directora de Control Interno

 CDAV MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle.	2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Comunicaciones
---	---

3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

1. Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente
2. Fomentar una cultura de orientación al resultado

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de cliente Fomentar una cultura de orientación al resultado Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes Meta: 100%	Tiempo de cierre de PQRSA	77,3%	<p>Este indicador mide el porcentaje de quejas que son cerradas en los tiempos establecidos en el procedimiento.</p> <p>Se evidenció que en los meses de enero, febrero, abril mayo, julio y agosto presentó incumplimiento. lo que reflejó un resultado promedio del 77.3%, esto debido a que los responsables de cerrar los PQRSA no lo hacen en el tiempo estipulado, a pesar de que se enviaba un correo de parte de la Coordinadora de Gestión Documental cada 15 días recordando. A partir del mes de septiembre se dio cumplimiento total a este indicador por que se utilizó la herramienta virtual ticket según concepto emitido por el líder de mercadeo y servicio al cliente. Además que el seguimiento quedó bajo la responsabilidad del área de</p>

			<p>mercadeo y servicio al cliente. Otra situación que afectó este indicador es que se da tratamiento a las solicitudes de competencia de la Secretaría de Movilidad, situación que no permite un monitoreo constante.</p> <p>No se evidencia los planes de acción con la metodología one-page por todos los incumplimientos del indicador.</p> <p>Los tiempos de respuesta a cada solicitud, se encuentran establecidos en el procedimiento.</p>
<p>Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de cliente</p> <p>Meta: 50</p>	Comunicaciones internas y externas	109	<p>Este indicador mide el cumplimiento del cronograma de publicaciones internas y externas, sin embargo cuando se diseñó no se tuvo en cuenta en el alcance que ya se tenían como medios las redes sociales, lo cual generó una inadecuada definición de la meta y esto no permitió medir la efectividad frente a los objetivos a alcanzar.</p>
<p>Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente</p> <p>Infraestructura para mejorar el servicio al cliente</p> <p>Meta: 80%</p>	Atención Telefónica	54,8%	<p>Mide la respuesta a las llamadas totales entrantes en el teléfono 6644424. Es importante precisar que no se registraron en el aplicativo los datos de enero, marzo y agosto, por lo tanto esto cambia la medición con las cifras reales. No obstante no se alcanzó la meta planeada, así mismo solo en 2 meses de 12 se evidencia plan de acción (one page) para los incumplimientos. En el mes de octubre se transfirió el total de</p>

		atención de llamadas de servicio al Contact Center y se inicia campaña interna para promover la cultura de atención telefónica, sin embargo el indicador no mejoró es por esto que para el mes de diciembre se tomó como acción enviar mensajes por chat de WhatsApp y se llamó a las personas con bajo cumplimiento en octubre para recordarles la necesidad y advertir que en próximo comité se procede con socialización de los números individuales.
--	--	--

6. EVALUACION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:



Esta evaluación se basó en los resultados generados del aplicativo del sistema integrado de gestión y la entrevista realizada al líder de mercadeo y servicio al cliente Nelson Fernando Castañeda.

De los 3 indicadores de gestión que tiene matriculados este proceso no cumple con 2 y el 3 que supera se encuentra mal definido es por esto que la evaluación del mismo no es efectiva en razón del incumplimiento de indicadores.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Evaluar nuevamente la meta definida para el indicador de comunicaciones internas y externas con el fin de que se planifique conforme a la realidad de la Entidad , además se asegure la confiabilidad de la medición y aporte para la toma de decisiones.
- ✓ Tomar acciones con las áreas que reiterativamente no cumplen con el cierre de las solicitudes (PQRSA) de los usuarios, en razón a que es un riesgo de tipo legal.
- ✓ Definir indicadores que se relacionen directamente con el objetivo del proceso y permitan medir la gestión del proceso.
- ✓ Realizar la identificación y tratamiento de los riesgos con el fin de definir acciones para mitigar las desviaciones que atenten al cumplimiento del objetivo institucional.
- ✓ Definir una estrategia para el seguimiento del tratamiento de los PQRS que son competencia de la Secretaría de Movilidad, porque son situaciones interpuestas ante la Entidad.

8. FECHA: ENERO A DICIEMBRE DE 2018

9.	ELABORÓ  Profesional Universitaria	APROBÓ  Directora de Control Interno
----	---	--

