

Los **mecanismos institucionales de denuncia** de corrupción en Colombia

Denunciante

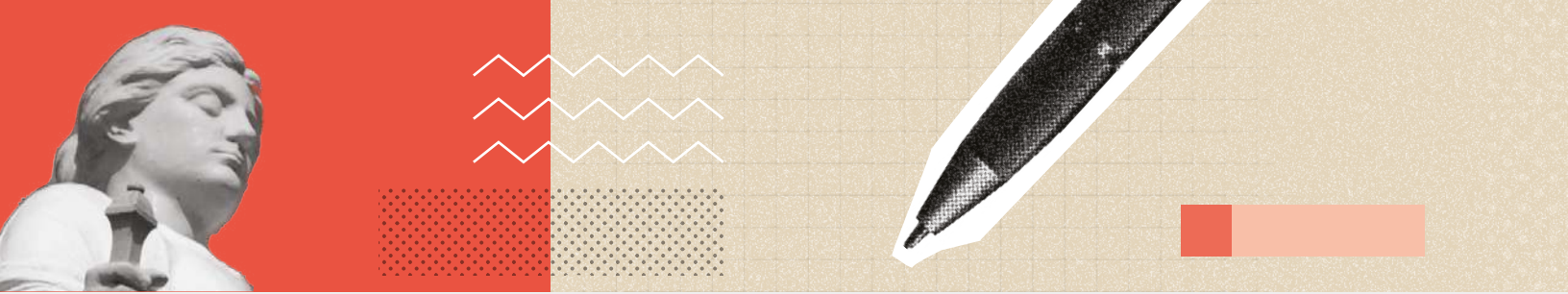


USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

DAI
Shaping a more livable world.



JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA



CONSEJO RECTOR

Carlos Eduardo Angulo Galvis
José Alejandro Cortés Osorio
Andrés Echavarría Olano
Margarita Garrido Otoya
Guillermo Carvajalino Sánchez
Juan Francisco Lozano Ramírez

JUNTA DIRECTIVA

María Elisa Bernal Bueno
Eulalia Arboleda de Montes
Néstor Ricardo Rodríguez Ardila
Carolina Calderón Guillot
Daniel Ricardo Uribe Parra
Guillermo Vargas Ayala
Eduardo Wills Herrera

DIRECCIÓN EJECUTIVA

Gerardo Andrés Hernández Montes

DIRECCIÓN PROGRAMÁTICA

Claire Launay Gama
Directora Programática Iniciativas
con Sociedad Civil

CONSULTORA

Mireya Camacho Celis
Investigadora

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Claire Launay Gama
Directora Programática de Iniciativas
con Sociedad Civil

Johana Cabra Mancipe
Coordinadora de Proyecto – Centro de
Asesoría Legal Anticorrupción – ALAC.

Este documento fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este documento es responsabilidad de Transparencia por Colombia y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de Estados Unidos.

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA



Calle 35 N° 24-19
PBX: 6100822
transparencia@transparenciacolombia.org.co
www.transparenciacolombia.org.co
Bogotá, Colombia

Septiembre de 2022



Contenido

I. INTRODUCCIÓN	5
II. METODOLOGÍA	7
III. CAPITULO 1: LA PROBLEMÁTICA DE LA DENUNCIA DE CORRUPCIÓN EN COLOMBIA	9
1.1. Definiciones de la denuncia	10
1.2. Alcances y límites generales de la denuncia	11
IV. CAPITULO 2: LA MULTIPLICACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN DE LOS CANALES DE DENUNCIA	16
2.1. La oferta institucional para denunciar la corrupción	17
2.2. La oferta no institucional	23
V. CAPITULO 3: ANÁLISIS DE LOS CANALES EN LOS TRES ORGANISMOS DE CONTROL A NIVEL NACIONAL	25
3.1. Canales de líneas telefónicas de las tres entidades (FGN, PGN, CGR)	28
3.2. Canales de direcciones de correo electrónico	32
3.3. Canales formularios virtuales	35
3.4. Canales presenciales	38
3.5. Canales de denuncia excluidos de la investigación	43
3.6. Primeras conclusiones	45
VI. CAPITULO 4: LA DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES EN LOS TRES ORGANISMOS DE CONTROL A NIVEL TERRITORIAL	46
4.1. Hallazgos de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción en los territorios de incidencia del programa (Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta)	47
4.2. Hallazgos del análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción en Autoridades Locales de Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta	57
VII. CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Canales de los tres órganos de control a nivel nacional	78
5.2. Los canales a nivel regional	83
BIBLIOGRAFÍA	86

Introducción

La denuncia constituye una herramienta fundamental de lucha contra la corrupción¹. Sin embargo, su eficiencia depende de la existencia de condiciones favorables y en particular, de medidas adecuadas de protección a los denunciantes².

Transparencia por Colombia (TPC), capítulo de Transparencia Internacional (TI) creó en noviembre de 2017 el Centro de Asesoría Legal Anticorrupción -ALAC-, compuesto por un grupo de abogados cuyo propósito es ofrecer un servicio de asesoría legal, gratuito, independiente y confidencial a cualquier persona que desee denunciar un presunto caso de corrupción, con el fin de colaborar en el fortalecimiento de su denuncia y ponerla en conocimiento de las autoridades competentes. Desde su experiencia, TPC confirma la necesidad de fortalecer aún más el acompañamiento a la ciudadanía en su proceso de denuncia, así como del desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos institucionales de denuncia de corrupción.

Con este propósito y en el marco del programa *Juntos por la Transparencia*³, se quiere contribuir al “fortalecimiento de las capacidades de las instituciones de supervisión y control para luchar contra la corrupción y en particular en el desarrollo de mecanismos que faciliten la denuncia de la corrupción por parte de los ciudadanos y su seguimiento efectivo en las entidades respectivas”⁴.

En 2021, se analizaron los mecanismos de reporte y denuncia de casos de corrupción de las principales entidades nacionales de control (Transparencia por Colombia, 2022)⁵ (Fiscalía General de la Nación –FGN-, Procuraduría General de la Nación –PGN- y Contraloría General de la República -CGR-) así como de las entidades públicas de los territorios de cobertura del programa, asociados a Transparencia por Colombia: Buenaventura, Cartagena, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta.

1 www.transparenciacolombia/alac.org.co

2 Según el Barómetro Global de Corrupción 2019 de Transparencia Internacional, en Colombia 78% de las personas piensan que pueden marcar la diferencia en la lucha contra la corrupción, pero el mismo porcentaje de estas indica que sufrirán represalias si denuncian. Aún más, 58% considera poco probable que las denuncias generen consecuencias.

3 *Juntos por la transparencia es una iniciativa financiada por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), ejecutada por DAI, en asocio con Transparencia por Colombia, Foro Nacional por Colombia, la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes y La Silla Vacía.*

4 Objetivo 3, Resultado 3.3

5 En el marco del primer año del programa *Juntos por la Transparencia*, se realizó un primer estudio sobre los canales para denunciar casos de posible corrupción, en el cual se realizó un análisis de los canales que ha dispuesto la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República para hacer denuncias de presunta corrupción. El presente documento retoma gran parte de resultados de este estudio preliminar y profundiza algunos aspectos.



Con el objetivo de profundizar este primer trabajo realizado⁶, en 2022, se socializaron los hallazgos de ese documento en el marco de tres talleres nacional y regionales con autoridades locales, órganos de control, socios territoriales y organizaciones sociales. Gracias a estos insumos, el primer estudio fue así complementado y dio lugar a este documento.

El presente documento inicia con la exposición de la metodología y se divide en cinco capítulos. En el primero capítulo, se definen los diferentes conceptos de la denuncia y/o reporte de corrupción. En el segundo capítulo, se explicita la multiplicidad y la diversificación de los canales de denuncia de corrupción tanto en el nivel internacional como en el nivel nacional. En el tercer capítulo se hace una descripción detallada de los alcances y límites de los canales de denuncia brindados por los tres órganos de control a nivel nacional (PGN, FGN y CGP). En el cuarto capítulo, se analizan los canales en el nivel local. En el quinto capítulo se plantean conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se aclara que el presente documento comprende un análisis interno sobre canales de denuncia que se desarrolló entre mayo y agosto de 2021. Con base en los hallazgos, entre abril y agosto de 2022, se profundizó dicho análisis y se hicieron grupos focales. Resultado de lo anterior se tiene este documento.

⁶ Durante el primer año del programa *Juntos por la Transparencia* se realizó un primer estudio sobre canales de denuncia, el cual se profundizó en un segundo estudio realizado durante el año 2 del programa.

Metodología

A. Revisión bibliográfica

Este estudio se realizó a partir de una revisión de la normatividad nacional e internacional para identificar los compromisos que adquieren los Estados sobre la denuncia, así como se verificó su aplicación en escenarios de veedurías ciudadanas y mediáticos.

B. Evaluación de los mecanismos de reporte y denuncia

También se llevó a cabo una investigación relacionada con los mecanismos de reporte y denuncia de casos de corrupción de las principales entidades de control, para lo cual se analizó, de forma diferenciada y clasificada, cada canal, identificando las principales fortalezas y falencias.

