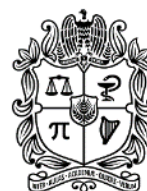




## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**



1. Información General del Documento	
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
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.
Justificación (Opcional):	Implementar la Política y Objetivos de Servicio institucionales para la prestación del servicio de docencia, investigación, extensión y de gestión académico – administrativa con calidad.
Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atributos de servicio:</b> Son aquellas características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio adecuadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción. Hace referencia también a las expectativas que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.</li> <li>• <b>Canales de atención:</b> 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.</li> <li>• <b>Momento de verdad:</b> 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.</li> <li>• <b>Servicio:</b> Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñados para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.</li> <li>• <b>Usuario:</b> 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.</li> </ul> <p>También puede entenderse según la definición de “cliente” para la norma ISO 9000:2015: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valor agregado:</b> Entendido como aquellas acciones o características adicionales que se incluyen o añaden a un producto o servicio, con el fin de generar una reacción positiva en el usuario y como consecuencia mejorar su percepción de satisfacción hacia la organización.</li> </ul>
Documentos de Referencia (Opcional):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensoría del Pueblo. Protocolo General de Atención al Usuario</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP. Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública–EVA</li> </ul>



	<p>(<a href="http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0">http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Carta de Trato Digno a la Ciudadanía (<a href="http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Documents/CARTA_DE_TRATO_DIGNO_DAPRE_2013.pdf">http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Documents/CARTA_DE_TRATO_DIGNO_DAPRE_2013.pdf</a>)</li> <li>• Departamento Nacional de Planeación. Carta de Trato Digno. (<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Carta%20de%20Trato%20digno%202017.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Carta%20de%20Trato%20digno%202017.pdf</a>)</li> <li>• Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente (<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atencin%20Incluyente.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atencin%20Incluyente.pdf</a>)</li> <li>• Departamento Nacional de Planeación. Protocolos de Servicio al Ciudadano. (<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf</a>)</li> <li>• Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN. Modelo de Excelencia en el Servicio. (<a href="https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/modeloservicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf">https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/modeloservicio/Modelo_de_Excelencia_en_el_Servicio.pdf</a>)</li> <li>• Escuela Superior de Administración Pública-ESAP. Protocolos de Servicio al Ciudadano. (<a href="http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/Protoclo_de_servicios.pdf">http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/Protoclo_de_servicios.pdf</a>)</li> <li>• Ministerio de Educación. Carta de Trato Digno al Usuario (<a href="http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-322663_Carta_Trato_Digno.pdf">http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-322663_Carta_Trato_Digno.pdf</a>)</li> <li>• Ministerio de Educación Nacional. Protocolo de Atención para los Medios de Atención del Ministerio de Educación Nacional-Unidad de Atención al Ciudadano (<a href="https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-354029_recurso_1.pdf">https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-354029_recurso_1.pdf</a>)</li> </ul>
Condiciones Generales:	N/A.



## Desarrollo del contenido

### 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SERVICIO





## 2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

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

### ¿Por qué aplicarlos en el servicio?

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

Son una promesa de valor que la Universidad Nacional de Colombia promueve en la prestación del servicio y sus servidores públicos se identifican y aplican para caracterizar el 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.

### **3. 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).

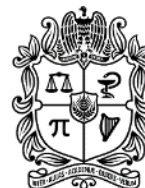
### **4. RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES FRENTE A LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS**

#### **4.1. 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.

#### **4.2. Unimedios-DNED:**

- 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.

#### **4.3. 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)

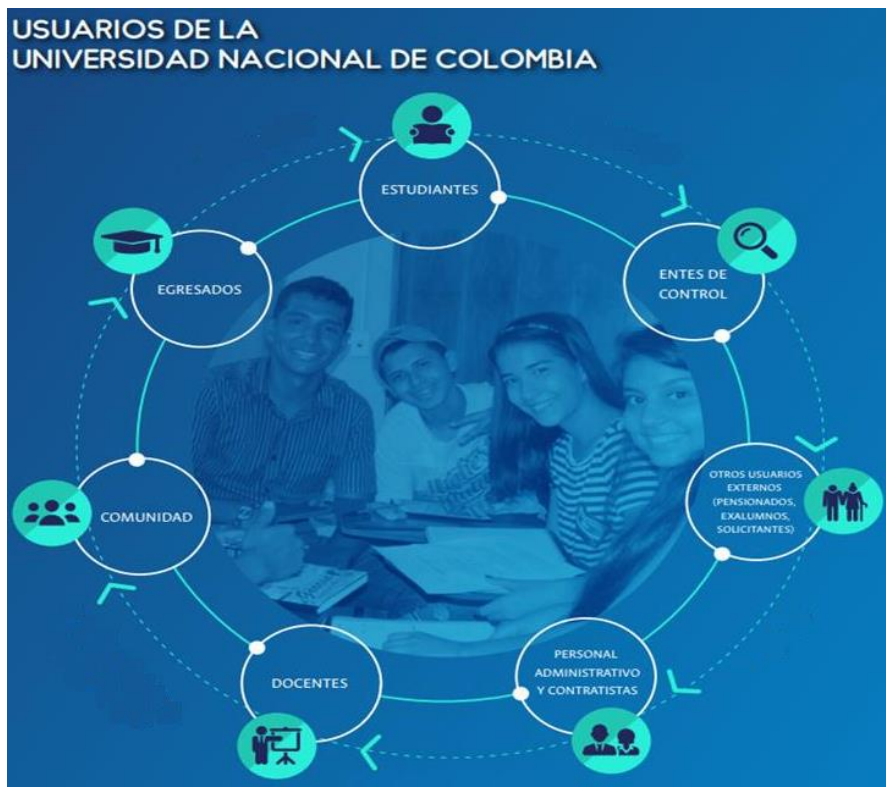
#### **4.4. Todos los Servidores**

- 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.

### **5. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS DE LA UN**

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con diversas partes interesadas las cuales identifica, prioriza y define estrategias para aumentar su satisfacción frente a los trámites y servicios prestados y a quienes se identifican sus diferentes “necesidades” y “expectativas”. La Universidad Nacional de Colombia define los lineamientos para realizar esta gestión a través del documento (U.PC.SIGA.001) “Protocolo de Caracterización de usuarios y partes interesadas”.

Cada proceso identifica a sus usuarios y partes interesadas con el instrumento de gestión (U.FT.SIGA.003) “Caracterización de usuarios y partes interesadas”



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.

Entes de control que 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 tabla

GRUPO DE INTERES	INTERESES	NECESIDADES
<b>ESTADO COLOMBIANO</b>		
<b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL</b>	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 participe toda la sociedad. Cumplimiento de la ley Seguridad y confiabilidad en los datos Implicación en políticas públicas
<b>ENTES DE CONTROL</b>	Control Fiscal Control Disciplinario Control Penal	Entrega de informes de Gestión Resultados misionales Desempeño de procesos Cumplimiento de los aspectos legales
<b>UNIVERSIDAD</b>	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
<b>COMUNIDAD Y SOCIEDAD</b>	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
<b>USUARIOS INTERNOS / EXTERNOS</b>		
<b>Docentes</b>	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
<b>Estudiantes</b>	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
<b>Pensionados</b>	Atención prioritaria Reconocimiento Derechos de los pensionados Mecanismos de participación	Infraestructura Física Profesionales altamente Calificados Materiales de Apoyo Sistemas de Apoyo
<b>Egresados</b>	Mecanismos de participación Reconocimiento Programa de Egresados Sentido de pertenencia Crecimiento Intelectual Publicaciones	Sistemas de información Programas de Extensión
<b>Administrativos</b>	Condiciones Laborales Bienestar Derecho de Asociación Formación, desarrollo y planes de carrera Comunicación Interna	Personal Calificado Sistemas de información Infraestructura

Fuente: Universidad Nacional de Colombia. Manual del Sistema Integrado de Gestión. 2017. Página 44



## **6. 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; a continuación, se describen las recomendaciones a tener en cuenta en el momento de la atención a los ciudadanos:



### **6.1. 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.

### **6.2. 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.

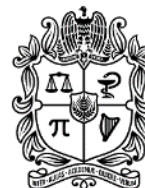


- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- 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.

### **6.3. 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/>

#### **6.4. 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

NOTA: Seguir los lineamientos establecidos desde gestión documental para la atención de la



comunicación escrita Procedimiento de comunicaciones oficiales internos y externos -U.CP.11.005.019).

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)

## **7. ATENCIÓN A USUARIOS ESPECIALES**

### **7.1. Usuarios con discapacidad**

La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”

Considerando que los servidores públicos de la UN en algún momento pueden recibir usuarios en alguna de estas condiciones, a continuación se dan algunas recomendaciones para tener en cuenta y lograr un mejor servicio.

- Brindar un trato respetuoso y diferencial
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Antes de ayudar, pregunte a la persona: ¿desea recibir ayuda? ¿Cuál sería la mejor forma de ayudarlo?
- Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades.
- Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.
- Debe dirigirse de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante o interprete, aunque sea este quien responde.
- Las personas con discapacidad tienen autonomía, no las vea como incapaces o inútiles.
- Es importante identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo administrativo, que pueda impedir al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la Universidad y recibir un servicio de excelencia.

7.1.1. Discapacidad auditiva: Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos.



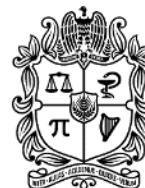
7.1.2. Discapacidad visual: Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga; Cuando se le entreguen documentos, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado; Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.

7.1.3. Discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad; A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención.

