



**EVALUACIÓN DE CANALES DE DENUNCIA,
PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL
DENUNCIANTE DE LAS ENTIDADES DISTRITALES
(Vigencia 2019)**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Acuerdo 24 de
1993.

Bogotá, D.C., agosto de 2019



Evaluación de canales de denuncia
de las entidades distritales
(vigencia 2019)

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)
Tatiana Mendoza Lara

Equipo de Trabajo
Proyecto Transparencia, Derecho de Acceso a la Información Pública y Medidas Anticorrupción

Francy Milena Alba Abril
Felipe Franco Gutiérrez
Juan Manuel Restrepo Hoyos



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Antecedentes	5
2. Metodología	7
2.1 Variables de estudio.....	7
2.2 Recolección y revisión de información	8
3. Resultados de la evaluación	10
3.1 Canales exclusivos de denuncia	10
3.2 Protocolos de atención exclusiva.....	11
3.3 Protección al denunciante de corrupción.....	13
4. Recomendaciones generales y propuesta	14
Referencias	16
Anexos.....	18

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Resultados indicador Gestión de denuncias e investigación de hechos de corrupción.....	5
<i>Tabla 2.</i> Cuestionario practicado por la Veeduría Distrital	8
<i>Tabla 3.</i> Canales exclusivos para denuncias por hechos de corrupción.....	10
<i>Tabla 4.</i> Protocolos de atención exclusiva para denuncias por hechos de corrupción.....	12
<i>Tabla 5.</i> Lineamientos o directrices para la protección a denunciantes de hechos de corrupción.	13



Introducción

En Bogotá, los ciudadanos pueden presentar diferentes tipos de requerimientos o denuncias a las entidades distritales, entre las cuales se resalta la denuncia por posibles actos de corrupción. Este tipo de denuncia se presenta cuando el ciudadano pone 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 (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2018). Estas denuncias hacen parte del catálogo de requerimientos que deben ser atendidos por la Administración Distrital a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales de cada entidad, definidos por el Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*

La denuncia es una de las variables más importantes dentro de una estrategia de lucha contra la corrupción. El acto de denunciar supone una acción explícita del individuo que cuenta con una información especial, por lo que los sistemas de denuncia que existen en las entidades deben considerar esta circunstancia especial y contemplar elementos necesarios tanto para la recepción de dicha denuncia, así como para la protección del denunciante.

En razón de lo anterior, la Veeduría Distrital en el marco del proyecto de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información Pública y Medidas Anticorrupción se ha propuesto realizar una revisión de los canales de denuncia de las 15 Secretarías Distritales, así como de las alcaldías locales en la ciudad, respecto del trámite y tratamiento de denuncias por posibles hechos de corrupción que allí se presentan, así como la existencia de lineamientos de protección al denunciante de corrupción en cada una de dichas entidades.

Con base en los resultados de este ejercicio de diagnóstico, se planteará una herramienta con la que se busca fijar lineamientos y fortalecer el trámite de denuncias por hechos de corrupción dentro del Distrito Capital, resaltando la importancia de estas y de la provisión de medidas de protección para el denunciante. Dentro de la primera parte de este documento se presentarán los antecedentes que justifican la elaboración de este diagnóstico. En la segunda parte del documento se explicará la metodología empleada para este ejercicio de revisión, para posteriormente señalar los resultados arrojados dentro de la tercera sección. Por último, se presentará una propuesta preliminar de herramienta en materia de canales de denuncia y protección al denunciante de corrupción.

Este ejercicio desarrollado por la Veeduría Distrital hace parte de una serie de herramientas en materia anticorrupción, construido en concordancia con la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción que busca, entre otros, garantizar medidas anticorrupción para la prevención, detección, investigación y sanción de prácticas corruptas mediante el trabajo colaborativo de las entidades públicas.



1. Antecedentes

La Alcaldía Mayor de Bogotá expidió la Directiva 015 de 2015 sobre “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*” en la cual se impartieron una serie de instrucciones respecto al trámite de las denuncias y quejas disciplinarias por corrupción que se presentan por parte de la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2018). Esta Directiva señaló, entre otros, un procedimiento administrativo para el trámite de las denuncias por actos de corrupción que fueran recibidas por el sistema de Bogotá Te Escucha.

