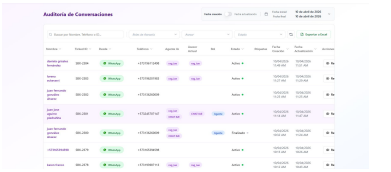
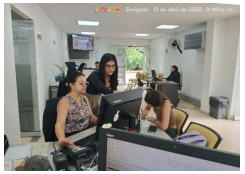
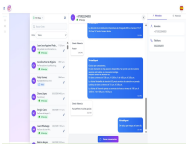
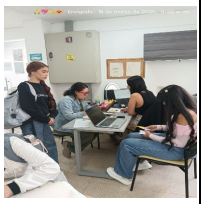
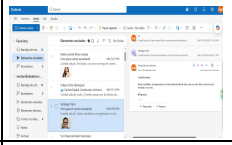
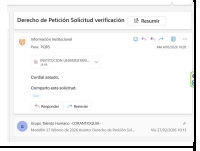
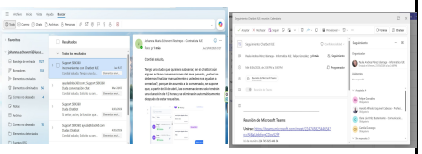
Institución Universitaria de Envigado VIGILADA MINEDUCACIÓN	**INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS PERSONA NATURAL**	**Código:** F-RF-0047 **Versión:** 01 **Página** 1 de 1

Dependencia: Mercadeo	**Contrato Nro:** CD-20260059
Contratista: Johanna Maria Echeverri Restrepo	**CC:** 1.045.047.736
Objeto del Contrato: Prestación de servicios profesionales para brindar acompañamiento integral en las actividades y procesos de la ventanilla única y demás acciones trasversales de la Institución Universitaria de Envigado	
Supervisor: Clara Marcela Arrubla Madrigal	

Fecha Informe	**Desde:** 16/03/2026	**Hasta:** 15/04/2026

ACTIVIDADES DEL MES ABRIL

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	DETALLE LA FORMA EN LA QUE EJECUTÓ DICHA OBLIGACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Apoyar la implementación y consolidación del modelo de atención y experiencia de los grupos de interés y de valor, asegurando su correcta operación a través de la Ventanilla Única IUE, en alineación con los lineamientos institucionales y los objetivos de eficiencia administrativa.	A través de la Ventanilla de atención IUE se brinda asesoría y acompañamiento permanente a los usuarios internos y externos, por medio de diferentes canales de atención, entre los que se destacan el presencial, el telefónico y el chatbot institucional. Lo anterior permite fortalecer la experiencia del usuario, asegurar la alineación con los lineamientos institucionales y contribuir a la eficiencia de los procesos administrativos. Correos gestionados de Carnetización@iue.edu.co: 46 Correos gestionados de ventanilladeatencion@iue.edu.co: 81 Atención por Chatbot El canal de atención Chatbot inició operación el 19 de febrero de 2026. Desde su puesta en marcha y hasta la fecha de corte del presente informe, se han registrado un total de: •1.724 atenciones Este canal ha contribuido a fortalecer la atención a la comunidad universitaria, facilitando el acceso a información y la gestión de solicitudes.	En ejecución	 
Gestionar y suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los trámites académicos y administrativos, garantizando la correcta orientación a los grupos de interés y de valor y contribuyendo a la transparencia de los procesos institucionales.	En la atención al usuario, se ofrece asesoría oportuna y confiable sobre los trámites académicos y administrativos, mediante un proceso permanente de atención y orientación. En este marco se resuelven inquietudes, se brinda acompañamiento en los procedimientos institucionales y se facilita el acceso a la información necesaria, con el propósito de asegurar la adecuada comprensión de los trámites y fortalecer la transparencia institucional. Esta atención se presta de manera presencial, telefónica y a través del chatbot.	En ejecución	 
Administrar la recepción, registro, análisis y canalización de quejas, reclamos y solicitudes, relacionadas con aspectos administrativos, académicos y de servicios, realizando seguimiento a su resolución conforme a los procedimientos internos establecidos.	A través del correo ventanilladeatencion@iue.edu.co se reciben diferentes solicitudes relacionadas con tramites de carnetización, información de servicios academicos y administrativos, los cuales son analizados y solucionados brindando el debido acompañamiento y solución correspondiente.	En ejecución	 
Promover y facilitar el uso de plataformas digitales institucionales para la gestión de trámites administrativos y académicos, contribuyendo a la optimización de recursos, la reducción de tiempos de atención y la mejora de la experiencia del usuario.	Este mes se llevó a cabo un encuentro virtual con el equipo de soporte para validar los avances en la implementación del chatbot; adiconal, se ha mantenido contacto a traves de correo electronico con el seguimiento. Así mismo, desde la Ventanilla de Atención se impulsa el uso de las plataformas digitales institucionales para la gestión de trámites administrativos y académicos, con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos, optimizar los recursos disponibles y reducir los tiempos de atención a los usuarios.	En ejecución	