- En cuanto al nivel nacional se elaboró una herramienta de medición comparativa entre los canales de recepción de denuncias de corrupción de las principales entidades de control, a partir de criterios específicos. En efecto, se midió la eficacia y la eficiencia de los canales de denuncia a partir de 10 indicadores de evaluación⁷.
- En cuanto al nivel local se trabajó principalmente a partir de los insumos de dos tipos de actores, el primero con las organizaciones aliadas del Programa Juntos por la Transparencia, Funcicar, Cordupaz y PARES y el segundo con las autoridades locales presentes en los territorios de Buenaventura, Cartagena, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta (Sur de Córdoba). En particular, se empleó el método de recolección de información mediante un cuestionario virtual (Google Forms) compuesto de preguntas abiertas y cerradas y dirigido a personas que habían presentado denuncias por presuntos hechos de corrupción; esto, con la finalidad de identificar cuáles son los canales más utilizados por las organizaciones, así como las principales problemáticas experimentadas.

⁷ *Indicadores de evaluación: 1. Identificar el tipo de canal: (Canal formulario virtual, canal línea telefónica, canal de direcciones de correo electrónico y canal presencial). 2. Identificar si es un canal exclusivo para denunciar hechos de corrupción. 3. Identificar el tipo de información mínima requerida para la recepción de la denuncia y determinar si se informa sobre el tratamiento de datos personales (Habeas Data). 4. Identificar si existe la opción denuncia anónima. 5. Verificar la posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios. 6. Verificar si expiden radicado de la denuncia. 7. Notificación sobre el estado de la denuncia (recibida, archivada o en trámite). 8. Implementación de protocolo de protección al denunciante. 9. Implementación de protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad. 10. Componente pedagógico: Si los canales de denuncia informan al ciudadano, son fáciles de utilizar y comprensibles en todos los niveles educativos e integran el cómo, por qué y para qué denunciar.*



Para el análisis de los canales de los organismos de control -FGN, PGN, CGR- seccionales, distritales y provinciales, así como de las autoridades locales (Alcaldías Distritales/Municipales) se presentaron peticiones con la finalidad de obtener información detallada y actualizada sobre los mecanismos de denuncia de corrupción virtuales y presenciales.

C. Elaboración de un documento preliminar

A partir del resultado de los puntos anteriores se elaboró, en 2021, un documento preliminar con los primeros hallazgos encontrados en el análisis de los canales.

D. Grupos focales nacionales y regionales

Se llevaron a cabo dos talleres regionales y uno nacional, en las ciudades de Montería, Cartagena y Bogotá, respectivamente⁸. En estos talleres se contó con la participación de socios territoriales del programa, representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil y autoridades locales. A estos grupos, se presentaron los resultados de los hallazgos del documento preliminar. La metodología que se empleó fue la de grupo focal con el fin de obtener su retroalimentación sobre los primeros hallazgos, así como complementar el estudio.

Luego, se formularon preguntas orientadoras cuyas respuestas fueron consignadas de forma escrita, con indicación del nombre y organización o entidad a la que pertenecía o de forma anónima, si así lo consideraba. Luego de las repuestas se hizo una socialización en plenaria de cada una y se retroalimentaron las respuestas. Este ejercicio se sistematizó y fue considerado en el presente documento.

Finalmente, los participantes formularon algunos compromisos con el propósito de fortalecer la denuncia⁹.

⁸ El taller en Montería se realizó entre el 2 y 3 de agosto de 2022; el de Cartagena se realizó entre el 9 y 10 de agosto de 2022. El taller con autoridades de control del orden nacional se llevó a cabo el 5 de agosto, en Bogotá.

⁹ Estos compromisos están sistematizados en un documento, producto del segundo año del programa *Juntos por la Transparencia*.



Capítulo

1

La problemática de la denuncia de corrupción en Colombia



1.1. Definiciones de la denuncia

Transparencia por Colombia define la denuncia como:

“El mecanismo que permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva. (Transparencia por Colombia, 2020). La denuncia precisa entonces dos etapas inherentes: el reporte sobre la posible conducta irregular con la intención de alertar¹⁰ a las autoridades y, por otro lado, el adelanto de la investigación por parte de la autoridad competente y su pronunciamiento sancionatorio en caso de configurarse.

Por lo tanto, “la denuncia constituye un acto ciudadano individual y organizacional consciente, de alertar sobre un presunto hecho de corrupción, con la expectativa de que la autoridad competente, investigue y, en caso de que lo amerite, sancione”. (Transparencia por Colombia. 2020, p. 8)” (Transparencia por Colombia, 2021).

Se propone aquí plantear otras definiciones que complementan este planteamiento:

- Def. 1 La acción de los particulares y el Estado por medio de la cual ponen en conocimiento de las autoridades la presunta ocurrencia de un delito. (Ministerio de Justicia, 2021).
- Def. 3 La puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional”. (Decreto 2641, 2012).

También, es importante precisar la diferencia conceptual entre reporte y denuncia. Mediante el término “reportante” se hace mención a las personas que alertan sobre un presunto caso de corrupción, sin necesariamente contar con material probatorio, ni tener la intención inicial de denunciarlo formalmente. (Transparencia por Colombia. 2021, p. 6-9)” (Transparencia por Colombia, 2021). La denuncia, en Colombia, se entiende más como un acto jurídico con expectativa de obtener una investigación o sanción.

En los grupos focales se evidenció por parte de algunos participantes que no había claridad sobre la definición de denuncia de casos de corrupción. En términos generales, se advirtió en los participantes líderes y líderes sociales una falta de claridad sobre la diferenciación entre la competencia de las entidades encargadas de investigar y sancionar los actos de corrupción, y el tipo de investigaciones que puede resultar de un caso de corrupción, esto es, penal, disciplinaria y fiscal, particularmente se evidenció en el grupo focal de Montería.

¹⁰ Aviso o llamada para ejercer vigilancia. (RAE, 2020)

El desconocimiento de lo que es corrupción puede afectar la denuncia, en la medida en que su tratamiento requiere de especificidad, porque precisamente la legislación colombiana no establece un tipo penal específico de corrupción. Esto se vuelve problemático, en la medida en que las entidades solicitan a los denunciantes más información, material probatorio, ampliaciones para no desestimar la información que ponen en su conocimiento. Los participantes consideraron que al tener ellos que llevar la mayor cantidad de información, resulta necesario saber a qué entidad, en qué consiste la conducta en la cual se adecúan los hechos y qué pruebas anexar para que la denuncia tenga algún resultado positivo y no termine archivándose.

En síntesis, se concluye que se requiere algo de conocimiento técnico o experto para poder presentar denuncias de corrupción con alguna aspiración de que prosperen con éxito.



1.2. Alcances y límites generales de la denuncia

1.2.1 Diversidad de obstáculos en la denuncia

Las entidades públicas han desarrollado diferentes mecanismos o canales para que los ciudadanos puedan denunciar hechos de corrupción. Sin embargo, existen diversos obstáculos que limitan la capacidad ciudadana para llevar a cabo la denuncia. A continuación, se hace referencia a la naturaleza de los obstáculos encontrados y los riesgos a los cuales se exponen los denunciantes al momento de presentar la denuncia de corrupción¹¹ (Transparencia por Colombia, 2020, p. 28).

Desconocimiento y desconfianza de la ciudadanía en el proceso de la denuncia

Según un estudio realizado por TPC sobre los obstáculos encontrados por los ciudadanos a la hora de realizar una denuncia sobre un hecho de corrupción, los sectores consultados concuerdan en que algunos de los factores que desincentivan la denuncia son la falta de conocimiento de los canales de denuncia y el desinterés por parte de la sociedad en considerarlo como un tema prioritario y de debate público (..) (Transparencia por Colombia, 2020, p.28).

¹¹ En el documento referenciado de “caracterización de los obstáculos encontrados por los ciudadanos a la hora de realizar una denuncia sobre un hecho de corrupción” fueron consultadas 18 entidades de las cuales se obtuvo respuesta de 8 entre ellas la Veeduría Distrital, la Procuraduría General de La Nación, la Fiscalía General de la Nación, Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, la Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Salud. Al Departamento Nacional de Planeación se le consultó sobre el estado de avances en el COMPES 167, Política Pública Integral Anticorrupción. De igual manera, se acudió a la Red de Veedurías Ciudadanas de Bolívar, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Chocó, Guaviare y Meta, de las cuales se obtuvo respuesta de la de Caldas y Meta; de 188 veedores ciudadanos se obtuvo respuesta de 3; de las Organizaciones de la Sociedad Civil aliadas de Transparencia por Colombia, se obtuvo respuesta de FUNCICAR de Cartagena, FORO Valle de Cali, la Universidad Javeriana de Cali y del Director del Observatorio Concejo y Asamblea Visible del Departamento del Huila; y los periodistas de investigación, Mauricio Gómez del noticiero CM& y Juan Esteban Lewin de La Silla Vacía.



Este planteamiento se confirma con los grupos focales realizados en región.

“Hay una demora de las investigaciones por parte de los órganos de control, también una desconfianza en el sistema judicial que desincentiva la formulación de las denuncias.”
líder social en el grupo focal de Cartagena.

Agregan, que tendrían que ser abogados expertos en derecho penal o disciplinario o fiscal para entender que lo que se denuncia es de conocimiento de una respectiva entidad y cómo se llama la conducta.

También, como lo afirmó un veedor en Cartagena “La gran debilidad no es la forma, sino el cómo y el cuándo den respuesta a los PQR, de manera oportuna y eficiente.”

Finalmente, al desconocer el ciudadano a qué entidad debe presentar la denuncia, ya sea porque es de tipo penal, disciplinario o fiscal, se generan demoras y dilaciones en el trámite dado que esto da lugar a traslados de la denuncia entre una y otra entidad, sin que esto sea informado al ciudadano. Esto impide que el denunciante conozca si su denuncia prosperó o no y desde qué fecha se inició el trámite de su denuncia por parte de otra entidad. Este tema fue presentado en el taller de Cartagena por varios participantes.

Desconocimiento de parte de las autoridades sobre la clasificación de un hecho de corrupción

Particularmente, en el grupo focal de Cartagena se advirtió el desconocimiento por parte de los funcionarios públicos del trámite que se le debe dar a la denuncia o a quién le corresponde atenderla una vez recibida. Así lo señalaba una lideresa social quien indicó que tuvo que ir presencialmente en diferentes oportunidades a averiguar sobre su denuncia. La remitían de una dependencia a otra sin recibir respuesta. En el marco del taller, el personero distrital de Cartagena se comprometió a revisar específicamente este caso.

Finalmente, uno de los funcionarios de la PGN asistentes al taller de Bogotá, se refirió a los problemas o debilidades en la implementación del gobierno digital y la falta de reglamentación de la Ley de Transparencia que puede llegar a impactar el proceso de denuncia de casos de corrupción en la medida en que se desconoce el procedimiento o el mecanismo en cada entidad.

Dificultades tecnológicas

Sobre los mecanismos internos se advierte una dificultad de acceso por la falta de conectividad o de medios de transporte de denunciantes que viven en áreas rurales para llegar a las entidades que se encuentran ubicadas en las zonas urbanas.

Hay dificultades adicionales en el manejo de la tecnología, por ejemplo, se advierte por un abogado participante, el caso del programa Justicia XXI¹², que después de radicada la denuncia, no se puede ubicar qué pasó con ella.

Dificultades en el trámite de la denuncia

Otra de las problemáticas que se advierten en general, es sobre el resultado de la denuncia. Es necesario fortalecer el mecanismo de información sobre la recepción de la denuncia, el seguimiento y la celeridad en las actuaciones. Los participantes, como algunos líderes sociales en Cartagena, advierten que no saben qué pasa con las investigaciones; cuando solicitan información sobre el seguimiento se advierte que está en reserva la investigación, y no saben si está avanzando o está archivada o quieta, para poder impulsarla. Esto se dificulta además cuando es anónima, porque no hay forma de saber el avance de las investigaciones sin poner en riesgo la identidad. La Contralora Departamental de Córdoba indicaba que para mostrar los avances en las investigaciones que iniciaban por denuncias anónimas se publicaba información en la sede de la contraloría en cartelera.

Esto sumando a la débil comunicación de las autoridades que reciben las denuncias con los denunciados, como se manifestó en el taller de Cartagena, en el que se informó sobre una aplicación tecnológica que permite recibir información sobre casos de corrupción, pero no arroja un número radicado o la fecha en que se considera recibido por la respectiva entidad. Este dato es necesario para que el denunciante empiece a contar los términos y pueda determinar si en algún momento se vulnera o no el derecho de petición, dado que la denuncia es una de las modalidades que tiene este derecho.¹³

Riesgos para el denunciante

Otra fuente consultada fue el estudio realizado por Morales (2019), quién entrevistó a varios líderes y funcionarios de organizaciones no gubernamentales¹⁴ obteniendo los siguientes resultados: la mayor parte de los líderes encuestados consideraron que la presentación de denuncias por corrupción puede conllevar vulneraciones a la vida, integridad, libertad y seguridad (27%).

¹² Se trata de un sistema para la gestión de procesos judiciales, consulta de procesos, consulta y fijación de estados que permite a la ciudadanía conocer las actuaciones de los procesos a través de la información que es alimentada directamente por los despachos judiciales a nivel Nacional.

¹³ **Ley 1755 de 2015. Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

¹⁴ Las organizaciones no gubernamentales consultadas fueron Foro por Colombia en Cali; Red Caquetá Paz en Florencia y Pajuil y Funcicar en Cartagena.



En segundo lugar, se ubican las afectaciones contra la reputación, honra y buen nombre de los líderes (23%) y, en tercer lugar, las afectaciones al acceso a la información para constituir el material probatorio (21%). En el mismo lugar se encuentran posibles retaliaciones laborales o contractuales, así como las afectaciones a la igualdad y la no discriminación (14%). En cuanto a las otras vulneraciones (8%) se identificaron afectaciones como señalamientos, desatención por parte de la Alcaldía, no inclusión en futuras convocatorias, así como desplazamiento forzado, es decir, que algunos líderes consideran que presentar denuncias por corrupción puede conllevar inclusive desplazamiento del lugar de residencia. (Transparencia por Colombia, 2020, pp. 29 – 31)

En síntesis, los factores que desincentivan la denuncia son de distinta naturaleza como, por ejemplo, el desconocimiento, el miedo a perder la vida y a sufrir represalias laborales; la convergencia de intereses económicos y de la presencia de grupos armados ilegales; la desconfianza en las instituciones en cuanto a su eficiencia en desarrollar los procesos de investigación y sanción, la falta de acceso a la información, la desigualdad y discriminación ante la denuncia.

1.2.2 Confusión en los canales de denuncia

Desde TPC (Transparencia por Colombia, 2021) se ha advertido sobre la confusión tanto para el ciudadano como para la entidad entre un canal de denuncia de la corrupción stricto sensu y un canal de atención y reclamos a la ciudadanía que concentra una diversidad de tipo de quejas y peticiones. Si bien estos canales son de fácil acceso, no necesariamente constituyen un canal efectivo para la recepción de estas, en la medida que puede atenderse por autoridades no competentes o generar remisiones entre dependencias de la misma entidad o entre entidades diferentes que aumentan el tiempo de su gestión.

Sin embargo, en los grupos focales, los órganos de control a nivel nacional consideraron que toda interacción con el ciudadano se considera una petición, por esta razón la denuncia de la corrupción se ubica entre las categorías de peticiones, quejas y reclamos. Esto para algunos participantes, en particular líderes sociales, desincentiva la denuncia, porque se confunde con las peticiones y no tienen un trámite propio y cualificado. Sin embargo, para otros participantes es considerado un logro porque al definirse como petición, tiene un término legal establecido, que, si no se cumple, se considera vulnerado el derecho fundamental de petición y puede activarse el mecanismo de protección constitucional, a través de la acción de tutela.

Según Transparencia por Colombia, una denuncia de corrupción y el canal relacionado deben distinguirse del sistema de Petición, Queja, reclamo y sugerencia (PQRS) que, según *IsoTools* (2017), es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer un servicio prestado por la entidad¹⁵. Cualquier persona que recibe el servicio cuenta con el derecho de presentar de forma oportuna peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El sistema PQRS tiene entonces un marco de competencia más amplio y generalizado. En efecto, por un lado, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no consideran el tema de la corrupción de forma específica o única, sino que están relacionados con la prestación de un servicio y su incidencia en el mejoramiento de este, o, se relaciona con el cumplimiento de la misión institucional de la entidad. Mientras que, por otro lado, la denuncia tiene una formalidad para que la misma prospere, la cual va desde la información solicitada para recepcionar la denuncia, hasta la posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios que soporten debidamente los hechos denunciados.

Por otro lado, en su mayoría los procedimientos de denuncia establecidos por las entidades encargadas de recibir las denuncias no tienen enfoque territorial, es decir no cuentan con especificidades según el territorio en el que se denuncia. Esta ausencia puede afectar la capacidad de obtener resultados una vez presentada la denuncia, en la medida en que estas diferencias, tales como, la geografía, las funciones al interior de los órganos de control, los mismos factores de riesgo, entre muchas otras razones, pueden a su vez, desestimular para volver a denunciar o hacerlo por primera vez.

15 *Petición: Actuación a través de la cual una persona solicita a una entidad cualquier tipo de información en relación con la prestación de un servicio o se relacione con el cumplimiento de la misión institucional. Queja: Expresión o manifestación de una persona hacia la entidad debido a la inconformidad que le genera la prestación de un servicio o que se relaciona con el cumplimiento de la misión institucional. Reclamo: Oposición o contrariedad presentada por una persona con la finalidad de que la entidad realice una revisión y una evaluación relacionada con una actuación, con la prestación de un servicio o con el cumplimiento de la misión institucional. Sugerencia: Propuesta presentada por una persona para incidir en el mejoramiento de un proceso de una organización o entidad estatal.*



Capítulo

2

La multiplicación y diversificación de los canales de denuncia



2.1. La oferta institucional para denunciar la corrupción

Existen dos escenarios en los que se advierten mecanismos institucionales de denuncia de un acto de corrupción, un escenario internacional y uno nacional.

A nivel internacional existen mecanismos institucionales de seguimiento y monitoreo de la lucha contra la corrupción, desde el sistema de Naciones Unidas y el sistema de la Organización de Estados Americanos (OEA), así como otros mecanismos en el soft law. Si bien estos mecanismos no cuentan con un acceso directo de parte de la ciudadanía, sí constituyen una instancia de observación y seguimiento de la aplicación de las normas internacionales de lucha contra la corrupción, no solo para las entidades públicas, sino para el sector privado y para las organizaciones sociales.

