



**PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL  
VIGENCIA 2021**

**Fecha de Suscripción:** Agosto 3 de 2021

**Responsable:** Pedro Alejandrino Zarate Vanegas – Gerente

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	INDICADOR
Establecer políticas de comercialización y alianzas estratégicas.	Efectuar convenios interinstitucionales con las diferentes empresas de transporte, entidades Públicas y privadas.	Desarrollar convenios o contratos con diferentes entidades públicas y privadas	Profesional Universitario de Mercadeo	No. convenios suscritos
	Fortalecer imagen institucional	Efectuar 2 campañas anuales de fortalecimiento institucional	Profesional Universitario de Mercadeo	No. Campañas ejecutadas / No. Campañas programadas
Apertura de nueva sede que permita el crecimiento de la empresa	Tramitar permiso y habilitación de nueva sede de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes para motos	Sede habilitada para iniciar procesos de RTMyEC para motocicletas.	Gerente	Sede en funcionamiento
Desarrollar eficientemente las actividades financieras.	Realizar un seguimiento continuo a la cartera de la empresa.	6 actas del comité de cartera por año	Comité de cartera	Número de actas firmadas
	Incremento de los ingresos de CDAC	Incremento en un 5% anual los servicios RTMyEC	Equipo de trabajo CDAC	Incremento anual del servicio RTMyEC
Establecer políticas de comercialización y alianzas estratégicas.	Campañas masivas para la consecución de nuevos clientes	50 clientes anuales	Profesional Universitario de Mercadeo	No. Clientes Nuevos en el año
Fidelización de clientes	Realizar programas de fidelización de clientes	2 programas en el año	Profesional Universitario de Mercadeo	Evidencias de las campañas e impacto en el

				crecimiento de la entidad
Realizar campañas de recuperación de clientes	Llamar a los clientes que en los últimos 2 años acudieron a los servicios del CDA y no tuvieron continuidad, con el fin de tratar de que acudan nuevamente a los servicios.	1200 llamadas por mes	Profesional Universitario de Mercadeo	Número de clientes recuperados.
Seguridad Vial	Desarrollar actividades que garanticen seguridad vial.	Concientizar a los usuarios mediante talleres y socializaciones en la temática de seguridad vial y su normatividad (2 actividades)	Profesional Universitario de Mercadeo	Número de actividades de promoción y culturización.
Fortalecer la información y comunicación organizacional e informativa	Documentar un plan de Comunicación Organizacional e Informativa.	Plan de comunicaciones actualizado y socializado	Gerente y Profesional Universitario de Mercadeo	No. Actividades ejecutadas plan de comunicaciones / No. Actividades programadas plan comunicaciones
	Actualizar contenidos de la página web	Implementación lineamientos Ley 1712 de 2014	Profesional Sistemas	Página web con contenidos vigentes
	Mejorar la calidad y condiciones de prestación del servicio y atención al cliente	Incrementar la satisfacción de los usuarios	Equipo de trabajo CDAC	Satisfacción del usuario >=80%
Implementar el modelo integrado de planeación y gestión	Definir planes de acción para cada una de las 7 dimensiones de MIPG y hacer seguimiento a la ejecución de cada una de las actividades.	Mejorar en 10 puntos la calificación del índice de desempeño institucional	Gerente Líderes de procesos Control Interno	Índice de desempeño institucional arrojado por el Furag
Fortalecer el modelo de	Actualizar y socializar procesos y	Documentar los procesos y	Asesor Calidad	No. de procedimientos

operación de procesos de la entidad	procedimientos institucionales	procedimientos en un 100%		actualizados / No. de total de procedimientos.
Evaluar la calidad del servicio prestado	Medir permanentemente la satisfacción del servicio	Aplicar encuesta de satisfacción como mínimo a 80 clientes mensuales y consolidar resultados	Profesional Universitario de Mercadeo	Satisfacción del cliente > 80%
Mantener la acreditación del sistema gestión de calidad, bajo el estándar ISO/IEC 17020:2012	Buscar la mejora continua de los procesos, con el fin de que se cumplan los requisitos de la norma.	Sostenimiento de la acreditación	Asesor calidad Equipo de trabajo CDAC	Certificación vigente
Posicionar los valores corporativos en los empleados	Realizar campañas de socialización del código de integridad	Valores corporativos aplicados por los empleados	Profesional Talento humano	No. Campañas de socialización y evaluación de resultados
Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos	Ejecutar el plan anual de capacitación	Ejecutar el 80% del plan de capacitaciones y tener evidencia de la evaluación de cada una	Profesional Talento Humano	No. Capacitaciones ejecutadas y evaluadas / No. Capacitaciones programadas
Actualizar rediseño institucional	Actualizar sistema de información contable y financiero y la facturación electrónica, ya que actualmente los procesos son independientes.	Licencia de software adquirido y en funcionamiento.	Gerente Profesional Contable	Sistema de información actualizado
Concientizar a la población en temas ambientales.	A los usuarios de los servicios del CDA, dirigir pautas ambientales, que permitan concientizar la importancia del cuidado del medio ambiente en la ciudad.	Realizar video institucional, con pautas específicas ambientales, y colocar en tv de sala de espera.	Profesional Universitario de Mercadeo	Número de campañas realizadas
	Implementar programas de educación ambiental en el sector	Realizar 2 programas de educación ambiental	Profesional Universitario de Mercadeo	Número de programas implementados



	automotriz transportador	y			
--	-----------------------------	---	--	--	--