



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

1. OBJETIVO

Facilitar y promover la adecuada atención y gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas a través de los canales oficiales del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam.

Para ello, se busca proporcionar información clara y precisa sobre los procedimientos legales, así como sobre los derechos y responsabilidades de los ciudadanos. Este proceso garantiza la transparencia, la confidencialidad, la integridad de la información y la protección de los denunciantes, asegurando una atención oportuna y conforme a la normativa vigente. Todo ello con el fin de fortalecer la participación ciudadana y la transparencia institucional.

2. ALCANCE

Establecer los lineamientos para la gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas por personas naturales, jurídicas o instituciones, en interés general o particular, a través del canal anticorrupción del Ideam denunciacorrupcion@ideam.gov.co, disponible en el sitio web institucional.

Este procedimiento abarca desde la recepción del correo en la línea anticorrupción, pasando por la radicación de la denuncia mediante el correo contacto@ideam.gov.co en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, hasta la revisión, asignación y seguimiento interno por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano. Dicho grupo se encargará de garantizar el trámite ante la dependencia competente para su gestión.

Cuando las denuncias correspondan a conductas que deban ser tramitadas por el Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario, estas serán remitidas a dicha instancia y gestionadas conforme a lo dispuesto en la Ley



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

1952 de 2019 – Código General Disciplinario, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

3. DEFINICIONES

- a. Acto de corrupción:** Cualquier acción u omisión dolosa que busque obtener un beneficio indebido en detrimento del interés general o de los recursos públicos, contraria a la ley o a los principios de la función pública.
- b. Anónimo:** Derecho del denunciante a no revelar su identidad al presentar la denuncia, sin que ello afecte la atención o validez de esta.
- c. Autoridades competentes:** Entidades del Estado responsables de investigar, juzgar o sancionar hechos relacionados con la corrupción, como la Procuraduría General de la Nación, fiscalía general de la Nación y Contraloría General de la República.
- d. Asignación:** Designación de responsables para atender, analizar y dar trámite a las denuncias recibidas, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de las funciones establecidas.
- e. Buenas prácticas:** Conjunto de acciones, procedimientos y estándares reconocidos que orientan al Ideam en la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción, garantizando eficiencia, transparencia y mejora continua en la atención al ciudadano.
- f. Canales de atención denuncias:** Los medios a través de los cuales los usuarios pueden realizar sus denuncias, garantizando la confidencialidad y el acceso adecuado al procedimiento.



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

- g. Confidencialidad:** Compromiso de mantener la privacidad de la identidad del denunciante y de la información relacionada con el presunto acto de corrupción, protegiendo los datos personales y asegurando que la divulgación de la denuncia se haga solo a las personas autorizadas en el marco del procedimiento.
- h. Corrupción:** consiste en el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- i. Denuncia:** Información presentada formal o informalmente que da cuenta de un presunto acto de corrupción en el que se involucra a servidores públicos, contratistas, proveedores o cualquier tercero vinculado a la entidad. Puede ser presentada por cualquier persona, ya sean usuarios internos o externos.
- j. Denunciante:** Persona natural o jurídica que presenta una denuncia relacionada con un presunto acto de corrupción. El denunciante puede optar por permanecer en el anonimato o solicitar protección de su identidad si teme represalias.
- k. Gestión de la denuncia:** Conjunto de acciones que van desde la recepción, registro, análisis y trámite de la denuncia, hasta la proyección y entrega de la respuesta al denunciante o su remisión a las autoridades competentes, según Ley 1952 de 2019
- l. Presunto acto de corrupción:** Cualquier conducta que implique el uso indebido de poder o recursos públicos con fines personales o de terceros, contraria a la ley, la ética o las normas institucionales. Puede incluir



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

sobornos, fraude, malversación de fondos, tráfico de influencias, o abuso de funciones.

m. Principios de transparencia y rendición de cuentas: Principios fundamentales que guían el proceso, garantizando que las acciones relacionadas con la denuncia se lleven a cabo de manera abierta, accesible y con la obligación de reportar los resultados y medidas adoptadas, tanto internamente como hacia el público.

n. Protección al denunciante: Mecanismos establecidos para garantizar la seguridad y anonimato del denunciante, evitando cualquier tipo de represalia o discriminación en su contra, con el fin de fomentar la presentación de denuncias sin temor a consecuencias adversas.

o. Remisión a las autoridades competentes: Acción de trasladar el caso a la entidad o institución adecuada cuando los hechos denunciados exceden la capacidad de investigación interna o cuando se detecta la posible comisión de delitos que requieran la intervención de la justicia penal.

4. SIGLAS

- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **GSC:** Grupo de Servicio al Ciudadano
- **CGR:** Contraloría General de la República
- **PGN:** Procuraduría General de la Nación
- **FGN:** fiscalía general de la Nación

5. MARCO LEGAL



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

Normas fundamentales que rigen el desarrollo del procedimiento dentro del proceso de servicio al ciudadano:

NORMA	FUNDAMENTO
Constitución Política de Colombia 1991	Establece el marco general del derecho a denunciar, la responsabilidad pública y el control ciudadano de la gestión estatal.
Ley 1474 de 2011 <i>"Estatuto Anticorrupción"</i>	Exige que cada entidad pública cuente con una estrategia anual contra la corrupción y una oficina encargada de gestionar quejas, denuncias, sugerencias y reclamos ciudadanos.
Ley 1712 de 2014 <i>"Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública"</i>	Garantizar que los ciudadanos puedan conocer y controlar la actuación de las entidades públicas, promoviendo la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
Ley 610 de 2000 <i>"Responsabilidad Fiscal"</i>	Regula el proceso de denuncia e investigación en caso de presunto daño al patrimonio público.
Ley 2195 de 2022 <i>"Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción"</i>	Demanda a las entidades públicas implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con mecanismos para prevenir la corrupción y atender denuncias ciudadanas.
Decreto 1600 de 2024 <i>"Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción"</i>	Obliga a todas las entidades nacionales a fortalecer la transparencia, la protección al denunciante y la gestión efectiva de los reportes de corrupción.

Decreto 1081 de 2015 <i>"Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"</i>	Establece la obligación para las entidades públicas de implementar acciones dentro de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, garantizando que existan mecanismos formales, accesibles y transparentes para recibir, gestionar y responder denuncias por presuntos actos de corrupción.
Decreto 620 de 2020 <i>"Implementación de servicios ciudadanos digitales"</i>	Lineamientos para el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales en Colombia, con el objetivo de optimizar la interacción entre la ciudadanía y el Estado mediante plataformas digitales.
Contra la Corrupción <i>(Ley 412 de 1997)</i> Convención Naciones Unidas contra la Corrupción <i>(Ley 970 de 2005)</i>	Convenios Internacionales ratificados por Colombia. Obligación internacional del Estado colombiano de adoptar medidas efectivas para prevenir, detectar, sancionar y denunciar actos de corrupción.
Normativas internas del Instituto relacionadas con la atención a los usuarios y la participación ciudadana.	

6. LIDER DEL PROCEDIMIENTO

El Coordinador(a) del Grupo de Servicio al Ciudadano o quién haga sus veces, liderará el procedimiento, atendiendo directamente las denuncias recibidas a través de los canales por presuntos actos de corrupción y asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos.



Gestión de Servicio al Ciudadano

**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

7. POLITICAS DE OPERACIÓN

Estas políticas establecen los lineamientos para la operación del procedimiento de atención a denuncias por presuntos actos de corrupción, en concordancia con la **Política de Servicio al Ciudadano** del Ideam, su implementación estará a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano, garantizando:

- a. Atención directa, oportuna y accesible:** Todas las denuncias recibidas a través de los canales oficiales serán atendidas de manera inmediata, garantizando accesibilidad para todos los ciudadanos, confidencialidad y reserva de la información.
- b. Cumplimiento normativo:** El procedimiento se desarrollará conforme a la legislación vigente, los lineamientos institucionales y los principios de transparencia, integridad y ética.
- c. Registro y seguimiento:** Cada denuncia será registrada en el sistema correspondiente para su seguimiento, control y generación de reportes internos que permitan evaluar la gestión del canal.
- d. Responsabilidad del Grupo de Servicio al Ciudadano:** Es responsable del seguimiento del ingreso y registro de las denuncias por presuntos actos de corrupción en los canales de atención dispuestos para tal fin. Así mismo, debe realizar el rastreo correspondiente a cada denuncia, garantizando su trámite conforme a los protocolos establecidos y en cumplimiento de la política institucional de atención al ciudadano, hasta su debida gestión y cierre.

