



# **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y MANUAL DE SERVICIO**

**VICERRECTORÍA GENERAL**

**Sistema de Integridad y Probidad UNAL**

**Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa  
y Ambiental**

**JUNIO DE 2023**



## TABLA DE CONTENIDO

2.1	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	8
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
2.4	PRINCIPIOS DEL SERVICIO .....	9
2.5	ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	10
2.6	DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.....	11
2.7	VALORES ÉTICOS .....	13
2.8	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS .....	17
2.9	CANALES DE ATENCIÓN.....	20
2.10	SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS .....	24
2.11	ETAPAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO .....	26
2.12	PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	27
2.12.1	Atención Personalizada.....	31
2.12.2	Atención Telefónica.....	32
2.12.3	Atención Virtual (Correo electrónico–chat–redes sociales).....	33
2.12.4	Atención Escrita (Correspondencia y buzones de sugerencias) .....	35
2.13	ATENCIÓN PREFERENCIAL .....	36
2.13.1	Usuarios en Condición de Discapacidad.....	37
2.13.2	Usuarios Difíciles o Personas Agresivas .....	40
2.13.3	Adultos Mayores .....	40
2.13.4	Mujeres Embarazadas o con Niños en Brazos.....	41
2.13.5	Atención a Niños, Niñas, y Adolescentes .....	41
2.13.6	Grupos Étnicos .....	41
2.13.7	Población en Situación de Vulnerabilidad.....	42
2.14	ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO	



OFICIAL DE COLOMBIA .....	44
2.15 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	44
2.16 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	45



## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

Objetivo:	Establecer los lineamientos de servicio al ciudadano en la UNAL con el fin prestar servicios de calidad y asegurar la satisfacción de sus usuarios internos y externos.
Alcance:	Este manual aplica para todos los trámites y servicios de los procesos de la UNAL.
Justificación (Opcional):	El Manual de Servicio al Ciudadano de la Universidad Nacional, establece los lineamientos para una prestación de servicios de calidad, oportuna, eficaz, eficiente, transparente, amable, y equitativa a todos sus usuarios, por parte de sus funcionarios en las diferentes sedes y dependencias de la institución.
Definiciones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicio:</b> Conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.</li> <li>• <b>Trámite:</b> Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP).</li> <li>• <b>Atributo del 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> </ul>



- **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 usados con mayor frecuencia por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.
- **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.  
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.
- **Momento 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.
- **Valor Agregado:** 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.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad:</b> “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.</li> <li>• <b>Proceso:</b> Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.</li> <li>• <b>Procedimiento:</b> Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de este, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde.</li> <li>• <b>SoftExpert:</b> Herramienta soporte institucional para gestionar y sistematizar de manera articulada los componentes del Sistema Integrado–SIGA, facilitando el cumplimiento normativo, requerimientos y satisfacción de los usuarios.</li> </ul>
<p>Documentos de Referencia (Opcional):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartilla Manual Sistema Integrado de Gestión UNAL–2021<sup>1</sup></li> <li>• CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano</li> <li>• Departamento Administrativo de la Función Pública–DAFP. Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública (<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0">https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0</a>)</li> <li>• Función Pública (2022). Protocolos de Servicio al Ciudadano (file:///C:/Users/garci/Downloads/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf)</li> <li>• Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente (<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%</a></li> </ul>

<sup>1</sup> <http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Cartilla-Manual-SIGA.pdf>



	<p><a href="#">20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del Sistema de Gestión de Calidad UNAL 2020<sup>2</sup></li> <li>• Manual del Servicio al Ciudadano MinCiencias (<a href="https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202m01_manual_de_servicio_al_ciudadano_v00.pdf">https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202m01_manual_de_servicio_al_ciudadano_v00.pdf</a>)</li> <li>• Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital (<a href="https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf">https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf</a>)</li> <li>• Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Antioquía (<a href="https://asone.udea.edu.co/adminDocGestionInstitucional/VerDocumentoSvl?codigo=SG-MA-01">https://asone.udea.edu.co/adminDocGestionInstitucional/VerDocumentoSvl?codigo=SG-MA-01</a>).</li> <li>• Manual de Servicio a la Ciudadanía Alcaldía de Medellín (<a href="https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencinCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2016/Manual%20de%20Servicios%20a%20la%20Ciudadania.pdf">https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencinCiudadana1/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2016/Manual%20de%20Servicios%20a%20la%20Ciudadania.pdf</a>).</li> <li>• U.PC.15.001.001 – 02 – U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario V2</li> </ul>
<p>Condiciones Generales:</p>	<p>El Manual de Servicio al Ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia, se encuentra a disposición de todos los funcionarios (de planta y contratistas) y usuarios que interactúan con la institución, como guía fundamental para la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de las necesidades, así como el buen trato y respeto entre las partes.</p>

<sup>2</sup> [http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Manual\\_Sistema\\_Gestion\\_Calidad.pdf](http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Manual_Sistema_Gestion_Calidad.pdf)



	Este manual relaciona los conceptos y elementos definidos en la Universidad Nacional para el Servicio al Ciudadano.
--	---

## 2. DESARROLLO DEL CONTENIDO

### 2.1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE 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.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los siguientes son los objetivos específicos de la política de servicios al ciudadano:

- I. Ofrecer los servicios requeridos por los usuarios internos y externos con claridad, transparencia, calidad, oportunidad, optimizando recursos y con información confiable para lograr los propósitos misionales.
- II. Promover la apropiación de los atributos del servicio y la eficiencia en la atención al usuario interno y externo, en todos los escenarios de relacionamiento con la Universidad Nacional, con el fin de satisfacer sus necesidades.
- III. Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia, e integridad que garantice el acceso efectivo a los usuarios internos y externos a los trámites y servicios de la Universidad Nacional en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

### 2.3 ALCANCE





La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos de la Universidad Nacional de Colombia en todos los niveles (Nivel Nacional, Sedes, Facultades, Centros, Institutos), y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas en el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta política se encuentra alineada a los fines misionales y es transversal a todos los procesos institucionales.

## 2.4 PRINCIPIOS DEL SERVICIO<sup>3</sup>

La política de servicio al ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos a los usuarios internos y externos, a través de un servicio de excelencia:

- **Eficiencia y oportunidad:** Prestar un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
- **Información completa y clara:** Comunicación a través de un lenguaje claro y comprensible, y disponer de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Transparencia:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Principio de buena fe en las actuaciones:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **Consistencia:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.

---

<sup>3</sup> Información adaptada del documento CONPES 3785 de 2013



- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas:** Entender las necesidades de los ciudadanos y diseñar canales y mecanismos que permitan una interacción apropiada.
- **Colaboración–Información/servicios compartidos:** Trabajar de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en los objetos misionales y en los planes de acción, compartir información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **Respeto:** Valorar las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Accesibilidad:** Facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Equidad<sup>4</sup>:** Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo. Es el reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

## 2.5 ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Características o cualidades que deben estar presentes al momento de prestar un servicio al ciudadano con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Se consideran una promesa de valor que la UNAL promueve en la prestación de sus servicios y que sus servidores públicos apropian e identifican como el “Buen Servicio” (Ver Ilustración 1).

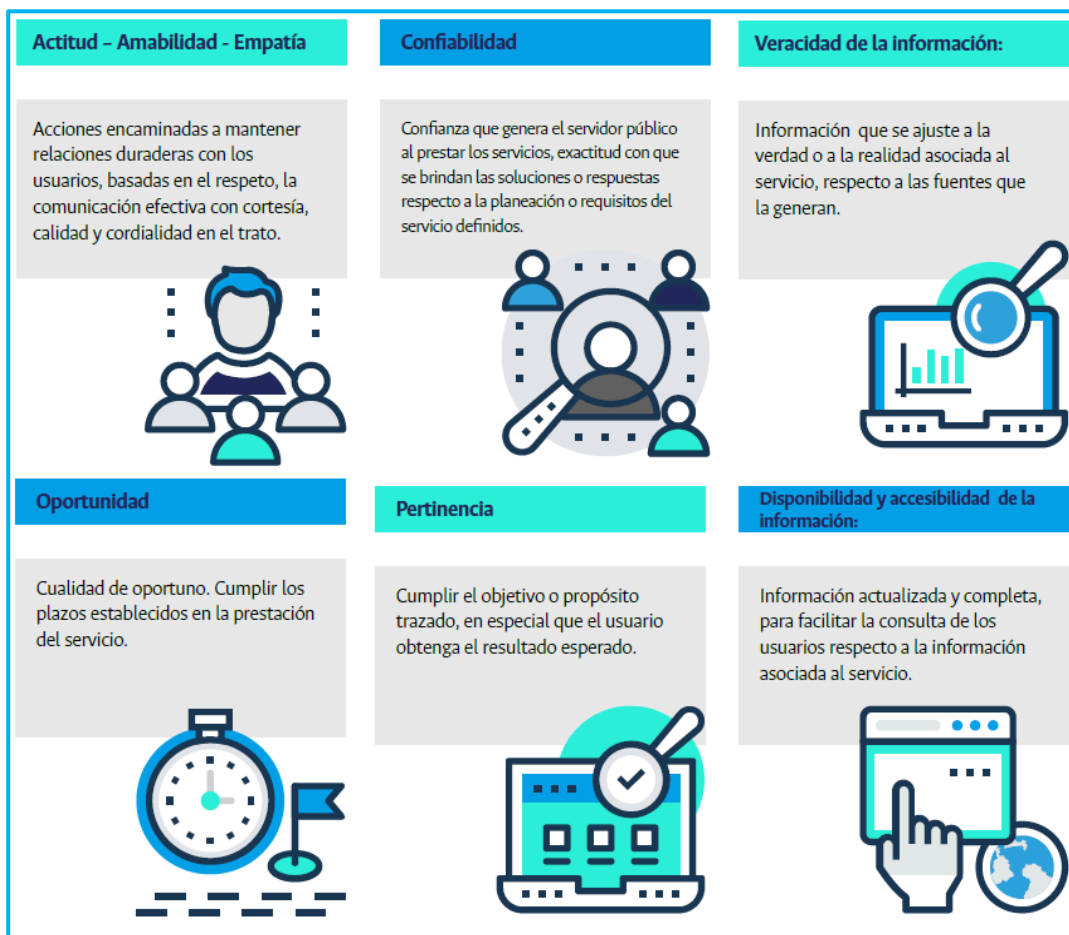
Con el propósito de prestar un servicio de calidad a los usuarios, que satisfaga sus expectativas,

---

<sup>4</sup> Información adaptada de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2.

la Universidad Nacional desarrolla la gestión de su servicio a partir de los siguientes atributos:

**Ilustración 1. Atributos del Servicio**



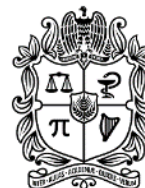
Fuente: Actualización de los Atributos del Servicio 2020 en

[http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Atributos\\_del\\_Servicio.pdf](http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Atributos_del_Servicio.pdf)

## 2.6 DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Comprometidos con un servicio de calidad, se contemplan los derechos y deberes de los usuarios, que facilitan la actuación e interacción con estos, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Universidad Nacional de Colombia<sup>5</sup>, y se relacionan a continuación:

<sup>5</sup>Disponible en [https://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/docs/transparencia/2021/Carta\\_de\\_Trato\\_Digno\\_UNAL\\_2021.pdf](https://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/docs/transparencia/2021/Carta_de_Trato_Digno_UNAL_2021.pdf) y [http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Carta\\_de\\_Trato\\_Digno\\_UNAL.pdf](http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Carta_de_Trato_Digno_UNAL.pdf)



## Derechos

- Ser tratado con respeto, con dignidad humana, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: escritas, verbales, virtuales o por cualquier otro medio sin apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o petición.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones y solicitudes en los plazos establecidos.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, respecto a cualquier trámite que se adelante en la Institución, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos, como los dispuestos en el sitio web: [www.unal.edu.co](http://www.unal.edu.co)
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Universidad Nacional, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal, y a solicitar y recibir copias gratuitas o a su costa, de acuerdo con el acto reglamentario de costos de reproducción de la información.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores de la Universidad atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los servidores de la Universidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de las actuaciones administrativas y académicas en las que tenga interés, además de aportar a ellas los argumentos o documentos que considere pertinentes para su valoración.
- Que sus datos personales sean tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia, adoptada a través de la Resolución de Rectoría No. 207 de 2021.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



## Deberes

- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

## 2.7 VALORES ÉTICOS

La Universidad Nacional cuenta con un Compromiso Ético adoptado a través de la Resolución de Rectoría No. 11 de 2018, en consonancia con lo establecido en la Ley 2016 de 2020 “Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano”. Así, de acuerdo con el Compromiso Ético de la Universidad Nacional, los siguientes son los valores que promueven comportamientos íntegros y transparentes en la comunidad universitaria para todo proceso de atención en la institución<sup>6</sup>:

---

<sup>6</sup> Tomado de Compromiso Ético en [http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Compromiso\\_Etico\\_V5.pdf](http://www.siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Compromiso_Etico_V5.pdf)



## PERTENENCIA

La pertenencia se deriva del valor del amor. En el presente contexto, el amor se puede tomar como un sentimiento de valoración de uno mismo y de los demás, que hace que se quiera estar con lo amado, conocerlo, cuidarlo y ayudarlo. El valor de la pertenencia se sustenta en el amor por una institución, lo que lleva a sentirse miembro de un espacio compartido y a comprometerse con metas, aspiraciones, valores e ideales comunes. La pertenencia hace que las personas se sientan orgullosas de su institución y agradecidas por haber sido incluidas en ella. Además, el pertenecer las lleva a quererla, cuidarla, contribuir a su desarrollo y buscar la excelencia desde la labor que hacen. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor de la pertenencia son:

### EJEMPLOS

Participar en las actividades convocadas por la Universidad.

Denunciar situaciones irregulares que van en contra de la Universidad o de sus miembros.

Velar por el buen uso y cuidado de los espacios físicos de la Universidad.

Dejar en alto el buen nombre de la Universidad.

Conocer a la Universidad en sus contextos normativo, histórico y cultural.

Buscar la excelencia en el desempeño de las labores asignadas por la Universidad

Utilizar oportuna y adecuadamente los símbolos de identidad visual de la Universidad.



## EQUIDAD

La equidad significa administrar justicia con base en unos acuerdos definidos en un proceso de diálogo llevado a cabo en igualdad de condiciones. A su vez, la justicia implica dar a cada quien aquello que le corresponde, mediante el reconocimiento de sus derechos y su dignidad. No obstante, dado que cada individuo está inmerso en situaciones particulares, lo justo es que este reconocimiento se haga de forma contextualizada. Así, el concepto de equidad tiene una connotación de justicia con valoración de la individualidad y del contexto; y una connotación de igualdad en cuanto evita discriminaciones por cuestiones como género, raza, clase social, apariencia física o ideología. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor de la equidad son:

### EJEMPLOS

Cobrar la matrícula semestral de acuerdo a las condiciones socio-económicas particulares de cada estudiante.

Emplear criterios de selección objetivos para la asignación de servicios de bienestar.

Aplicar las normas de la Universidad a todos sus miembros, sin privilegios.

Asignar cargos por méritos y con base en los perfiles requeridos por la Universidad

Usar el poder que se tiene sin perjudicar a otros por conflictos personales.

Evaluar sin preferencias, sea a estudiantes, profesores o administrativos.

Aplicar la política de equidad de género en la Universidad.



# HONESTIDAD



El valor de la honestidad implica la integración de sinceridad, transparencia, coherencia y honradez. La sinceridad se refleja en la capacidad de decir la verdad a uno mismo y a los demás. La transparencia en la capacidad de dar cuenta de los propios actos, haciendo una permanente rendición de cuentas, abierta al control social. La coherencia en la capacidad de guardar armonía entre lo que se piensa, se dice y se hace. Finalmente, la honradez en la capacidad de negarse a engañar o apropiarse de lo ajeno. Así, la práctica de la honestidad fortalece los vínculos personales y comunitarios, generando confianza entre las personas y grupos sociales; además, es aliada de la lucha anti-corrupción. Algunos comportamientos que ejemplifican este valor son:

## EJEMPLOS

Reconocer los errores y fallas propias.

Rechazar el ofrecimiento o aceptación de sobornos.

Rendir cuentas sobre la planeación y ejecución de las actividades que se realizan como miembro de la Universidad.

Conservar la veracidad de la información académica e institucional.

No apropiarse de los recursos de la Universidad en detrimento de lo público.



# SOLIDARIDAD

La solidaridad significa ayudar a quien lo necesita. Este valor se origina en la tendencia de los seres humanos a asociarse y perseguir metas comunes, con un componente social y afectivo expresado en la cooperación y la cohesión. Así, su concepto va más allá de un acto puntual o un apoyo circunstancial, pues significa también un encuentro con el otro y un trabajo colaborativo que genera bienes comunitarios. La solidaridad se refleja en el trabajo en equipo y en el acompañamiento a personas o grupos sociales en sus proyectos de vida y en su quehacer cotidiano, con miras a ejercer un impacto positivo en los demás y en la sociedad, a la vez que se generan sentimientos de fraternidad. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor de la solidaridad son:

## EJEMPLOS

Usar las fortalezas personales para ayudar a quien lo requiera.

Ayudarle a los nuevos miembros de la comunidad universitaria a adaptarse a la institución.

Respaldar iniciativas de la Institución relacionadas con programas de voluntariado interno y externo.

Compartir los conocimientos y experiencias con los grupos sociales que lo necesiten.

Intervenir o denunciar cuando se presente un atropello contra alguien.

Acompañar a las personas que han sufrido pérdidas y necesitan apoyo.

Prevenir a otras personas ante la posibilidad de que cometan errores.



## RESPONSABILIDAD

Acercar

El valor de la responsabilidad tiene dos connotaciones: la primera es hacerse cargo de las consecuencias de los actos propios; la segunda es anticiparse a ellas, es decir, prevenir y evitar situaciones que causen daño a sí mismo, a otros o al entorno. La responsabilidad implica un actuar libre, guiado por la voluntad y el entendimiento de los deberes y derechos que se poseen, para responder ante uno mismo y ante otras personas. Este valor implica una disciplina orientada a la excelencia en todas las labores y una comprensión de que los actos propios afectan a los demás, a la institución de la que se es miembro, a la sociedad y a la sostenibilidad del medio ambiente. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor de la responsabilidad son:



### EJEMPLOS

Manejar adecuadamente las basuras, asumir un consumo consciente y ahorrar recursos.

Considerar en la toma de decisiones los impactos jurídicos, sociales, ambientales, económicos y culturales.

Cumplir oportuna y adecuadamente los compromisos adquiridos.

Capacitarse continuamente para mejorar su desempeño en la Universidad.

Reconocer los errores propios y actuar para remediarlos.

Usar adecuadamente los recursos de la Universidad.

Aplicar la Política Ambiental de la Universidad.



