

17-06-26

INFORME DE LA SEMANA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IU. DIGITAL DE ANTIOQUIA VIGENCIA 2026

Auditoría Interna
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



el buen trabajo es de todos

✉ atencionalciudadano@iudigital.edu.co

☎ Teléfono: (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101
Centro Cívico Plaza de la Libertad
Medellín, Antioquia, Colombia.

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación

Medellín, 17 de junio de 2026

Rector

JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Medellín

Asunto: Informe de Seguimiento Semana de Atención al Ciudadano en la I.U Digital de Antioquia - 2026

Cordial saludo:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos durante la semana de atención al ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia conforme al cronograma establecido en el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2026.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



CATALINA MORALES BOTERO

Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Jorge Alexander Salazar Santamaría		04/06/2026
	Francisco Javier Mesa Sampedro		04/06/2026
	Juan Camilo Gómez Berrío		04/06/2026
Revisó y Aprobó:	Catalina Morales Botero		17/06/2026

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad los presentamos para firma.

PRESENTACION

La Institución Universitaria Digital de Antioquia, en desarrollo de su compromiso con el fortalecimiento de una gestión institucional centrada en las personas, llevó a cabo la *Semana de Atención al Ciudadano*, un espacio de carácter formativo, participativo, reflexivo e institucional, orientado a promover una cultura de servicio más humana, incluyente, empática, accesible y consciente de la diversidad de los ciudadanos, usuarios, estudiantes, servidores, contratistas, grupos de valor y demás partes interesadas que interactúan con la entidad.

Esta jornada se desarrolló del 27 al 30 de abril, bajo el liderazgo articulado de la Oficina Asesora de Auditoría Interna con apoyo por parte de la Dirección de Tecnología, la Dirección de Comunicaciones y la Dirección de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, dependencias que coordinaron la planeación, estructuración, divulgación, ejecución y cierre de las actividades programadas.

La *Semana de Atención al Ciudadano* fue concebida como una apuesta institucional para fortalecer la cultura del servicio desde la inclusión y el sentido humano a lo largo de la vida, entendiendo que la atención ciudadana no se limita únicamente a la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, sino que representa una dimensión transversal de la gestión pública, directamente relacionada con la calidad institucional, la confianza, la transparencia, la accesibilidad, la oportunidad en la respuesta, la comunicación clara y el respeto por la dignidad de las personas.

En este sentido, el encuentro permitió generar espacios para reflexionar sobre el impacto que tiene la labor diaria de los funcionarios y contratistas en la experiencia de los ciudadanos, así como sobre la necesidad de reconocer la diversidad como un valor esencial para la prestación de un servicio más equitativo, incluyente y transformador.

De igual forma, la jornada promovió la apropiación de prácticas más cercanas, empáticas y accesibles en cada uno de los procesos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas para brindar una atención centrada en las personas.

Durante la semana se contó con diferentes espacios diseñados para el aprendizaje, la interacción, la sensibilización y la integración institucional. Cada actividad fue estructurada con un enfoque pedagógico y participativo, procurando que los asistentes no solo recibieran información, sino que pudieran vivir experiencias significativas relacionadas con la atención al ciudadano, la inclusión, la comunicación, el trabajo colaborativo y la empatía.

MARCO LEGAL

- **Ley 87 de 29 de noviembre de 1993.** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado”.*
- **Ley 1499 de 11 de septiembre de 2017.** *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*

OBJETIVO

Fortalecer la cultura institucional de atención al ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, mediante el desarrollo de espacios formativos, lúdicos, tecnológicos y reflexivos orientados a promover una atención más humana, incluyente, accesible, empática y centrada en las personas.

ALCANCE

Consolidar una cultura institucional orientada al servicio en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, a través del desarrollo de actividades formativas, participativas, lúdicas y apoyadas en herramientas tecnológicas, dirigidas a funcionarios, contratistas y equipos de las distintas dependencias, con el propósito de generar conciencia sobre la importancia de ofrecer una atención ciudadana cercana, respetuosa, incluyente, empática y enfocada en las necesidades de las personas.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La preparación de la *Semana de Atención al Ciudadano* se inició con una campaña de expectativa durante la semana previa, cuyo objetivo primordial fue generar interés, motivar la participación de las dependencias y posicionar el evento como un espacio institucional clave para el fortalecimiento de las capacidades internas. Esta campaña se llevó a cabo mediante la difusión de piezas informativas que contenían el detalle de la programación, los objetivos, las fechas, los horarios, las indicaciones de participación y los mensajes institucionales asociados a la importancia de fortalecer la cultura de servicio. Precisamente, todo este esfuerzo de comunicación y sensibilización se articuló bajo el eslogan “semana de atención al ciudadano con sentido a lo largo de la vida”, el cual encapsula la filosofía central de la IU Digital de Antioquia: la Digitalidad Próxima, un modelo que busca integrar la tecnología con el sentido humano y la cercanía en todas las interacciones. De esta manera, la interpretación del eslogan es integral y abarca la atención en todos los ámbitos, no solo el virtual. El componente *“Atención al ciudadano con sentido”* implica que el servicio es un canal de interacción que integra todos los medios (presenciales, virtuales, etc.) para garantizar una atención e información efectiva,