- e. Mejora continua:** Se promoverá la revisión periódica del procedimiento para garantizar su efectividad, accesibilidad y alineación con las buenas prácticas de gestión pública y servicio al ciudadano.
- f. Protección del denunciante:** Se garantizará la confidencialidad de la identidad del denunciante y la protección frente a represalias.
- g. Transparencia y rendición de cuentas:** Se mantendrá un registro claro de las actuaciones realizadas, permitiendo la evaluación de la gestión y la generación de informes para la alta dirección.
- h. Capacitación del personal:** El personal encargado de la atención de denuncias recibirá capacitación periódica sobre normativa, ética, manejo de información sensible y protocolos de atención al ciudadano.
- i. Comunicación efectiva:** Se proporcionará información clara sobre el procedimiento, tiempos de respuesta y canales disponibles, asegurando que los ciudadanos conozcan cómo presentar sus denuncias.
- j. Coordinación interinstitucional:** Se establecerán mecanismos de coordinación con otras áreas o entidades, cuando sea necesario, para la adecuada atención y resolución de las denuncias.

	Gestión de Servicio al Ciudadano Procedimiento para la atención al canal de denuncias por presuntos actos de corrupción	Código: GSC-P002 Versión:01 Fecha: 26/11/2025
--	---	--

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El canal institucional autorizado por el Ideam para recibir denuncias sobre presuntos actos de corrupción es el correo electrónico denunciacorrupcion@ideam.gov.co, administrado por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN CONTACTO	HORARIOS ATENCIÓN	RESPONSABLE
Atención Presencial	Ventanillas de Correspondencia	Sede Principal: Calle 25 D No. 96 B – 70 Puerta de Teja, Fontibón, Bogotá D.C.	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	*Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia *Grupo de Servicio al Ciudadano
	Buzón de Sugerencia	Sedes de las 11 áreas operativas a nivel nacional		
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional (Desde teléfonos fijos)	01 8000 110012	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Grupo de Servicio al Ciudadano (En caso de que la llamada sea direccionada a una dependencia diferente, esta deberá pasarla al grupo de servicio al ciudadano para realizar el trámite de radicación)
	PBX	+57 (601) 352 7160		
Virtual	Correo Electrónico	contacto@ideam.gov.co	Buzón de ingreso lunes a Domingo 24 horas *Los requerimientos son	Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación,



Gestión de Servicio al Ciudadano

**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

			radicados de lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Archivo y Correspondencia
	Portal Institucional Chat Interactivo	www.Ideam.gov.co	Lunes a domingo 24 horas Asistente virtual Atención personalizada Lunes a viernes 8:00 am a 5:00pm	
	Formulario PQRSDF	https://sgdorfeo.I deam.gov.co/orfe o- 6.1/formularioWe b/	Lunes a domingo 24 horas *Los requerimiento s son radicados de lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm	Grupo de Servicio al Ciudadano

En cualquier caso, todas las denuncias por presuntos actos de corrupción deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la entidad e inicialmente asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano para ser analizadas, tipificadas como “**Denuncia**” y ser asignadas a la dependencia correspondiente para el inicio del trámite, de acuerdo con los protocolos establecidos.



Gestión de Servicio al Ciudadano
Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción

Código: GSC-P002
Versión: 01
Fecha: 26/11/2025

a. Aspectos Generales

a.a. La denuncia por presuntos actos de corrupción podrá ser presentada entregando los **datos del denunciante** o de **forma anónima**, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Datos del Denunciante**, incluir el tipo y número de identificación, nombre completo, dirección, correo electrónico para recibir notificaciones y número de teléfono.
- **Forma anónima**, puede incluir un correo electrónico anónimo, en caso de ser radicada mediante el canal de denuncias. En caso de ser radicada por medio del formulario web, de manera presencial o telefónica, el denunciante puede manifestar que lo realizará sin entregar sus datos personales; en este caso, la respuesta a su denuncia por presuntos actos de corrupción o novedad sobre su trámite, será publicado en el espacio de *"Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones"*, *"notificaciones a PQRSDF sin correo, dirección o anónimas"* del menú de *"atención y servicios a la ciudadanía"* en la página web de la entidad, durante 5 días hábiles.

a.b. Sea cual sea la forma de la radicación de su denuncia, el denunciante deberá como mínimo aportar lo siguiente:

- Indicar de forma precisa y detallada de los hechos, información precisa, el aspecto que se considera afectado o vulnerado, con el fin de garantizar un análisis completo y una correcta gestión de la denuncia.
- Anexar los soportes o pruebas que respaldan su declaración, si dispone de ellos.



