

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						SEGUNDO SEGUIMIENTO DE MAYO HASTA AGOSTO 2025		
	Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	% Avance	Observaciones	Estado de la Actividad
1	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Formular el Plan de Atención y Participación ciudadana	1	Planeación	100%	El plan de de Atención y Participación ciudadana fue formulado por la jefe de planeacion, dando cumplimiento a esta actividad.	Cumplida
2	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Incentivar la implementación del lenguaje claro en los funcionariosy contratista	3	MIC	50%	<p>CAPACITACIONES</p> <p>Teniendo en cuenta que el Plan de Comunicaciones 2025, tiene entre sus tácticas fortalecer los procesos de transparencia y mejorar la atención al ciudadano, el equipo del área MIC brindará capacitación en Comunicación Aertiva dirigida a los colaboradores de la IES CINOC el 23 de mayo. Así mismo se planea brindar dos capacitaciones relacionadas a los mecanismos de participación ciudadana.</p> <p>INDUCCIONES Y REINDUCCIONES</p> <p>Participación en la presentación y ejecución de la inducción a nuevos colaboradores y reinducción, ello como parte del equipo de este proceso. En la inducción a los colaboradores nuevos se abordaron los siguientes aspectos de la importancia del conocimiento institucional: Importancia de la imagen corporativa, importancia del buen uso de las redes sociales la momento de compartit el contenido institucional, toma de fotografías e ingreso al grupo de WhatsApp con el fin que todos estén bien informados sobre los procesos institucionales. Se coordinó también la grabación de vídeos informativos para los colaboradores que no asisten presencialmente a la jornada de inducción.</p> <p>Adicional se realiza la presentación de cada colaborador nuevo que ingresa a la institución por medio del grupo de whatsapp, donde se le hace la bienvenida virtual con foto y se describe el apoyo al área con la que trabajará.</p> <p>Por otro lado también se apoya el área de Vicerrectoría en las jornadas de inducción para estudiantes nuevos, donde se coordina con el equipo MIC la participación del área (presentación, exposición del conocimiento institucional y toma de fotografías).</p> <p>Se da cumplimiento así a la táctica de comunicación organizacional relacionada al Plan de Comunicaciones (Inducción y Reinducción).RENDICIÓN DE CUENTAS</p> <p>Se realizó el informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024 del área MIC, se hizo un resumen de las 58 diapositivas del informe general para facilidad de difusión consolidando 7 diapositivas. Así mismo se diseñó el branding y la</p>	En avance
3	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación en temas relacionados con la participación y servicio al ciudadano.	3	Talento Humano	0%	La actividad de capacitación y divulgación en temas relacionados con participación ciudadana, está contemplada en el Plan Institucional de capacitación y se programarán durante el segundo semestre de 2025	NO INICIADA
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer la atención incluyente en la Entidad	1	Todas las dependencias	50%	El proceso de liderazgo en materia de bienestar es dirigido por el área correspondiente, la cual se encarga de llevar a cabo capacitaciones, la distribución de información a través de comunicaciones electrónicas y la sensibilización de todo el personal de la entidad en torno a la trascendental importancia de la atención inclusiva. Dicho proceso se enfoca en proporcionar información exhaustiva sobre las diversas manifestaciones de la diversidad, abordando aspectos como discapacidad, género, orientación sexual, edad, entre otros, y destacando la manera en que se deben adaptar los servicios para satisfacer las necesidades de cada grupo. Adicionalmente, cabe resaltar que las instalaciones de la entidad han sido diseñadas con un enfoque en la accesibilidad física, lo cual se traduce en la existencia de facilidades como rampas de acceso y baños adaptados para personas con discapacidad. Igualmente, se ha contemplado la disponibilidad de espacios destinados a la lactancia materna. No obstante, se recomienda la implementación de una señalización adecuada en estos espacios, dado que actualmente no se encuentra disponible.	En avance

5	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales (Avisos de privacidad) en el marco del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 en la entidad	Permanente	Todas las dependencias	50%	Con el propósito de cumplir de manera cabal con las disposiciones legales pertinentes, la entidad ha implementado un conjunto de medidas y políticas destinadas a garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales. Entre estas iniciativas se incluye la elaboración y difusión de los correspondientes avisos de privacidad, los cuales han sido incorporados en cada uno de los formatos utilizados en las diversas áreas de la institución. Adicionalmente, la entidad ha llevado a cabo las siguientes acciones: Adecuación de los documentos y formatos empleados en las bases de datos y en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a las normativas vigentes en materia de tratamiento de datos personales. Elaboración de un Manual de Roles y Responsabilidades para la gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Institución. Formulación de una política orientada a la actualización constante de la infraestructura tecnológica, tanto en términos de hardware	En avance
6	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer los vínculos de la Institución con las otras IES del país	Permanente	Internacionalización	100%	Mediante la implementación de moviidades académicas, la institución ha establecido convenios marco y acuerdos específicos tanto a nivel nacional como internacional, con el objetivo de promover la cooperación a escala global, fortalecer el reconocimiento de la institución y fomentar el intercambio de conocimientos. A la fecha de este seguimiento, la Oficina de Control Interno ha evidenciado que el área de Internacionalización avanza en convenios. Para llevar a cabo este proceso, la Coordinadora de Internacionalización ha participado activamente en diversas capacitaciones orientadas a fomentar y fortalecer las alianzas entre las Instituciones de Educación Superior (IES).	En avance
7	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer la relación Estado-Ciudadano a través de las Ferias de Servicios para la Comunidad del área de influencia de la Entidad	3	MIC	100%	Con el fin de expandir el mercado de influencia de la Institución, se hace un análisis a las bases de datos (ferias, colegios, gremios) donde se difunde información (correo electrónico y whatsapp) relacionada con la oferta académica y servicios de la institución de acuerdo al interés de cada público. Realización de ferias para la socialización de la oferta académica así: Ferias Educativas: Se realizaron 2 visitas a municipios de la siguiente manera: -Marzo 05 - Norcasia - Gestión reclutamiento de nuevos estudiantes en extensión - impactos aproximados 41 -Marzo 07 - Manzanares - Gestión reclutamiento de nuevos estudiantes en extensión - impactos aproximados 10 -En la extensión de Marquetalia no se realiza dicha reunión por emergencia sanitaria presentada durante la fecha programada. Para el mes de mayo se pretende participar en la feria de universidades en los municipios de Pensilvania, Manzanares y Marquetalia, la feria será en conjunto con las universidades de Manizales y es dirigida a los estudiantes de los grados 10 y 11 de los colegios de educación media. JAC (juntas de acción comunal): Se crea la estrategia con las JAC (juntas de acción comunal) como líderes multiplicadores de información en el área rural.	En avance
8	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Elaboración del informe de PQRSDF	3	Control Interno	75%	Cada seis meses, se procede a publicar en el sitio web institucional el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como las denuncias recibidas. Este reporte comprende información relevante, como la fecha de presentación de la solicitud, la identificación del solicitante, la naturaleza de la petición y la correspondiente respuesta, con el fin de establecer un seguimiento transparente de la solicitud y el tiempo de respuesta. Anualmente, se generan dos informes que son remitidos a la Secretaría General para su conocimiento y posterior publicación, en el mes de diciembre se realizó el informe del segundo semestre 2024 el cual fue radicado y enviado a la secretaria General para su conocimiento, el informe del primer semestre 2025, se elabora en el mes de julio del año 2025	En avance
