

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



Fuente: Protocolo de Atención y Servicio al Usuario
Código: U.PC.15.001.001
Versión: 2.0

ATENCIÓN ESCRITA (CORRESPONDENCIA Y BUZONES DE SUGERENCIAS)

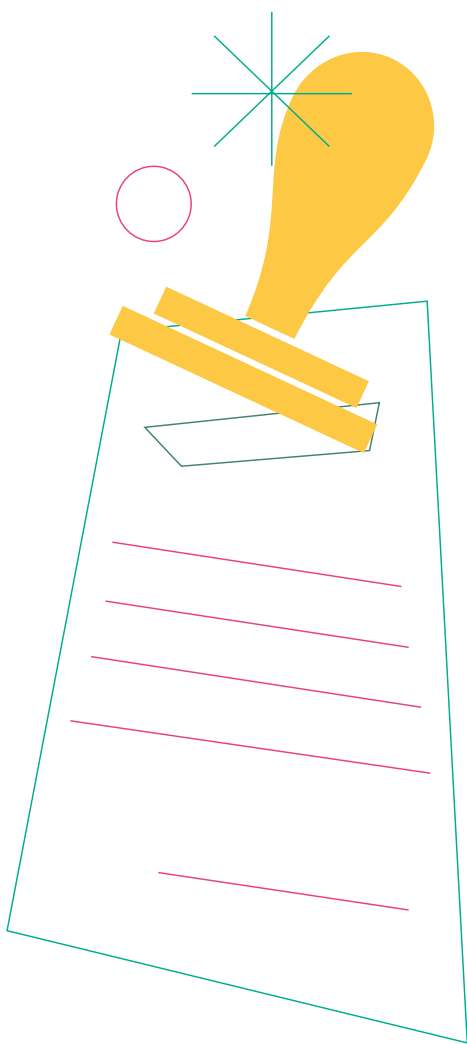
Las recomendaciones o lineamientos definidos a continuación, pretenden ser una orientación para la actuación verbal y no verbal de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia. Su propósito es mejorar la calidad de la comunicación con los ciudadanos en cada uno de los momentos de verdad que conforman el ciclo de servicio en los que el usuario participa.

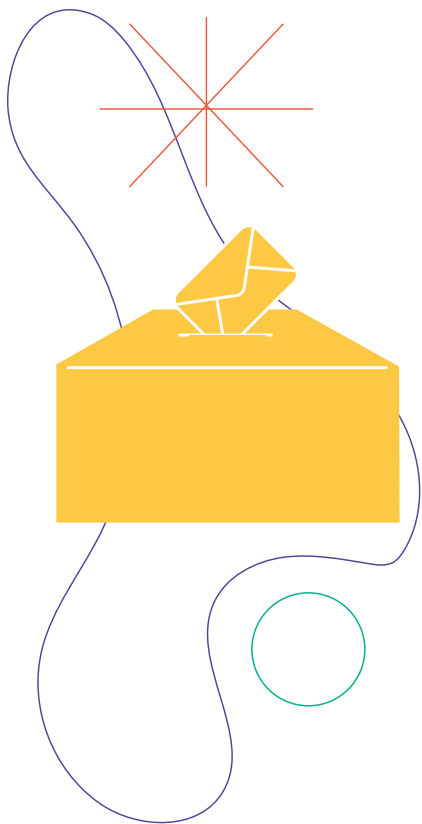
Recomendaciones generales

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

En cuanto a buzones de sugerencias:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.





NOTA: Seguir los lineamientos establecidos desde gestión documental para la atención de la comunicación escrita:

- Procedimiento de comunicaciones oficiales interno y externo-U.CP.11.005.019.
- Para complementar lo relacionado con la comunicación escrita, consultar además los siguientes documentos:
 - Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia (U-PR-15.001.003)
 - Medición de Satisfacción de Usuarios (U-PR-15.001.013)

Universidad Nacional de Colombia



Sede Orinoquia

Dirección

Km 9 via Arauca Tame. Campus Universitario

Página web:

www.orinoquia.unal.edu.co

f Facebook:

Sede Orinoquia - Universidad Nacional de Colombia

t Twitter:

@Sede_Orinoquia