

CARTA DE TRATO DIGNO

EL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ – UNIPAZ

Con el propósito de establecer una interacción directa con la comunidad en general y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial:

En nuestras oficinas administrativas ubicadas en el Distrito de Barrancabermeja kilómetro 14 vía a Bucaramanga Centro de Investigación Santa Lucía, en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm de lunes a jueves, y los viernes en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm.

Telefónico:

A través del PBX (7) 6118210 de lunes a jueves en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm y los viernes en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm.

Virtual:

Chat: ingresando a nuestro portal web www.unipaz.edu.co opción Chatea con nosotros En línea de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm.

Facebook: Instituto Universitario de la Paz

X (twitter): @UNIPAZnoticias

Escrito:

A través de la ventanilla única ubicada en el Distrito de Barrancabermeja kilómetro 14 vía a Bucaramanga Centro de Investigación Santa Lucía, en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm de lunes a jueves, y los viernes en el horario de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm.

El Instituto Universitario de la Paz, acatando las directrices impartidas por la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", comprometida con el mejoramiento continuo, pone al servicio de la comunidad universitaria y ciudadanía en general una plataforma que le permita registrar Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), con respecto al cumplimiento de la misión de la Universidad, a la calidad del servicio prestado y a las actuaciones de sus funcionarios. A continuación, se definen algunos conceptos, que lo orientarán sobre lo que requiere presentar ante la Institución.

UNIPAZ emitirá respuesta vía correo electrónico preferiblemente. En caso de que el ciudadano solicite respuesta física deberá acercarse a las instalaciones del CISL.

Las solicitudes académicas de los estudiantes deberán seguir lo establecido en el Reglamento estudiantil.

Resolución REC 271 del 9 de septiembre de 2021, "POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ"

Petición: Es la solicitud de información, por motivo de interés general o particular, con el objeto de obtener pronta respuesta, ya sea de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio ante la Universidad.

Queja: Es la manifestación de no conformidad, insatisfacción o descontento que formula un ciudadano en relación con los servicios a cargo de la Universidad y/o actuación de sus servidores.

Reclamo: Es la exigencia presentada por un ciudadano para demandar el cumplimiento de las funciones de la Universidad y del personal a su servicio.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación que se presenta para el mejoramiento de la atención al ciudadano frente a un servicio, producto o proceso de la Universidad.

Denuncia: Es una declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a Derecho dirigida a la autoridad competente para su investigación.

Felicitaciones: Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una situación.