

## CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

### 1. Correos electrónicos

- **Correos electrónicos personales:** corresponde a cada funcionario administrativo, docente de todas las modalidades (carrera, catedra y ocasionales) y funcionarios.
- **Correos electrónicos de impacto institucional:** son los que reciben información general e institucional para todas las dependencias tales como [Info@iue.du.co](mailto:Info@iue.du.co), y [comunicaciones@iue.edu.co](mailto:comunicaciones@iue.edu.co)
- **Otros correos de atención específica y fundamental para la IUE:** PQRSD atendido por la Secretaría General: [pgrs@iue.edu.co](mailto:pgrs@iue.edu.co) [notificaciones.judiciales@iue.edu.co](mailto:notificaciones.judiciales@iue.edu.co)  
Atendido por la Oficina Asesora Jurídica

### 2. Línea telefónica y sistema 3cx: 604-3391010.

Esta línea es atendida por un grupo de personas que se encuentran ubicadas en la ventanilla presencial, y en la medida en que se ocupan las respectivas extensiones, continúan siendo atendidas por parte de las auxiliares de las demás dependencias.



Contamos con otras líneas telefónicas de atención tales como:

- **Línea gratuita: 018000416811**
- **Anticorrupción: Extensión 1319 1319**

### 3. Línea de WhatsApp: 3142045564

- A través de esta línea se responden preguntas y respuestas generales de aspirante, estudiantes y el Consultorio Jurídico, a través de un chatbots o finalmente por parte de un agente que les proporciona el apoyo y acompañamiento necesario
- De igual manera, a través de esta línea se envían mensajes a los diferentes grupos de interés y de valor de la Institución con texto, imágenes y enlaces de videos.



### 4. Mensajes de texto:



Es un canal bidireccional a través del cual la IUE envía información a los diferentes grupos de interés y de valor, pero que no puede ser retroalimentada por ellos. Es medio para envío de información corta, clara y precisa.

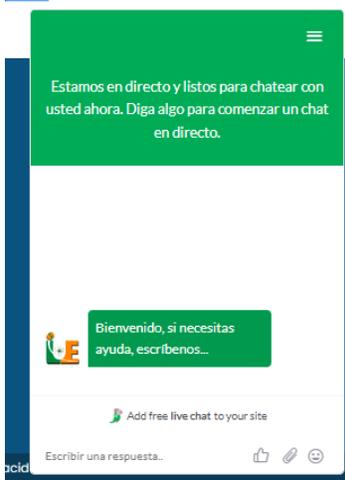
## 5. La página web: [www.iue.edu.co](http://www.iue.edu.co)

Es el sitio oficial de la IUE a través de la cual se informa, difunden los procesos y procedimientos institucionales y es repositorio de documentación requerida por el Ministerio de Educación Nacional y las entidades de control. Cumple con los requerimientos de Mintic y Mineducación



## 6. Chat de la página web:

Es un canal a través del cual se brinda apoyo y acompañamiento en línea a todos los grupos de interés y de valor que lo requieran. Cuando escriben por fuera del horario administrativo o quien lo responde no se encuentra en línea, este llega al correo electrónico [info@iue.edu.co](mailto:info@iue.edu.co) y se responde las preguntas e inquietudes desde el mismo.



## 7. Redes sociales:

Contamos con 5 redes sociales que van dirigidos a diferentes grupos de interés y de valor como estudiantes, docentes, administrativos, egresados y comunidad en general, de acuerdo al perfil de cada uno.

**Facebook:** <https://www.facebook.com/IUEOficial>



**Instagram:** <https://www.instagram.com/iueoficial/>



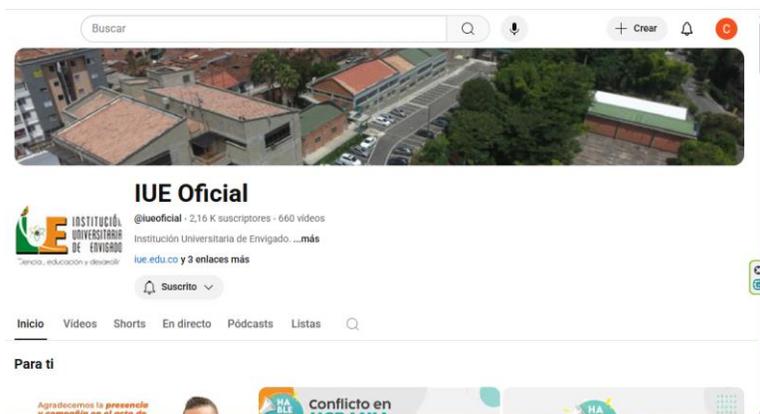
X (antes twitter) : <https://X.com/IUEOficial>



