



Manual de Atención a la Ciudadanía

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Objetivo

Establecer un marco institucional que oriente la prestación del servicio a la ciudadanía en la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - Sapiencia, fortaleciendo las habilidades de los servidores y contratistas que participan en el ciclo de servicio en los diferentes canales de atención y procedimientos, que aseguren una atención integral, accesible, transparente y centrada en el ciudadano. Así mismo, contribuir al fortalecimiento de la confianza pública que demuestre la importancia del ciudadano y al cumplimiento de la misión educativa y transformadora de la Agencia.

Alcance

Este manual aplica a todas las dependencias, servidores públicos, contratistas y colaboradores de Sapiencia que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía, sin distinción del canal de atención utilizado (presencial, telefónico o virtual). Cubre la orientación general sobre cómo atender solicitudes de información, trámites, servicios o PQRSDF, en concordancia con las políticas distritales y los principios de buen gobierno. Reconociendo su rol como sujetos activos en la transformación social que impulsa Sapiencia a través de la educación postsecundaria.

Ciclo del servicio

El ciclo del servicio es un conjunto de momentos que el ciudadano experimenta cada vez que interactúa con la agencia para acceder a un trámite o servicio.

El ciclo muestra que cada uno de estos pasos que el ciudadano realiza, se activa cada vez que entra en contacto con la agencia por medio del área con la que haya interactuado.

MAPA CICLO DEL SERVICIO:





**01
Identificación
de la necesidad**

El ciudadano detecta un trámite o servicio que debe realizar con la agencia.



**02
Contacto**

El ciudadano activa la relación con la agencia a través de alguno de los canales dispuestos (presencial, telefónico, chat, correo electrónico y redes sociales).



**03
Atención**

Momento en el cual el ciudadano realiza la solicitud en la Agencia a través del área con la que interactúa.



**04
Respuesta**

Explícale al ciudadano de principio a fin, la ruta de su requerimiento conforme a los procedimientos y lineamientos definidos por la Agencia para dar gestión a la solicitud y garantizar una respuesta con calidad.



**05
Percepción final
de la atención**

El ciudadano expresa que la información recibida cumple y satisface su petición, cerrando así la atención.

- ✳ Si expresa insatisfacción, busca la solución para mejorar la prestación del servicio.
- ✳ Invita al ciudadano a diligenciar la encuesta de experiencia a través del código F-MI-AC-001, para conocer su opinión.

Aplicación

La atención al ciudadano es un componente esencial de la gestión pública y representa el compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia, el respeto a los derechos humanos y la calidad del servicio. En este sentido, los servidores públicos que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía asumen una serie de responsabilidades fundamentales, enmarcadas en la normativa vigente y los principios de buen gobierno.

Protocolos y responsabilidades de la atención al ciudadano

Los protocolos de atención son un conjunto de lineamientos y procedimientos que debe seguir el personal de la Agencia que hace parte del ciclo del servicio.

La atención al ciudadano no es solo una obligación legal y administrativa, sino una responsabilidad ética y social que fortalece la confianza institucional.

Elementos comunes en todos los canales

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utilizan los canales de servicio dispuestos por la institución, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

✳ Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del ciudadano respecto a la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo:



Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.



Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.



Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.



Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.



Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin discriminación, ni discriminaciones.



Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.



Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe, ya que es necesario comprender sus necesidades y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como: “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Aspectos relevantes al momento de la atención

✳ La actitud

Es el comportamiento en relación con los otros. A la hora de atender a la ciudadanía, con disposición positiva y proactiva para ayudar al ciudadano. Se refleja en la voluntad de resolver, la buena disposición y el compromiso con la satisfacción del usuario.

✳ La comunicación

Es la acción mediante la cual se intercambia información de forma clara, respetuosa y efectiva, entre el personal de la Agencia y el Ciudadano. En la comunicación con el ciudadano se debe tener en cuenta:



Comunicación no verbal: Conjunto de gestos, posturas expresiones faciales y contacto visual, que acompañan la atención. Una buena comunicación no verbal debe transmitir apertura y cordialidad.



Comunicación verbal: Uso adecuado del lenguaje oral, claro, directo y respetuoso. Incluye tono de voz apropiado, ritmo adecuado y vocabulario comprensible.



Comunicación escrita: Redacción clara, ortografía correcta y profesional en correos, mensajes y documentos dirigidos a la ciudadanía.

✳ La imagen

Es la percepción del ciudadano tanto de la imagen personal como de la entidad, forma de vestir, puesto de trabajo, tono de voz, forma de escuchar entre otros.

Etapas de los protocolos

Atención presencial

1 Contacto inicial

- * Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: “buenos días/tardes”, “bienvenido” “En que te puedo servir”.
- * Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él durante la atención.

2 Durante la atención

- * Dedícate de forma exclusiva al ciudadano que está en el turno, escúchalo con atención.
- * Ten los formatos disponibles para la atención en caso que procedan. (Aplicativos de consulta).
- * Hazle saber que entiendes sus necesidades.
- * Responde a sus preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.



3 Si debes retirarte del puesto de trabajo

- * Explícale al ciudadano el motivo por el cual debes hacerlo.
- * Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta.
- * Al regresar dile: “Gracias por esperar”.



4 Si la solicitud requiere mayor análisis

- * Explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud de forma inmediata.
- * Infórmele el tiempo estimado en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- * Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en la que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

5 Si el servicio debe prestarse por otra dependencia o entidad

- * Explícale el motivo por el cual debe remitirlo a otra área.
- * Si es otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y dale a conocer al nuevo servidor que debe atender al ciudadano.

6 Finalización del servicio

- * Retroalimenta al ciudadano de los pasos a seguir cuando quede algún trámite pendiente.
- * Pregúntale como regla general: ¿hay algo más en lo que te pueda servir?
- * Despidete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre.
- * Revisa, si es el caso los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.
- * Si hubo una dificultad para responder, infórmele a tu jefe para que resuelva el caso.
- * Invita al ciudadano a diligenciar la encuesta de experiencia a través de los diferentes canales para conocer su opinión.



Atención virtual (a través del chat, correos institucionales y redes sociales)



1 Al inicio de la atención

- * Verifica el estado de los equipos antes de iniciar (computador, acceso a internet y demás herramientas de ayuda).
- * Evita demoras o tiempos de espera no justificados, establece contacto una vez el ciudadano acceda al chat.
- * Ten a la mano los formatos, protocolos, plantillas o lineamientos de atención y material institucional de apoyo definidos por la Agencia para responder las solicitudes al ciudadano.
- * Comunícate con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- * En lo posible, no utilices mayúsculas excepto cuando corresponda por ortografía.
- * No utilices símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
- * Divide las respuestas largas en párrafos o bloques.
- * No te dirijas de manera informal al ciudadano.
- * Conoce los trámites y servicios que presta la Agencia, incluidas las novedades o las situaciones que puedan afectar la atención.
- * Cuida la ortografía: Una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- * No dejes que trascorra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

2 En el desarrollo del servicio

- * Una vez recibida y entendida la solicitud, busca la información, prepara la respuesta e informa al ciudadano. En caso de no contar con la respuesta informa el paso a seguir.
- * Responde las preguntas por orden de ingreso.
- * No des opiniones personales, suposiciones o interpretaciones a las intervenciones de los ciudadanos.
- * Si un ciudadano no realiza sus solicitudes de manera respetuosa, es prudente informárselo amablemente: "para poder brindarle orientación, por favor no use lenguaje ofensivo".
- * Termina preguntándole si fue satisfactoria la respuesta.



3 Al finalizar el servicio

- * Al finalizar el chat, envía un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- * Evita cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes.
- * Al finalizar despídete e invita a diligenciar la encuesta de experiencia a través de los diferentes canales, para conocer su opinión.



Página web institucional



Formulario electrónico

En el portal web de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín –Sapiencia www.sapiencia.gov.co, se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones. Accediendo al botón PQRSDF del submenú Atención a la Ciudadanía.

1 Contacto inicial

- * Saluda primero con “Buenos días”, “buenas tardes”, bienvenidos a Sapiencia, le habla “Di tu nombre” y luego ofrécele ayuda con frases como: “En que te puedo servir”.

3 Si debes transferir o dejar en espera la llamada

- * Pídele al ciudadano que espere unos minutos en línea, mientras lo comunicas con el área encargada.
- * Marca la extensión y espera que contesten, infórmele a quien contesta que vas a transferirle una llamada del ciudadano (nombre de la persona) y lo que necesita. Luego transfiere la llamada.
- * En caso de que marques la extensión y no contesten, retoma la llamada al ciudadano e infórmele que el encargado del tema le devolverá la llamada o se contactará a través del correo.

