

1. OBJETO:

Establecer las actividades y los canales de atención, a través de los cuales la UAESP recibirá, analizará, radicará, asignará y solucionará las denuncias por posibles actos de corrupción o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en el marco de las disposiciones y lineamientos de la normativa vigente a nivel distrital y nacional; protegiendo al denunciante y preservando la transparencia dentro de la gestión administrativa.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de las denuncias interpuestas por los ciudadanos, tipificadas en el código penal colombiano y demás normas complementarias, como posibles actos de corrupción, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, habilitados por la UAESP e incluye el trámite interno de la denuncia y el seguimiento y termina con el registro y control de la información para informes y Desarrollar el mejoramiento continuo.

3. DEFINICIONES:

Atención al Ciudadano¹: Estrategia vinculada al proceso de Servicio al Ciudadano que contempla aspectos como el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la Servicio al Ciudadano.

Canales: Medio por el cual los usuarios presentan su requerimiento o solicitud en forma presencial, escrita, telefónica, vía formulario web, redes sociales, y/o correo electrónico.

Cierre Definitivo: Proceso en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha el cual consiste en que el requerimiento ha sido atendido en su trámite.

Clasificación: Es el proceso de asignación de los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha a las dependencias de la Entidad para su trámite.

Código de integridad: es el código general del servicio público, tiene como propósito incentivar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y la primacía del bien general sobre el bien particular. Es la base para que las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial promuevan sus procesos de socialización y apropiación de la integridad en su cotidianidad, a través de la inclusión de este en el componente de Política de Talento Humano, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión II (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017).

Corrupción: Abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, en el que se incurre al ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia Internacional 2017).

¹ Artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 que establece que "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y Ley 1712 de 2014 en la cual se establece que las entidades de nivel Nacional y Distrital debe formular, publicar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de la estrategia para la lucha contra la corrupción.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Denunciante: Persona o grupo que solicita información, concepto o la prestación de un servicio a cargo de la entidad.

Falta disciplinaria: Se da por la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de los ciudadanos por lo que constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Informaciones y documentos reservados²: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial para lo cual aplica a la UAESP:

- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

De la misma manera aplica lo expresado en el Parágrafo en el cual se indica que para efecto de la solicitud de información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información los relacionados con secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos y los amparados por el secreto profesional.

Integridad pública: es la alineación consistente con y el cumplimiento de las normas, los valores y los principios éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos en el sector público por encima de los intereses privados (OCDE, 2010, p. 3).

Peticiones: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante un servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC): estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que se presenta cada año y que contiene el mapa de riesgos de corrupción de cada entidad pública, las medidas concretas para mitigar esos riesgos,

² Ley 1755 de 2015

las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (Ley 1474, 2011, art. 73).

PQRS: Sigla para identificar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Protección al denunciante: existencia de mecanismos efectivos que prevengan las retaliaciones contra denunciantes de actos de corrupción. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción lo consagra como la existencia de medidas apropiadas para proporcionar protección contra todo trato injustificado a las personas que denuncien ante las autoridades competentes, de buena fe y con motivos razonables delitos asociados con corrupción (UNODC, 2004).

Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público o sobre la precaria prestación de un servicio en una entidad.

Radicación: Asignación de un número consecutivo a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, en los términos establecidos por la Entidad, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Riesgo: "Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011, p. 13).

Riesgo de Corrupción: "Posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015, p. 10).

Servicio a la Ciudadanía³: Derecho al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Usuario Anónimo: Es el ciudadano que decide reservar su información personal.

Usuario registrado: Es el ciudadano que se identifica con sus datos personales.

Veeduría Ciudadana⁴: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 412 de 1997	Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil

³ Concepto establecido en Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General – Servicio al Ciudadano y con base en el Decreto 197 de 2014

⁴ Artículo 14, Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	novcientos noventa y seis (1996). Visto el texto de la "Convención Interamericana contra la Corrupción.
Ley 734 2002	Por la cual se expide el código disciplinario único.
Ley 906 de 2004	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
Ley 970 de 2005	Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
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". Establece medidas administrativas dirigidas a prevenir y combatir la corrupción, entendiéndose que la Administración Pública es el ámbito originario y natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción.
Ley 1581 de 2012	Protección de Datos Personales
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 2016 de 2020	Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público Colombiano.
Decreto 371 de 2010 (Decreto Distrital)	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
Decreto 197 de 2014	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 118 de 2018	Adopta el código de identidad del servicio público y modifica del capítulo 2 del decreto distrital 489 de 2009.
Directiva Distrital 08 de 2018	Directriz para precisar qué conductas son consideradas como actos de corrupción para facilitar su adecuación típica en materia disciplinaria.
Directiva Distrito 015 de 2015	Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
Documento CONPES D.C 01 de 2018	Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
Acuerdo 001 de 2012	Por la cual se modifica la estructura Organizacional y se determinan las funciones de las dependencias de la UAESP".
Directiva 001 del 2021	Estable las directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, protección de identidad del denunciante.

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

La Subdirección de Asuntos Legales – SAL, a través del grupo de Asuntos Disciplinarios, en el marco del acuerdo 001 de 2012, tiene la competencia y la función de sustanciar en primera instancia.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la denuncia Recibe la denuncia a través de los	Sistema de Gestión Documental	Profesional Universitario o Especializado,	Registros y radicados en el Sistema de

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>siguientes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS - Bogotá Te Escucha http://www.bogota.gov.co/sdqs. 2. Correo electrónico oficial anticorrupcion@uaesp.gov.co. 3. Línea de Atención Telefónica 3580400 opción 7. 4. Formulario página web – Orfeo. 5. Presencial, Sede principal Avenida Caracas # 53-80, barrio Chapinero, localidad de Chapinero. 	<p>ORFEO</p> <p>Registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.</p> <p>Correo electrónico.</p>	<p>Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	<p>Gestión Documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, documento físico del Ciudadano o correo electrónico.</p>
	<p>¿La denuncia ingresó por canal telefónico o correo electrónico?</p> <p>Si: continúa con la actividad No 2</p> <p>No: Continúa con la actividad No 5</p>			
2	<p>Tramitar las denuncias por canal telefónico y correo electrónico.</p> <p>Cuando la Denuncia se recibe por el canal telefónico, elabora un documento Word para registrar la información de la denuncia y datos del ciudadano. Si se identifica, o caso contrario se toma como anónimo, y convierte el documento a PDF.</p> <p>Cuando la denuncia se recibe por el correo electrónico, descarga los documentos adjuntos como soportes de la denuncia (si los hay), tiene en cuenta la información del texto del correo electrónico y convierte a PDF.</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>SCI -PT-01 Protocolo denuncias actos corrupción.</p>	<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	<p>Denuncia en PDF.</p>
3	<p>Registrar y Radicar en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS.</p> <p>Ingresa al SDQS y mediante la opción “buscar peticionario” consulta si el peticionario que se ha identificado se encuentra ya registrado en el sistema,</p>	<p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.</p> <p>SCI -PT-01 Protocolo</p>	<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección</p>	<p>Denuncia radicada.</p>

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>de no ser así, realiza el registro. En caso de que este sea anónimo se debe omitir este paso.</p> <p>Registrar la petición (denuncia) con la información suministrada Así:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diligencia el asunto con el siguiente texto “Denuncia por posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses – UAESP”. -Adjunta los soportes en PDF, -En los campos del SDQS: “tipo de petición” selecciona denuncia por actos de corrupción. -En el campo “palabra calve” digita una palabra relacionada con la misión de la entidad para habilitarlo. -En el campo “Tema” utiliza la opción servicios públicos. -En el campo “entidad de destino” selecciona UAESP. -El campo de “asignarme esta petición” lo desmarca. -En el campo de “información adicional” selecciona “en trámite y/o servicio” teniendo en cuenta la opción más acorde con el tema de la denuncia. -En el campo de “dependencia” selecciona Subdirección de Asuntos Legales-SAL. -En el campo “proceso de calidad” selecciona la opción misional. -En el campo de “canal” selecciona el medio por el cual se recibió la denuncia. 	<p>denuncias actos corrupción.</p>	<p>Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>-Marca la opción de “no soy un robot” y registra petición.</p> <p>-Registra y copia el número de radicado en la relación de radicados.</p> <p>-Una vez obtenido el número del radicado buscar la petición en el sistema y descarga la constancia de registro, convierte en PDF y une con los demás archivos que se adjuntaron a la petición para que sean los soportes del radicado Orfeo.</p>			
4	<p>Registrar y radicar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.</p> <p>- Ingresa al Orfeo y en la sección de radicación, mediante la opción entrada, registra la petición (denuncia).</p> <p>- Dentro de las opciones, selecciona nuevo y en el asunto diligencia el siguiente texto: SDQS No xxxxxx (número de radicado en el SDQS) “Denuncia por posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses – UAESP”</p> <p>-En el campo de “recepción” selecciona la opción por el cual se recibió la denuncia.</p> <p>-En el campo de “folios” coloca 1 (o el número que corresponda) y folios anexos colocar 1 (o el número que corresponda), si los hay, de no ser así, deja este campo vacío.</p> <p>- En el campo de “dependencia” seleccionar Subdirección de Asuntos Legales.</p> <p>-Por medio de la opción “buscar” verifica con el nombre del peticionario o número de cédula si está registrado, de no ser así, realiza el registro diligenciando la información del formulario, y si es</p>	<p>Sistema de Gestión Documental – ORFEO.</p> <p>SCI -PT-01 Protocolo denuncias actos corrupción.</p>	<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	<p>Denuncia radicada.</p>

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>anónimo, lo registra como tal.</p> <p>-Da click en la opción “radicar” para obtener el número de radicado, para que la denuncia se notifique a la Subdirección de Asuntos Legales.</p> <p>-Da click en la opción asociar imagen y adjunta los documentos de soporte de la solicitud.</p> <p>- Informa el radicado a su propio usuario para control y seguimiento de la gestión.</p> <p>-Selecciona la opción de “modificar datos” y finaliza con el radicado de la solicitud.</p>			
5	<p>Tramitar las denuncias radicadas mediante el formulario web.</p> <p>El funcionario encargado de informar los radicados remite la información y llega a la bandeja (carpetas – entrada del Orfeo) del funcionario responsable del procedimiento para que proceda a registrarla en el SDQS.</p> <p>Nota: La denuncia que registra el ciudadano por este canal queda radicada en el Orfeo con su respectivo número.</p> <p>-Cuando recibe el radicado Orfeo informado mediante el módulo de carpetas “opción entradas” revisa la información y verifica que este tipificada como denuncias por actos de corrupción.</p> <p>-Verifica el radicado en la pestaña de “histórico” con el fin de observar si ya fue asignado a alguna dependencia (procedimiento que realizan desde gestión documental).</p> <p>- En caso de que aún se encuentre sin asignación, mediante correo electrónico, solicita a la funcionaria encargada de</p>	<p>Sistema de Gestión Documental – ORFEO.</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.</p> <p>SCI -PT-01 Protocolo denuncias actos corrupción</p>	<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	

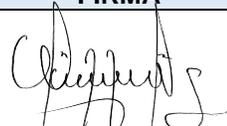
No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>gestión documental la asignación del radicado a la Subdirección de Asuntos Legales.</p> <p>- En el caso de que se haya asignado a otra dependencia, solicita mediante un correo electrónico al funcionario que se le haya asignado indicándole que, por tratarse de una denuncia por acto de corrupción, debe ser reasignada a la Subdirección de Asuntos Legales.</p> <p>-Para registrar la denuncia radicada en el Orfeo mediante el formulario web en el SDQS proceda de acuerdo con los pasos indicados en la actividad No 3.</p>			
	<p>¿La denuncia recibida corresponde a un acto de corrupción?</p> <p>Si: continúa con la actividad No 7</p> <p>No: Continúa con la actividad No 6</p>			
6	<p>Devolver la denuncia por no ser tipificada como corrupción.</p> <p>Remite la información de las denuncias recibidas mediante el SDQS al correo electrónico anticorrupcion@uaesp.gov.co, informando que, de acuerdo con el concepto técnico de los profesionales de Control Interno Disciplinario, la solicitud no corresponde a una denuncia por actos de corrupción.</p> <p>Devuelve la solicitud a la Subdirección Administrativa y Financiera y solicita el cambio en la tipificación y la asignación a la dependencia correspondiente.</p>	<p>Sistema de Gestión Documental – ORFEO.</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.</p> <p>SCI -PT-01 Protocolo denuncias actos corrupción.</p>	<p>Profesional encargado del SDQS Subdirección de Asuntos Legales – SAL.</p>	<p>Comunicación oficial interna.</p>
7	<p>Registrar y hacer el control de la información para informes.</p> <p>Registra toda la información y observaciones relacionada con las denuncias para control y elaboración de informes en una hoja de cálculo Excel.</p>		<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera –</p>	<p>Información registrada.</p>

No	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
			área de atención al ciudadano).	
8	<p>Desarrollar el mejoramiento continuo.</p> <p>Presta apoyo en la elaboración de planes de mejoramiento y publicación que ayuden al área de Servicio al Ciudadano a incrementar la calidad del servicio, estableciendo fechas de control y seguimiento con periodicidad máxima de dos meses con base en los resultados de los informes mensuales y el estado de los indicadores de gestión.</p>		<p>Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).</p>	Plan de mejoramiento.

5 CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	21/12/2021	Creación del documento

6 AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Willian Santana Silva	Contratista Profesional – Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano	
	Paula Camila Vega Bustos	Contratista Profesional - Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al ciudadano	
Revisó	Peter Zahit Gómez Mancilla	Contratista Profesional Especializado – Subdirección Administrativa y Financiera	 <small>PETER ZAHIT GOMEZ MANCILLA MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial ing.mancilla@gmail.com</small>
	Rubén Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo y Financiero	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	
	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista de la Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe Oficina Asesora de Planeación	