FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO - INVAMA

1. ENTIDAD: INVAMA	**2. DEPENDENCIA A EVALUAR:** AREA ATENCIÓN AL CLIENTE
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Administrar, apoyar y velar por los procesos relacionados con la atención al cliente a nivel interno y externo, a través de la formulación de estrategias y la implementación de una cultura del servicio, empleando para ello todas las herramientas tecnológicas y los canales de comunicación que posea la entidad, con orientación hacia la calidad, el mejoramiento continuo y el aumento de la satisfacción.	

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	**5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS**		
	5.1. INDICADOR	**5.2. RESULTADO** (%)	**5.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**
Jornadas de capacitación sobre servicio al cliente	% de avance	100%	Se propuso realizar dos campañas en el año y se desarrollaron 3.
Seguimiento a PQRS recepcionadas por cualquier medio	% de avance	100%	Mensualmente se realizó el seguimiento a los PQRS
Implementación de recepción de peticiones por WhatsApp	% de avance	100%	Se reciben peticiones a través de la línea 3504053493
Atención a la comunidad mediante campaña INVAMA llega a tu barrio	% de avance	100%	Se llevó la campaña a 12 barrios y 3 veredas
Diagnóstico de expectativas y necesidades de los usuarios	% de avance	100%	Se elaboró documento diagnóstico
Informes periódicos de Gestión del servicio al cliente	% de avance	100%	Se realizaron 12 informes mensuales, dos trimestrales y uno anual

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA: **Una vez evaluados los compromisos adquiridos** como resultado de lo anteriormente descrito y en cumplimiento a lo establecido en la ley 909 de 2004, articulo 39. Obligación de evaluar: ..."El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento", esta dependencia puede acceder al nivel SOBRESALIENTE, en el referentes de la evaluación de desempeño laboral individual.
7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Continuar generando políticas de atención al cliente con el fin de evitar el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes.
8. FECHA: 28 de Enero de 2019
9. FIRMA: **Jorge Hernán Henao Zuluaga** _____ **Asesor Control Interno**