accesible y cercana en todos los sentidos, donde el "sentido humano" es el principio fundamental que busca transformar vidas y generar un servicio más eficiente, transparente y cálido, pues la institución se compromete a usar la tecnología para "llegar, y el sentido humano para permanecer", construyendo así la confianza y satisfacción del ciudadano. Adicionalmente, la frase "a lo largo de la vida" subraya un compromiso integral y continuo que va más allá de un trámite puntual. Este enfoque fomenta el aprendizaje y el acompañamiento a lo largo del tiempo, lo cual significa acoger los sueños y proyectos de vida del ciudadano y ofrecer una educación flexible y profundamente humana que prepara para la vida, y no solo para un examen, integrando la atención como un apoyo fundamental en todas las etapas del desarrollo individual y colectivo, bajo un marco de inclusión y enfoque territorial.



Ecard de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026

Fuente: Dirección de Comunicaciones

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

La estrategia de comunicación previa resultó fundamental para asegurar el éxito de la *Semana de Atención al Ciudadano*. En primer lugar, garantizó la preparación de los equipos, la organización de las agendas internas y la adecuada participación en las actividades programadas. Esto fue primordial para la dinámica por bases, la cual exigía que cada dependencia conformara un equipo de cuatro personas y se presentara puntualmente en la sala de inmersión, siguiendo el horario previamente asignado. Además de cumplir con el rol informativo, la campaña contribuyó significativamente a crear un ambiente de expectativa positiva en torno al evento. De esta manera, se promovió el interés de los funcionarios por ser parte de una experiencia diferente, dinámica y claramente orientada al aprendizaje y al fortalecimiento institucional.

Cronograma general de actividades

La *Semana de Atención al Ciudadano* se desarrolló conforme al siguiente cronograma:

Fecha	Actividad	Lugar / modalidad	Hora
Lunes 27 de abril	Apertura institucional del evento	Auditorios	09:00 am
Martes 28 de abril	Taller: Lengua básica de señas para funcionarios	Espacio institucional definido Auditorios	09:00 am
Miércoles 29 de abril	Dinámica por bases para afianzar la atención al ciudadano y el enfoque inclusivo	Sala de inmersión, tercer nivel, aula 304	Jornada de mañana y tarde
Jueves 30 de abril	Stand up con Frank “El Flako” y premiación de la dinámica	Auditorios	10:00 am

Cronograma de actividades de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026

Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Este cronograma permitió desarrollar una secuencia progresiva de actividades, iniciando con la contextualización institucional, continuando con un componente formativo en inclusión comunicativa, avanzando hacia una experiencia práctica y participativa por equipos, y finalizando con un espacio de integración, reflexión y reconocimiento.

Desarrollo de actividades: Lunes 27 de abril – Apertura institucional de la Semana de Atención al Ciudadano

APERTURA SEMANA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Citación pública	9:00 am		
Lugar	Auditorios Medellín y Antioquia		
Hora	Actividad	A cargo de	Duración
9:00 am	Presentación del evento	Diana Ruge	5 minutos
9:05 am	Palabras del Rector	Rector	5 minutos
9:10 am	Palabras de la Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna, Secretaría General y Bienestar	Jefes	10 minutos
9:20 am	CALMA (meditación guiada con luces bajas) aromaterapia con el antifaz puesto	Bienestar y Auditoría Interna	5 minutos
9:25 am	Momento musical	Juan Esteban	10 minutos
9:35 am	Interfaz	Juan Esteban	15 minutos
9:50 am	Retomar el orden, Presentación de inclusión y territorio y del Docente Rubén	Diana Ruge	5 minutos
9:55 am	Inclusión sin barreras: Prácticas tiflológicas	Línea de inclusión y territorio	45 minutos

10:40 am	Relanzamiento de perdiendo el control	Salim	15 minutos
10:55 am	Cierre del evento e indicación de salida de los auditorios	Diana Ruge	5 minutos

Cronograma de actividades de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026

Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Lunes 27 de abril

Se llevó a cabo la apertura oficial de la Semana de Atención al Ciudadano en los auditorios de la Institución Universitaria Digital de Antioquia. Este evento no solo permitió dar inicio formal a la jornada y presentar el propósito de fortalecer una cultura de servicio humana, incluyente y centrada en las personas, sino que también sirvió para resaltar que la atención al ciudadano es un elemento estratégico de la gestión institucional. Se enfatizó que cada interacción, respuesta u orientación representa una oportunidad clave para establecer relaciones de confianza, fortalecer la percepción ciudadana y materializar los principios de transparencia, oportunidad e inclusión. Bajo esta premisa, la apertura generó un espacio de reflexión colectiva sobre el rol fundamental que cumple cada servidor y contratista, destacando que la calidad del servicio trasciende los canales formales y depende en gran medida de la actitud, la disposición, el lenguaje, la escucha activa y la capacidad de comprender las necesidades particulares de cada ciudadano. En este marco de servicio efectivo, se hizo un énfasis crucial en la necesidad de reconocer la diversidad de la comunidad, invitando a los asistentes a reflexionar sobre la importancia de eliminar barreras, adaptar la comunicación y facilitar el acceso a los servicios para responder a las diferentes condiciones y realidades de las personas. Finalmente, la jornada permitió socializar la agenda completa de la semana.

Para este día se realizaron las siguientes actividades:

- CALMA (meditación guiada con luces bajas y aromaterapia con antifaz puesto), cuya metodología —basada en sonidos, vibraciones y estímulos olfativos— promovió un ambiente de bienestar y motivó la adopción de prácticas de atención más conscientes, solidarias y orientadas a garantizar una comunicación efectiva para todos los ciudadanos.
- Se llevó a cabo una actividad especial que combinó la música interpretada con un instrumento de cuerda frotada y el manejo de una interfaz en las pantallas táctiles de *smartphones*. El objetivo principal de esta dinámica era que los participantes se pusieran en el lugar de las personas con discapacidad visual, simulando las barreras que enfrentan día a día. A través de la inmersión auditiva y táctil, se promovió una profunda reflexión sobre la importancia de identificar estos obstáculos y la necesidad de implementar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad y la inclusión plena.
- Actividad denominada “*Inclusión sin barreras: Prácticas tiflológicas*” constituyeron espacios formativos de gran relevancia para fortalecer la sensibilización frente a la inclusión, la accesibilidad y el reconocimiento de las barreras comunicativas que enfrentan algunas personas en su interacción cotidiana con el entorno.

- Relanzamiento de la estrategia institucional "Perdiendo el Control". Previo al evento, se desarrolló una fase de expectativa mediante la instalación de pósteres en puntos estratégicos de la entidad —tales como ascensores, columnas y zonas comunes— bajo la premisa de "Estamos buscando este control". Esta acción captó la atención del personal de cara al estreno de los nuevos episodios. Durante la jornada de lanzamiento se proyectaron tres capítulos orientados a visibilizar, mediante situaciones cotidianas y un enfoque lúdico, dinámicas internas que requieren mejora, promoviendo así la autoevaluación y la cultura del autocontrol. El registro del evento se encuentra disponible en el siguiente enlace <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1CSq-L-w280IAPifJ-T3t2IJFhsE-vWfY>

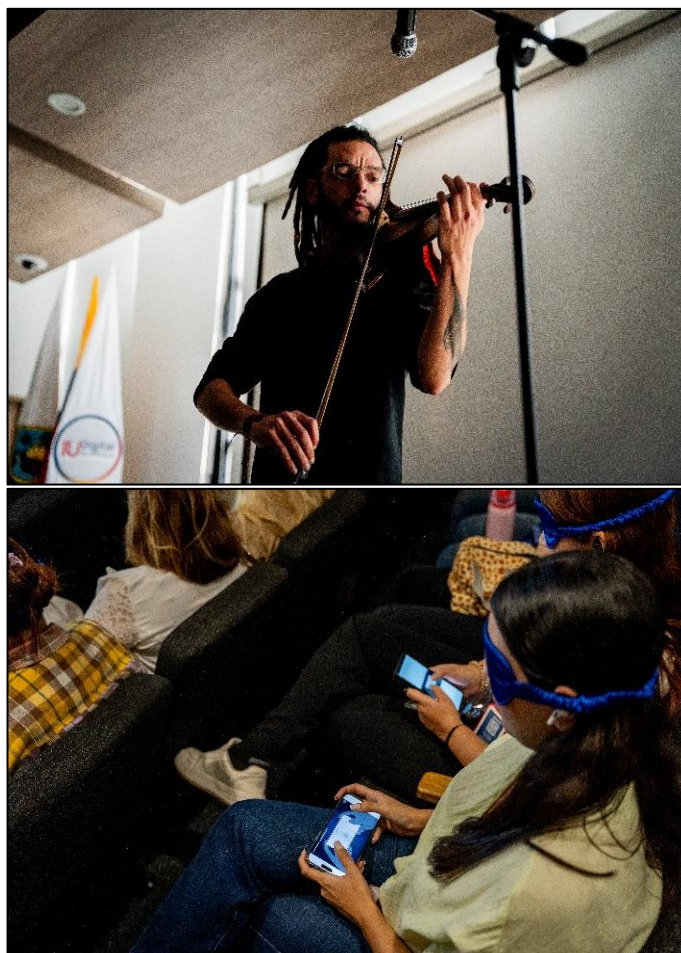




Apertura oficial de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026
Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI



CALMA (meditación guiada con luces bajas) aromaterapia con el antifaz puesto (27/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI



Momento musical y presentación interfaz (27/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI



Taller de sensibilización: Inclusión sin barreras: Prácticas tifológicas (27/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

El primer encuentro fue fundamental para alinear institucionalmente a los participantes, sensibilizarlos frente al sentido de la jornada y motivar su compromiso durante los días siguientes. A partir de esta base, las actividades permitieron acercar a los equipos a herramientas de comunicación incluyente y a experiencias prácticas enfocadas en brindar una atención empática, respetuosa y diferencial —con especial énfasis en personas con discapacidad auditiva, visual o necesidades comunicativas particulares—. Con ello, se promovió una reflexión colectiva sobre el rol de los funcionarios, contratistas y equipos institucionales en la eliminación de barreras y en la cocreación de entornos más accesibles, humanos e incluyentes.

Martes 28 de abril – Taller de lengua básica de señas

TALLER LENGUA BASICA DE SEÑAS			
Citación pública	9:00 am		
Lugar	Auditorio Medellín		
Hora	Actividad	A cargo de	Duración
9:00 am	Apertura del taller y Presentación docente	Sara	5 minutos
9:05 am	Taller	Docente	115 minutos
10:30 am	Cierre actividad e indicación salida del auditorio	Sara	5 minutos

Cronograma de actividades de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026

Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Este día se llevó a cabo el taller “Lengua básica de señas”, una iniciativa orientada a fortalecer las competencias iniciales en comunicación incluyente y a sensibilizar a los participantes sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad auditiva o necesidades comunicativas particulares al acceder a los servicios institucionales. Este espacio se consolidó como uno de los más significativos de la *Semana de Atención al Ciudadano*, ya que abordó la inclusión desde una perspectiva práctica y vivencial. Más allá de la transmisión de conceptos generales, la actividad buscó acercar a los funcionarios a herramientas básicas de interacción, promoviendo una comprensión profunda sobre la importancia de la accesibilidad. Para ello, durante el encuentro se abordaron elementos introductorios como el reconocimiento de la comunidad sorda, el valor del lenguaje corporal y la expresión facial, la disposición comunicativa y el respeto por las diversas formas de interactuar. Estos contenidos permitieron a los asistentes comprender que la comunicación efectiva trasciende el lenguaje oral o escrito, debiendo adaptarse siempre a las características y necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, el taller propició una reflexión profunda sobre la responsabilidad institucional de garantizar condiciones de atención más accesibles. En este sentido, se destacó que una verdadera inclusión implica reconocer las barreras existentes, actuar con empatía, erradicar actitudes de indiferencia y buscar alternativas o ajustes razonables para orientar adecuadamente a los usuarios.

En conjunto, esta experiencia aportó al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la empatía y el reconocimiento del otro. De este modo, los participantes no solo adquirieron conocimientos básicos sobre comunicación accesible, sino que vivieron una experiencia que los invita a transformar la atención institucional en un servicio verdaderamente adaptado a la diversidad.

Taller de Sensibilización: el silencio grita.

Lo que aprendí siendo la voz de mis papás.

- Una charla para entender que el silencio no existe.
- Descubre la riqueza de la **Lengua de Señas Colombiana (LSC)**.
- Transforma tu manera de interactuar.

Dirigida por:
Carolina Duque Suárez
Especialista en creatividad estratégica e hija CODA.

Sentido Humano
a lo largo de la Vida

digitalidad próxima

Martes, 28 de abril.

9:00 a 10:30 a. m.

Nodo Territorial de Proximidad Valle de Aburrá.

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 - Vigilada MinEduación

IUDigital
de Antioquia

Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

Ecard Taller de sensibilización: *El silencio grita* (28/04/2026)

Fuente: Dirección de comunicaciones

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI



Taller de sensibilización: *El silencio grita* (28/04/2026)

Fuente: Registro fotográfico propio

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Miércoles 29 de abril – Dinámica por bases para afianzar la atención al ciudadano y el enfoque inclusivo.

El miércoles 29 de abril se desarrolló una dinámica por bases, concebida como una actividad práctica, lúdica, tecnológica y participativa, orientada a afianzar conocimientos, habilidades y actitudes asociadas a la atención al ciudadano y al enfoque inclusivo.

ACTIVIDAD LÚDICA			
Citación público	9:00 am		
Lugar	Aula 304 - Salón de inmersión		
Hora	Actividad	A cargo de	Duración
9:00 am	Lúdica por direcciones	Vicerrectoría de Extensión	30 Min
9:30 am	Lúdica por direcciones	Dirección de Planeación	30 Min
10:00 am	Lúdica por direcciones	Vicerrectoría Académica	30 Min
10:30 am	Lúdica por direcciones	Dirección de Tecnología	30 Min
11:00 am	Lúdica por direcciones	Secretaría General	30 Min
1:30 pm	Lúdica por direcciones	Rectoría y Dirección Financiera	30 Min
2:00 pm	Lúdica por direcciones	Dirección de Recursos Humanos	30 Min
2:30 pm	Lúdica por direcciones	Dirección de Bienestar	30 Min
3:00 pm	Lúdica por direcciones	Dirección de Servicios Generales	30 Min
3:30 pm	Lúdica por direcciones	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	30 Min

Cronograma de actividades de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026
Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna

Las actividades se llevaron a cabo en la sala de inmersión (Aula 304), ubicada en el tercer nivel de la institución; un espacio que facilitó la incorporación de recursos tecnológicos y metodologías interactivas al proceso de sensibilización. La selección de este escenario contribuyó a generar una experiencia diferenciadora, totalmente alineada con el carácter digital e innovador de la Institución Universitaria Digital de Antioquia. Toda la estrategia fue diseñada para promover el aprendizaje experiencial, el trabajo colaborativo y la aplicación de conceptos clave sobre atención ciudadana. A través de esta metodología, los participantes no solo repasaron contenidos teóricos, sino que los pusieron en práctica en situaciones reales que exigían observación, comunicación, empatía, análisis, coordinación y respuesta conjunta.

En cuanto a la dinámica, cada dependencia participó con un equipo conformado por cuatro personas en representación de su respectivo proceso. Los grupos dispusieron de 30 minutos para completar un circuito de tres estaciones o ejercicios principales. Cada una de estas pruebas otorgaba un puntaje específico, cuya sumatoria definiría al equipo ganador, el cual será premiado el jueves 30 de abril durante la jornada de cierre.

Participación por Dependencias

La participación de las dependencias fue organizada en jornada de la mañana y jornada de la tarde, con el fin de garantizar el desarrollo ordenado de la dinámica y facilitar la asistencia de los equipos en los horarios asignados.

Jornada de la mañana:

Durante la jornada de la mañana se evidenció una activa asistencia por parte de las dependencias convocadas, las cuales acudieron puntualmente a la sala de inmersión en los horarios programados. Los equipos demostraron una excelente disposición para asumir los retos de cada estación, aportando desde su experiencia cotidiana al fortalecimiento de la atención ciudadana.

Esta diversidad de dependencias enriqueció notablemente la dinámica, toda vez que cada proceso mantiene una relación particular con los usuarios. Así, áreas como la académica, tecnológica, planeación, extensión y secretaría general aportaron miradas complementarias sobre la experiencia institucional, la gestión de los canales de comunicación, la calidad de la información, la oportunidad en las respuestas y el acompañamiento estratégico a los grupos de valor.