## 7.2. Usuarios difíciles o personas agresivas

Cuando la atención sea solicitada por usuarios que se encuentran inconformes, ofuscados o enojados por alguna situación que se les ha presentado en nuestra institución, se recomienda seguir las siguientes pautas de manejo, con el propósito de afrontar la situación de la mejor manera:

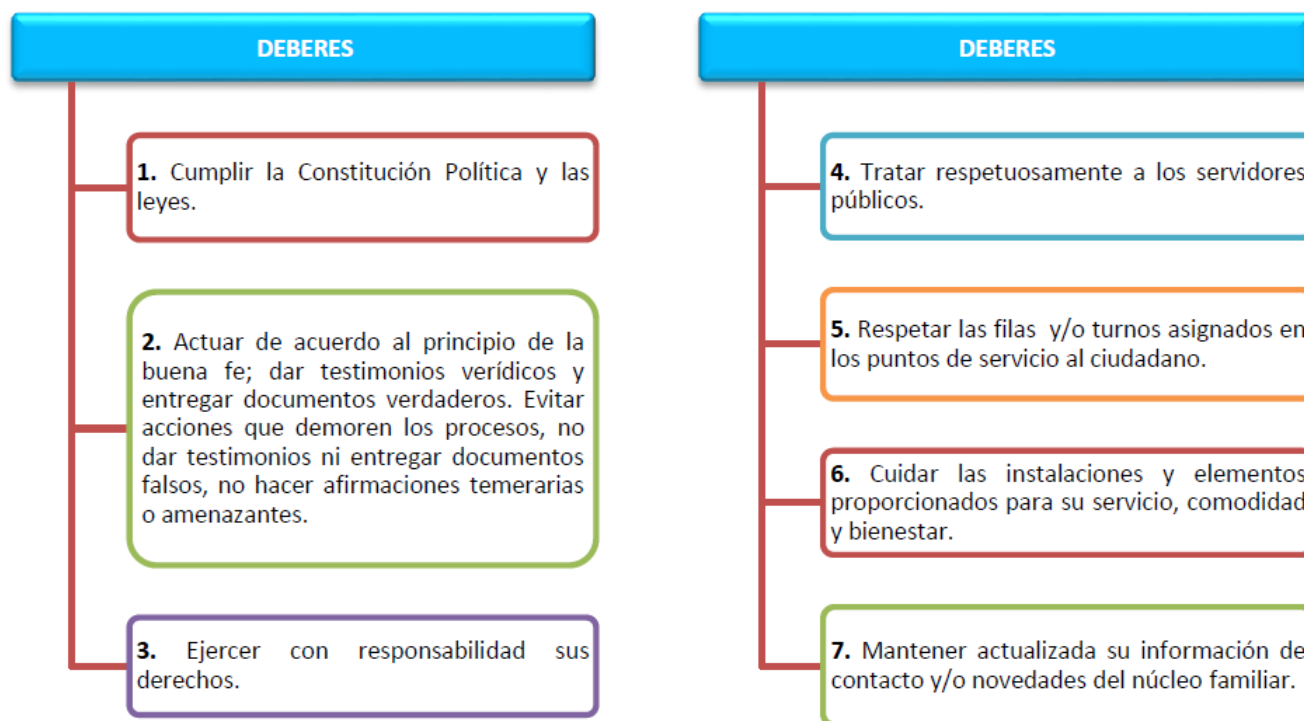
- Procurar mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos
- Escuchar al usuario atentamente, interesarse por él y la situación presentada
- No perder el control, conservar la calma.
- No mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal
- Evitar calificar el estado de ánimo del usuario, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal
- Cuidar el tono de la voz
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Dar retroalimentación al usuario
- Hacer seguimiento a la solución
- Si lo requiere, pida ayuda de algún compañero o superior con el propósito de solucionar la situación al usuario.



**ANEXO: CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

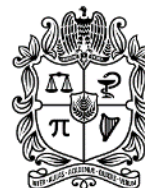
Estimados Usuarios la Universidad Nacional de Colombia como Universidad de la Nación, fomenta el acceso con equidad al sistema educativo colombiano, provee la mayor oferta de programas académicos, forma profesionales competentes y socialmente responsables. Contribuye a la elaboración y resignificación 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**









## 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/uninstitucionalsup/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/>
- Sede De La Paz: <http://delapaz.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: Carrera 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
- Valledupar: Kilómetro 9 Vía Valledupar- La Paz



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: [sisqueresunal@unal.edu.co](mailto:sisqueresunal@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.

Elaboró:	<i>Equipo SIGA de la Universidad Nacional de Colombia</i>	Revisó:	<i>Equipo SIGA de la Universidad Nacional de Colombia</i>	Aprobó:	<i>Vicerrectoría General</i>
Cargo:	<i>Profesional de Apoyo</i>	Cargo:	<i>Coordinadora SIGA</i>	Cargo:	<i>Vicerrector General</i>
Fecha:	<i>Septiembre de 2020</i>	Fecha:	<i>Septiembre de 2020</i>	Fecha:	<i>septiembre de 2020</i>