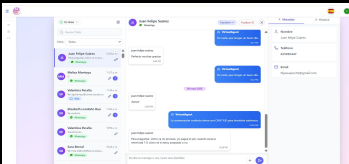
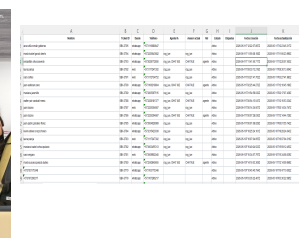
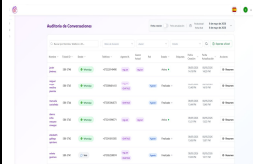
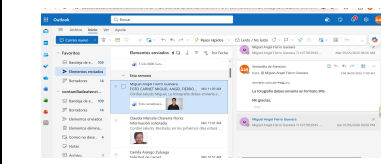
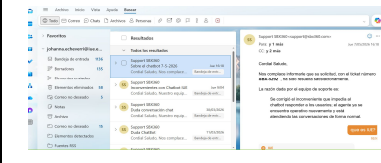
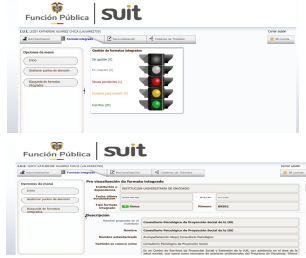


		INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS PERSONA NATURAL		Código: F-RF-0047
				Versión: 01
				Página 1 de 1
Dependencia: Mercadeo			Contrato Nro: CD-20260059	
Contratista: Johanna Maria Echeverri Restrepo			CC: 1.045.047.736	
Objeto del Contrato: Prestación de servicios profesionales para brindar acompañamiento integral en las actividades y procesos de la ventanilla única y demás acciones transversales de la Institución Universitaria de Envigado				
Supervisor: Clara Marcela Arrubla Madrigal				
Fecha Informe		Desde: 16/04/2026	Hasta: 15/05/2026	
ACTIVIDADES DEL MES MAYO				
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 ventanilladeatencion@iue.edu.co: 40 Atención por Chatbot: •1077 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 el marco de la atención al usuario, se gestiona y suministra información clara, oportuna y confiable sobre los trámites académicos y administrativos, garantizando una orientación adecuada a los grupos de interés y de valor. A través de un proceso permanente de atención y acompañamiento, se resuelven inquietudes, se orienta en los procedimientos institucionales y se facilita el acceso a la información requerida, contribuyendo a la comprensión de los trámites y a la transparencia de los procesos institucionales. Esta atención se brinda de manera presencial, telefónica y mediante el 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.	Por medio del correo ventanilladeatencion@iue.edu.co se realiza la recepción y registro de solicitudes relacionadas con trámites de carnetización y con servicios académicos y administrativos. Estas comunicaciones son analizadas, canalizadas según corresponda y se efectúa el respectivo seguimiento a su gestión, brindando orientación y acompañamiento conforme a los procedimientos internos establecidos.	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.	Durante el presente mes se realizaron dos solicitudes a la mesa de soporte de la plataforma del chatbot para correcciones en el funcionamiento, las cuales fueron subsanadas oportunamente. Se ha continuado con el seguimiento a la herramienta comunicación por correo electrónico. Adicionalmente, desde la Ventanilla de Atención se promueve el uso de los canales digitales institucionales para la gestión de trámites académicos y administrativos, incentivando especialmente el acceso a la página web institucional, el chatbot de orientación y el correo electrónico. Con ello, se busca fortalecer la eficiencia de los procesos, optimizar los recursos disponibles y disminuir los tiempos de respuesta, facilitando una atención más ágil, organizada y oportuna.	En ejecución		

<div><div>Institución Universitaria de Envigado <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></div></div>		<div>INFORME DE GESTIÓN CONTRATISTAS PERSONA NATURAL</div>		<div>Código: F-RF-0047</div> <div>Versión: 01</div> <div>Página 1 de 1</div>
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: 16/04/2026	Hasta: 15/05/2026	
ACTIVIDADES DEL MES MAYO				
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS				
DESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN		DETALLE LA FORMA EN LA QUE EJECUTÓ DICHA OBLIGACIÓN		ESTADO
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.		Durante el presente periodo, la unidad de Mercadeo y Comunicaciones, realizó cinco (5) actualizaciones correspondientes a las siguientes guías: guía de inscripción estudiantes antiguos tecnologías, guía de inscripción estudiantes nuevos pregrado, guía de inscripción aspirantes nuevos tecnologías, guía de inscripción nuevos por transferencia y guía de inscripción reingreso. Estas guías son socializadas con el equipo de Ventanilla de Atención para su adecuada difusión al público.		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 se han realizado diversas jornadas de carnetización dirigidas a diferentes miembros de la comunidad institucional, con los siguientes resultados: • 7 y 10 de abril: Jornada de carnetización para estudiantes posgrado 2026-1: 114 carnés impresos y entregados. • 1010 correos enviados para carnetización de estudiantes de tecnología, los cuales serán generados de forma virtual. a la fecha se han recibido 73 fotografías. • Carnés digitales: Total generados y enviados: 300		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.		Durante este periodo, se han llevado a cabo 5 espacios de actualización de saberes con la oficina de Apoyo financiero, Virtualidad, Tesorería, Servicio al cliente (docente Lina Maria Zapata).		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 jornada dirigida a estudiantes d eposgrado 2026-1, correspondientes a 114 carnés. En este momento se esta implementado la logistica correspondiente para la generación de 1010 carné digitales correspondientes a los estudiantes de las tecnologías del 2026-1.		En ejecución

 Institución Universitaria de Envigado <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>		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 transversales de la Institución Universitaria de Envigado					
Supervisor: Clara Marcela Arrubla Madrigal					
Fecha Informe		Desde: 16/04/2026		Hasta: 15/05/2026	
ACTIVIDADES DEL MES MAYO					
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.		Este mes se realizó el emplame y actualización del inventario de trámites en el Suit. se ingresó un tramite relacionado con el Consultorio Psicologico social de la IUE. Se analizaron otros posibles tramites que son candidatos a ser cargados en la plataforma, tales como: Diplomados, Vacacionales, Consultorios, Apoyo financiero, Devolución de saldos a favor.		En ejecución	
Apoyo en las actividades administrativas que se requieran desde la dependencia.		Se coordina y apoya integralmente la operación del proceso, mediante la distribución de funciones entre los asesores de la Ventanilla de Atención, el manejo de la plataforma de turnos para la organización del servicio, el control e inventario de los carnés impresos y la impresión y entrega de carnés por reexpedición. Asimismo, se realiza la actualización permanente de la plataforma SUIT, la gestión y respuesta de correos electrónicos relacionados con el proceso, la orientación y direccionamiento de llamadas recibidas en la extensión 1000 y el seguimiento a los requerimientos logísticos y de funcionamiento de la oficina, garantizando la continuidad y calidad en la atención a la comunidad académica.		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: 					
Fecha: 15/05/2026					