

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS



AGENCIA DE EDUCACIÓN POSTSECUNDARIA DE MEDELLÍN
SAPIENCIA

SAPIENCIA se compromete con el desarrollo integral de la ciudad desde la orientación del sistema de educación superior del Municipio, aportando al desarrollo integral de los ciudadanos; es nuestro compromiso ofrecer un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya a la consecución de los fines del Estado, buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

A continuación, te compartimos los derechos, deberes y medios de información que SAPIENCIA tiene a disposición de la ciudadanía.

TE INVITAMOS A CONOCER TUS DERECHOS:

- 1** Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2** Presentar peticiones de manera gratuita, en sus modalidades verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo, como lo son tecnológico o electrónico y sin necesidad de apoderado.
- 3** Obtener información y orientación actualizada acerca de los requisitos del Derecho de Petición y de los trámites y servicios que la entidad ofrece de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- 4** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 5** Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes, salvo reserva legal.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

- 6** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- 7** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión.
- 8** Obtener garantía y confiabilidad en la calidad de la información que se le suministra y ser dirigidos a oficinas identificables y ubicables, y personal idóneo para resolver sus inquietudes.
- 9** Exigir un correcto tratamiento de sus datos y la confidencialidad de su información.
- 10** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 11** Formular testimonios y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 12** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

CONOCE TUS DEBERES:

- 1** Cumplir la constitución y las Leyes.
- 2** Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4 Tratar con respeto a los servidores públicos de SAPIENCIA.
- 5 Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 6 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 7 Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

En la Agencia de Educación Superior de Medellín- SAPIENCIA, deseamos que todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, cuente con un servicio cercano, respetuoso, ágil, confiable, asertivo, memorable y personalizado; es por esto que a continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) sobre nuestro actuar.



SEDE PRINCIPAL

Transversal 73 # 65 - 296



CANAL TELEFÓNICO:

PBX Medellín:
(+57 4) 444 7947



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Lunes a jueves: 8:00 a. m.
a 12:30 p. m y 1:30 p. m
a 5:15 p.m

Viernes: 8:00 a. m
a 12:30 p. m y 1:30 p. m
a 4:00 p. m

VIRTUAL:



El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

Portal web www.sapiencia.gov.co dando clic en el menú de “**Transparencia y Acceso a la información**”, ingrese al submenú de “**Atención al ciudadano**” y luego “**PQRSDF**”. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a info@sapiencia.gov.co

Para Notificaciones judiciales única y exclusivamente: notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co.

CANAL ESCRITO:



Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito a través nuestra sede principal ubicada en la Transversal 73 # 65-296. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en el primer piso de la misma dirección.

Lo anterior, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, 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”, 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.” y las demás disposiciones que lo reglamenten.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín