

Política de PQRSFD

MISIÓN PAZ
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

VIGILADA **MINEDUCACIÓN**

MISIÓN PAZ
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

Fundadores

John Milton Rodríguez
Norma Stella Ruiz

Consejo Directivo

Cesar Emilio Palacios Delgado
Presidente

Sandra de las Lajas Torres Paz
Rectora

Alejandro Espinosa
Secretario General

Diego León
Representante Docentes

Merlin Carabalí Perlaza
Representante Estudiantes

Edgar Asmed García Sánchez
Representante Egresados

Carlos Alberto Arango
Representante Fundadores

Francisco Mejia
Representante Fundadores

MISIÓN PAZ
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

Consejo Académico

Sandra de las Lajas Torres Paz
Rectora

Johana Castillo Muñoz
Directora de los Programas Académicos

Tatiana Guilombo
Representante Estudiantil

Jaime Andrés Girón
Representante Profesores Tiempo Completo

Eliceo Garcia
Representante Profesores Hora Cátedra

Alejandro Espinosa
Secretario Consejo Académico

Equipo Directivo

Sandra de las Lajas Torres Paz
Rectora

Jaime Andrés Girón
Director de Investigaciones

Alejandro Espinosa
Director de Registro Académico

Gina Alexandra Mena
Directora de Aseguramiento de la Calidad

Johana Castillo Muñoz
Directora de los Programas Académicos

2026

Contenido

Contenido 4
POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL Y
SOCIAL MISIÓN PAZ 5
ACTA 002 del 16 de Julio de 2026 5
ACUERDO No. 2026-031 POR EL CUAL EL CONSEJO DIRECTIVO ADOPTA LA POLÍTICA
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS 5
C O N S I D E R A N D O S 8
ARTÍCULO 1. OBJETIVO GENERAL..... 10
ARTÍCULO 10
ARTÍCULO 3. NIVELES DE ATENCIÓN 13
ARTÍCULO 4. 16
ARTÍCULO 5. 19
ARTÍCULO 6. 23
Tabla 1. Tipificación tramites, ... 25
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitación, Demandas 26
..... 26
..... 27
ARTÍCULO 6. SEGUIMIENTO 29
ARTÍCULO 7. VIGENCIA 29
ARTÍCULO 8. FINANCIACIÓN. 29
PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE, ... 29

POLÍTICA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL Y SOCIAL

MISIÓN PAZ

ACTA 002 del 16 de julio de 2024

ACUERDO No. 2026-031 POR EL CUAL EL CONSEJO DIRECTIVO ADOPTA LA POLÍTICA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS

El Consejo Directivo de Unimisiónpaz en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 16, literal f, del Estatutos, que reza lo siguiente: Son funciones del Consejo Directivos: f. Reformar los estatutos y reglamentos de la Institución, basado en que Unimisiónpaz ha establecido como:

MISIÓN

Misión Paz Corporación Universitaria, tiene como misión ser una Institución de Educación Superior participativa, comprometida con el desarrollo de la región, que forme personas integrales, emprendedoras, innovadoras, con liderazgo democrático y con excelencia, a través del poder transformador de la información, la investigación, la creación, la innovación y el emprendimiento, con principios éticos y valores cristianos.

VISIÓN

Misión Paz Corporación Universitaria, tiene como visión ser reconocida como una institución con principios éticos, valores cristianos y altos estándares educativos influyente en la cultura empresarial, social, científica, técnica, tecnológica y público regional, nacional e internacional.

