APC Colombia

CARTA
DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados Ciudadano(a)s:

Reciban un cordial saludo desde la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, como un organismo adscrito al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, creado mediante Decreto 4152 de 2011, como una entidad descentralizada de la rama ejecutiva del orden nacional, con personeria jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

La APC Colombia tiene como misión 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 (PND).

Cabe señalar que, dentro de las funciones de la Agencia está la de coordinar el servicio de atención al ciudadano y de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se presenten sobre el desempeño de las dependencias/direcciones y sus colaboradores.

Por consiguiente, la Agencia cuenta con un equipo de trabajo con profesionales idóneos, dispuestos a brindarles la orientación, atención y asistencia que requieran de conformidad con su misionalidad. Con el propósito de fortalecer la interacción de la administración, con sus grupos de valor.

La APC Colombia se compromete con el servicio público, la transparencia, la vocación de servicio, la mejora continua y el trato digno e igualitario con nuestros grupos de valor y actuando de conformidad con sus valores institucionales: Compromiso, respeto, honestidad, diligencia, responsablidad, lealtad y justicia, establecidos en el Código de Integridad[17].

En virtud de lo anterior, 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 y en el artículo 5° de la citada Ley (derechos y deberes que tienen los grupos de valor).

Nos interesa conocer su opinión sobre la orientación, atención y asistencia brindada, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora. En ese sentido pueden dejarnos sus PQRSD en los canales y horarios de atención.

Cordialmente,

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia.

[17] *Resolución 394 de septiembre 19 de 2023 que adopta el Código de Integridad*

Derechos del ciudadano

En la interacción con los grupos de valor, la APC Colombia presenta a continuación los derechos al ciudadano:

- **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, y obtener 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.
- **Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas con:** discapacidad; adultos mayores, niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios; personas de los sectores LGTBI y atención a periodistas.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los colaboradores que cumplan funciones administrativas.
- 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.

Deberes del ciudadano

En la interación con los grupos de valor, APC Colombia presenta a continuación los deberes del ciudadano:

- 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.

APC Colombia

VISITA NUESTRA
SEDE ELECTRÓNICA
APC COLOMBIA
www.apccolombia.gov.co

Dirección:
Carrera 10 #97A - 13 Torre A - Piso 6
Edificio Bogotá Trade Center
Bogotá D.C.

PBX: (+57) 6016012424
Línea gratuita nacional:
018000413795
Línea anticorrupción:
(601) 6012424 Ext. 202

APC Colombia