



Prueba para Concurso Escrito de Servicio al Usuario

Caso:

Una estudiante de la Universidad Católica de Colombia aplicó a una beca para realizar una Maestría en una institución extranjera.

Entre los requisitos está el de presentar un certificado de la Universidad Católica de Colombia.

Para ello, la estudiante realiza la solicitud del certificado, según el procedimiento establecido en nuestra Institución, el cual indica:

1. Diligenciar un formato institucional especificando los datos que deben aparecer en el certificado.
2. Radicarlo en el área correspondiente.
3. Esperar 5 días hábiles para reclamar el documento en la oficina de certificados.
4. Acercarse en el horario de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p. m.

Una vez cumplido el plazo indicado por la Universidad, la estudiante se acerca a la respectiva oficina para reclamar el certificado. Después de esperar 45 minutos al funcionario encargado, consulta sobre la posibilidad de que otro colaborador le entregue el documento. Se le indica que debe volver al día siguiente, pues el responsable de esta labor no estará en la jornada de la tarde.

La estudiante regresa al día siguiente en el horario establecido. Después de esperar 30 minutos, el encargado le informa que el certificado estaría disponible en 3 días hábiles adicionales. La estudiante se molesta y le dice que ya esperó los días que establece la Universidad para este fin y que no se irá hasta que le hagan entrega del documento.

El funcionario reacciona de manera tajante, con palabras inadecuadas y reta a la estudiante, indicándole que puede hacer lo que quiera, pero que debe esperar 3 días más. La estudiante abandona el lugar.

Cuando la estudiante vuelve por el certificado, se da cuenta que el documento está incompleto, pues hacen falta datos solicitados mediante el formato institucional.

Ante su reclamo, el funcionario encargado, acepta el error y le informa que debe regresar en 3 días hábiles.

La estudiante, molesta, le recuerda que ella realizó la solicitud especificando los datos requeridos, de manera clara. Además exige colaboración, teniendo en cuenta que la Universidad ha incumplido con los plazos y horarios.



De manera descortés, el funcionario le da 2 opciones:

1. Llevarse el certificado como está.
2. Esperar tres días más para recibir el documento correcto.

La estudiante intenta comunicarse con un funcionario de rango superior, pero no consigue hablar con ninguno. Finalmente decide llevarse el documento incompleto, pues prefiere presentarlo así que no entregarlo.

Su solicitud de aplicación a la beca es rechazada por presentar documentos incompletos.

La estudiante expone su caso en redes sociales. Además presenta una queja a la Universidad y al Ministerio de Educación Superior.

Actividad:

1. Indicar fallas presentadas en el servicio.
2. A partir de las fallas identificadas, proponer mejoras.
3. Redactar una respuesta formal dirigida a la estudiante. Para ello es necesario utilizar los formatos institucionales.

Nota: Para participar, por favor, dar un nombre al grupo e indicar el nombre de sus integrantes.