

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Diciembre 20)
Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación permanente de información de actividades de la entidad en sitio web y redes sociales	Publicaciones diarias en redes sociales Información actualizada en sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria	Publicación permanente de información importante y de las actividades que diariamente se realizamos en la entidad, en sitio web, redes sociales y en los canales de comunicación internos y externos.			
	Publicación de Informe de avance de proyectos de Valorización y Alumbrado Público.	Un informe al final de cada trimestre, publicado en redes sociales y en banner del sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	Finalizando cada trimestre	Se hace publicaciones sobre los avances de los proyectos que el invama ejecuta, redes ,pagina web y			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Respuesta automática y gestión de comunicaciones recibidas por el Fanpage de la Entidad	Gestión inmediata de las comunicaciones de los clientes	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria	Se reciben solicitudes e inquietudes por la Fan Page de la entidad y se direccionan para su debido proceso y se hace control y seguimiento.			
	Transmisiones en vivo por el Fanpage de la Entidad, de los eventos claves de la Entidad, así como de algunas de las visitas de inauguración o avance de Proyectos de Valorización y Alumbrado Público	Publicaciones de los eventos y/o visitas claves	Profesional Universitario Comunicaciones	Permanente	Se hace transmisión de la inauguración de la Obra Intercambiador Vial de la Carola. Se publican los avances de las obras en redes sociales.			
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Reuniones preparatorias y publicaciones de manejo de expectativas previa a la Rendición de Cuentas	15 días antes de la rendición	Profesional Universitario Comunicaciones	Noviembre	15 días antes de la Rendición de Cuentas.			

<p>Subcomponente 4</p> <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional</p>	<p>Consolidación de informe de Rendición de Cuentas, donde se incluyan todas las observaciones de la comunidad, realizadas por diferentes medios, así como la evaluación de la misma</p>	<p>15 días calendario después de la Rendición de Cuentas</p>	<p>Profesional Universitario Comunicaciones</p>	<p>Diciembre</p>	<p>15 días calendario después de la Rendición de Cuentas</p>			
--	--	--	---	------------------	--	--	--	--

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Diciembre 20)
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Socialización interna y externa del Informe de PQRSD	Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Gestión Humana Profesional Universitario Atención al Cliente	Trimestralmente	Se genera informe mensual y trimestral de pqrds y se visualiza en la web. Se generan piezas publicitarias y de información para redes sociales y canales de comunicación internos y externos.			
	Publicitar el punto de INVAMA en el CIAC, como punto de atención de todos los trámites	Volantes, con factura de alumbrado público y de cobro de Contribución de Valorización. Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se continua con la publicación del nuevo punto de atención "Ciac" por redes sociales, página web, facturación y en todos los canales de comunicación que la entidad posee.			
	Capacitación y/o Sensibilización en Servicio al Ciudadano	Realización de dos eventos al año	Profesional Universitario Gestión Humana Profesional Universitario Atención al Cliente	Uno cada semestre	Realizamos capacitación a todos los Funcionarios Administrativos de la entidad: "Habilidades en desarrollo profesional y efectividad personal". 12 marzo 2020			
	Socialización interna y externa del Procedimiento de PQRSD	Publicación de los tiempos de respuesta y las implicaciones de incumplimiento, en las carteleras de la Entidad Publicación de banner en sitio web, con los pasos para el registro y seguimiento de PQRSD	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Uno cada semestre	Se continua publicando en la cartelera y página web de la entidad todo lo relacionado con el proceso y manejo de las pqrds que le entran a la entidad. Se tienen publicado los registros y seguimiento de los mismos pqrds.			
	Socialización de la Política de Protección de Datos Personales	Publicación periódica en redes sociales Banner periódico en sitio web de la entidad	Profesional Universitario Atención al Cliente Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se tiene debidamente publicada en la página web.			