Ahora bien, de la medición del Índice de Transparencia de Bogotá (ITB) 2016-2017, se pudo identificar que las entidades distritales no cuentan con lineamientos o protocolos para denuncias internas de actos de corrupción, dado que los canales de atención a la ciudadanía se confunden o son tomados como canales de denuncia. En el indicador de *Gestión de denuncias e investigación de hechos de corrupción*, se tuvo un promedio de 59/100 por parte de las entidades evaluadas, lo que implica un alto riesgo de corrupción administrativa en dicha gestión. De igual manera, se evidenció que, de las 34 entidades evaluadas, 30 de ellas contaban con un enlace exclusivo para la recepción de denuncias por hechos de corrupción y 17 disponían de una línea telefónica (CONPES 001, p. 40).

Este indicador del Índice de Transparencia de Bogotá está compuesto por cinco subvariables, las cuales representan un nivel de riesgo específico, a saber:

Tabla 1. Resultados indicador de Gestión de denuncias e investigación de hechos de corrupción

<i>Variable</i>	<i>Promedio obtenido</i>	<i>Nivel de riesgo</i>
Existencia de un canal o link en sitio web de atención exclusiva para denunciantes de hechos de corrupción vigencia 2016	88,2	Moderado
Existencia de una línea telefónica de atención gratuita y exclusiva para denunciantes de hechos de corrupción	50,0	Alto
Existencia de lineamientos y directrices de protección al reportante	8,8	Muy Alto
Existencia de lineamientos de custodia de los datos de los reportantes	52,9	Alto
Gestión de la oficina responsable de las PQRS y la Oficina de Control Interno –OCI de los casos relacionados con denuncias de corrupción	94,1	Bajo

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en resultados del Índice de Transparencia de Bogotá 2016-2017.

Estos resultados demuestran la existencia de riesgos considerables para la denuncia de corrupción en Bogotá, particularmente la falta de protección frente a posibles persecuciones en el ámbito



laboral o intimidaciones a la integridad del denunciante de actos de corrupción, y la ausencia de directrices para una debida protección de la información que ellos aportan.

Asimismo, la Veeduría Distrital realizó un análisis en 2018 de dos de los tres canales dispuestos para la denuncia de hechos de corrupción: canal web (páginas de las entidades) y línea telefónica 195. Este ejercicio analizó la accesibilidad, claridad en el lenguaje y protocolos existentes para estos canales al interior de 18 entidades distritales, y se obtuvieron los siguientes hallazgos generales:

- Respecto del canal telefónico (Línea 195), se determinó en este análisis que esta línea no es un canal único para denuncias de corrupción, dado que se trata de una línea general de contacto en la cual se puede también obtener información acerca de trámites, servicios, campañas y eventos que se dan al interior de las entidades distritales, además de ofrecer una opción (opción 1) para presentar este tipo de denuncias.
- De igual manera, se identificaron falencias en el protocolo de atención establecido para la opción 1 de la línea, principalmente frente al anonimato de la denuncia por cuanto el ciudadano que se comunica con la línea en la opción 1 debe brindar información personal (cédula, número celular y correo electrónico) como parte del protocolo de la llamada, teniendo en cuenta también que estos datos son requeridos para radicar la denuncia en el sistema de Bogotá Te Escucha. Lo anterior desincentiva la denuncia anónima y representa un riesgo en el tratamiento de la información de la misma (Veeduría Distrital, 2018 b).
- Del análisis realizado al funcionamiento de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en materia de denuncias por hechos de corrupción, se concluyó entre otras consideraciones, que a pesar de que el SDQS habilita al ciudadano a presentar este tipo de denuncias, garantizando el anonimato en caso de ser requerido, no existe un protocolo o guía para el denunciante sobre i) los aspectos a contemplar previo a presentar una denuncia por hechos de corrupción; ii) los canales de denuncia disponibles para ello; iii) los tiempos de respuesta y responsables de resolver este tipo de denuncias y iv) las garantías de seguridad que se le brindan (Veeduría Distrital, 2018 b).

Finalmente, cabe también resaltar que, dentro de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción - PPDTINTC, la debilidad de los canales de denuncia del Distrito Capital y la inexistencia de medidas de protección al denunciante fueron identificadas como una de las problemáticas que afecta a la ciudadanía y a servidores públicos que quieran dar a conocer hechos de corrupción (CONPES 01, 2019, p. 40). En este sentido, la PPDTINTC resalta la necesidad de fortalecer los canales de denuncia y protección al denunciante, y dispone la creación e implementación de protocolos de denuncia y protección al denunciante de actos de corrupción a nivel distrital y local. De acuerdo con el documento CONPES 01 de 2019 “estos protocolos buscan desarrollar medios de protección integral para los denunciantes de actos de corrupción que incluyan



la protección de su anonimato, la adopción de medidas de protección material y la asistencia en el trámite, investigación y posible sanción de la conducta que sea denunciada.”

2. Metodología

2.1 Variables de estudio

En la realización de este diagnóstico, se estudiaron los canales de denuncia y sus respectivos protocolos, con el fin de conocer en qué manera se daba el trámite de este tipo de denuncias al interior del Distrito Capital; y como se desarrollaba la protección de denunciantes de corrupción dentro de estos canales y protocolos:

1. Canales de denuncia: El artículo 12 del Decreto 197 de 2014 estableció tres canales de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital:
 - Canal Presencial: Consagra la existencia de puntos de atención a la ciudadanía en las entidades distritales, entendidos como espacios físicos donde se prestan los servicios o se entrega información a los ciudadanos y ciudadanas y que no se encuentran en los CADE o SUPERCADÉ.
 - Canal Telefónico: Se refiere a la Línea Bogotá 195 como el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE.
 - Canal Virtual: Se resaltan 6 canales virtuales dentro de la Administración Distrital: (i) Guía de Trámites y Servicios; (ii) Mapa Callejero; (iii) Portal Bogotá; (iv) Contratación a la vista; (v) Supercade Virtual; (vi) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y (vii) Sistema de Inspección, Vigilancia y Control de Ciudadanos Empresarios.

Estos tres canales han sido dispuestos para la presentación y trámite de 9 tipos de requerimientos de la ciudadanía, entre los cuales se destaca la denuncia por posibles actos de corrupción. Esta 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” (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2018).

2. Protocolos de los canales de denuncia: El funcionamiento de los diferentes canales de denuncia del Distrito Capital está definido de forma particular, en protocolos o instrumentos internos que cada entidad dispone, en los cuales se define la ruta que debe cumplir la atención de cualquier requerimiento que sea presentado ante la entidad. En este ejercicio, se revisó, a partir de la existencia de los canales de atención para denuncias por actos de



corrupción, si las entidades evaluadas contaban con un protocolo o lineamiento para la recepción, atención y trámite de este tipo de denuncias.

3. Protección al denunciante de corrupción: la protección al denunciante ha sido un aspecto tratado internacionalmente dentro del tema de la lucha contra la corrupción, siendo ampliamente desarrollado en las convenciones internacionales sobre la materia. La Convención Interamericana de Lucha contra la Corrupción (1997) señala en su artículo 3 una serie de medidas preventivas a adoptar por parte de los Estados, en donde se destaca en su numeral 8 la creación de:

[s]istemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad, de conformidad con su Constitución y los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico interno.

Asimismo, la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (2004) resalta en su artículo 33, el tema de protección a denunciantes de protección de la siguiente manera:

Cada Estado Parte considerará la posibilidad de incorporar en su ordenamiento jurídico interno 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, cualesquiera hechos relacionados con delitos tipificados con arreglo a la presente Convención.

Con base en lo anterior, en este ejercicio se buscó identificar la existencia de directrices, instrucciones o lineamientos en temas de protección al denunciante de actos de corrupción dentro de las entidades distritales señaladas para este diagnóstico.

2.2 Recolección y revisión de información

Para el presente diagnóstico, en primera medida, se adelantaron una serie de entrevistas estructuradas con funcionarios de las oficinas de servicio a la ciudadanía de las Secretarías Distritales. Durante estas entrevistas, se aplicó un cuestionario (Anexo A) sobre las tres variables mencionadas anteriormente:

Tabla 2. Cuestionario practicado por la Veeduría Distrital

<i>Variable</i>	<i>Preguntas</i>
Canales de Denuncia	¿Su entidad cuenta con un canal virtual de atención exclusiva para denunciantes de corrupción?
	¿Su entidad cuenta con un canal presencial de atención exclusiva para denunciantes de corrupción?
	¿Su entidad cuenta con un canal telefónico de atención exclusiva para denunciantes de corrupción?



