



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS DE LA LÍNEA ANTICORRUPCIÓN EN EL NIVEL REGIONAL Y ZONAL

G2.RC

01/02/2017

Versión 2

Página 1 de 4

**1. OBJETIVO:** Determinar los parámetros para el adecuado direccionamiento de las denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción que llegan por cualquiera de los canales de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, con el fin de centralizar, controlar, gestionar y adelantar el seguimiento frente a los casos reportados.

**2. ALCANCE:** Abarca desde la recepción y clasificación de la información y finaliza con el seguimiento realizado por la Dirección de Servicios y Atención. Su aplicación se extiende al Nivel Nacional, Regional y Zonal.

### 3. DESARROLLO:

En el marco de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituyó el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública), relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el ICBF cuenta con diferentes canales de comunicación dispuestos para la radicación de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, entre los que se encuentran la dirección de correo electrónico [anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co); la opción No. 4 de la línea nacional 01 8000 918080 y el **Chat de denuncias anticorrupción** dispuesto en nuestra página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co).

Dichos segmentos fueron diseñados exclusivamente para la radicación de denuncias ciudadanas relacionadas con presuntos actos de corrupción, las cuales son recepcionadas por profesionales de la firma Outsourcing S.A, empresa operadora del centro de contacto del ICBF.

#### 3.1 RECEPCIÓN DENUNCIAS DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

Las denuncias recepcionadas a través del canal presencial (verbal) o escrito en las Regionales y Centros Zonales, deberán seguir la siguiente ruta y **en ningún caso se deberán registrar en el sistema de información misional SIM:**

##### 3.1.1 Denuncia presencial (verbal):

Una vez identificado por parte del personal de servicios y atención, que el caso expuesto por el ciudadano corresponde presuntamente a un acto enmarcado dentro de los establecidos en la “**Matriz de Caracterización de Actos de Corrupción**” publicada como anexo 2 del procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción que se encuentra en la página web del ICBF en el siguiente enlace: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/IntranetICBF/ProcesosICBF/misionales/relacion-ciudadano>, procederá a redactar los hechos manifestados y a remitirlos al correo electrónico: [anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co) indicando las circunstancias de tiempo modo y lugar, de la siguiente manera:

- *Descripción amplia de lo ocurrido* (qué sucedió, cómo conoció de los hechos).
- *Cuándo y donde sucedieron los hechos* (fecha, Departamento, Ciudad)
- *Datos del implicado* (contratista, funcionario, cargo, área, regional, nombre de la empresa operadora).
- *Evidencias* (si, cuáles/no). Realizar la digitalización y adjuntar al correo electrónico las pruebas que allegue el ciudadano, cómo fotografías, documentos, correos electrónicos, etc.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS DE LA LÍNEA ANTICORRUPCIÓN EN EL NIVEL REGIONAL Y ZONAL

G2.RC

01/02/2017

Versión 2

Página 2 de 4

- *Datos del denunciante* (nombres y apellidos, número de identificación, tipo de documento, número de contacto, dirección correo electrónico de contacto, dirección de notificación).

Es fundamental mencionar que las denuncias serán examinadas por el profesional a cargo del correo [anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co), con el fin de establecer si se surte el trámite descrito en el procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción.

En la eventualidad en que el profesional del centro de contacto determine que el trámite no debe ser adelantado por la ruta anticorrupción, la Dirección de Servicios y Atención procederá a registrarla en el Sistema de Información Misional (SIM) y a direccionarla al área competente e informará a través de correo al colaborador de Servicios y Atención que remitió la solicitud, cuál fue el trámite que recibió la petición, con la explicación de los motivos de la decisión.

Las denuncias de presuntos actos de corrupción de carácter anónimo, deberán ser admitidas para trámite a través de la Línea Anticorrupción, siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, resaltando la importancia de que se suministre información veraz, soportes que evidencien dichos hechos y por lo menos un dato de contacto que permita encausar la averiguación pertinente por parte de la Entidad, para dar trámite legal ante las Entidades correspondientes.

En caso que la denuncia recibida de carácter anónimo no cumpla los requisitos descritos anteriormente, se recibirá y se adelantará su gestión a través de la herramienta tecnológica SIM, realizando el direccionamiento al área competente según lo establecido en la Guía de PQRDS.

### 3.1.2 Denuncia Escrita:

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción, la Dirección Administrativa es la responsable de la recepción de la información de presuntos actos de corrupción recibidos por el canal escrito a través de las ventanillas de Gestión Documental (Oficinas de los niveles Nacional, Regional y Zonal).

El direccionamiento se realizará, a partir de lo siguiente:

a. **Analizar:** Sí la información suministrada se encuentra enmarcada dentro de los actos establecidos en la **“Matriz de Caracterización de Actos de Corrupción”** publicada como anexo 2 del procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción que se encuentra en la página web del ICBF en el siguiente enlace: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/IntranetICBF/ProcesosICBF/misionales/relacion-ciudadano>.

b. **Direccionar:** Sí la información suministrada cumple las características para ser remitida a la Línea Anticorrupción, se deberá digitalizar el documento y sus anexos y realizar su direccionamiento al correo electrónico ([anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co)). Desde este correo, deberán esperar confirmación que avale el trámite a través de la línea anticorrupción, para continuar con el siguiente paso.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS DE LA LÍNEA ANTICORRUPCIÓN EN EL NIVEL REGIONAL Y ZONAL

G2.RC

01/02/2017

Versión 2

Página 3 de 4

c. **Confirmación:** Sí de la Línea Anticorrupción se informa que la denuncia no es de aquellas que configuran un acto de corrupción, deberá remitirse al responsable de Servicios y Atención para el registro correspondiente a través de la herramienta tecnológica SIM.

d. **Remisión Documental:** Los documentos de las denuncias que fueron avaladas por la Línea Anticorrupción, deberán ser digitalizados y remitidos en medio físico en sobre cerrado y rotulado con la indicación de “DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN” y el número de radicado asignado, a la Oficina Asesora Jurídica de la Sede de la Dirección General, teniendo en cuenta el carácter confidencial de los mismos.

### 3.1.3 Denuncia recibida por correo electrónico:

Las denuncias recepcionadas a través de las direcciones de correo electrónico de Directivos y Colaboradores del ICBF a nivel Nacional, Regional y Zonal, deberán ser redireccionadas al correo electrónico [anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co).

Posteriormente, recibirán confirmación del registro por parte de la Línea Anticorrupción y en caso de que no proceda como denuncia de presunto acto de corrupción, se le informará que la petición fue direccionada al correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) para el registro y direccionamiento al área competente a través de la herramienta tecnológica SIM.

### 3.2 CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que se conoce durante la recepción, direccionamiento y trámite de las denuncias presentadas por presuntos actos de corrupción, será mantenida en estricta confidencialidad, solo pudiendo ser revelada de acuerdo al protocolo indicado por la Dirección de Servicios y Atención y al procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción del ICBF.

Por lo tanto, la Dirección de Servicios y Atención, a través de los responsables en los Niveles Nacional, Regional y Zonal, gestionará la suscripción del “FORMATO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN”, por cada uno los encargados de recepcionar y direccionar los casos, en cumplimiento de los lineamientos de Protección al Denunciante establecidos en el anexo 1 del procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción.

## 4. ANEXOS:

N/A

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción  
Política de Seguridad de Información – Resolución 10806 (11/10/2015)  
Política de Tratamiento de Datos Personales  
Lineamientos de protección al Denunciante  
Matriz de caracterización de Actos de Corrupción.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE DENUNCIAS DE LA LÍNEA  
ANTICORRUPCIÓN EN EL NIVEL REGIONAL Y ZONAL

G2.RC

01/02/2017

Versión 2

Página 4 de 4

### RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO

### 6. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
19/12/2016	G2.RC Versión 1	Se adiciona información al apartado de la denuncia escrita, en lo que tiene que ver con la Remisión Documental, ante lo cual se debe indicar el número de radicado asignado a los documentos remitidos en medio físico en sobre cerrado y rotulado a la OAJ de la Sede de la Dirección General.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.