



Canales de atención al ciudadano

La Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle, dispone de canales de atención para mantener la interacción con los grupos de interés y la comunidad en general, entre ellos cuenta con atención presencial, atención telefónica, atención chat y atención virtual, los cuales incluyen diferentes mecanismos para esta interacción. Estos mecanismos, tienen la asignación de responsables, desde los procesos institucionales inherentes. Es preciso resaltar que la Corporación aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación, como apoyo a sus mecanismos de interacción, que contribuyen a garantizar una respuesta oportuna a las solicitudes desde los diferentes canales de atención.

Como parte de la evaluación de estos canales y sus mecanismos, se puede concluir una valoración positiva, tendiente a un cumplimiento en Alto Grado, sin embargo, se identifican las oportunidades de mejora que se detallan a continuación:

Canales de Atención	Mecanismos	Descripción
Atención Presencial	Ventanilla de correspondencia	Ubicada en la sede principal, calle 10 # 3-95 de la Ciudad de Cartago, Valle del Cauca, se reciben los documentos y demás comunicaciones escritas. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 6:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m
Atención telefónica	Conmutador	A través del conmutador (602) 2134421, se puede tener comunicación con las distintas dependencias de la institución, para solicitar información general sobre los servicios y productos institucionales. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 7:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m
Atención Virtual	Página Web	En la página web institucional www.cotecnova.edu.co , se publica información de interés general y se promocionan los productos y servicios institucionales, se hacen convocatorias, se publica normatividad.

Es recomendable dar el tratamiento a las oportunidades de mejora identificadas para asegurar un cumplimiento pleno sobre la operación de estos canales y sus mecanismos, de manera que contribuya al mejoramiento continuo institucional y el logro de los resultados previstos.

El detalle de la evaluación de los diferentes canales y sus mecanismos se detalla en la tabla siguiente:



Evaluación de Canales de Atención

Canales de Atención	Mecanismos	Descripción	Evaluación
Atención Presencial	Oficinas de mercadeo, financiera, registro y control académico, direcciones de unidad, Atención al usuario	En la sede principal, ubicada en la calle 10 # 3-95 de la Ciudad de Cartago, Valle del Cauca, la comunidad es atendida personalmente, se le brinda información acerca del portafolio de servicios además puede tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 7:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m	El personal cuenta con la disposición para atender las solicitudes de la comunidad y dar las orientaciones respectivas.
	Ventanilla de correspondencia	Ubicada en la sede principal, calle 10 # 3-95 de la Ciudad de Cartago, Valle del Cauca, se reciben los documentos y demás comunicaciones escritas. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 6:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m	La institución tiene designado como responsable de la correspondencia al proceso de mercadeo, que cuenta con el personal de apoyo para esta actividad, sin embargo, los protocolos internos de entrega de la correspondencia se deben mejorar para una respuesta más oportuna a la comunidad, por otra parte, es factible la extensión de los horarios para la recepción de correspondencia en las primeras horas de la noche, en correspondencia con esta jornada académica.
	Buzones de Sugerencias	Ubicados en el primer bloque, al lado de la entrada y en el segundo bloque, contiguo a biblioteca.	Los buzones de sugerencia son objeto de revisión semanal, siguiendo el procedimiento de buzones de sugerencia, recientemente actualizado.
Atención telefónica	Conmutador	A través del conmutador (602) 2134421, se puede tener comunicación con las distintas dependencias de la institución, para solicitar información general sobre los servicios y productos institucionales.	Aunque la institución cuenta con líneas de conmutador a todos los procesos y la designación de personal asesor, solo se cuenta con una línea telefónica para el conmutador, que puede generar congestión en la



		Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 7:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m	comunicación, sobre todo en temporadas de matrícula.
Atención Chat	WhatsApp	El personal de mercadeo está atento a las comunicaciones e información acerca del portafolio de servicios. Estos canales son accesibles desde la página web institucional	Se cuenta con personal dedicado a la atención de estos canales.
	Messenger	Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 7:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00m	
Atención Virtual	Página Web	En la página web institucional www.cotecnova.edu.co , se publica información de interés general y se promocionan los productos y servicios institucionales, se hacen convocatorias, se publica normatividad.	La página web institucional es objeto de actualización permanente, su gestión ha sido delegada al proceso de mercadeo, quien realiza su administración de forma directa.
	Formularios de Contacto	Dispuestos a través de los apartados contáctenos, accesibles por la página web. Permite consultar información sobre los productos y servicios.	Estos formularios de contacto están dispuestos en distintos apartados de la página Web institucional y los registros son gestionados desde la plataforma MailChimp contratada por la institución y operada por el proceso de mercadeo.
	Plataforma SQR	Accesible a través de la página Web o el subdominio sqr.appcotecnova.es , permite el registro de felicitaciones, solicitudes, quejas y reclamos por parte de la comunidad.	La plataforma es accesible desde el menú principal y desde diferentes apartados de la página web institucional. Las notificaciones sobre las solicitudes son mediadas por la cuenta de correo sqr@cotecnova.edu.co y son remitidas al correo electrónico del proceso de calidad gcalidad@cotecnova.edu.co , El proceso de calidad da el re direccionamiento de la solicitud al proceso respectivo para su tratamiento.
	Correo Electrónico	info@cotecnova.edu.co , correo para atender solicitudes generales, sobre los productos y servicios.	Las cuentas de correo electrónico de atención a la comunidad cuentan con re direccionamiento a las cuentas de correo de las directivas de la institución y a gestión de



	<p>habeasdata@cotecnova.edu.co, en el marco de la Ley 1581 de 2012 y de la política de tratamiento de datos personales institucional (Res. 034 de 2013), es el correo para atender solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales</p> <p>notificaciones@cotecnova.edu.co, correo exclusivo para radicación de notificaciones judiciales</p>	<p>calidad, para mantener observancia y respuesta oportuna a las solicitudes.</p>
Redes Sociales	<p>Aunque mediante las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y YouTube se puede consultar información de la Institución, es necesario tener en cuenta que a través de estas no es posible interponer solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, sin embargo, a través de estas redes, la institución dispone de enlaces para acceder a los formularios de contacto, chats en líneas y a los correos institucionales. Las cuentas asociadas a estas redes se detallan a continuación:</p> <p>Instagram: https://www.instagram.com/cotecnova/ Facebook: https://www.facebook.com/cotecnovacartago Youtube: https://www.youtube.com/user/Cotecnova2011 Twitter: https://twitter.com/cotecnova Whatsapp: https://wa.me/573154338604</p>	<p>A través de estas redes sociales se redirige la comunidad a la página institucional, desde la que cuenta con acceso a los diferentes mecanismos de interacción virtual antes descritos.</p>

	Corporación de Estudios Tecnológicos del Norte del Valle	GESTION DE MERCADEO	
		CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		Versión:	1
		Fecha:	2022-10-25
		Página	5 de 5

ELABORACION Y APROBACION

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Funcionarios COTECNOVA	Equipo de Calidad	Rectoría

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION ACTUAL	DETALLE DEL CAMBIO	NUEVA VERSION	FECHA DE APROBACION
	Creación en el Sistema	1	2022-10-25