

EL SERVICIO: NUESTRA RAZÓN DE SER

SIP SISTEMA DE
Integridad y Probidad

sigga | sistema integrado
de gestión académica,
administrativa y ambiental



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA



OBJETIVO

Socializar los parámetros de servicio al ciudadano adoptados por la Universidad Nacional de Colombia

El Servicio: Nuestra Razón de Ser

El servicio a la ciudadanía, en nuestro orden constitucional, es un fin esencial del Estado.



La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Marco de Referencia

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Universidad Nacional de Colombia se compromete a prestar servicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico-administrativa incluyentes, claros, con calidad, oportunidad y transparencia mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos, para el cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos.



PRINCIPIOS

- Eficiencia y oportunidad
- Efectividad
- Calidad
- Información completa y clara
- Transparencia
- Principio de buena fe en las actuaciones
- Consistencia
- Respeto
- Accesibilidad
- Participación
- Equidad
- Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas
- Colaboración-Información/servicios compartidos



ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos de la Universidad Nacional de Colombia en todos los niveles (Nivel Nacional, Sedes, Facultades, Centros, Institutos), y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas en el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta Política se encuentra alineada a los fines misionales y es transversal a todos los procesos institucionales.





Política de Servicio al Ciudadano y Manual de Servicio

Sistema de Integridad y Transparencia para la Universidad Nacional
Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental - SIGA

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
Proceso: Mejoramiento de la Gestión
Política de Servicio al Ciudadano y Manual de Servicio

Junio de 2023

Vicerrectoría General
Sistema de Integridad y Probidad UNAL
Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental





¿Qué es un Servidor Público?

¿Qué es un Servidor Público?

Persona con una vinculación laboral al Estado, que ejerce funciones públicas, que está al servicio del Estado y de la comunidad (DAFP).



¿Qué es un Servidor Público?

Colaboración, innovación, mejora continua, amabilidad, solucionar inquietudes, actitud de servicio continuo, trabajo en equipo, respeto, valores, eficiencia.



¡No todos tienen la oportunidad de servir a los demás, es una vocación!



¿Qué canales de servicio conocen?

Canales de Servicio UNAL

Presencial



Telefónico



Virtual



Escrito



Momentos en la Atención del Usuario

Contacto Inicial

Desarrollo del servicio

Finalización del servicio



Elementos Comunes del Buen Servicio

Atributos del buen servicio

Actitud

Lenguaje



Atributos del 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.



Protocolo de Atención en los Canales de Atención

- Suministrar información en un Lenguaje Claro.
- Garantizar el acceso de todos los usuarios a los diferentes canales de atención: accesibilidad física y accesibilidad web.
- Caracterizar a los usuarios por los diferentes canales de atención.
- Informar a los usuarios sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).
- Emitir respuesta a PQRS: la UNAL cuenta con los criterios para responder de manera clara, completa y de fondo.



Atención Personalizada



- ❖ Presentación personal adecuada, usar carné, puesto de trabajo organizado.
- ❖ Cumplir el horario de atención ofrecido al usuario.
- ❖ Adoptar postura adecuada durante atención, contacto visual.
- ❖ Cuidar el lenguaje y el tono de voz.
- ❖ Conocer la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios.
- ❖ Saludar y despedirse amablemente.
- ❖ Responder las preguntas y dar toda la información requerida de forma clara y precisa.
- ❖ Verificar que la información dada ha sido comprendida.
- ❖ “¿Hay algo más en que pueda servirle?”



Atención Telefónica



- ❖ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludar, presentarse indicando el nombre.
- ❖ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ❖ Si debe poner la llamada en espera, explicar al usuario por qué. Al retomar la llamada, agradecer al ciudadano por la espera o disculparse por la demora.
- ❖ Si se requiere transferir la llamada, indicarle al usuario. En caso de no recibir respuesta, retomar la llamada, tomar los datos y decirle que se le informará al encargado del tema para que se contacte.
- ❖ Despedirse de manera amable y cálida. De ser posible, llamando al usuario por su nombre.

Atención Virtual (Correo electrónico- chat-redes sociales)



- ❖ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo; no temas personales, no enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ❖ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ❖ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ❖ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta.
- ❖ Ser conciso.
- ❖ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ❖ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- ❖ Asegurarse de que debajo de su firma aparezcan los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda contactar en caso de necesitarlo.