En el escenario nacional, se pueden establecer mecanismos institucionales en el nivel central y local, mecanismos institucionales en el sector privado y mecanismos asumidos por las organizaciones sociales y medios de comunicación.

2.1.1. Mecanismos internacionales que enmarcan y/o impulsan la denuncia

La Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción¹⁶ cuenta con medidas de prevención, a través de órganos contra la corrupción y el mejoramiento de la transparencia en los procesos electorales, en el poder judicial y la contratación pública. Estos escenarios no son solo públicos, promueven la participación del sector privado y de la sociedad civil. Esta Convención cuenta con un procedimiento de aplicación, a través del mecanismo de examen y aplicación de la Convención, adoptado mediante la Resolución 3/1. Este examen se hace cada dos años.

Transparencia por Colombia¹⁷ señaló: “la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC), en su artículo 5 determina que “cada Estado debe considerar la posibilidad de establecer medidas y sistemas para facilitar que los funcionarios públicos denuncien todo acto de corrupción a las autoridades competentes en el marco del ejercicio de sus funciones.” (Convención de Naciones Unidas contra la corrupción, 2004). Asimismo, el artículo 13 de la CNUCC precisa que “los Estados deben adoptar medidas para garantizar que los ciudadanos puedan conocer los mecanismos anticorrupción y acceder a las instituciones responsables de la lucha contra la corrupción a través de la denuncia; incluso anónima.” (Convención de Naciones Unidas contra la corrupción, 2004)” (Transparencia por Colombia, 2021).

¹⁶ Definido como el instrumento jurídico internacional eficaz contra la corrupción, se aprobó por la Asamblea General de Naciones Unidas el 31 de octubre de 2003.

¹⁷ Documento producto de la consultoría realizada en el marco del primer año del programa Juntos por la Transparencia (2021), el cual se consideró la base fundamental para el desarrollo de este documento.



El Pacto Mundial también hace parte del Sistema de Naciones Unidas, dirigido a las empresas para que asuman el compromiso de alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en 4 áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Corrupción...¹⁸

Por otra parte, se cuenta con mecanismos institucionales en el marco del Sistema de la OEA, específicamente la Convención Interamericana contra la Corrupción¹⁹. En el documento base de este estudio se establece que “...la Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción (CICC) como la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC) contienen disposiciones en materia de denuncia y protección a denunciantes, víctimas y testigos de actos de corrupción. (Transparencia por Colombia. 2020, p. 9). En vista de lo anterior, según el marco normativo internacional relacionado con la denuncia, concretamente la Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC), en su artículo 3 indica que “los Estados parte establecerán medidas y sistemas que exijan a los funcionarios públicos informar a las autoridades competentes sobre los actos de corrupción en la función pública de los que tengan conocimiento” (Convención Interamericana de lucha contra la corrupción, 1997)” (Transparencia por Colombia, 2021).

En otro escenario, como la OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico²⁰ se cuenta con un mecanismo de seguimiento de la Convención por el Grupo de Trabajo sobre Cohecho. A su vez, cuenta con el programa de Buen Gobierno, a través de *instrumentos políticos, lineamientos de implementación y herramientas prácticas con el fin de ayudar a los que elaboran e implementan políticas, a promover la integridad y fomentar la resistencia a la corrupción en el sector público.*

TPC señaló: “...Ahora bien, existen a su vez otros mecanismos internacionales de referencia que complementan las disposiciones de los Convenios Internacionales y aportan elementos importantes en materia de la denuncia de corrupción. Entre ellos, los 14 principios rectores de los países miembros del G20 que incluyen por ejemplo la definición de un denunciante y la garantía de su anonimato ; el

18 El Pacto se constituye como la iniciativa de ciudadanía más grande del Mundo. Aquellas empresas que se adhieran al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente y fomentan la construcción de sociedades más prósperas. Esta vinculación del sector privado en la lucha contra la corrupción se fundamenta en el décimo principio del Pacto: “Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”.

19 Adoptada en 1996 “...establece obligaciones vinculantes dentro del marco del derecho internacional e identifica los actos de corrupción a los que se aplicará, así como principios para combatir eficazmente la corrupción. Enfatiza la importancia de las medidas para prevenirla; aborda el desarrollo institucional y la aplicación efectiva de las medidas que se adopten para enfrentarla; exige la tipificación de ciertas conductas corruptas específicas; y contiene disposiciones sobre extradición, incautación de activos, asistencia jurídica recíproca y asistencia técnica en casos de corrupción que ocurran en otros Estados Parte o que los afecten.

20 Los países miembros de la OCDE adoptaron en 1997 la Convención para combatir el cohecho de los servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, a través de la penalización a personas o empresas que, en sus transacciones comerciales internacionales, sobornen a funcionarios públicos extranjeros para obtener un beneficio en sus negocios.

21 Cita textual del documento “La denuncia de corrupción y la protección del denunciante en Colombia” de Transparencia por Colombia. 2020, pp. 9-11.

Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que invita a que las empresas brinden canales de comunicación y protección a los denunciantes. (Transparencia por Colombia. 2020, p. 10)” (Transparencia por Colombia, 2021).

Finalmente, Transparencia Internacional, en el documento “*Proyectos de principios recomendados para la legislación de denuncia de irregularidades*” (2009), recoge una serie de principios que sirven de guía para el fortalecimiento de las legislaciones existentes en materia de denuncia de corrupción. Se trata de 27 principios recogidos en cinco grandes temáticas que toman en consideración las lecciones aprendidas de las legislaciones existentes y su implementación en la práctica. (Badel, 2016)”

En síntesis, los mecanismos institucionales internacionales no cuentan con una instancia directa de presentación de casos de corrupción por parte de la ciudadanía, como en el caso de los mecanismos de denuncia por violaciones de derechos humanos ante los sistemas internacionales de protección. Tanto en el sistema universal como el interamericano, no existe esta instancia directa, sin embargo, es posible la participación de organizaciones sociales en el seguimiento a la implementación de las respectivas convenciones.

Cabe notar que, en los grupos focales, los participantes, en particular los líderes de organizaciones sociales manifestaron desconocer las competencias en el escenario internacional, a través de la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción y la Convención Interamericana contra la corrupción. Se destacó como un escenario interesante para que las organizaciones sociales puedan incidir y fomentar la prevención de la corrupción haciendo seguimiento al cumplimiento de las mismas por parte de las entidades encargadas de la prevención, investigación o juzgamiento. Sin embargo, se precisó que estos textos jurídicos no constituyen un canal de presentación de denuncias por casos de corrupción.

2.1.2. Mecanismos nacionales de denuncia: los órganos de control

Fiscalía General de la Nación – investigación penal

En Colombia, corresponde a la Fiscalía General de la Nación impulsar la acción penal, esto es, iniciar las investigaciones penales en caso de que la conducta que se denuncia pueda constituir un delito relacionado con actos de corrupción a un posible autor.

Sobre este aspecto, se precisa que: “Investigación Penal: es adelantada por la Fiscalía General de la Nación, órgano encargado de ejercer la acción penal y realiza la investigación de las conductas que el Código Penal colombiano ha establecido como delitos. La investigación penal puede iniciar de oficio, cuando no es necesario que la parte interesada lo solicite o con la formulación de una denuncia. (Transparencia por Colombia, 2021)²².”

²² Este procedimiento está reglamentado en el Código de Procedimiento Penal y Código Penal, así como las reglamentaciones orgánicas de la Fiscalía para cumplir esta labor.



Debe tenerse en cuenta, para que el mecanismo sea efectivo, que la denuncia sea lo más completa posible para evitar que no se desgaste en sí mismo y que contribuya a una sanción judicial de la corrupción.

Frente al procedimiento de la denuncia en la Fiscalía General de la Nación, se tiene que: "... En primera instancia se considera que la Fiscalía no inadmite ninguna denuncia. Sin embargo, eventualmente las puede inadmitir conforme a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 906 de 2004, cuando se considere que el hecho no existió o no reviste las características de delito. Se establece expresamente que "en todo caso se inadmitirán las denuncias sin fundamento". Asimismo, la FGN las puede archivar conforme a lo estipulado en el artículo 79 del mismo cuerpo normativo cuando tenga conocimiento de un hecho respecto del cual constate que no existen motivos o circunstancias fácticas que permitan su caracterización como delito, o indiquen su posible existencia como tal, se dispondrá el archivo de la actuación". (Transparencia por Colombia, 2021)²³

Adicionalmente, se refiere al procedimiento previsto para la protección del denunciante de corrupción, así: "...En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante en primer lugar, durante la atención en la línea telefónica se le sugiere no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas. En segundo lugar, cuando se manifiesta que existen amenazas se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato F29 y se procede a hacer una remisión o enlace con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o Centro de Atención Inmediata (CAI) más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial... Respecto a la notificación y seguimiento de la denuncia formulada a través del canal de líneas telefónicas de la Fiscalía General de la Nación, se entrega al denunciante un número de incidente, con el cual podrá hacerle seguimiento a su denuncia. En caso de que sea un denunciante plenamente identificado, existe la posibilidad de que el funcionario al que se le asigna el caso se ponga en contacto con el denunciante para informarle sobre los avances del caso, aportar más información, entre otros" (Transparencia por Colombia, 2021).

Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República

La Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República (art. 177 de la CPC) asumen la investigación disciplinaria y fiscal, respectivamente, así: "Investigación Fiscal: es adelantada por la Contraloría General de la República con la finalidad de determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa, un daño al patrimonio del Estado". (Transparencia por Colombia. 2019)... "Investigación Disciplinaria: es adelantada por la Procuraduría General de la Nación con la finalidad de determinar si la conducta cometida por el servidor público constituye una falta disciplinaria. Para ello realiza una investigación

²³ Primer estudio realizado en el marco del primer año del programa Juntos por la Transparencia.

que le permitirá esclarecer los motivos determinantes, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que se cometió el perjuicio causado a la administración pública y la responsabilidad del investigado”. (Transparencia por Colombia. 2019)” (Transparencia por Colombia, 2021)²⁴.

Cada una de estas dos entidades cuenta con una función preventiva y la posibilidad de iniciar de oficio cualquier actuación en la que consideren que se pudo cometer una falla disciplinaria o fiscal.

2.1.3. Mecanismos nacionales: Denuncia ante oficinas internas de control disciplinario entidades públicas o privadas

Las entidades públicas cuentan con oficinas internas en las que surten procesos disciplinarios por incumplimiento de sus funciones o deberes que surgen de una vinculación laboral o la prestación de un servicio. En esta medida, estas oficinas describen el procedimiento que debe agotarse para presentar el caso, escuchar a las partes involucradas y pronunciarse de forma parcial o definitiva sobre el asunto. En algunos casos, declara probado el incumplimiento y emite algún tipo de sanciones, en otros, no encuentra probado el incumplimiento y archiva o cierra los casos. Sin embargo, algunos de estos incumplimientos pueden generar una conducta que sea sancionada penal o fiscalmente por las autoridades competentes en esas materias. De allí, la importancia de conocer estos canales y su articulación con los órganos de investigación y de control. Estos fallos son en primera instancia, correspondiéndole la segunda instancia, en caso de que se requiera, al nominador de la entidad o a su representante legal.

En esa misma vía, las oficinas de control disciplinario interno deben reportar información de casos de corrupción a estos entes de investigación y de control si se advierte que la conducta de la que tienen conocimiento internamente es de competencia de estos entes.

El conocimiento de estos casos, también puede ser producto de auditorías o acciones de prevención y de vigilancia de las actuaciones, en desarrollo de la implementación de los sistemas de control interno de las entidades tanto públicas como privadas. Esto desarrolla el principio de la transparencia que se verá más adelante. Estos escenarios resultan muy importantes en la prevención, en la medida en que identifican, evalúan y advierten posibles riesgos, entre otros, de corrupción (Ley 87 de 1993).

Así mismo, existen labores de vigilancia por parte de las superintendencias, incluso con funciones jurisdiccionales para proteger derechos relacionados con la salud, servicios públicos, transporte, los consumidores o para velar por la diligencia de las sociedades, entre otras.

²⁴ “... Se le atribuye a la Procuraduría General de la Nación funciones jurisdiccionales para la vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, inclusive los de elección popular y adelantar las investigaciones disciplinarias e imponer las sanciones de destitución, suspensión e inhabilidad y las demás establecidas en la ley . Conforme lo establece el nuevo Código general disciplinario, previsto en Ley 1952 de 2019, modificado por la ley 2094 de 2021, que entró en vigor desde el 29 de marzo de 2022, la potestad disciplinaria es del Estado



De otra parte, por vía de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, y otras disposiciones que las han modificado, las entidades tienen la competencia de ejercer el principio de máxima publicidad y de transparencia y acceso a la información, que incluye que en los sistemas de información o herramientas de cada entidad, como mínimo deben tener información, entre otras, relacionadas con su plan de anticorrupción, que se refiere, entre otros, a un mecanismo de denuncia y de presentación de casos (art. 10 de la Ley 1712 de 2014).

2.1.4. Mecanismos nacionales: Reporte de información ante entidades públicas diferentes a órganos de investigación y de control

Siguiendo la línea de transparencia prevista en la Ley 1712 de 2014, les corresponde a los sujetos obligados en dicha norma, presentar informes sobre los mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia del sujeto obligado; de presentación directa de solicitudes y del trámite dado a las solicitudes y denuncias, así como los tiempos de respuesta (art. 11. Ley 1712 de 2014).

La Secretaría de Transparencia es la instancia del gobierno nacional cuya misión es: *“asesorar y apoyar directamente al Presidente de la República en el diseño de una Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y coordinar su implementación. Mediante el Decreto 1784 del 04 de octubre de 2019 se reestructuró el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se consignaron diferentes funciones para la Secretaría de Transparencia”* (Secretaría de Transparencia, 2022).

Dentro de sus funciones, tiene la promoción de acciones de prevención, a través de: Coordinar con las entidades competentes en la materia el diseño y la implementación de directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional de la Transparencia y lucha contra la corrupción, así como también para el acceso a la información, cultura de probidad y lucha contra la impunidad... Definir y promover acciones estratégicas entre el sector público y el sector privado, que garanticen transparencia y prevención de la corrupción (Secretaría de Transparencia, 2022).

Adicionalmente, la Secretaría de Transparencia cuenta con una función de coordinación interinstitucional entre las diferentes ramas del poder público y los órganos de control del nivel nacional y territorial para la ejecución de la política de transparencia y lucha contra la corrupción. También ejerce la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional para la Moralización y formula recomendaciones para prevenir o atacar riesgos sistémicos de corrupción.

La Secretaría de Transparencia en el desarrollo de estas funciones recibe la información que proviene de las diferentes entidades de gobierno y puede denunciar directamente o dar traslado

23 *Primer estudio realizado en el marco del primer año del programa Juntos por la Transparencia.*

a los entes de control y a la Fiscalía frente a la ocurrencia de delitos contra la administración pública, contra el orden económico y social, o contra el patrimonio económico, así como de posibles infracciones disciplinarias, que por su gravedad sean puestas en su conocimiento. En igual sentido, remite a estas autoridades las denuncias que presenten los veedores ciudadanos y la ciudadanía en general.



2.2. La oferta no institucional

2.2.1. Organizaciones sociales y veedurías ciudadanas

Transparencia por Colombia, a través del Centro de Asesoría Legal Anticorrupción ALAC, ofrece un servicio independiente y gratuito de acompañamiento legal a los ciudadanos que deseen denunciar ante las autoridades competentes presuntos casos de corrupción. Con este servicio, Transparencia por Colombia pretende fortalecer las capacidades ciudadanas para denunciar hechos de corrupción, además de incidir institucional y legalmente para lograr una mayor sanción de la misma”.

Otra organización visible en este aspecto es la Red de Veedurías en cuya misión se establece: “Red Ver es una Institución netamente ciudadana que vigila, observa, investiga, acompaña todas las ramas del poder público, como son la judicial, legislativa, ejecutiva, electoral y órganos de control, en todos los órdenes y niveles, así como denuncia y presenta a la opinión pública sus hallazgos, llegando a promover las acciones legales, incluidas denuncias, quejas y demandas por actos de corrupción en Colombia. Red Ver, busca motivar a líderes cívicos regionales, a la población en general a defender la moral administrativa y el patrimonio público colombiano, y en general promover una cultura anticorrupción que descansa sobre la base de la participación ciudadana y el control social (Red de Veedurías Ciudadanas de Colombia, 2022)”

Existen organizaciones sociales como la Red Nacional de Veeduría, Funsocial Crecer Colombia (informe presentado en la ronda 6 del MESICIC) o veedores ciudadanos, como los que han reportados casos a la estrategia de Monitor Ciudadano. También existen una instancia nacional de apoyo a la creación de veedurías, prevista en la Ley 850 de 2003, de la que hacen parte la Procuraduría General, la Contraloría, la Defensoría del Pueblo, entre otros. Conforme al Registro único Empresarial (RUE) creado mediante la Ley 590 de 2000, existen 7.616 veedurías en Colombia (Gran Central de Información Empresarial de Colombia - RUES, 2022). De la revisión del objeto social de las veedurías registradas en el RUES, aparecen algunas relacionadas con corrupción, tales como: Veeduría Fuerza Anticorrupción, Veeduría En Contratación Anticorrupción, Unión de víctimas contra la corrupción, Caldas Sin Corrupción, como ejemplos.

El esquema de las veedurías ciudadanas es un buen mecanismo, aunque no el único, para el fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para promover la transparencia. La clave del fortalecimiento es dotar de herramientas que permitan a la ciudadanía empoderar su



trabajo y contribuir desde este en la identificación de riesgos de actos de corrupción, motivando su participación e involucramiento en iniciativas de lucha contra este fenómeno, como lo es la denuncia ciudadana.

Resulta efectivo el acompañamiento al proceso de denuncia, en la medida en que la asesoría busca que la información suministrada sea lo más completa posible. Es útil también para hacer seguimiento al caso. Sin embargo, la labor de acompañamiento es limitada, en la medida en que la decisión de denunciar, de participar en los procesos y del impulso de estos es solo del denunciante.

