

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



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

OBJETIVO

Dar lineamientos de servicio para la atención de los usuarios de la Universidad Nacional de Colombia, de tal forma que permita mejorar las relaciones entre ciudadanos y servidores de la UN

ALCANCE

El presente documento aplica para todas las sedes y dependencias de la Universidad Nacional de Colombia, especialmente aquellas que tienen relación directa con los usuarios externos.

DEFINICIONES

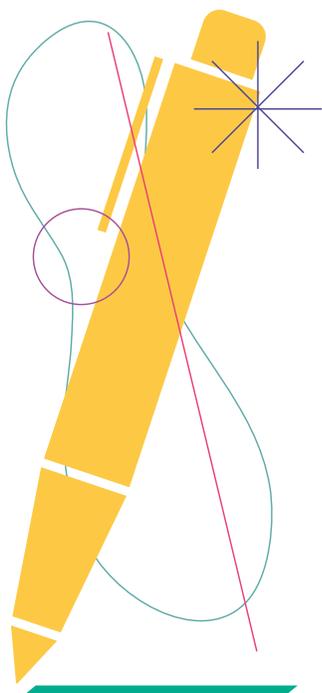
Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.¹

Momento de verdad: Lo constituye el “episodio en el cual el usuario entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio”².

Después de que el usuario ha realizado un contacto o solicitado un servicio a un área o dependencia de la Universidad, se lleva una sensación positiva o negativa que puede denominarse como estelar o catastrófica.

Servicio: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñados para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad³.



¹ DNP. Protocolos de servicio al ciudadano. Bogotá DC.2013

² KARL Albrecht, “la Revolución del Servicio” 3R Editores LTDA, Primera Edición1998.

³ <http://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

Usuario: Persona o beneficiario que tiene derecho a recibir un producto o un servicio para satisfacer integralmente una necesidad. En la Universidad Nacional de Colombia se consideran usuarios: estudiantes, docentes, egresados, entidades públicas y privadas que contratan servicios con la Universidad y los servidores que desempeñan labores administrativas.

También puede entenderse según la definición de “cliente” para la norma ISO 9000:2015: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Valor agregado: Entendido como aquellas acciones o características adicionales que se incluyen o añaden a un producto o servicio, con el fin de generar una reacción positiva en el usuario y como consecuencia mejorar su percepción de satisfacción hacia la organización.

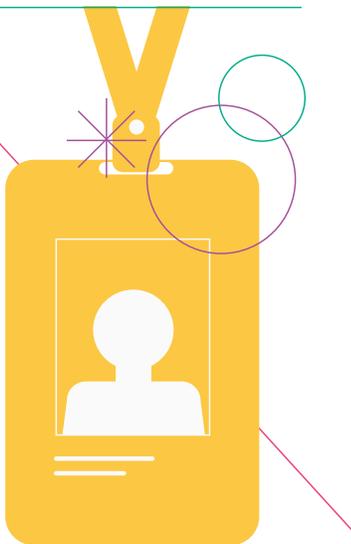
CONCEPTO DE SERVIDOR PÚBLICO

El servidor público que atiende al usuario en el área o dependencia (personal de contacto), debe ser una persona con condiciones especiales de madurez, inteligencia emocional, destrezas sociales, tolerancia, responsabilidad, proactividad, actitud positiva, amable y constructiva, condiciones necesarias para mantener su atención fija en las necesidades del usuario.

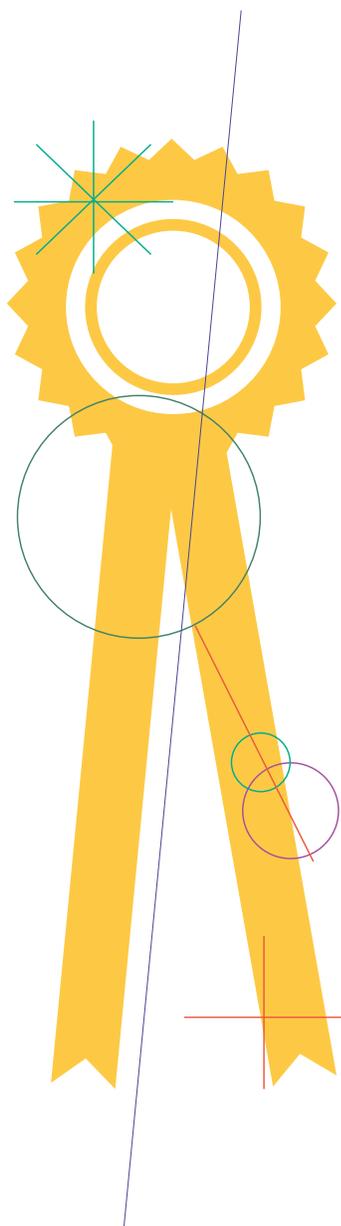
Debe conocer y tener un excelente dominio de cómo opera el servicio, desde el punto de vista técnico y procedimental, conocer a fondo la estrategia del servicio, no solo en el enunciado de sus atributos, sino en los comportamientos, la convicción y compromiso que demanda.

Un área o proceso orientado hacia el servicio se caracteriza por:

- Comprender la filosofía del servicio
- Entender la importancia de los valores en la construcción de la cultura
- Tener claro hacia dónde se quiere ir.
- Establecer el servicio como diferencial estratégico (aquello que hace diferente a una organización de otra y la distingue de las demás, constituyéndose en fuerza de atracción para quienes aún no son sus usuarios).



