

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I	Seguimiento II	Seguimiento III	Seguimiento IV
Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación Información actualizada en Redes Sociales	Diariamente	Profesional en Comunicaciones	Diciembre de 2019	Diariamente se publica en las redes sociales el trabajo y actualidad de INVAMA	Diariamente se publica en las redes sociales el trabajo y actualidad de INVAMA	Diariamente se publica en las redes sociales el trabajo y actualidad de INVAMA	Diariamente se publica en las redes sociales el trabajo y actualidad de INVAMA
	Publicar Información de cada Unidad	Un informe aparte del informe de rendición de cuentas	Profesional en Comunicaciones	Diciembre de 2019	Se mantienen actualizadas las redes sociales con el quehacer diario de INVAMA, lo que muestra la transparencia de la entidad	Se mantienen actualizadas las redes sociales con el quehacer diario de INVAMA, lo que muestra la transparencia de la entidad	Se mantienen actualizadas las redes sociales con el quehacer diario de INVAMA, lo que muestra la transparencia de la entidad	Se mantienen actualizadas las redes sociales con el quehacer diario de INVAMA, lo que muestra la transparencia de la entidad
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Invama Llega a Tu Barrio	4 reuniones al mes	Profesional en Comunicaciones	Diciembre de 2019	Se cumple con el número de reuniones mensuales	Se cumple con el número de reuniones mensuales	Se cumple con el Objetivo trazado en el trimestre	Se cumple con el número de reuniones mensuales, a excepción del mes de diciembre que se realizaron 3 socializaciones con la comunidad
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Reunión preparatoria a líderes JAC informándoles sobre el proceso de rendición de cuentas	15 días antes de la rendición	Gerente, Profesional Comunicaciones	Diciembre 2019 (pendiente modificación de fecha)	Se realizará 15 días antes de la Rendición de Cuentas	Se realizará 15 días antes de la Rendición de Cuentas	Se realizará la convocatoria 15 días previos a la Rendición de Cuentas 2019	se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el 18 de diciembre de 2019 (3:00 pm). Convocando a los líderes JAL y JAC de la zona urbana y rural de
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Informe ejecutivo del resultado de la rendición	15 días posteriores a la rendición	Profesional en Comunicaciones	Enero de 2020	Se subirá a las web 15 días posteriores a las rendición de cuentas	Se subirá a las web 15 días posteriores a las rendición de cuentas	Se subirá a las web 15 días posteriores a las rendición de cuentas	Se cumple con el informe posterior a la rendición de cuentas, el cual quedó consignado en la página web.

Subcomponente	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I	Seguimiento II	Seguimiento III	Seguimiento IV
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Socialización con el equipo de trabajo	2 veces al año	Profesional Atención al Cliente	Agosto 30 Diciembre 15		se realizará en el mes de agosto, según el cronograma de trabajo	Socialización personalizada con cada líder responsable de dar respuesta, en relación de los tiempos de respuestas a los PQRSD, reforzando la información en	se refuerza la cartelera virtual y física, recordando a los funcionarios de INVAMA, la respuesta oportuna a las PQRSD
	Reforzar la publicidad punto CIAC, como punto de atención	Redes Sociales, Protocolo atención de llamada Primer semestre del año	Profesional Atención al Cliente, Profesional en comunicaciones	30 de junio	Se refuerza la publicidad punto de atención ciac, Via redes sociales, pagina web y volantes	Se refuerza la publicidad punto de atención ciac, Via redes sociales, pagina web y volantes y pautas radiales	Se refuerza la publicidad punto de atención ciac, Via redes sociales, pagina web y volantes y pautas radiales, además de reforzar la información en reuniones de Invama Llega a Tu Barrio.	Se refuerza la publicidad punto de atención ciac, Via redes sociales, pagina web y volantes y pautas radiales, además de reforzar la información en reuniones de Invama Llega a Tu Barrio, carteleras y en Feria de Manizales
	Capacitaciones mejoramiento servicio al ciudadano	2 veces al año	Profesional Atención al Cliente	Mayo de 2019 Septiembre de 2019		Se hace capacitación para todos los funcionarios (trabajo en equipo)		Se realiza en el mes de noviembre dos capacitaciones a la parte operativa y administrativa de la entidad, para brindar herramientas prácticas para mejorar protocolo y servicio de atención al cliente.
	Formalizar el ajuste al procedimiento de PQRSD	Documento o producto publicado en sitio web	Profesional Atención al Cliente	30 de abril	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web
	Formulación de la política de protección de datos personales	Publicado Sitio Web	*Profesional Atención al Cliente *Área en Sistemas	31 de Mayo	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web	Se encuentra publicado en la web
	Aplicación de encuesta en las reuniones de Invama Llega a tu Barrio	En cada Reunión	Profesional Atención al Cliente	Diciembre de 2019	Se realizan encuestas semanales en el programa invama llega a tu barrio	Se realizan encuestas semanales en el programa invama llega a tu barrio	Se realizan encuestas semanales en el programa invama llega a tu barrio	Se realiza encuesta en el programa INVAMA llega a tu Barrio, el cual finalizó la segunda semana del mes de diciembre