

CARTILLA

Protocolos de atención

Universidad Nacional de Colombia

SIP SISTEMA DE
Integridad y Probidad

▪ Objetivo

Presentar los protocolos de atención definidos por la **UNAL** que se deben tener en cuenta con los usuarios en los diferentes canales de atención de la institución.

Los *Protocolos de Atención* que la **UNAL** ha definido para atender a los usuarios en el momento de la prestación de un servicio en cada uno de los canales de atención, se definen de acuerdo a requerimientos normativos y características propias de la entidad, y se encuentran relacionados en el *Manual de Servicio al Ciudadano UNAL*, el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

https://unal.softexpert.com/se/v70314/generic/gn_linkshare/linkshare.php?key=B4jH3uSZmX&cdisosystem=73

■ Canales de Atención



PRESENCIAL

Se realiza la atención presencial a través de las diferentes sedes con los servidores públicos (*Las solicitudes pueden ser verbales o por escrito*).



TELEFÓNICO

Permite el contacto verbal de los usuarios y partes interesadas para acceder a información y orientación sobre trámites a través del canal telefónico.



VIRTUAL

Es el contacto de los usuarios y partes interesadas a través del portal web de la **UNAL** por medio de diferentes escenarios.



ESCRITO

Se reviven sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuario de la Universidad Nacional.

Recomendaciones Generales para la Atención de Usuarios.

1.

Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y ampliar la información en caso de ser necesario.

2.

Garantizar el acceso de todas las personas a los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta las directrices de accesibilidad física y accesibilidad web.

3.

Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.

4.

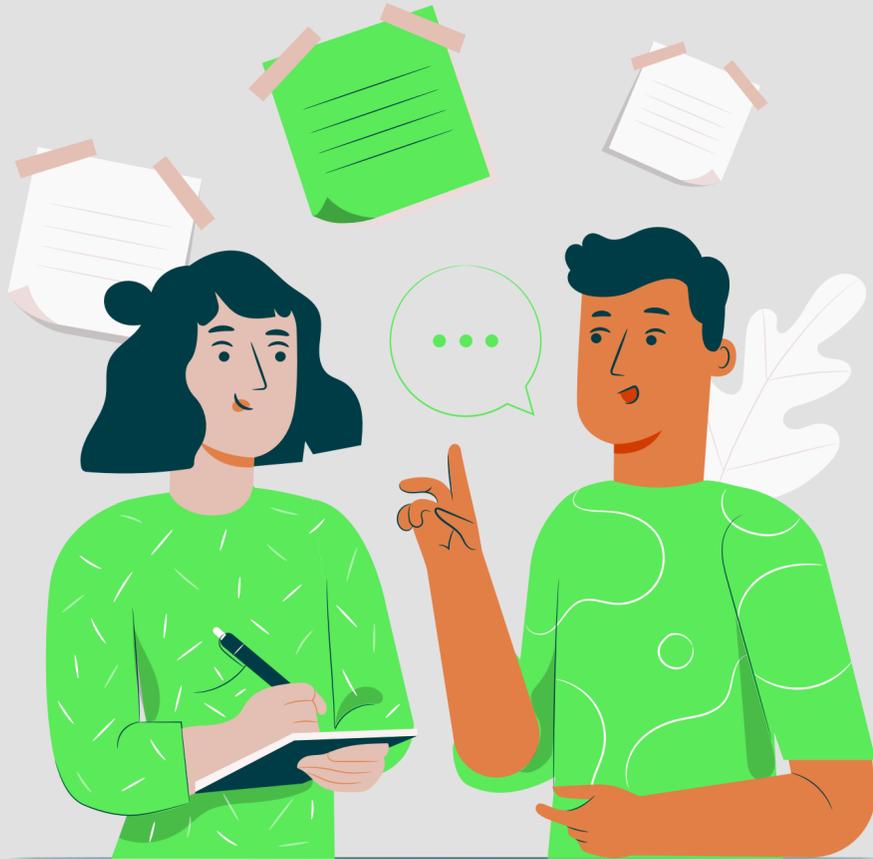
Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la *Ley 1581 de 2012* o las demás que la modifique o deroguen.

5.

Uso del Lenguaje Claro.

- Recomendaciones para tener en cuenta en el momento de la atención a los usuarios, en los canales de atención.

