



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## CIRCULAR No. 17

Bogotá D.C. 29 junio de 2022

**PARA:** SUBDIRECTORES, DIRECTORES TÉCNICOS, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES DE ÁREAS MISIONALES Y OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

**DE:** SECRETARÍA GENERAL

**ASUNTO:** Actualización de información – Canales de atención al ciudadano

Teniendo en cuenta el alto volumen de peticiones recibidas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, por medio de los diferentes canales de atención dispuestos para los beneficiarios de los programas misionales y ciudadanía en general, y con el propósito de brindar respuestas oportunas, de fondo, con información veraz y actualizada a las diferentes solicitudes, de manera atenta, se solicita informar oportunamente al Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana de la Secretaría General, todas las novedades relacionadas con: cambio, modificación, actualización, eliminación e información relacionada con la ejecución operativa de los diferentes programas misionales y que esté dirigida a los peticionarios y ciudadanía en general.

De igual forma, se requiere que todo cambio y modificación a los manuales, guías y/o procedimientos, sea puesto en conocimiento del Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, antes de su publicación o divulgación en medios, de tal forma que pueda ser socializada internamente al operador de Centro de Contacto con la debida anticipación, y permita ser entregada oportunamente a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.

Lo anterior, obedece a los principios de coordinación y eficacia establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, aunado a lo dispuesto en los artículos 5, 7 y 8 del citado Código sobre los deberes en la atención al público y atendiendo lo dispuesto en la Resolución No. 02041 del 31 de julio de 2019, por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP) y se adoptan otras disposiciones, que en el artículo 15, en su parágrafo 1, establece la responsabilidad que tiene cada área de la Entidad, de informar al Grupo de Participación Ciudadana toda modificación que sea realizada a la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones.

Cordialmente,

  
**Julián Andrés Prada Betancourt**  
**Secretario General**