De otra parte, si bien la investigación judicial de la corrupción se tramita mediante una denuncia oficial, el rol de las organizaciones sociales en facilitación y acompañamiento de la denuncia puede resultar también efectivo. En efecto, el ejercicio del control social desde las veedurías, la solicitud de información pública, la participación en las audiencias de rendición de cuentas, entre otros, fortalecen la capacidad de incidencia de las organizaciones sociales en las acciones de prevención, denuncia, investigación y sanción de la corrupción en Colombia.

2.2.2. Los medios de comunicación

Se advirtió en el caso de Cartagena, que el periódico con mayor circulación, esto es, El Universal, es más efectivo para denunciar que cualquier otro canal.

Sobre el uso de las redes sociales como canal de denuncia, se planteó por los funcionarios de la Contraloría General de la República a nivel nacional que esto amerita un procedimiento que se está revisando. Sobre el particular se planteó lo dicho por la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020 sobre la idoneidad de los canales de denuncia, cuando se hacen mediante derecho de petición. Sobre el particular la Corte señaló: “El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.”

Igualmente, se planteó, tal como se desarrollará en las recomendaciones, que los medios de comunicación son útiles para ofrecer información sobre los mecanismos de denuncia de la corrupción, así como del avance de las investigaciones. Sobre el particular se hizo referencia de un medio regional en Montería y de las emisoras comunitarias como “La Reina” en Cartagena. En este punto, funcionarios de la Contraloría a nivel nacional mencionaron que es necesario que los periodistas promuevan la prevención o acompañen las denuncias de forma rigurosa para evitar que actos de corrupción sean normalizados.

En síntesis, existen distintos canales institucionales y no institucionales que diversifican las posibilidades de denunciar. Sin embargo, es aún necesario que se defina como estas ofertas pueden complementarse y tener un impacto sobre el proceso de denuncia efectivo.



Capítulo

3

Análisis de los canales en los tres organismos de control a nivel nacional



El presente capítulo recoge los principales hallazgos de una investigación detallada que se realizó en 2021²⁵ sobre los canales institucionales de denuncia en cada uno de los tres organismos de control (FGR, PGR, CGR).

Para cada organismo de control, se identificaron cuatro (4) tipos de canales: líneas telefónicas (i), direcciones de correos electrónicos (ii), formularios virtuales (iii) y sedes presenciales (iv) Como se indicó inicialmente, la evaluación se hizo con base en 10 indicadores que permitieron evaluar los canales de denuncia.

De forma gráfica, la expectativa inicial relacionada con los canales de denuncia era que cada uno de ellos fuera independiente, tal y como se muestra a continuación:

Gráfica 1. Noción al iniciar la investigación sobre la independencia de los canales de denuncia.



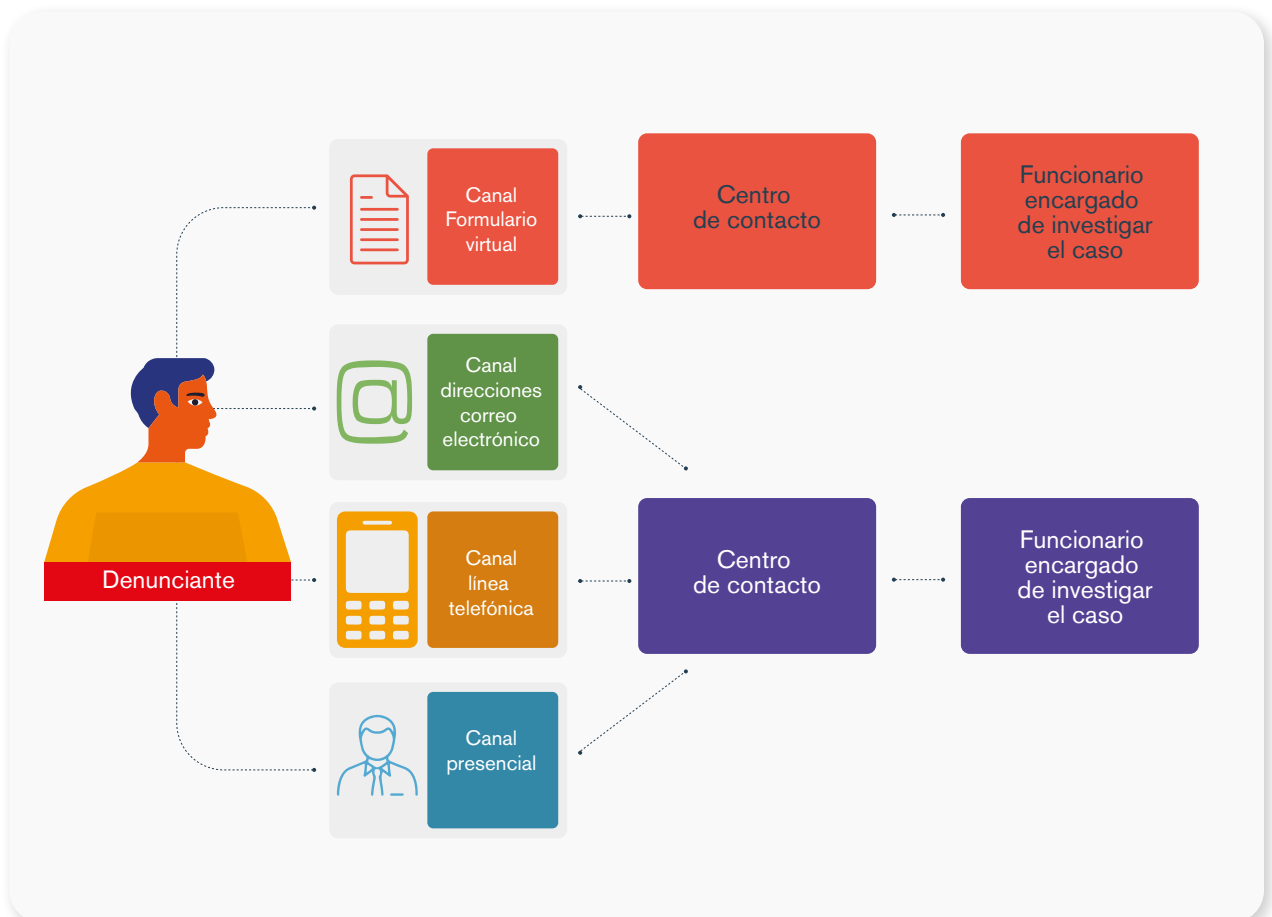
Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 1

25 *Transparencia por Colombia, estudio sobre mecanismos institucionales de denuncia, documento interno, 2021*

Sin embargo, a medida que avanzó la investigación después de obtener las respuestas de los derechos de petición, de elaborar y analizar la Matriz de Caracterización de los Canales de Denuncia (Ver anexos), se evidenció que los canales de denuncia no funcionan de forma independiente. Tampoco existe una asesoría ni un acompañamiento profesional de forma integral y directa hacia el denunciante o la posibilidad de que el denunciante tenga contacto con el funcionario encargado de adelantar la investigación, salvo algunos casos excepcionales para ampliar la información que motivó la denuncia o para notificarlo sobre el estado de la denuncia, lo cual sucede con muy poca frecuencia.

De forma gráfica, se vería así:

Gráfica 2. Confluencia de los canales de denuncia para llenar el formulario virtual



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 2



Teniendo en cuenta la anterior ilustración, no hay lugar a contacto directo entre el denunciante y el funcionario encargado de investigar el caso, en un principio; puede que más adelante sí con el fin de ampliar o precisar la información o recolectar nuevos elementos materiales probatorios, pero este paso queda a discreción del investigador del caso. Además, podría inferirse, según los hallazgos de la investigación que se presentarán a continuación, que existen diferentes canales, pero todas las denuncias se centran en un solo procedimiento para dar trámite, sin contemplar los limitantes que tienen las diferentes maneras de denunciar. Por ejemplo: el canal presencial requiere acudir a las instalaciones físicas; virtual, compromete la capacidad de acceso a internet o de adjuntar documentos; y telefónico, la dificultad de hacer llegar toda la información a la autoridad competente.

A continuación, se enuncian los principales hallazgos derivados de la Matriz de Caracterización de los Canales de Denuncia, diferenciando por tipo de canal: canal línea telefónica, canal direcciones de correo electrónico, canal formulario virtual y canal presencial. Adicionalmente, se mencionan las principales falencias y fortalezas identificadas en cada uno de ellos.



3.1. Canales de líneas telefónicas de las tres entidades (FGN, PGN, CGR)

3.1.1. Canal líneas telefónicas - Fiscalía General de la Nación. (Ver anexo No.1)

Líneas telefónicas analizadas: Línea nacional 018000919748, marcando desde un celular al número 122, opción 5 y línea local Bogotá 5702000, opción 7.

