

 <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 1 de 9

**(RESOLUCIÓN No 2084  
(10 de julio de 2023))**

**“Por la cual se actualiza y adopta la Política de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín- SAPIENCIA”**

El Director General de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, en uso de facultades legales y estatutarias contenidas en el Decreto Municipal 1364 de 2012, modificado por el Decreto Municipal 883 de 2015 y en el Acuerdo Directivo 003 de 2013, modificado por el Acuerdo 014 de 2015 – Por el cual se expide el Estatuto General de La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - SAPIENCIA, y

**CONSIDERANDO**

Que de acuerdo con la normatividad vigente y aplicable en materia de racionalización de trámites y que incluye:

La Constitución Política de 1991 establece que Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.

El artículo segundo establece que, entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.

De acuerdo con el artículo 13 todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.

El artículo 20 garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.

En el artículo 23 se consagra el derecho de petición y se establece que cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.

En el artículo 74 se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.

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 9

De acuerdo con el artículo 209, el Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

El Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración al servicio de la ciudadanía.

La Ley 1341 de 2009 define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.

La Ley 1437 de 2011 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de la ciudadanía.

La Ley 1474 de 2011 establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formule, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Decreto 019 de 2012 tiene la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El Decreto 1499 de 2017, actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el cual articula el nuevo sistema de gestión, que integran los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el sistema de Control Interno; la Agencia Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA,

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 3 de 9

mediante Resolución No. 3236 de 2018, conformó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo la instancia en la cual se gestiona la implementación y ejecución de las políticas, propuestas y acciones de mejora, socialización de elementos del modelo, y que se hace necesario la formulación e implantación de la política de Atención a la Ciudadanía de Sapiencia.

NTC 6047 de 2013, tiene por objeto establecer los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso a la ciudadanía, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención a esta, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En este sentido, la Agencia propenderá por cumplir los estándares que debe seguir, esto dentro de las posibilidades presupuestales y físicas que se posean en su momento.

La presente política fue aprobada en el comité de conciliación No 104 del 22 de junio de 2023.

En mérito de lo expuesto, se

### RESUELVE

#### **PRIMERO: QUÉ ES LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Entendiendo el servicio a la ciudadanía como el medio a través del cual las entidades interactúan con los grupos de valor para resolver las necesidades y expectativas, además entendiendo que uno de los fines esenciales del Estado es servirle a la sociedad, al proporcionar soluciones a las problemáticas de la población, es necesario revisar los lineamientos con los que cuenta el proceso, para identificar elementos dado que a través de la Política de Atención a la Ciudadanía y la mejora de la misma, se garantiza el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la atención y la oferta de servicios que presta la Agencia.

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la Agencia Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, es necesario adoptar la Política de Atención a la Ciudadanía para integrar y armonizar las estrategias que inciden directamente en la relación con los grupos de valor, factor necesario para materializar la gestión con valores para el resultado, contribuyendo con el enfoque de estado abierto, equilibrando las expectativas ciudadanas con la responsabilidad pública que ejerce la Agencia.

De acuerdo a lo anterior, SAPIENCIA, en concordancia y con el propósito de darle relevancia al servicio de la ciudadanía, reconociendo que es a través de este que se

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
		<p style="text-align: center;">Versión: 01</p>
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 4 de 9

garantizan los derechos fundamentales y se promueve el desarrollo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, avanza en la implementación de las estrategias relacionadas con los lineamientos técnicos definidos para fortalecer la transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública, resalta el servicio a la ciudadanía como política transversal a todas las anteriores, garantizando las condiciones y capacidades institucionales que permita la interacción con los diferentes grupos de valor y el acceso efectivo a la atención y servicios misionales de la Agencia.

## SEGUNDO: DEFINICIONES DE LA POLÍTICA.

Se adoptarán para efectos de la presente política las siguientes definiciones:

**Accesibilidad:** igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Atención a la ciudadanía:** hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Canales de atención:** múltiples medios para que sus grupos de valor puedan acceder a la información de los trámites y servicios que ofrece la organización. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Certidumbre y lenguaje claro:** es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Cobertura:** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. En este sentido, las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

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 5 de 9

**Cumplimiento de expectativas:** hace referencia al diseño e implementación de criterios de excelencia y calidad en el servicio que tengan en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, como por ejemplo número de veces que el ciudadano debe acercarse a la entidad pública para la gestión de su requerimiento, tiempos de espera y de respuesta, percepción de la calidad del servicio y la atención ofrecidas, entre otros. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Experiencia de servicio:** es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo. (Fuente: Ley 1712 de 2014).

**Información pública:** es toda información que, cualquiera que sea su soporte y forma de expresión, obre en poder de las Administraciones Públicas a las que se refiere la ley y los organismos públicos vinculados o dependientes de la misma o que obre en su poder. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Petición:** es aquel derecho que la ley otorga a todas las personas físicas y morales, de solicitar o hacer un reclamo ante las autoridades judiciales, con motivo de interés público ya sea individual, general o colectivo. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Protección de datos personales:** hace referencia a la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Queja:** cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. (Fuente: Glosario Función Pública)

**Reclamo:** manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público. (Fuente: Glosario Función Pública)

**Ventanilla hacia afuera:** se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga

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 6 de 9

la entidad. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

**Ventanilla hacia dentro:** hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información. (Fuente: Guía Implementación Política de servicios a la ciudadanía Min Educación, 2021).

### **TERCERO: OBJETIVO Y ALCANCE.**

**OBJETIVO:** el objetivo de la Política de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA es establecer los lineamientos generales para el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía con relación a los servicios que presta la entidad, a través del diseño e implementación de canales de atención idóneos que permitan la interacción con los diferentes grupos de valor y el acceso efectivo a la atención y servicios misionales de la Agencia.

**ALCANCE:** la Política de Atención a la Ciudadanía facilita el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. Reconoce la importancia de la información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.

Se encuentra articulada a las demás políticas de operación definidas por la entidad de forma transversal, dado que materializa la misión en servicios de cara a la ciudadanía, en este sentido, es aplicable en todos los procesos de la Agencia.

Los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía son aquellos que comprenden el acceso a la información, adelantar trámites y procedimientos administrativos, ejercer el control, exigir cuentas, participar y colaborar; en armonía o consonancia con la Política de Participación Ciudadana, racionalización de trámites, rendición de cuentas y otras que tengan temas comunes relacionados con la implementación del Modelo de Planeación y Gestión (MIPG).

### **CUARTO: POLITICA.**

La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia se compromete con promover y fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera clara, oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de

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 9

la ciudadanía, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a la ejecución de trámites y procedimientos administrativos por cualquiera de los canales disponibles.

#### QUINTO: IMPLEMENTACIÓN.

Son elementos esenciales de esta etapa, instrumentos como el Plan de Acción Institucional (PAI), Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía (PAAC), la caracterización de grupos de valor, la carta de trato digno y el Manual de atención a la ciudadanía, la información pública, los lineamientos de servicio al ciudadano en la racionalización de trámites. Información, comunicación y la Gestión Documental como elementos que la política transversaliza, dado que proporciona orientaciones estratégicas con enfoque al fortalecimiento de la atención, mediante la prestación de servicios por medio de la oferta institucional orientados a resolver los intereses y las expectativas de los grupos de valor y ciudadanía en general.

Otros elementos que acompañan la planificación son las evaluaciones realizadas a través del Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión (FURAG), los informes de seguimiento a los canales de atención y los informes generados de los análisis realizados a los resultados de las encuestas que miden el nivel de satisfacción, insumo importante dado que proporciona mecanismos de participación ciudadana y a su vez retroalimentación; igualmente con el análisis de las PQRSD, la entidad identifica las necesidades y consultas más frecuentes de la ciudadanía, frente a la gestión que realiza. Como una práctica establecida y ejecutada en la Agencia, se deberá hacer el diligenciamiento del autodiagnóstico de servicio al ciudadano, que dispone la Función Pública para algunas políticas, como mínimo una vez al año y la información arrojada servirá para orientar y focalizar acciones de mejora en el proceso de Atención a la ciudadanía y en la implementación de esta política.

Contando con lo anterior, la entidad formula las acciones necesarias para lograr avances en la implementación y, por ende, la consolidación del objetivo trazado con la presente política. Dichas acciones se consignan en los planes mencionados al inicio, donde se detallan los recursos requeridos, acorde con la capacidad institucional actual de la Agencia. Los planes, una vez aprobados, son publicados para conocimiento general de los grupos de valor.

Desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), existen aspectos que favorecen dicha implementación dentro de la **dimensión de Gestión con valores para resultados**, que se encuentra integrada por la **ventanilla hacia adentro**, que garantiza una

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 9

adecuada implementación de la presente política, en donde la Agencia alcanza una cultura de servicios a la ciudadanía que fortalece los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), entrega de servicios y acceso a la información de manera eficiente; para esto, es necesario el posicionamiento estratégico de la política y los lineamientos de servicios para cada una de las dependencias de la entidad; contando con un portafolio de trámites y servicios actualizados. En este sentido será necesario que el PAI, incorpore las acciones de implantación en las diferentes dependencias.

### **SEXTO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA.**

La medición del cumplimiento, seguimiento, evaluación y mejora de la Política de Atención a la Ciudadanía se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que dicha dimensión busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

Para ello, se debe establecer un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio a la ciudadanía y la implementación de la política desde el punto de vista de la Agencia, y otro, orientado a conocer la percepción de la ciudadanía y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista de esta.

Para la evaluación se debe de elaborar un informe que consolide los resultados de la implementación del Plan Acción Institucional (PAI) y los resultados de las evaluaciones, este informe se presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de febrero, con el corte al 31 de diciembre de la vigencia anterior.

### **SÉPTIMO: RESPONSABILIDADES**

De acuerdo con lo establecido en el proceso, para atender la presente política, se tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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

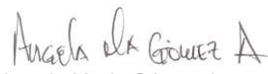
 <p>Alcaldía de Medellín Ciencia, Tecnología e Innovación SAPIENCIA Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín</p>	FORMATO	F-AP-GJ-001
		Versión: 01
ACTO ADMINISTRATIVO		Página 9 de 9

- b. Líder de Atención a la Ciudadanía o quien haga sus veces, tendrá la responsabilidad de diseñar, aplicar y coordinar los planes y programas del proceso y presentar sus resultados. El proceso de Atención a la Ciudadanía, está adscrito a la Subdirección Administrativa, Financiera y Apoyo a la Gestión, según la Resolución No. 870 de 2021.
- c. El grupo de contratistas de apoyo tendrá la responsabilidad de dar cumplimiento a los procedimientos y guías establecidos.
- d. Los servidores públicos tendrán la responsabilidad de dar cumplimiento a los lineamientos definidos y de participar activamente de las actividades y estrategias.
- e. La ejecución de la política es responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía y como corresponsables serán los procesos misionales de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CARLOS ALBERTO CHAPARRO SÁNCHEZ**  
Director General

<p>Elaboró: </p> <p>Ricardo León Montoya Cuartas Contratista Líder Profesional Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Revisó:</p> <p></p> <p>Diana Patricia Avendaño Lugo Contratista especialista de apoyo subdirección administrativa, financiera y apoyo a la gestión.</p>	<p>Aprobó:</p> <p></p> <p>Narda Constanza Moreno Benítez Subdirectora Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión</p>
	<p></p> <p>Andrés Cano Contratista apoyo jurídico Oficina Jurídica</p>	<p></p> <p>Mario Alfonso Álvarez Montoya Jefe Oficina Asesora Jurídica</p>
	<p></p> <p>Ditter Alfonso López Ruiz Contratista MIPG-SIG</p>	
	<p></p> <p>Angela María Gómez Arteaga Contratista Líder de Planeación Estratégica</p>	

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