# Política para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

# Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper – IAE COOPER

**CONTENIDO**


1. PRESENTACIÓN ..... 3
2. MARCO GENERAL ..... 3
   2.1. Marco Conceptual ..... 4
   2.2. Marco Jurídico ..... 5
   2.3. Marco Institucional ..... 7
   2.4. Alcance ..... 7
3. OBJETIVOS ..... 7
   3.1. Objetivo general ..... 7
   3.2. Objetivos específicos ..... 7
4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA ..... 8
   5. OBJETO, MODALIDADES Y PROCESOS DEL DERECHO DE PETICIÓN 8
   5.1. Proceso Presentación ..... 8
   5.2. Proceso Radicación ..... 9
   5.3. Peticiones incompletas y desistimiento tácito ..... 9
   5.4. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. ..... 10
   5.5. Atención prioritaria de peticiones. ..... 10
   5.6. Información y documentos ..... 10
   5.7. Canales de atención ..... 11
   5.8. Términos Resolución PQR. ..... 11
6. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA ..... 12
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ..... 12
   7.1 Evaluación de la política ..... 13
   7.2 PQRSF ..... 13
   7.3 Planes de mejoramiento ..... 13

# POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

## 1. PRESENTACIÓN

Para la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper – IAE COOPER, considera esencial la participación de todos los miembros de la comunidad educativa. En este sentido, reconoce al estudiante como el principal protagonista de su proceso formativo. Esto implica que se le anima a participar de manera responsable, activa y crítica en la búsqueda, análisis y confrontación de información teórica. De esta forma, se fomenta la reflexión crítica y la capacidad de argumentación y propuesta ante los demás agentes educativos.

En este sentido, el propósito de la Política para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, desde esta perspectiva ha desarrollado una línea institucional orientada a promover una visión crítica de la realidad y una actitud proactiva hacia la identificación y resolución de problemas, todo ello dentro del marco de estrategias de participación colectiva. Reconocemos que la sociedad en su conjunto necesita contar con espacios legítimos de participación donde pueda expresar ideas, opiniones y propuestas para contribuir a la construcción de espacios institucionales, sociales y culturales. Asimismo, estamos conscientes de que el Ministerio de Educación Nacional exige a las instituciones de educación superior facilitar canales de expresión que permitan a los usuarios manifestar sus opiniones, inquietudes, sugerencias e iniciativas de manera efectiva.

En este sentido, y ante la importancia de establecer canales de comunicación efectivos que permitan a los usuarios y a la comunidad educativa expresar sus ideas y propuestas relacionadas con los elementos formativos de los programas educativos que ofrecemos. Por consiguiente, hemos elaborado la Política para la Atención, Petición y Quejas con el objetivo de trazar estrategias institucionales para la evaluación continua y mejora de los procesos académico-administrativos, así como de los servicios prestados en nuestra institución.

## 2. MARCO GENERAL

La Política para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos en IAE COOPER se constituye un pilar fundamental dentro de nuestra institución, donde la participación de la comunidad es de suma importancia. En este marco, se ha establecido un enfoque integral que garantice una atención oportuna, eficaz y transparente a todas las manifestaciones de los usuarios. Igualmente se reconoce que estas interacciones no solo brindan la oportunidad de mejorar los servicios y procesos, sino que también fortalecen la relación de confianza y compromiso mutuo entre la institución y sus miembros.

Esta política está respaldada por un compromiso firme con la excelencia y la mejora continua. Para ello, se han diseñado procedimientos claros y accesibles

que promueven la participación y el diálogo constructivo entre todas las partes involucradas. Además, se fomenta una cultura organizacional que valora y reconoce la importancia de cada retroalimentación recibida, ya sea para abordar áreas de oportunidad o para celebrar los logros alcanzados.

## 2.1. Marco Conceptual

Esta política se basa en los siguientes conceptos fundamentales, los cuales guían su gestión y operacionalización:

- **Acción de tutela.** La Acción de Tutela es un mecanismo consagrado en la Constitución de 1991 como un medio eficaz y rápido para proteger los derechos fundamentales. Se instituyó como respuesta ante la violación de estos derechos o ante la amenaza de su vulneración. Cuando un Juzgado o Tribunal solicita a una entidad que responda a una Acción de Tutela, esta entidad debe hacerlo en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde su recepción, bajo pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción está regulado por el Decreto 2591 de 1991..

- **Derecho de petición**. La Acción de Tutela, consagrada en la Ley 1755 de 2015, constituye un mecanismo fundamental para presentar solicitudes respetuosas ante autoridades o particulares. Esta solicitud puede ser planteada en interés general o particular y se caracteriza por ser un derecho fundamental según lo establecido en la Constitución. Este instrumento legal ofrece una vía eficaz para la protección de derechos, permitiendo una rápida intervención ante situaciones de vulneración o amenaza de estos.

- **Felicitaciones**. Manifestación de gratitud con la satisfacción del servicio educativo prestado.

- **Petición**. Escrito que contiene una solicitud respetuosa, y que, en el ámbito de la autonomía universitaria, debe resolver la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper - IAE COOPER.

- **PQRSF**. Corresponde a las abreviaturas de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

- **Queja**. Escrito que contiene elementos que configuran una no conformidad en la prestación del servicio educativo, financiero o administrativo o inoportuna atención de una solicitud previamente conocida por la Institución.

- **Reclamante o quejoso.** Personal natural o jurídica o su representante que expresa un reclamo o una queja. Pasar al procedimiento.

- **Reclamo**. Escrito que contiene expresiones o manifestaciones de insatisfacción en relación con una conducta o acción en el ejercicio de la prestación del servicio educativo, financiero y/o administrativo en la Institución.

- **Solicitud o requerimiento**. Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, realizada por parte de un usuario.

- **Sugerencia**. Escrito que contiene una proposición o idea, relacionado con la prestación del servicio de educación superior en la Institución.

- **Tramite**. Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

- **Usuario**. Persona que habitualmente recibe un bien o servicio.

## 2.2. Marco Jurídico

Esta política se sustenta en un marco jurídico que incluye la siguiente normatividad.

**Normatividad externa.**

a. Constitución Política de Colombia, Artículo 68, mediante el cual se establece la fundación de establecimientos educativos y, Artículo 69 que garantiza la autonomía universitaria y por ende la facultad de las universidades para darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos. Y artículo 23 y/o el que lo modifique, indica que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

b. Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior en Colombia disponiendo en su artículo 30. lo siguiente: (…) "El Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y con la presente Ley, garantiza la autonomía universitaria y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior."(…)

c. Ley 115 de 1994. Congreso de la República. Por la cual se expide la "Ley General de Educación"

d. Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.

e. Ley 749 de 2002. Congreso de la República. Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional, tecnológica y profesional, y se dictan otras disposiciones, haciendo énfasis en lo que respecta a los ciclos propedéuticos de formación, establece la posibilidad de transferencia de los estudiantes y de articulación con la media técnica.

f. Ley 1755 de 2015, la Institución acoge los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, en su funcionamiento para la respuesta oportuna de los PQRS, que en el ejercicio de su autonomía debe atender.

g. Ley 1480 de 2011, "Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones" que establece como objetivos "proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los consumidores" y en su artículo tercero manifiesta que el derecho a la reclamación que le asiste al consumidor consiste en " … Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado."

h. Ley 2080 de 2021, el cual modifica la Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título II Derecho de Petición - Capítulo III Derechos de petición ante organizaciones e instituciones privadas. "Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes".

i. Ley 1740 de 2014. "Por la cual se regula la inspección y vigilancia de la educación superior". "La finalidad de la ley es establecer las normas de la inspección y vigilancia de la educación superior en Colombia, con el fin de velar por la calidad de este servicio público, su continuidad, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, el cumplimiento de sus objetivos, el adecuado cubrimiento del servicio …". En especial el artículo 9.4. "Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las instituciones vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés jurídico, llevando a cabo las investigaciones que sean necesarias, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas o académicas del caso o adoptar las medidas que resulten pertinentes.

Cuando se trate de asuntos contenciosos, dará traslado de estas a las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar."

j. Ley Estatutaria 1266 de 2008. Los datos referentes a la información financiera y comercial.

## 2.3. Marco Institucional

La Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper – IAE COOPER es una institución de educación superior privada, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución No. 1833 del 21 de agosto de 2001, de carácter académico-tecnológico, redefinida para ofrecer programas por ciclos propedéuticos, constituida como entidad autónoma sin ánimo de lucro, utilidad común y organizada como Fundación, sometida a la Constitución Política y leyes colombianas.

Dentro de los marcos de referencia institucionales se tienen que para el logro de sus propósitos misionales, considera necesario establecer una política para la Permanencia y la Graduación Estudiantil, para generar un marco de regulación de lineamientos, estrategias y acciones en pro del desarrollo integral de sus procesos, en cumplimento de lo dispuesto en la legislación vigente por parte del Ministerio de Educación Nacional, y la normativa interna relacionada con el Estatuto General, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

## 2.4. Alcance

Aplica a todos los miembros de la comunidad académica de la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper - IAE COOPER, en cualquiera de sus sedes, metodologías (presencial, distancia y virtual) y niveles formativos (Técnico profesional, Tecnólogo, Profesional y Especialización).

# 3. OBJETIVOS

## 3.1. Objetivo general

Adoptar y regular el trámite y procedimiento interno del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, en la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper - IAE COOPER, acorde con los lineamientos de la Ley 1755 de 2015.

## 3.2. Objetivos específicos

- Implementar procedimientos ágiles y eficientes para la recepción, registro y seguimiento de quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones, con el objetivo de garantizar una atención oportuna y satisfactoria a los usuarios.

- Desarrollar programas de capacitación y sensibilización dirigidos al personal encargado de la atención al cliente, con el fin de promover una cultura de servicio orientada hacia la resolución efectiva y empática de las inquietudes y solicitudes de los usuarios.

- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica de la gestión de quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones, con el propósito de identificar áreas de mejora y optimizar continuamente los procesos de atención al cliente.

## 4. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la Institución acoge los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, en su funcionamiento para la respuesta oportuna de los PQRS, que en el ejercicio de su autonomía debe atender.

## 5. OBJETO, MODALIDADES Y PROCESOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

La presente política regula el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que se instauren ante la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper – IAE COOPER**.**

Así entonces, en coherencia con los principios constitucionales, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015.

Mediante el ejercicio del derecho de petición, ya sea de interés general o particular, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación académica y financiera, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, sugerencias, quejas, denuncias, reclamos, interponer recursos y enviar felicitaciones.

El ejercicio del derecho de petición en la Institución es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

### 5.1. Proceso Presentación

Las peticiones podrán presentarse verbalmente, escrito o en el botón de PQRS de la página web y deberá quedar constancia de esta o, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme con las normas especiales de la Ley 1755 de 2015.

- No se podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- Se debe dar respuesta a las peticiones de carácter anónima presentadas a la Institución. La Secretaría General garantizará su respuesta y se publicará su respuesta en medios institucionales.
- IAE COOPER debe examinar integralmente la PQRS, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- IAE COOPER no rechaza la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## 5.2. Proceso Radicación

Una vez presentada las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, se procederá a su radicación y traslado al área correspondiente, de acuerdo con la naturaleza del asunto, quién se encargará de dar respuesta a la solicitud recibida.

Posteriormente, el responsable de dar respuesta dentro del término establecido deberá remitir dicha respuesta a la Secretaría General.

La Secretaría General de la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper - IAE COOPER, efectuará el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los ciudadanos formulen.

## 5.3. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Conforme lo establecido en la Ley 1755 de 2015, es necesario adoptar lo siguiente:

- En virtud del principio de eficacia, cuando la Institución constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
- A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
- Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Institución decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se

notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### 5.4. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Es preciso señalar, de acuerdo con el respeto e inclusión que se persigue en los procesos de la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper - IAE COOPER, se exige también, que toda petición presentada debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Institución podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Lo anterior, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

### 5.5. Atención prioritaria de peticiones.

La Institución dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Institución adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Institución podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

### 5.6. Información y documentos

Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y

demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

1. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
2. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
3. Los amparados por el secreto profesional.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Lo anterior, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

## 5.7. Canales de atención

IAE COOPER dispone del botón de atención al usuario en la página web de la institución de para que formule quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, información que llega directamente al correo electrónico el cual será administrado por la Secretaría General, quien deberá realizar la asignación a la dependencia correspondiente para su respuesta.

## 5.8. Términos Resolución PQR.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. En concordancia con la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse, por parte de IAE COOPER, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sin embargo, el anterior término se modificará para la resolución de peticiones de documentos y de información, los cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la institución informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

| Tipo de Petición | Término para responder y notificar en debida forma |
|---|---|
| Derecho de Petición en interés general | 15 días hábiles |
| Derecho Petición en interés particular – quejas, reclamos y sugerencias- | 15 días hábiles |
| Derecho de Petición de documentos o de información | 10 días hábiles siguientes a su recepción, vencido tal término no puede negarse la entrega de la documentación solicitada, la que deberá entregarse dentro de los 3 días hábiles siguientes. |

| | |
|---|---|
| Derecho de Petición entre entidades públicas | 10 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que la autoridad judicial o de control disponga uno menor dentro del requerimiento, el cual debe atenderse sin excusa. |
| Derecho de Petición de Consulta – conceptos- | 30 días hábiles |
| Derecho de Petición en el que se invoque razones graves de salud o peligro inminente a la vida o la causación de un perjuicio irremediable. | Atención inmediata |

## 6. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA

La secretaria general de IAE COOPER será el área encargada de efectuar el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que los ciudadanos formulen. La información tendrá carácter reservado. Las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

Los amparados por el secreto profesional.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Lo anterior, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Política de Atención de Peticiones, Quejas se someterá a un proceso de revisión y actualización periódica para garantizar su pertinencia y eficacia. Los procesos de revisión y actualización se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- **Evaluación y recomendaciones actualización.** La responsabilidad de evaluar la ejecución y los resultados de los lineamientos de relacionamiento con el sector externo, así como de formular recomendaciones para su actualización ante el Consejo Directivo, recae en las siguientes instancias:
    - Rectoría
    - Secretaria General

- **Seguimiento y evaluación de los lineamientos.** En el contexto es importante determinar indicadores de gestión, seguimiento y evaluación de estos. Estos indicadores facilitarán la orientación y la toma de decisiones informadas.

- **Coordinación para la Ejecución de los lineamientos.** La secretaria general tiene la responsabilidad de coordinar la promoción, desarrollo y autoevaluación de la política, con el respaldo de toda la comunidad educativa.

- **Difusión y Comunicación.** Una vez que la política se encuentre aprobada, se comunicará a todas las partes interesadas y se difundirá de manera efectiva en la institución.

- **Registro y Seguimiento.** Todas las versiones anteriores de la política se archivarán y llevará un registro de las fechas de revisión y actualización.

### 7.1 Evaluación de la política

Dentro del marco de los procesos de Aseguramiento de la Calidad, la institución desarrollará estrategias de seguimiento para evaluar la implementación y el impacto de la política, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y las necesidades del contexto.

### 7.2 PQRSF

En la página web de la Institución Internacional de Altos Estudios León Cooper – IAE COOPER contará un botón que permitirá registrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por parte de los usuarios de los servicios, esto contribuirá para el seguimiento del impacto de las actividades y para generar evolución a las estrategias planteadas en cada uno de los ejes institucionales del Plan de Desarrollo Institucional.

### 7.3 Planes de mejoramiento

IAE COOPER, verificará continuamente los resultados de las diferentes fuentes de información con el fin de determinar la pertinencia de los ejes, estrategias y actividades, a través del cumplimiento de indicadores, la cual estará respaldada por procesos de autoevaluación. Información que es tenida en cuenta para el planteamiento de planes de mejoramiento por parte del Consejo Directivo.

## Bibliografía


Ley 30 de 1992, artículo 4, 28 y 29. Ministerio de Educación Nacional. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://snies.mineducacion.gov.co/1778/articles-391237_Ley_30.pdf

Ley 1755 de 2015. Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Ley Estatutaria 1266 de 2008. Los datos referentes a la información financiera y comercial. Ley sectorial y sus "consecuencias jurídicas"

UNIASTURIAS. Corporación Universitaria (2016), Bogotá. Política PQRS

IAE COOPER (2023), Reglamento Estudiantil. Bogotá.

IAE COOPER (2023), Reglamento Interno de Trabajo. Bogotá

Fundación Universitaria Los Libertadores. (2022). Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones -PQRSF.

Ley 2080 de 2021, el cual modifica la Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título II Derecho de Petición - Capítulo III