

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



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

## ATENCIÓN PRESENCIAL

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

#### **Presentación Personal**

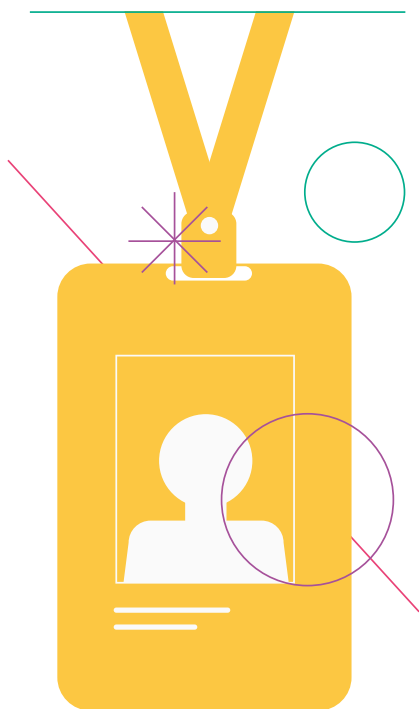
Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) – usuario(a) respecto a la Entidad, por ello es importante seguir las siguientes recomendaciones:

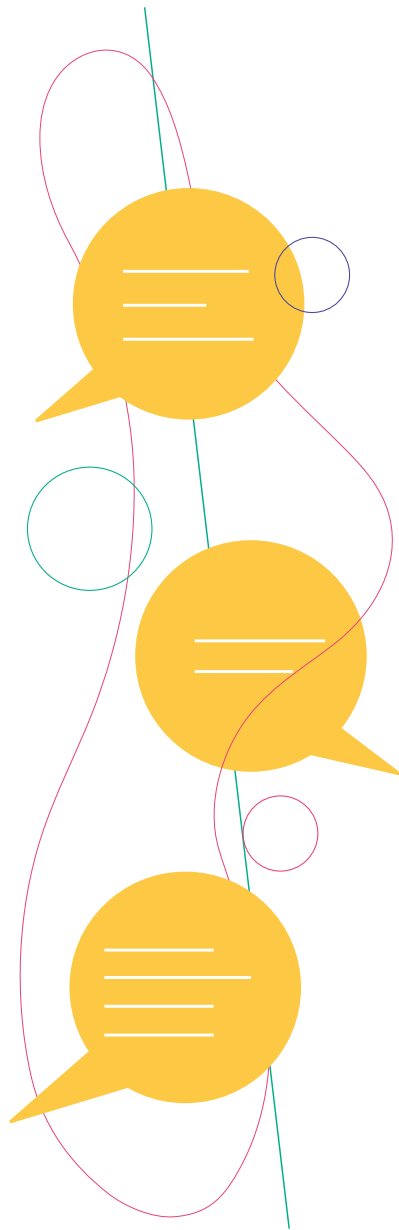
- Mantener una presentación personal adecuada y usar el carné que lo identifique como servidor de la UN.
- Evite comportamientos como: comer en el puesto de trabajo, maquillarse o arreglarse las uñas en presencia del ciudadano, hablar por celular o con compañeros y no prestar la atención debida al ciudadano.
- Evite que su puesto de trabajo esté sucio o desordenado.

#### **Lenguaje Corporal**

El rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) - usuario(a) se fija. La expresión facial es relevante.

- Mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por esto es importante escoger bien el vocabulario y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.





### **Antes del servicio**

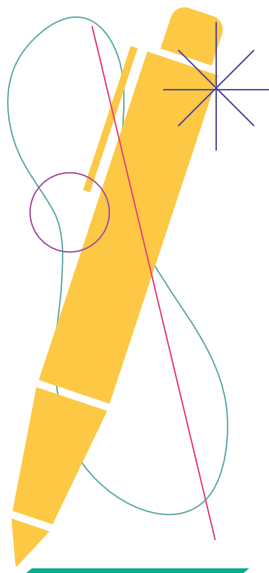
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios.
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias y sedes de la UN o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.
- Cumplir el horario de atención ofrecido al ciudadano; presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo.

### **Durante el servicio**

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre y dando la bienvenida a la UN.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, explicarle al usuario las razones por las cuales debe hacerlo e indicarle cuanto tiempo se tardará en regresar.
- Si la solicitud no puede ser resuelta: explicarle al usuario las razones e indicarle de forma clara y amable qué debe hacer.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

### **Al finalizar la atención**

- Preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Despedirse de manera amable y cálida.