Institución Universitaria de Envigado VIGILADA MINEDUCACION	**INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS PERSONA NATURAL**	**Código:** F-RF-0047 **Versión:** 01 **Página** 1 de 1

Dependencia: Mercadeo	**Contrato Nro:** CD-20260059
Contratista: Johanna Maria Echeverri Restrepo	**CC:** 1.045.047.736

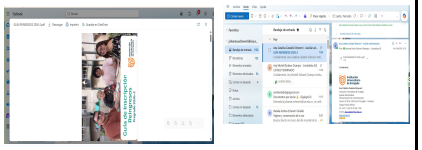
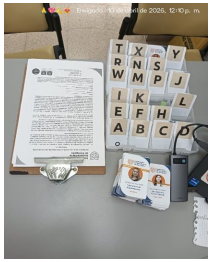
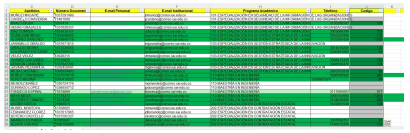
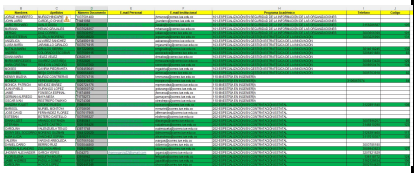
Objeto del Contrato: Prestación de servicios profesionales para brindar acompañamiento integral en las actividades y procesos de la ventanilla única y demás acciones trasversales de la Institución Universitaria de Envigado

Supervisor: Clara Marcela Arrubla Madrigal

Fecha Informe	**Desde:** 16/03/2026	**Hasta:** 15/04/2026

ACTIVIDADES DEL MES ABRIL

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	DETALLE LA FORMA EN LA QUE EJECUTÓ DICHA OBLIGACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Coordinar la centralización y actualización de la información institucional, asegurando su disponibilidad, consistencia y accesibilidad para los grupos de interés y de valor, en cumplimiento de los estándares de calidad y control interno.	Este proceso cuenta con el acompañamiento de Catalina Castaño, encargada de apoyar la organización y articulación de la información institucional publicada en la página web, con el fin de asegurar su actualización continua y mejorar el acceso para los grupos de interés y de valor, en cumplimiento de los lineamientos de calidad y control interno. Numero de actualizaciones realizadas 3, correspondientes a: guia de inscripciones reingreso, guia de inscripción nuevos por transferencia pregrado y guisa de inscripcón aspirantes nuevos pregrado.	En ejecución	
Realizar seguimiento permanente al estado de las solicitudes y trámites en curso, generando reportes de avance y manteniendo informados a los grupos de interés y de valor sobre los tiempos y resultados del proceso.	Durante este periodo del año 2026 se han realizado diversas jornadas de carnetización dirigidas a diferentes miembros de la comunidad institucional, con los siguientes resultados: •16 y 17 de marzo: Segunda jornada de carnetización para estudiantes nuevos. -Fotografías tomadas: 213 -Estado: En proceso de expedición • 27 de marzo: Jornada de carnetización para egresados. * 7 y 10 de abril Jornada de carnetización estudiantes posgrado 2026-1: 117 registros tomados -Carnés digitales enviados: 148 Entrega de Carnés •Carnés físicos entregados: -Total generados y entregados: 1310 •Carnés digitales: -Total generados y enviados: 900	En ejecución	 
Articular acciones con las diferentes áreas de la Institución Universitaria, fortaleciendo la gestión interdepartamental para la atención eficiente de solicitudes, la resolución de incidencias y el mejoramiento continuo de los procesos administrativos.	Se comparte la relación de los espacios de actualización de saberes que se han llevado a cabo a lo largo del periodo. En todos los espacios, se ha contando con la participación de todo el equipo de la Ventanilla de atención IUE y el equipo de Mercadeo.	En ejecución	
Apoyar y optimizar los procesos administrativos gestionados a través de la Ventanilla Única, contribuyendo a la eficiencia operativa, al cumplimiento normativo y al adecuado uso de los recursos institucionales.	Durante este periodo se gestionó la impresión de los carnés correspondientes a la segunda jornada de carnetización de estudiantes nuevos, estos fueron 211. Adicional se realizó la jornada de toma de fotografía para estudiantes de primer semestre de posgrado; este espacio se desarrolló en dos jornadas. En este momento se esta implementado la logistica correspondientepara la entrega de los 211 carné ya impresos y se esta realizando el proceso para la impresión y entrega d elos 232 carné de estudiantes de posgrado.	En ejecución	

