



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# CAPACITACIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS



---

**Sistema Integrado de Gestión Académica,  
Administrativa y Ambiental**

***SESIÓN # 12***  
***Agosto 14 de 2020***

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# Orden del día

1. Saludo de Bienvenida - agenda
2. Establecimiento de acuerdos
3. Evaluación Inicial
4. Contextualización de la Política Racionalización de trámites y servicios
5. Receso
6. Atributos del servicio
7. Video Sensibilización
8. Contexto de atributos del servicio
9. Evaluación final
10. Registro de asistencia

- ✓ Inquietudes sobre la sesión de capacitación – Chat de la sesión
- ✓ Dejar registro en el formulario de asistencia
- ✓ Apagado de micrófono
- ✓ Preguntas e inquietudes, a través del chat o al final de la sesión



## ÍNDICE

I		<b>POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>
II		<b>PASOS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.</b>
III		<b>ATRIBUTOS DEL SERVICIO, UNAL</b>



# I. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



## POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES



Política orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

## OBJETIVOS

1. Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.
2. Promover el uso de las TIC's facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos



## CONCEPTOS GENERALES

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario.

**Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos

**SUIT:** Instrumento de apoyo a la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

## CONCEPTOS GENERALES

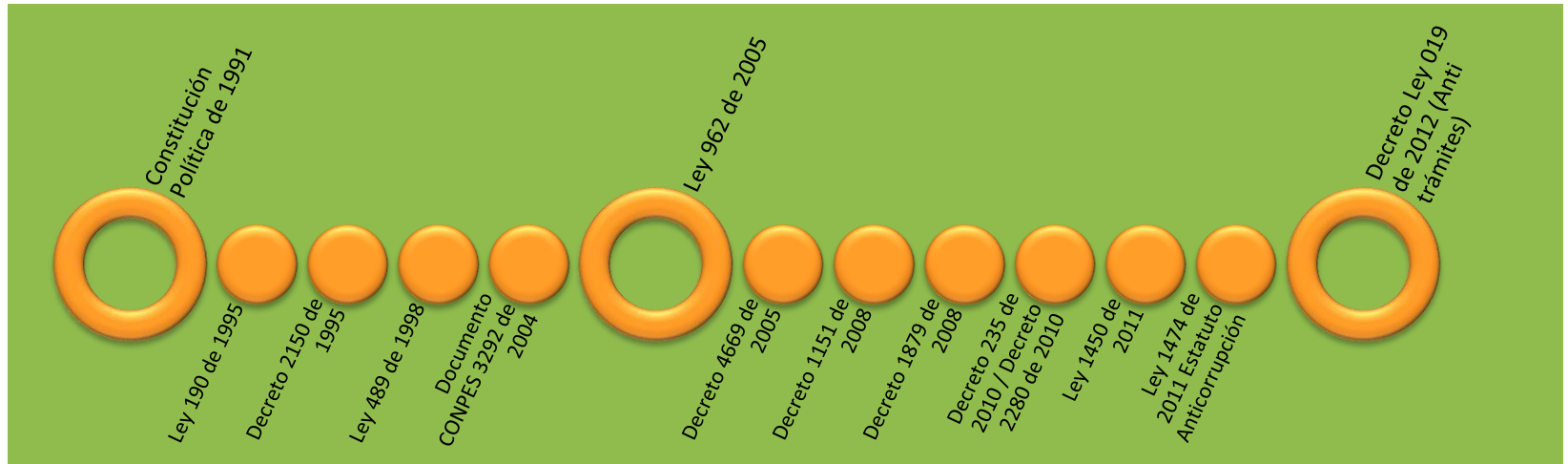
**Automatización:** Es el uso de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación**, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos

**Ciudadano:** Persona considerada como miembro activo de un Estado, **titular de derechos políticos y sometido a sus leyes**

**Eliminación:** **Suprimir del ámbito de acción los trámites** que no cuenten con sustento jurídico o carecen de pertinencia administrativa.

**Estandarización:** **Deber de la Administración Pública** de establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

## NORMATIVA



- **Constitución Política de 1991** (Artículo 83, 84, 209 y 333). Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Ley 962 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones publicas o prestan servicios públicos.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Publica.

# ¿Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos administrativos (OPA)?



Los trámites tienen un marco legal que los crea y los vuelve obligatorios para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o ejercer una actividad

## Un trámite, o procedimiento administrativo regulado

Hay una actuación del usuario  
Tiene soporte normativo.  
El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un tangible o intangible  
Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios U.GU.15.001.014

## Servicio o procedimiento administrativo no regulado

Facilitan al usuario la interacción con la universidad.  
No tienen soporte normativo.  
No son oponibles.

*Otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional*

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la universidad.

Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios U.GU.15.001.014

CARACTERÍSTICAS DE TRÁMITE Y OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



Oficina de Coordinación SIGA - UNAL

EJEMPLOS DE TRÁMITE Y OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



Ejemplo de trámite  
**TRÁMITE:** Inscripción  
aspirantes a programas  
de pregrados:



Ejemplo de otro procedimiento  
administrativo (OPA)  
**SERVICIO:** Postulación A Becas  
De Doctorados Nacionales  
Colciencias

¿Fue creado por ley?  
Ley 30 de 1992, Artículos 5, 28 - 29, 109, 122

Artículo 109. Las Instituciones de Educación Superior deberán tener un reglamento estudiantil que regule al menos los siguientes aspectos: Requisitos de inscripción, admisión y matrícula, derechos y deberes

¿A qué proceso misional pertenece?

Formación: Realizar una gestión administrativa que apoye la formación de los estudiantes desde la admisión y a lo largo de la trayectoria en la Universidad y hasta finalizar los programas académicos, contribuyendo al cumplimiento de la misión Institucional. (U.CP.05.007)

¿Quién presenta la solicitud ante la entidad pública?

Personas naturales de ciudadanía colombiana y/o extranjera

¿Cuál es el resultado que obtiene el usuario, ciudadano o grupo de interés al lleva a cabo el trámite?

Persona natural: Postularse como aspirante para Ingresar a los programas de pregrado  
Universidad: Listado de resultados de admitidos, opcionados o no admitidos, que se obtiene en 4 Mes(es)

¿Está publicado en el SUIIT?

La Universidad Nacional de Colombia inscribió y publicó en el sistema único de Información de trámites (SUIIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública este trámite con el código 14250.

¿La tarifa asociada al trámite tiene soporte legal?

Artículo 122. Los derechos pecuniarios que por razones académicas pueden exigir las Instituciones de Educación Superior, son los siguientes:  
a) Derechos de Inscripción.

¿Es un programa o estrategia potestativas de la Universidad para generar beneficios a los usuarios?

Gestionar la postulación de aspirantes de los diferentes programas doctorales para concursar por una beca de la convocatoria de Colciencias

¿Cómo acceden los ciudadanos al OPA?

En caso de que aplique, convocatoria interna de la Universidad Nacional  
1. Informarse acerca de la convocatoria mediante algún medio de difusión, como publicidad o correo electrónico  
2. Ingresar a la página [www.posgrados.unal.edu.co/becas](http://www.posgrados.unal.edu.co/becas)  
3. Hacer clic en el botón ?Postúlese aquí?  
4. Diligenciar el formulario de postulación y adjuntar los documentos requeridos según los términos de referencia de la convocatoria  
5. Recibir por correo electrónico confirmación de que la postulación se ha realizado correctamente

¿Está asociado a un proceso misional de la entidad?

