

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLÍN - SAPIENCIA

Sapiencia se compromete con la transformación cultural de nuestra ciudad aportando al desarrollo integral de los ciudadanos desde la orientación del sistema de educación superior; siempre ofreciendo un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya a la consecución de los fines del Estado, buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Es por esto que te compartimos los derechos, deberes y medios de información que Sapiencia tiene a disposición de la ciudadanía.

TE INVITAMOS A CONOCER TUS DERECHOS:

- 1 Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2 Presentar peticiones en nuestra sede de servicio a la ciudadanía de manera gratuita, en sus modalidades verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo, como lo son tecnológico o electrónico y sin necesidad de apoderado.
- 3 Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición y de los trámites y servicios que la entidad ofrece de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- 4 Conocer, salvo de expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 5 Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- 6 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- 7 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



- 9 Formular testimonios y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 10 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

CONOCE TUS DEBERES:

- 1 Cumplir la Constitución y las Leyes.
- 2 Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4 Tratar con respeto a los servidores públicos de Sapiencia.
- 5 Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 6 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 7 Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

En la Agencia de Educación Superior- Sapiencia queremos que nuestros ciudadanos cuenten con un servicio cercano, respetuoso, ágil, confiable, asertivo, memorable y personalizado; es por esto que a continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANAL PRESENCIAL



► **Sede principal:**

Transversal 73 # 65- 296
Sector El Volador, Medellín



► **Atención al Ciudadano:**

Lunes a jueves:

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

Viernes:

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



CANAL TELEFÓNICO



► **Pbx Medellín:**
(+57 4) 444 7947

VIRTUAL

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

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

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

CANAL ESCRITO

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través nuestra sede principal ubicada en la Transversal 73 # 65- 296.

Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los buzones de sugerencias ubicados en el primer piso de la misma dirección.

Lo anterior, da cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