## RESPECTO

El respeto se fundamenta en reconocer que las personas son fines en sí mismos y no sólo medios. Esto significa que todos los seres humanos poseen dignidad, ya que son sujetos y no objetos y, por tanto, merecen atención y cuidado. Dentro de este valor se incluye la tolerancia, que es el respeto activo por el otro, en el sentido de comprender diferentes perspectivas, aunque no se compartan. El respeto se asocia con el buen trato, el pluralismo y la convivencia armónica entre seres únicos. De ahí que para respetar se requiera no sólo la capacidad racional de comprender el valor de la dignidad humana, sino también la inteligencia emocional, la sensibilidad y la empatía necesarias para ponerse en el lugar del otro. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor del respeto son:

### EJEMPLOS

Proteger la integridad física, mental y moral de las personas.

Llamar la atención sin ofender y por medio de observaciones constructivas.

Dar un buen trato a las personas con que se interactúa en las redes sociales.

Asistir puntualmente a los compromisos acordados.

No acosar sexual o laboralmente a otras personas.

Escuchar a las demás personas, así no se compartan sus opiniones.

Hablar a los demás sin gritos o palabras ofensivas.





## DIÁLOGO

El diálogo, como valor ético, se manifiesta en aquellos comportamientos que parten de reconocer a las otras personas como interlocutores válidos, como seres humanos dignos que disponen de libertad para expresar opiniones, críticas y desacuerdos. En la práctica, el diálogo alienta el intercambio de ideas entre dos o más personas que tienen la voluntad de escucharse y permite alcanzar objetivos comunes, incluso cuando no se logran consensos. En este sentido, el diálogo oral o escrito facilita el manejo de conflictos y el desarrollo de iniciativas conjuntas entre quienes piensan distinto. Algunos comportamientos que ejemplifican el valor del diálogo son:

### EJEMPLOS

Consultar a las personas o grupos antes de tomar decisiones que les afectan.

Cambiar las posturas propias si otras personas presentan buenos argumentos.

Escuchar a las demás personas, aunque no se compartan sus posiciones.

Generar espacios que permitan la expresión de desacuerdos e inconformidades.

Expresar los desacuerdos y críticas de una manera no ofensiva.

Proponer soluciones frente a las situaciones que se identifiquen como problemáticas en la UNAL o con las cuales no se esté de acuerdo.

Argumentar las ideas tratando de convencer y no de imponer.



## 2.8 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

La Universidad Nacional de Colombia ha identificado los siguientes Usuarios y Partes Interesadas a nivel institucional (ver Ilustración 2):

### Ilustración 2. Usuarios y Partes Interesadas de la UNAL



Fuente: [http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Cartilla\\_Identifica\\_Usuarios.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/servicio/Cartilla_Identifica_Usuarios.pdf)

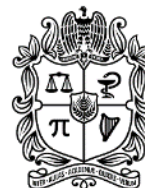
**Estudiantes** nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto en los programas académicos de pregrado como posgrado.

**Egresados** en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto de los programas académicos de pregrado como posgrado.

**Comunidad:** Individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.

**Docentes** de los programas académicos de pregrado y de posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que defina la UNAL.

**Personal Administrativo y Contratistas** que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.

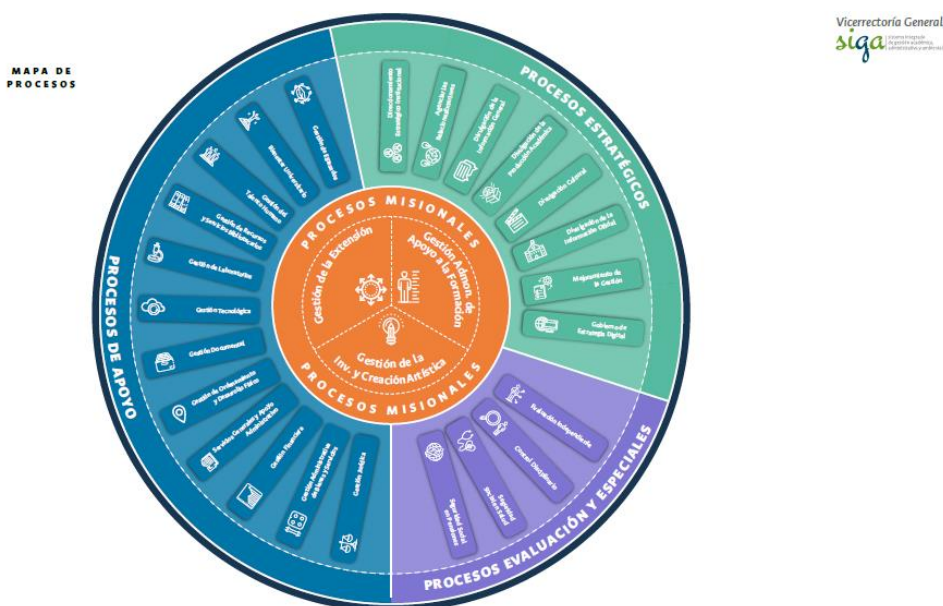


**Entes de Control:** Incluye entidades y organismos que velan por el adecuado desempeño de la Universidad Nacional en el marco de la legislación colombiana, dentro de los cuales se encuentran Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación Nacional, entre otros.

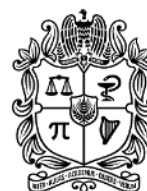
**Otros usuarios externos:** Conformado por pensionados, exalumnos, solicitantes, entre otros.

Al interior de los procesos definidos en la UNAL (ver Ilustración 3) se han caracterizado los usuarios y partes interesadas (CUPI) de forma específica, siguiendo el protocolo U.PC.SIGA.001, y esta información puede ser consultadas en el sistema de información SoftExpert (<https://softexpert.unal.edu.co/softexpert/workspace?page=home>) y en la página web del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental –SIGA (<http://www.siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales>).

**Ilustración 3. Mapa de Procesos UNAL**




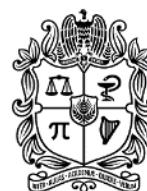
Fuente: <http://www.siga.unal.edu.co/index.php/procesos/componentes-transversales>



## 2.9 CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con los siguientes canales de atención e interacción con los usuarios y partes interesadas:

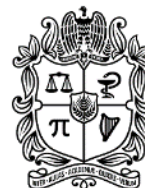
CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b> Se realiza la atención presencial a través de las diferentes Sedes con los servidores públicos (Las solicitudes pueden ser verbales o por escrito).  	<b>Vicerrectoría General, Secretarías de Sede, Unisalud</b>	<b>Nivel Nacional (Vicerrectoría General)</b> Carrera 45 No. 26-85 Piso 5 Oficina 566 Edificio Uriel Gutiérrez, Bogotá, D.C.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Amazonía</b> Kilómetro 2, vía Tarapacá	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Bogotá</b> Carrera 30, No. 45-03	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Caribe</b> Cra. Circunvalar. San Luis Feetown, No. 52-44	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		<b>Manizales</b> Calle 65, Carrera 25	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		<b>Medellín</b> Carrera 65 # 59 <sup>a</sup> -110	Lunes a viernes



			7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Orinoquía</b> Kilómetro 9, vía a Caño Limón	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Palmira</b> Carrera 32, No. 12-00	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>Tumaco</b> Km. 30, vía Tumaco – Pasto	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
		<b>La Paz</b> Km 9 vía Valledupar – La Paz	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>Telefónico</b> Permite el contacto verbal de los usuarios y partes interesadas para acceder a información u orientación sobre tramites a	<b>Línea Gratuita Nacional</b>	01 8000 912 597	Lunes a viernes 8:00a.m. a 5:00 p.m.
	<b>PBX</b>	(+57 1) 316 5000  <b>Nivel Nacional</b> – Extensión 8425 <b>Amazonía</b> – Extensión 29831 <b>Bogotá</b> – Extensión 18008 <b>Caribe</b> – Extensión 18425 <b>Manizales</b> – Extensión 50241 <b>Medellín</b> – Extensión 46580 <b>Orinoquía</b> – Extensión 29706 <b>Palmira</b> – Extensión 35113 <b>Tumaco</b> – Extensión 10541 <b>De La Paz</b> – Extensión 29909	



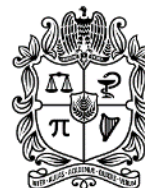
través del canal telefónico. 			
<b>Virtual</b> Es el contacto de los usuarios y partes interesadas a través del portal web de la UNAL por medio de diferentes escenarios 	<b>Formulario SQR Web</b>	<a href="http://quejasyreclamos.unal.edu.co/">http://quejasyreclamos.unal.edu.co/</a> <a href="https://gestiomatic.unal.edu.co/USDKV8/#/login/">https://gestiomatic.unal.edu.co/USDKV8/#/login/</a>	El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles. El correo se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, se gestiona dentro de días hábiles.
	<b>App Móvil SQR</b>	Para el ingreso al Sistema de Quejas y Reclamos desde un dispositivo móvil la UNAL cuenta con el <i>Manual de Usuario App Móvil</i> el cual puede consultar en <a href="https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/ManualApp.pdf">https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/ManualApp.pdf</a>	
	<b>Correos atención al ciudadano Sistema de Quejas y Reclamos</b>	<b>Nivel Nacional</b> – <a href="mailto:sisqueresu_nal@unal.edu.co">sisqueresu_nal@unal.edu.co</a> <b>Amazonía</b> – <a href="mailto:sec_amazonia@unal.edu.co">sec_amazonia@unal.edu.co</a> <b>Bogotá</b> – <a href="mailto:sisqueresu_bog@unal.edu.co">sisqueresu_bog@unal.edu.co</a> <b>Caribe</b> – <a href="mailto:sec_caribe@unal.edu.co">sec_caribe@unal.edu.co</a> <b>Manizales</b> – <a href="mailto:sisqueresu_man@unal.edu.co">sisqueresu_man@unal.edu.co</a> <b>Medellín</b> – <a href="mailto:quejas_med@unal.edu.co">quejas_med@unal.edu.co</a> <b>Orinoquía</b> – <a href="mailto:sisqueresu_ori@unal.edu.co">sisqueresu_ori@unal.edu.co</a> <b>Palmira</b> – <a href="mailto:sigres_pal@unal.edu.co">sigres_pal@unal.edu.co</a> <b>Tumaco</b> – <a href="mailto:secretaca_tum@unal.edu.co">secretaca_tum@unal.edu.co</a> <b>De La Paz</b> – <a href="mailto:pqrs_paz@unal.edu.co">pqrs_paz@unal.edu.co</a>	Los correos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de los días hábiles.



		<p><b>Unisalud:</b> <a href="mailto:atenusuario_nal@unal.edu.co">atenusuario_nal@unal.edu.co</a>  <b>Protección datos personales:</b> <a href="mailto:protecdatos_na@unal.edu.co">e-mail: protecdatos_na@unal.edu.co</a></p>	
	<b>Notificaciones Judiciales</b>	<p><a href="https://unal.edu.co/buzon-de-notificaciones.html">https://unal.edu.co/buzon-de-notificaciones.html</a></p>	<p>El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles.</p>
	<b>Redes Sociales</b>	<p><a href="https://twitter.com/UNALOficial">https://twitter.com/UNALOficial</a>  <a href="https://www.facebook.com/UNALOficial">https://www.facebook.com/UNALOficial</a>  <a href="https://www.youtube.com/channel/UCnE6Zj2IIVxcvL5I38B0Ceg">https://www.youtube.com/channel/UCnE6Zj2IIVxcvL5I38B0Ceg</a>  <a href="https://www.instagram.com/unaloficial/?hl=es-la">https://www.instagram.com/unaloficial/?hl=es-la</a></p>	<p>Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles.</p>
<p><b>Escrito</b>                  Se reciben sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios de la Universidad Nacional.</p> 	<b>Buzón UNISALUD</b>	<p>Ubicados en las diferentes sedes de la UNAL</p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>

Fuente: Carta de Trato Digno UNAL

<sup>7</sup> Es necesario tener en cuenta que, si bien a través de las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube se puede consultar información de la Universidad, a través de estas redes sociales no es posible interponer solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, por tanto, en estas redes se dispone de enlaces para acceder al formulario en línea y al correo institucional.



## 2.10 SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Sistema de Quejas y Reclamos (SQR) de la Universidad Nacional de Colombia es el conjunto de elementos que permiten la interacción con los integrantes de la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes miembros, grupos de interés y apunta a ser fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

El SQR está regulado por la Resolución de Rectoría No. 109 de 2021<sup>8</sup>, mediante la cual la UNAL asume el compromiso institucional de gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y demás partes interesadas, para lo cual, a través de su página web (<https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>), se cuenta con el sistema de información denominado Aranda<sup>9</sup>, en el que se realiza la recepción y respectivo trámite de acuerdo con el procedimiento *U.PR. 15.001.003 Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL V3*, el cual puede ser consultado en la página del SQR (<https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/Anexo%201%20Procedimiento%20SQR.pdf>) y en el sistema de información SoftExpert en el módulo de Documentos, y se resume en la Ilustración 4.