5 Al finalizar la llamada

- * Verifica que el ciudadano entendió la información y pregúntale si hay algo más en lo que le puedas servir.
- * Despídete amablemente, llamándolo por su nombre según el guion establecido, e invítalo a diligenciar la encuesta de experiencia en nuestra página web sapiencia.gov.co para conocer su opinión.



Atención telefónica

Contamos con la línea de servicio a la ciudadanía **604 4447947** donde se informa al ciudadano la protección y el uso de datos personales de acuerdo con la norma y el cumplimiento de las funciones de la Agencia.

Si desea colocar una denuncia, se puede comunicar a nuestra línea **604 4447947 extensión 117**.

2 Durante la llamada

- * Escucha con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de tu competencia.
- * Registra la llamada en el módulo, de acuerdo al requerimiento del ciudadano con los datos personales (documento de identidad, nombre (s) y apellido (s), teléfono de contacto y correo electrónico)
- * Solicítale al ciudadano toda la información o requisitos necesarios para la atención.
- * Si se puede resolver la solicitud, entrega la información completa y cerciórate que al ciudadano se le prestó el servicio.
- * En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente dile que pasarás la llamada al área encargada o indícale el número de extensión donde podrá recibir la atención.

4 Si no puedes dar respuesta en el momento

- * Explícale al ciudadano la razón de la demora.
- * Si debes dejar la llamada en espera mientras realizas una consulta, antes de ello infórmele al ciudadano.
- * Al momento de retomar la llamada agrádecele al ciudadano por la espera o discúlpate por la demora.



Roles en Atención a la Ciudadanía



Guardas de seguridad y vigilancia:

Su función es prevenir, detener y disuadir situaciones de riesgo que afectan la seguridad de las personas o de los bienes en la agencia. Son el primer contacto de los ciudadanos, ya que controlan el ingreso a las instalaciones y es fundamental que direccionen a los usuarios al punto de recepción para ser atendidos.



Personal de información:

Es el personal encargado de orientar, asesorar, guiar y entregar los turnos de atención al ciudadano, para que luego se desplace hacia el área, donde será atendido por el personal responsable de la atención.



Personal de atención:

Es el personal que atiende las solicitudes de la ciudadanía. Es aquí donde se materializa la interacción y la prestación del trámite o servicio y donde se da la posibilidad de solucionar los requerimientos solicitados por los ciudadanos con respuesta en primer contacto o se transfieren a la dependencia competente para dar respuesta.

Canales de Atención a la Ciudadanía

Los canales de atención son los medios a través de los cuales la ciudadanía puede contactarse con la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia.



Canal presencial

Es el medio de contacto físico y personal donde los ciudadanos pueden acceder a nuestros programas y proyectos disponibles mediante una atención personalizada y de forma directa con los servidores y/o contratistas que hacen parte del proceso.



Sede principal

Transversal 73 # 65 – 296,
sector El Volador, Medellín.

Horarios de atención

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.



Sede Ciudadela Occidente

Dirección peatonal: Calle
42C Número 95 - 50
Dirección vehicular: Calle
38 Número 94 – 50,
Medellín.

Horarios de atención

Lunes a viernes 8:00 a.m.
a 5:00 p.m.

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Canal telefónico

Es el canal por medio del cual el ciudadano establece comunicación verbal de forma telefónica con el fin de obtener, de forma ágil y eficiente, información sobre los programas, proyectos, trámites y servicios que ofrece la Agencia.



Línea de servicio a la ciudadanía

Teléfono conmutador: +57
604 444 79 47



Línea Anticorrupción

Teléfono conmutador: +57
604 444 79 47 Ext. 117



Canal virtual

Este canal es el medio establecido para la comunicación virtual de los ciudadanos con la Agencia a través de recursos tecnológicos con el fin de permitir al ciudadano el acceso a la información pública.

La Agencia cuenta con el portal **www.sapiencia.gov.co** a través del cual la ciudadanía puede acceder a información sobre nuestros programas, proyectos, trámites o servicios ofrecidos.



Portal web

www.sapiencia.gov.co
se puede consultar
información general y
registrar PQRSDF
(peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias,
denuncias y felicitaciones).
Realizar trámites virtuales o
consultar sus requisitos.



Correo electrónico institucional

info@sapiencia.gov.co



Correo Anticorrupción

transparencia@sapiencia.gov.co
(se puede interponer denuncias
sobre presuntos actos de
corrupción).



