



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G2.RC

13/12/2023

Versión 3

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:

La Ley 1474 Estatuto Anticorrupción y los Decretos 4632 de 2011 y 734 de 2012 por medio de los cuales se reglamenta las acciones que las entidades deben desarrollar para el recibo y trámite de denuncias de presuntos hechos de corrupción. En atención a esta norma, el ICBF cuenta con diferentes canales de atención dispuestos para la radicación de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, estos canales son:

- Telefónico (Línea Nacional 018000 918080, Opción 4)
- Virtual (Formulario Web, chat, video llamada, llamada en línea)
- Correo electrónico anticorrupcion@icbf.gov.co,
- Presencial (Profesional de Servicios y Atención de los niveles Nacional, Regional y zonal)

3.1 RECEPCIÓN DENUNCIAS DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

Las denuncias recibidas a través del canal presencial o escrito en las Regionales y Centros Zonales, **en ningún caso se deberán registrar en el sistema de información misional SIM**, ya que, de tratarse de una Denuncia Anticorrupción, el registro se realizará por el Profesional designado en el Centro de Contacto para el registro del tipo de petición Denuncia Anticorrupción.

En las Regionales y Centros Zonales deberán seguir la siguiente ruta:

3.1.1 Denuncia presentada a través del canal presencial:

Una vez identificado por parte del profesional de servicios y atención, que la información entregada por el ciudadano corresponde a un presunto hecho de corrupción señalado en la “**Matriz de Caracterización de Actos de Corrupción**” la cual se encuentra como anexo 2 del Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4.RC, deberá remitir la información al correo electrónico: anticorrupcion@icbf.gov.co con la información entregada, teniendo en cuenta los siguiente parámetros:

- *Descripción amplia de lo ocurrido* (qué sucedió, cómo conoció de los hechos).
- *Cuando 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

13/12/2023

Versión 3

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), en caso de suministrarlo, se precisa que la denuncia podrá presentarse de forma anónima

Es fundamental mencionar que las denuncias serán revisadas por el profesional a cargo del correo 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 P4.RC.

Cuando el profesional encargado del segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto determine que el trámite no debe ser adelantado a través de este segmento, se devolverá a través de correo electrónico informando que no corresponde a los trámites establecidos en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4. RC, para que desde el punto de atención presencial que atendió al ciudadano se realice el trámite en el Sistema de Información Misional SIM de acuerdo con los parámetros de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La información relacionada con presuntos actos de corrupción presentadas de forma anónima, o con peticionario sin datos de ubicación serán admitidas para trámite a través del segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto. Siendo importante indicarle al ciudadano la importancia de suministrar 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.

Cuando la información relacionada con presuntos actos de corrupción no cumpla los requisitos descritos anteriormente, se recibirá y se adelantará su gestión a través de la herramienta tecnológica SIM bajo lo establecido en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias G1.RC.

Cuando en los hechos narrados, adicional al presunto acto de corrupción, se encuentre una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, el profesional encargado del segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto, realizará el registro de ambas peticiones en el Sistema de Información Misional SIM de acuerdo con la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF G1.RC.

3.1.2 Denuncia presentada a través del canal Escrito:

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4. RC, la Dirección Administrativa es la responsable de recibir la información de presuntos actos de corrupción a través del canal escrito por medio 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**”, Anexo 2 del Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4.RC.

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

13/12/2023

Versión 3

Página 3 de 4

b. **Remitir:** Si la información suministrada cumple las características para ser remitida al segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto, se deberá digitalizar el documento y anexos presentados por el ciudadano, remitirlo al correo electrónico (anticorruccion@icbf.gov.co).

c. **Confirmación:** El segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto deberá informar a través de correo electrónico, si los hechos reportados se configuran como un acto de corrupción,

Cuando el segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto remita correo electrónico indicando que los hechos reportados no corresponden a Presuntos Actos de Corrupción, desde la Oficina de Gestión Documental deberá remitir el documento y anexos físicos al responsable de Servicios y Atención del punto de atención competente para el registro correspondiente a través de la herramienta tecnológica SIM.

d. **Remisión Documental:** Los documentos y anexos en físico de las denuncias que fueron avaladas por el segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto, deberán ser escaneados y remitidos al correo electrónico de anticorruccion@icbf.gov.co y el medio físico deberá enviarse 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 por presuntos actos de corrupción recibidas a través de las direcciones de correo electrónico de Directivos y Colaboradores del ICBF a nivel Nacional, Regional y Zonal, deberán ser remitidas al correo electrónico anticorruccion@icbf.gov.co.

Si desde el segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto se evidencia que la información allegada en medio digital, no constituyen un acto de corrupción, remitirá al correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co para el registro y direccionamiento al área competente a través de la herramienta tecnológica SIM.

El remitente recibirá confirmación del profesional del segmento de Anticorrupción del Centro de Contacto indicando si los hechos descritos se gestionarán como un presunto hecho de corrupción o una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

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, siguiendo lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4.RC 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 recibir 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.

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

13/12/2023

Versión 3

Página 4 de 4

4. ANEXOS:

N/A

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4.RC
Política de Seguridad de Información – Resolución 4286 del 27 de julio de 2020.
Política de Tratamiento de Datos Personales
Lineamientos de protección al Denunciante
Matriz de caracterización de Actos de Corrupción.

RELACIÓN DE FORMATOS:

Código	Nombre del Formato

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
19/12/2016	V1	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.
01/02/2017	V2	Se cambia la redacción frente a los canales para la atención de denuncias. Se modifica la redacción incluyendo la figura por <i>el Profesional designado en el Centro de Contacto</i> . Se actualiza que se hace cuando la denuncia no es un presunto acto de corrupción. Se indica que se podrá presentar la denuncia de forma anónima.

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

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