

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.



PRINCIPIOS

- Eficiencia y oportunidad
- Efectividad
- Calidad
- Información completa y clara
- Transparencia
- Principio de buena fe en las actuaciones
- Consistencia
- Respeto
- Accesibilidad
- Participación
- Equidad
- Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas
- Colaboración-Información/servicios compartidos

Objetivos



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.

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.



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.



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 La política se encuentra alineada a los fines misionales y es transversal a todos los procesos institucionales.