


**INFORME EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS**

**PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**


**SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2020**

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> CI-F-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

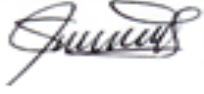
<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Gestión Gerencial	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar los ingresos del CEDAC</li> <li>2. Incrementar las utilidades del CEDAC</li> <li>3. Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes</li> <li>4. Mejorar y mantener la imagen corporativa.</li> <li>5. Mejorar y mantener la competencia del recurso humano para garantizar la eficiencia de los procesos.</li> <li>6. Contribuir a la protección del medio ambiente</li> <li>7. Contribuir al mejoramiento de la seguridad vial, la movilidad y el medio ambiente.</li> <li>8. Cumplimiento plan acción institucional.</li> <li>9. Cumplimiento de la contratación planeada</li> <li>10. Cumplimiento de los proyectos de inversión.</li> </ol>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Monitorear permanente del cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Seguimiento al plan estratégico	100%	El resultado de este indicador nos muestra un cumplimiento del 100. La evaluación y análisis del plan se realizó con corte a marzo, junio, sept y diciembre.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
<p>La oficina de control interno puede concluir que el cumplimiento del indicador fue satisfactorio y utilizó la metodología de hacer el seguimiento en forma participativa el Gerente y los líderes de procesos, lo que permitió que se validara el cumplimiento del indicador.</p> <p>En la evaluación de la efectividad del indicador refleja el alcance y cumplimiento del plan estratégico.</p>			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formular para la siguiente vigencia indicadores por cada actividad evaluada y organizados los respectivos soportes.</li> </ul>			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			
<b>9. FIRMA:</b>			


A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. J. J.', located in the top left corner of a rectangular box.

**Asesor de Control Interno**

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1


<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta	<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión Comercial</b>		
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar los ingresos y utilidades</li> <li>2. Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes</li> <li>3. Mejorar v mantener la imagen corporativa y el reconocimiento de marca.</li> <li>4. Fortalecer manejo de redes sociales</li> </ul>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Incrementar los ingresos y utilidades del CEDAC Ltda. Meta 24	Nuevos convenios	80%	El indicador refleje que proceso aplicó estrategias que le permitieron obtener este resultado y lograr los convenios planeados.
Mejorar y mantener la Satisfacción del cliente. Meta 100%.	Cierre de PQRSA	100%	El indicador nos muestra que el responsable de generar las respuestas y cerrar los PQRS, no realizaron las actividades planeadas para dar cumplimiento a la meta.
Mejorar y mantener la Satisfacción del cliente. Meta 15 días	Tiempo de cierre de PQRSA	100%	El indicador nos muestra que el responsable de generar las respuestas y cerrar los PQRS, realizaron las actividades planeadas para dar cumplimiento a la meta.
Incrementar los ingresos y utilidades del CEDAC LTDA.	Visitas empresariales.	100%	El resultado de este indicador es bastante satisfactorio visto desde el punto de vista de la meta planeada.
Mejorar y mantener la imagen corporativa y el reconocimiento de marca.	Fidelización acumulado	90%	El resultado del indicador es muy bueno teniendo en cuenta que la fidelización de los clientes es el reflejo de la satisfacción de los mismos. Sin embargo consideramos que la meta debería ser más comprometedor.
Fortalecer el manejo de las	Redes sociales	100%	Se realiza fortalecimiento del Facebook, instagram, en la

redes sociales			página del Cedac, procurando una información rápida y efectiva con los clientes.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b> El indicador de fidelización ha ido incrementándose pero consideramos que los esfuerzos podrían mejorarse con el fin de fortalecer la satisfacción de los clientes y por ende mejorar los ingresos y las utilidades del Cedac Ltda.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b> ✓ Tomar acciones que den alcance a los resultados que no lograron el cumplimiento de las metas planeadas.			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			
<b>9. FIRMA:</b>    <b>Asesor Control Interno</b>			


	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta.		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Gestión de Calidad	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estandarizar los procesos y procedimientos del CEDAC</li> <li>2. Dar cumplimiento al SGC NTC ISO IEC 17020:2012</li> </ol>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
1. Estandarizar los procesos y procedimientos del CEDAC	# de procesos estandarizados	40%	Para la vigencia 2020, se hace necesario estandarizar y fortalecer los procedimientos, formatos, instructivos de las diferentes áreas, como por ejemplo, la Comercial, la de Archivo y Correspondencia, secretaria de gerencia, etc, que requiere la estandarización efectiva.
2. Dar cumplimiento al SGC NTC ISO IEC 17020:2012	# requisitos en cumplimiento	100%	Da cumplimiento a los requisitos normativos exigidos por la NTC ISO IEC 17020:2020
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
Es de evidenciar que se requiere fortalecer el sistema de gestión de calidad, para los diferentes procesos del CEDAC Ltda, ya que el enfoque está dado en un 90% a solo el área operativa, descuidando la estandarización de los demás procesos.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer la estandarización de todos los procesos. Se hace necesario el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en cada una de las áreas del Cedac, permitiendo una mejor planeación, control, seguimiento y toma de decisiones.</li> </ul>			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			

9. FIRMA:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. J. J.', written in a cursive style.

**Jefe Control Interno**

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Revisión Técnico Mecánica y Emisiones Contaminantes	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar los ingresos del CDAV</li> <li>2. Incrementar las utilidades del CDAV</li> <li>3. Mejorar y mantener la satisfacción de los clientes</li> </ol>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Mejorar y mantener la Satisfacción del cliente.	Evaluación del Servicio	95%	Este indicador mantuvo un comportamiento promedio durante la vigencia de entre 4.5 y 4.9 cerrando con una calificación de 4.5 resultado muy positivo en la gestión de atención a los clientes. De igual forma se reciben quejas por los resultados de las revisiones, pero se les dá respuesta con los argumentos técnicos respectivos.
Incrementar los ingresos y utilidades	Cumplimiento Producción RTM	80%	Se evidencia que las estrategias fueron efectivas, pero teniendo en cuenta la pandemia y el cierre del CEDAC por tema de la emergencia sanitaria, los ingresos en comparación de la vigencia anterior, se redujo en un promedio del 25%.
Incrementar el número de revisiones técnico mecánica realizadas vs el año anterior	Número de RTM Y EM	80%	En el presente periodo se han prestados los servicios a 22.607 usuarios, se presenta una disminución en el número de revisiones realizadas en el mismo periodo del año 2019 con el número de revisados realizados a 32.627 usuarios, con una variación de 10.020 usuarios, que representan el



			31% de los revisados en el mismo periodo del año anterior.
Cumplir con la norma NTC ISO IEC 17020:2012	Cumplimiento NTC ISO IEC 17020:2012	100%	El área operativa, como líder el Director técnico, cumple con las visitas de acreditación y a la fecha se encuentran al día y con los hallazgos subsanados dados por la ONAC.
Mejorar y mantener la satisfacción del cliente.	Tiempo de Servicio	100%	Realmente es un resultado positivo para la gestión del proceso en cuanto a la atención del cliente y en las visitas de acreditación los evaluadores de la ONAC, revisan los tiempos de atención del servicio por cada una de las pistas, dando satisfacción al ítem.

#### 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

En términos generales el balance de la gestión del proceso es positivo, a pesar del tema de la emergencia sanitaria, el servicio de RTM y EC, es de gran calidad y cumple con la normatividad y requisitos exigidos por la NTC ISO IEC 17020:2012

#### 7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:


- ✓ Fortalecer en la entrega de resultados de la revisión, la explicación a los clientes que fueron rechazados, para evitar el registro de quejas y brindar desde un inicio la información pertinente y efectiva.

8. **FECHA:** Enero 1 a diciembre 31 de 2020

#### 9. FIRMA:



**Asesor Control Interno**

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Gestión Financiera Vigencia 2020.	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> Manejo idóneo y transparente de la información financiera, presupuestal del CEDAC Ltda. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar los ingresos</li> <li>2. Incrementar la rentabilidad operativa</li> <li>3. Rentabilidad activos</li> <li>4. Rentabilidad Patrimonio</li> <li>5. Liquidez</li> </ol>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Incrementar la rentabilidad	Rentabilidad	22%	Al comparar la utilidad obtenida en la Vigencia con los ingresos causados y recibidos, se obtiene una rentabilidad del 22 %.  Por cada \$100 que se vendió, se generó una rentabilidad de \$22
Incrementar la rentabilidad operativa	Mo Margen Operativo	23%	Por cada \$100 que se vendió, se generó una rentabilidad operativa de \$23
Rentabilidad de los activos	Rentabilidad de los activos	9%	De acuerdo a la utilidad obtenida, la rentabilidad de los activos netos que posee la Entidad es del 9 %.  Por cada \$100 que hay en activos se generó una utilidad neta de \$9
Rentabilidad del Patrimonio	Rentabilidad del patrimonio	10%	Al medir la utilidad de la vigencia con el patrimonio, se obtiene un rendimiento del 10 %.  Por cada \$100 que hay en el patrimonio , se generó una

			utilidad de \$10
Liquidez	Liquidez	2.6 veces	La Entidad dispone de \$2.06 por cada \$ 1,00 que adeuda a corto plazo, es decir, para cubrir las obligaciones corrientes o a corto plazo.
Solvencia total	Solvencia total	11.67 veces	El total de bienes y recursos de la Entidad alcanzan para cubrir el total de obligaciones, 11.67 veces.
Endeudamiento	Índice de liquidez o razón corriente Meta 2	8.56%	El nivel de endeudamiento es del 8.56 %. Es decir que la Empresa tiene comprometido el 8.56 % de sus activos con terceros a la fecha.
Autonomía Financiera	Autonomía Financiera	91.44%	El patrimonio que posee la Entidad le representa un 91.44 % de autonomía

#### 6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Los resultados evaluados corresponden a la gestión de la vigencia 2020 En términos generales el cumplimiento de las metas del área es satisfactorio, sin embargo los resultados que arrojan los indicadores establecidos, reflejan que la situación de la pandemia en la vigencia 2020 y en por la situación de emergencia y el cierre de labores, afectó parte de los ingresos y demás manejo financiero, en comparación con la vigencia anterior.