PÓLITICA Y OBJETIVOS DE SERVICIO



Nuestro compromiso

Prestar servicio de docencia, investigación, extensión y de servicio académico-administrativa con calidad

Finalidad

El cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos

¿Cómo lo logramos?

Mediante la incorporación de la excelencia como habito en nuestros servidores públicos

Objetivos

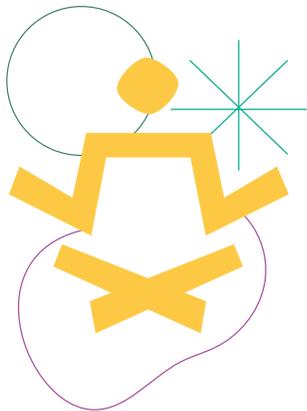
01

Ofrecer servicios de calidad para lograr los propósitos misionales, mediante la optimización de recursos, la oportunidad en la prestación de los servicios y la confiabilidad de la información requeridos por los usuarios y demás grupos de interés

02

Promover la cultura del buen servicio mediante la apropiación de sus atributos y la eficiencia en la atención al usuario interno y externo, con el fin de satisfacer sus necesidades y así mejorar su percepción hacia el servidor público

ATRIBUTOS DE SERVICIO EN LA UNAL



Son aquellas características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

¿Por qué aplicarlos en el servicio?

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos que se relacionan con las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a la forma en que espera sea atendido por el servidor.

Son una promesa de valor que la Universidad Nacional de Colombia promueve en la prestación del servicio y sus servidores públicos se identifican y aplican para caracterizar el buen servicio.

Actitud – Amabilidad – Empatía:

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.

Confiabilidad:

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.

Oportunidad:

Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.

Veracidad de la información:

Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.

Pertinencia:

Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.

Disponibilidad y accesibilidad de la información:

Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS DE LA UNAL

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con diversas partes interesadas las cuales identifica, prioriza y define estrategias para aumentar su satisfacción frente a los trámites y servicios prestados y a quienes se identifican sus diferentes “necesidades” y “expectativas”. La Universidad Nacional de Colombia define los lineamientos para realizar esta gestión a través del documento (U.PC.SIGA.001) “Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas”.

Cada proceso identifica a sus usuarios y partes interesadas con el instrumento de gestión (U.FT.SIGA.003) “Caracterización de usuarios y partes interesadas”



FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

La Universidad Nacional de Colombia realiza los procesos de comunicación con sus usuarios de diferentes formas teniendo en cuenta los canales, tipo de mensajes, características de la población y mensaje a comunicar; en este sentido se realiza comunicación personalizada, escrita, telefónica y virtual; en cada una de las formas mencionadas se requiere por parte de la entidad dar cumplimiento a unos elementos básicos que contribuyan a mantener buenas relaciones con los usuarios y lograr especialmente la comprensión de los mismos en lo que respecta a la información que la Universidad emite por distintos canales.

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.

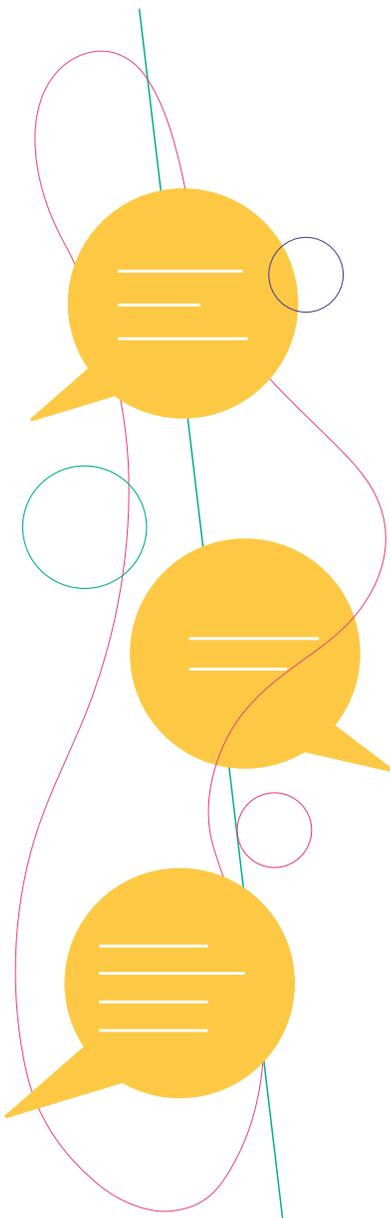
De manera general, la atención a los ciudadanos debería estar determinada por los siguientes momentos:

Iniciación: Corresponde al saludo de bienvenida que se brinda al usuario y a la presentación que realiza el servidor poniéndose a su disposición para colaborarle.

Manejo de Información: Hace referencia a las actividades implícitas en cada uno de los momentos de verdad necesarias para la prestación del servicio, en esta etapa el servidor escucha y comunica al usuario la información requerida para el desarrollo del servicio, buscando satisfacer su necesidad de forma exitosa.

Cierre: Consiste en la despedida que realiza el servidor al usuario, y en las instrucciones adicionales que considera pertinente brindar para la finalización del servicio, como pueden ser datos de contacto, aspectos relevantes a recordar y demás elementos a tener en cuenta para que el servicio culmine de forma satisfactoria.

En la Universidad Nacional de Colombia se realiza la atención a los usuarios básicamente desde 4 canales de atención: atención personalizada, atención telefónica, atención virtual, y atención escrita.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

Ser tratado con respeto y dignidad.

Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www. http://unal.edu.co](http://www.unal.edu.co)

Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.

Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno

Exigir la confidencialidad de su información.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

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