



**TRÁMITES Y SERVICIOS**

# ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

**#UnBuenServicioUNAL**





## OBJETIVO

Evidenciar la importancia de prestar servicios de calidad, lo cual resulta una actividad que exige un pensamiento creativo, estratégico y prospectivo entendiendo que la satisfacción de las demandas ciudadanas siempre es cambiante y la percepción de satisfacción única.





Implementar la política del servicio UNAL y la política de racionalización de trámites, en virtud de la ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012.

## ¿Por qué nos aplica?

Todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo del orden nacional y territorial.



### **Sistema Único de información de Trámites (SUIT) Departamento administrativo de la función pública DAFP**

**Ley 962 de 2005** Por lo cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Decreto 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## Objetivos

1

Ofrecer los servicios requeridos por los usuarios internos y externos con **claridad, transparencia, calidad, oportunidad**, optimizando recursos y con información confiable para lograr los propósitos misionales.

2

Promover la **apropiación de los atributos del servicio** y la eficiencia en la atención al usuario interno y externo, en todos los escenarios de relacionamiento con la Universidad Nacional, con el fin de satisfacer sus necesidades.

3

Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de **transparencia, eficacia, e integridad que garantice el acceso afectivo** a los usuarios internos y externos a los trámites y servicios de la Universidad Nacional en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.



## OBJETIVOS DE CALIDAD



**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.



**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 DEL SERVICIO

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

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





## ¿POR QUÉ APLICARLOS EN EL SERVICIO?

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





## ATRIBUTOS DEL 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.



### Confiability

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.



### 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.



## ATRIBUTOS DEL SERVICIO



### Oportunidad

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



### 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.



# DEFINICIÓN



## Trámite

Conjunto de requisitos, pasos o acciones, **regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional** que pueden efectuar los usuarios ante la institución.



## Servicio

Conjunto de requisitos, pasos o acciones que **no se encuentran regulados por el estado, que hacen parte de la misionalidad de la institución** en coherencia con sus funciones y procesos establecidos.



## Consulta de información

Está relacionado a un **proceso misional de la entidad**.  
Es **gratuito** para la ciudadanía.  
Es un **certificado, constancia, paz y salvo o carné**.  
Está relacionada con pedir **información contenida en bases de datos**.  
El resultado es Información **inmediata y digital**.



## POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN

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.



### ¿Que es Racionalización?

Serie de actividades formuladas que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los usuarios.



# RACIONALIZACIÓN

(En SUIT y NO SUIT)

- > Disponibilidad y accesibilidad de la información.
- > Reducción de pasos y tiempos para los usuarios.
- > Unificación de criterios y requisitos
- > Eliminación de costos.

