



## I. ¿QUÉ ES UN DERECHO DE PETICIÓN Y CUÁLES SON LAS CLASES QUE EXISTEN?

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**a. Clasificación:** Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

**1. Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

**2. Interés Particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

**3. Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

**4. Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

**5. Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**6. Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

**7. Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.



**8. Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**9. Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

**10. Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**11. Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

**12. Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

**13. Petición de Informes por los Congressistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

## II. ¿CUALES SON LOS CANALES HABILITADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA PRESENTE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE PROSPERIDAD SOCIAL?

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita ó a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Los canales de recepción de peticiones en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social son:

1. La sede para recepción de correspondencia ubicada en la Carrera 13 No. 60-67 Primer Piso de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. Las Direcciones Regionales.
3. La página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: [www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co).
4. La cuenta de correo electrónico establecida únicamente para tal fin: [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).
5. El Centro de Atención Telefónica a través de las líneas 018000951100 – (571) 5954410.
6. Atención por teléfono móvil: mensaje de texto al 85594
7. Los puntos de atención que la Entidad llegue a establecer.

### GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA PROSPERIDAD SOCIAL.

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Atención por teléfono móvil: mensaje de texto al 85594

Dirección de Correspondencia: Carrera 13 No. 60-67 Primer Piso

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



### III. ¿QUE ELEMENTOS DEBE REUNIR UN DERECHO DE PETICIÓN?

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### IV. ¿CUÁLES LOS TÉRMINOS CON LOS QUE CUENTA PROSPERIDAD SOCIAL PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE LA CIUDADANÍA?

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

**1. Interés General y Particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**2. De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**3. Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**4. Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**5. Consulta a Bases de Datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROSPERIDAD SOCIAL.

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Atención por teléfono móvil: mensaje de texto al 85594

Dirección de Correspondencia: Carrera 13 No. 60-67 Primer Piso

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



- 6. Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 7. Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- 8. Reclamo en materia de Datos Personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- 9. Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
- 10. Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- 11. Petición de Informes por los Congresistas.** Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
- 12. Petición Población Desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

## V. ¿DE QUE FORMA PUEDE LA CIUDADANÍA PRESENTAR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN PROSPERIDAD SOCIAL?

Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención a la ciudadanía, por el email [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co) o a través de la página web [www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co).

## VI. ¿CUALES SON LOS REQUISITOS PARA QUE LA CIUDADANÍA PRESENTE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN PROSPERIDAD SOCIAL?

En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.



Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
4. Los hechos en los que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
6. La firma del solicitante.

## VII. ¿CÓMO DEBEN SER PRESENTADAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA EN PROSPERIDAD SOCIAL?

Toda petición, queja, reclamo o denuncia **debe ser respetuosa so pena de rechazo**. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta 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 archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, **PROSPERIDAD SOCIAL** podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.