



GESTION DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	001	FECHA	5/10/2020
OBJETIVO	Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativa y Financiera				



OFICINA DE COMUNICACIONES	PROCESO RESPONSABLE	PRESIDENCIA		VICEPRESIDENCIA ADMTV Y FINANCIERA		VICEPRESIDENCIA JURIDICA	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
		EQUIPO DE TRANSPARENCIA	ASESOR	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	VAF	VICEPRESIDENCIA JURIDICA				
				○				Inicio		
				▭			Experto 6- Servicio al ciudadano	1. Recibir denuncias de cumplimiento de la Entidad (Cumplimiento: soborno, Peculado, Cohecho, Concusión, Prevaricato, Celebración Indebida de Contratos y Colusión entre otros), presentados por ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.		<ul style="list-style-type: none"> Oficio del Sistema Orfeo denuncias@ani.gov.co E-mail correo institucional contactenos@ani.gov.co Página web: www.ani.gov.co Línea telefónica 4848861. Redes Sociales. TPSC-F-001 Registro de Peticiones Verbales. TPSC-F-003 Atención Directa al Público.
				▭			Experto 6- Servicio al ciudadano	2. Registrar, transcribir y clasificar la denuncia en la matriz respectiva y dar acuso de recibido al quejoso.		<ul style="list-style-type: none"> TPSC-F-008 Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno. GADF-F-012 Oficio.
				◇ SI			Experto 6- Servicio al ciudadano Vicepresidente Administrativa y Financiera	3. ¿La denuncia tiene relación con presuntos actos de corrupción en la ANI? (Poner en conocimiento el detalle de la denuncia a la VAF).	Analizar, verificar y depurar el contenido de la denuncia y sus anexos (de haberlos).	
				◇ NO			Experto 6- Servicio al ciudadano	4. Remitir al área competente o dar traslado a la autoridad respectiva del contenido de la denuncia para su tratamiento.		<ul style="list-style-type: none"> GADF-F-012 Oficio, GADF-F-010 Memorando o correo corporativo.
				①			Experto 6- Servicio al ciudadano Vicepresidente Administrativa y Financiera. Oficial de cumplimiento.	5. Revisar y socializar la denuncia y la documentación aportada.		<ul style="list-style-type: none"> Formato de debida diligencia.
				◇ SI			Experto 6- Servicio al ciudadano Vicepresidente Administrativa y Financiera	6. ¿La información es pertinente para la realización de la debida diligencia? (Considerar el concepto del Oficial de cumplimiento).	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar los criterios en forma sustentada para la realización de la debida diligencia. 	
				◇ NO			Experto 6- Servicio al ciudadano	7. Solicitar ampliación de los hechos, ya sea que el quejoso los amplió o no, se debe surtir la debida diligencia.		<ul style="list-style-type: none"> GADF-F-012 Oficio, correo corporativo y/o notificación por aviso.
				▭				Conector de página		



GESTION DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	001	FECHA	5/10/2020
OBJETIVO	Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativa y Financiera				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PROCESO RESPONSABLE	PRESIDENCIA		VICEPRESIDENCIA ADMITVA Y FINANCIERA		VICEPRESIDENCIA JURIDICA	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
		EQUIPO DE TRANSPARENCIA	ASESOR	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	VAF	VICEPRESIDENCIA JURIDICA				
				A			Experto 6- Servicio al ciudadano	8. Realizar la debida diligencia de los hechos reportados.	<ul style="list-style-type: none"> • Información reservada • En el proceso de debida diligencia el oficial de cumplimiento puede requerir información a otras áreas o trasladarla por competencia. • Las respuestas que generen otras áreas deben ser remitidas al oficial de cumplimiento para llevar la trazabilidad de las mismas. 	• Concepto.
							Oficial de cumplimiento.	9. Dar a conocer el concepto sobre el deber de reportar ante los entes de control (Contraloría General de la Nación - CGR, Procuraduría General de la Nación - PGR y Defensoría del Pueblo), Fiscalía y/o La Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF; o su desestimación, con base en las averiguaciones adelantadas.		• GADF-F-012 Oficio, correo corporativo y/o notificación por aviso.
							Oficial de cumplimiento.	10. Comunicar al Presidente de la ANI el concepto y, seguidamente, actuar de acuerdo con las conclusiones señaladas en el concepto. Comunicar al denunciante la acción adoptada por la Agencia.		• GADF-F-010 Memorando. • GADF-F-012 Oficio. • Publicar en cartelera en caso de denuncia anónima.
		[Diagrama de flujo]					Oficial de cumplimiento Experto 6- Servicio al ciudadano. Equipo de transparencia. Responsable del mapa de riesgos del proceso reportado.	11. Revisar el mapa de riesgos y medidas antisoborno por el equipo responsable, evaluar la eficacia de los controles, definir e implementar acciones correctivas, objetivas y necesarias (nuevos controles o mejora de los existentes). (Ver Manual para la administración de riesgos y oportunidades institucionales por procesos y medidas anticorrupción en la ANI SEPG-M-004)		• SEPG-F-074 Mapa de riesgos y medidas antisoborno.
				NO			Oficial de cumplimiento.	12. ¿El caso requiere la activación de un plan de contingencias?	• Emitir las consideraciones debidamente soportadas, sobre la necesidad y viabilidad de generar un plan de contingencias.	
		[Diagrama de flujo]					Experto 6- Servicio al ciudadano Oficial de cumplimiento Equipo de transparencia Oficina de Comunicaciones Vicepresidente Administrativa y Financiera Dependencia que tenga responsabilidad.	13. Generar y ejecutar el plan de contingencia con la intervención del equipo de trabajo que tenga participación en el asunto, junto con la oficina de comunicaciones, para cada caso reportado.		• Plan de contingencia
							Presidencia de la ANI. Oficial de cumplimiento. Vicepresidencia Jurídica. Vicepresidente Administrativa y Financiera.	14. Recibir y comunicar la decisión que la autoridad competente profiera en relación con el presunto acto de soborno o corrupción denunciado por la ANI.		• Documento (Sentencia, Acto Administrativo que contenga la decisión). • Remitir decisión al denunciante a la dirección suministrada en el cuerpo de la denuncia.



GESTION DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	001	FECHA	5/10/2020
OBJETIVO	Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativa y Financiera				

OFICINA DE COMUNICACIONES	PROCESO RESPONSABLE	PRESIDENCIA		VICEPRESIDENCIA ADMITVA Y FINANCIERA		VICEPRESIDENCIA JURIDICA	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
		EQUIPO DE TRANSPARENCIA	ASESOR	EQUIPO SERVICIO AL CIUDADANO	VAF	VICEPRESIDENCIA JURIDICA				
				B			Presidencia de la ANI. Oficial de cumplimiento. Vicepresidencia Jurídica Vicepresidente. Administrativa y Financiera. Equipo de transparencia.	15. Analizar la decisión de autoridad competente para extraer las acciones correctivas o de mejora a la matriz de riesgos y actualizarla (Ver Manual para la administración de riesgos y oportunidades institucionales por procesos y medidas anticorrupción en la ANI- SEPG-M-004) y adoptar las acciones administrativas que al interior de la Entidad correspondan.		<ul style="list-style-type: none"> SEPG-F-074 Mapa de riesgos y medidas antisoborno
							Experto 6- Servicio al ciudadano Vicepresidente Administrativa y Financiera	16. Generar estadísticas, elaborar el informe semestral para la alta dirección y publicar en la Web, socializar los resultados a las partes interesadas y ciudadanía. Generar campañas de divulgación al interior de la ANI enfocadas al fortalecimiento de la transparencia, la mejora de la gestión administrativa y misional, la apropiación de la política de transparencia y el tratamiento de los riesgos.		<ul style="list-style-type: none"> Informe publicado en la Web. Socializaciones. Divulgaciones.
				1	1			Fin		

OBSERVACIONES

I. Definiciones:

- Denuncia: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
- Parte Interesada: Persona natural o jurídica, pública o privada, que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Entidad.
- Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona, natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.
- Debida Diligencia: Análisis, estudio y evaluación de hechos y pruebas de la denuncia, desde perspectivas financieras y técnicas y jurídicas, bajo los parámetros del debido proceso.
- Debido proceso: Cumplimiento de las garantías consagradas en la Constitución. Se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.
- Corrupción: Comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular o para el favorecimiento de un tercero, y en detrimento del interés general o colectivo.
- Soborno (Manual antisoborno ANI): Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independientemente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
- Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
- Oficial de cumplimiento: Es la persona responsable de velar por la adecuada implementación y funcionamiento de los sistemas de Gestión de cumplimiento de la Entidad y realizar la debida diligencia, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de gestión de denuncias.
- Equipo de cumplimiento: Es un grupo de profesionales de la Entidad en áreas interdisciplinarias (técnicas, financieras y jurídicas), que apoyan al oficial de cumplimiento en el análisis, averiguación y recolección de datos e información que, a partir de los hechos de la denuncia, sean necesarios para la realización de la debida diligencia.

II. Observaciones:

- De conformidad con la legislación colombiana, es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, la comisión de un delito, contravención o falta disciplinaria de la cual tenga conocimiento.
- Designar un oficial de cumplimiento ad-hoc en el evento en que llegare a existir denuncia o reporte contra el oficial de cumplimiento de la ANI, y atender para tal efecto la motivación de la denuncia y la implicación en los demás roles que desempeña el oficial de cumplimiento, a fin de adelantar la debida diligencia y estimar la separación permanente o temporal de su rol.
- Para todos los efectos se presume que los reportes e informes suministrados o presentados por los servidores públicos, contratistas, como por las partes interesadas, se presentan sobre la base del principio de buena fe, esto es, sobre la base de una creencia razonable.
- Los reportes realizados se deben tramitar de forma confidencial, con el fin de proteger la identidad del informante, del o los presuntos responsables, así como de aquellos que intervengan en su conocimiento y en la gestión del procedimiento de averiguación.
- Se permite la denuncia anónima.
- Se prohíben las represalias sobre las personas que hayan planteado o reportado un intento de soborno, supuesto o real, o violaciones de la política integral de transparencia, del sistema de gestión antisoborno o del sistema de gestión de lavado de activos y financiación del terrorismo, adoptado por la ANI. Quienes incurran en esta conducta, serán sometidos a la investigación disciplinaria correspondiente, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.
- Debe protegerse la identidad de las personas que realicen reporte de represalias como consecuencia de la presentación de denuncias de corrupción o por su participación en la gestión de transparencia de la entidad.
- Debe mantenerse a disposición del ciudadano, de las partes interesadas y de los servidores y colaboradores de la Agencia, el Formato TPSC-F-003 Atención directa de público, para su diligenciamiento, cuando así lo requieran, independientemente del canal de contacto que use el ciudadano para su interacción con la Agencia y en ejercicio del deber de denuncia.



GESTION DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	001	FECHA	5/10/2020
OBJETIVO	Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativa y Financiera				

OBSERVACIONES
<p>9. Los canales que están definidos para la recepción de reportes relacionados con la Gestión de Denuncia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buzón, ubicado en las instalaciones de la Agencia, en la Calle 24 A # 59 - 42 Edificio T3 Torre 4 Piso 2 Bogotá D.C. b. Correo electrónico: denuncias@ani.gov.co c. Canal telefónico para denuncias corrupción (Bogotá): 4848861. d. Canal presencial: Oficial de cumplimiento o cualquier miembro del Equipo de Transparencia. e. Canal Web: www.ani.gov.co f. Correo institucional: contactenos@ani.gov.co g. Redes Sociales. <p>10. Si el reporte del presunto acto de corrupción se recibe a través del PBX de la entidad y no por la línea telefónica de denuncias (4848861), se debe diligenciar el formato TPSC-F-003 Atención directa de público, por quien lleve a cabo la recepción de la llamada, quien estará llamado a atender el procedimiento de gestión de denuncias aquí contenido.</p> <p>11. Si se reciben denuncias de soborno, corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT, a través del correo institucional contactenos, redes sociales, por atención presencial o la página web, deberán direccionarse, de manera inmediata, al Oficial de Cumplimiento, junto con los soportes que hayan sido aportados. (Paso No 1).</p> <p>12. En los eventos que el reporte sea realizado por comunidades indígenas, se tendrá en cuenta que si el reporte es verbal, y la comunidad cuenta con lengua hablada y no escrita, su recepción procederá mediante filmación; en los eventos en que se presente por escrito -al contar con lengua escrita-, los profesionales del Equipo de transparencia o el oficial de cumplimiento, en ambos casos, deben recibirla y, acto seguido, adelantar las acciones ante el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, para ubicar un intérprete de lengua indígena que pueda traducir la denuncia y permitir el inicio del procedimiento de averiguación al interior de la entidad.</p> <p>13. Los integrantes del Equipo de Transparencia y el Oficial de cumplimiento deben firmar el formato TPSC-F-009 Acuerdo de confidencialidad-Sistema Antisoborno y SARLAFT.</p> <p>14. Gestionar la revisión del mapa de riesgos, la adopción de las acciones correctivas, ajuste de controles, a partir del concepto que emita para cada caso, el Oficial de cumplimiento / Equipo de Transparencia.</p> <p>15. Incluir en el plan de comunicaciones del equipo de transparencia, la sensibilización y difusión de los temas relacionados con presuntos actos de corrupción.</p> <p>16. Toda la gestión que comporta el procedimiento de denuncias corrupción deberá tener en cuenta, además de la constitución y las Leyes, la política de Transparencia y el Código de Integridad de la entidad.</p>

CONTROL DE CAMBIOS			NORMATIVIDAD
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	5/10/2020	Creación del documento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución Política de Colombia artículo 29 2. Ley 87 de 1993 – Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. 3. Ley 190 de 1995 – Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. 4. Ley 256 de 1996 – Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal. 5. Ley 412 de 1997 – Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis. 6. Ley 599 de 2000 – Por la cual se expide el Código Penal. 7. Ley 668 de 2001 – Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción. 8. Decreto 1537 de 2001-Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. 9. Ley 850 de 2003 – Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. 10. Ley 970 de 2005 – Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas 11. Ley 1150 de 2007 – Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos. 12. Ley 1381 de 2010- (Ley de Lenguas Nativas). 13. Ley 1474 de 2011 – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. 14. Decreto 4632 de 2011-Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones. 15. Ley 1573 de 2012 – Por medio de la cual se aprueba la Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, adoptada por la Conferencia Negociadora en París, República Francesa, el 21 de noviembre de 1997. 16. Decreto 019 de 2012-Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. 17. Decreto 2641 de 2012-Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. 18. Decreto 369 de 2013-Por medio del cual se promulga la "Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales" adoptada por la Conferencia Negociadora en París, República Francesa, el 21 de noviembre de 1997. 19. Decreto 1510 de 2013-Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública. 20. Conpes 167 de 2013- Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción. 21. Ley 1712 de 2014 – Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. 22. Ley Estatutaria 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. 23. Decreto 1081 de 2015-Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 24. Ley 1778 de 2016 – Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción. 25. Decreto 124 de 2016-Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". 26. Decreto 958 de 2016-Por medio del cual se reglamenta el artículo 67 de la Ley 1474 de 2011 y se agrega un capítulo al Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.



GESTION DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	001	FECHA	5/10/2020
OBJETIVO	Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que aquella amerite y corresponda, según la Ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación del informe detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidente Administrativa y Financiera				

CONTROL DE CAMBIOS			NORMATIVIDAD
			27. Decreto 1499 de 2017-Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. 28. Resolución 1071 de 2019-ANI-Por medio de la cual se define el Equipo de Trabajo de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de la Agencia se dictan otras disposiciones y se derogan la resoluciones 467 y 1438 de 2018. 29. Resolución 1438 de 2018-ANI-Por la cual se adoptan las herramientas de la Política de Transparencia, y se dictan otras disposiciones. 30. Ley 1952 de 2019 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. 31. CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. 32. LEY 1010 DE 2006, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. 33. Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Mónica Patricia Franco Toro	Experto G3-06 - Equipo Servicio al Ciudadano	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <u>20204000122473</u>
ELABORÓ	Héctor Eduardo Vanegas Gámez	Contratista VPRE	
REVISÓ	Isabel Cristina Agudelo Peña	Coordinadora GIT Planeación	
REVISÓ	Liliana Paredes Ramirez	Experto G3-08 Presidencia	
APROBÓ	Elizabeth Gomez Sanchez	Vicepresidenta Administrativa y Financiera	
Vo.Bo.	Cristian Leandro Muñoz Claros	Profesional - GIT Planeación	