	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 1 de 16

**RESOLUCIÓN No 1845.
30 de marzo de 2023**


“Por la cual se deroga la Resolución No. 212 de 2016 y se reglamenta el trámite de las Peticiones y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia”

El Director General de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín- SAPIENCIA, en uso de sus facultades legales y estatutarias contenidas en el Decreto Municipal 1364 de 2012, modificado por el Decreto Municipal 883 de 2015, modificado su vez por el Acuerdo Municipal 019 de 2020 y en el Acuerdo Directivo 003 de 2013, modificado por el Acuerdo 014 de 2015 y estos a su vez por el Acuerdo Directivo 029 de 2021- Por el cual se expide el Estatuto General de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, y

CONSIDERANDO QUE:

1. El Decreto Municipal 1364 de 2012 “Por el cual se adopta la Estructura de la Administración Municipal, se definen las funciones de sus organismos y dependencias, se crean y modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones”, creó la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA, como unidad administrativa especial, del orden municipal, con personería jurídica, adscrita al despacho del Alcalde.
2. Mediante el Decreto antes citado, en su Artículo 334. Órganos de Dirección y Administración, se define que la dirección de la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA estará a cargo del Consejo Directivo y su administración corresponde al Director General, quien será el representante legal de la entidad de libre nombramiento y remoción del Alcalde.
3. Posteriormente, el Acuerdo Municipal 019 de 2020, modificó la denominación, objeto y funciones de la Agencia de Educación Superior de Medellín – SAPIENCIA, cuya denominación contenida en el artículo 329 del Decreto con fuerza de Acuerdo 1364 de 2012, quedo así *“Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín–Sapiencia”*.
4. El artículo 11 del Acuerdo Directivo 029 de 2021, que modifica el artículo 18 del Acuerdo Directivo 003 de 2013 a su vez modificado por el artículo 4° del Acuerdo Directivo 014 de 2015 que en su conjunto conforman el “Estatuto General de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA”, dispone como función del Director General. *“17. Expedir las resoluciones. Circulares, oficios y demás actos administrativos que se requieran para asegurar el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Agencia”*.
5. La Constitución Política en su artículo 23 consagró el Derecho de Petición, el cual es un derecho fundamental de primera generación que toda persona tiene para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016


	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 2 de 16

de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, en concordancia con el artículo 74 constitucional que consagra el derecho a acceder a documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley como reservados.

6. La Ley 1437 en el artículo 13 y siguientes, con su respectiva modificación según el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Regula las reglas generales del derecho de petición ante las autoridades.
7. El numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario” establece como deber de todo servidor público *“20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”*.
8. La Ley 1474 en su artículo 76 establece el deber para toda entidad pública de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
9. La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín–Sapiencia, reguló mediante la Resolución 212 de octubre 28 de 2016 el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
10. De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, *“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”*.
11. Mediante la ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” cuyo análisis de constitucionalidad se realizó mediante la sentencia C-748 de 2011, estableció lo siguiente respecto del Derecho de Petición:

“La jurisprudencia constitucional ha perfilado unas características que debe tener la respuesta para que se entienda satisfecho el derecho de petición, que en el caso de los responsables como de los encargados del tratamiento están obligados a observar, que se pueden resumir de la siguiente manera: (i) la respuesta debe ser de fondo, es decir, no puede evadirse el objeto de la petición, (ii) que de forma completa y clara se respondan a los interrogantes planteados por el solicitante, (iii) oportuna, asunto que obliga a respetar los términos fijados en la norma. Así, el derecho de petición que se regula en la norma objeto de análisis se convierte en un instrumento con el que cuenta el titular del dato para hacer exigible o realizable el derecho autónomo de habeas data, siendo definido el derecho de petición como un derecho instrumental a través del cual el ciudadano se acerca a la administración o a aquellos privados que en razón de la actividad que desarrollan ostentan una posición de privilegio sobre el resto de particulares, que obliga al Estado a regular mecanismos que le permitan a estos últimos tener una herramienta que los obligue a responder a las inquietudes e inconformidades que se puedan generar por razón

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 3 de 16

de la actividad que éstos desplieguen, en procura de lograr la satisfacción de otros derechos fundamentales”.

12. Dentro de las regulaciones del derecho de petición en Colombia, el Decreto 1166 de 2016 “por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, estableció las reglas para este tipo de peticiones.
13. Con la finalidad de reglamentar el trámite de las Peticiones y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, y de ajustar dicho trámite a los canales establecidos por la entidad, se hace necesario actualizar la normatividad interna en la materia para que enlace las actividades de la agencia con las solicitudes hechas por usuarios y ciudadanía en general.

En mérito de lo expuesto, se

RESUELVE:


CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO: Adoptar y reglamentar el trámite interno de las Peticiones y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, que sean presentadas de manera verbal o escrita, por la ciudadanía ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín -SAPIENCIA-, a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia.

ARTÍCULO SEGUNDO. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN: Los canales oficiales definidos por la Agencia para la recepción de las PQRSDf presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

1. Radicación en el punto de atención presencial o dependencia que haga las veces para la recepción de documentos o en su defecto el archivo de la entidad.
2. Buzón de sugerencias.
3. Correo electrónico info@sapiencia.gov.co. Las solicitudes que sean remitidas por este medio deberán radicarse y proceder con el estudio para determinar que se trate de una petición completa en aras de requerir al peticionario y/o dar una respuesta de fondo.
4. Página web de la entidad. Para este efecto, se dispone de un enlace en la página web de SAPIENCIA donde se podrá acceder al formulario de radicación virtual para la atención de la PQRSDf.

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 4 de 16

5. Para las atenciones a través del chat institucional, la ciudadanía puede ingresar a la página web: <https://sapiencia.gov.co/> y solicitar atención en línea, en caso de que desee radicar una PQRSDF, será direccionado al formulario de PQRSDF.
6. Línea única de atención a la ciudadanía 57+ 604-4447947.

PARÁGRAFO: Para los efectos de esta resolución y con la finalidad de determinar los canales oficiales de recepción de PQRSDF, todo correo institucional diferente al correo info@sapiencia.gov.co no es un canal oficial, por ende, todo funcionario o contratista que cuente con una dirección de correo electrónico institucional y que reciba una PQRSDF deberá remitirla para su radicación.

CAPÍTULO II


MODALIDADES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO TERCERO. DERECHO DE PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

ARTÍCULO CUARTO. MODALIDADES: El derecho de petición ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- a. **Solicitud de Información:** Cuando una persona solicita el acceso a documentos, actos o actuaciones de la Agencia.
- b. **Solicitud de Información general:** Cuando una persona natural o jurídica individualmente o en comunidad realiza una solicitud con el fin de que se le dé respuesta o le preste un servicio que corresponda a las funciones de la Agencia, con el fin de resolver necesidades.
- c. **Información particular:** Cuando una persona realiza una solicitud con el fin de que se le resuelva una inquietud que es de interés propio o de su núcleo familiar relacionadas con las funciones de la Agencia, con el fin de resolver necesidades o inquietudes.
- d. **Solicitud de Copias:** Cuando se solicitan copias de documentos que reposan en los archivos de la Agencia, ya sea de documentos cuyo contenido sea de interés particular o general. En este caso se deberá tener en cuenta el habeas data y el contenido de la información respecto de datos sensibles, información reservada e información privilegiada.
- e. **Consulta:** Cuando ante la Agencia se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones o con situaciones de su competencia.
- f. **Queja:** Cuando ante la Agencia se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

 <p>Alcaldía de Medellín Ciencia, Tecnología e Innovación SAPIENCIA Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín</p>	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 5 de 16

contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

- g. **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Agencia una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- h. **Sugerencia:** Cuando se presenta a la Agencia la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional. Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.
- i. **Denuncia:** Es la noticia que una persona da a la autoridad sobre la realización de una conducta de indisciplina administrativa de la cual ha tenido conocimiento. La denuncia sea verbal o escrita se entenderá presentada bajo la gravedad del juramento, se dejará constancia del día y hora de su presentación y contendrá una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante y manifestará si los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario.
- j. **Felicitaciones:** Cuando se presenta documento escrito o comunicación verbal por la satisfacción que experimenta un ciudadano en la relación al cumplimiento de las funciones de la Agencia.

PARÁGRAFO PRIMERO: Mediante el derecho de petición, la ciudadanía podrá solicitar, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, no podrá negarse a la recepción y radicación de las PQRSDF.


PARÁGRAFO TERCERO. ATENCIÓN PRIORITARIA: En aras de promover la inclusión social de las personas en situación de vulnerabilidad, por razón de discapacidad o especial protección, género, edad o condición social, la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín, adoptará como medida de atención prioritaria y diferencial, disponer de personal de recepción y apoyo a las PQRSDF, bien sea de manera verbal o escrita.

CAPÍTULO III PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS

ARTÍCULO QUINTO. CONTENIDO GENERAL DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	<p>FORMATO</p>	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 6 de 16

deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: De conformidad con el contenido de la PQRSDf, desde el área de radicación bien sea Mercurio o el Modulo dispuesto por la Agencia para ello, se remitirá a la dependencia encargada de dar respuesta. En ningún caso se estimará la PQRSDf 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.


PARÁGRAFO QUINTO. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

ARTÍCULO SEXTO. PQRSDf VERBALES O ESCRITAS: La recepción de las PQRSDf verbales o escritas, estará a cargo de la oficina Atención a la ciudadanía o la dependencia que haga sus veces, a través de los canales de atención telefónica, digital o presencial.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento de que exista alguna reglamentación adicional por parte del Gobierno Nacional, esta se aplicará preferentemente sobre el presente reglamento; para lo cual se deberá actualizar en lo respectivo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la expedición de la correspondiente norma.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando al recibir una PQRSDf verbal o escrita, se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín –SAPIENCIA, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Agencia de Educación Postsecundaria, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente dejando constancia en el sistema mercurio del traslado de dicha petición.

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 7 de 16

ARTÍCULO SÉPTIMO. RADICACIÓN DE PQRSDF VERBALES O ESCRITAS: La constancia de la recepción del derecho de petición verbal o escrito deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario y/o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si el peticionario solicita la constancia, se le entregará copia de la petición verbal.


PARÁGRAFO SEGUNDO: El responsable de la radicación de las PQRSDF, deberá ingresar a la plataforma mercurio o módulo de PQRSDF de acuerdo a la petición verbal con el fin de hacerle trazabilidad.

PARÁGRAFO TERCERO: Toda petición recibida por los canales oficiales deberán radicarse para su respuesta en la Plataforma Mercurio o a través del Módulo de PQRSDF, de lo contrario, en el evento de que se trate de una simple orientación se dará respuesta por el mismo medio, quedando la trazabilidad en el backup del correo institucional.

ARTÍCULO OCTAVO. RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN VERBAL O ESCRITA. La respuesta al derecho de petición verbal o escrito deberá darse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y de conformidad al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

PARÁGRAFO PRIMERO: No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 8 de 16

la información solicitada, así como cuando el peticionario es el titular de la información y por tratarse de una petición de simples datos que posee la entidad y pueden darse de manera verbal a través del canal telefónico, presencial o por escrito a través del correo electrónico siempre y cuando el funcionario o contratista pueda verificar la identidad del peticionario en aras de salvaguardar la información sensible y el derecho al *habeas data*.

ARTÍCULO NOVENO. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o en un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto, ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, para lo cual se deberá garantizar la presentación, constancia de recibo y radicación de las mismas.

PARÁGRAFO: En caso de que SAPIENCIA, no cuente con un intérprete para traducir la petición, dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.


ARTÍCULO DÉCIMO. PETICIONES ANÁLOGAS: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, SAPIENCIA, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en la página web de la entidad y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. PETICIONES ANÓNIMAS: Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, el cual establece que: “(...) *ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables(...)*”.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. INFORMACIÓN GENERAL: Los asuntos de información general de la Agencia tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Agencia. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR: Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Agencia, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Agencia, serán atendidas por la dependencia o servidor competente, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta Resolución.

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 9 de 16

Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. EXAMEN DE DOCUMENTOS: El examen de documentos para los peticionarios se facilitará en horas de atención al público con la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, Subdirector o servidor en quien éste haya delegado dicha facultad, previa verificación del carácter reservado o clasificado del documento.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. SOLICITUD DE COPIAS: La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con la Tabla de Retención Documental de la Entidad, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el caso de documentos digitales o digitalizados que sean entregados a través de los medios electrónicos disponibles, estos no tendrán costo alguno para el peticionario. La Agencia propiciará la entrega de documentos a través de estos medios con la finalidad de impulsar la gratuidad de las actuaciones.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para el caso de documentos físicos entregados en fotocopia, estos no tendrán costo en tratándose de menos de diez (10) hojas. Cuando los documentos a entregar al peticionario sean de once (11) hojas en adelante, se cobrará íntegramente el valor de cada fotocopia a un costo de ciento cincuenta (\$150) pesos, este costo se incrementará cada vigencia en un porcentaje igual al IPC, los recursos provenientes de este concepto deben ser consignados en la cuenta de ahorros de Bancolombia N° 31912768212, a nombre de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.


En el caso de que el peticionario decida asumir el costo de las fotocopias, un funcionario o contratista acompañará al peticionario a que se saquen las fotocopias y el peticionario no podrá acceder a los documentos originales, es decir, los documentos a ser fotocopios siempre estarán en custodia de un funcionario o contratista de la Agencia.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSDF: Salvo norma legal especial, la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Agencia, para atender o resolver las PQRSDF que le sean asignadas a las subdirecciones o dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial de la presente Resolución las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	<p>FORMATO</p>	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
<p>ACTO ADMINISTRATIVO</p>		Página 10 de 16

- documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
 3. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
 4. Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997 (Acción de Cumplimiento), o la norma que la modifique, adicione o sustituya, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.
 5. Acceso a la información y a la documentación oficial de las organizaciones políticas que se declaren en oposición de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1909 de 2018, dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de la solicitud.
 6. Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011, la Agencia de Educación Superior tendrá un término de respuesta de dos (2) meses contados a partir de la recepción del mismo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRSDF en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.


PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando la PQRSDF corresponda a un trámite enmarcado en una norma especial, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Agencia, la Subdirección, dependencia o el (la) servidor(a) responsable deberá informar por escrito al ciudadano el plazo en el cual será dada la respuesta de fondo, situación que debe quedar registrada en el aplicativo Mercurio.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, atender la PQRSDF y dar respuesta en forma inmediata.

PARÁGRAFO CUARTO: En el evento de que la Agencia no cuente con los datos necesarios para atender la respuesta al peticionario o quejoso, a causa de que la PQRSDF recibida no relaciona la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Agencia, se debe publicar en la página web de la Agencia la respuesta producida por la dependencia, Subdirección o servidor competente para resolver o atender el requerimiento.

A su vez, cuando la respuesta emitida por la Agencia a una PQRSDF haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Agencia por imposibilidad de su entrega, dicha respuesta debe ser comunicada mediante publicación en la página web de la Agencia, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 11 de 16

subdirección, dependencia o servidor competente de responder o resolver, y la causal de la devolución.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSDF: El trámite interno a las PQRSDF presentadas por la ciudadanía ante SAPIENCIA de manera física en los puntos de radicación, inicia con su recepción, continúa con su radicación a través de la o las plataformas establecidas para tal fin (Mercurio o Módulo de PQRSDF), la asignación o remisión de la misma al funcionario y/o dependencia competente para dar respuesta, según el tema de la solicitud y prosigue con su distribución y entrega al área correspondiente. Frente a esta gestión se debe tener en cuenta lo siguiente.

Las PQRSDF que ingresen de manera directa y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser remitidas para su debida radicación por el funcionario y/o contratista responsable de la atención, en caso de haber lugar a ello de acuerdo al procedimiento establecido; dentro de estas están incluidas las que pueden llegar desde el Distrito u otras instituciones con las cuales se debe aplicar el mismo procedimiento, dichas PQRSDF serán radicadas en el aplicativo Mercurio o Módulo de PQRSDF según el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: En cuanto a las quejas recibidas en los puntos de atención de Sapiencia o canales oficiales, la Subdirección o dependencia, deberá informar por escrito al ciudadano el área responsable de atenderlas al interior de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín de acuerdo con su competencia legal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá a la Oficina jurídica, la cual iniciará de acuerdo con sus competencias las actuaciones disciplinarias a que haya lugar en primera instancia.

PARÁGRAFO TERCERO: Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Agencia, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con el manual de interventoría y supervisión de SAPIENCIA o el documento que haga sus veces.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA, RESOLVER O ATENDER LAS PQRSDF: De conformidad con las competencias propias al interior de la Agencia en relación directa con las PQRSDF presentadas, a través del aplicativo Mercurio y/o Módulo de PQRSDF se asignará trámite a las subdirecciones, oficinas o dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas.

El servidor de la dependencia a la que se le asigne el trámite, debe verificar que la PQRSDF reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

PARÁGRAFO: Cuando la competencia para resolver una PQRSDF recaiga en diferentes dependencias de la Agencia o de los operadores, deberá darse cumplimiento a los términos establecidos en esta resolución para la respuesta, con el fin de garantizar la coordinación y consolidación de la integralidad de la respuesta.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. FALTA DE COMPETENCIA: Si la Subdirección o dependencia a quien se le asigna el trámite de la PQRSDF no es competente para

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 12 de 16

resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín -SAPIENCIA, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSDF recae en otro servidor de la Agencia de Educación Postsecundaria, debe dar traslado al competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo Mercurio o Módulo de PQRSDF. En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Agencia de Educación Postsecundaria para responder la PQRSDF se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Agencia. En caso de no existir servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

PARÁGRAFO: Si el servidor o contratista de la subdirección, dependencia u oficina a la que le es asignada la PQRSDF considera que no es competente para su trámite, debe informar de esta circunstancia en el momento de la entrega por parte del personal de correspondencia para que se efectúe el redireccionamiento respectivo a través del aplicativo Mercurio o Módulo de PQRSDF. Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRSDF, el servidor definido como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo Mercurio o Módulo de PQRSDF, de conformidad con las disposiciones consagradas en la presente Resolución.


ARTÍCULO VIGÉSIMO. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor al que le ha sido asignado el trámite constata 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 para que la complete en el término máximo de un (1) mes, mientras el peticionario no aporte los documentos o requisitos requeridos, se suspenderá el término para dar respuesta a la petición.

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 el peticionario solicite prórroga hasta por un término igual para completar la petición.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la subdirección, oficina, dependencia o el (la) servidor(a) al que le ha sido asignado(a) la PQRSDF 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 por parte del peticionario con el lleno de los requisitos legales.

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 13 de 16

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Subdirección, dependencia o el servidor al que le ha sido asignado la PQRSDF podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede Recurso de Reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que no se consideren inadecuadas o incompletas.

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

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE DATOS POR LA AUTORIDAD: Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la entidad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con los términos establecidos en esta resolución.
2. Cuando fallen los medios electrónicos de la Agencia, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.


PARÁGRAFO: En caso de que la PQRSDF sea enviada a través de cualquier canal oficial de comunicación establecido por la Agencia, esta tendrá como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS O CLASIFICADOS: Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley.

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

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. DENEGACIÓN O RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE DOCUMENTOS CLASIFICADOS O RESERVADOS:

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 14 de 16

Toda decisión que rechace una petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional y/o legal que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá a los juzgados administrativos de Medellín, decidir en única instancia, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor respectivo enviará la documentación correspondiente al Juzgado Administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

PARÁGRAFO: El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

CAPÍTULO IV


SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF, INFORME Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PQRS: La Subdirección de Apoyo Administrativo, Financiero y de Apoyo a la Gestión o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el acuerdo Directivo 003 de 2013 modificado y ajustado por el acuerdo Directivo 014 de 2015 y el Acuerdo Directivo 029 de 2021, deberá efectuar seguimiento y control a las PQRSDF recibidas en la Agencia.

PARÁGRAFO: Exclúyase el trámite de las peticiones que están a cargo de cada Subdirección o dependencia, en los términos de las competencias asignadas a cada una de las mismas, de conformidad a esta resolución y al acuerdo directivo.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. INFORME DE LAS PQRSDF: El servidor designado por la Subdirección Administrativa, financiera y de Apoyo a la Gestión o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el “Informe mensual de PQRSDF” o el documento

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 15 de 16

que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las PQRSDF recibidas en la Agencia.

PARÁGRAFO: Toda petición que ingresa como copia de la respuesta y su constancia de envío, debe archivararse simultáneamente en los siguientes lugares:

- En el expediente físico o digital del peticionario cuando este exista
- En la carpeta general de archivo (correspondencia entrante y saliente, en orden consecutivo de conformidad a las reglas de archivo.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. EVALUACIÓN DEL SISTEMA: De acuerdo con sus funciones y competencias, la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el “sistema de PQRSDF” de la Agencia y rendirá informe semestral sobre el particular al Director de SAPIENCIA.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO TRIGÉSIMO. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES: Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.


ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. CAMPO DE APLICACIÓN: Los procedimientos o disposiciones contenidos en la presente Resolución, son aplicables a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín- SAPIENCIA.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. SANCIONES: De conformidad con el numeral 8° del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, a todo servidor público le está prohibido “*Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento*”.

Por tanto, habrá responsabilidad disciplinaria cuando haya lugar a ella agotando el debido proceso.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. EXTENSIÓN DE LA JURISPRUDENCIA DEL CONSEJO DE ESTADO: La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 16 de 16

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la Agencia para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

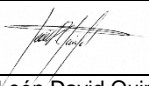
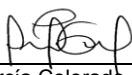
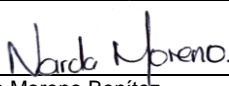
ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA: Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que las modifiquen, adicione, complementen o sustituyan.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. VIGENCIA: La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial las Resolución No. 212 de octubre 28 de 2016.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS ALBERTO CHAPARRO SÁNCHEZ
 Director General
 Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA

Proyectó: Abogado Asesor – Subdirección Administrativa	Revisó: Abogada Asesora-oficina Asesora Jurídica	Aprobó: Subdirectora Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión
		
León David Quintero R.	Yurany García Colorado	Narda Moreno Benítez

Elaboró: Profesional de Apoyo Jurídico	Revisó: Jefe Oficina Jurídica	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 12 de diciembre de 2016	Fecha: 14 de diciembre de 2016