Formación: Dirección Nacional de Programas de Posgrado

¿Tiene costo o una tarifa asociada?

En este caso, el servicio no tiene costo

Oficina de Coordinación SIGA - UNAL

## CARACTERÍSTICAS DE TRÁMITE Y OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones

Debe ser creado directamente por una ley o en su defecto, la ley debe autorizar la creación del mismo.

Son solicitados ante la Universidad para ejercer un derecho, cumplir una obligación

Es obligatorio que la Universidad lo ofrezca y por ello demandable por el usuario.

Si el trámite tiene una tarifa o costo, este debe contar con soporte legal.

El otro procedimiento administrativo (OPA), de cara al usuario, se caracteriza por:

No está expresamente establecido en la ley. Hace parte de programas o estrategias potestativas por la Universidad.

Permite el acceso a actividades o acciones que generan un valor agregado a la oferta institucional, programas o estrategias en un periodo determinado.

Es potestativa por parte de la Universidad, por lo que puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento.

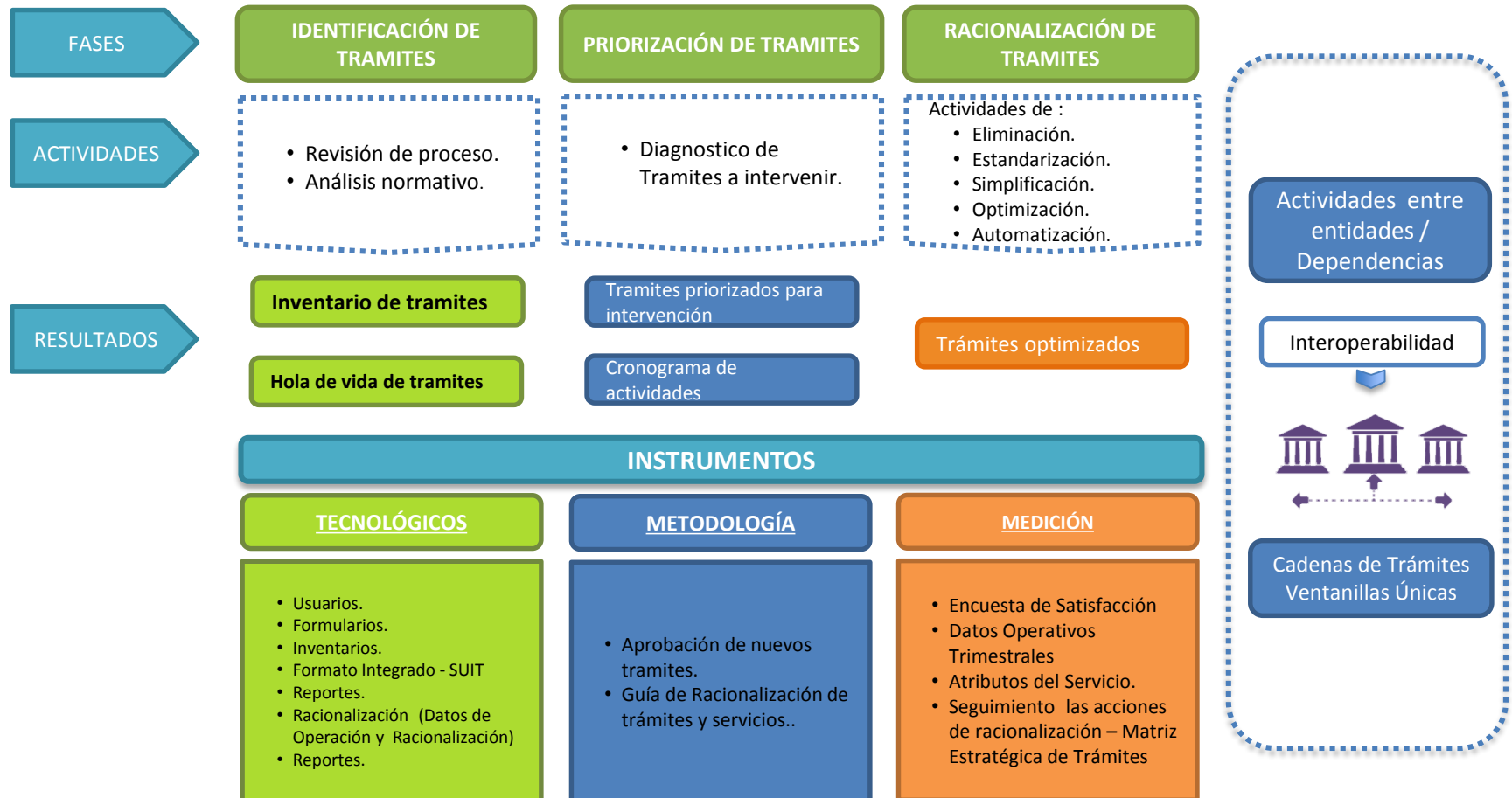




# PASOS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

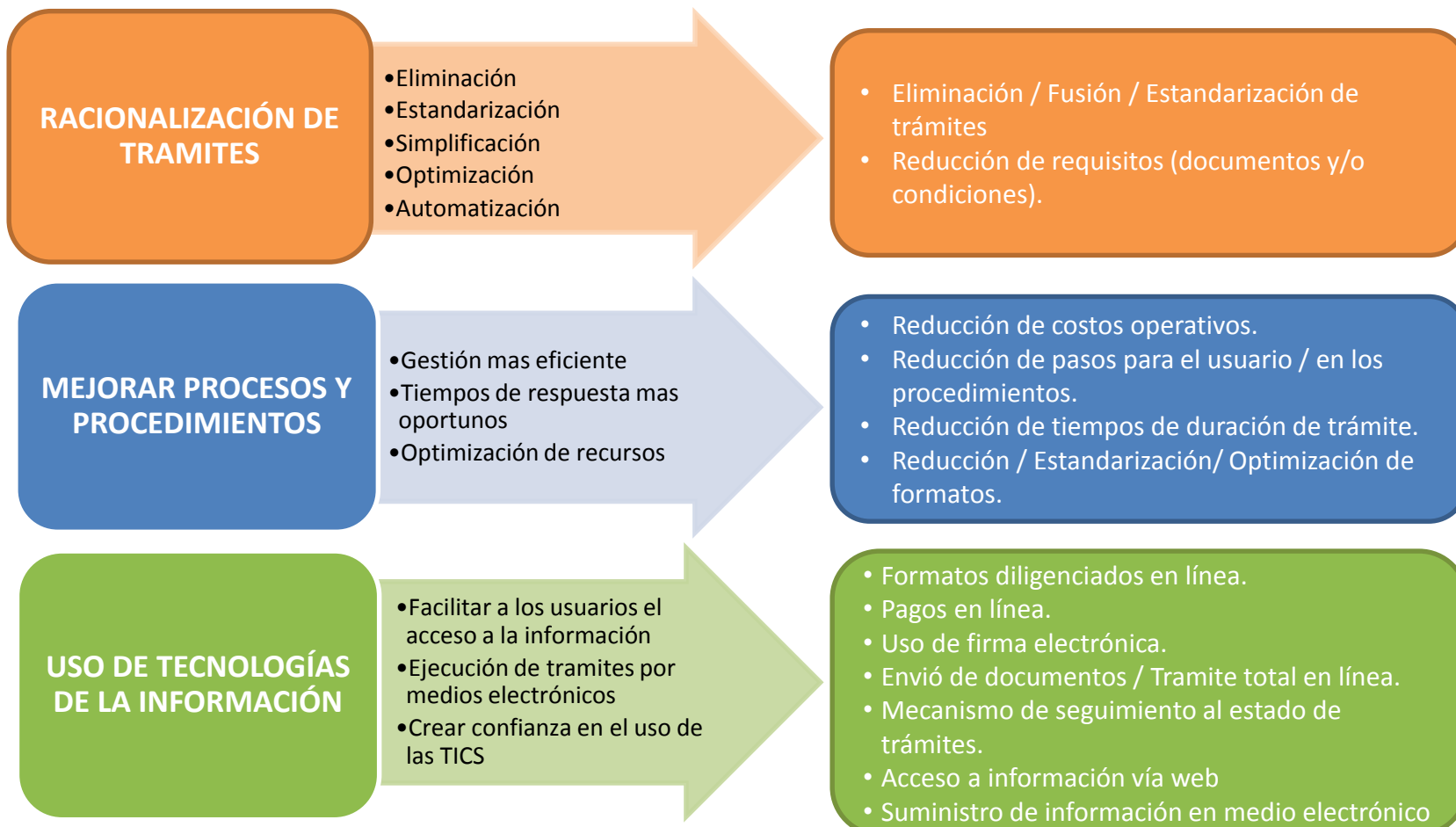


## FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## OBJETIVOS



## RACIONALIZACIÓN NORMATIVA

Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado.

¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización normativa**?



## RACIONALIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación del servicio asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos



Qué se puede realizar mediante una **racionalización administrativa**?

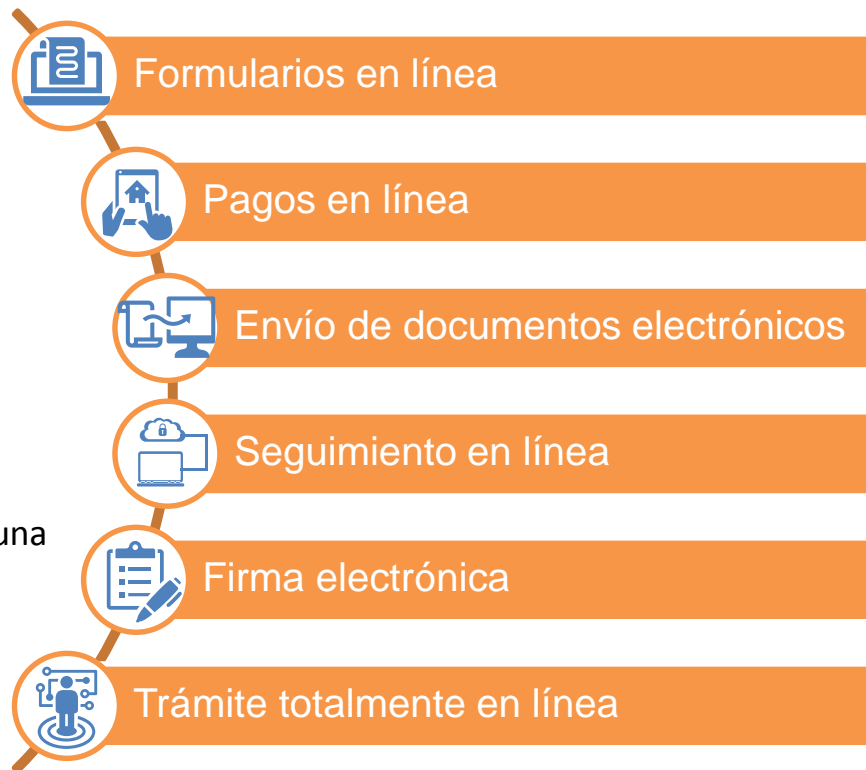


## RACIONALIZACIÓN TECNOLÓGICA

Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos



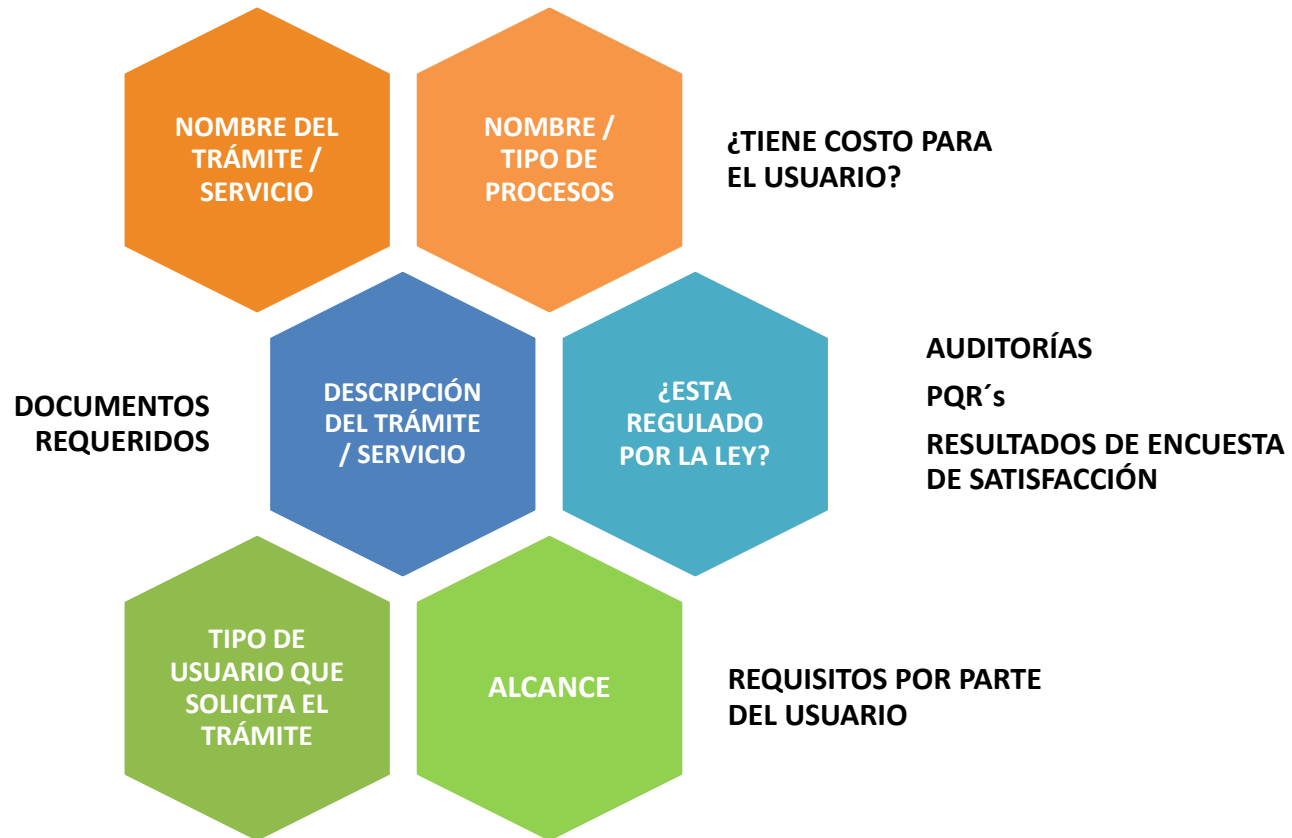
¿Qué se puede realizar mediante una **racionalización tecnológica**?