<i>Variable</i>	<i>Preguntas</i>
	¿Existe un canal exclusivo para la atención y trámite de denuncias por actos de corrupción presentadas internamente por los funcionarios de su entidad?
Protocolos de los canales de denuncia	¿Su entidad cuenta con un protocolo/lineamiento para la recepción de denuncias por la página web?
	¿Su entidad cuenta con un protocolo/lineamiento para la recepción de denuncias en el canal presencial?
	¿Su entidad cuenta con un protocolo/lineamiento para la recepción de denuncias por vía telefónica?
Protección al denunciante de corrupción	¿Su entidad cuenta con alguna directriz, instrucción o lineamiento en temas de protección al denunciante de corrupción?
	¿Conoce usted si su entidad promueve o ha promovido la denuncia de actos de corrupción?

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Asimismo, se adelantó una revisión de documentos relacionados con las variables bajo estudio en cada entidad objeto del presente estudio. Para esta revisión se tuvieron en cuenta los siguientes documentos principalmente:

1. Manual de atención a la ciudadanía: Este documento comprende las “(...) orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía.” (Secretaría General, 2016, p. 12). Se analizó si el manual de cada entidad distrital contemplaba la existencia de un canal exclusivo para denuncias de actos de corrupción (virtual, presencial o telefónico) y de un protocolo correspondiente para cada canal de denuncia.
2. Procedimiento de atención a la ciudadanía: El procedimiento es el término que se utiliza para describir una forma específica para llevar a cabo una o más actividades de un proceso (Presidencia de la República, 2019). En este caso, se refiere al documento que explica de qué manera las entidades públicas dan respuesta a requerimientos que ingresan dentro de la entidad, distinguiendo las actividades y productos que resultan de dicho proceso. Se revisó si los procedimientos de atención al ciudadano de cada entidad distrital disponen la existencia de canales exclusivos para denuncias de actos de corrupción en cualquiera de las tres categorías, y si se disponía de un procedimiento para la recepción de denuncias por actos de corrupción por parte de funcionarios de la entidad.

Dentro de esta revisión documental, se tuvo también en cuenta documentos adicionales que tuvieran relación con el tema, como protocolos o herramientas específicas para la atención de denuncias de actos de corrupción o medidas de protección al denunciante de corrupción.

En el marco del ejercicio, se identificó que las Alcaldías Locales replican la información de la Secretaría Distrital de Gobierno. Por lo tanto solo se tiene en cuenta la evaluación realizada a los canales y mecanismos de protección de la Secretaría Distrital de Gobierno.

3. Resultados de la evaluación

3.1 Canales exclusivos de denuncia

De los resultados del ejercicio derivado de las encuestas realizadas en las 15 Secretarías (Anexo B) el principal hallazgo a destacar es que existe un conocimiento generalizado por parte de las personas encuestadas sobre la existencia de un canal distrital de denuncia de hechos de corrupción, asociado a la línea de atención distrital “Bogotá Te Escucha”.

No obstante, al indagar respecto a la existencia de canales y líneas exclusivas para la denuncia de hechos de corrupción al interior de las entidades, 9 de las 15 entidades encuestadas manifestaron tener canales virtuales exclusivos para la denuncia de hechos de corrupción, 7 de 15 canales telefónicos exclusivos para la denuncia de hechos de corrupción. Así mismo, 10 de las 15 entidades encuestadas señalaron la existencia de un canal presencial exclusivo para la recepción de estas denuncias.

Tabla 3. Canales exclusivos para denuncias por hechos de corrupción

#	<i>Entidad</i>	<i>Canal Virtual</i>	<i>Canal Presencial</i>	<i>Canal Telefónico</i>
1	Secretaría Distrital de Ambiente	✓	✓	✓
2	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	✗	✓	✗
3	Secretaría de Educación del Distrito	✓	✓	✓
4	Secretaría Distrital de Gobierno	✗	✓	✗
5	Secretaría Distrital de Hacienda	✗	✓	✗
6	Secretaría Distrital de Integración Social	✗	✓	✓
7	Secretaría Distrital de Movilidad	✓	✓	✗
8	Secretaría Distrital de Planeación	✓	✓	✓
9	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	✓	✓	✗
10	Secretaría Distrital de la Mujer	✗	✗	✗
11	Secretaría Distrital de Salud	✓	✗	✗
12	Secretaría Distrital del Hábitat	✓	✗	✓
13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	✓	✗	✓
14	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	✓	✓	✓
15	Secretaría Jurídica Distrital	✗	✗	✗
TOTAL		9	10	7



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Estos datos difieren considerablemente respecto de la revisión realizada a los manuales y procedimientos de atención al ciudadano consultados en el marco del presente estudio. En esta revisión se identificó que ninguna de las entidades evaluadas cuenta con un canal virtual, telefónico y presencial exclusivo para tramitar denuncias por hechos de corrupción.