Institución Universitaria de Envigado VIGILADA MINEDUCACIÓN	**INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS PERSONA NATURAL**	**Código:** F-RF-0047 **Versión:** 01 **Página** 1 de 1

Dependencia: Mercadeo	**Contrato Nro:** CD-20260059
Contratista: Johanna Maria Echeverri Restrepo	**CC:** 1.045.047.736

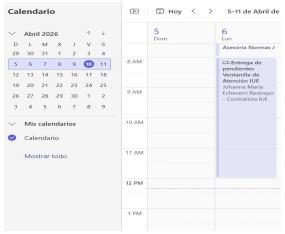
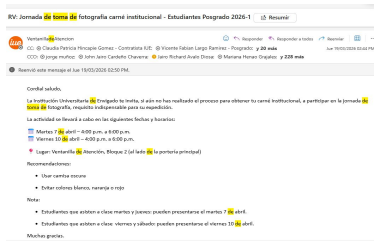
Objeto del Contrato: Prestación de servicios profesionales para brindar acompañamiento integral en las actividades y procesos de la ventanilla única y demás acciones trasversales de la Institución Universitaria de Envigado

Supervisor: Clara Marcela Arrubla Madrigal

Fecha Informe	**Desde:** 16/03/2026	**Hasta:** 15/04/2026

ACTIVIDADES DEL MES ABRIL

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN	DETALLE LA FORMA EN LA QUE EJECUTÓ DICHA OBLIGACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Establecer y realizar las actividades necesarias para la inscripción y/o actualización de trámites o procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos, la correcta integración de la información y la aplicación de los lineamientos normativos correspondientes.	Ya se inició con el proceso de formación para la entrega de este proceso con Danna. Se tienen listos 19 procesos en el Suit y es necesario cargaros en la pagina de la institución. Se continua en el proceso para dejar esto listo y continuar con la creación y el cargue de los nuevos procedmientos.	Pendiente	
Apoyo en las actividades administrativas que se requieran desde la dependencia.	Con el tramite de carnetización, se ha elaborado toda la programación logistica para la atención a los estudiantes de posgrado 2026-1, con el objetivo de realizar el registro de toma de fotografia de 232 personas.	En ejecución	
Actuar siempre sobre la base del principio de lealtad, honestidad, respeto, buena fe, oportunidad y transparencia, en beneficio de la Institución Universitaria de Envigado.	El ejercicio de las funciones se desarrolla con apego a los principios de honestidad, lealtad, respeto, buena fe, oportunidad y transparencia, orientado al fortalecimiento de la Institución Universitaria de Envigado.	En ejecución	
Presentar en las fechas indicadas las cuentas de cobro y demás documentos necesarios para la gestión de los pagos.	Se realiza la entrega oportuna de las cuentas de cobro y la documentación requerida para la gestión de los pagos, dentro de los plazos establecidos.	En ejecución	
Guardar discreción y confidencialidad en el manejo de la información, y el material que conozca o le sea confiado por el desarrollo de las actividades del presente contrato.	En el desarrollo de las actividades contractuales se garantiza el manejo reservado y confidencial de la información y del material al que se tiene acceso.	En ejecución	

Entrega Contratista: Johanna Maria Echeverri Restrepo

Firma: Johanna E

Fecha: 15/04/2026