

#### Respetados ciudadanos:

El **Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación**, está conformado por las siguientes entidades:

- ✓ Departamento para la Prosperidad Social DPS
- ✓ Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF
- ✓ Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema
- ✓ Centro de Memoria Histórica
- ✓ Unidad Especial para la Consolidación Territorial

Este Sector tiene como misión crear condiciones de prosperidad en la población vulnerable, contribuir a la reconciliación de los colombianos y promover la integración regional.

Para el Departamento para la Prosperidad Social **DPS** es una **prioridad la oportunidad, calidad 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 denuncia; así como los canales de comunicación y contacto dispuestos para la población objeto de atención del **DPS**.

#### Derechos de los ciudadanos:

•Presentar peticiones (solicitudes, quejas, reclamos, renuncias y sugerencias) en cualquiera de sus modalidades sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación.

•Conocer el estado de su solicitud ó 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 ó general serán resueltas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción a través de los canales dispuestos por el DPS.

•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.

## CARTA DE TRATO DIGNO

### DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL DPS Grupo de Participación Ciudadana e Innovación Social

- 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.

#### **Deberes de los ciudadanos**

- 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, el DPS 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 peticiones (solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias).

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

LINEA DE ATENCIÓN: **018000951100 y 5954410**

MENSAJE DE TEXTO AL NUMERAL: **85954**

**Horario de Atención:**

Lunes a Viernes: **8:00 a.m. a 7 p.m.**

Sábados: **8:00 a.m. a 1 p.m.**

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