Chat virtual

Se puede consultar
información general de
servicios, programas y
proyectos en tiempo real a
través de la página.



Redes sociales

X: SapienciaMed
Facebook: sapienciamed
Instagram: sapienciamed
TikTok: @sapienciamed_
LinkedIn: sapienciamed

Atención preferencial

Es aquella que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente, al momento de acceder a los trámites, servicios y canales de atención de la Agencia.



Adultos mayores o mujeres embarazadas

Debes dar prelación en su atención, serán atendidos sin que estos tengan que esperar.



Personas de talla baja

Busca la forma de estar a la altura de una persona de talla baja; recuerda hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica, ya que no es correcto tratar a las personas de talla baja como niños.



Población LGBTIQ+

La sigla LGBTIQ+ agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género.



Adolescentes

- * Escúchalos atentamente y da un tratamiento reservado a su solicitud.
- * No manifiestes incredulidad sobre lo que digan.
- * Háblales claro y en un lenguaje acorde con su edad.



Grupos étnicos minoritarios

Identifica si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, en caso de no tenerlo, debes pedirle a la persona que explique con señas o entregue los documentos de la solicitud, para revisarlos y comprender cuál es la solicitud.

En caso de no ser posible la comunicación, indícale que deje por escrito la solicitud.

- * Pregúntale el nombre a la persona que solicita atención, no te guíes por el documento de identidad. El nombre indicado por el ciudadano es el que debe guiar la atención.
- * No te guíes por el timbre de la voz.
- * No demuestres prevención hacia una persona por su forma de vestir, movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.

- ✳ Recuerda que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
- ✳ Usa lenguaje incluyente que reconozca las diferentes identidades, como genéricos, tales como: ciudadanía, público, personas, etc.; o artículos como “les” o relativos como “quien” o “quienes”. Ejemplo: “Les invitamos” o “quienes asistan...”.
- ✳ Si la persona solicita un servicio relacionado a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBTIQ+ no son un ente unificado y tienen intereses diferentes.



Personas con discapacidad

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, además debes tener en cuenta el siguiente protocolo:

- ✳ Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✳ No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- ✳ Evita hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✳ Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode, como, por ejemplo: risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✳ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregúntale: “¿Desea recibir ayuda?” o “¿Cómo desea que le ayude?”.
- ✳ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- ✳ No adivines lo que la persona necesita; dale tiempo suficiente para que se exprese y plantee su solicitud.
- ✳ Verifica siempre que la información dada fue entendida y de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.



Personas invidentes o con alguna discapacidad visual

- ✳ Mantén informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- ✳ No le tires de la ropa o el brazo.
- ✳ Oriéntale con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✳ Puedes usar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✳ Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal.

- * Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre tu hombro o brazo.
- * Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son. Si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona antes de dejarla sola.



Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

- * Háblale de frente a la persona, articulando las palabras, sin exagerar, en forma clara y pausada.
- * Evita cubrirte la boca o voltear la cara. Cuida el lenguaje corporal.
- * No finjas entender. Si es el caso, pídele que lo repita o lo escriba.
- * Si el ciudadano necesita comunicación en lengua de señas usa el Centro de Relevos.



Nota: La atención a través del Centro de Relevos seguirá los protocolos definidos para la atención presencial; aquí el personal se conectará a través del centro de relevos, accediendo desde la página web **www.sapiencia.gov.co** y atenderá el ciudadano con el que establecerá una comunicación bidireccional en el lenguaje de señas.



Personas con sordo-ceguera

- * Infórmales que estás presente, tocándolas suavemente en el hombro o el brazo.
- * Si asiste con acompañante, atiende sus indicaciones sobre el método de comunicación que prefiere el solicitante.
- * Si su condición es parcial, trata de ubicarte donde te vean y vocaliza correctamente.



Personas con discapacidad física o motora

- * No cambies de lugar los instrumentos de ayuda, como caminador, muletas, bastón, entre otros.
- * Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubícate a una distancia mínima de un metro.



Personas con discapacidad mental

- * Haz preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo.
- * Evita críticas o discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.
- * Confirma que la información dada ha sido comprendida, teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.



Personas con discapacidad cognitiva

- * Brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- * Sé paciente, tanto al hablar como al escuchar, dada la dificultad para entender conceptos y suministrar información.



