

UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN



## La experiencia del Buen Servicio en la UNAL

---

*sigra*

Julio 07 de 2023

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

## Agenda - Contenido

1. Políticas
2. Modelo de Servicio al Ciudadano
3. Experiencia del Buen Servicio
4. Retroalimentación

## Objetivo de la Sesión

**Brindar las orientaciones técnicas relacionadas con el Modelo del Buen Servicio en el marco del Sistema de Gestión Académico Administrativo y Ambiental SIGA.**

**Link de Asistencia:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZ6Qtzq89egHQALaeQTIMsU3EMwEndq\\_vMF0T8nc4xrg5OIA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZ6Qtzq89egHQALaeQTIMsU3EMwEndq_vMF0T8nc4xrg5OIA/viewform?usp=sf_link)

# VIDEO INTRODUCTORIO



## Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

<https://www.youtube.com/watch?v=vVUvircWrsg>

<https://www.youtube.com/watch?v=FTAkKcUtSqw>





## ANTECEDENTES

**Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano** establecida en el CONPES 3785 de 2013, la cual esta orientada a generar en los usuarios :

- ✓ Mayor confianza
- ✓ Cambio cultural
- ✓ Eficiencia
- ✓ Optimización de resultados
- ✓ Fortalecimiento del valor de lo público.

## DEFINICIONES

- **Usuario**
- **Ciudadano**
- **Grupo de Valor**
- **Atributo de Calidad**
- **Necesidad**
- **Expectativa**
- **Experiencia Ciudadana**

<https://wordwall.net/es/resource/58347395>

## Componentes Gestión del Servicio



Servicio al Ciudadano



Caracterización de usuarios y partes  
interesadas



Trámites y Servicios



Satisfacción del Usuario y partes  
interesadas



# 1. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO



# 1. POLÍTICA DE GOBIERNO SERVICIO AL CIUDADANO

## Política Servicio al Ciudadano (MIPG)

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

# 1. POLÍTICA INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO

La Universidad Nacional de Colombia se compromete 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.**



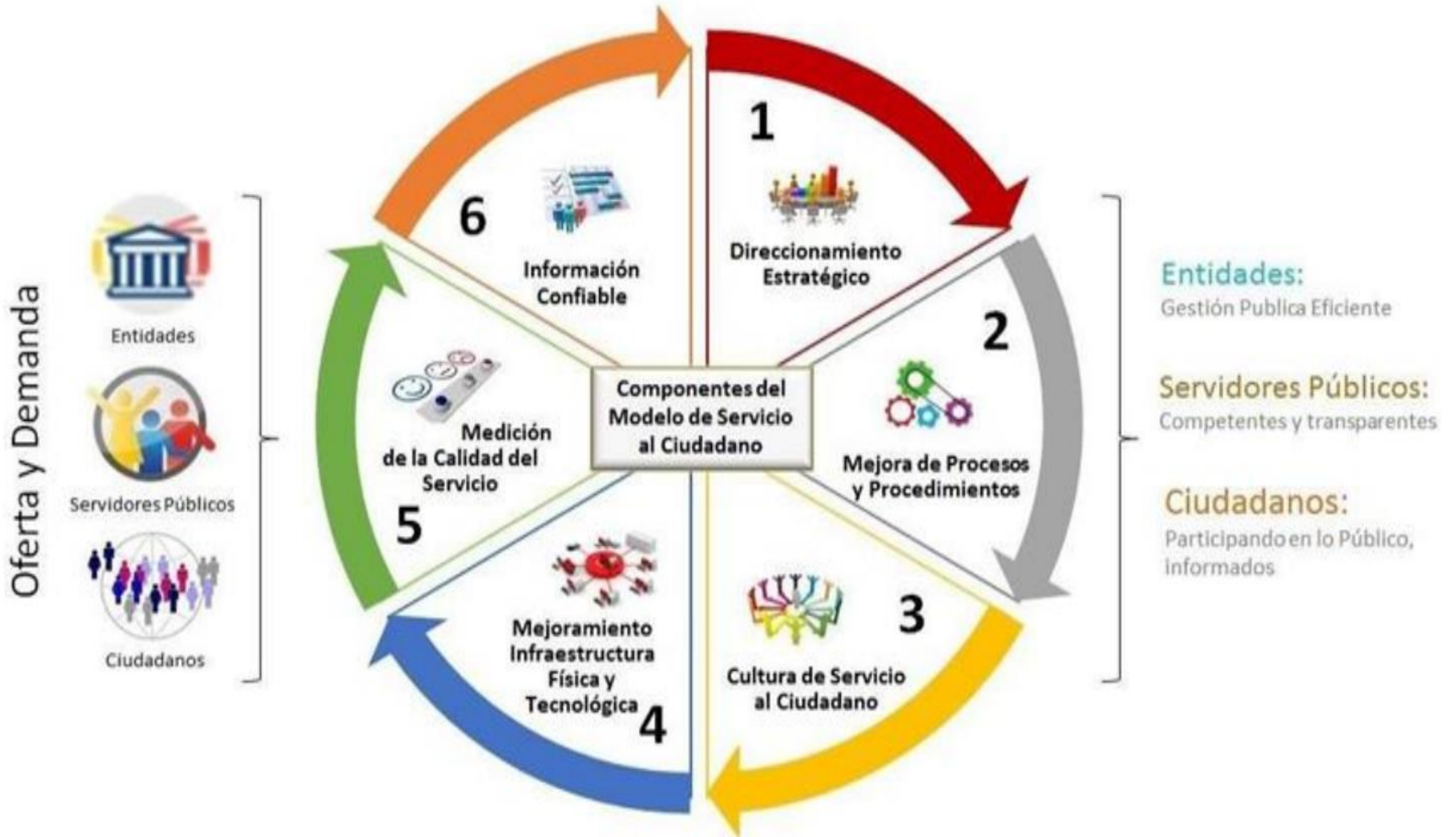


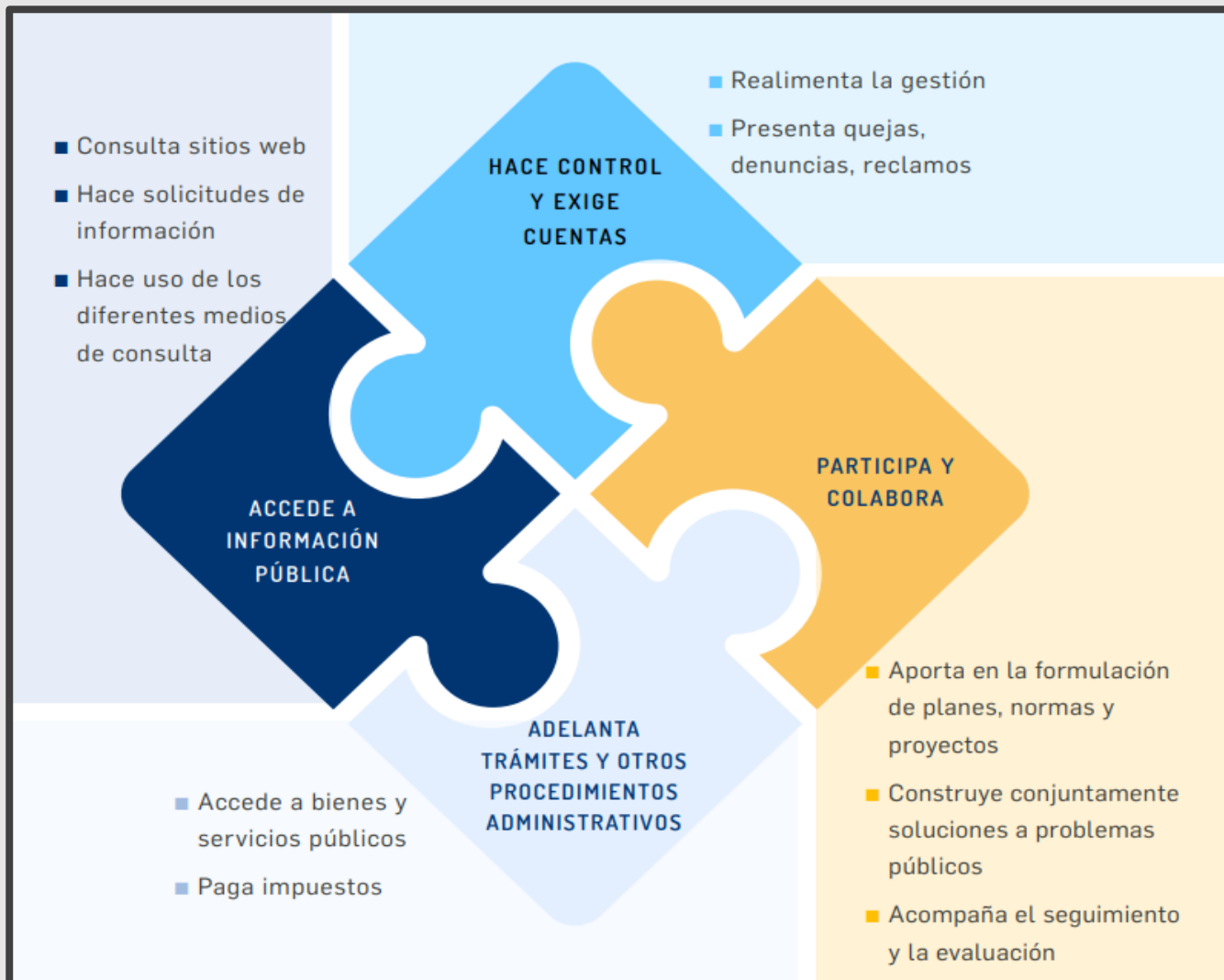


## 2. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO











# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



<https://wordwall.net/es/resource/58346815>

## Ventanilla hacia adentro



- Mejora en los arreglos institucionales.
- Efectividad en los procesos y procedimientos internos.
- Compromiso de los servidores públicos con el servicio y la excelencia.

## Ventanilla hacia afuera



- Cobertura.
- Certidumbre y lenguaje claro.
- Cumplimiento de expectativas.



## Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Mipg)

01



Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad

03



Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias

02



Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor

04



Proponer ajustes a la oferta institucional\* y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor

Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía

Realimentación a la oferta institucional, de acuerdo a las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor.

# GESTIÓN DEL SERVICIO MODELO ISO 9001 Y MIPG



## ISO 9001

### ENFOQUE AL CLIENTE

#### REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Identificación de usuarios y partes interesadas.
- Identificación de necesidades y expectativas.
- Comunicación y Gestión de PQRS.
- Medición de la Satisfacción.
- Retroalimentación con los usuarios y partes interesadas.

Norma ISO 9001  
Sistema de Gestión de Calidad (SGC) - Requisitos

## MIPG

### SERVICIO AL CIUDADANO

- ✓ Caracterización de usuarios y partes interesadas.
- ✓ Definir estrategias de relacionamiento.
- ✓ Implementar lineamientos en lenguaje claro y accesibilidad.
- ✓ Establecer la Oferta institucional de Servicios.
- ✓ Realizar seguimiento a las estrategias.

# Atributos de calidad



## **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.

# ACTIVIDAD RETROALIMENTACIÓN



Gestión del Servicio

Página web del SIGA



Videos:

<https://www.youtube.com/watch?v=GO5s-BIVJyc>  
<https://www.youtube.com/watch?v=6mBuR9rhprE>



## EXPERIENCIA DEL BUEN SERVICIO

- ✓ **Capacidad** de respuesta
- ✓ **Precisión** en el servicio
- ✓ **Claridad** en la comunicación
- ✓ **Transparencia** en el servicio
- ✓ **Accesibilidad** para comunicarse
- ✓ **Empoderamiento** en el servicio
- ✓ **Cordialidad** en la atención
- ✓ **Eficiencia** en el proceso



# PROPUESTA DE VALOR

## ACTIVIDAD

Propuesta de Valor

<https://wordwall.net/es/resource/58346965>

Experiencia del buen servicio

<https://wordwall.net/es/resource/58346874>

Universidad Nacional  
Escuela de Ingeniería de Sistemas Electrónicos, Automáticos y de Telecomunicaciones  
2021

# RETROALIMENTACIÓN

## CUESTIONARIO DE SABERES

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8l64U0jXGGf4k3JjNq6V8-jOImNO8u87MoWa-R\\_2yR3icTw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8l64U0jXGGf4k3JjNq6V8-jOImNO8u87MoWa-R_2yR3icTw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE COLOMBIA

*Gracias*

*Universidad Nacional de Colombia*

---

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN