



Bogotá D.C., abril 29 de 2019

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Estimado Ciudadano,

Reciba un saludo cordial de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia; entidad adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creada mediante Decreto 4152 de 2011 con el objetivo de gestionar, orientar y coordinar técnicamente la Cooperación Internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de Cooperación Internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.

Nuestra misión institucional es liderar la cooperación internacional del país a través de la coordinación, el fortalecimiento y la diversificación de la oferta y la demanda, en sinergia con los diferentes actores, para contribuir al desarrollo sostenible y al posicionamiento de Colombia en el mundo, para lo cual la APC-Colombia cuenta con un equipo de trabajo organizado, serio y comprometido con el servicio público, el cual rige sus actuaciones de conformidad con los principios y valores de Compromiso, Honestidad, Respeto, Responsabilidad, diligencia, lealtad y justicia, establecidos en el Código de Ética de la Entidad.

En virtud de lo anterior, y con el ánimo de hacer más satisfactoria su experiencia con nuestra entidad en un ambiente cálido y respetuoso, la APC-Colombia expide la presente Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Del mismo modo en cumplimiento a lo establecido artículo 5° de la citada Ley, la APC-Colombia informa sobre los derechos que frente a la Agencia tendrán los ciudadanos así como los medios a través de los cuales podrán comunicarse con nuestra entidad para hacernos saber sus opiniones.

En sus relaciones con APC-Colombia, toda persona tendrá derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, utilizando para ello cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Conocer, salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.



6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Del mismo modo, correlativamente con sus derechos, las personas deberán observar en sus actuaciones frente a APC-Colombia los siguientes deberes, según lo determinado en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en sus actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Con el fin de poder brindar una oportuna atención y trámite a sus inquietudes, APC-Colombia ha dispuesto los siguientes medios de comunicación, a través de los cuales se recibirán las solicitudes de la ciudadanía:

- Atención Presencial: En las dependencias de APC-Colombia, ubicadas en la Carrera 10 No. 97A-13 Piso 6, Torre A. Edificio World Trade Center de Bogotá D.C. donde podrán radicarse documentos y correspondencia en general.
- Atención Telefónica: A través del conmutador 6012424 Extensión 100.
- Correo Electrónico: Mediante la cuenta [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co) podrá hacernos llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- Internet: A través de nuestra página web [www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co) en la pestaña Servicios a la Ciudadanía, ingresando a los enlaces Contáctenos, Escríbale a la Directora, y/o PQRS.
- A través de Twitter puede seguirnos en: @apccolombia
- O, en nuestro Fan Page en Facebook: [facebook.com/apccolombia](https://www.facebook.com/apccolombia)

Cordialmente,

*Angela Ospina de Nicholls*

**ANGELA OSPINA DE NICHOLLS**

Directora General