

CIRCULAR 012

Código: 1170

Envigado, 16 de junio de 2020

PARA: FUNCIONARIOS, DOCENTES Y CONTRATISTAS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO.

Asunto: Atención a los usuarios

Los últimos acontecimientos mundiales le han permitido a la humanidad hacer reflexiones importantes acerca de cómo enfrentar el futuro. La dinámica actual nos ubica en un estado donde instituciones, entidades, empresas y personas, tenemos que entender que la transformación exige pasar de la presencialidad a la virtualidad o la comunicación con apoyo de herramientas TIC y asumir nuevos retos que nos permita mejorar en nuestro relacionamiento con los públicos internos y externos.

Estamos aumentado considerablemente las necesidades de información a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes en las redes sociales, motivo por el cual estamos fortaleciendo los canales de atención de la siguiente manera:

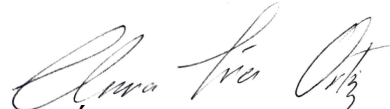
- A las personas con alto flujo de atención a usuarios y que están laborando desde casa, se les han transferido las llamadas de las extensiones a sus celulares.
- A raíz del incremento en los mensajes a través de las redes sociales, se ha mejorado los tiempos de respuesta.
- Se ha trasladado a Flor Estrada para el conmutador, quien dará la información requerida y sólo en caso de ser necesario transferirá las llamadas a las respectivas dependencias. Para lograr esto requerimos que se le envíe la información necesaria y oportuna de los procedimientos y novedades que se manejan en cada dependencia.

- Para lo anterior, se debe actualizar constantemente el protocolo de preguntas y respuestas frecuentes, para lo cual cada dependencia deberá enviar esta información hasta el día miércoles 17 de junio al correo comunicaciones@iue.edu.co
- La persona que atiende el conmutador transferirá las llamadas telefónicas a los funcionarios, contratistas o docentes que sean solicitados y cuando no se encuentren disponibles para responder, ella tomará los datos, se los enviará por correo electrónico y deberán comunicarse con los usuarios e informar al mismo correo el trámite generado.

Probablemente la crisis económica del País tenga mayor impacto para el primer semestre de 2021, pero si actuamos con diligencia y responsabilidad evitaremos deserciones de actuales estudiantes y lograremos un importante ingreso de población nueva.



BLANCA LIBIA ECHEVERRI LONDOÑO
Rectora



CLARA LÍA ORTIZ BUSTAMANTE
Asesora de Comunicaciones

Elaboró	Clara Lía Ortiz Bustamante	Revisó	Blanca Libia Echeverri Londoño
Cargo	Asesora de Comunicaciones	Cargo	Rectora
firma		firma	