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES – INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

U.FT.15.001.033 Matriz de inventario de Tramites y Servicios Plantilla V3



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

---

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**ASPECTOS GENERALES:** ¿Tiene hoja de vida definida?, ¿La dependencia cuenta con personal capacitado para realizarlo?, ¿Cuenta con indicadores de tramite / servicios?

---

**FACTORES INTERNOS:** Complejidad (numero de pasos, y/o requisitos o documentos), ¿Cómo considera el costo operativo del trámite?, ¿Cuál es el tiempo de ejecución del trámite / servicio?, Frecuencia con la que es solicitado el trámite / servicio, Cantidad de trámites / servicios solicitados por mes.

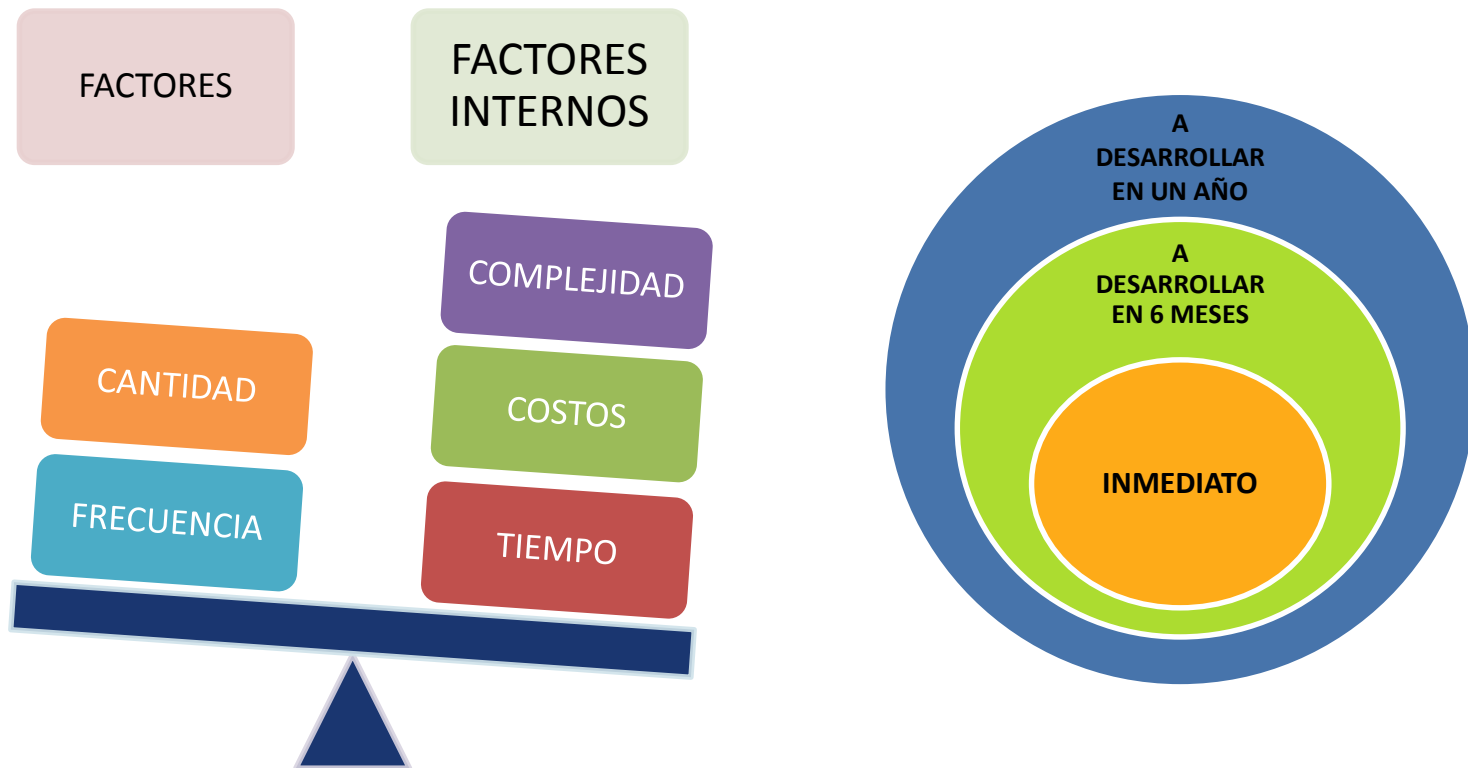
---

**FACTORES EXTERNOS:** ¿Tiene peticiones, quejas y reclamos?, ¿Tiene hallazgos de auditoria / acciones de mejora?, Nivel de satisfacción del usuario.

---



## FASES PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES/SERVICIOS



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Serie de actividades formuladas al interior de cada entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos

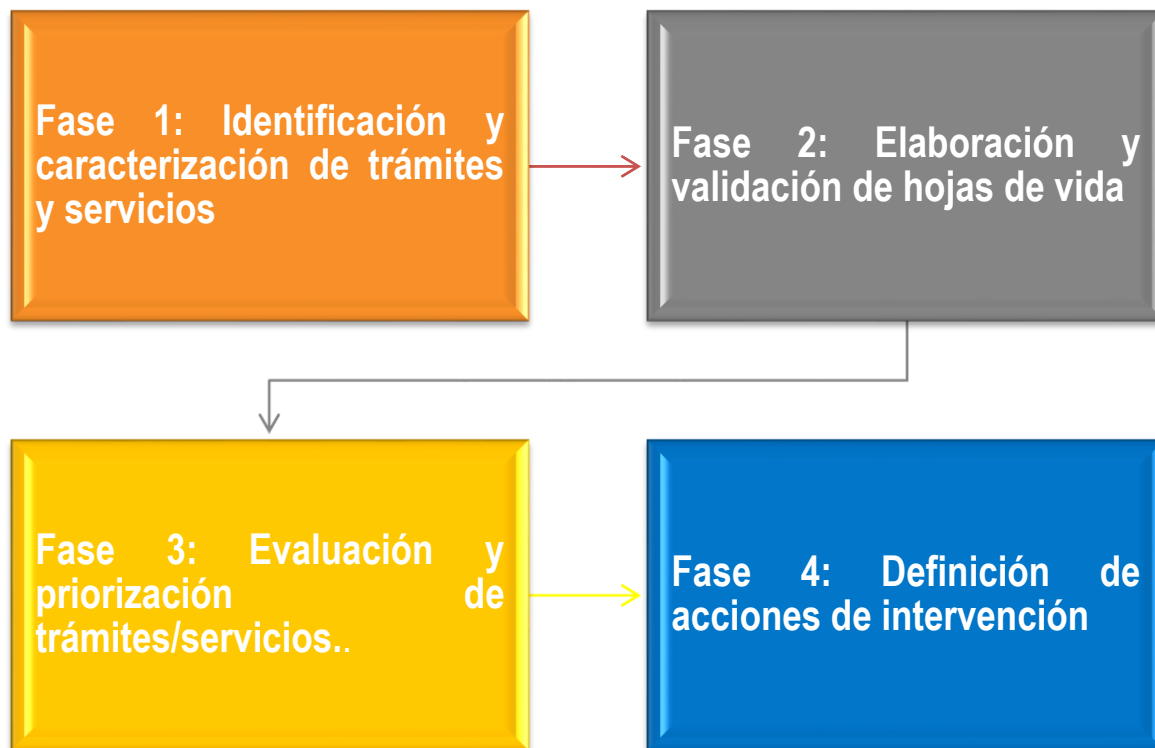
### PLAN DE TRABAJO

- Definición de línea de acción (Complejidad, Costos, Tiempo, otros)
- Descripción de iniciativa / Actividades a realizar
- Responsable, áreas involucradas, recursos
- Cronograma de actividades
- Indicadores de seguimiento

