



PROCESOS DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



MOMENTOS DE COMUNICACIÓN

La Universidad Nacional de Colombia realiza los procesos de comunicación con sus usuarios de diferentes formas teniendo en cuenta los canales, tipos de mensajes y características de la población con el fin de mantener **buenas relaciones con sus usuarios y así prestar un mejor servicio.**

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones divididas en tres momentos valiosos para mantener una **buena calidad en la comunicación.**



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:

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:

Es el momento donde el servidor se despide del usuario, y brinda la información pertinente para la finalización del servicio, datos de contacto, aspectos relevantes a recordar y retroalimentación acerca del servicio recibido.



FORMAS DE COMUNICACIÓN

Así mismo la universidad 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 cada uno estos canales.



ATENCIÓN PERSONALIZADA



RECOMENDACIONES GENERALES

- Recuerda mantener una **presentación personal adecuada** y **usar el carné** que te identifique como servidor de la UNAL.
- Evita comportamientos como: comer en el puesto de trabajo, maquillarte o arreglarte las uñas en presencia del ciudadano, hablar por celular o con compañeros y **no prestar la atención debida al usuario**.
- Mantén tu puesto de trabajo **limpio y en perfecto orden**.
- ¿Sabías que la **expresión facial** es clave en la comunicación? Actitudes como mirar al interlocutor a los ojos **demuestra interés**. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal.
- Es importante escoger bien el **lenguaje y vocalizar** de manera clara para que la **información sea comprensible**.



INICIACIÓN

- **Hacer contacto visual** con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- **Saluda de inmediato y de manera amable** al usuario dando la bienvenida a la UNAL.
- Recuerda **cumplir el horario de atención ofrecido al ciudadano**; presentarte en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo.



MANEJO DE INFORMACIÓN

- Si tienes **claridad en la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario** para acceder a los servicios se agilizará la atención al ciudadano.
- Mantén **precisión de la información relacionada** con las demás dependencias y sedes de la UNAL y la ubicación de dicha información para el momento en el que el ciudadano lo requiera.
- Responde a las preguntas del ciudadano y dale toda la información que requiera de **forma clara y precisa**.
- Si tienes que retirarte del puesto de trabajo, no olvides explicarle al usuario las **razones por las cuales debes hacerlo e indicarle cuanto tiempo te tardarás** en regresar.
- En caso que la solicitud no pueda ser resuelta: es importante explicarle al usuario las **razones e indicarle de forma clara y amable qué debe hacer**.
- No olvides **verificar siempre que la información dada ha sido comprendida**; solicita retroalimentación y, de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.



CIERRE

- Al finalizar la atención, pregúntale al usuario “**¿Hay algo más en que pueda servirle?**”.
- Recuerda al finalizar la atención, **despedirte de manera amable y cálida del usuario**.



ATENCIÓN TELEFÓNICA



RECOMENDACIONES GENERALES

Ten en cuenta retirar de la boca cualquier **objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz**, como esferos, dulces, chicles, etc.

Si no cuentas con diadema debes 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**.

Recuerda usar un tono de voz vivo y enérgico para demostrar **seguridad en el mensaje y disposición a servir**.

Es importante escoger bien el lenguaje y vocalizar de manera clara para que la **información sea comprensible**.



INICIACIÓN

Saluda de inmediato y de manera amable al usuario dando la bienvenida a la UNAL.



MANEJO DE INFORMACIÓN

Atender la llamada de **manera amable y respetuosa**.

Evita hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.



- Si tienes **claridad en la información relacionada con documentos y requisitos que debe presentar el usuario** para acceder a los servicios se agilizará la atención al ciudadano.
- Mantén **precisión de la información relacionada** con las demás dependencias y sedes de la UNAL y la ubicación de dicha información para el momento en el que el ciudadano lo requiera.
- No olvides **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 debes poner la llamada en espera, **explica al ciudadano el porqué, y el tiempo aproximado que tendrá que esperar**.
- Al retomar la llamada, no olvides **agradecer al ciudadano por la espera o discúlpate por la tardanza**, en el caso que el tiempo prometido se haya excedido.
- Si es necesario **transferir la llamada debes indicar al ciudadano dicho procedimiento**; en caso de no recibir respuesta, retoma la llamada, solicita datos de contacto e informa al encargado para que pueda retornar la llamada o vía correo electrónico pueda resolver la solicitud.