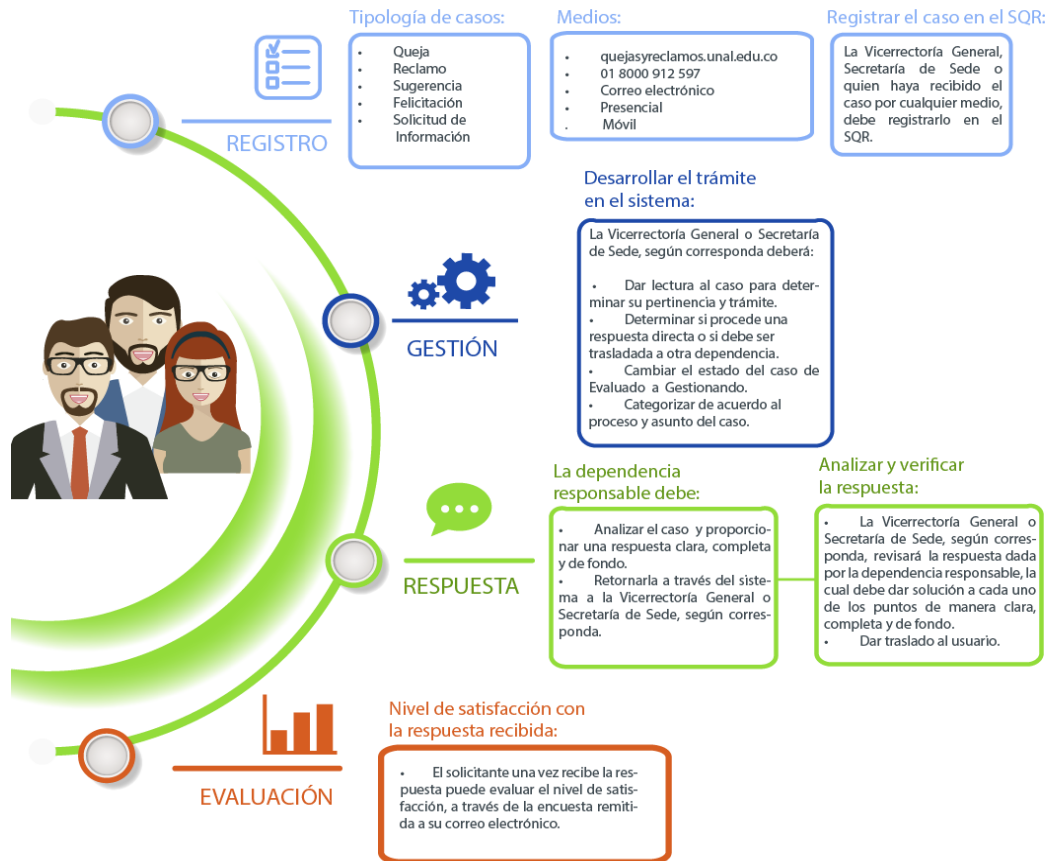
### Ilustración 4. Ciclo gestión de Quejas y Reclamos UNAL

---

<sup>8</sup> [http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d\\_i=97727](http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=97727)

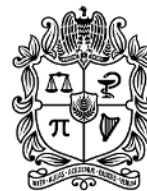
<sup>9</sup> enlace de acceso <https://gestiontic.unal.edu.co/USDKV8/#/login/>





Para registrar una petición los usuarios deben hacer clic en la opción *Registrar Caso* en la página web del SQR UNAL (Ver Ilustración 5), y seguir las instrucciones aportadas en el *Manual del Usuario* alojado en la pestaña Documentos de Interés de la misma página web, el cual puede consultar en el siguiente enlace: <https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/ManualUsuario.pdf>.

**Ilustración 5. Página del Sistema de Quejas y Reclamos y Acceso a Sistema de Información Aranda**



Fuente: página web SQR UNAL

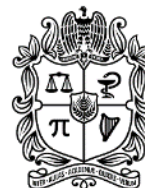
## 2.11 ETAPAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO<sup>10</sup>

De manera general, la atención a los usuarios está determinada por los siguientes momentos:

**Contacto inicial:** Corresponde al saludo que se brinda al usuario, con una sonrisa, mirando a los ojos, y a la presentación que realiza el servidor poniéndose a su disposición para colaborarle. Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”. No tutear al usuario.

**Desarrollo del servicio:** 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.

<sup>10</sup> Información adaptada de U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario



**Finalización del servicio:** 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. Preguntar como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle? Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora».

En el proceso de atención al usuario se encuentran elementos comunes del buen servicio como son:

- Los **atributos del servicio**<sup>11</sup> relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en que espera sea atendido por el servidor.
- La **actitud**, la cual, según la Real Academia Española, es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos, acciones que los servidores públicos deben tener, además de la actitud de servicio<sup>12</sup>.
- El **lenguaje**, entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos. En el caso de los servidores públicos el lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo.

## 2.12 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LOS CANALES DE ATENCIÓN<sup>13</sup>

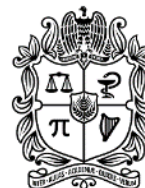
Los canales de atención son los medios o mecanismos a través de los cuales los usuarios se comunican para solicitar los trámites y servicios de la Universidad sobre los temas de competencia de la Institución. En este sentido, se realiza comunicación presencial (las

---

<sup>11</sup> Definidos en el numeral 2.3 de este documento

<sup>12</sup> Función Pública (2022). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Bogotá D.C.

<sup>13</sup> Información adaptada de U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario



solicitudes pueden ser verbales o por escrito), telefónica, virtual y escrita (buzones de sugerencia). 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 estos en lo que respecta a la información que la Universidad emite por sus distintos canales.

### ***Recomendaciones generales para la atención***

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y ampliar la información en caso de ser necesario.
- Garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta las directrices de accesibilidad física y accesibilidad web. En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047 y en la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente. El Departamento Nacional de Planeación describe los deberes para garantizar la accesibilidad en espacios físicos, los cuales se presentan en la Tabla 1. De otro lado, a través de la Resolución No. 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) se establecen los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen, utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.
- Uso del Lenguaje Claro: Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.



