



**RESOLUCIÓN No. 154/2025**  
**Lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas,**  
**reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD)**

**EL RECTOR DE LA SECCIONAL CALI**  
**DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, en desarrollo de su Misión y de su compromiso con las prácticas de Buen Gobierno Universitario, la transparencia y la ética institucional, ha implementado diversos mecanismos de atención para la Comunidad Educativa, los terceros y la ciudadanía, orientados a fortalecer la relación con sus grupos de interés.
2. Que en procura de su mejora continua y en cumplimiento de las normativas legales aplicables, la Seccional Cali considera necesario contar con un proceso integral para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), que permita atender de manera oportuna y de fondo las solicitudes que se presenten.
3. Que la implementación de un sistema integral de PQRSFD constituye un mecanismo para mejorar los procesos, mitigar riesgos y articular acciones a través de planes de mejora, permitiendo ofrecer una atención oportuna a través de la escucha activa de la Comunidad Educativa, los terceros y la ciudadanía.
4. Que los lineamientos para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias establece el marco general para la radicación, asignación, gestión, respuesta y seguimiento de las PQRSFD en la Seccional Cali y podrá ser complementado por lineamientos y protocolos específicos que desarrollen un mayor detalle en la ejecución de las actividades.

5. Que en virtud de que la Seccional Cali cuenta con un sistema integral de PQRSFD, se considera que el canal dedicado a la Línea Ética de la Seccional se encuentra integrado en dicho sistema y, en consecuencia, se procederá a su derogatoria y sustitución, garantizando que todas las solicitudes relacionadas se tramiten por el por el canal dedicado de PQRSFD.
6. Que de conformidad con lo establecido en los Estatutos y el Reglamento Orgánico de la Seccional se expide la presente Resolución.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. Objeto.** Implementar en la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali los “Lineamientos para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD)”, orientados a fortalecer la mejora continua de los procesos institucionales, mitigar riesgos y articular acciones de mejora, con el fin de ofrecer una atención oportuna, eficiente y de calidad a la Comunidad Educativa, los terceros y la ciudadanía.

**ARTÍCULO SEGUNDO. Derogatoria.** Derogar a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, la Circular del Rector de la Seccional No. 3 de 2021, mediante la cual se adoptó el canal denominado “Línea Ética” para la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, en atención a que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias serán gestionadas de manera exclusiva a través del Sistema de Atención Integral de PQRSFD implementado en la Seccional.

**ARTÍCULO TERCERO. Vigencia.** La presente Resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Cali, el 26 de septiembre de 2025.



**VICENTE DURÁN CASAS S.J.**  
Rector de la Seccional



**PABLO RUBÉN VERNAZA GÓMEZ**  
Secretario General de la Seccional



**ANEXO No.1**  
**Resolución No. 154/2025**

**Lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas,  
reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD)**

**1. Introducción**

Para la Pontificia Universidad Javeriana Cali la excelencia, el respeto por las personas y el compromiso con el servicio son pilares de identidad. Por eso cuenta con un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, PQRSFD, que permite gestionar de forma oportuna y transparente las solicitudes de la comunidad.

Este sistema es un pilar de nuestra relación con la comunidad universitaria y con los grupos de interés, garantizando atención oportuna, transparente y respetuosa, es decir, procurando porque la gestión se preste de forma eficiente, con información clara y accesible, y con un trato digno hacia todas las personas.

La gestión de PQRSFD, está alineada con el Código de Buen Gobierno de la universidad, que busca asegurar la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la coherencia de las actividades administrativas, académicas y del medio universitario, respondiendo no solo a obligaciones normativas, sino que también permite fortalecer la confianza, promover la cultura de mejoramiento continuo y contribuir al cuidado de la reputación institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este documento se definen los lineamientos y responsabilidades para el tratamiento de las PQRSFD.

**2. Objetivo**

Definir los lineamientos, responsabilidades y tiempos de respuesta para la atención y gestión de PQRSFD, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente; la atención ágil, respetuosa y transparente; la prevención y mitigación de riesgos institucionales, y el fomento de la participación y mejora de los procesos académicos y administrativos.

### 3. Alcance

Atender, según la normativa, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, recibidas a través del formulario web establecido para este fin, que se encuentra disponible en: <https://pqrsf.javerianacali.edu.co/>.

Asimismo, las notificaciones judiciales recibidas a través de los correos electrónicos: [atencionjavecali@javerianacali.edu.co](mailto:atencionjavecali@javerianacali.edu.co) y [notificacionesmen@javerianacali.edu.co](mailto:notificacionesmen@javerianacali.edu.co), recibirán el mismo tratamiento de una PQRSFD.

En cuanto a las solicitudes correspondientes a trámites del día a día de la universidad, como cancelación de asignaturas, homologaciones, supletorios, cambio de salones o clases, matrícula, entre otros, serán gestionadas en el marco de los reglamentos y procedimientos institucionales.

### 4. Qué es un sistema de PQRSFD

El sistema de PQRSFD es el medio institucional para recibir, clasificar, gestionar y responder las percepciones o manifestaciones de la comunidad universitaria y del público en general, relacionadas con los servicios académicos, del medio universitario, administrativos y de gestión institucional en general.

A través de un formulario único: <https://pqrsf.javerianacali.edu.co/>, se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, sobre los servicios relacionados de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.

**Petición:** Solicitud de información o explicación, por parte de un usuario hacia la universidad, sobre algún asunto relacionado con la Javeriana Cali.

**Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad, que emite un usuario, relacionada a los servicios y procesos de la universidad, buscando la adopción de las medidas correctivas pertinentes.

**Reclamo:** Es la acción que ejerce un usuario para exigir o demandar una solución particular debido a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la universidad.

**Sugerencia:** Ideas o propuestas de un usuario, para mejorar los procesos, servicios o la gestión de la universidad.

**Felicitación:** Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, que realiza un usuario, reconociendo la gestión o los servicios prestados por la universidad.

**Denuncia:** Es la acción de un usuario para poner en conocimiento una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la investigación o revisión correspondiente.

**Integridad científica:** Es la honestidad intelectual y moral en proponer, conducir y reportar los resultados de las investigaciones. Esto incluye la veracidad y la conducta responsable durante la formulación de propuestas de investigación, la conducción, el manejo de los recursos, el análisis de los datos, la generación de informes y publicaciones, y las relaciones de cooperación y mentoría (OMS, 2017. Code of Conduct for responsible Research; Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Concytec. 2019. Código Nacional de la Integridad Científica).

**Peticionario o usuario:** Es la persona que pone una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la universidad.

**Desistimiento tácito:** Es cuando el usuario no da respuesta a la solicitud de información realizada por la universidad en el tiempo otorgado, que será de 10 días hábiles. En este caso, la solicitud se cerrará y se notificará al usuario.

**Desistimiento expreso:** Es cuando el usuario notifica que desiste de la solicitud realizada.

**Derecho de petición:** Según la ley 1755 de 2015, este es una petición respetuosa sustentada en motivos de interés general o particular, cuyo objeto es obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El derecho de petición puede tener un interés general, en donde la solicitud está enfocada en prestar un servicio o se cumpla una función propia de la institución, puede ser de interés particular la cual tiene el objeto de que se resuelva una inquietud que le interesa al particular y una petición de información o solicitud de copias en la cual se solicita una información particular o que se expidan copias de documentos específicos que no tengan un carácter confidencial.

**Solicitud anónima:** es aquella petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia radicada ante la universidad por un usuario que no quiere dar a conocer su identidad y datos personales.

**Incompatibilidad:** es el impedimento o conflicto en el que se pueda ver inmerso un colaborador respecto a la queja o reclamo recibido.

**Información reservada:** corresponde a documentos o datos que, por Constitución Política o por ley, tienen carácter reservado. Especialmente los siguientes:

- a) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- b) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- c) Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- d) Los amparados por el secreto profesional.

Según la ley 1755 de 2015, la información reservada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la misma.

## 5. Canales de atención

La Pontificia Universidad Javeriana Cali cuenta con un formulario a través el cual los usuarios pueden radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

Este formulario se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://pqrsf.javerianacali.edu.co/>; a través de la web institucional: <https://www.javerianacali.edu.co/>, en el menú Atención ciudadana, ubicado en la parte superior de la página de inicio, o desde la parte inferior de la web, que permite el acceso desde cualquier sitio de la universidad en el que se navegue.

## 6. Fases y tiempos del proceso de gestión de PQRSFD

El ciclo del sistema de PQRSFD está integrado por las siguientes fases:

- a) **Radicación:** Es el momento en el que el usuario pone su solicitud a través del formulario de PQRSFD, disponible en la página web de la universidad, en el menú Atención ciudadana, o a través de la URL: <https://javerianacali.my.site.com/serviciospqrsf/s/>
- b) **Asignación:** En esta fase, la auxiliar del punto de información revisa la solicitud del usuario y la escala a la persona responsable del área correspondiente para su gestión.

- c) **Gestión:** Es la fase en la que el responsable del área da respuesta a la PQRSFD. Aquí se incluye la recolección de información o soportes solicitados por el usuario.
- d) **Respuesta:** Una vez recolectada la información necesaria, la persona responsable de la PQRSFD entrega la respuesta al usuario y procede a cerrar el caso en el sistema.

En caso de ser necesario, la universidad podrá solicitar ampliación del tiempo para dar respuesta. En este caso, se debe notificar al usuario los motivos por los que se requiere un plazo adicional. Este no podrá ser mayor a 15 días hábiles.

### **7. Tiempos máximos en la fase de respuesta:**

**Petición:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la universidad.

- a) Derecho de petición: se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual la petición ha sido recibida por la universidad.
- b) Petición de copias y documentos de información: se debe dar respuesta dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

**Queja:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.

**Reclamo:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibido.

**Sugerencia:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.

**Felicitación:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida. El trámite se realizará directamente por el líder de PQRSFD.

**Denuncia:** Se debe dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en la cual ha sido recibida.

## 8. Niveles de prioridad

Para una gestión más eficiente, los casos podrán categorizarse por niveles de prioridad de acuerdo con la naturaleza propia de los mismos, la protección de derechos fundamentales y situaciones de riesgo inminente para la salud o seguridad personal.

Esta evaluación la realizará la auxiliar del punto de información, de acuerdo con los siguientes criterios, y al escalarla a la persona encargada de la gestión deberá explicar la prioridad, en caso de aplicarse el caso.

### Los niveles de prioridad son:

- a) Crítico: solicitud en la cual se describe una situación que representa un riesgo inminente para la salud o seguridad personal.
- b) Alto: solicitud en la cual se describe una situación que representa afectación a los derechos fundamentales.
- c) Medio: solicitud que describe una situación que afecta al usuario por la prestación del servicio de la universidad. Casos en los cuales hay una reiteración por parte del usuario a una solicitud previa.
- d) Bajo: solicitudes que deben ser atendidas por la universidad en los tiempos establecidos, dado que no representan riesgo para la persona o afectación en sus derechos fundamentales.

## 9. Casos especiales

- a) **Solicitudes incompletas.** En los casos en donde la auxiliar del punto de información o el responsable del área a cargo de gestionar la solicitud consideren que se requiere información adicional para gestionar el trámite, podrán solicitar que el usuario/peticionario envíe los datos requeridos en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Una vez se reciba la información requerida, se reactivará el tiempo de respuesta de la solicitud, a partir del siguiente día hábil.

Si el usuario no envía la información solicitada en el tiempo establecido, la PQRSFD se cerrará.

- b) **Solicitudes duplicadas.** Si un usuario/peticionario radica una solicitud más de una vez, con el mismo motivo y contenido, la universidad registrará una sola vez y se informará que los demás requerimientos se cerrarán debido a la duplicidad del requerimiento.
- c) **Solicitudes de entidades gubernamentales.** Estas solicitudes se tramitarán en la cantidad de días consignados en el documento de radicación; en caso de que no tenga un tiempo establecido, se acogerá el tiempo establecido para derechos de petición.
- d) **Otro tipo de solicitudes.** Cuando las solicitudes registradas no correspondan a los conceptos establecidos en las PQRSFD, se deberá dirigir al usuario según sea el caso:
1. Solicitudes para la Pontificia Universidad Javeriana, sede central: se le informará al usuario que debe radicar su solicitud a través del portal de PQRSFD de Javeriana Bogotá: <https://www.javeriana.edu.co/institucional/PQRSFD>
  2. Casos relacionados con violencias y discriminación y violencias de género: se tramitarán a través del correo electrónico [atencion.violencias@javerianacali.edu.co](mailto:atencion.violencias@javerianacali.edu.co), para su atención. Estas solicitudes no se tramitarán con los tiempos establecidos para PQRSFD.
  3. Casos relacionados a la solicitud de ajustes razonables, asesoría o acompañamiento para personas en condición de discapacidad, neurodiversidad, pertenencia étnico-racial, estudiantes que vienen de fuera de Cali, personas de comunidades Lgtbiq+, se tramitarán a través del correo electrónico: [inclusion@javerianacali.edu.co](mailto:inclusion@javerianacali.edu.co).
  4. Casos relacionados al consultorio jurídico: cuando los casos correspondan a la gestión del servicio social y jurídico que presta el consultorio, se le enviará al usuario los datos de contacto de este para que realice la consulta de forma directa. Si el caso corresponde a una petición, queja, reclamo, sugerencias, felicitación o denuncia, se procederá de acuerdo con el procedimiento aquí establecido.

## **10. Contingencias con el sistema**

En caso de presentarse algún tipo de situación que no permita radicar las solicitudes por medio del sistema de PQRSFD, estas se recibirán a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@javerianacali.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@javerianacali.edu.co), donde la auxiliar del punto de información revisará y tramitará según el protocolo y tiempos enunciados en el presente documento.

Una vez se restablezca el sistema, la auxiliar del punto de información, radicará la solicitud a través del formulario para tener trazabilidad de esta.

## **11. Procedimientos e indicadores**

La Pontificia Universidad Javeriana Cali cuenta con dos procedimientos para la gestión y seguimiento de PQRSFD, en los cuales se establece la forma adecuada de realizar el monitoreo de estas solicitudes y asimismo detectar alertas o riesgos de forma oportuna.

Igualmente, la Pontificia Universidad Javeriana, en sus sedes de Cali y Bogotá, definieron de forma conjunta una serie de indicadores que permiten realizar este seguimiento y futuras acciones de mejora para el proceso de PQRSFD.

A través de estos indicadores se miden aspectos como la cantidad de PQRSFD por estado actual, por motivo y por oficina responsable, la cantidad de usuarios satisfechos, de PQRSFD respondidas de acuerdo con el tiempo establecido y de casos no cerrados a tiempo.

## **12. Gobierno para la gestión de PQRSFD**

En la Pontificia Universidad Javeriana Cali la dependencia responsable de la gestión de PQRSFD es la Oficina de Comunicaciones, en cabeza de su directora. A continuación, se detallan los responsables de este proceso:

- a) Rector
  - 1. Liderar el proceso de calidad.
  
- b) Secretario general
  - 1. Direccionar de forma estratégica el proyecto de PQRSFD, para asegurar su éxito y alineación con los objetivos institucionales.
  - 2. Serán de conocimiento de la Secretaría General las denuncias correspondientes a temas como conductas indebidas, fraude, corrupción, incumplimiento normativo y legal y en general toda acción que atente contra el buen gobierno institucional.
  
- c) Director jurídico
  - 1. Asesorar el proceso de gestión de las PQRSFD recibidas por la universidad.

**Rectoría – Secretaría General de la Seccional**

---

- d) Directora de comunicaciones
1. Velar por el cumplimiento de tiempos y por el manejo adecuado de las PQRSFD.
  2. Revisar los informes de indicadores y presentarlos al equipo directivo correspondiente.
  3. Detectar alertas de riesgos, según los resultados de informes de indicadores e informar a las áreas correspondientes.
- e) Auxiliar del punto de información:
1. Realizar la revisión permanente del sistema de PQRSFD para validar las solicitudes radicadas.
  2. Validar la prioridad de cada solicitud y trasladarla a la unidad académica o administrativa que deba gestionar la respuesta.
  3. Dar respuesta a los usuarios directamente en aquellos casos en los que cuente con la información al ser de carácter general de la universidad.
  4. Realizar el monitoreo de los casos abiertos con el propósito que las unidades académicas y administrativas tengan presente las fechas de vencimiento.
  5. Realizar el informe trimestral para el posterior análisis y trámite por parte de la directora.
- f) Unidades académicas (decanos, secretarios de facultad, directores de programa, directores de departamento):
1. Revisar las PQRSFD asignadas, validando su contenido y articulando dentro de cada facultad, o en conjunto con otras facultades o unidades administrativas, para dar respuesta integral a la solicitud recibida.
  2. Redireccionar, cuando sea necesario, el caso a la persona correspondiente dentro de su unidad, para que se adelante la gestión y respuesta.
  3. Avisar, cuando sea el caso y de forma oportuna, cuando una PQRSFD recibida no corresponda a la facultad.
- g) Unidades administrativas: directores y jefes de oficina
1. Revisar las PQRSFD asignadas, validando su contenido y articulando dentro de cada unidad, o en conjunto con facultades u otras unidades administrativas, para dar respuesta integral a la solicitud recibida.
  2. Redireccionar, cuando sea necesario, el caso a la persona correspondiente dentro de su unidad, para que se adelante la gestión y respuesta.
  3. Avisar, cuando sea el caso y de forma oportuna, cuando una PQRSFD recibida no corresponda a la unidad.

h) Secretarías y recepcionistas

1. Conocer el funcionamiento del sistema de PQRSFD para guiar a los usuarios que lo necesiten.

### **13. Gestión del cambio y comunicación**

La Pontificia Universidad Javeriana Cali realizará procesos de comunicación y gestión del cambio que promuevan la sensibilización sobre la oportuna gestión de los casos que sean radicados a través del sistema de gestión de PQRSFD, tanto a público interno como externo.

Estos procesos se realizarán de forma periódica, buscando vincular a todos los responsables de la gestión de PQRSFD.

Asimismo, se realizará pedagogía con la comunidad universitaria en general sobre qué son las PQRSFD y cómo se pueden radicar en el sistema.

Entre los recursos de comunicación que se desarrollarán, se encuentran guías de usuario, piezas de divulgación, utilización de los canales institucionales, espacios de formación en articulación con la Oficina de Talento Humano, entre otros.

### **14. Traslado de PQRSFD entre la Sede Central y las Seccionales.**

Se establece el modo de proceder para realizar el traslado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) entre la Sede Central y las Seccionales de la Pontificia Universidad Javeriana, garantizando una atención y respuesta oportuna y de fondo.

- a) Cada una de las sedes tiene un sistema definido para la recepción de las PQRSFD.
- b) Cada sede debe realizar el análisis del contenido de la solicitud recibida, con el fin de establecer si le corresponde realizar el trámite o debe realizar su traslado a la otra sede.
- c) ¿En qué eventos la solicitud debe ser trasladada?
  1. Cuando el estudiante esté vinculado a la otra sede
  2. Cuando el profesor o empleado administrativo que esté relacionado en la solicitud esté vinculado a la otra sede
  3. Cuando la información que se esté solicitando sea administrada por la otra sede
  4. Cuando el programa académico sea ofrecido por la otra sede
  5. Cuando la solicitud se refiera a temas concernientes a la otra sede
- d) Una vez se ha identificado la necesidad de realizar el traslado de sede, la Oficina de Riesgos y Cumplimiento o la Oficina de Comunicaciones, según sea el caso, deberá:

1. Enviar a más tardar las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción del mismo, un correo electrónico a la otra sede informando sobre la solicitud y las razones del traslado.
2. La sede que recibe la solicitud que ha sido trasladada, deberá radicarla en el sistema de Pqrsfd correspondiente, generando un nuevo número de ticket o caso que enviará a la sede correspondiente para que este sea informado al usuario.
3. Se debe proceder a cerrar la solicitud en la sede que la recibió, indicando en la respuesta al usuario lo siguiente:

*“Señor usuario: se le informa que la solicitud número [Número de ticket], recibida el [Fecha], ha sido trasladada de la sede [nombre de la sede origen] a la sede [nombre de la sede destino] de la Pontificia Universidad Javeriana dado a que es esa sede la responsable de darle respuesta por el asunto de su caso.*

*Queremos que sepa que su solicitud está siendo atendida con el número [Número de ticket] y será resuelta en los tiempos legales establecidos.*

*Para dar seguimiento a su Pqrsfd, puede consultar este enlace:  
[Enlace Bogotá o Cali según corresponda]*

*Agradecemos la confianza que deposita en nuestra institución”.*

4. La sede, ahora responsable, deberá darle el trámite a la solicitud en los términos establecidos.

Con lo anterior, se garantiza institucionalmente la atención y respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes recibidas en nuestros sistemas de PQRSFD.

## **15. Referencias normativas**

- a) Constitución Política de Colombia
- b) 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’.
- c) Ley 1712 de 2014, ‘por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones’.
- d) Circular No. 02/2025 de la Secretaría General de la Seccional: Lineamiento sobre articulación institucional para dar respuesta oportuna a una PQRSFD.
- e) Resolución No. 735 de la sede central: Manual para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

*Fin del documento* -Dado en Cali el 26 de septiembre de 2025.

**Rectoría – Secretaría General de la Seccional**

---