Personas en situación de vulnerabilidad

Son aquellas que, por falta de recursos o condiciones de indefensión, enfrentan mayores dificultades para satisfacer sus necesidades básicas y ejercer plenamente sus derechos. Entre ellas se incluyen mujeres, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades étnicas, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas, desplazados y migrantes, entre otros.

- ✳ Brinda una atención respetuosa, empática y libre de discriminación.
- ✳ Escucha activamente las necesidades de la persona acorde a los servicios de la Agencia, generando un ambiente de confianza y seguridad.
- ✳ Reconoce la situación particular de la persona y determina el tipo de apoyo requerido.

Proporciona información clara, accesible y comprensible sobre los trámites y servicios de la Agencia.

Cómo afrontar algunas situaciones en la atención

1 Situaciones conflictivas

En la atención, pueden presentarse posibles situaciones conflictivas con los ciudadanos, y el personal de atención puede seguir algunos consejos:

- ✳ Deja que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones.
- ✳ Escúchalo y mantén el contacto visual.
- ✳ No te tomes la situación personal, el ciudadano está reclamando sobre un trámite o servicio no sobre ti.
- ✳ No te formes opiniones, pregúntate: ¿qué necesita la persona y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- ✳ Preséntale disculpas al ciudadano por lo ocurrido y hazle ver que comprendes la situación.
- ✳ Preséntale una propuesta de solución sin comprometerte a nada que no puedas cumplir.
- ✳ Si el problema es recurrente, infórmale a tu jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- ✳ Si la molestia del ciudadano es originada por algún evento o decisión administrativa, trata de mostrarle el lado positivo de la medida, la cual debe estar documentada con antelación.
- ✳ Si el ciudadano inicia la grabación de la atención, ten en cuenta que esto no va en contra de la Ley. Actúa acorde a los protocolos establecidos y si esta persona se torna violenta, infórmale al vigilante de turno para que intervenga y si es del caso, se contacte con la Policía e informe para que se proceda según las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (Artículo 429 del Código Penal, Violencia contra servidor público).



2 Respuesta negativa a una solicitud

En ocasiones la respuesta a una solicitud no resuelve la necesidad del ciudadano y es necesario dar una respuesta adecuada, para evitar que el ciudadano se sienta inconforme. Por eso:

- * Ofrécele una disculpa.
- * Explícale con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- * Bríndale alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano desea, ayuden a mitigar la inconformidad del ciudadano con relación a la petición.
- * Asegúrate que el ciudadano entendió la respuesta y los pasos a seguir.
- * Agradécele su comprensión.



3 Reclamos de los ciudadanos

Para la atención de reclamos debes tener en cuenta:

- * Escucha con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- * Hazle las preguntas necesarias para comprender el reclamo y la situación en la que se origina. Explícale lo que es posible hacer en su caso.
- * Gestiona la solución ofrecida.
- * Radica de manera inmediata la queja o reclamo, en caso de que sea presentada en forma escrita o verbal.
- * Infórmele al ciudadano los tiempos definidos para dar respuesta, ya sea de un derecho de petición o de algún trámite, según sea el caso. (De acuerdo a la Tabla N° 1. Tiempos de respuesta)
- * Si es posible, contacta posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDf)

Definiciones y términos

Tenemos como objetivo, tramitar y dar respuesta oportuna, tanto en términos legales como operativamente, a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, o Felicitaciones, interpuestos por las personas beneficiarias, usuarios y comunidad en general, mediante nuestros diferentes canales de atención, buscando que nuestra respuesta siempre le proporcione satisfacción a la ciudadanía. (resolución 1845 de 30 de marzo de 2023).



Petición

Solicitud respetuosa que puede presentar a la Institución de manera verbal o escrita y que puede contener información de interés general, particular o de consulta.



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



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.



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. Esta se realiza a través del correo **transparencia@sapiencia.gov.co**



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(a), la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.



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.

Canales de atención para las PQRSDF



Presencial y virtual

Recuerda que los canales de atención presencial y virtual son medios de recepción de PQRSDF y como servidores podemos radicarlas a través del formulario electrónico.



Nota: En caso de que el ciudadano no esté de acuerdo con la respuesta que se brinda vía telefónica se solicita enviar una PQRSDF a través del Home ingresando con usuario y contraseña o de nuestra página web **www.sapiencia.gov.co** opción **Atención a la ciudadanía/ Presentar PQRSDF**.

