

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 a la educación Postsecundaria 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 Postsecundaria 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 5:30 p. m.

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



CHAT INSTITUCIONAL:

El acceso al chat se encuentra disponible en nuestro portal web:
www.sapiencia.gov.co

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