A pesar de que no es un canal exclusivo para denunciar corrupción todavía se pueden denunciar otra clase de delitos, las líneas telefónicas mencionadas cuentan con extensiones específicas para denunciar presuntos hechos de corrupción marcando la opción 5 y 7. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia, se requieren datos como el nombre, documento de identidad, lugar de nacimiento, correo electrónico, número de teléfono, identidad de género y si pertenece a alguna comunidad indígena.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, en primer lugar, durante la atención en la línea telefónica se le sugiere no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas. En segundo lugar, cuando se manifiesta que existen amenazas se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato F29 y se procede a hacer una remisión o enlace con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o Centro de Atención Inmediata (CAI) más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial. (Ver anexo No. 1)

Respecto a la notificación y seguimiento de la denuncia formulada a través del canal de líneas telefónicas de la Fiscalía General de la Nación, se entrega al denunciante un número de incidente, con el cual podrá hacerle seguimiento a su denuncia. En caso de que sea un denunciante

plenamente identificado, existe la posibilidad de que el funcionario al que se le asigna el caso se ponga en contacto con el denunciante para informarle sobre los avances del caso, aportar más información, entre otros.

Fortaleza:

- El canal de líneas telefónicas de la Fiscalía General de la Nación cuenta con extensiones específicas para denunciar presuntos hechos de corrupción marcando la opción 5 y 7.
- Cuenta con un protocolo que le permite al denunciante acudir ante la autoridad encargada de la seguridad pública.

Falencias del canal:

- El canal de líneas telefónicas de la Fiscalía General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar. La línea se limita a recibir denuncias llenando el Formato F29 y no ofrece una atención directa que oriente al denunciante.
- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal de líneas telefónicas hacia el denunciante, sino que la atención es a través de un conmutador - operadora.

3.1.2. Canal líneas telefónicas - Procuraduría General de la Nación. (Ver anexo No.1)

Líneas telefónicas analizadas: Línea nacional 018000940808 y línea local Bogotá 5878750, opción 10.

Es un sistema de recepción de denuncias en general que cuenta con extensiones concretas para recibir denuncias por presuntos hechos de corrupción. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia requiere de datos como nombres completos, número de identificación, dirección de notificación, teléfonos de contacto, correo electrónico y una descripción detallada de los hechos que motivan la denuncia, y en caso de que el denunciante lo solicite existe la opción de formular la denuncia de forma anónima.

La Procuraduría General de la Nación no rechaza ninguna denuncia, por el contrario, reciben todas las PQRSD ya sea de quienes comparten sus datos personales o no. Adicionalmente, se le brinda información al denunciante sobre la posibilidad de enviar elementos materiales probatorios a través de la sede electrónica o al correo electrónico quejas@procuraduria.gov.co y/o de manera presencial en caso de que así lo prefiera.²⁶

²⁶ Respuesta recibida a petición realizada por Transparencia por Colombia a la Procuraduría General de la Nación.



En cuanto a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta a través del canal de líneas telefónicas de la PGN, los agentes de entidad proceden a radicarla en el sistema de información SIGDEA, el cual reporta de manera automática el número de radicación para su consulta en la página web a través del link <https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf.page>, de esta manera los denunciantes pueden consultar accediendo al botón de consulta.

Fortaleza del canal:

- El canal telefónico de la PGN cuenta con un “protocolo de atención telefónica” con enfoque diferencial, donde se tienen en cuenta los grupos poblacionales de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas de comunidad étnica o nativa, así como, la atención diferencial de personas con discapacidad para brindar una mejor atención telefónica en conmutador.²⁷

Falencias del canal:

- El canal de líneas telefónicas de la Procuraduría General de la Nación no tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante.
- El canal de líneas telefónicas de la Procuraduría General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, simplemente se limita a reproducir por medio de una operadora el protocolo de atención telefónica adoptado por la entidad y publicado en la página web.
- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal de líneas telefónicas hacia el denunciante, pues la atención es a través de un conmutador - operadora.

3.1.3. Canal líneas telefónicas - Contraloría General de la República. (Ver anexo No.1)

Líneas telefónicas analizadas: Línea nacional 018000910060 y línea local Bogotá 5187000 extensiones 21014 y 21015.

Es un sistema de recepción de denuncias general con extensiones concretas para recibir denuncias por presuntos hechos de corrupción. Todas las denuncias son recibidas, tramitadas y no se cuenta con un mínimo de información solicitada. Dentro de los requisitos solicitados al momento de presentar la denuncia se encuentra que el ciudadano haga una breve narración de los hechos indicando circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como también, que proporcione información sobre el presunto responsable en caso de conocer la identidad. No es necesario que el denunciante se identifique ni que mencione cuál es el lugar para recibir comunicaciones, por

²⁷ El protocolo de atención telefónica de la PGN puede ser consultado en https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/protocolo-telefonico.html

lo que en esos casos específicos se les da el tratamiento de denuncia anónima, se le informa el número de radicado y fecha asignados a la denuncia, lo que le permite que el ciudadano pueda hacer seguimiento al trámite de la denuncia por medio de la página web de la CGR.

La Contraloría General de la República en ningún caso rechaza una denuncia de corrupción presentada en el canal de línea telefónica. Adicionalmente, en caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios para sustentar su denuncia, se le informa cuáles son los canales electrónicos y direcciones de la Contraloría o de sus sedes departamentales, para que pueda allegar los elementos materiales de forma virtual o en estado físico.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, se realiza un traslado, según las características propias de cada caso y del riesgo que represente para la vida e integridad del denunciante, a la Unidad Nacional de Protección, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional de Colombia.

Finalmente, en torno a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal de líneas telefónicas de la CGR, se le entrega al denunciante un número de radicado, un código y fecha asignada a su denuncia, para que pueda hacerle seguimiento al trámite por medio de la página web donde se informa el estado del trámite y la respuesta del mismo.

Fortaleza del canal:

- El canal de líneas telefónicas de la Contraloría General de la Nación integra un componente pedagógico donde se le informa al ciudadano de forma expresa y mediante la operadora que “la denuncia es una acción que permite comunicar a la Contraloría un posible hecho o conducta irregular por el mal uso de dineros públicos del orden nacional invertidos”. Según la CGR también se le explica durante la llamada cuáles son los elementos mínimos de una denuncia de corrupción como: a) ¿Quién o quiénes son los responsables del uso indebido de los dineros públicos o mal manejo de los recursos naturales? b) ¿Cómo ocurrieron los hechos presuntamente irregulares? c) ¿En qué fecha ocurrieron? d) ¿En qué entidad y zona geográfica? Por último, se indica al ciudadano qué pruebas se pueden aportar.

Falencia del canal:

- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal de líneas telefónicas de forma directa que oriente al denunciante, sino la atención es a través de un conmutador - operadora.



3.2. Canales de direcciones de correo electrónico

3.2.1. Canal correo electrónico - Fiscalía General de la Nación.

Correos electrónicos analizados: hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co
y denunciaanonima@fiscalia.gov.co

El correo hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co es un canal exclusivo para denunciar hechos de presunta corrupción. El segundo correo denunciaanonima@fiscalia.gov.co recibe denuncias en general. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia, requiere de datos específicos como nombres completos, documento de identidad, lugar de nacimiento, correo electrónico, número de teléfono, identidad de género y si pertenece a alguna comunidad indígena. Para informantes se les solicita número de contacto y un nombre con el cual pueda ser ubicado. Con respecto al denunciante anónimo, no se le solicita ningún dato personal y se le brinda la posibilidad de denunciar de forma anónima en ambos correos.

En la totalidad de los casos se solicita que el denunciante enuncie los hechos indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar e indicando también cuáles son los sujetos activos y pasivos de la presunta conducta delictiva en caso de conocer su identidad. Asimismo, se brinda la posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios a través de los dos correos electrónicos mencionados.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, cuando se manifiesta que existen amenazas se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato F29 y se procede a hacer una remisión o enlace con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial. (Ver anexo No. 3)

Respecto a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal de direcciones de correo electrónico de la Fiscalía General de la Nación, se le entrega al denunciante un número de incidente o número de noticia criminal²⁸, con el cual podrá hacerle seguimiento a través del sistema de seguimiento de PQRS.

Fortaleza:

- El canal de correo electrónico de la Fiscalía General de la Nación permite realizar la denuncia de forma anónima y no se le solicita ningún dato de identificación personal ni de contacto al denunciante. Adicionalmente, se habilita la posibilidad de denunciar de forma anónima en los dos correos hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co

²⁸ La noticia criminal es el conocimiento o información sobre la comisión de una conducta punible obtenidos por la policía judicial o Fiscalía. La noticia criminal puede conocerse de oficio o mediante denuncia, querrela o petición especial. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2021)

- En caso de riesgo, brinda la posibilidad al denunciante de informar la situación y de acudir ante las autoridades encargadas de la seguridad pública.

Falencia del canal:

- El canal de correos electrónicos de la Fiscalía General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar; se limita el funcionario del Centro de Contacto a dejarlas consignadas en el Formato F29 para ser remitidas a la Dirección Seccional correspondiente, y registrar lo consignado con posterioridad adjuntando el Formato Remisión de Policía Nacional FGN-MP01 F-30. (Ver anexo No. 3)
- El canal de correos electrónicos de la Fiscalía General de la Nación se encuentra integrado al sistema de PQRS, de modo que los denunciantes al momento de realizar el seguimiento a sus denuncias lo deben hacer necesariamente mediante el sistema de PQRS.

3.2.2. Canal correo electrónico - Procuraduría General de la Nación. (Ver anexo No.3)

Correo electrónico analizado: quejas@procuraduria.gov.co

Es un sistema de recepción de denuncias y quejas general, no es un canal exclusivo para denunciar hechos de corrupción. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia se deben incluir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento, así como un correo electrónico o dato de contacto en caso de requerirse. En caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios los puede adjuntar digitalmente por correo. Pese a que existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima, la PGN solicita un dato de contacto para comunicarse con el ciudadano en caso de que necesite ampliar la información.

