



APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA, APC-COLOMBIA,

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se adopta el "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", sustituido por la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el Decreto 1166 de 2016, y,

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que restrinja la ley.

Que en virtud del artículo 209 de la Constitución Política la administración pública está al servicio de los intereses generales y debe someterse a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, estableció en las autoridades, la facultad de reglamentar el trámite interno para dar respuesta a las peticiones, consultas y quejas que se presenten en cada entidad.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece normas que impone obligaciones a las entidades públicas respecto a las quejas, sugerencias y reclamos presentados en relación con el cumplimiento misional de la entidad.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19, prescribe como uno de los deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que a partir del 30 de junio de 2015, se expidió la Ley estatutaria No. 1755 de 2015, regulando el derecho fundamental de petición en Colombia, y con ello subsanándose la inconstitucionalidad la Ley 1437 de 2011.

Que de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea, corresponde a las entidades públicas avanzar en todos sus trámites a través de las TIC'S, lo cual resulta aplicable a la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia.

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1166 de 19 de julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las

Commutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 10 No. 97A-13. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

peticiones presentadas verbalmente", siendo necesario hacer algunos ajustes al procedimiento interno de APC-Colombia para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, que permitan el cumplimiento de las disposiciones de dicha norma.

Que los asuntos relacionados con peticiones quejas y reclamos adicionalmente están previstos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad adoptado mediante Decreto 4485 de noviembre 18 de 2009, y de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI que fue actualizado mediante Decreto 943 de mayo 21 de 2014, y

Que con el fin garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas en materia de atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas en APC-Colombia, se hace necesario expedir el reglamento interno que modifique lo establecido en la Resolución No. 506 de 2015 de APC-Colombia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I Generalidades

Artículo 1. Objetivo.- Fijar el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), que se formulen ante la **Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia.**

Artículo 2. Modalidades, definición y términos. En ejercicio del derecho de petición ejercido por los ciudadanos, personas jurídicas o entidades públicas, se definen las siguientes modalidades:

- 1) De Petición, de interés general o particular: Corresponde a la generalidad de las solicitudes o peticiones, diferentes a las otras modalidades que seguidamente se listan, y corresponde a cualquier tipo de requerimiento o interés, sea que afecte al peticionario directamente o no. El término para dar respuesta a ésta peticiones es de 15 días hábiles.
- 2) De Información: Éste derecho de petición refiere a la solicitud de copias o acceder a documentos, para lo cual, la entidad cuenta con 10 días hábiles para dar respuesta entregando la información requerida o negándola según sea el caso, y sólo en los términos de ley. Pasado este término, no se podrá negar la entrega de lo requerido.
- 3) De Entidades públicas: Refiere a cualquier comunicación de otra entidad cuya naturaleza sea pública, y debe ser resuelta en el término máximo de 10 días hábiles.
- 4) Del Congreso de la República: Esta petición es cualquier solicitud de informes que haga un Congresista de la República, su término para dar respuesta es de sólo cinco (5) días hábiles, en virtud del artículo 258 de la Ley 5 de 1992.





Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

- 5) De consulta: Esta modalidad, hace referencia a la petición realizada a la entidad, y cuyo objeto sea la opinión o concepto de la entidad, por referirse a asuntos propios dentro de las competencias asignadas. El termino para dar respuesta es de hasta treinta (30) días hábiles.
- 6) De queja/reclamo/denuncia: Son aquellas manifestaciones de inconformidad sobre un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, frente a la prestación del servicio o realización de un proceso.

La denuncia, a diferencia de la queja o reclamo, connota una conducta cometida por uno o varios servidores públicos contrario a la ley y presuntamente con incidencia de delito o faltas disciplinarias o fiscales.

Serán atendidas con un término máximo de hasta quince (15) días hábiles.

- 7) De sugerencia: Dirigidas a brindar un aporte al desarrollo de las funciones de la entidad. Término es de quince (15) días hábiles para dar respuesta al peticionario.
- 8) De entes de control: Cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control, se deberán resolver dentro del término que disponga la respectiva autoridad que haga el requerimiento, en caso de no expresarlo el término máximo para la respuesta será de cinco (5) días hábiles.

Artículo 3. Formas de presentación: El derecho de petición en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en lo respectivo a derecho de petición por la Ley 1755 de 2015, puede ser presentado de manera verbal o escrito, y deberán ser respetuosas cumpliendo con los requisitos allí dispuestos.