Acciones de mejora



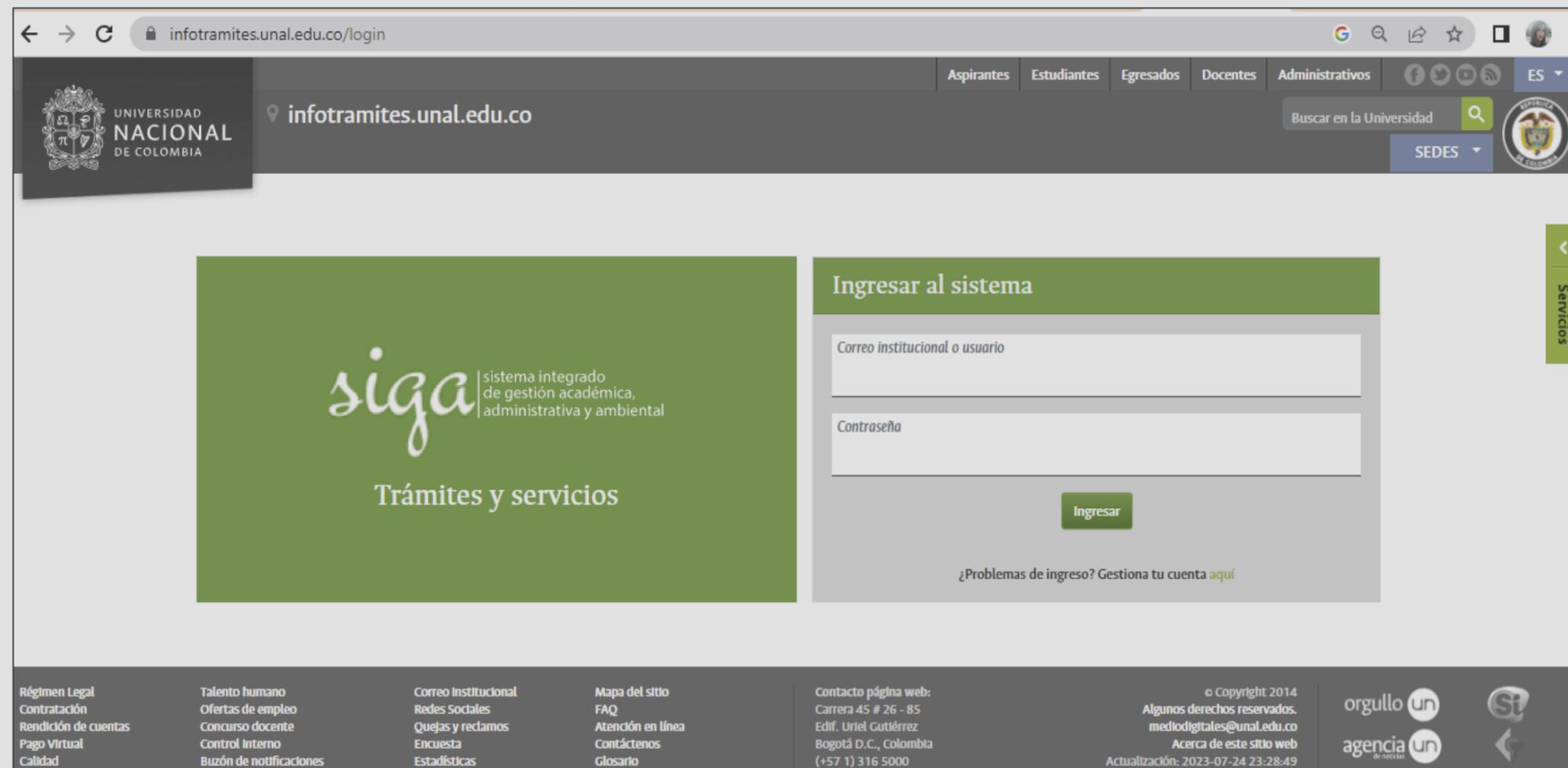
Trámites y servicios ¿Por qué son importantes?

#UnBuenServicioUNAL



# INFOTRÁMITES

Aplicativo institucional diseñado la administración y consulta de los trámites y servicios institucionales



<https://infotramites.unal.edu.co/login>



## ¿QUE CARACTERÍSTICAS TIENE?

1

**Crear, modificar y actualizar** hojas de vida de TyS.

2

**Consultar la información de los TyS** (tipo, proceso, sede, usuario, requisitos, entre otros).

3

**Descargar** hoja de vida del T&S en PDF

4

**Registrar las mejoras** asociadas a racionalización de T&S



Trámites y servicios ¿Por qué son importantes?

