



APC Colombia

Carta de **Trato Digno** a la Ciudadanía



Querida ciudadanía.

Reciba un saludo cordial de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, APC Colombia informa sobre los derechos y deberes que ustedes, nuestras partes interesadas y grupos de valor tienen.

Derechos del ciudadano

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

- Presentar peticiones de forma: verbal, telefónica y por escrito, sin necesidad de apoderado y aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Conocer, salvo reserva legal, información que repose, en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia de 1991 y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida, a la dignidad de la persona humana.

Deberes del ciudadano

Del mismo modo, correlativamente con sus derechos, las personas deberán observar en sus actuaciones, frente a la APC Colombia los siguientes deberes*:

- Acatar la Constitución Política de Colombia de 1991 y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores que cumplan funciones administrativas.

Tenga presente

La APC Colombia está comprometida con brindar una atención equitativa, respetuosa, incluyente, oportuna y de calidad a todos los ciudadanos y grupos de valor.

Para esto ponemos a disposición los siguientes **canales de atención:**

Correo electrónico:
pqrsc@apccolombia.gov.co

Sede electrónica:
www.apccolombia.gov.co/pqrsc

Atención presencial:
Carrera 10 No. 97A-13, Torre A, Piso 6, Edificio
Bogotá Trade Center, Bogotá D.C.

Atención telefónica:
PBX: (+57) 601 601 2424
Línea gratuita nacional: 01 8000 413 795

Para conocer más sobre el relacionamiento de APC Colombia con la ciudadanía diríjase a apccolombia.gov.co/PQRSD y acceda a la Estrategia de Atención a la Ciudadanía.



APC Colombia

Estrategia de Atención a la Ciudadanía