En la sede principal de la agencia, direccionamos y coordinamos un tratamiento oportuno para las diferentes solicitudes a través del sistema de información AURORA, herramienta tecnológica que permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los(as) ciudadanos(as) a las distintas dependencias de nuestra agencia y generar una adecuada respuesta, realizando un seguimiento continuo.



Correo electrónico

Contamos con nuestro correo único institucional **info@sapiencia.gov.co**

Tiempos de respuesta

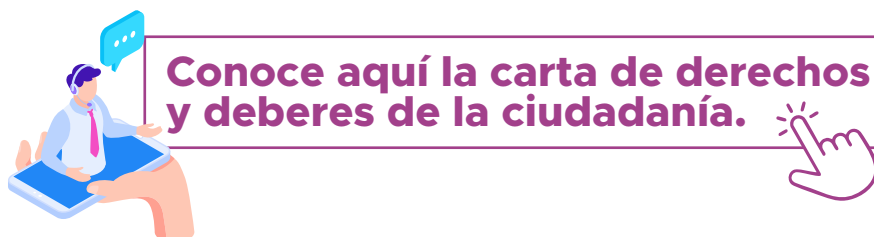
Buscando un mejor servicio, la proyección de las respuestas debe darse en los tiempos asignados por Ley, y para lograr dicho cumplimiento, internamente deberán manejarse unos tiempos inferiores a los fijados legalmente, así:

Modalidad de Petición	Término
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	10 días hábiles
Solicitudes del Congreso de conformidad con la Ley 5a. de 1992	5 días hábiles
Petición de información entre entidades	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Remisión interna	2 días hábiles
Traslado por competencia externa	5 días hábiles
Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.	2 meses

Todas las entidades están obligadas a responder en los plazos establecidos por la ley 1755 de 2015. La falta de atención es una falta disciplinaria.

Derechos y deberes de los ciudadanos

En la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín- Sapiencia trabajamos cada día para garantizar y proteger los derechos de la ciudadanía, asegurando un trato justo y respetuoso. Al mismo tiempo, es importante recordar que todos tenemos deberes que cumplir como ciudadanos, los cuales contribuyen a una mejor prestación del Servicio.



Glosario

A continuación, te presentamos algunas definiciones claves que debes tener en cuenta durante el proceso de Atención a la Ciudadanía:

- * **Canales de servicio:** son los medios dispuestos por la agencia para que la ciudadanía pueda registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como acceder a información general y a la oferta institucional.
- * **Medios virtuales:** son herramientas tecnológicas utilizadas para el intercambio de información de manera eficiente y automatizada. Incluyen el internet, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones, entre otros.
- * **Información en línea:** corresponde a los contenidos publicados o comunicados a través de sitios web. Generalmente, esta información permanece estática y se presenta de forma unidireccional, sin permitir interacción con el usuario.
- * **Interacción en línea:** se refiere a la comunicación bidireccional entre un emisor y un receptor a través de espacios web, permitiendo el intercambio activo de información.
- * **Atención en línea:** es el acceso a servicios ofrecidos en portales web mediante el uso de herramientas electrónicas, como el correo electrónico, navegadores, buscadores, entre otros.
- * **Protocolo de servicio o de atención:** conjunto de orientaciones y procedimientos establecidos para garantizar una atención de calidad. Estos protocolos deben ser aplicados por el personal encargado en los diferentes canales de atención.
- * **Ciclo del servicio:** comprende todos los momentos que vive el ciudadano al interactuar con la agencia para acceder a un trámite o servicio, desde el primer contacto hasta la finalización del proceso.
- * **Roles del servicio:** son las funciones específicas que desempeñan las personas en un contexto determinado o ante una situación particular, especialmente en el marco de la atención al ciudadano.

Control de cambios

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	06/Feb/2019	Se crea el manual.
2	11/Dic/2025	Se actualiza el manual con la inclusión de secciones como Objetivo, Alcance, Ciclo del servicio, Glosario y la redefinición de aplicación de protocolos por canal. Se actualizan apartados clave como Canales de Atención, PQRSDF, Derechos y Deberes y la Carta de trato digno, mientras se suprimen secciones como las Generalidades, la Normatividad, Anotación y Historial de cambios. Adicionalmente, se actualiza la tabla con los tiempos de respuesta a las peticiones.
3	21/May/2026	Se actualiza la tabla con los tiempos de respuestas a las peticiones.