

El Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ, es una Institución Universitaria creada por Decreto Ordenanza 0331 del 19 de noviembre de 1987. Somos un establecimiento público de educación superior, de carácter académico del orden departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Gobernación del Departamento de Santander y con domicilio principal en la ciudad de Barrancabermeja.

UNIPAZ se compromete a respetar los derechos constitucionales y legales de nuestros usuarios, en concordancia con lo establecido en el numeral 5 del artículo séptimo de la Ley 1437 de 2011. De igual, nos comprometemos a prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, por ello a continuación damos a conocer los canales de atención con los que cuenta la Institución, los derechos y deberes de nuestros usuarios(as) y los deberes que tenemos como entidad:

Derechos de los Usuarios y Usuarías:

- 1** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2** Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 3** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 6** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 7** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 8** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9** A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 10** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los Usuarios y Usuarías:

- 1** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Deberes del Instituto Universitario de la Paz:

- 1** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
- 5** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
- 7** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10

Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Canales de Atención:

Electrónico

Sistema de Atención al Ciudadano: a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones Disponible en:

<https://unipaz.edu.co/pqrsf.html>

Chat de Atención al Usuario: es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, cuyo objetivo es atender consultas de orden general sobre la entidad. Este chat está habilitado de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. en jornada continua.

Correo electrónico institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario formular consultas y quejas, radicar comunicaciones e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. Las cuentas habilitadas son:

atencionalciudadano@unipaz.edu.co
 ventanillaunica@unipaz.edu.co
 atencionalciudadano@unipaz.edu.co
 informacion@unipaz.edu.co
 chat@unipaz.edu.co

Redes sociales Institucionales: a través de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube el Instituto Universitario de la Paz se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información institucional con toda nuestra comunidad universitaria y comunidad en general.

 Instituto Universitario de la Paz
 @unipaznoticias

Telefónico

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios que ofrece Unipaz y adicionalmente radicar solicitudes generales y solicitudes académicas. Las líneas habilitadas son:

PBX: +57 (7) 222 2800:

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Celulares:

+57 3222703665 - +57 3222680406

Presencial

La atención presencial se brinda en el Km 14 Vía Barrancabermeja - Bucaramanga, Vereda el Zarzal en Barrancabermeja, Santander.

Ventanilla Única: Es el canal institucional para radicar comunicaciones y solicitudes generales.

Direcciones de Escuela: Es el canal institucional para obtener información sobre nuestros programas académicos y realizar solicitudes de tipo académico.

 **UNIDOS**
Somos Más

VIGILADA MINEDUCACIÓN