

## **Respetados ciudadanos y ciudadanas:**

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social pone en conocimiento la Carta de Trato Digno al Ciudadano; con la cual se resalta la importancia en la oportunidad, eficacia, eficiencia y transparencia en la atención y servicio que se brinda al ciudadano por parte de la entidad, para lo cual se hace importante, previa manifestación de los derechos y deberes de los ciudadanos brindar la siguiente información:

Mediante el Decreto 2559 de 2015, se fusiona la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema - ANSPE y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial - UACT en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social y se modifica su estructura, continuando con la misma denominación y como organismo principal de la Administración Pública del **Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación**, el cual se encuentra conformado por las siguientes entidades:

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

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

En este sentido la **Carta de Trato Digno**, presenta los derechos y deberes que tienen los ciudadanos ante las entidades

públicas; las recomendaciones en caso de presentar una solicitud, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD); así como los canales de atención y contacto dispuestos para la población objeto de atención de Prosperidad Social.

## **Derechos**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación.
  - 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.
  - Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos; 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.
  - 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 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.
  - Recibir respuesta a sus peticiones de acuerdo con el derecho de turno, respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.
  - Las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior tendrán prelación de turno.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- Formular alegaciones y 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 por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **Deberes**

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### **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. Suministre 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.

### **CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS**

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 sus peticiones:

LINEA NACIONAL: **018000 951100**  
LINEA EN BOGOTÁ: **5954410**  
MENSAJE DE TEXTO GRATUITO AL NUMERAL: **85594**  
Lunes a Viernes: **8:00 am. a 7:00 pm.**  
Sábados: **8:00 am. a 1:00 pm.**

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA  
**Carrera 8 No. 12-08 Bogotá D.C.**  
**Lunes a viernes de 8am a 5pm**

[servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co)  
[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)

**Recuerde que los trámites y servicios de Prosperidad Social y el Sector Inclusión Social y Reconciliación son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.**