Hora	Dependencia Participante
09:00 am	Vicerrectoría de Extensión
09:30 am	Dirección de Planeación
10:00 am	Vicerrectoría Académica
10:30 am	Dirección de Tecnología
11:00 am	Secretaría General

Actividades de la Dinámica por Direcciones en la Semana de Atención al Ciudadano – 2026

Fuente: Oficina Asesora de Auditoría Interna

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Jornada de la Tarde

En la jornada de la tarde se mantuvo la dinámica de asistencia por parte de los equipos convocados, quienes desarrollaron las actividades conforme a la metodología establecida. La presencia de áreas estratégicas, administrativas, financieras, de bienestar, comunicaciones y servicios generales reforzó el carácter transversal de la gestión del servicio.

Hora	Dependencia participante
01:30 pm	Despacho de Rectoría y Dirección Financiera
02:00 pm	Dirección de Recursos Humanos
02:30 pm	Dirección de Bienestar Institucional
03:00 pm	Dirección de Servicios Generales
03:30 pm	Dirección de Comunicaciones y Mercadeo

Actividades de la Dinámica por Direcciones en la Semana de Atención al Ciudadano – 2026

Fuente: Oficina Asesora de Auditoría Interna

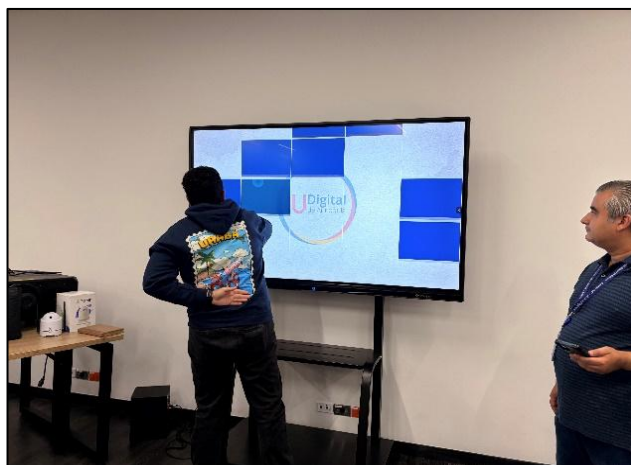
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Primera Actividad: Juego en Pantalla Táctil por Puntajes

La primera actividad consistió en un juego interactivo desarrollado en pantalla táctil, donde los participantes debían identificar y acertar la mayor cantidad de cuadros móviles en una imagen. Esta prueba estuvo orientada a fortalecer capacidades clave como la observación, la concentración, la agilidad mental y la atención al detalle.

Desde la perspectiva del servicio, esta dinámica permitió realizar una analogía con la importancia de identificar adecuadamente las necesidades de los usuarios, reconocer la información relevante, evitar omisiones y responder con precisión. En muchas ocasiones, una atención efectiva depende justamente de la capacidad del servidor para observar, escuchar, interpretar y actuar oportunamente frente a los elementos que el ciudadano comunica, tanto de manera directa como indirecta.

El componente competitivo de la actividad incentivó la participación de los equipos, generando un ambiente dinámico y motivador, de igual manera, la interacción con la pantalla táctil permitió incorporar herramientas tecnológicas al aprendizaje, haciendo que la experiencia resultara más atractiva.





Actividad inmersiva individual para funcionarios (29/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Segunda actividad: interacción por parejas mediante realidad virtual

La segunda actividad consistió en una interacción por parejas a través de realidad virtual; una experiencia inmersiva que propició la reflexión sobre la empatía, la comunicación, la percepción del otro y la comprensión de diferentes realidades. El uso de esta tecnología funcionó como una herramienta sensorial y participativa que invitó a los funcionarios a ponerse en el lugar de los demás, comprender perspectivas distintas y reconocer la importancia de adaptar el servicio a las condiciones de cada ciudadano. Al trasladar la discusión teórica hacia una vivencia práctica, el ejercicio resultó especialmente relevante para fortalecer el sentido humano de la atención.

Asimismo, el trabajo en parejas promovió la comunicación asertiva, la coordinación y la confianza mutua entre los participantes. Dado que la atención al ciudadano requiere precisamente de esa capacidad para interactuar de manera clara, respetuosa y orientada al entendimiento; esta dinámica contribuyó a consolidar las habilidades blandas indispensables para brindar un servicio más consciente, cercano y humano.



Actividad inmersiva por parejas para funcionarios (29/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Tercera Actividad: Ejercicio Grupal de Preguntas

La tercera actividad consistió en una dinámica grupal enfocada en atención al ciudadano, inclusión, accesibilidad y cultura institucional. Los participantes trabajaron colaborativamente para analizar situaciones reales, poniendo en común sus conocimientos y experiencias. Este ejercicio no solo permitió evaluar la apropiación conceptual, sino que también fomentó la reflexión colectiva sobre los desafíos del servicio público. Al final, se evidenció que una atención de excelencia requiere, además de rigor normativo y procedimental, sensibilidad humana y

capacidad de articulación institucional. En definitiva, la dinámica subrayó que el servicio trasciende el trámite: implica comprender el contexto del ciudadano, ofrecer orientación precisa, realizar remisiones responsables y garantizar un seguimiento efectivo.



Actividad inmersiva grupal para funcionarios (29/04/2026)
Fuente: Registro fotográfico propio
Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Importancia de la Dinámica por Equipos

La conformación de equipos interdisciplinarios de cuatro personas por dependencia fue clave para fortalecer la colaboración y la representación institucional. Esta dinámica fomentó la integración, la distribución de roles y la toma de decisiones conjunta, permitiendo construir soluciones desde diversas perspectivas. El ejercicio evidenció que la atención al ciudadano no es una labor aislada, sino un proceso sistémico que exige coordinación, comunicación interna y corresponsabilidad. Se reconoció que la efectividad en la respuesta al ciudadano depende de la capacidad de las áreas para actuar de forma organizada y compartir información. Asimismo, la dinámica de puntajes incentivó la participación y el aprendizaje, mientras que el incentivo previsto para el cierre refuerza el compromiso y valora el esfuerzo del personal.

La premiación prevista para el día de cierre permitió incentivar el compromiso de los equipos y reconocer su esfuerzo durante la actividad.

Jueves 30 de abril – Cierre institucional

El jueves 30 de abril, a las 10:00 am, se llevó a cabo el cierre de la Semana de Atención al Ciudadano en los auditorios de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

CIERRE SEMANA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Citación Pública	10:00 am		
Lugar	Auditorios Medellín, Antioquia y espacio del silencio		
Hora	Actividad	A cargo de	Duración
9:00 am	Apertura del evento y presentación de Frank "El Flako"	Diana Ruge	10 minutos
9:10 am	Presentación Frank "El Flako"	Frank "El Flako"	60 minutos
10:10 am	Premiación concurso	Sara	10 minutos
10:20 am	Despedida e indicación de salir de los auditorios	Diana Ruge	5 minutos

Cronograma de actividades de la Semana de Atención al Ciudadano - 2026

Fuente: Programación Oficina Asesora de Auditoría Interna

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Esta jornada final incluyó la presentación de un espacio tipo stand up a cargo de Frank "El Flako" y la premiación del equipo ganador de la dinámica por bases realizada el día anterior.

Como cierre de semana, implementamos una sesión de *stand-up* con el objetivo de fomentar un ambiente cercano y reflexivo. A través del humor, abordamos temas esenciales como la comunicación, la convivencia y la empatía en el servicio al cliente. Este enfoque lúdico no solo hizo que los mensajes fueran más memorables, sino que permitió conectar con los colaboradores y reflexionar sobre la atención institucional de una manera diferente y efectiva.

digitalidad próxima

Te invitamos al gran cierre de la

Semana de Atención al Ciudadano

Después de una semana dedicada a fortalecer el servicio y la cercanía con la comunidad, queremos cerrar por todo lo alto.

Frank "El Flako"

Prepárate para disfrutar un rato de alegría y buen humor, con la participación del comediante Frank Martínez (El Flako).

- Jueves, 30 de abril.
- 10:00 a. m.
- Nodo Territorial de Proximidad Valle de Aburrá.

Sentido Humano
a lo largo de la Vida

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 - Vigilada MinEducación

IU Digital
de Antioquia

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Ecard Cierre de la Semana de Atención al Ciudadano -Stand Up Comedy (30/04/2026)

Fuente: Dirección de Comunicaciones

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI



Cierre de la Semana de Atención al Ciudadano -Stand Up Comedy (30/04/2026)

Fuente: Registro fotográfico propio

Elaboró: Francisco Javier Mesa Sampedro, Contratista de Apoyo OAAI

Posteriormente, llevamos a cabo la premiación de la dinámica realizada el miércoles 29 de abril. Este reconocimiento destacó el compromiso, la participación y el trabajo colaborativo, resaltando el valor de estas actividades orientadas al mejoramiento del servicio. Además, el evento fue un espacio de integración entre dependencias que fortaleció el sentido de pertenencia, reafirmando que la mejora en la atención ciudadana es una labor colectiva donde cada proceso es relevante. En el cuadro adjunto, podrán consultar el puntaje obtenido por cada equipo, así como la relación de los grupos ganadores.

Equipo	Participación	Trabajo en equipo	Cumplimiento de reglas	Desempeño	Cuestionario Atención al ciudadano	Actitud y convivencia
Vicerrectoría de Extensión	5 puntos	5 puntos	5 puntos	4 puntos + 7 puntos + 67 % + 74 %	2890 puntos	5 puntos
Dirección de Planeación	4 puntos	5 puntos	5 puntos	8 puntos + 8 puntos + 71 % + 64 %	4060 puntos	5 puntos
Vicerrectoría Académica	4 puntos	4 puntos	5 puntos	3 puntos + 6 puntos + 68 % + 69 %	2800 puntos	4 puntos
Dirección de Tecnología	5 puntos	5 equipos	4 puntos	7 puntos + 6 puntos + 69 % + 63 %	3600 puntos	5 equipos
Secretaría General	5 puntos	4 puntos	4 puntos	8 puntos + 7 puntos + 52 % + 62 %	4160 puntos	4 puntos
Rectoría y Dirección Financiera	4 puntos	5 puntos	4 puntos	9 puntos + 5 puntos + 75 % + 69 %	4200 puntos	5 puntos
Dirección de Recursos Humanos	5 puntos	4 puntos	4 puntos	6 puntos + 5 puntos + 37 % + 44 %	3120 puntos	5 puntos
Dirección de Bienestar	4 puntos	5 puntos	3 puntos	3 puntos + 10 puntos + 63 % + 65 %	2600 puntos	5 puntos
Dirección de Servicios Generales	5 puntos	5 puntos	3 puntos	8 puntos + 9 puntos + 42 % + 51 %	3770 puntos	5 puntos
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	5 puntos	5 puntos	4 puntos	7 puntos + 8 puntos + 58 % + 53 %	4920 puntos	5 puntos

Grupos de la mañana

Planeación → 143,1

Tecnología → 134,0

Grupos de la tarde

Financiera → 146,0

Comunicaciones → 138,7

Finalmente, se envió a todos los colaboradores de la entidad un mensaje de agradecimiento acompañado de una encuesta de satisfacción. Asimismo, se adjunta el enlace al reel, el cual extiende un reconocimiento especial a los asistentes por su participación.

https://drive.google.com/file/d/12j2p4eW4lccFjCC65wd8oEYGsuva9Zxc/view?usp=drive_link



Reel agradecimientos asistencia a la Semana de Atención al Ciudadano -Stand Up Comedy (30/04/2026)

Fuente: Registro fotográfico propio

Elaboró: Equipo Oficina Asesora de Auditoría Interna OAAI

CONCLUSIONES DE LA ACTIVIDAD

La *Semana de Atención al Ciudadano* se caracterizó por una alta participación y una notable receptividad por parte de los equipos institucionales. Las actividades propuestas fomentaron la interacción entre dependencias, facilitando el intercambio de conocimientos y reflexiones sobre nuestra labor.

La programación destacó por su carácter formativo:

- **Inclusión:** Los talleres de lengua de señas y las prácticas tiflológicas fueron fundamentales para visibilizar y reducir barreras comunicativas.
- **Sensorialidad:** La actividad sensorial —integrando música y estímulos olfativos— propició un entorno de bienestar y sensibilidad que enriqueció la percepción del entorno.
- **Metodología:** La dinámica por bases permitió la aplicación práctica de conceptos, mientras que el cierre con *stand-up comedy* y la premiación equilibraron el aprendizaje con el reconocimiento institucional.

En conclusión, la diversidad metodológica —que combinó espacios formales e informales con experiencias prácticas— fue clave para mantener el interés y asegurar la apropiación de los mensajes centrales. Esta jornada representa un avance significativo hacia una cultura institucional más humana, empática e incluyente, alineada con los principios de calidad y servicio de la Institución Universitaria Digital de Antioquia. El reto actual es convertir estos aprendizajes en prácticas cotidianas, garantizando que el compromiso con la mejora continua sea una constante en cada uno de nuestros procesos.

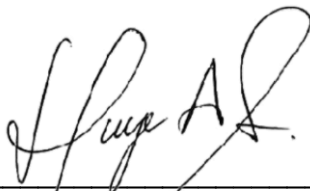
Cordialmente,



CATALINA MORALES BOTERO

Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia

Proyectó:



JORGE ALEXANDER SALAZAR SANTAMARÍA

Personal de apoyo por outsourcing - OAAI
Institución Universitaria Digital de Antioquia