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 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 diaria y semanal de las noticias mas importantes y de las actividades que permanentemente realiza la entidad en los diferentes canales de comunicación, como la página 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 en redes sociales y página Web.	Se hace publicaciones sobre los avances de los proyectos que el invama ejecuta, redes sociales y página Web.	Se hacen publicaciones sobre los avances de los proyectos que el invama ejecuta en todos los canales de comunicación de la entidad.	
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.	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.	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, para darle respuesta a los usuarios que utilizan este medio de comunicación.	
	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.	Para este trimestre no se realiza dado que no existen inauguraciones o avances de obras nuevas.	Para este trimestre no se han realizado transmisiones en vivo, ya que no se han hecho inauguraciones o avances de obras nuevas.	

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.	15 días antes de la Rendición de Cuentas.	15 días antes de la Rendición de Cuentas.	
Subcomponente 4 Evaluiación y retroalimentación a la gestión Institucional	Consolidación de informe de Rendición de Cuentas, donde se inlcuyan todas las observaciones de la comunidad, realizadas por diferentes medios, así como la evaluación de la misma	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario Comunicaciones	Diciembre	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas.	

Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Diciembre 20)
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales. Publicación periódica en redes sociales	Profesional Universitario Atención al usuario Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se realiza cambio en el mensaje de llamada en espera del contac center - de la misma manera se actualiza periodicamente la información en la página web institucional, estado de whatsaap teléfonos de Atención al usuario.	Se actualiza periódicamente la información en la página web institucional, estado de whatsaap teléfonos de Atención al usuario. Adicionalmente se realizan campañas externas difundidas por las redes sociales de la entidad (Facebook e Instagram), con el fin de comunicar los trámites, lineas y medios de atención al usuario con los que se cuentan en la entidad. Realización de videos explicativos y animados, para dar a conocer a los usuarios nuestros procesos internos y campañas externas.	Las piezas publiciatarias son compartidas con la línea de ateción ciudadana 3504053493, con el fin de actualizar períodicamente los estados de whatsaap. *Realizamos campañas externas para nuestros usuarios en las diferentes redes sociales con las que cuenta la entidad (Página Web, Facebook, Instagram, YouTube, Twitter) por medio de videos, post, historias, banner, entre otros, por medio de los cuales informamos las noticias más importantes, nuestras líneas de atención al usuario, y apoyo a todas las campañas que se emprenden desde la Alcaldía de Manizales.	
	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de las dependencias través del e-mail del funcionario encargado de su gestión.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Diariamente	Se genera informe trimestral de PQRSD - se envía correo electrónico permanentemente a cada funcionario encargado de dar trámite a las solicitudes	Para dar trazabilidad a la información de solicitudes, se continúa con la labor de enviar correo electrónico al funcionario encargado de dar trámite. A si mismo se hace seguimiento a los diferentes canales de información.	Continuamos con el ejercicio permantente de enviar correo electrónico a cada uno de los funcionarios encargados de dar trámite en los tiempo establecidos.	
	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente	Se efectúa mensualmente informe estadístico y de comportamaiento de el contac center, y punto de atención presencial CIAC.	Se efectúa mensualmente un informe escrito estadístico y de comportamiento del Contac Center y punto de atención presencial CIAC.	Se tiene informe mensual de detallado, de comportamiento del contac center, en cuanto a medición de uso de las líneas de atecnón y reporte de solicitudes, al igual que del punto de atecnión CIAC.	
	Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas.	Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente	Se realizan llamadas de verificación a los usuarios. También por medio de encuesta de satisfaccíon que se encuentra dispuesta en la página web se hace seguimiento a la satisfacción de los trámites que se realizan de manera virtual.	Se cuenta con informe mensual de comportamiento de la línea de atención,número de llamadas recibidas, de la misma manera se cuenta con el informe de comportamiento del punto de atención presencial CIAC, en dellade de turnos asignados y trámite realizados.	se realiza análisis de las encuestas de satisfacción, seguimiento a las solicitudes de usuarios, llamadas a usuarios para conocer la satisfacción en los servicios prestados	