Atención Virtual (Correo electrónico- chat-redes sociales)



Chat o redes sociales

- ❖ Usar 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.
- ❖ Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.

Atención Escrita (Correspondencia y buzones de sugerencias)



- ❖ Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia. 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 en estricto orden de llegada, estos no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- ❖ Registrar en el sistema fecha y hora de recibo
- ❖ Buzones de sugerencias: revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos, tener tiempos establecidos para abrir los buzones, elaborar relación de los formatos depositados, distribuir a las dependencias para respuesta al usuario.

Atención Preferencial

Usuarios en Condición de Discapacidad:

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

Discapacidad visual

Discapacidad física o motora

Personas con sordoceguera

Discapacidad cognitiva

Discapacidad mental

Discapacidad múltiple



Atención Preferencial

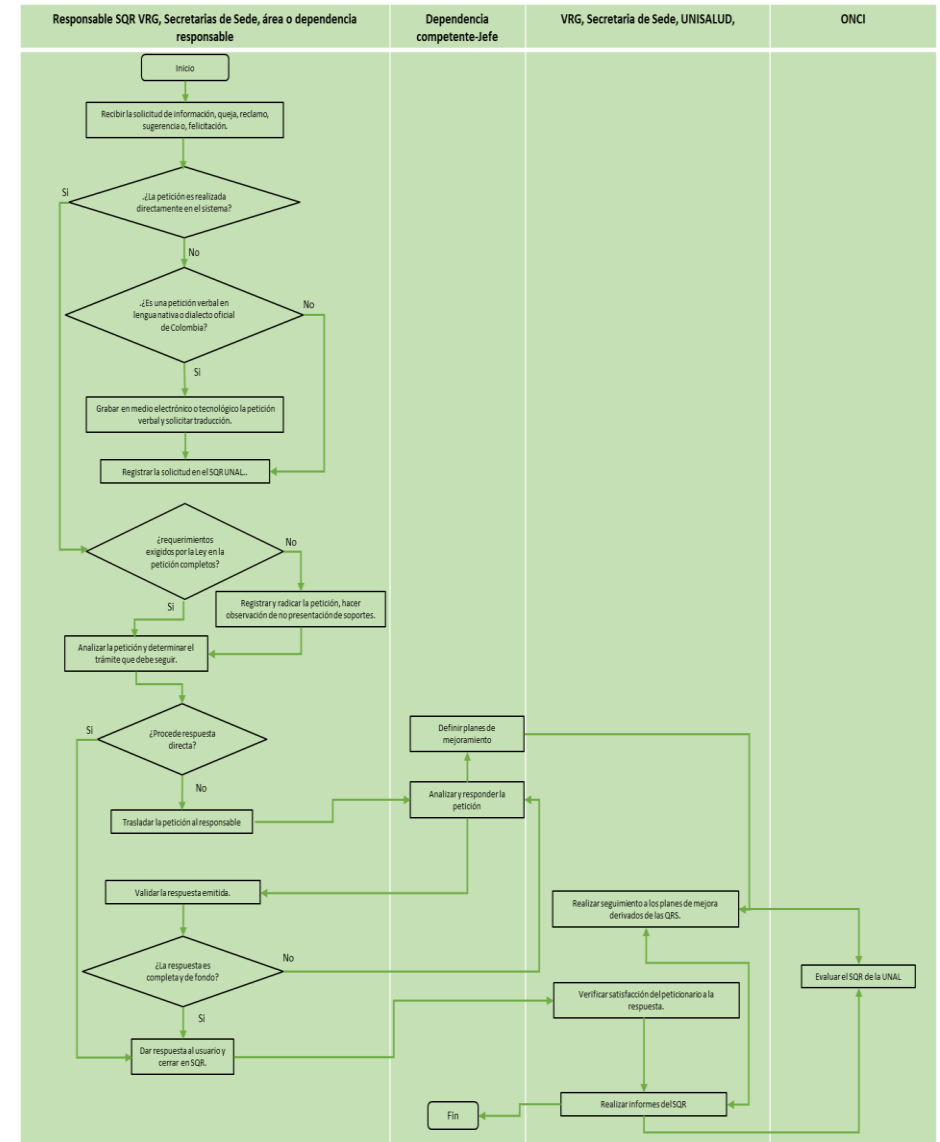
- ❑ **Usuarios Difíciles o Personas Agresivas**
- ❑ **Adultos Mayores**
- ❑ **Mujeres Embarazadas o con Niños en Brazos**
- ❑ **Atención a Niños, Niñas, y Adolescentes**
- ❑ **Grupos Étnicos**
- ❑ **Población en Situación de Vulnerabilidad**