CAPITULO II Trámite de peticiones verbales

Artículo 4. Recepción y radicación de peticiones verbales. Las peticiones verbales podrán presentarse de manera presencial o telefónica y serán recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C) de APC-Colombia por el servidor público designado, quien procederá con la radicación a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad y entregará al ciudadano el código de radiación para el seguimiento a la misma.

Artículo 5. Respuesta peticiones verbales. De tratarse de una petición a la cual se le puede dar respuesta de manera inmediata, el funcionario que recibe deberá dejar constancia de la respuesta a través del mismo sistema de gestión documental, en caso contrario se asignará al funcionario competente en los términos del artículo 8 de la presente resolución, quien deberá dar respuesta por escrito en los términos y condiciones establecidos en la ley y en el presente reglamento para las peticiones presentadas de forma escrita.

Conmutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 10 No. 97A-13. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. ⁰⁴⁸ DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

Artículo 6. Procedimiento para la Respuesta peticiones verbales. Si se trata de una petición radicada verbalmente cuya respuesta por la complejidad de lo peticionado no pudo ser atendida una vez recibida, será asignada al funcionario competente, y para la respuesta deberá seguirse el mismo procedimiento establecido en el artículo 9 de la presente resolución.

CAPITULO III

Trámite de peticiones Escritas

Artículo 7. Recepción y radicación de peticiones escritas. Las peticiones escritas se podrán presentar de manera presencial, vía fax o virtual a través de los canales dispuestos por la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, y que adelante se describen.

Las PQRSD independiente de su forma de presentación serán recibidas y radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C) de APC-Colombia, a través del sistema de gestión documental que disponga la entidad, y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

Parágrafo 1. El funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C) designado para la recepción y radicación de las PQRSD, deberá verificar los anexos y de hacer falta un documento necesario para el trámite, requerirá de inmediato al peticionario para que los anexe, y en caso de no aportarlos, procederá a la radicación de la misma, dejando constancia de ello.

Parágrafo 2. No se podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la APC-Colombia, o a los que puedan acceder de manera oficiosa.

Parágrafo 3. El funcionario o contratista de APC-Colombia que reciba directamente una PQRSD, direccionará de inmediato al funcionario designado de la Ventanilla Única de Correspondencia.

Artículo 8. Designación del funcionario competente para responder. El funcionario encargado de la recepción en Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C), asignará a través del sistema de gestión documental adoptado por entidad, a más tardar al día hábil siguiente a la radicación de la petición, al Director del área o Asesor que deba conocer y resolver la petición.

Artículo 9. Procedimiento para la respuesta. EL Director del área o Asesor a quien se haya asignado la PQRSD, a más tardar el día hábil siguiente deberá reasignar al funcionario o contratista que hace parte de su equipo de trabajo y considerer tiene el conocimiento necesario para elaborar el proyecto de respuesta, según el asunto de la petición.

Una vez ha sido asignada la petición al funcionario o contratista que deba elaborar el proyecto de respuesta, éste contará con el término máximo de seis (6) días hábiles para su trámite, a través del sistema de gestión documental dispuesto por APC-Colombia, para aprobación del Director o Asesor responsable.





Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

Dentro de éste mismo término, el proyecto de respuesta podrá ser remitido a la asesoría jurídica en caso de requerirlo, para el visto bueno de parte del abogado que se designe.

El Director del área misional o Asesor que tenga asignada la PQRSD, deberá aprobar y enviar la respuesta al funcionario designado de la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C) en el módulo diseñado a través del sistema de gestión documental de APC-Colombia, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del proyecto.

Parágrafo 1. Los términos aquí fijados no desconocen los establecidos en la Ley Estatutaria No. 1755 de 2015, motivo por el cual, cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto por la ley.

Parágrafo 2. La respuesta deberá cumplir con tres requisitos: (i) oportuna, (ii) que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado, y (iii) ser puesta en conocimiento del peticionario.

Parágrafo 3. Para las respuestas a peticiones de Congresistas y entes de control, el término para proyectar la respuesta será sólo de tres (3) días hábiles, y para aprobación del Director del área o Asesor que tenga asignada la petición y revisión de la Asesoría Jurídica dos (2) días. Lo anterior no es óbice para que de considerarse necesario se trámite el proyecto de respuesta de manera conjunta.

En todo caso cuando se trate de respuestas a entes de control que disponga de un término inferior a cinco (5) días hábiles, el proyecto de respuesta debe estar lista para aprobación y firma, un (1) día hábil anterior al vencimiento del mismo.