Es importante resaltar que, si bien las entidades no cuentan con un canal de denuncia exclusivo para hechos de corrupción, al interior de las organizaciones si se cuenta con el conocimiento y los medios para dar trámite y atención a las denuncias por hechos de corrupción y al trámite que se le debe dar bien sea a través del SDQS distrital, o de la oficina de atención a la ciudadanía y de control interno disciplinario de cada una de las entidades. Lo anterior en concordancia al lineamiento dado por la Directiva 015 de 2015.

Otro hallazgo significativo de la operación de los canales presenciales, virtuales y telefónicos de atención, frente a las denuncias de hechos de corrupción, está asociado al tratamiento que las entidades dan a este tipo de denuncias. Entidades como la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Hacienda manifestaron que cuando se reciben este tipo de denuncias se les da un tratamiento y trámite especial, con el que se busca proteger y salvaguardar la información.

En este sentido, las entidades indicaron que, al momento de recibir una denuncia por hechos de corrupción, se procede a dar traslado inmediato y exclusivo a la Oficina de Control Interno Disciplinario u Oficina de Asuntos Disciplinarios de la entidad, dependiendo de su denominación orgánica, excluyendo cualquier intermediario que pudiese afectar la denuncia recibida. Esto último, si bien fue reiterado en 9 de las 15 entrevistas realizadas, tan solo fue evidente en el manual de servicio a la ciudadanía de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Por otro lado, es importante resaltar que 7 de las 15 entidades consultadas, como es el caso de la Secretaría Distrital de Planeación, han desarrollado campañas externas mediante las cuales buscan promover entre la ciudadanía la denuncia por actos de corrupción en las que se pueden ver vinculados servidores en la prestación de trámites y servicios de la entidad.

3.2 Protocolos de atención exclusiva

Ahora bien, 12 de las 15 entidades encuestadas indicaron que entre sus procedimientos presenciales incluyen protocolos de atención diferenciada y exclusivas para la denuncia de hechos de corrupción, mientras que 7 de las entidades indicaron la existencia de un protocolo para la recepción de denuncias por hechos de corrupción de manera virtual. Finalmente, 6 de las entidades consultadas manifestaron que cuentan con un protocolo o lineamiento para la recepción de este tipo de denuncias por vía telefónica.

Tabla 4. Protocolos de atención exclusiva para denuncias por hechos de corrupción

#	<i>Entidad</i>	<i>Protocolo Virtual</i>	<i>Protocolo Presencial</i>	<i>Protocolo Telefónico</i>
1	Secretaría Distrital de Ambiente	x	x	x
2	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	x	✓	x
3	Secretaría de Educación del Distrito	✓	✓	✓
4	Secretaría Distrital de Gobierno	✓	✓	x
5	Secretaría Distrital de Hacienda	x	✓	x
6	Secretaría Distrital de Integración Social	x	✓	✓
7	Secretaría Distrital de Movilidad	✓	✓	x
8	Secretaría Distrital de Planeación	x	✓	✓
9	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	✓	✓	✓
10	Secretaría Distrital de la Mujer	x	x	x
11	Secretaría Distrital de Salud	✓	✓	x
12	Secretaría Distrital del Hábitat	✓	✓	✓
13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x	x	x
14	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	✓	✓	✓
15	Secretaría Jurídica Distrital	x	x	x
	TOTAL	7	11	6

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

De las entrevistas realizadas se pudo determinar que aunque 7 de las 15 entidades encuestadas manifestaron que los servidores públicos pueden realizar denuncias sobre hechos de corrupción en la entidad, la percepción generalizada es que no existen lineamientos ni protocolos claros para llevar a cabo este proceso. De la revisión documento se puede evidenciar que solo 6 de las 15 Secretarías del Distrito cuentan con lineamientos o procedimientos para el trámite de las denuncias.