Atención de Peticiones Verbales en otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia

El Decreto 1166 de 2016

U.PR.15.001.003 Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL V4



Carta de Trato Digno

CARTA DE TRATO DIGNO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Apreciados ciudadanos y comunidad universitaria:

La Universidad Nacional de Colombia es el centro de vida intelectual y cultural abierto a todas las corrientes de pensamiento y a todos los sectores sociales, étnicos, regionales y locales, lo que le permite fomentar el acceso con equidad al sistema educativo colombiano para formar profesionales competentes y socialmente responsables; además de contribuir a estudiar, conservar y enriquecer el patrimonio cultural, natural y ambiental de la nación, crear conocimiento en los campos avanzados de las ciencias, la técnica, la tecnología, el arte y la filosofía, analizar los problemas nacionales y proponer con independencia, formulaciones y soluciones pertinentes, y prestar apoyo y asesoría al Estado en los órdenes científico y tecnológico, cultural y artístico, con autonomía académica e investigativa.

Nuestro compromiso es prestar un servicio de calidad y oportuno a todos los ciudadanos con un trato respetuoso, equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna; buscando fortalecer la relación con los grupos de valor a través de la comunicación directa y la transparencia, garantizando los derechos constitucionales y legales. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atender al ciudadano.

En la Universidad Nacional de Colombia usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, con dignidad humana, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: escritas, verbales, virtuales o por cualquier otro medio sin apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o petición.

Es fundamental que usted conozca sus deberes:

- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Canales de Atención

Para una adecuada relación con sus usuarios y grupos de valor, la Universidad Nacional de Colombia dispone de los medios y personas en todo el territorio colombiano o exterior para servirle en la realización de los tramites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

A continuación, presentamos los canales de atención con los que cuenta la Universidad Nacional de Colombia al servicio de la ciudadanía:

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial Se realiza la atención presencial a través de las diferentes Sedes (Las solicitudes pueden ser verbales o por escrito).	Secretarías de Sede, Unisalud	Nivel Nacional (Vicerrectoría General) Carrera 45 No. 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez, Bogotá, D.C. Amazonía Kilómetro 2, vía Tarapacá Bogotá Carrera 30, No. 45-03 Caribe	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Sistema de Quejas y Reclamos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

quejasyreclamos.unal.edu.co

Aspirantes Estudiantes Egresados Docentes Administrativos

Buscar en la Dnia

QUIENES SOMOS DOCUMENTOS DE INTERES NORMATIVIDAD MAS DATOS CONTACTENOS REGISTRAR CASO SEDES

Panel de Accesibilidad

Bienvenidos al sistema de Quejas y Reclamos

sistema de quejas y reclamos.

Normatividad
Conozca las normas para reconocer el comportamiento aceptable en un ámbito determinado, por lo que varían según el contexto.

Multimedia
Consulte distintas guías interactivas videos, y reconozca mas los tramites


Registrar caso
Aqui puede registrar su caso.

Sistema de Quejas y reclamos Universidad Nacional de Colombia.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información y felicitación a través de los medios establecidos y hacer seguimiento a las novedades registradas en dichos medios.

- Manuales de uso.
- Informes de gestión..

Página Transparencia UNAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

unal.edu.co

Aspirantes Estudiantes Egresados Docentes Administrativos

Buscar en la Universidad

LA UNIVERSIDAD SEDES INVESTIGACIÓN INTERNACIONALIZACIÓN FORMACIÓN EXTENSIÓN

Está en: Inicio / Vinculos de Interes / Transparencia y acceso a Información Pública

Panel de Accesibilidad

Transparencia y acceso a Información Pública

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”, la Universidad Nacional de Colombia pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

- ✓ Resultado obtenido en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información-ITA
- ✓ Matriz de Cumplimiento requerida por la Procuraduría General de la Nación, en el marco de sujeto obligado de la Ley 1712 de 2014

Accesibilidad Web

- ✓ Directrices de Accesibilidad Web

1. Información de la entidad

2. Normativa

- 1. Normativa de la entidad



**El que no vive para servir,
no sirve para vivir.**

Madre Teresa de Calcuta



¡¡Muchas gracias!!