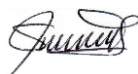
Lo anterior muestra una satisfactoria estabilidad y solidez económica que le permite a la Entidad mantenerse en el tiempo, continuar con programas de expansión y garantizar la continuidad de la prestación de sus servicios. Superando las actuales condiciones en que se encuentra el País por la pandemia del Covid-19.

#### 7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:


- ✓ Efectuar seguimiento y control a la ejecución presupuestal, generando alertas tempranas que faciliten el cumplimiento de los indicadores relacionados con la ejecución presupuestal.
- ✓ Implementar los planes de acción del área y realizar el seguimiento para ver el comportamiento de los indicadores.
- ✓ Seguir fortaleciendo y la medición que permita evaluar el impacto en el desempeño organizacional y facilite la toma de decisiones.

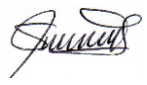
**8. FECHA:** Enero 01 al 31 Diciembre de 2020


**9. FIRMA:**

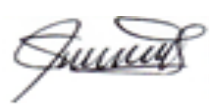



**Asesor de Control Interno**

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Contratación	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> 1. Mejorar y Mantener la competencia del recurso humano para garantizar la eficiencia de los procesos			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Mejorar y mantener la competencia del recurso humano para garantizar la eficiencia de los procesos. Meta 100%	Cumplimiento Tiempo elaboración de contratos	100%	Este indicador refleja que el cumplimiento de la meta es satisfactoria, ya que el 100% de los contratos se encuentran debidamente documentados.
Publicación procesos contractuales	Publicación página web de los procesos contractuales	100%	En revisión de la página web el CEDAC, se cumple con la publicación y su documentación pertinente. Solo 5 contratos pendientes por el acta de liquidación, pero aún están dentro del tiempo establecido.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b> En términos generales el resultado de los indicadores muestra un comportamiento positivo de la gestión del área de contratación.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b> ✓ Seguir con el compromiso hasta la fecha, de tener toda la documentación al día y organizada.			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			
<b>9. FIRMA:</b>  <b>Asesor Control Interno</b>			

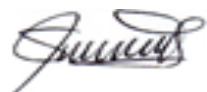
	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Secretaria Gerencia Cúcuta	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> 1. Mejorar y Mantener la competencia del recurso humano para garantizar la eficiencia de los procesos y demás funciones asignadas			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
Mejorar y mantener la competencia del recurso humano para garantizar la eficiencia de los procesos. Meta >90%	Cumplimiento de las funciones definidas en el manual de funciones	95%	Refleja un resultado satisfactorio, en revisión de las actividades realizadas.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  Se evidencia el compromiso en el ejercicio de su labor, en el cumplimiento de las actividades de manejo del personal y sus actividades inherentes (afiliación ARL, capacitación, bienestar, etc.), apoyo en la gestión del almacén, temas de seguridad y salud en el trabajo y en temas de apoyo gerencial.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>  ✓ Realizar lo referente al ingreso a la plataforma del SIGEP.			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			
<b>9. FIRMA:</b>    <b>Asesor Control Interno</b>			

	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> FO-CI-10
	<b>EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 18/01/2016
		<b>Pág.:</b> 1 de 1

<b>1. ENTIDAD:</b> Centro de Diagnóstico Automotor del Cúcuta.		<b>2. DEPENDENCIA A EVALUAR:</b> Archivo y Correspondencia	
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro oportuno y veraz de la información recibida y enviada</li> <li>2. Cumplimiento de la normatividad del Archivo General de la Nación</li> </ol>			
<b>4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>		
	<b>5.1 INDICADOR</b>	<b>5.2 RESULTADO (%)</b>	<b>5.3 ANÁLISIS DEL RESULTADO</b>
1. Registro oportuno y veraz de la información recibida y enviada	Información recibida y enviada	100%	Se cumple a cabalidad con la información organizada y debidamente registrada y controlada de los oficios que se reciben y envían
2. Cumplimiento de la normatividad del Archivo General de la Nación	% cumplimiento normatividad del AGN	50%	Se requiere dar cumplimiento a todo el marco normativo del AGN Ley 594 de 2000, en referencia a tener todos los procedimientos, manuales, documentos, sistematización electrónica, infraestructura adecuada para el almacenamiento de los documentos.
<b>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
Se requiere dar cumplimiento a todo el marco normativo del AGN Ley 594 de 2000, en referencia a tener todos los procedimientos, manuales, documentos, sistematización electrónica, infraestructura adecuada para el almacenamiento de los documentos.			
<b>7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar o mejorar la infraestructura del archivo central, ya que es reducido, teniendo en cuenta la documentación en custodia.</li> <li>• Diseñar e implementar todo el sistema de gestión documental en el Cedac Ltda, ya que a la fecha, no se cumple, con base en el marco normativo del Archivo General de la Nación.</li> </ul>			
<b>8. FECHA:</b> Enero 1 a diciembre 31 de 2020			

**9. FIRMA:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. J. J.', written in a cursive style.

**Asesor Control Interno**