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

La entidad está obligada a asignar un número de radicado, e informar al usuario de estos, para que pueda ingresar a la página web de la entidad, menú "*atención y servicios a la ciudadanía*", "*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*", "*consulta el estado de tu solicitud*", a realizar seguimiento sobre el estado de su solicitud.

Igualmente, de determinarse que lo informado por el denunciante realmente corresponde a una denuncia por un presunto acto de corrupción, el radicado deberá ser marcado como "*confidencial*" en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, con el fin de salvaguardar los datos del denunciante, así como la información aportada.

b. Trámite y Respuesta:

b.a. Radicación, independientemente del canal de ingreso, toda denuncia por presuntos actos de corrupción deberá ser radicada en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, con el fin de asignar un número de radicado y un código PIN que permita el seguimiento del trámite por parte del denunciante; esta radicación garantiza la trazabilidad, control y registro formal del proceso.

b.b. Asignación, el Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del usuario administrador del portal de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental, será responsable, junto con la Secretaría General, de analizar la naturaleza de la información allegada por el denunciante con el fin de determinar el tratamiento correspondiente. Una vez definido el tipo de trámite, la denuncia será asignada al área competente para su gestión y respuesta.

Cuando las denuncias correspondan a conductas que deban ser conocidas por el Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario, estas deberán ser remitidas a dicha instancia, para su trámite conforme a lo dispuesto en



Gestión de Servicio al Ciudadano
**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión: 01
Fecha: 26/11/2025

la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

b.c. Término para resolver la denuncia, salvo que exista una disposición legal específica o una orden de autoridad judicial, toda denuncia deberá resolverse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción a través de los canales oficiales dispuestos por el Instituto.

Cuando la denuncia sea remitida al Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario, los términos para su trámite se regirán por lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario o por la reglamentación vigente que llegue a actualizar su contenido. En cualquier caso, dicha dependencia deberá informar al denunciante la recepción de su denuncia.

b.d. Respuesta, la dependencia encargada de gestionar la respuesta a la denuncia, será la encargada de comunicar la respuesta al denunciante, por el mismo canal por el cual este interpuso su denuncia, o por el que este haya indicado.

En el caso de las denuncias anónimas, la respuesta o novedad sobre su trámite, será publicado en el espacio de "Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones", "notificaciones a PQRSDF sin correo, dirección o anónimas" del menú de "atención y servicios a la ciudadanía" en la página web de la entidad, durante 5 días hábiles.

b.e. Seguimiento y control, el Grupo de Servicio al Ciudadano será el responsable de realizarle seguimiento y control al trámite de la respuesta, asegurando que se atienda de manera oportuna.

Sobre los radicados que sean asignados al Grupo de Instrucción de Control Disciplinario Interno, el Grupo de Servicio al Ciudadano solo se encargará



Gestión de Servicio al Ciudadano

**Procedimiento para la atención al canal de denuncias
por presuntos actos de corrupción**

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

de realizar seguimiento a que, dentro de los **quince (15) días hábiles** contados a partir de la recepción, se comuniqué al denunciante la recepción y gestión que se le dará a su denuncia.