PRINCIPIOS

La Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social tiene los siguientes principios:

a. Enfoque Cristro céntrico
b. Compromiso Social
c. Excelencia
d. Innovación Emprendedora
e. Cultura de Calidad

VALORES

La Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social tiene los siguientes Valores:

a. Amor a Dios
b. Respeto
c. Integridad
d. Humildad
e. Libertad
f. Servicio

ADOPTA:

PREÁMBULO

La Corporación Universitaria Para el Desarrollo Empresarial y Social concibe la participación de los miembros de la comunidad educativa como un eje Importante. Por consiguiente, ha definido al estudiante como protagonista de su proceso formativo a través de la participación y responsable de buscar y analizar información, de confrontar teóricamente y de hacer una reflexión crítica que le permita argumentar y proponer frente a los demás agentes. Desde esta perspectiva se ha concebido su línea institucional el fomentar una visión crítica sobre la realidad y una actitud orientada a la apropiación de los problemas y al compromiso responsable de su solución dentro de estrategias de participación colectiva. Por lo tanto, comprende que la sociedad en general requiere de escenarios de participación legítimos en donde pueda expresar sus ideas, opiniones y propuestas para la construcción de espacios institucionales, sociales y culturales. Reconoce que el Ministerio de Educación Nacional determina que las instituciones de educación superior deben propiciar el

establecimiento de canales de expresión y interacción a través de los cuales puedan manifestar los usuarios sus opiniones e inquietudes, sugerencias e iniciativas. En este sentido comprende que debe delinear los canales de comunicación para que los usuarios, docentes, directivos y la comunidad universitaria puedan expresar sus ideas y propuestas con relación a los elementos formativos asociados a los programas educativos que desarrolla. Por consiguiente, ha definido la política de PQRSDF con el fin de plasmar y trabajar las estrategias institucionales para la evaluación y mejoramiento permanente, de los procesos mediante los cuales se desarrollan trámites académicos – administrativos, y se prestan servicios en la Institución

C O N S I D E R A N D O S

1. Que la Constitución Política de Colombia de 1991 reconoce, entre otros, el derecho fundamental de petición, el derecho a la igualdad, el derecho al debido proceso, el derecho a la información y los principios que orientan la función administrativa, particularmente los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
2. Que la Constitución Política establece la educación como un derecho de la persona y un servicio público que cumple una función social, y reconoce la autonomía universitaria dentro de los términos establecidos por la Constitución y la ley, correspondiendo a las instituciones de educación superior establecer mecanismos que

favorezcan una gestión institucional transparente, participativa y orientada a la calidad.

3. Que la Ley 30 de 1992 organiza el servicio público de la Educación Superior y establece el marco jurídico para el funcionamiento de las instituciones de educación superior, su autonomía y el cumplimiento de su misión institucional, en armonía con los principios de calidad, responsabilidad y formación integral.
4. Que la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y establece las reglas aplicables a su ejercicio, presentación, trámite y respuesta, constituyéndose en un referente fundamental para la recepción, gestión y atención de las peticiones formuladas ante las instituciones, en los casos en que resulte aplicable.
5. Que la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece principios y disposiciones relacionados con las actuaciones administrativas, la atención de las solicitudes, el debido proceso, la transparencia, la publicidad y la protección de los derechos de las personas frente a las actuaciones de las autoridades, y las disposiciones que resulten aplicables a las instituciones de educación superior en el marco de su naturaleza jurídica.
6. Que la Ley 1712 de 2014 establece disposiciones orientadas a garantizar el derecho de acceso a la información pública, fortalecer la transparencia y desarrollar mecanismos para facilitar el acceso de las personas a la información, de conformidad con las

excepciones y restricciones establecidas en la Constitución y la ley.

7. Que la Ley 1581 de 2012 establece el régimen general de protección de datos personales y determina los principios, derechos y deberes relacionados con el tratamiento de información personal, por lo cual la gestión de las PQRSFD deberá garantizar la adecuada protección, confidencialidad, seguridad y tratamiento de los datos personales suministrados por los usuarios.
8. Que el Decreto 1074 de 2015, en lo relacionado con la protección de datos personales, reglamenta disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y establece aspectos aplicables al tratamiento de datos personales, los cuales deberán ser observados en los procesos institucionales de recepción, registro, gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSFD.
9. Que el Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, compila las disposiciones reglamentarias aplicables al sector educativo y establece el marco regulatorio dentro del cual las instituciones de educación superior desarrollan sus actividades académicas, administrativas y de gestión institucional.
10. Que el Decreto 1330 de 2019 modifica disposiciones relacionadas con el registro calificado de programas académicos de educación superior y fortalece el enfoque de condiciones de calidad y mecanismos de aseguramiento de la calidad institucional, promoviendo procesos de evaluación, mejoramiento continuo y

atención a las necesidades de los diferentes grupos de interés de las instituciones de educación superior.

ARTÍCULO 1. OBJETIVO GENERAL Disponer de mecanismos institucionales para todo usuario que tramite sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con relación a trámites y servicios ofrecidos por la Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz.

ARTÍCULO 2. **ALCANCE** Aplica para todos los procesos de la Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz, a través de los cuales se desarrollan trámites académicos – administrativos, financieros y se prestan servicios en la Institución, y por tanto los usuarios pueden radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, respecto a las consideraciones que tengan respecto a la atención y el servicio que brinda la Institución.



Niveles de atención

ARTÍCULO 3. NIVELES DE ATENCIÓN

Ilustración 1. Niveles de atención Proceso de PQRSDF



Etapa 1 - Información: El equipo de directivos o funcionario encargado, brindan información de trámites y servicios de la Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz, y remiten a los usuarios a las instancias correspondientes.

Etapa 2 – Trámite o Servicio: Los usuarios realizan el trámite o reciben el servicio por parte de las instancias correspondientes en la Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz.

Etapa 3 – Conocimiento a la rectoría como directivos: el funcionario encargado de las PQRSDF, comunica a los directivos como a la rectoría

acerca del trámite brindado por el usuario a la Corporación Universitaria Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz.

Etapa 4 - PQRS: El equipo de directivos como el funcionario encargado verifican que el usuario ya inició un trámite ose le prestó un servicio, si es de esta manera orientan al usuario para que radique su PQRSFD través de los canales establecidos. Si se verifica que el Usuario no ha iniciado ningún trámite ni ha recibido ningún servicio, el equipo de Directivos o funcionario encargado brinda la información pertinente y remiten a los usuarios a las instancias correspondientes.

Etapa 5 – Revisión y análisis del trámite: se realiza una revisión y análisis con la directiva como rectoría de la Corporación Universitaria Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz de los tramites o servicios suministrados a los usuarios para una mejoría de los procesos internos o externos.

Canales de atención

ARTÍCULO 4. Canales De Atención

Todo usuario que desee manifestar una Opinión, Sugerencia, Reconocimiento, Petición, Reclamo o denuncias podrá hacerlo por medio de los canales de comunicación dispuestos oficialmente por la Corporación Universitaria para la para tal propósito así:

- Canal Virtual: La Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz ha definido en su página principal web, la pestaña denominada “PQRS”, que permite que los usuarios interesados en la organización puedan escribir sus solicitudes, opiniones, quejas, reclamo, peticiones, reconocimientos y denuncias.

- Canal Virtual Centro de ayuda: La Corporación Universitaria tiene definido en su campus virtual el canal denominado centro de ayuda en dónde el estudiante encontrará respuestas a preguntas y solicitudes frecuentes. Se constituye además en un espacio para envío de solicitudes diversas, categorizadas en; sugerencias, opiniones, reclamos, peticiones, denuncias y/o reconocimientos.

- Equipo de Directivos como funcionario a cargo: La Corporación Universitaria cuenta con un equipo de Directivos como funcionario a cargo que trabaja de manera articulada entre la Vicerrectoría de Bienestar y todas las áreas integrantes de la Institución, para acompañar a los estudiantes durante su proceso de formación. Los directivos como el funcionario

encargado son las personas designadas por la institución para asegurar la permanencia de los estudiantes, a partir de su vocación de servicio, el diseño de protocolos de atención y seguimiento y la entrega oportuna de respuestas a las solicitudes realizadas por los estudiantes, según la tipificación del caso. Los medios de contacto entre los Estudiantes y los directivos o funcionarios son los canales telefónicos, correo electrónico y canales de chat virtual.

- Cuenta de Correo electrónico pqrs@unimisionpaz.edu.co: Es el canal de contacto virtual que enlaza directamente las solicitudes de los usuarios de los servicios prestados por la Corporación, con el área responsable de la gestión de PQRSDF. Así mismo este es el canal formal del que dispone la Universidad para dar respuesta a todas las solicitudes PQRSDF.
- Instalaciones de la Universidad: Todas las personas interesadas pueden presentar sus PQRSDF en las instalaciones de la Corporación Universidad Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz, ubicada en la Calle 10 # 36 – 124 / Arroyohondo Autopista Cali – Yumbo, Valle del Cauca y su horario de atención es L – V de 08:00 AM a 05:00 PM. En la visita a la institución, se asignará una persona integrante de la directiva o un funcionario de acuerdo a la solicitud que presente.
- Vía telefónica a la Universidad: La Corporación Universitaria, dispone del teléfono de contacto teléfono número celular 3124877620 y dependiendo de la opción escogida, se recopilarán las PQRSDF. Principalmente Corporación Universitaria Equipo de Directivos o funcionario encargado

para dicha tarea, pero cualquier integrante de la institución puede recibir el caso y reportarlo al correo pqrs@unimisionpaz.edu.co para su correspondiente gestión de PQRSDF.

Consideraciones Generales

ARTÍCULO 5. Consideraciones Generales

Los usuarios y estudiantes pueden radicar las PQRSDF a través de los canales dispuestos por la Corporación Universitaria para el Desarrollo Empresarial y Social Misión Paz, para tal fin.

En caso de recibir una PQRSDF que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al usuario o para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

El Directivo o funcionario encargado tendrá que validar, si la solicitud del estudiante corresponde a un trámite académico, financiero, o una PQRSDF.

¿Cómo lo hacen?

Indagando sobre la situación que presenta el estudiante, para orientarlo de forma correcta y así, poder validar, si el estudiante realizó el proceso correspondiente, teniendo en cuenta los niveles de atención (área a la cual escalo, fecha y evidencia), a excepción de los Derechos de Petición, debido a que este PQRSD no requiere presentar ningún antecedente para radicarlo.

¿Qué hacer, en los casos donde se evidencia que el estudiante no siguió el conducto regular?

El Directivo o funcionario a cargo debe orientarlo para generar el debido proceso antes de radicar la PQRSDF, y realizar los reportes correspondientes a las áreas que involucradas.

¿Qué aspectos debo tener en cuenta para escalar un PQRSDF?

- Debe ser de manera precisa, concisa, clara y con la documentación correspondiente.
- Tener claros los canales de atención definitivos a través de los cuales se atenderán los PQRSDF.

- Brindar información clara, que oriente al estudiante sobre las definiciones de PQRSDF y el debido proceso para su solicitud, en los diferentes canales de atención.
- Se deben tener claros los tiempos de respuesta establecidos para cada proceso

¿Cómo Directivo o funcionario encargado, que debo hacer al momento de atender un Estudiante?

- Conocer a profundidad los trámites y servicios de la Corporación

Universitaria .

- Verificar el estado de la solicitud del usuario antes de brindar cualquier tipo de información que genere una expectativa de solución diferente a la que realmente procede de acuerdo al proceso.
- Orientar de manera correcta al usuario de acuerdo a su solicitud.
- NO incitar al estudiante a interponer una PQRDF, sin hacer una verificación previa del estado de la solicitud del usuario.

- Tratar siempre con respeto al usuario, aun cuando este sea grosero o irrespetuoso. En caso de que sea un estudiante recuerde que el Reglamento Estudiantil establece que la falta de respeto a cualquier miembro de la comunidad es considerada una Falta Disciplinaria.



Desarrollo de la Política

ARTÍCULO 6. Estructura.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias de la Corporación Universitaria, está estructurado en tres momentos:

- Recepción de las PQRSDF: Una vez verificado por el Directivo o funcionario encargado, que el usuario ha iniciadoun trámite o ha recibido un servicio, y se encuentra inconforme con el servicio, lo orienta sobre como radicar una PQRSDF. Estás se recepcionan por los diferentes canales dispuestos por la Corporación todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias.
- Respuesta y cierre de las PQRSDF. El funcionario de PQRSDF deberá tramitar la respuesta de lo solicitado y deberá remitirse a las unidades correspondientes para dar una respuesta oportuna y efectiva. Esto se denomina caso derivado que consiste en una situación en donde el funcionario de PQRSDF no tiene los elementos para resolver una solicitud y la misma es derivada al área correspondiente. El área dará soluciónу remitirá nuevamente el caso al funcionario de PQRSDF, quien será el encargado de darrespuesta al usuario. Para esto se crea una matriz de derivación de casos con áreasresponsables por tipología de solicitud y sus respectivos niveles de servicio.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRSDF: Se realiza un análisis de todas las solicitudes recibidas según tipificación, y a partir de esta información se realizan informes de tendencias que se comparten con la organización y las áreas protagonistas de dichas tendencias. Se identifican y

analizan las causas que dan lugar a toda solicitud, queja, reclamo, petición, recomendaciones o denuncias con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora al interior de la organización. Para ello la Coordinación de Aseguramiento y Calidad cita mensualmente una reunión para presentar los resultados y establecer en conjunto los planes de acción sobre las tendencias que tienen un mayor número de PQRSDF con una misma naturaleza o similar

Artículo 7. Respuestas

Las respuestas emitidas por cualquier concepto deben cumplir con los siguientes requisitos:

➢ Oportunidad.

➢ Cumplimiento en tiempos de respuesta.

➢ Claridad en la respuesta.

➢ Pertinencia con lo solicitado.

Artículo 8. Tipificación de Trámites, Servicios y PQRSFD.

Para la Corporación Universitaria, es de vital importancia comprende, que cualquier usuario puede presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia , Felicitaciones, o Demanda sobre cualquier trámite que haya realizado o cualquier servicio que haya recibido por parte de la Corporación Universitaria.

En este sentido, se presenta la tipificación de Trámites, Servicios y PQRSFD establecidos en la Corporación universitaria, con sus respectivos niveles de atención,

responsables y tiempos de respuesta específicos para las PQRSFD.”

Tabla 1. Tipificación tramites, Servicio y PQRSFD, de la Corporación Universitaria

TIPO	TIPO TRÁMITE Y/O SERVICIO	SUB-TICKET	NIVEL 1. Información	NIVEL 2. TRÁMITE Y/O SERVICIO	NIVEL 3. PQRS	TIEMPOS NIVEL 3
INFORMATIVOS, TRÁMITES Y SERVICIOS	ACADÉMICA	Actividad No Calificada	Funcionario	BackOffice Académica- Coordinación Académica	PQRSDF	15 días hábiles
		Asignaturas No Cargada		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Actividades y procesos de Bienestar Universitario		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Actualización de Datos		BackOffice Directivo o funcionario encargado		15 días hábiles
		Aplazamiento		Registro y Control		15 días hábiles
		Asignatura Sin costo		Dirección Académica y de Planeación- Rectoría		15 días hábiles
		Calificaciones		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Cambio de Convocatoria		Registro y Control		15 días hábiles
		Certificado Estudiantil		Registro y Control		15 días hábiles
		Contenidos		Coordinación Académica		15 días hábiles
		Derecho de Petición		PQR		15 días hábiles
		Foros		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Homologación Externa		Coordinación Académica		15 días hábiles

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitación, Demandas

TIPO	TIPO TRÁMITE Y/O SERVICIO	SUB-TICKET	NIVEL 1. Información	NIVEL 2. TRÁMITE Y/O SERVICIO	NIVEL 3. PQRS	TIEMPOS NIVEL 3
		Homologación Interna		Coordinación Académica		15 días hábiles
		Plataforma		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Proyecto de Grado		Directora de Investigación y Aseguramiento de la Calidad		15 días hábiles
		Reingreso		Registro y Control		15 días hábiles
		Retroalimentación Docente		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Ruta Académica		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Validación Estudios Ente Externo		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Incidencia Diplomado		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Cambio de Fechas de Inicio de Ciclo		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Cambio de Políticas Académicas		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Cambio De Programa		Registro y Control		15 días hábiles
		Cargues de Notas		BackOffice Académica- Coordinación Académica		15 días hábiles
		Carnetización Primera Vez		Registro y Control		15 días hábiles
		Carnetización Reposición		Registro y Control		15 días hábiles

TIPO TRÁMITE Y/O SERVICIO	SUB-TICKET	NIVEL 2. TRÁMITE Y/O SERVICIO	TIEMPOS NIVEL 3
	Contenidos programáticos	Coordinación Académica	15 días hábiles
	Cronograma Académico - (Actividades y Cargues de Notas)	BackOffice Académica- Coordinación Académica	15 días hábiles
	Diplomados	BackOffice Académica- Coordinación Académica	15 días hábiles
	Habilitaciones	Registro y Control	15 días hábiles
	Inducción	Calidad y formación Directiva o funcionario encargado	15 días hábiles
	Levantamiento De Notas	BackOffice Académica- Coordinación Académica	15 días hábiles
	Matricula	Admisiones	15 días hábiles
	Modificación De Notas	BackOffice Académica- Coordinación Académica	15 días hábiles
	Retroalimentación del Docente en Plataforma	BackOffice Académica- Coordinación Académica	15 días hábiles
	Saber Pro	Registro y Control	15 días hábiles
	Transferencia Externa	Coordinación Académica	15 días hábiles
	Unificación De Índices	Registro y Control	15 días hábiles
FINANCIERA	Acuerdos De Pago	Cartera	15 días hábiles
	Becas Y Descuentos	Vicerrectoría de Admisiones	15 días hábiles

TIPO	TIPO TRÁMITE Y/O SERVICIO	SUB-TICKET	NIVEL 1.	NIVEL 2. TRÁMITE Y/O SERVI	TIEMPOS NIVEL 3
		Cambio De Periodo		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Desconexión Financiera		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Información sobre pagos (Estados: al día, en mora, saldo a favor)		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Pago No Cargado		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Paz Y Salvos		Registro y Control	15 días hábiles
		Derechos Pecuniarios		Consejo Directivo	15 días hábiles
		Pérdida De Beca		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Retiros		Registro y Control	15 días hábiles
		Saldos A Favor		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Certificación de Pago		PQR	5 días hábiles
		Orden de Matricula		Supervisor Cartera	15 días hábiles
		Planes de Pago		PQR	5 días hábiles

Fuente: Elaboración propia

Seguimiento y vigencia

ARTÍCULO 6. SEGUIMIENTO Con el objetivo de fortalecer o ajustar los aspectos relevantes, la dirección de Bienestar Universitario presentará a la Rectora de la Corporación Universitaria un informe sobre el avance de la Política de PQRSFD.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA A partir de su expedición, esta Resolución se encuentra en vigor y prevalece sobre cualquier otra disposición que sea contraria a su contenido.

ARTÍCULO 8. FINANCIACIÓN. Se financiará con recursos propios de acuerdo con las finanzas institucionales, y/o por medio de gestiones, y alianzas interinstitucionales.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Santiago de Cali, a los (16) días del mes julio del año 2026.

Original firmado

PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

CESAR EMILIO PALACIOS DELGADO

Original firmado

SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO
ALEJANDRO ESPINOSA