Igualmente, se pudo identificar que en muchas ocasiones la mejor solución para los servidores públicos es recurrir a hacer el trámite o denuncia en calidad de ciudadano dentro de los canales ordinarios dispuestos en el Distrito Capital y no como contratista o servidor público de la entidad. En efecto, al revisar los manuales y procedimientos internos, se encontró que ninguna de las entidades cuenta con un lineamiento para las denuncias internas y que tan solo la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con una directriz para denuncias anónimas.

Por otro lado, es importante resaltar que si bien en algunas entidades no se cuenta con canales telefónicos, presenciales o virtuales destinados exclusivamente para la recepción de denuncias de



hechos de corrupción, si es evidente que en los manuales y protocolos de los canales si se definen pautas y lineamientos para el trámite de este tipo de denuncias.

3.3 Protección al denunciante de corrupción

Seguidamente, 9 de las 15 entidades consultadas manifestaron contar con una directriz, instrucción o lineamiento para la protección de denunciantes de actos de corrupción. Esta protección, de acuerdo a lo indagado durante las entrevistas, se refería principalmente a medidas de protección de la información contenidas en las políticas de protección de datos de cada entidad.

Tabla 5. Lineamientos o directrices para la protección a denunciantes de hechos de corrupción

Entidades que cuentan con una directriz, lineamiento o instrucción en materia de protección al denunciante de hechos de corrupción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secretaría de Educación del Distrito - SED 2. Secretaría Distrital de la Mujer - SDMujer 3. Secretaría Distrital de Gobierno - SDG 4. Secretaría Distrital de Planeación - SDP 5. Secretaría Distrital de Ambiente - SDA 6. Secretaria de Distrital Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSeguridad 7. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - SG 8. Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS 9. Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE
--	---

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

No obstante, de la revisión documental al respecto, se pudo determinar que dos de las entidades consultadas cuentan con lineamientos específicos de protección en esta línea:

- 1) La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en primer lugar, ha establecido un documento de “Lineamientos para la Protección y Custodia de datos de los Denunciantes de Actos de Corrupción” (2018) en el cual se establecen 3 lineamientos para la protección de información asociada a las denuncias por actos de corrupción: i) Identificar la parte interesada que presenta la denuncia; ii) Verificar el cumplimiento de los requisitos de admisión de las denuncias; iii) Aplicar las medidas de protección necesarias.

Cabe destacar que en el tercer lineamiento, esta Secretaría establece garantías para la estabilidad laboral y a la protección de beneficios propios para las personas naturales o jurídicas.

- 2) La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico estableció en su Manual de Atención al Ciudadano (2018), lineamientos para la custodia de datos del denunciante que comprenden la identificación del denunciante, la calificación de las denuncias y la aplicación de medidas de protección como la reserva de la entidad, estabilidad laboral y protección a los beneficios propios.



Lo anterior demuestra que las entidades distritales no cuentan con un lineamiento específico en materia de protección al denunciante de corrupción. La protección referida en los ejemplos anteriores se limita únicamente a salvaguardar la información y datos asociados a la denuncia, mas no contempla la existencia de medidas de protección material ante riesgos que se deriven de la presentación de la denuncia, y que amenacen la vida e integridad del denunciante, familia o allegados; o medidas puntuales de protección laboral, dado que solo se menciona una garantía de estabilidad laboral pero no se especifica que medidas comprenden este aspecto o como debe ser abordadas por la autoridad competente dentro de la entidad.

4. Recomendaciones generales y propuesta

A continuación se presentan las principales recomendaciones derivadas del ejercicio de diagnóstico, y que se constituirán en el insumo para la construcción de la herramienta propuesta por la Veeduría Distrital, para la definición de canales de denuncia en las entidades del distrito:

