

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



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

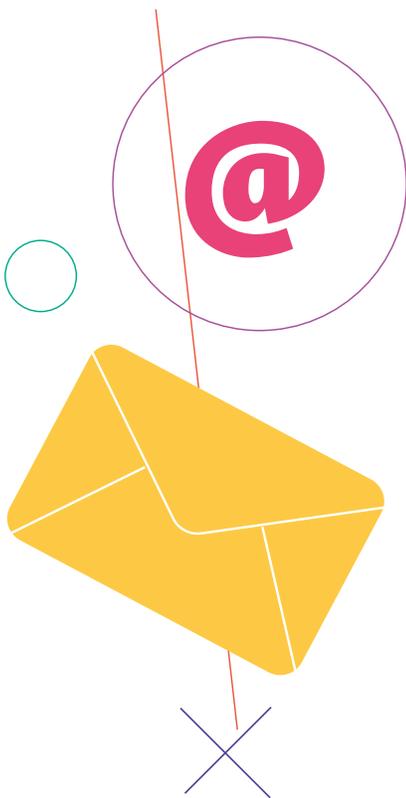
ATENCIÓN VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO, CHAT, REDES SOCIALES)

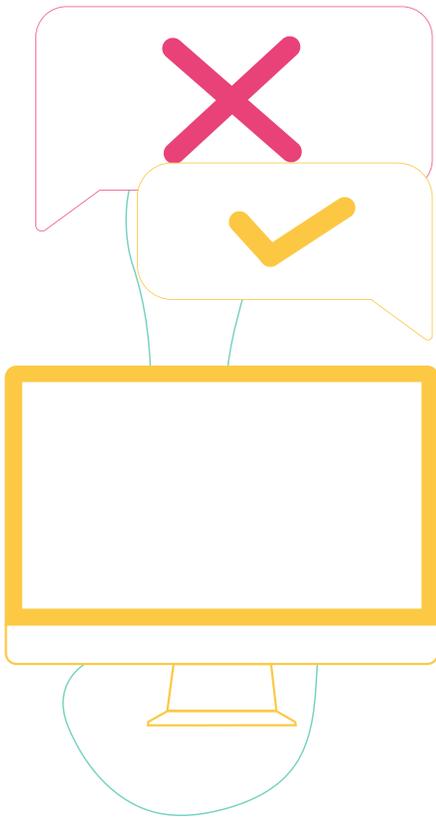
Las recomendaciones o lineamientos definidos a continuación, pretenden ser una orientación para la actuación verbal y no verbal de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia. Su propósito es mejorar la calidad de la comunicación con los ciudadanos en cada uno de los momentos de verdad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

Recomendaciones Generales

Antes del Servicio

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la dependencia, de lo contrario, remitirla a la dependencia encargada e informar de ello al ciudadano.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.





Durante el Servicio

- Ser conciso
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa
- Si la solicitud no es clara, es necesario hacer preguntas como: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Cuidar la ortografía
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.

Tener en cuenta además los lineamientos para el manejo de redes sociales, publicados en:

<http://identidad.unal.edu.co/guia-de-redes-sociales/b-directrices-y-especificaciones/b2-creacion-de-cuentas-en-redes-sociales/.ductooserviciodestinadoaesapersonauorganizacionrequeridoporella>.

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