

# ABC



DEL PROTOCOLO DE  
**ATENCIÓN Y  
SERVICIO AL USUARIO**  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

*siqa* | sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

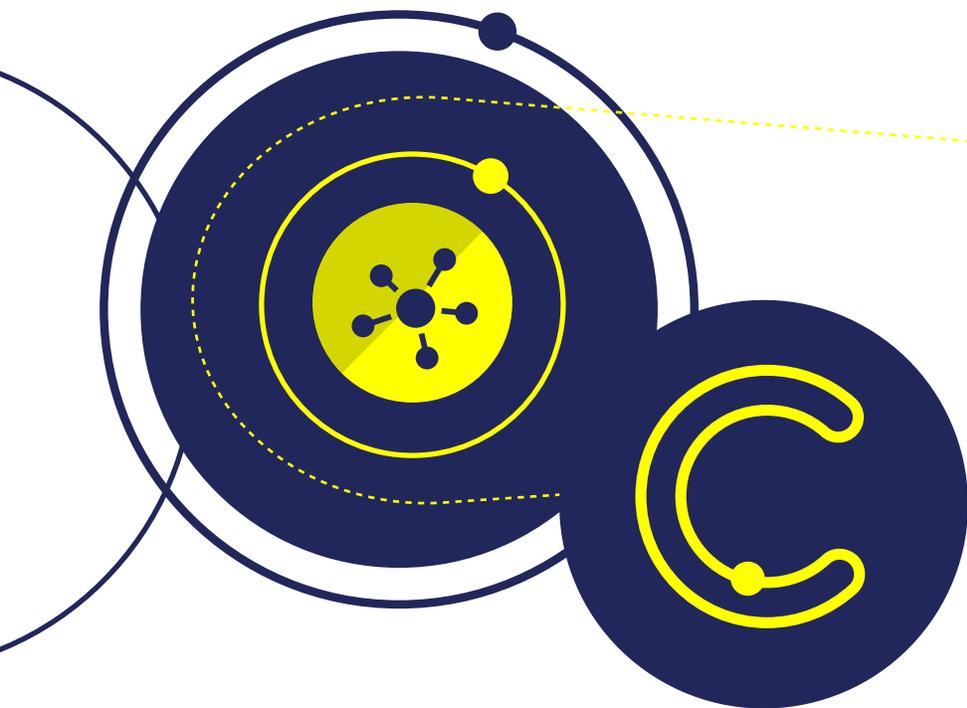


## ATRIBUTOS DE SERVICIO:

Son las 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.



*expectativa vs satisfacción*



## 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.

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



*acceso a la información*



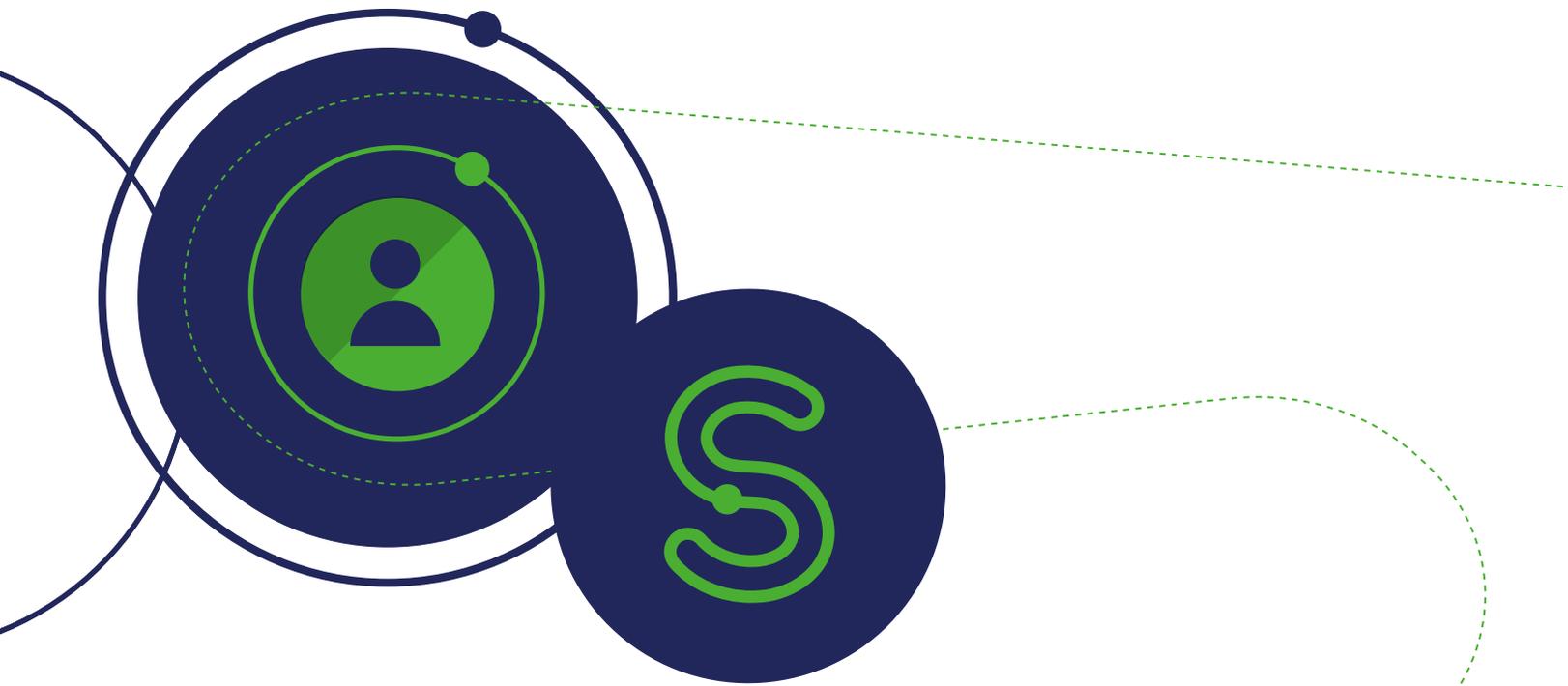
## MOMENTOS DE VERDAD:

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”.

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.

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





## 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.



*conocimiento de la estrategia del servicio*



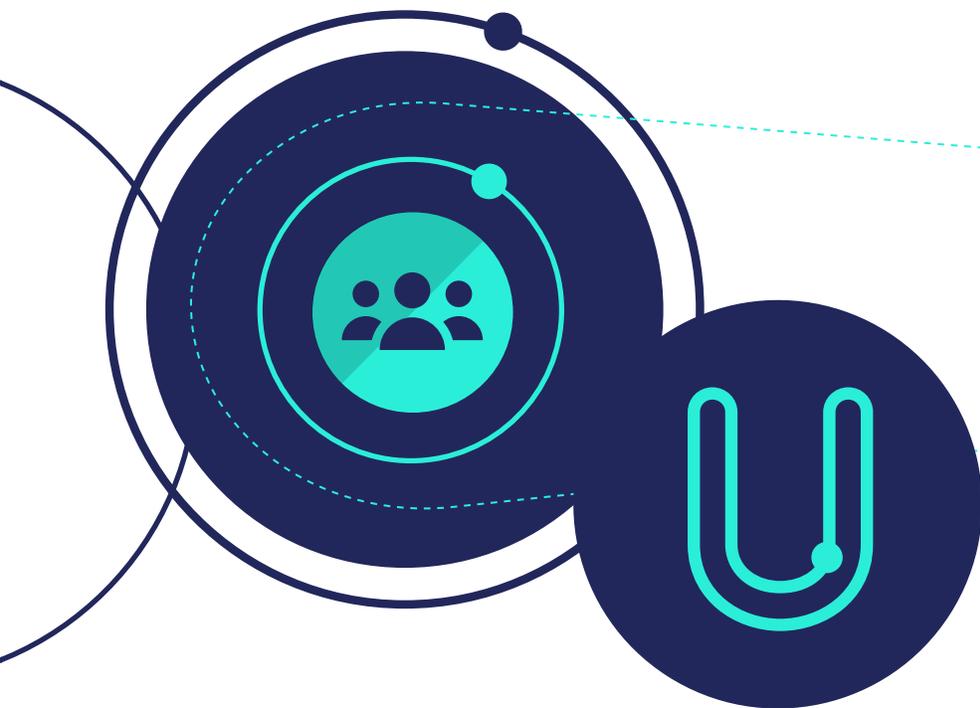
## SERVICIO:

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 desilusión.

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



*actividades para satisfacer necesidades*

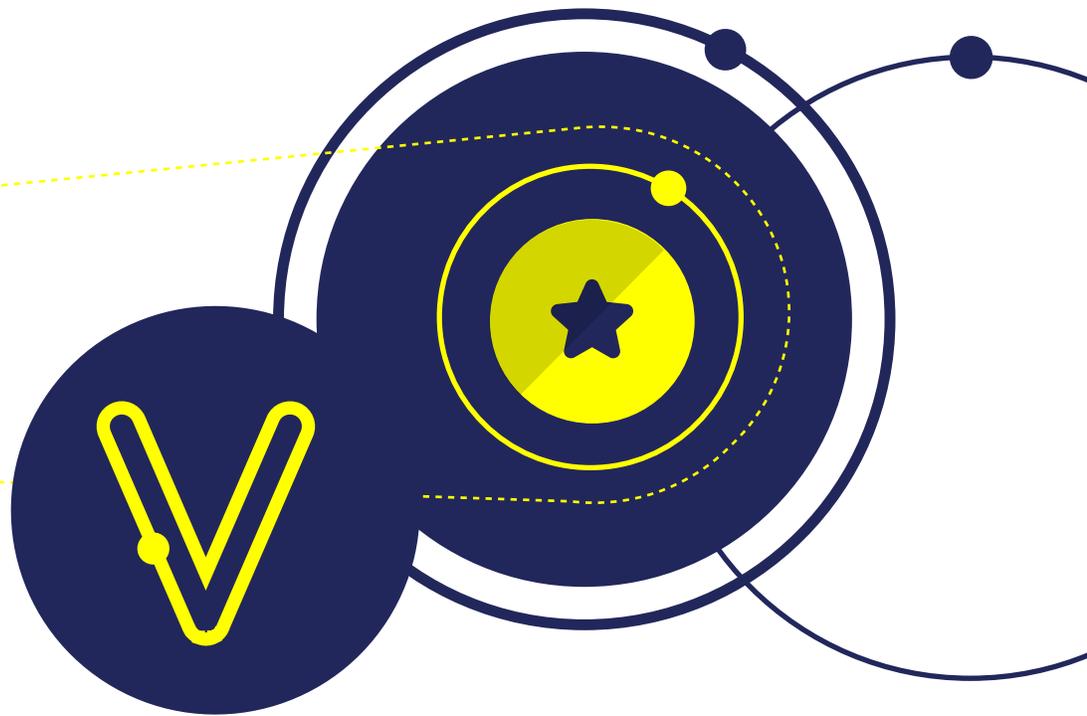


## USUARIO:

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.



*acceso para satisfacer necesidades*



## 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.

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



*expectativas vs diferenciación*



CIUDADANOS  
AL SERVICIO DE  
LOS CIUDADANOS

SESQUICENTENARIO



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE COLOMBIA