



CARTA DE TRATO DIGNO:



Prosperidad Social, es un organismo de la Administración Pública, cabeza del sector Administrativo de Inclusión Social y la Reconciliación, que 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 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 y dignidad.
- ➔ 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, aún 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 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 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 evitando el empleo de maniobras que retrasen las actuaciones o 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 ofertados 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
8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados
8:00 a.m. a 1:00 p.m.

 **Línea Fija Bogotá**
5149626 - 5954410

Lunes a viernes
8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados
8:00 a.m. a 1:00 p.m.

 **Mensaje de texto Gratuito**
85594

Lunes a viernes
8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados
8:00 a.m. a 1:00 p.m.

 **Videollamada y Chat**

A través de nuestro sitio web


Lunes a viernes
8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados
8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Chat:
HAGA CLICK AQUÍ

Videollamada:
HAGA CLICK AQUÍ

 **Correo Electrónico**

servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co

 **Formulario de peticiones**

HAGA CLICK AQUÍ

 **Radicación de Correspondencia**

Carrera 7 No. 27 – 18
Horario de atención:
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para información y ubicación de nuestras 35 Direcciones Regionales y otros Puntos de Atención, lo invitamos a consultar nuestro sitio web

HAGA CLICK AQUÍ