



PROSPERIDAD SOCIAL



Carta de Trato Digno

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – Prosperidad Social, es una entidad que **Diseña, coordina, e implementa políticas públicas para la inclusión social y la reconciliación.** Con la expedición del Decreto 2559 de 2015, se fusiona con la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema - ANSPE y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial – UACT, modifica su estructura, continuando con su nombre y liderazgo del **Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación**, del cual hacen parte las siguientes entidades:

- ✓ Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - UARIV
- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF
- ✓ Centro Nacional de Memoria Histórica - CNMH
- ✓ Departamento Administrativo para la Prosperidad Social- Prosperidad Social

Para Prosperidad Social es una **prioridad la oportunidad, calidad, eficiencia, transparencia y calidez en la atención y servicio a los ciudadanos.**

Conozca sus derechos:

- Ser tratado con el respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación, sin necesidad de apoderados y así como obtener información y orientación oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- Conocer el estado de su solicitud o trámite y obtener copias, asumiendo el costo de los respectivos documentos, cuando sea necesario.

- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 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.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley. Las peticiones en interés particular o general serán resueltas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción a través de los canales dispuestos por Prosperidad Social.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Recuerde que los trámites y servicios de Prosperidad Social y el Sector Inclusión Social y Reconciliación son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Carta de Trato Digno

Conozca sus deberes:

- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Canales de Atención

Para la atención a los ciudadanos, Prosperidad Social ha dispuesto una estrategia integral y multicanal, de manera que el ciudadano pueda elegir el medio que le sea más accesible para realizar sus consultas y presentar PQRS

Línea de Gratuita Nacional **018000951100**
Para Bogotá **5954410**

Mensaje de Texto **#85554**

Correo electrónico
servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co

Para radicación de correspondencia
Carrera 13 No. 60-67 Bogotá D.C.

Recuerde que los trámites y servicios de Prosperidad Social y el Sector Inclusión Social y Reconciliación son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Horario de atención al ciudadano
De lunes a viernes: **8:00 am. a 7:00 pm.**
Sábados: **8:00 am. a 1:00 pm.**

Para mayor información consulte nuestro sitio web
www.prosperidadsocial.gov.co

Recomendaciones para tramitar una denuncia

- a. Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de corrupción de los cuales tiene conocimiento.
- b. Procure explicar la ocurrencia de los hechos especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar (cuándo, cómo y dónde).
- c. Señale quién o quiénes intervinieron en la ocurrencia de los hechos denunciados y qué calidad ostentan (por ejemplo, servidor público).
- d. Aporte evidencias que sustentan el relato, en caso de tenerlas.
- e. Incluya su nombre, teléfono, dirección o correo electrónico para poder ubicarlo en caso de requerir ampliación de los términos de la denuncia e informar el trámite de la misma. Si se presenta la denuncia en forma anónima, puede dejar un correo electrónico con un seudónimo.
- f. Indique si algún ente de control ya tiene conocimiento de los hechos denunciados y, si es posible, el número de radicado de dicha investigación.