■ Atención Personalizada



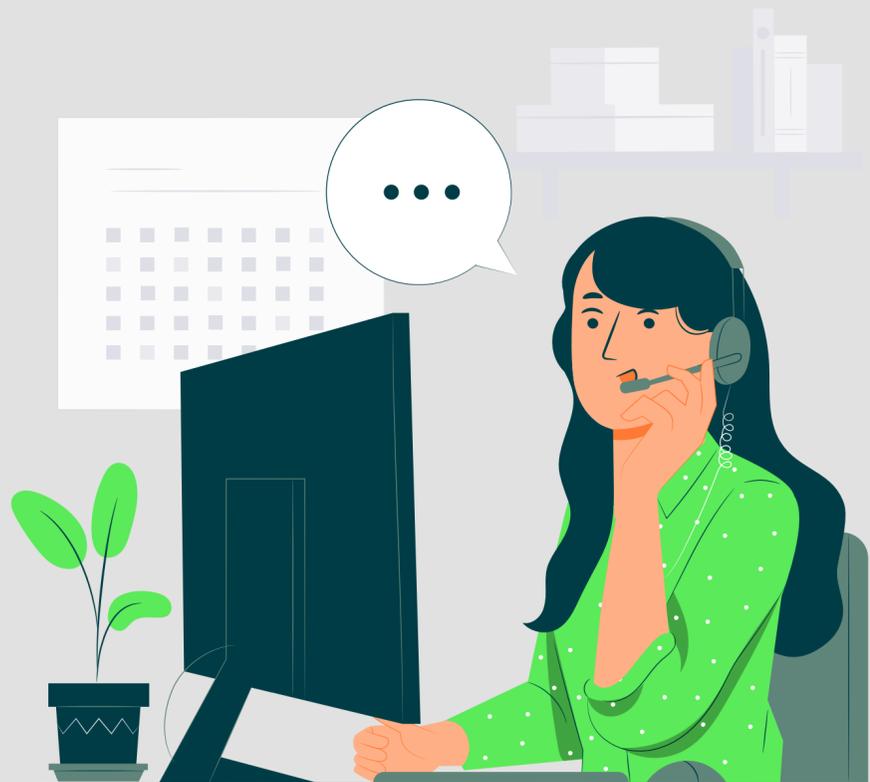
- Mantener una presentación personal adecuada y usar el carné que lo identifique como servidor de la UNAL.
- Cumplir el horario de atención ofrecido a los usuarios.
- Evite comer en el puesto de trabajo, maquillarse o arreglarse las uñas en presencia de los usuarios, así como hablar por celular o con compañeros y no prestar la atención debida al usuario.
- Evite que su puesto de trabajo esté sucio o desordenado.
- El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés. Mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés.
- 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: 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.
- Conocer la información relacionada con las demás dependencias y sedes de la UNAL o dónde ubicarla para el momento que el usuario lo requiera.
- 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 usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el funcionario se 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.
- Al finalizar la atención, preguntarle al usuario “¿Hay algo más en que pueda servirle?”
- Despedirse de manera amable y cálida al finalizar la atención.

■ Atención Telefónica



- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- 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 usuario.
- 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 usuario 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, 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 lo hace, 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; 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?”
- Despedirse de manera amable y cálida al finalizar la atención. De ser posible, llamando al usuario por su nombre.

■ Atención Virtual



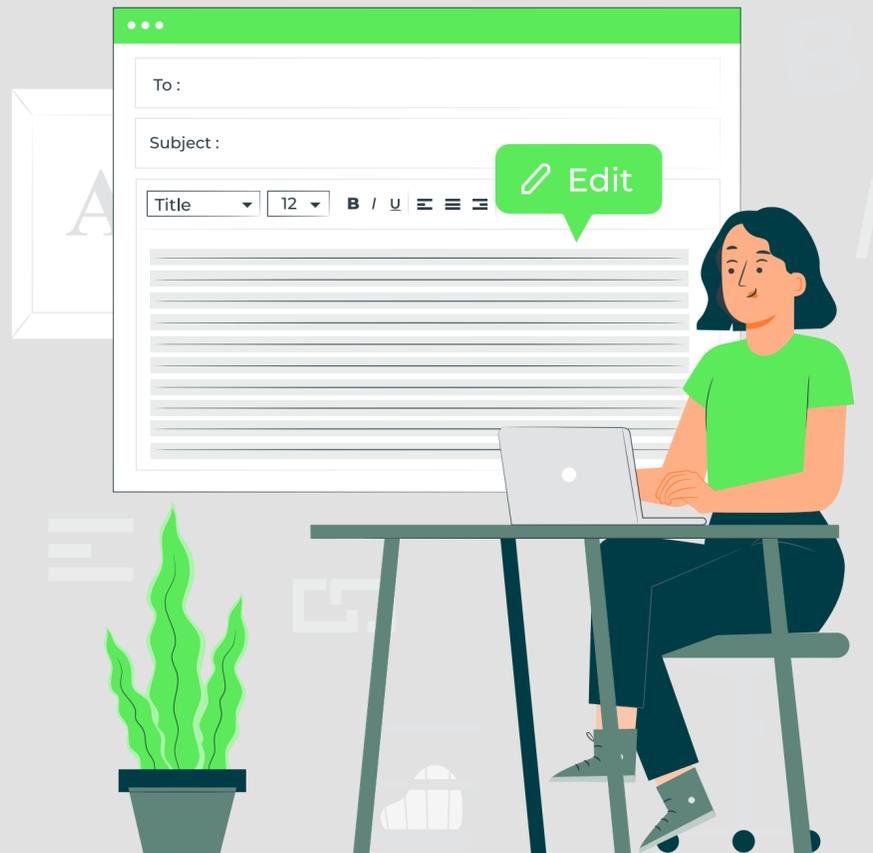
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos 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.
- Analizar si la solicitud compete a la dependencia, de lo contrario, remitirla a la dependencia encargada e informar de ello al usuario.
- 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
- Mensajes de correo no extensos, concisos.
- 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 usuario 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 que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios (cargo, teléfono, correo electrónico, nombre, dirección web de la entidad) para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.



- 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 usuario 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 usuario, 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/>

■ Atención Escrita



- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Recibir los documentos que el usuario quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informarle de esta circunstancia. 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 usuario 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 usuario.

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 usuario sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Tener en cuenta:

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



■ Atención Preferencial

La UNAL protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto 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.

La igualdad se traduce en el trato idéntico para todos, y en este sentido se reconocen derechos iguales para todas las personas.

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.

▪ Usuarios en Condición de Discapacidad:



Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas



Discapacidad visual



Discapacidad física o motora



Personas con sordoceguera



Discapacidad cognitiva



Discapacidad mental



Discapacidad múltiple

■ Usuarios en Condición de Discapacidad



- Brindar un trato respetuoso y diferencial.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. 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 espere a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verifique que la información suministrada al usuario con discapacidad ha sido efectivamente comprendida.
- Las personas con discapacidad son usuarios 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 usuario con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios de la Universidad y recibir un servicio de excelencia.

CARTILLA

Protocolos de atención

Universidad Nacional de Colombia

SIP SISTEMA DE
Integridad y Probidad