

# Atención y Servicios a la Ciudadanía

## 1. Canales habilitados por ÚNICA para la atención a la ciudadanía:



*Recepción telefónica*

Tel: (601) 2811777

Horario de atención: Lunes a viernes, de 7 am a 4 pm.



*Atención personalizada*

Calle 19 #2ª - 49 Edificio Centro Colombo Americano, Piso 3

Horario de atención: Lunes a viernes, de 7 am a 4 pm.



*Recepción digital*

Horario de atención: Lunes a domingo, las 24 horas  
(diligenciando el formulario de PQRS)



*Correos Electrónicos ÚNICA*

| Directorio                       | Correo            |
|----------------------------------|-------------------|
| Solicitud de información General | info@unica.edu.co |

| Directorio Administrativo                         | Correo                             |
|---|------------------------------------|
| Admisiones  | admisiones@unica.edu.co            |
| Aseguramiento de la Calidad                       | dir.calidad@unica.edu.co           |
| Bienestar   | sebastian.salgado@unica.edu.co     |
| Comunicaciones                                    | dir.comunicaciones@unica.edu.co    |
| Educación Continuada                              | educontinuada@unica.edu.co         |
| Egresados y Bolsa de Empleo                       | egresados@unica.edu.co             |
| Financiera  | dir.financiera@unica.edu.co        |
| Innovación Académica y Tecnológica                | kaithie.ramirez@unica.edu.co       |
| Investigación en Pregrado                         | dirinvestigacioneslic@unica.edu.co |
| Investigación en Posgrado                         | dir.investigaciones@unica.edu.co   |
| Notificaciones Judiciales                         | dir.juridica@unica.edu.co          |
| Rectoría  | rectoria@unica.edu.co              |
| Registro y Control                                | dir.registro@unica.edu.co          |
| Relaciones interinstitucionales e internacionales | c.roman@unica.edu.co               |
| Secretaría Rectoría                               | secretaria@unica.edu.co            |
| Vicerrectoría Académica                           | dir.academica@unica.edu.co         |



## 2. Trámites académicos

En la página web de ÚNICA <https://unica.edu.co/tramites-academicos/> se puede consultar el proceso para realizar solicitudes académicas de sus programas de pregrado y posgrado en cuanto a: reingreso, duplicado de carné, duplicado de acta de grado, certificados, actualización de información de alumnos y egresados, entre otros.

## 3. Atención PQRSDF

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, ÚNICA pone a disposición del ciudadano el [Formulario PQRSDF](#) para el reporte de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones y define los siguientes tiempos de respuesta:

| Tipo         | Descripción   | Término de respuesta  |
|--------------|---|---|
| Petición     | Derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas de información y/o consulta a ÚNICA y obtener pronta resolución, frente a situaciones de interés general o particular.  | - 10 días peticiones de información<br>- 15 días peticiones generales<br>- 30 días peticiones de consulta o emisión de conceptos. |
| Queja        | Manifestación de inconformidad que presenta un usuario por presuntas conductas no deseables del personal administrativo y académico de la Institución.  | 15 días hábiles   |
| Reclamo      | Oposición por parte de un usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece ÚNICA. El objetivo del reclamo es que se revise el motivo de su inconformidad y se adopte una decisión.              | 15 días hábiles   |
| Sugerencia   | Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de ÚNICA  | 15 días hábiles   |
| Denuncia     | Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades administrativas o académicas de la institución de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación. | 15 días hábiles   |
| Felicitación | Expresión de aprobación por uno o varios servicios prestados por la Institución.  | 15 días hábiles   |

#### 4. Redes sociales

Ingrese a las redes sociales y medios de comunicación de ÚNICA para estar enterado de la actualidad informativa y las decisiones institucionales.

- Facebook: <https://www.facebook.com/UnicaEducacion>
- LinkedIn: [https://www.linkedin.com/company/instituci%C3%B3n-universitaria-colombo-americana---%C3%BAunica/?trk=ppro\\_cprof](https://www.linkedin.com/company/instituci%C3%B3n-universitaria-colombo-americana---%C3%BAunica/?trk=ppro_cprof)
- Twitter: [https://twitter.com/UNICA\\_Educacion](https://twitter.com/UNICA_Educacion)
- Instagram: [https://www.instagram.com/unica\\_educacion/](https://www.instagram.com/unica_educacion/)
- Youtube:  
[https://www.youtube.com/channel/UChrb1nuOJH9YCY-BW6w3tTQ?view\\_as=subscriber](https://www.youtube.com/channel/UChrb1nuOJH9YCY-BW6w3tTQ?view_as=subscriber)
- Fan page FB: <https://www.facebook.com/UnicaEducacion>
- Grupo estudiantes ÚNICA Facebook: si está interesado en hacer parte de esta red por favor enviar la solicitud al correo [info@unica.edu.co](mailto:info@unica.edu.co).
- Grupo egresados ÚNICA Facebook: si está interesado en hacer parte de esta red por favor enviar la solicitud al correo [info@unica.edu.co](mailto:info@unica.edu.co).

#### 5. Bolsa de Empleo

El portal de empleo es un espacio para que las instituciones y entidades puedan publicar sus ofertas laborales, y los estudiantes y egresados de ÚNICA puedan aplicar a nuevas y/o mejores oportunidades de trabajo.

<https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/unica?v2=true%20%20%20>

#### 6. Noticias

ÚNICA publica las últimas novedades de su gestión académica y administrativa en: <https://unica.edu.co/noticias/>

#### 7. Transparencia y Acceso a la Información

En el enlace de <https://unica.edu.co/transparencia-e-informacion-publica/> se pueden consultar los documentos de ÚNICA en el marco de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la información pública.