9	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer la relación Estado - Ciudadano a través de una estrategia de comunicación	1	MIC	50%	Plan de Comunicaciones: El 31 de marzo de 2025 se realizó el Comité MIC donde se socializó el Plan de Comunicaciones, el cual tiene como propósito: Poner en orden todos los aspectos relacionados con la comunicación de la institución y su planificación, convirtiéndose en un derrotero que apoye el Plan Operativo Anual (POA) y su variable: Visibilidad Institucional, con la oferta y calidad de los programas académicos y todo lo relacionado a la institucionalidad. El 21 de abril fue aprobado por medio de Resolución nro 374 el Plan de Comunicaciones 2025. El Plan de Comunicaciones para la vigencia 2025 propone tácticas, relacionadas por tipo de comunicación: Plan de Comunicaciones: Estrategias de Transparencia: 4 Estrategia de Comunicación Comunitaria: 3 Estrategias de Comunicación Organizacional: 7 Estrategias de Comunicación Informativa: 9 El Plan de Mercadeo 2025 se encuentra en proceso de revisión por parte de las docentes Milena Zuluaga y Yennifer Gomez del área de mercadeo, y posteriormente se realizará su presentación al Comité para su respectiva retroalimentación y aprobación, esta de	En avance

10	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Difundir el portafolio de servicios de la entidad por los medios y sistemas de información que implemente la entidad	Permanente	MIC	100%	<p>PÁGINA WEB: La página web de la IES CINOC continúa consolidándose como un canal clave de información y servicios para la comunidad educativa. Con 27.000 visitas totales y 68.000 eventos registrados, se evidencia un uso activo del sitio. Además, se reportaron 4.900 nuevos usuarios, lo que indica un crecimiento sostenido en el alcance y la visibilidad institucional, superando las 25.000 visitas acumuladas en 2024.</p> <p>Desde Google Search Console, se registraron 14.500 clics totales y más de 333.000 impresiones, lo que demuestra un buen posicionamiento del sitio en los motores de búsqueda.</p> <p>Los contenidos más consultados giran en torno a temas académicos y de servicios estudiantiles, destacándose las secciones de IES CINOC general, Apoyo al Sostenimiento, Oferta Académica, Inscripción y Admisión. También son de alta consulta los programas de formación como Procesos Empresariales, Contabilidad Sistematizada y Producción Agropecuaria, lo cual evidencia el interés por los procesos académicos y administrativos. El tiempo promedio de permanencia en el sitio es de 1 minuto y 24 segundos, lo que refleja una interacción significativa de los usuarios con los contenidos.</p> <p>Para el análisis de las estadísticas de la web utilizamos Google Analytics para comprender a los usuarios y mejorar la experiencia en el sitio. Google Search Console da a conocer visibilidad de tu sitio en los motores de búsqueda para su optimización. 27 mil Visitas totales. 68 mil eventos. 25 mil visitas reportadas en 2024. 4900 usuarios nuevos. 14500 clics totales. 333 mil impresiones. Páginas</p>	En avance
11	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los usuarios para gestionar la atención adecuada y oportuna	1	Funcionarios de las dependencias	80%	<p>La Institución establece canales de comunicación directa con todos sus usuarios, como líneas telefónicas de atención al cliente, direcciones de correo electrónico, presencia en redes sociales y un formulario de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).</p> <p>Es esencial identificar las causas y motivos más recurrentes de las quejas, recomendaciones y sugerencias, con el propósito de llevar a cabo acciones de mejora que contribuyan a optimizar la prestación de los servicios ofrecidos.</p>	En avance
12	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Participación de los diferentes estamentos en los Consejos de la Entidad	Permanente	Representantes de los Estamentos	80%	<p>La participación de los diferentes estamentos en los consejos de la entidad son un derecho fundamental en la institución Consejo Directivo, Consejo Académico, por lo que la IES tiene la responsabilidad de generar mecanismos y ofrecer espacios de participación que garanticen la intervención de los estamentos en el diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas de la entidad. En este sentido, la institución cuenta con espacios de participación, permitiendo a la ciudadanía participar en estos procesos. Los integrantes de estos consejos están conformados por representantes de estudiantes, de docentes, egresados, sector productivo y administrativos.</p>	En avance
13	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Participación en los procesos de construcción y revisión de la normatividad interna	En el momento en que se presentan los procesos de actualización o revisión	Jefes de Dependencia que lideran los procesos			