CIERRE

- Al finalizar la atención, pregúntale al usuario **“¿Hay algo más en que pueda servirle?”**
- Recuerda al finalizar la atención, **despedirte de manera amable y cálida del usuario**, en lo posible, llamando al usuario por su nombre.



ATENCIÓN VIRTUAL

(CORREO ELECTRÓNICO-CHAT-REDES SOCIALES)



RECOMENDACIONES GENERALES

- Recuerda que como servidor público eres responsable del uso de tu cuenta de correo, razón por la cual **no debes permitirle a terceros acceder**.
- El correo electrónico institucional **no debe usarse para temas personales** que puedan afectar a la entidad.
- No olvides seguir lo establecido por la entidad con relación al **uso de plantillas y firmas**.
- Recuerda **ser conciso** en la información suministrada.
- Procura **no usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración** si no son estrictamente necesarios.
- Ten en cuenta siempre **cuidar la ortografía**.
- Recuerda **no utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.**
- Ten en cuenta **dividir las respuestas largas en bloques**.
- Recuerda consultar los **lineamientos para el manejo de redes sociales**, publicados en:

<http://identidad.unal.edu.co/guia-de-identidad-visual/>



INICIACIÓN

- Responde siempre desde el **correo electrónico oficial** de la entidad.



MANEJO DE INFORMACIÓN

- Siempre **analiza si la solicitud compete a la dependencia, de lo contrario, remítela** a la dependencia encargada e informa de ello al ciudadano.
- Al responder un mensaje **verifica si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.**
- Ten en cuenta responder todas las preguntas o solicitudes hechas por 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 podría facilitar algún dato adicional?.**
- Comunícate con el ciudadano **usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez** en la conversación.
- No olvides **sugerir la consulta de otros canales de información** como la página web u otros medios con asesoría pertinente.
- Recomendamos **no revelar información personal**, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.



CIERRE

- Al finalizar, **envía 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, **despídete y agradece el uso del servicio.**



ATENCIÓN ESCRITA



RECOMENDACIONES GENERALES

- Mantén a mano y en funcionamiento los **elementos necesarios para recibir y radicar** la correspondencia.
- Recibe los documentos que el ciudadano quiere radicar; **si el documento no es de competencia de la entidad, informa de esta circunstancia al ciudadano**. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Revisa el sobre y **verifica el contenido y los anexos**.
- Recuerda **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.
- Siempre registra en el sistema **fecha y hora de recibo**.
- Firma y sella la copia o planilla del remitente e **informa al ciudadano el proceso que sigue** en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, **trasládalo a la entidad competente**, en el menor tiempo posible, e infórmale al usuario.



EN CUANTO AL BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Revisa periódicamente **la disponibilidad de formatos y bolígrafos** para escribir.
- Es importante prever cada **cuánto tiempo se abrirán los buzones**.
- Recuerda extraer los formatos diligenciados y **elaborar una relación**.
- **Distribuye en las diferentes dependencias**, según las directrices de la entidad.
- Recuerda **dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas** por la entidad.
- Para complementar lo relacionado con la comunicación escrita, **consulta 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)



CANALES DE ATENCIÓN UNAL

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.

Además 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.

A continuación, ponemos a tu disposición los canales de atención para que presente **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**
- 📍 Bogotá (+ 57 1) **316 5000**
- 🕒 L - V **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**



DIRECTORIOS TELEFÓNICOS

También puede comunicarse a las diferentes sedes de la UNAL, 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:

<https://medellin.unal.edu.co/la-sede/oficinas.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/index.php?id=21>



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: Kilómetro 9 vía a Caño Limón

Amazonas: Kilómetro 2 Vía Tarapacá

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

De La Paz: Kilómetro 9 Vía Valledupar - La Paz
La Paz, Cesar.



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:

<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 **UNAL**.



CIUDADANOS
AL SERVICIO DE
LOS CIUDADANOS

#SOMOSUNAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA