

DEFINICIONES

Qué es un Derecho de Petición: Es el derecho a la información y la facultad que tienen los ciudadanos, la comunidad académica y partes interesadas, de solicitar y obtener información y documentos sobre las actuaciones públicas, derivadas del cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el Estado al Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria. De igual manera, se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y refiere que, sin necesidad de invocarlo, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.¹ El tiempo de respuesta es de **quince (15) días hábiles**.

Qué es una Queja: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de inconformidad o insatisfacción, ante el resultado o la prestación del servicio en términos de calidad, oportunidad, asesoría, evaluación y atención de un servidor o contratista de la institución (Deficiencias en la atención a los usuarios por parte del personal administrativo, actitud e incumplimiento de horarios, desempeño de los docentes en el aula de clase frente a los estudiantes). El tiempo de respuesta es de **quince (15) días hábiles**.

Qué es un Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte del Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria.

Manifestación o solicitud relacionada con la afectación económica positiva o negativa en relación con el servicio prestado (Devoluciones de dinero, tiempo de espera en los diferentes servicios). El tiempo de respuesta es de **quince (15) hábiles días**.

Qué es una Sugerencia: Recomendación o propuesta de mejoramiento, cambio o modificación respecto a actividades internas o del servicio, formuladas por particulares o servidores, que vayan en beneficio general de la comunidad.

Qué es una Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la Institución.

Qué es una Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de **quince (15) días hábiles**.

¹ Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho de Petición.

Nota: términos legalmente constituidos para resolver las distintas modalidades de peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción.²

COPIA CONTROLADA

² Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho de Petición.