



1. 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

2. 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.

3. DEFINICIONES

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que se deben cumplir para prestar un 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.

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: Es el conjunto de procesos, procedimientos, actividades y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades del Usuario de la UN, el cual es la razón de ser de la institución, para quien están destinados los bienes y servicios que produce. El servicio es un intangible y su valor solo se reconoce cuando se recibe o cuando se deja de recibir, dado que en este momento hay satisfacción o desilusión³

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.

Valor agregado: 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.⁴

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

² KARL Albrecht, “la Revolución del Servicio” 3R Editores LTDA, Primera Edición 1998.

³ Universidad Nacional de Colombia. Oficina Nacional de Planeación. Manual De Servicio Oficina Nacional De Planeación. 2012

⁴ Idem



4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SERVICIO





5. ATRIBUTOS DE SERVICIO EN LA UN

- 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.
- Oportunidad-Agilidad: nivel con el que se brinda un servicio en el tiempo pactado y se resuelven los trámites y servicios de forma ágil.
- Confiabilidad: confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.
- Disponibilidad y accesibilidad: Información oportuna, veraz, completa y está disponible en formatos y medios accesibles para el solicitante.

6. 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).

7. 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.

SECRETARIA GENERAL:

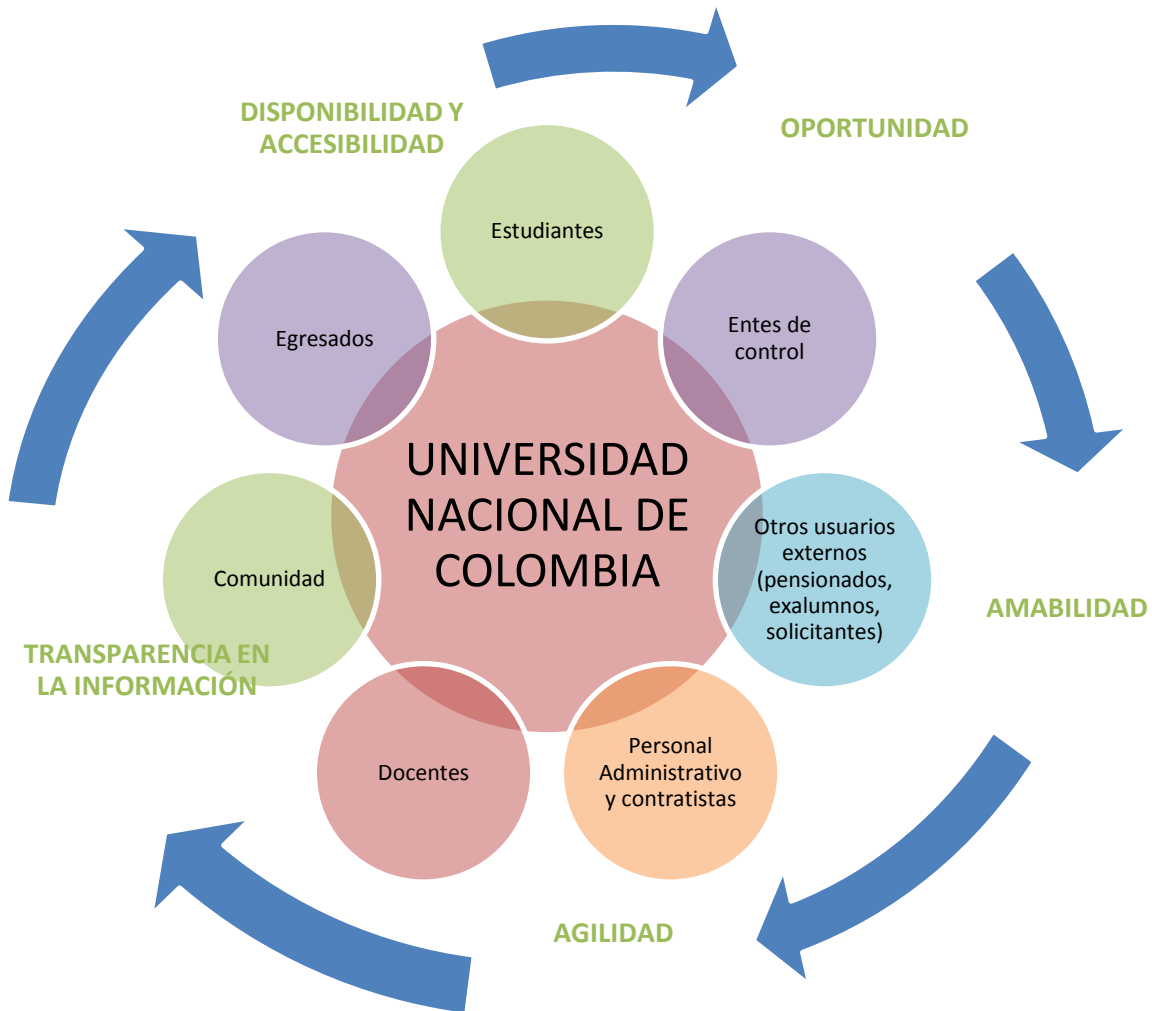
- Mantener vigente la normativa de la UN relacionada para el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos de cara al ciudadano.
- Publicar y mantener actualizada la información relacionada con los actos académicos y administrativos de carácter general proferidos por las autoridades de la 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.

8. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS DE LA UN

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con diversas partes interesadas tal como puede apreciarse en el siguiente esquema, las cuales tienen variedad de necesidades y expectativas frente a los trámites y servicios requeridos en la universidad:



Estudiantes Nacionales y Extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.

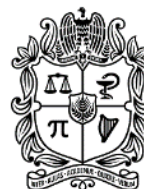
Egresados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.

Comunidad: Incluye los actores de la comunidad en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.

Docentes tanto de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UN.

Personal Administrativo y contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.

Desarrollo Organizacional
Mejoramiento de la Gestión
Protocolo de Atención y Servicio al Usuario



Entes de control: incluye entidades y organismos que velan por el adecuado desempeño de la Universidad Nacional en el marco de la legislación colombiana, dentro de los cuales se encuentran Procuraduría, Contraloría, Defensoría, Ministerio de Educación, entre otros.

Algunas de las necesidades y expectativas pueden verse en la siguiente tabla⁵:

GRUPO DE INTERES	INTERESES	NECESIDADES
ESTADO COLOMBIANO		
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	Formar mejores seres humanos, Ciudadanos con valores éticos, competentes, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Educación que genere oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país.	Lograr una educación competitiva, pertinente, que contribuya a cerrar brechas de inequidad y en la que participa toda la sociedad. Cumplimiento de la ley Seguridad y confiabilidad en los datos Implicación en políticas públicas
ENTES DE CONTROL	Control Fiscal Control Disciplinario Control Penal	Entrega de informes de Gestión Resultados misionales Desempeño de procesos Cumplimiento de los aspectos legales
UNIVERSIDAD	Historia de la Universidad Bases para el desarrollo del sector académico Participación social Grupos de interés Posicionamiento Institucional Valores Institucionales (Diálogo, Equidad, Honestidad, pertenencia, Respeto, Responsabilidad, Solidaridad)	Estructura organizacional Desarrollar la Misión y propósito Organización y Métodos Desarrollo Organizacional Estilos de dirección
COMUNIDAD Y SOCIEDAD	Convocatorias académicas Convocatorias laborales Programas educativos Disponibilidad de cupos Investigación y Extensión	Presencia en las regiones Infraestructura Oportunidades de empleo Actuaciones favorables Inversión Social Medio Ambiente
USUARIOS INTERNOS / EXTERNOS		
Docentes	Desempeño profesional Crecimiento Intelectual Publicaciones Calidad Comunicación con los autores Editorial con buen nombre	Organización y Métodos del Servicio Educativo Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Selección y admisión de estudiantes Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Resultados de educación Sistemas de Información Propiedad intelectual
Estudiantes	Derecho a la Educación Selección, Admisión, Plan Curricular, Adquirir Conocimiento Titulación	Organización y Métodos del Servicio Educativo Bienestar Universitario Espacios y Recursos Físicos Idóneos Docentes Altamente Calificados Materiales de Apoyo Académico Sistemas de Apoyo al Aprendizaje Deberes de ciudadano
Pensionados	Atención prioritaria Reconocimiento Derechos de los pensionados Mecanismos de participación	Infraestructura Física Profesionales altamente Calificados Materiales de Apoyo Sistemas de Apoyo
Egresados	Mecanismos de participación Reconocimiento Programa de Egresados Sentido de pertenencia Crecimiento Intelectual Publicaciones	Sistemas de información Programas de Extensión
Administrativos	Condiciones Laborales Bienestar Derecho de Asociación Formación, desarrollo y planes de carrera Comunicación Interna	Personal Calificado Sistemas de información Infraestructura

⁵ Universidad Nacional de Colombia. Manual del Sistema Integrado de Gestión. 2015. Página 37



9. 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; teniendo en cuenta esto, a continuación, se describen las recomendaciones a tener en cuenta en el momento de la atención a los ciudadanos:

9.1. ATENCIÓN PERSONALIZADA

Recomendaciones generales

- Mantener una presentación personal adecuada y usar el carné que lo identifique como servidor de la UN
- Evite comportamientos como: comer en el puesto de trabajo, maquillarse o arreglarse las uñas en presencia del ciudadano, hablar por celular o con compañeros y no prestar la atención debida al ciudadano.
- Evite que su puesto de trabajo esté sucio o desordenado.
- La expresión facial es relevante. Mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por esto es importante escoger bien el vocabulario y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.



- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios.
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias y sedes de la UN o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre y dando la bienvenida a la UN.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, explicarle al usuario las razones por las cuales debe hacerlo e indicarle cuanto tiempo se tardará en regresar.
- Cumplir el horario de atención ofrecido al ciudadano; presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo.
- Si la solicitud no puede ser resuelta: explicarle al usuario las razones e indicarle de forma clara y amable qué debe hacer.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Al finalizar la atención, preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Al finalizar la atención, despedirse de manera amable y cálida.

9.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones generales:

- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener clara la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario para acceder a los servicios
- Tener clara la información relacionada con las demás dependencias y sedes de la UN o dónde ubicar dicha información para el momento que el ciudadano lo requiera.
- Usar un tono de voz vivo y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por esto es importante escoger bien el vocabulario y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Saludar de inmediato, de manera amable. Durante el saludo presentarse indicando el nombre.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Al retomar la llamada, agradecer al ciudadano por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si se requiere transferir la llamada, indicarle al ciudadano de esto; en caso de no recibir respuesta, retomar la llamada, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado
- Al finalizar la atención, preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Al finalizar la atención, despedirse de manera amable y cálida. De ser posible, llamando al usuario por su nombre.

9.3. ATENCIÓN VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO-CHAT-REDES SOCIALES)

Recomendaciones generales:

- 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
- 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.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.



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/>

9.4. ATENCIÓN ESCRITA (CORRESPONDENCIA Y BUZONES DE SUGERENCIAS)

Recomendaciones generales:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. 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; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. 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 al ciudadano 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 informárselo al ciudadano.

En cuanto a buzones de sugerencias:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

Para complementar lo relacionado con la comunicación escrita, consultar además los siguientes documentos:

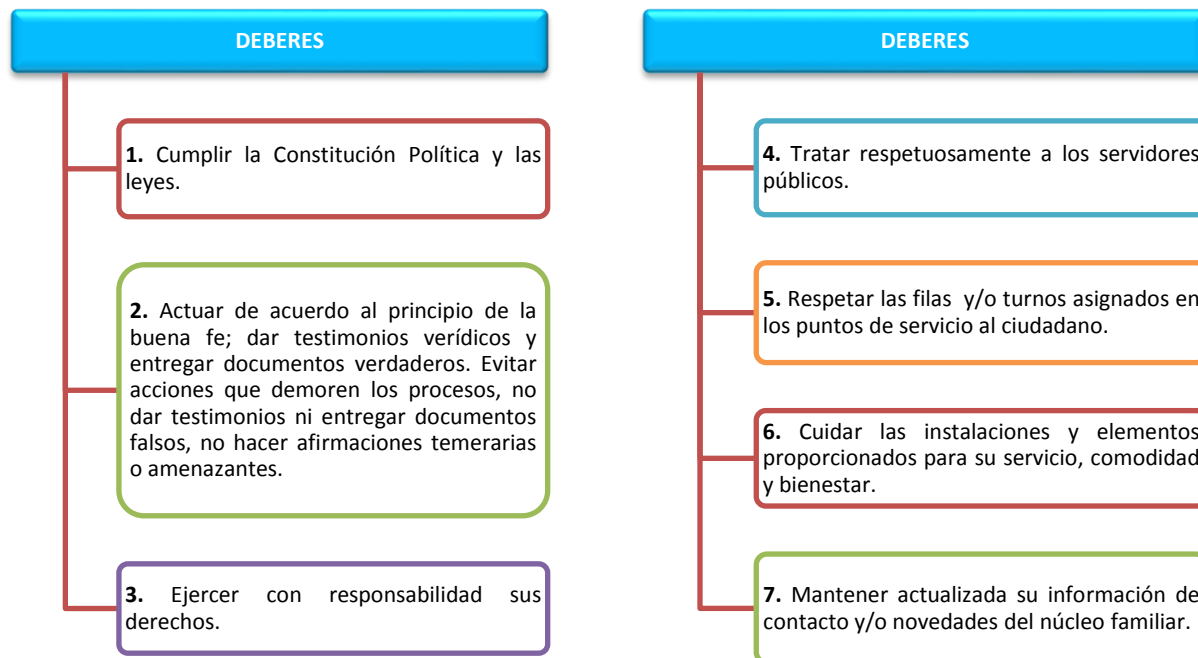
- Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia (U-PR-15.001.003)
- Medición de Satisfacción de Usuarios (U-PR-15.001.013)



ANEXO: CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Usuarios la Universidad Nacional de Colombia como Universidad de la Nación, fomenta el acceso con equidad al sistema educativo colombiano, provee la mayor oferta de programas académicos, forma profesionales competentes y socialmente responsables. Contribuye a la elaboración y resignificación del proyecto de nación, estudia y enriquece el patrimonio cultural, natural y ambiental del país. Como tal lo asesora en los órdenes científico, tecnológico, cultural y artístico con autonomía académica e investigativa.

1. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS





DERECHOS

- 1. Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 3. 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)
- 4. 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.
- 5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- 6. 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.

DERECHOS

- 7. 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.
- 8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno
- 9. Exigir la confidencialidad de su información.
- 10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 11. 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
- 13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes



2. Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

Canal Telefónico: Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Universidad Nacional de Colombia, a través de nuestro canal telefónico así: Línea Gratuita Nacional 01 8000 912 597; en Bogotá (+57 1) 316 5000. Lunes a viernes 8:00am a 5:00 pm.

También puede comunicarse a las diferentes sedes de la UN, así:

Sede Amazonia: <http://www.imani.unal.edu.co/index.php/homepage/contacto>

Sede Bogotá: <http://bogota.unal.edu.co/directorio/>

Sede Caribe: <http://caribe.unal.edu.co/la-sede/directorio-sede.html>

Sede Manizales: <http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/uninstitutionalsup/directorio-institucional>

Sede Medellín: <http://medellin.unal.edu.co/la-sede/directorio-telefonico.html>

Sede Orinoquia: <http://orinoquia.unal.edu.co/index.php?id=788>

Sede Palmira: <http://www.palmira.unal.edu.co/index.php/lasede/oficinas>

Sede Tumaco: <http://www.tumaco-pacifico.unal.edu.co/>

Canal presencial: Se realiza atención presencial a través de las diferentes sedes andinas y de presencia nacional ubicadas en las ciudades de:

Bogotá: Carrera 45 N° 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez

Medellín: Calle 59 A N 63-20

Palmira: Carrera 32 # 12 - 00

Manizales: Cra 27 # 64-60

San Andrés: Carr. circulv. San Luis Feetown # 52-44

Arauca: Kilometro 9 vía a Caño Limón



Amazonas: Kilometro 2 Vía Tarapacá

Tumaco: Carrera 44 No 45-67 - Unidad Camilo Torres Bloque B Modulo 10 Oficina 702

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna acerca de sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Canal Virtual: El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web <http://quejasyreclamos.unal.edu.co>. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes, peticiones, quejas o reclamos al correo: sisqueresu_nal@unal.edu.co.

Canal Escrito: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de las oficinas de correspondencia de las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la UN.

BIBLIOGRAFÍA

- ALBRECHT Karl- ZEMKE Ron, Gerencia el Servicio, Cómo hacer negocios en la Nueva Economía. 3R Editores, Primera Edición 1999.
- ALBRECHT, Karl La Revolución del Servicio” 3R Editores LTDA, Primera Edición1998, Quinta actualización. Marzo de 2010.
- Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública – EVA
- Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Carta de trato digno a la ciudadanía, Disponible en: http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Documents/CARTA_DE_TRATO_DIGNO_DAPRE_2013.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. Protocolos de servicio al ciudadano. Bogotá DC. 2013
- Ministerio de Educación Nacional. Protocolo De Atención Para Los Medios De Atención Del Ministerio De Educación Nacional - Unidad De Atención Al Ciudadano
- Universidad Nacional de Colombia. Oficina Nacional de Planeación. Manual De Servicio Oficina Nacional De Planeación. 2012

Desarrollo Organizacional
Mejoramiento de la Gestión
Protocolo de Atención y Servicio al Usuario



UNIVERSIDAD
NACIONAL
 DE COLOMBIA

- Universidad Nacional de Colombia. Procedimiento: Gestión De Comunicaciones Oficiales Internas Y Externas. 2008
- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Carta%20de%20Trato%20digno%202017.pdf>
- <http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/carta-de-trato-digno-a-la-ciudadania.aspx>
- <http://www.shd.gov.co/shd/carta-trato-digno>
- <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Carta-de-trato-digno-al-ciudadano>
- <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/carta-de-derechos/carta-de-trato-digno-al-ciudadano>
- http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-322663_Carta_Trato_Digno.pdf

Elaboró:	Equipo SIGA de la Universidad Nacional de Colombia	Revisó:	Equipo SIGA de la Universidad Nacional de Colombia	Aprobó:	Carlos Alberto Garzón Gaitán
Cargo:	Analistas del SIGA	Cargo:	Coordinadores y Asesores del SIGA	Cargo:	Vicerrector General
Fecha:	Junio de 2017	Fecha:	Junio de 2017	Fecha:	Julio 17 de 2017