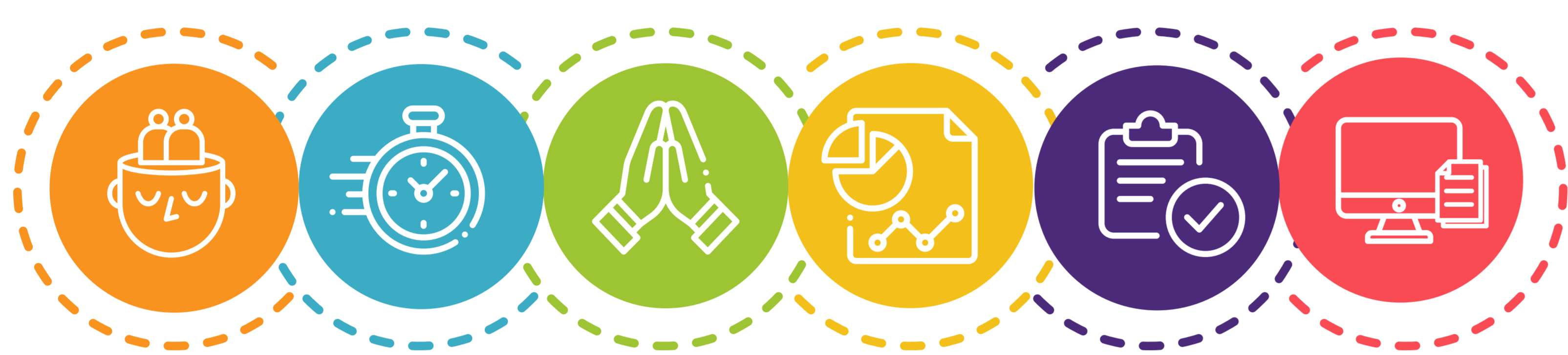


# ATRIBUTOS DE SERVICIO EN LA UN

## ¿Qué son los atributos del servicio?



## ¿Por qué aplicarlos en el servicio?

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.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos que se relacionan con las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a la forma en que espera sea atendido por el servidor.

Son una promesa de valor que la Universidad Nacional de Colombia promueve en la prestación del servicio y sus servidores públicos se identifican y aplican para caracterizar el buen servicio.

### Actitud | Amabilidad Empatía

Acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, la comunicación efectiva con cortesía, calidad y cordialidad en el trato.

### Confiabilidad

Confianza que genera el servidor público al prestar los servicios, exactitud con que se brindan las soluciones o respuestas respecto a la planeación o requisitos del servicio definidos.

### Pertinencia

Cumplir el objetivo o propósito trazado, en especial que el usuario obtenga el resultado esperado.



### Oportunidad

Cualidad de oportuno. Cumplir los plazos establecidos en la prestación del servicio.

### Veracidad de la información

Información que se ajuste a la verdad o a la realidad asociada al servicio, respecto a las fuentes que la generan.

### Disponibilidad y accesibilidad de la información

Información actualizada y completa, para facilitar la consulta de los usuarios respecto a la información asociada al servicio.