#UnBuenServicioUNAL



# PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

planeacion.bogota.unal.edu.co

OFICINA DE PLANEACIÓN | CAMPOS DE ACCIÓN | PLANES | LOGROS DE LA SEDE | PRIG | LA SEDE EN CIFRAS | BOLETÍN | SEDES

Portafolio de trámites y servicios

Sede Bogotá

- ADMINISTRATIVOS
- ACADÉMICOS
- CULTURALES
- BIENESTAR
- FINANCIEROS
- SALUD



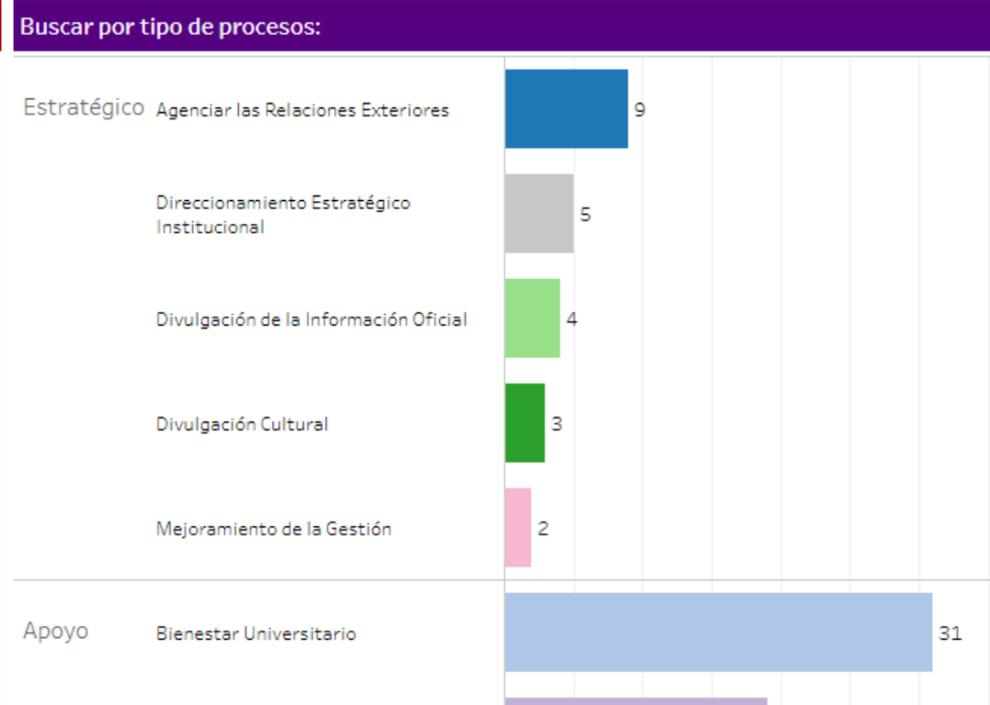
### Interactue con el tablero de Trámites y Servicios de la Sede Bogotá

Buscar por palabra clave en el trámite o servicio:

Buscar por trámite o servicio:  
103 Servicios | 43 Trámites

Buscar por usuario  
(Todo)

- Nombre de trámites y servicios
- Acompañamiento movilidad académica
  - Acompañamiento y asesoría para aplicar en las actividades de foment..
  - Actividades académicas para estudiantes y egresados
  - Actividades colectivas de promoción de la salud y prevención de la enfer..
  - Actividades de Profundización - Emprendimiento
  - Actividades grupales para el desarrollo de competencias y habili..
  - Actividades lúdico culturales
  - Agenda cultural





Trámites y servicios ¿Por qué son importantes?

#UnBuenServicioUNAL



TRÁMITES Y SERVICIOS UNAL

#LenguajeClaro

Una comunicación más fluida y cercana

hace que un TRÁMITE

no se vuelva una PESADILLA



El futuro es de todos

DNP Departamento Nacional de Planeación



## ¿Qué es lenguaje claro?

Es una de las prioridades de la administración pública, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

### Objetivo

Transmitir de manera o forma clara y efectiva toda la información relacionada con trámites y servicios, programas, formatos, etc.

### ¿Por qué?

Al desarrollar un lenguaje claro que sea cercano, confiable y entendible nos permite construir una mejor relación con nuestros usuarios y ser más eficientes en nuestra gestión.



## ¿A QUÉ LE APLICA EL “LENGUAJE CLARO”?

1

### Documentos

Solicitudes de información.

**Instrucciones para trámites y servicios (Hoja de vida).**

Respuestas a requerimientos y solicitudes.

2

### Documentos administrativos

Cartas.

Oficios.

Memorandos.

Directrices y principalmente normas.

3

### Documentos de alcance estratégico

De tipo presupuestal.

Política pública.

Rendición de cuentas.



## ¿A QUÉ LE APLICA EL “LENGUAJE CLARO”?

4

Correos electrónicos o información al usuario en páginas web (**Portafolio de trámites y servicios Sede Bogotá o Infotramites Nivel Nacional**).

5

Formularios de trámites y servicios (en línea), solicitud de información o derechos de petición (SQR).

# **iGRACIAS!**

**#UnBuenServicioUNAL**



**TRÁMITES Y  
SERVICIOS UNAL**