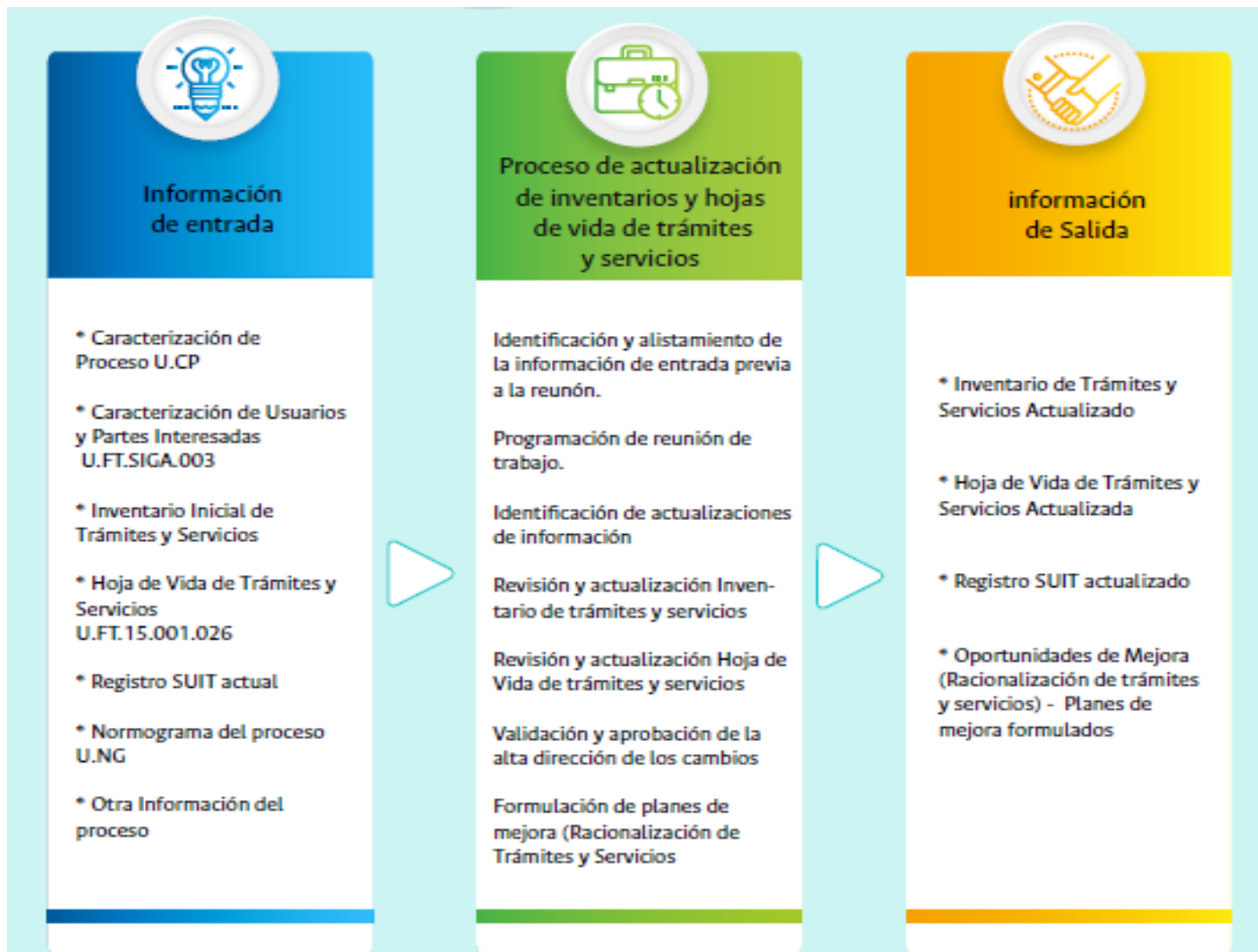
### CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Control y seguimiento al desarrollo de la iniciativa
- Análisis de indicadores
- Cierre de la iniciativa

## FASES PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



**SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**



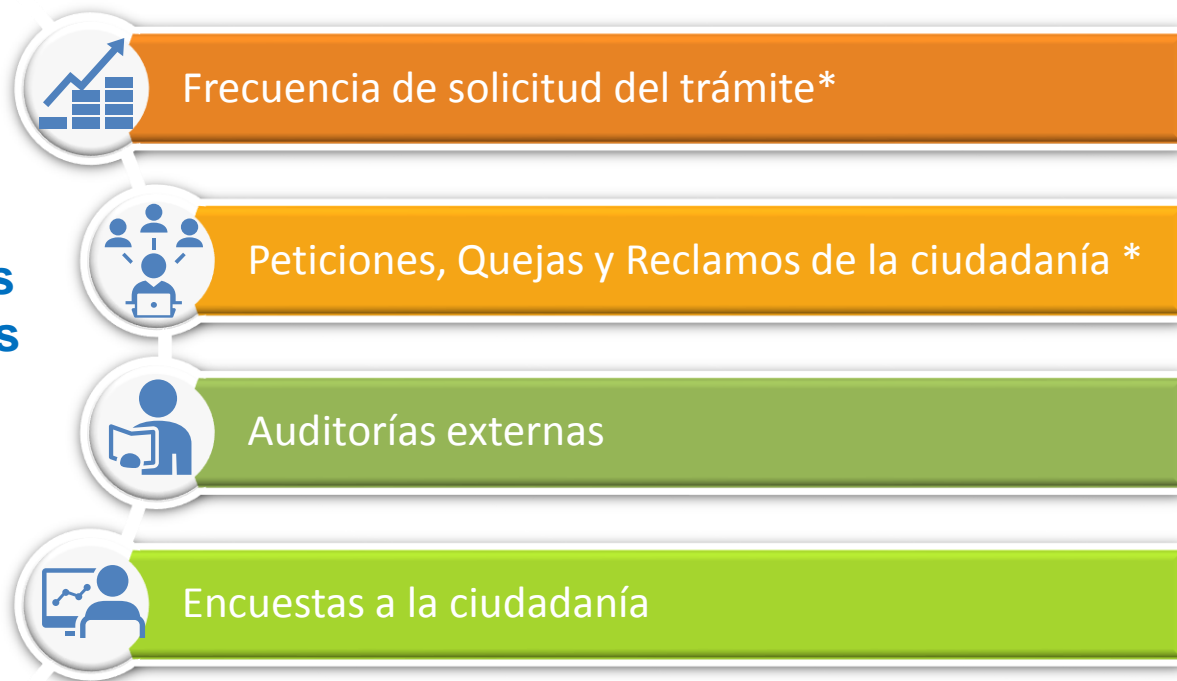
## ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN - AUTOMATIZACIÓN

### TECNOLÓGICA (Interoperabilidad)



## FASES PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES/SERVICIOS

### Factores Externos (Micro)



\* Información obtenida de la Gestión de datos de operación del SUIIT

## FASES PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES/SERVICIOS



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES/SERVICIOS

### BENEFICIOS

- Permite la respuesta rápida.
- Reduce uso de recursos.
- Mejora la eficiencia y calidad de los resultados.
- impacta positivamente a la vista del usuario del trámite y servicio.
- Mejora el buen nombre y la percepción del usuario.
- Impacta en el uso de recursos y flexibilidad.
- Mayor Accesibilidad.

### IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

- Encuestas de satisfacción.
- Recepción de PQRS.
- Fallas en la prestación del servicio.
- Entrevistas a los responsables del proceso.
- Desempeño de los procesos.
- Tiempos y oportunidad de respuestas.
- Normativa vigente.
- Matriz de priorización de trámites y servicios.
- Identificación de trámites.
- Actividades susceptibles a automatización.

### ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE AUTOMATIZACIÓN

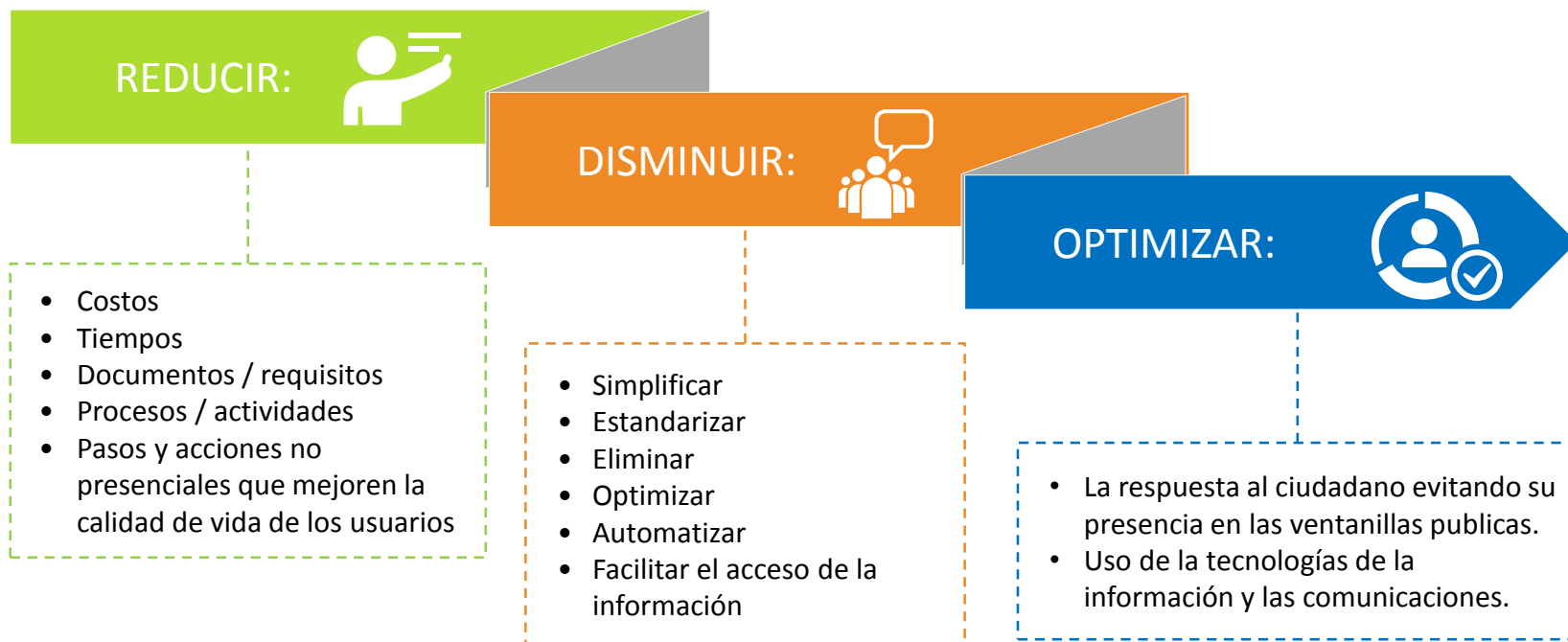
- Directiva institucional.
- Exigida por normativa (Interna / externa)
- Cobertura.
- Número de pasos, documentos o requisitos.
- Nivel de automatización
- Tiempo requerido para la ejecución de la actividad, trámite o servicio.
- Frecuencia de solicitud del usuario.
- Costo operativo.
- PQRS
- Nivel de satisfacción de usuarios.

U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios



## MATRIZ ESTRATÉGICA DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites de la Universidad Nacional de Colombia, comprende una serie de actividades formuladas al interior de cada proceso y los trámites identificados con el fin de:



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## MATRIZ ESTRATÉGICA DE TRÁMITES

Instrumento de gestión que apoya la identificación de los trámites.

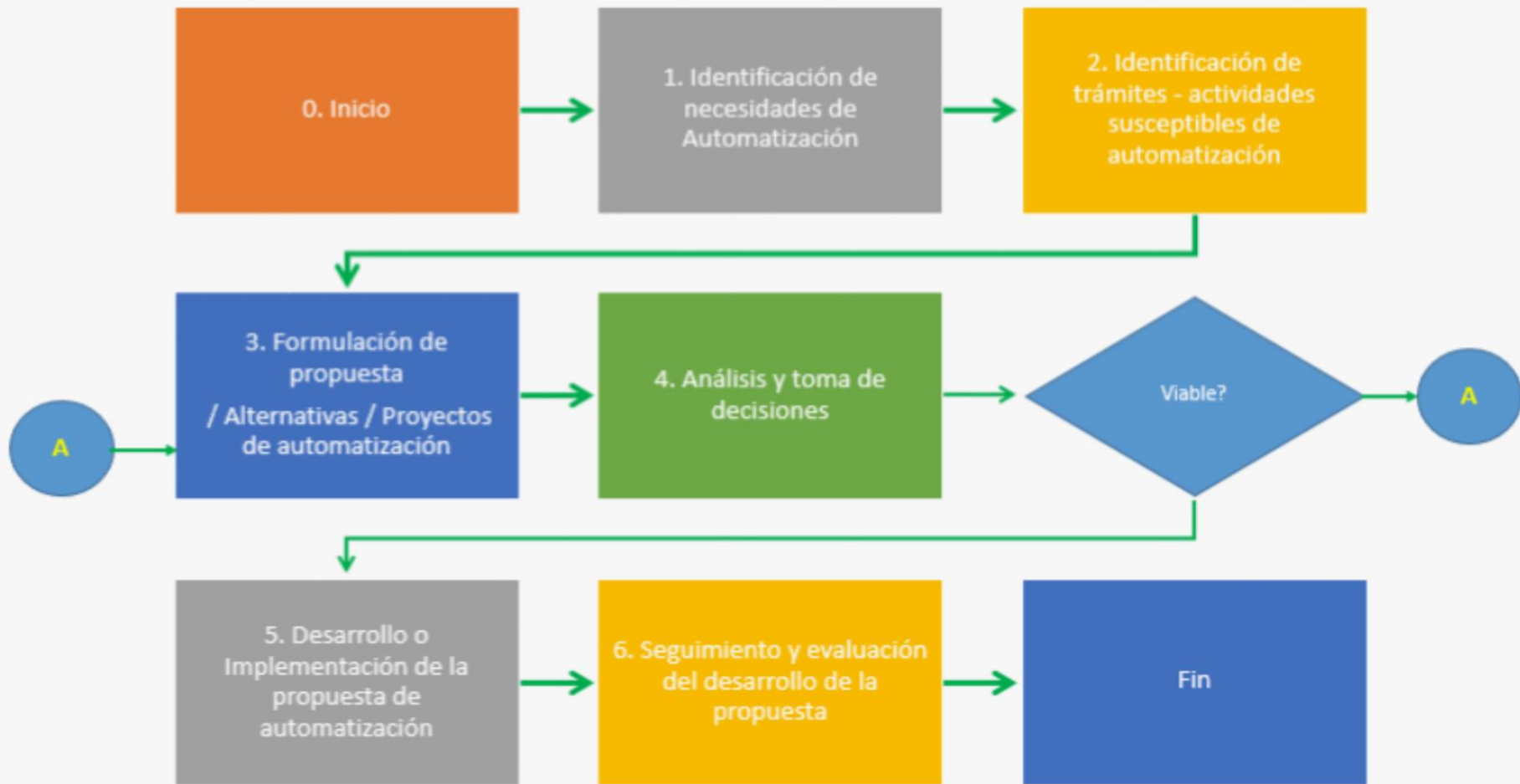
Nombre de la entidad:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	Orden:	Nacional
Sector administrativo:	Educación	Año vigencia:	2019
Departamento:	Bogotá D.C.		
Municipio:	BOGOTÁ		