1. Es importante que al interior de las entidades distritales se definan lineamientos para la atención de denuncias por hechos de corrupción, independientes de los dispuestos por el sistema “Bogotá Te Escucha”, en virtud de los cuales se dé trámite a las denuncias por hechos de corrupción.
2. Se deben articular los manuales y procedimientos de atención al ciudadano para incorporar la ruta definida por la Directiva 015 de 2015 como un trámite diferenciado para las denuncias por actos de corrupción.
3. Dentro de la articulación mencionada anteriormente, se sugiere incluir un lineamiento o ruta para el trámite de denuncias por actos de corrupción por parte de funcionarios, servidores y contratistas de la misma entidad y que sean presentados ante sus directivos. Este lineamiento debe garantizar la seguridad en la información, así como medidas de estabilidad laboral que se requieran en cada caso.
4. Se recomienda establecer un lineamiento de protección integral al denunciante de actos de corrupción, que incorpore además de las medidas de salvaguarda de la información del denunciante y de la denuncia en sí misma, medidas de protección material y de protección laboral.
5. Frente a la existencia de medidas de protección material para el denunciante de corrupción, se recomienda que las entidades distritales se articulen con los órganos de control como la Unidad Nacional de Protección, Fiscalía General de la Nación y la Procuraduría General de la Nación, para efectos de proveer las medidas que resulten necesarias dentro de la oferta de programas de protección que existen en el nivel nacional.
6. Las entidades distritales deben fortalecer sus estrategias de divulgación y pedagogía en materia de denuncias por actos de corrupción, tanto para ciudadanos como para servidores públicos.



Para el caso de servidores públicos, es importante capacitar a los funcionarios de atención al ciudadano como aquellos adscritos a las oficinas de control interno disciplinario sobre el tratamiento de estas denuncias y las garantías de protección que deben brindarse en cada caso concreto.

7. Con base en el estudio realizado, se propone elaborar una guía de lineamientos en materia de denuncias de corrupción, consistente en dos lineamientos principales a ser implementados al interior de las entidades distritales:
 - Definición de una ruta de trámite de una denuncia por hechos de corrupción;
 - Protección al denunciante de corrupción.

Para el desarrollo del primer lineamiento mencionado, se hará entrega de una herramienta consistente en un protocolo que traerá un paso a paso sobre la ruta del trámite de las denuncias por hechos de corrupción, que pueda ser incluido en los procedimientos de atención al ciudadano de las diferentes entidades distritales.



Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (22 de mayo de 2014). “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*” [Decreto 197 de 2014]. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (09 de octubre de 2015) “*Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*” [Directiva 015 de 2015] Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=63146>
- Organización de Naciones Unidas. (31 de octubre de 2003). “*Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*”. Recuperado de https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf
- Portal Bogotá te Escucha. (2018). Preguntas Frecuentes. [Página web] (Fecha de consulta 26 de junio de 2018) Recuperado de <http://www.bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>
- Presidencia de la República. (2019). Guía para la Elaboración y Control de documentos del SIGEPRE. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-DE-01-elaboracion-control-documentos.pdf>
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2016). *Manual de Servicio a la Ciudadanía*. Recuperado de <http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/ManualServicioCiudadania.pdf>
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). *Manual para la Gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas*. Recuperado de https://alcaldiabogota-my.sharepoint.com/personal/avisoinformativo_sdqs_alcaldiabogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Favisoinformativo%5Fsdqs%5Falcaldiabogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FMANUAL%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20PETICIONES%20RS%282018%5FV1%5F1%5F0%5FNAQ%29%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Favisoinformativo%5Fsdqs%5Falcaldiabogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments
- Secretaría de Desarrollo Económico (2018). *Manual de Atención al Ciudadano*. Recuperado de <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/clasificacion-manuales/manual-atencion-al-ciudadano>
- Secretaría Distrital de Planeación (06 febrero de 2019). *Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción. Conpes 001 de 2019*. Recuperado de



Evaluación de canales de denuncia
de las entidades distritales
(vigencia 2019)

http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/documento_conpes_d.c_transparencia_versionfinal.pdf

Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia (2018). *Lineamientos para la Protección y Custodia de datos de los Denunciantes de Actos de Corrupción*. Recuperado de https://scj.gov.co/sites/default/files/linea_hechos_corrupcion.pdf

Veeduría Distrital. (2018 a). *Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá 2016-2018*. [Página web] (Fecha de consulta 9 de abril de 2019) Recuperado de <http://veeduriadistrital.gov.co/content/Fichas-Resultados-Entidad>

Veeduría Distrital. (2018 b). *Canales de Corrupción en Bogotá: Diagnóstico y Oportunidades de Mejora*.



Evaluación de canales de denuncia
de las entidades distritales
(vigencia 2019)

Anexos

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial No. 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, los anexos que se relacionan a continuación, serán adjuntados en medio magnético (CD):

Anexo A. Formato de levantamiento de información

Anexo B. Matriz de tabulación de levantamiento de información y revisión documental.

FIN