Artículo 10. Forma de dar la respuesta: La forma de dar la respuesta y el trámite para la misma se deberá realizar siempre a través del sistema de gestión documental Orfeo o el que APC-Colombia adopte, así como en uso de los documentos adoptados por la APC-Colombia a través del Sistema de gestión de calidad.

Artículo 11. Peticiones sujetas a decisiones de varias Dependencias. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de **APC-Colombia**, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente, y recopilará los insumos de las respuestas dadas por las demás direcciones involucradas, con el ánimo de dar una sola respuesta.

CAPITULO IV DISPOCISINES COMUNES

Artículo 12. Atención prioritaria. Se dará atención prioritaria a las peticiones que comporten o impliquen un derecho fundamental diferente al de petición o cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados, así como las presentadas por población en condición especial, como la

Conmutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 10 No. 97A-13. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

víctimas de la violencia, mujeres gestantes, adulto mayor, para estos efectos se requerirá que el peticionario mencione su condición en la solicitud o petición.

Artículo 13. *Petición ante funcionario NO competente para decidir.* Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente, éste informará al interesado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá a la entidad competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario.

Artículo 14. *Interrupción de los términos para resolver.* Los términos para resolver las peticiones sólo se interrumpen en las circunstancias de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015, de lo cual se dejará constancia en el expediente de la petición.

Artículo 15. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir.

Parágrafo 1. Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado de un (1) mes, o antes de terminar dicho plazo no solicita prórroga hasta por un término igual, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición.

Parágrafo 2. Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, suspendiendo el término para decidir. Vencido el término o la prórroga solicitada, la autoridad decretará el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual, únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo 3: La información o documentos faltantes que no sean indispensable para dar respuesta a la petición o no se encuentren dentro del marco normativo, no constituirán razones para considerar incompleta la petición.

Artículo 16. *Desistimiento expreso de la petición.* Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

Artículo 17. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición deberá ser respetuosa. Solamente cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición y se archivará la misma. De esto se deberá dejar constancia.



**APC**Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

Artículo 18. Informaciones y documentos reservados. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en las Direcciones de APC-Colombia, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley y en especial la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.

La respuesta negando deberán tener un sustento legal expreso, de lo contrario no es posible negarse a entregar la información que se requiera. En especial, son excepciones a la publicidad y acceso a la información, las siguientes circunstancias:

- 1) Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- 2) Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
- 3) Los amparados por el secreto profesional.
- 4) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
- 5) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Parágrafo 1. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 2. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

Artículo 19. Solicitud de información o documentos adicionales. Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el Artículo 13 de la presente Resolución, referente a peticiones incompletas.

**CAPITULO V
Seguimiento**

Artículo 20. Seguimiento en el trámite: El seguimiento en el trámite de las peticiones que lleguen a APC-Colombia, se realizará a través del sistema de gestión documental Orfeo, para lo cual el funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C), al radicar la PQRSD y antes de asignarla al área competente, realizará el procedimiento de agendamiento, y el mismo emitirá las alertas correspondientes.

Conmutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 10 No. 97A-13. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APO
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

En el interior de cada Dirección Misional, el respectivo Director o Asesor, deberá designar a un funcionario o contratista de su dependencia, quien se encargará de coordinar el trámite de respuesta oportuna de las peticiones.

Parágrafo: Con todo, la responsabilidad de respuesta oportuna en cumplimiento de los términos en la presente resolución y la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015, recaerá exclusivamente en el funcionario competente y asignado para dar la respuesta.

CAPITULO VI Expedición y costo de copias

Artículo 21. Expedición de fotocopias. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por **APC-Colombia**, a costa del solicitante, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a veinte (20).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Director del área competente, designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción, y siempre que sea en el sector donde se ubica la sede de la entidad.

Parágrafo: En todo caso, siempre se optará como medio para entrega de información en medio digital, a menos que el solicitante requiere la misma en copia impresa.

Artículo 22. Valor de las fotocopias. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100) moneda legal. Este valor podrá ser reajustado por la Dirección Administrativa y Financiera, anualmente en la misma proporción del incremento del índice de precios al consumidor, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado y ciudadanos víctimas de la violencia, serán gratuitas.

Parágrafo Primero. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado, según la cantidad de copias que se requieran; siguiendo la ruta establecida para pago de copias, por la Dirección Administrativa y Financiera. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias. El funcionario responsable de expedir las copias, deberá informar al petionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido para efectuar el pago.