LinkedIn: <https://www.linkedin.com/school/institucion-universitaria-de-envigado/>

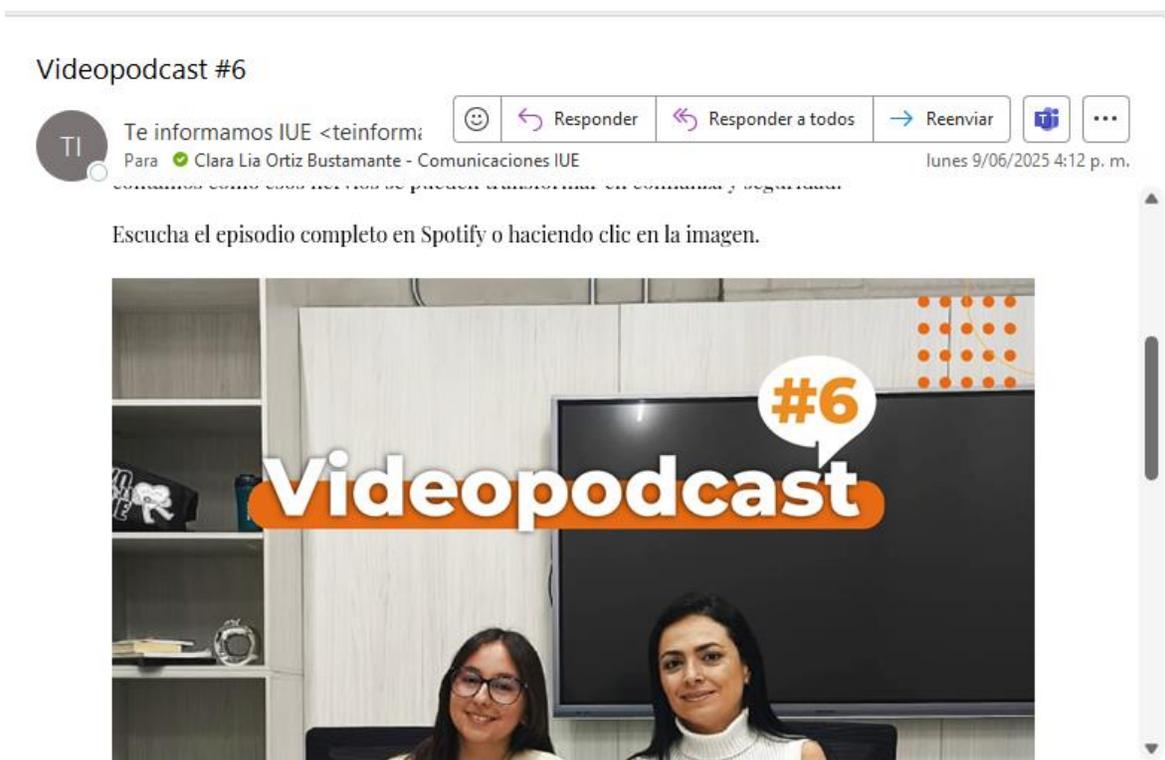


YouTube: <https://www.youtube.com/@iueoficial>



## 8. Mailing - correos masivos

Desde la IUE contamos con dos plataformas de envío de correos masivos, que garantizan en corto tiempo el envío de mensajes a través de los correos electrónicos institucionales o personas de los diferentes grupos de interés y de valor, y que pueden contener texto, imagen y videos, con la periodicidad que se requiera.



**9. Ventanilla única – presencial:** es el lugar donde actualmente se viene concentrando la estrategia de atención de forma presencial y a través de diferentes canales de comunicación a toda la comunidad educativa e interesada.

Entre algunos de los servicios se encuentra:

- Atención general al público
- Escuela de Idiomas
- Virtualidad
- PQRSD
- Mercadeo

**10. Carteleras institucionales:** en este momento se cuenta con 7 carteleras ubicadas en diferentes lugares de la institución, entre las que se destacan las facultades, Bienestar Institucional, Biblioteca y la parte externa del consultorio médico.



A través de estas carteleras se informa a cerca de campañas y eventos institucionales de interés general para toda la comunidad.

**11. Pantallas digitales:** son dos pantallas de televisor que se encuentran en puntos estratégicos de la Institución. Estas proyectan las diferentes E- card que son publicadas en las redde sociales.