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación

U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios

## FASES PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES/SERVICIOS



U.GU.15.001.014 Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites y Servicios



# ATRIBUTOS DEL SERVICIO, UNAL



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

### **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.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## POLÍTICA DE SERVICIO



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo Atencion Servicio Usuario v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## OBJETIVOS



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## ATRIBUTOS DE SERVICIO.

Características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que este alcance la satisfacción. Expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)



## ATRIBUTOS DE SERVICIO.



<https://www.youtube.com/watch?v=ctE1EBtbz50>

## ATRIBUTOS DE SERVICIO.



### ACTITUD- AMABILIDAD-EMPATÍA:

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

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## ATRIBUTOS DE SERVICIO.



### **OPORTUNIDAD-AGILIDAD:**

Nivel con el que se brinda un servicio en el tiempo pactado y se resuelven los trámites y servicios de forma ágil.

## ATRIBUTOS DE SERVICIO.



### CONFIABILIDAD:

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.

[http://sig.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://sig.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## ATRIBUTOS DE SERVICIO.



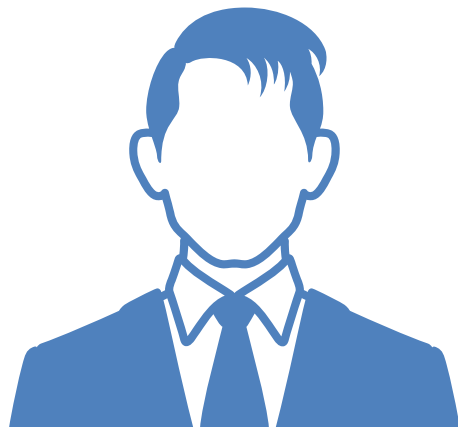
### DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD:

Información oportuna, veraz, completa y está disponible en formatos y medios accesibles para el solicitante.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## SERVIDOR PÚBLICO

Es el responsable de atender al usuario en el área o dependencia (personal de contacto)



Cualidades

- ✓ Inteligencia emocional
- ✓ Destrezas sociales
- ✓ Madurez, tolerancia, responsabilidad
- ✓ Proactividad, actitud positiva amable y constructiva
- ✓ Atención fija en las necesidades del usuario
- ✓ Dominio de operación del servicio, técnico y procedimental.
- ✓ Estrategia del servicio, excelencia, convicción y compromiso

[http://sigu.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://sigu.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## CANALES DE ATENCIÓN.

Son los medios y espacios que tienen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con un requerimiento o necesidad específica.



Los canales de atención más frecuente son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES FRENTE A LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

### TALENTO HUMANO:

- Velar por que los colaboradores en la Universidad Nacional de Colombia cumplan su rol de servidor público.
- Promover el desarrollo de las competencias de los servidores públicos, enfocadas a la atención de los usuarios.
- Brindar elementos a los servidores públicos que permitan fortalecer su rol, mediante capacitación, entrenamiento, así como el seguimiento y retroalimentación correspondiente.

### UNIMEDIOS-DNTIC:

- Garantizar la disponibilidad y el acceso a los diferentes medios de comunicación para el usuario.
- Avalar o autorizar las redes sociales de la Universidad Nacional de Colombia.
- Hacer seguimiento al adecuado uso de los canales de información de la UN y tomar las acciones de mejora pertinentes.
- Mantener vigente la política de comunicación de la Universidad Nacional de Colombia (Resolución 101 de 2016, de la Rectoría).
- Hacer seguimiento al cumplimiento de la política de comunicación en sus diferentes ámbitos.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)



## RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES FRENTE A LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

### SECRETARIA GENERAL:

- Mantener vigente la normativa de la UN relacionada para el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos de cara al ciudadano.  
Publicar y mantener actualizada la información relacionada con los actos académicos y administrativos de carácter general proferidos por las autoridades de la Universidad Nacional de Colombia (resolución 316 de 2014, de la Rectoría)

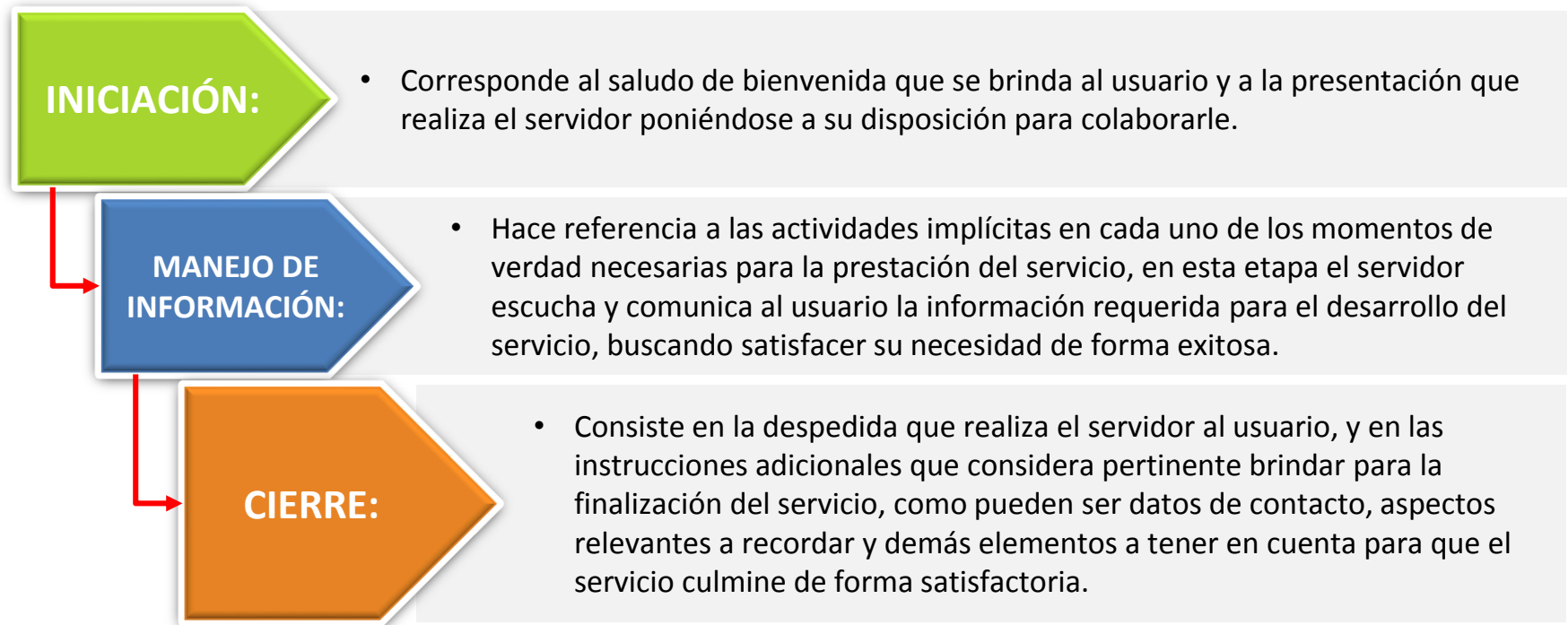
### TODOS LOS SERVIDORES:

