

Carta de trato DIGNO



Prosperidad Social es el organismo del Gobierno que encabeza el Sector Administrativo de la Inclusión Social y la Reconciliación. Formula, adopta, dirige, coordina y ejecuta los planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación, en términos de la superación de la pobreza y la pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia, y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado, a las que se refiere el artículo 3 de la Ley de Víctimas (1448 de 2011).

Nuestro compromiso es prestar al ciudadano un servicio eficiente, humano, incluyente, organizado y transparente, por lo cual lo invitamos a que:

Conozca sus derechos

- Ser tratado con respeto, dignidad y sin discriminación alguna.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la presentación correcta de su petición.
- Presentar su petición por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, incluso por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación, trámite o información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y la ley.
- Conocer el estado de su solicitud o trámite.
- Obtener copias de la información que requiera.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Recibir atención especial y preferente, bajo el principio de enfoque diferencial, teniendo en cuenta personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonio 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 otra que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus deberes

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Obrar conforme al principio de buena fe y evitar el empleo de maniobras que retrasen las actuaciones, presentar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Solicitar a la entidad de manera oportuna, clara y respetuosa los documentos o servicios que requiera.
- Conocer e informarse acerca de los requisitos, los documentos y los trámites necesarios para acceder a un servicio, programa o proyecto ofertado por la entidad.
- Hacer uso adecuado de los servicios, programas o proyectos ofrecidos por la entidad.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Garantizar la seguridad y la privacidad de su identificación, de las claves de los aplicativos y la información que le suministre la entidad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Con el fin de establecer una interacción amable y directa con la ciudadanía, Prosperidad Social, ha dispuesto una estrategia de atención integral a través de múltiples canales, de manera que el ciudadano pueda elegir, el medio de más fácil acceso para presentar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, entre los siguientes canales de atención.

Línea gratuita nacional 018000951100

Lunes a viernes
8 a.m. a 6 p.m.
Sábados
8 a.m. a 1 p.m.

Chat:
[Haga click aquí](#)

Videollamada:
[Haga click aquí](#)

Línea WhatsApp 3188067329

[Haga click aquí](#)

Línea fija Bogotá 601 3791088

Lunes a viernes
8 a.m. a 6 p.m.
Sábados
8 a.m. a 1 p.m.

Web call-back
(Servicio de devolución de llamadas)

[Haga click aquí](#)

Correo electrónico

servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co

Formulario de peticiones

[Haga click aquí](#)

Radicación de correspondencia

Carrera 7 No. 32 - 42
local 2011, Bogotá

Horario de atención:
lunes a viernes
8 a.m. a 4 p.m.

Conozca nuestro Protocolo para la atención de personas con discapacidad y persona mayor en la radicación de correspondencia.

[Consultalo aquí](#)

Para información y ubicación de nuestras 35 direcciones regionales y otros puntos de atención, lo invitamos a consultar nuestro sitio web

[Haga click aquí](#)