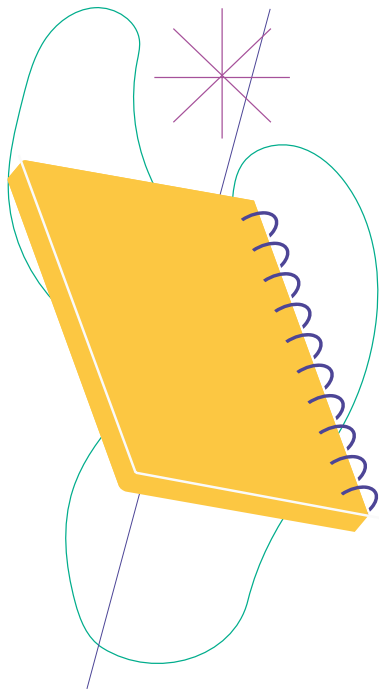
### **Recomendaciones para la atención de personas alteradas**

Cuando la atención sea solicitada por usuarios que se encuentran inconformes, ofuscados o enojados por alguna situación que se les ha presentado en nuestra institución, se recomienda seguir las siguientes pautas de manejo, con el propósito de afrontar la situación de la mejor manera:

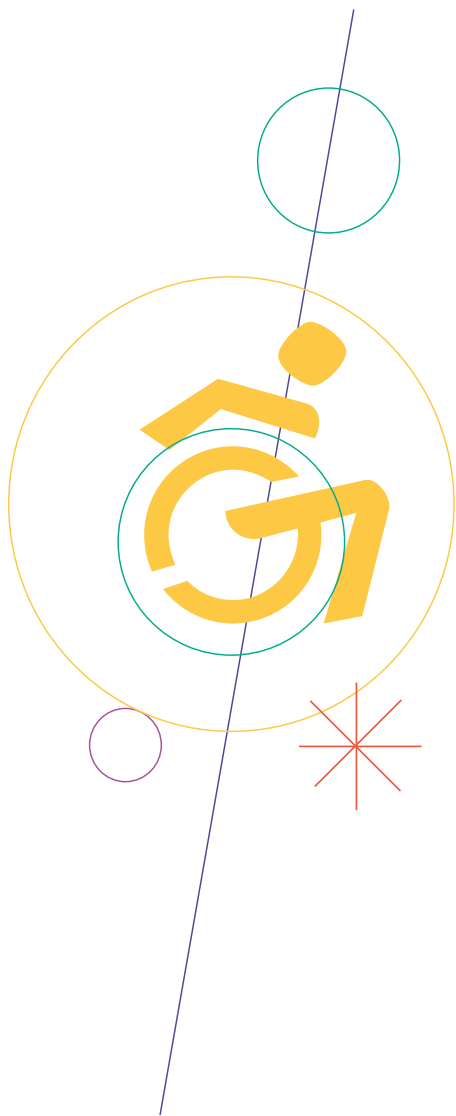
- Procurar mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos
- Escuchar al usuario atentamente, interesarse por él y la situación presentada.
- No perder el control, conservar la calma.
- No mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Evitar calificar el estado de ánimo del usuario, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Dar retroalimentación al usuario.
- Hacer seguimiento a la solución.
- Si lo requiere, pida ayuda de algún compañero o superior con el propósito de solucionar la situación al usuario.

### **Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad**

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” Considerando que los servidores públicos de la UN en algún momento pueden recibir usuarios en alguna de estas condiciones, a continuación se dan algunas recomendaciones para tener en cuenta y lograr un mejor servicio.



- Brindar un trato respetuoso y diferencial.
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo?
- Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades.
- Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
- Debe dirigirse de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante o interprete, aunque sea este quien responde.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía, no las vea como incapaces o inútiles.
- Es importante identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo administrativo, que pueda impedir al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la Universidad y recibir un servicio de excelencia.



### **Según el tipo de discapacidad**

- Discapacidad auditiva: Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos.
- Discapacidad visual: Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga; Cuando se le entreguen documentos, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado; Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- Discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad; A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención.

# Universidad Nacional de Colombia



**Sede Orinoquia**

## **Dirección**

Km 9 via Arauca Tame. Campus Universitario

## **Página web:**

[www.orinoquia.unal.edu.co](http://www.orinoquia.unal.edu.co)

## **f Facebook:**

Sede Orinoquia - Universidad Nacional de Colombia

## **t Twitter:**

@Sede\_Orinoquia