

Conozca la Ruta del Buen Servicio en la UNAL

PROGRAMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS



1

El Buen Servicio en la UNAL

CONCEPTO

Es un conjunto de elementos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en el marco de los atributos de calidad del servicio de la UNAL.

El Compromiso con el Buen
Servicio en la UNAL

LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

- Política y Objetivos del Servicio
- Atributos de calidad del Servicio
- Acuerdo de Niveles de Servicio(ANS)



3

Los Elementos del Buen
Servicio en la UNAL

CONOCER Y DETERMINAR

- Usuarios y partes interesadas
- Trámites y servicios
- Medios y Canales de Comunicación
- Estrategias de Relacionamiento e Interacción
- Cultura del Buen Servicio

La Evaluación del Buen
Servicio en la UNAL

RESULTADOS A EVALUAR

- Reporte de Quejas y Reclamos
- Resultados de Medición de Satisfacción
- Reporte de Salidas No Conformes o Novedades



5

Intervención y Mejora del Buen
Servicio en la UNAL

TOMA DE DECISIÓN

Intervención orientada a mejorar las condiciones asociadas a la prestación del servicio con el fin de facilitar la accesibilidad y oportunidad al usuario.



Ruta del Buen Servicio en la UNAL

Conceptos y definiciones

1 El Buen Servicio en la UNAL

CONCEPTO

Conjunto de elementos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en el marco de los atributos de calidad del servicio de la UNAL.

2 Compromiso con el Buen Servicio en la UNAL

LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

- **Política y Objetivos del Servicio:**

Compromiso institucional orientado 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.

- **Atributos de calidad del Servicio:**



1. Oportunidad
2. Veracidad
3. Actitud
4. Confiabilidad
5. Disponibilidad y Accesibilidad
6. Pertinencia

3 Elementos del Buen Servicio en la UNAL

CONOCER Y DETERMINAR

- **Usuarios y partes interesadas:**

USUARIO/GRUPO DE VALOR: Es quien recibe directamente el producto y/o servicio.

PARTE INTERESADA: No recibe directamente el producto/servicio, solo se involucra o participa en diferentes etapas durante la prestación del servicio.

- **Trámites y servicios:**

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por un acto administrativo interno o externo que deben efectuar los usuarios para acceder al mismo.

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 Universidad.

- **Acuerdo de Niveles de Servicio(ANS):**

Compromiso establecido de cumplimiento con el usuario para la entrega oportuna, completa y veraz a su solicitud.

- **Medios y Canales de Comunicación:**

Medios y canales institucionales dispuestos para recibir y dar respuesta a las solicitudes, y brindar información a los usuarios y partes interesadas.

- **Estrategias de Relacionamento e Interacción:**

Escenarios de participación, interacción y/o retroalimentación con los usuarios y partes interesadas dispuestos por la Universidad,

- **Cultura del Buen Servicio:**

Conjunto de elementos asociados a valores, comportamiento, lenguaje y habilidades asociadas a la atención óptima del usuario.



Ruta del Buen Servicio en la UNAL

Conceptos y definiciones

4

Evaluación del Buen Servicio en la UNAL

RESULTADOS A EVALUAR

- Reporte de **Quejas y Reclamos**

Queja: Es la manifestación de incorformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir revindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

- Resultados de **Medición de Satisfacción:** Medición asociada a evaluar y determinar el nivel de satisfacción de las necesidades de los usuarios y de los atributos de calidad en la prestación del servicio.
- Reporte de **Salidas No Conformes o Novedades:** Identificación, registro y tratamiento de los posibles incumplimientos de las características de calidad en los trámites, servicios o productos en los procesos aplicables establecidos.

5

Intervención y Mejora del Buen Servicio en la UNAL

TOMA DE DECISIÓN

Intervención orientada a mejorar las condiciones asociadas a la prestación del servicio con el fin de facilitar la accesibilidad y oportunidad al usuario algunas de las decisiones pueden estar orientadas a:

- Racionalizar tiempos, requisitos, instancias y/o documentos para los trámites y servicios
- Ampliar medios y canales de comunicación
- Mejorar la Accesibilidad y disponibilidad de la información requerida
- Capacitar y/o entrenar a los prestadores del servicio