- Dar cumplimiento a las disposiciones para la atención del usuarios en las diferentes formas (presencial, telefónico, virtual)  
Promover la adecuada atención a los usuarios, buscando la satisfacción de los mismos y la resolución de sus necesidades.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

La comunicación con los usuarios puede ser por diferentes canales como son la comunicación personalizada, escrita, telefónica y virtual. De manera general, la atención a los ciudadanos debería estar determinada por los siguientes momentos:



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



ATENCIÓN  
PERSONALIZADA

- Excelente presentación personal.
- El lenguaje y el tono de voz.
- Información clara relacionada con documentos y requisitos.
- Contacto visual
- Responder preguntas del ciudadano
- Cumplir el horario de atención ofrecido
- Verificar que la información dada ha sido comprendida.
- Preguntar “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- despedirse de manera amable y cálida.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias.
- Usar un tono de voz vivo y enérgico que demuestre seguridad y disposición.
- Saludar de inmediato, de manera amable
- Si debe poner la llamada en espera, explicar por qué
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora.
- Despedirse de manera amable y cálida.

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



### ATENCIÓN VIRTUAL

(CORREO ELECTRÓNICO-CHAT-REDES SOCIALES)

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Analizar si la solicitud compete a la dependencia,
- Verificar si es necesario envió de copia a todos a quienes se encuentran relacionados.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios
- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre para comprobar que entendió la respuesta.

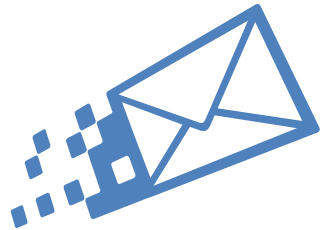
[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## FORMAS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



### ATENCIÓN ESCRITA

(CORRESPONDENCIA Y BUZONES DE SUGERENCIAS)

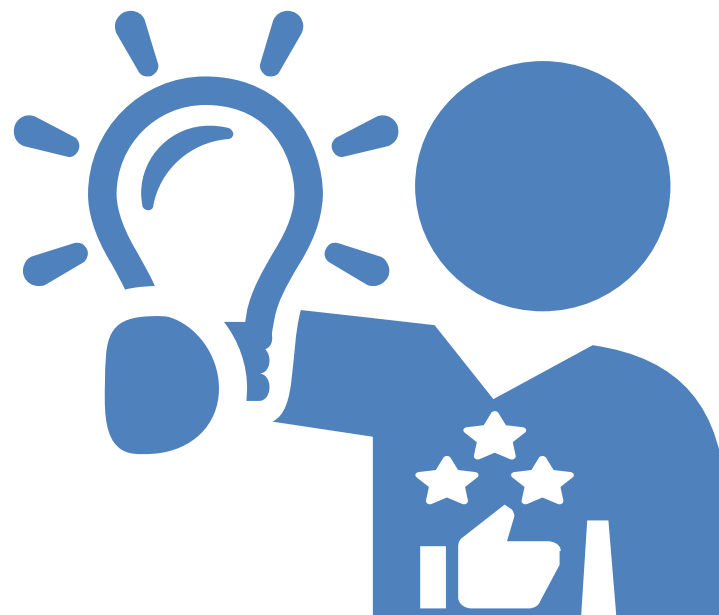


- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
  - Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar
  - Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
  - Asignar un número de radicado a cada documento. Los números de radicado no 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 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 informarlo.
- En cuanto a buzones de sugerencias:**
- Revisar disponibilidad de formatos y bolígrafos
  - Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
  - Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
  - Distribuir a las dependencias, según las directrices.
  - Dar una sobre las acciones emprendidas debido a su comentario

[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## VALOR AGREGADO

Son las **características adicionales** que se le añaden a un bien o servicio para generar **diferenciación e impacto positivo** en los usuarios y dar respuesta a sus necesidades superando sus expectativas.



[http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo\\_Atencion\\_Servicio\\_Usuario\\_v1.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Protocolo_Atencion_Servicio_Usuario_v1.pdf)

## ¿En que estamos con trámites y servicios?

# Programa de trámites y servicios UNAL

Propósito: Implementar la política de racionalización de trámites, en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012

Circular 04 de 2020 VRG “Lineamientos para el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental -SIGA / Sistema de gestión de la Calidad -SGC





# ¿En que estamos con trámites y servicios?

Responsable: Líder de Proceso

Acompañamiento técnico SIGA UNAL / Apoyo en Sede Coordinaciones de Calidad

## Fase 1

## Fase 2

Inventario de trámites  
y servicios  
(U.FT.15.001.033)

Caracterización de  
usuarios y partes  
interesadas  
(U.FT.SIGA.003)

Actualización de hoja de  
vida de trámites y servicios  
(u.ft. 15.001.026)

Racionalización de trámites  
y servicios

Planes de mejoramiento  
(U.FT.SIGA.002)

Simplificación

Estandarización

Eliminación

Optimización

Automatización

Interoperabilidad

Mejoramiento Continuo

22 de Julio al 14 de Septiembre

01 de Septiembre al 30 de Noviembre

## ¿En que estamos con trámites y servicios?



### Documentos soporte

- 1 Inventario de trámites y servicios (U.FT.15.001.033)
- 2 Caracterización de proceso (U.CP.07.008)
- 3 Caracterización de usuarios y partes interesadas (U.FT.SIGA.003)



### Documentos soporte

- Hoja de vida de trámites y servicios actualizada (U.FT.15.001.026)
- Guía de Racionalización de Trámites y Servicios UNAL (U.GU.15.001.014)
- Caracterización de usuarios y partes interesadas (U.FT.SIGA.003)
- Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (U.PR.SIGA.002)
- Aplicativo SoftExpert Modulo planes – ocurrencias
- Matriz de priorización de trámites y servicios para automatizar (U.FT.15.001.027)



## *EVALUACIÓN FINAL*

*Formulario google*

*Duración: 10 minutos*



*Universidad Nacional de Colombia*  
Proyecto **cultural y colectivo** de nación