Así, el Lenguaje Claro es una de las prioridades de la administración pública, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad. En este sentido, la información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas. Por tanto, la estrategia de Lenguaje Claro busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener claridad y confianza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites<sup>14</sup>.

En este contexto, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, desarrolló el curso de Lenguaje Claro para mejorar las habilidades comunicativas de los servidores públicos, el cual está bajo la modalidad virtual. La Universidad Nacional, para responder a la prioridad de promover un lenguaje comprensible en el servicio público, acoge esta herramienta. Para realizar el curso ingrese a través del siguiente enlace: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/>. También puede consultar la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia<sup>15</sup> y 10 Pasos para Comunicarse en Lenguaje Claro<sup>16</sup>.

- Emitir una respuesta a PQRS: Para emitir una respuesta ante una petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información recibida en el SQR, la UNAL cuenta con los Criterios para responder de manera clara, completa y de fondo, los cuales puede consultar en el siguiente enlace:

[https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/FOLLETO\\_SQRS.pdf](https://quejasyreclamos.unal.edu.co/images/manuales/FOLLETO_SQRS.pdf)

---

<sup>14</sup> Información adaptada de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

<sup>15</sup><https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

<sup>16</sup><https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>



**Tabla 1. Deberes de las Entidades Públicas para Garantizar Accesibilidad a los Espacios Físicos**

Realizar los ajustes pertinentes a las normas, reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
Promover el Diseño Universal en la elaboración de políticas, planes, programas y proyectos a través de la participación de los ciudadanos con discapacidad.
Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad estipuladas en el Decreto 1538 de 2004. Por lo tanto, es indispensable verificar de manera especial: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El ancho y el peso de las puertas.</li> <li>▪ El acceso a los baños.</li> <li>▪ La inclinación de las rampas.</li> <li>▪ Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación</li> <li>▪ (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).</li> <li>▪ Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público.</li> <li>▪ Señalización en braille, ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.</li> <li>▪ Alarmas tanto auditivas como visuales.</li> </ul>
Contar en la recepción con un mapa de ubicación o plano en alto relieve dentro de la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.
Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros.
Dotar con materiales y equipo tiflotécnico sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías.
Disponer de sillas y ventanillas prioritarias para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
Dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
Asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad. Es importante tener en cuenta este criterio al momento de realizar la selección, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano
Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. Es necesario que para el acceso de perros guías, el lugar se encuentre en perfecto estado de limpieza, esto con el fin de evitar distractores

Fuente: Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente

En la Universidad Nacional de Colombia se realiza la atención a los usuarios básicamente desde 4 canales: presencial, telefónico, virtual, y escrito. A continuación, se describen las



recomendaciones para tener en cuenta en el momento de la atención a los usuarios:

### **2.12.1 Atención Personalizada**

Pautas generales:

- Mantener una presentación personal adecuada y usar el carné que lo identifique como servidor de la UNAL.
- 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.
- 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.
- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- 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 UNAL 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 UNAL.



- 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.
- 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.

### 2.12.2 Atención Telefónica

Pautas 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 UNAL 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.

### **2.12.3 Atención Virtual (Correo electrónico–chat–redes sociales)**

Pautas 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.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.



- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto". En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- 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 de este necesitan conocer la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- 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,
- Asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

En el caso del chat o redes sociales, tener en cuenta:



- 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/>

#### **2.12.4 Atención Escrita (Correspondencia y buzones de sugerencias)**

Pautas 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 el Procedimiento Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia U.PR.15.001.003 V3.

## **2.13 ATENCIÓN PREFERENCIAL<sup>17</sup>**

La Universidad Nacional protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto

---

<sup>17</sup> Información adaptada de U.PC.15.001.001 Protocolo de Atención y Servicio al Usuario



de velar por su dignidad humana y participación en condiciones de equidad de sus servicios, en el marco de un Estado social de derecho, donde toda persona es igual ante la ley. Por tanto, la igualdad se traduce en el trato idéntico para todos, y en este sentido se reconocen derechos iguales para todas las personas.

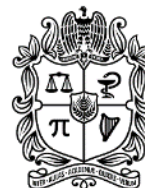
En este orden de ideas, la atención preferencial es aquella que se brinda en situaciones particulares, para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la UNAL a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial o social requieran de una atención preferencial. El tipo de población diferencial que la UNAL tendrá en cuenta en todo el proceso de servicio al ciudadano son:

### **2.13.1 Usuarios en Condición de Discapacidad**

En la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad, 2006, y Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, OMS, 2002 se definió 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 UNAL 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 tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.



- 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, de tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
  - 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.
- a. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:** Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



**b. 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. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. 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.

**c. Discapacidad física o motora:** No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda que utiliza el usuario para su movilidad; y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

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.

**d. Personas con Sordoceguera:** Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

**e. Discapacidad Cognitiva:** Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

**f. Discapacidad Mental:** Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad



o malestar en el interlocutor. Hay que confirmar que la información dada ha sido comprendida. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

**g. Discapacidad múltiple.** Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

### **2.13.2 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.

### **2.13.3 Adultos Mayores**

- Una vez entran a la oficina de atención, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, y se debe dar prelación en su atención.





- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Guiarlos siempre y acompañarlo durante su estancia en la entidad.
- Debemos dirigirnos a ellos por su nombre propio de manera respetuosa evitando diminutivos como “abuelito o abuelita”, “mamita o papito”, y expresiones paternalistas.

#### **2.13.4 Mujeres Embarazadas o con Niños en Brazos**

- Brindarles atención rápida y oportuna.
- Otorgarles un turno preferencial para la atención, evitando tiempos prolongados de atención.
- No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a la usuaria.
- En caso de espera, ubicarlas en la sala de atención preferente y destinar un espacio en donde se sientan cómodas.

#### **2.13.5 Atención a Niños, Niñas, y Adolescentes**

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escucharlos atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### **2.13.6 Grupos Étnicos**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). El servidor público debe:



- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona. En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico o que la deje por escrito si es posible.
- Proceder a la grabación. Pedir el apoyo técnico a la Facultad de Ciencias Humanas o acudir a entidades del orden nacional que preste el servicio de traducción, y ayudar de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

### **2.13.7 Población en Situación de Vulnerabilidad**

En este grupo se ubican las víctimas del conflicto armado interno, los desplazados por la violencia y las personas en situación de pobreza extrema. Para estas poblaciones tener presente:

- Se deberá consultar si la persona si desea recibir atención en un lugar más privado de la dependencia, sitio que deberá tener condiciones de privacidad y seguridad requerida.
- Es importante tener presente que el conflicto armado genera un sin número de afectaciones en las víctimas que hacen que tengan reacciones emocionales dirigidas a su protección y a hacer valer sus derechos y sobre todo reclaman y esperan un trato digno.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacía el ciudadano que solicita el servicio.
- Hay que reconocer que la persona que solicita la atención es un sujeto de derechos y quien le está sirviendo es un puente para facilitar el acceso a los mismos.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.



- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima, la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Hay que recordar siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.



## **2.14 ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA**

El Decreto 1166 de 2016 en el artículo 2.2.3.12.9 estableció que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, la Universidad Nacional, definió las siguientes acciones, las cuales están incorporadas en el procedimiento *U.PR.15.001.003 Procedimiento del Sistema de Quejas y Reclamos de la UNAL V3*:

- Al recibir la petición verbal en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se le debe explicar al usuario la necesidad de grabar la petición verbal y utilizar un medio electrónico o tecnológico (grabadora, celular con aplicación de grabación, computador con programa de grabación, etc.).
- Asegurarse que la petición quedó grabada.
- Solicitar inmediatamente la traducción a una entidad experta<sup>18</sup> tarea que debe ser realizada en un tiempo no mayor a cinco días (5) hábiles para continuar con el registro de la petición en el SQR y poder cumplir con los plazos de la respuesta.
- Hacer seguimiento a la traducción.
- Una vez recibida la traducción, registrar la solicitud en el SQR UNAL.
- Continuar con el procedimiento establecido en la UNAL para responder una petición.

## **2.15 EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Con el objetivo de recibir retroalimentación sobre la calidad y oportunidad de los servicios que presta la Universidad Nacional, se evalúa la percepción de la satisfacción de los usuarios, y se analizan los resultados para identificar causas de insatisfacción a partir de las cuales se generan

---

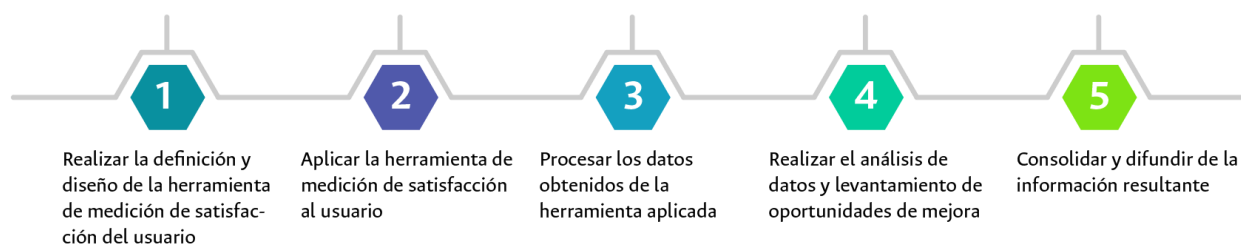
<sup>18</sup> En la UNAL solicitar a la Facultad de Ciencias Humanas o acudir a entidades del orden nacional que preste el servicio de traducción.



acciones de mejora.

En este contexto, la UNAL cuenta con el procedimiento *U.PR.SIGA.006 Procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Usuarios y Partes Interesadas* que permite medir, analizar y valorar el grado de satisfacción de los usuarios y las partes interesadas frente a los trámites y servicios en función de los atributos del servicio (Ver Ilustración 6). Aplica para procesos misionales, procesos de apoyo considerados de cara al usuario, o para los procesos que sean susceptibles de medir la satisfacción en los niveles Nacional, Sede, y Facultad / Centro o Institutos. Con los resultados de la medición se analiza la información, la cual es utilizada para implementar acciones de mejora.

**Ilustración 6. Metodología UNAL para la Medición de la Satisfacción del Usuario**



## Objetivo

Define la metodología sistemática que permite a los procesos de la Universidad Nacional de Colombia asegurar los objetivos y acciones orientados a la mejora de la satisfacción de los usuarios, basados en la aplicación previa de herramientas de medición que cuantifican la percepción existente de los distintos factores vinculados a la misma y a la vez posibilita en el tiempo el seguimiento e incidencia de las acciones de mejora desarrolladas.

## Alcance

Inicia con el diseño de la herramienta de medición de la satisfacción del usuario y termina con la implementación y la evaluación de los planes de acción, resultados del análisis de la medición y aplica para los procesos misionales y de cara al usuario de la Universidad Nacional.

Fuente: Manual del Sistema de Gestión de Calidad UNAL 2020

### 2.16 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La UNAL cuenta con una Política de Protección de Datos establecida mediante la Resolución de



Rectoría No. 207 de 2021<sup>19</sup> a partir de la cual se define el tratamiento de los datos personales de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus normas concordantes. Así, los datos de carácter personal recolectados se encuentran bajo medidas que garantizan la seguridad, confidencialidad e integridad. El usuario puede ejercer sus derechos como titular para conocer, actualizar, rectificar y revocar las autorizaciones dadas a las finalidades aplicables en el desarrollo de las relaciones laborales, académicas, contractuales y todas las demás relacionadas con el objeto social de la Universidad Nacional de Colombia.

Los datos personales que la Universidad Nacional de Colombia solicita serán utilizados para los siguientes fines:

- Adelantar trámites y servicios que tiene a cargo la Universidad en ejercicio de sus funciones.
- Dar a conocer los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional de Colombia.
- Registro y participación en eventos organizados por la Universidad Nacional de Colombia
- Evaluar la calidad de los servicios de la Universidad Nacional de Colombia.
- Y demás finalidades descritas en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Para las solicitudes relacionadas con tratamiento de datos personales, se accede al Sistema de Quejas y Reclamos en la página web (<https://quejasyreclamos.unal.edu.co/>), y en este se realiza la recepción y respectivo trámite de acuerdo con el Procedimiento *U.MN.SIGA.001 Manual Interno y Procedimientos para la aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales*, el cual puede ser consultado en el Sistema de Información SoftExpert en el módulo de Documentos.

Elaboró:	María Elena García V.	Revisó:	Equipo SIGA Equipo SIPUN	Aprobó:	Magdalena Barrera
Cargo:	Profesional	Cargo:	Asesores	Cargo:	Asesora
Fecha:	Noviembre de 2022	Fecha:	Enero de 2023	Fecha:	Mayo de 2023

<sup>19</sup> [http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d\\_i=97992](http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=97992)