

DEFINICIONES

Qué es un DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho a la información que tiene la ciudadanía, la comunidad académica y las partes interesadas, de solicitar y obtener información sobre el cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el Estado a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Qué es una PETICIÓN O SOLICITUD: Es toda solicitud verbal, escrita o en medio electrónico presentada ante un funcionario del Colegio Mayor del Cauca, que requiere respuesta sobre un asunto en particular, información y/o documentación, que tiene que ver con la naturaleza y fin de la institución. Ejemplo: Homologaciones, transferencias, cancelación de semestre, reingresos. El tiempo de respuesta es de 5 días hábiles.

Qué es una QUEJA: Es una expresión verbal, escrita o por 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. Ejemplo: Deficiencias en la atención a los usuarios por parte del personal administrativo, actitud e incumplimiento de horarios, el desempeño de los docentes en el aula de clase frente a los estudiantes. El tiempo de respuesta es de 3 días.

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 de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Es la manifestación o solicitud relacionada con la afectación económica positiva o negativa en relación con el servicio prestado. Ejemplo: Devoluciones de dinero, tiempo de espera en los diferentes servicios, etc. El tiempo de respuesta es de 10 días.

Qué es una SUGERENCIA: Es una 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: Es la 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.