Las denuncias que no cuenten con la información necesaria para su adecuado trámite serán objeto de solicitud de ampliación y si no son competencia del Instituto, se remitirán a la entidad correspondiente dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción, informando dicha actuación al denunciante.

c. Confidencialidad y Protección del Denunciante

- Se protege la identidad del denunciante (si así lo solicita).
- Se aplica la reserva de la información durante la investigación.
- El denunciante no podrá ser objeto de represalias según principios internacionales.

d. Detalle de las actividades

A continuación, se realiza el detalle de este procedimiento por actividades



Gestión de Servicio al Ciudadano

Procedimiento para la atención al canal de denuncias por presuntos actos de corrupción

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1. Recepcionar la denuncia	Si la denuncia llega al correo denunciacorrupcion@ideam.gov.co, el responsable asignado por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano deberá enviarla a contacto@ideam.gov.co para que el Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia la radique como PQRSDF y la asigne al usuario administrador del Sistema de Gestión Documental. Si la denuncia se recibe en contacto@ideam.gov.co, de forma presencial, telefónica o en cualquier área operativa, el responsable que la reciba deberá radicarla como PQRSDF y asignarla al usuario administrador para iniciar el trámite. El denunciante también puede radicar directamente su denuncia a través del formulario de PQRSDF en la página web; en este caso, la asignación se realiza automáticamente. En todos los casos se debe registrar la información del denunciante (si no es anónimo), los hechos y los anexos, garantizando la confidencialidad y dejando constancia de la recepción; todas las denuncias deben ser tramitadas sin excepción, independientemente del canal por el que ingresen. Continúe con actividad 2.	*Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia *Grupo de Servicio al Ciudadano *Usuarios Radicadores en las 11 áreas operativas a nivel nacional

2. Radicar la denuncia	El responsable asignado por parte del Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia o del área operativa correspondiente, será el encargado de registrar la denuncia por actos de corrupción en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, asegurando que quede formalmente registrada y con número de radicación. En el caso del formulario de PQRSDF, este radica automáticamente la denuncia. Continue con actividad 3.	*Grupo de Gestión Documental y Centro de Documentación, Archivo y Correspondencia *Usuarios Radicadores en las 11 áreas operativas a nivel nacional
3. Asignación y verificación de la competencia (PC)	El responsable asignado por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, en coordinación con la Secretaría General, verifica si la denuncia por presuntos actos de corrupción corresponde a la competencia del Instituto, evaluando la naturaleza de los hechos y la entidad encargada de su trámite. ¿Corresponde la denuncia a la competencia del Instituto? a. Si, cumple con la competencia de la entidad se continúa con el trámite interno.	*Grupo de Servicio al Ciudadano. *Secretaria General

	Continuar actividad 4. b. No corresponde, se realiza la remisión a la entidad competente y se deja constancia de la comunicación al ciudadano. Continúe con actividad 7.	
4. Clasificar y canalizar (PC)	El responsable asignado por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, deberá identificar, en articulación con la Secretaría General, si el caso corresponde a un presunto acto de corrupción y definir el trámite a seguir. Según la naturaleza de los hechos, dicho responsable será quien tipifique la denuncia y la asigne a la dependencia competente para su gestión correspondiente. ¿El caso fue canalizado a la dependencia correcta? a. Si, la denuncia se asigna a la dependencia competente, con el fin de que se realice el trámite de respuesta correspondiente. Continuar actividad 6. b. Si, cuando la denuncia corresponde a conductas que deban ser tramitadas por el Grupo de Instrucción de	*Grupo de Servicio al Ciudadano.

	Control Interno Disciplinario, en estos casos, se asegura la reserva y confidencialidad de la información, se registra la clasificación y se remite formalmente la denuncia para su gestión interna de acuerdo con la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) Continuar actividad 5. c. No, el responsable asignado por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, analiza y proyecta la respuesta correspondiente. Continúe con actividad 5.	
5. Emitir acuse de recibo de la denuncia	El responsable asignado por el Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario deberá informar al denunciante sobre la recepción de la denuncia y la normatividad bajo la cual se adelantará su trámite, indicando el número de radicado y dejando constancia del envío en el Sistema de Gestión Documental, con el fin de asegurar que el caso quede formalmente registrado Continuar con actividad 6.	Grupo de Instrucción de Control Interno Disciplinario
	El responsable asignado del Grupo de Servicio al Ciudadano supervisa las denuncias por presuntos actos de	



Gestión de Servicio al Ciudadano

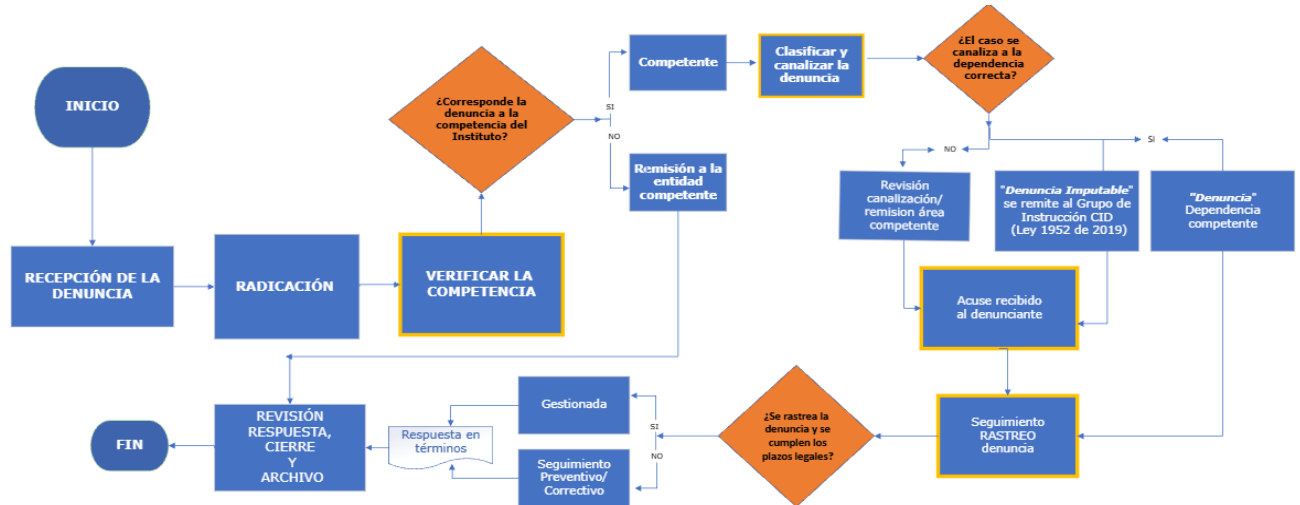
Procedimiento para la atención al canal de denuncias por presuntos actos de corrupción

Código: GSC-P002
Versión:01
Fecha: 26/11/2025

6. Dar seguimiento y rastrear la denuncia (PC)	corrupción mediante el seguimiento preventivo y correctivo de la información registrada por la dependencia competente en el Sistema de Gestión Documental. Cabe señalar que el Grupo de Servicio al Ciudadano no realiza el análisis de fondo de la denuncia, pues dicha responsabilidad recae exclusivamente en la dependencia asignada. Su función se limita a garantizar la trazabilidad, la actualización de los estados y la comunicación oportuna a las dependencias respecto de los tiempos establecidos para la gestión de la respuesta. ¿Se rastrea la denuncia y se cumplen los plazos legales? a. Sí, la denuncia está registrada y canalizada correctamente, el estado se mantiene actualizado en el Sistema de Gestión Documental, se garantiza la reserva de la información y se cumplen los términos legales para su respuesta. Continuar con la Actividad 7.	Grupo de Servicio al Ciudadano
---	---	--------------------------------

	b. No, Se realizan las acciones necesarias para actualizar la información, asegurar la correcta canalización de la denuncia y mantener un registro adecuado del seguimiento. Como parte del plan de mejora, se envían correos electrónicos institucionales preventivos y correctivos, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales establecidos. Continuar con la Actividad 7.	
7. Revisar emisión, cierre y archivo de la denuncia	El responsable asignado del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa que la dependencia competente emita la respuesta oficial al ciudadano dentro de los plazos legales, informando sobre la gestión realizada a través de los canales de atención autorizados, verifican que la denuncia haya sido cerrada y archivada conforme a lo establecido en el procedimiento. Fin del procedimiento	Grupo de Servicio al Ciudadano

9. DIAGRAMA DE FLUJO



10. REGISTROS

- a. Matriz de Datos y Trazabilidad PQRSDF (Denuncias)

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS EN EL SGI

- b. SGI-PL12 Política de Servicio al Ciudadano GSC.
- c. F011 Formato autorización tratamiento datos personales aviso de privacidad.
- d. GSC-F004 formato de peticiones quejas reclamos y felicitaciones.
- e. GSC-F009 seguimiento de PQRS presencial.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	26 de noviembre 2025	Creación del procedimiento.