El pago se efectuará en el Banco de la República a la cuenta No. 6101152-4, DTN –Reintegros vigencia actual gastos generales.

CAPITULO VII De las quejas, reclamos y denuncias

Artículo 23. Trámite. Una vez presentada la queja o reclamo o denuncia, a través de los diferentes medios, se procederá por parte del funcionario de la Ventanilla Única de Correspondencia (V.U.C) a su radicación, y de inmediato consultará al Asesor con funciones jurídicas o quien este designe, respecto



**APC**Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

al Director o Asesor de área competente de dar trámite y respuesta de acuerdo con la naturaleza del asunto.

El jefe de la dependencia a quien se asigne la queja o denuncia, indagará sobre los motivos de la queja, reclamo o denuncia e implementará los correctivos que sean necesarios. De las acciones adelantadas deberá remitir respuesta al interesado.

Copia digital de los anteriores trámites se deberán remitir a la Asesoría Jurídica de la Dirección General, para su seguimiento y control.

Si la queja, reclamo o denuncia, da lugar a investigación disciplinaria, fiscal o penal se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Dirección Administrativa y Financiera de APC-Colombia, para que se adelante el trámite pertinente.

Artículo 24. Desatención de las quejas, reclamos o denuncias. La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, podrán constituir falta disciplinaria para el funcionario y dar lugar a las sanciones correspondientes.

CAPITULO VIII Disposiciones finales

Artículo 25. Responsabilidad y oportunidad. Las respuestas a PQRSD presentadas en relación a la ejecución de un contrato o convenio suscrito por **APC-Colombia**, será responsabilidad y competencia del respectivo supervisor, quien deberá dar respuesta en los términos dispuestos en el artículo 2 de la presente resolución, en concordancia con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley 1755 e 2015 o las normas que le modifiquen, en todo caso, sin permitir la ocurrencia del silencio administrativo positivo prescrito en el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, so pena de incurrir en las sanciones o responsabilidades a que haya lugar.

Las respuestas a las PQRSD diferentes a las anteriores, será responsabilidad del Director o Asesor a quien se asigne, y será dicho funcionario el único competente en firmar la respuesta a la PQRSD asignada.

Artículo 26. Utilización de medios electrónicos de comunicación. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, APC -Colombia podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades, según lo indique el peticionario, y haciendo uso de las herramientas adoptadas por APC-Colombia.

Artículo 27. Canales Oficiales de Registro de las PQRSD. Los canales oficiales de ingreso son los que se relacionan a continuación:

a) **Presencial:**

Conmutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 10 No. 97A-13. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APC
Colombia

Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 048 DE 10 FEB 2017

Por la cual se fija el reglamento interno para trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-COLOMBIA, y se definen otras disposiciones

Recepción de correspondencia: Se puede realizar directamente por las personas interesadas, en el sitio dispuesto en sede de APC-Colombia, para estos efectos.

A través de empresas de mensajería: Por medio de empresas de mensajería o servicios postales pueden hacer llegar sus PQRSD.

b) Virtual:

Servicio al Ciudadano – Pagina Web: Esta dispuesta la herramienta Servicio al ciudadano, link “contáctenos” y aplicativo “escribale al director”, en este último se puede hacer la radicación en línea directamente por el interesado.

c) Correo electrónico: pqr@apccolombia.gov.co y cooperacionapc@apccolombia.gov.co están dispuesto para recibir las PQRSD de la entidad.

d) Telefónico: Para contactar a la entidad por vía telefónica se podrá hacerlo a través del número de teléfono 6012424 ext. 100.

Artículo 28. Informes. La Dirección Administrativa y Financiera a través del profesional que designe realizará informes mensuales ejecutivos sobre la gestión de las PQRSD, los cuales serán publicados en la Web institucional, observando para tal fin la reglamentación prevista en materia de protección de datos personales. De igual manera realizará informes con destino a la revisión de la Dirección prevista en el Sistema de Gestión de Calidad.

Artículo 29. Otras disposiciones aplicables. Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 30. Vigencia y derogatoria. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No. 506 de 2015.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a 10 FEB 2017


ALEJANDRO GAMBOA CASTILLA
Director General

Aprobó: Felipe J. Valencia
Revisó: Marcela Niño
Revisó: Lina Ávila
Proyectó: Carlos Gutiérrez