En cuanto al radicado de la denuncia interpuesta en el canal de correo electrónico de la PGN, éste es enviado al correo con el cual se registró la denuncia y, posteriormente, se le brinda una notificación al ciudadano sobre el estado de la denuncia con ese mismo número de radicado en la dependencia que conoce el asunto.

Fortaleza:

- El canal de correos electrónicos de la Procuraduría General de la Nación emite el número de radicado de forma automática una vez el ciudadano envía el correo. Posteriormente, al mismo correo con el cual registró la denuncia, se envía al ciudadano un correo de respuesta automática, en el que se le notifica e informa sobre el estado de la denuncia.



Falencias del canal:

- En el canal de correos electrónicos, la Procuraduría General de la Nación solicita al denunciante anónimo un dato de contacto. La denuncia debería ser totalmente anónima en esos casos y no solicitar ningún dato personal o de contacto.
- El canal de correo electrónico de la Procuraduría General de la Nación no tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante.

3.2.3. Canal correo electrónico - Contraloría General de la República. (Ver anexo No.3)

Correo electrónico analizado: cgr@contraloria.gov.co

Es un sistema de recepción de denuncias general, no es un canal exclusivo para denunciar hechos de corrupción. Se solicita información sobre nombres completos, identificación, correo electrónico para recibir notificaciones, una narración de los hechos que incluye una breve descripción, en caso de que se tenga conocimiento acerca del presunto responsable, se le pide al ciudadano que indique de quién se trata y dónde se puede ubicar o notificar, el lugar y la fecha de los hechos y, en caso que tenga elementos materiales probatorios que aportar, se le indica la forma como debe hacerlo.

Asimismo, el canal de correo electrónico de la Contraloría General de la República permite realizar la denuncia de forma anónima y no solicita ningún dato de identificación personal al denunciante por correo. En caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios los puede adjuntar por este medio.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante que tiene la CGR, en primer lugar, se brinda una atención prioritaria. En segundo lugar, se propende por asesorar al denunciante en tomar medidas necesarias para cesar el peligro y, en tercer lugar, se corre traslado a otras entidades como la Unidad Nacional de Protección, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional de Colombia.

En torno a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal de correo electrónico de la CGR se le entrega al denunciante un número de radicado a la solicitud presentada, con el propósito de que realice seguimiento al trámite, esto sin importar cuál haya sido el medio utilizado por el ciudadano para presentar la denuncia. Tanto al denunciante identificado como al denunciante anónimo se le proporciona un código, radicado y fecha asignada a su trámite. Según respuesta del derecho de petición, la Contraloría General de la República responde de fondo a todo correo de denuncia²⁹.

29 La Contraloría General de la República respondió las preguntas relacionadas con el radicado de la denuncia y la notificación del estado de la denuncia de conformidad con el Procedimiento para la Atención, Trámite y Seguimiento de las Denuncias Fiscales y de los demás Derechos de Petición en la Contraloría General de la República, Resolución 0665 de 2018.

Fortaleza:

- El canal de correo electrónico de la Contraloría General de la República permite realizar la denuncia de forma anónima y no se le solicita ningún dato de identificación personal ni de contacto al denunciante por correo.
- En caso de riesgo, brinda la posibilidad al denunciante de acudir ante las autoridades encargadas de la seguridad pública.

Falencia del canal:

- El canal de correo electrónico de la Contraloría General de la República no cuenta con información que permita orientar al denunciante acerca del cómo, por qué y para qué denunciar. El sistema está diseñado para que los funcionarios de la CGR radiquen la denuncia en el sistema de información para la Participación Ciudadana SIPAR. No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal de correo de forma directa al denunciante. (Ver anexo No.3)



3.3. Canales formularios virtuales

3.3.1. Canal formulario virtual - Procuraduría General de la Nación. (Ver anexo No.5)

Nombre del formulario analizado: Catálogo de PQRSD³⁰

Enlace de ingreso: https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Denuncia.page

Es un sistema de recepción de denuncias general, no es un canal exclusivo para denunciar hechos de corrupción. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia requiere de datos específicos como identificación del tema al que se refieren los hechos (administrativa, contratación, Derechos Humanos, conciliación o presupuesto), lugar desde donde se presenta la denuncia departamento/municipio, descripción de los hechos en menos de 2000 caracteres, fecha de ocurrencia de los hechos, identificación de los implicados y datos del denunciante. Por último, se realiza una solicitud al ciudadano de aceptación de términos de Habeas Data. (Ver anexo No. 5)

Es un sistema de recepción de denuncias general, no es un canal exclusivo para denunciar hechos de corrupción. En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia requiere de datos específicos como identificación del tema al que se refieren los hechos (administrativa, contratación, Derechos Humanos, conciliación o presupuesto), lugar desde donde se presenta la denuncia departamento/municipio, descripción de los hechos en menos de 2000 caracteres, fecha

³⁰ Catálogo de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación).



de ocurrencia de los hechos, identificación de los implicados y datos del denunciante. Por último, se realiza una solicitud al ciudadano de aceptación de términos de Habeas Data. (Ver anexo No. 5)

En el canal de formulario virtual de la PGN, es posible hacer la denuncia de forma anónima. Asimismo, se le pregunta al denunciante sobre la posibilidad de enviar elementos materiales probatorios a través del mismo formulario virtual adjuntando hasta máximo cuatro (4) documentos, cada uno con un tamaño máximo de 1MB. Sólo se permiten los siguientes formatos: *.xls, *.xlsx, *.doc, *.docx, *.ppt, *.pptx, *.bmp, *.tif, *.jpg, *.gif, *.png, *.pdf, *.wav, *.mp3, *.avi, *.mpeg, *.mpg. Una vez finalizada la carga de los documentos, se realiza una confirmación, se visualiza en PDF el formato de denuncia y se pide confirmar nuevamente la información suministrada.

En cuanto a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal de formulario virtual, se pregunta al denunciante si desea ser notificado del trámite de la solicitud, y en caso afirmativo se pregunta nuevamente el medio por el cual desea ser contactado, bien sea por correo electrónico o número telefónico, y se emite un radicado de seguimiento.

Fortaleza del canal:

- El canal de formulario virtual de la Procuraduría General de la Nación tiene incorporado una política de protección de datos personales, normativa relacionada con el buen manejo de la información y realiza una solicitud expresa de aceptación del Habeas Data.

Falencias del canal:

- El canal de formulario virtual de la Procuraduría General de la Nación no tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante.
- El canal formulario virtual de la Procuraduría General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido a orientar al denunciante donde se le informe el cómo, por qué y para qué denunciar, se limita a entregar información básica sobre cómo hacer la denuncia diligenciando el formulario.
- En cuanto a la posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios, el canal de formulario virtual limita el número de documentos que se pueden allegar (máximo 4). Esto puede llegar a ser una circunstancia que desincentive la denuncia por un factor atribuible al canal, en los casos donde el denunciante necesite adjuntar más elementos materiales probatorios para sustentar la denuncia y no pueda hacerlo.

3.3.2. Canal formulario virtual - Contraloría General de la República

La Contraloría cuenta con un canal general de atención al ciudadano en el que se pueden recibir denuncias y otras solicitudes identificadas como PQRD.

Enlace de ingreso: <https://www.contraloria.gov.co/es/web/guest/atencion-al-ciudadano/denuncias-y-otras-solicitudes-pqrd>

En dicho canal se reciben denuncias de hechos o conductas por un posible manejo irregular de los bienes o fondos públicos, incluye una guía sobre el control fiscal participativo en archivo PDF. Cuenta con una información general sobre los sitios en los que puede presentar las denuncias de forma presencial, telefónica o virtual y establece que tendrá un plazo de seis meses en el evento de que la solicitud sea una denuncia. Cuenta un video explicativo de qué es una denuncia en lenguaje de señas y con subtítulos.

También cuenta con el Sistema de Información de Participación Ciudadana SIPAR que es un aplicativo específico para las denuncias en la Contraloría.

Enlace de ingreso. <https://denuncie.contraloria.gov.co/sipar/>

En cuanto a la información solicitada para recepcionar la denuncia se requiere de datos específicos como una descripción detallada de los hechos, fecha en que ocurrieron los hechos,

lugar departamento/municipio, indicar las personas presuntamente involucradas, entidad denunciada y especificar si ha instaurado previamente la denuncia en otra entidad.

En el canal de formulario virtual de la CGR, se le pregunta al denunciante sobre la posibilidad de enviar elementos materiales probatorios a través del mismo formulario virtual, en donde el nombre del archivo o documento debe contener sólo números, letras y/o los caracteres. Sólo se admiten archivos con los siguientes formatos: *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.ppt, *.pptx, *.pdf, *.rtf, *.bmp, *.gif, *.jpeg, *.txt, *.jpg, *.tif, *.png.

En cuanto a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta a través del canal de formulario virtual, se entrega al denunciante un número de radicado, con el cual podrá hacer seguimiento a su denuncia y recibir notificaciones sobre el estado de la misma a través del sistema online.



Fortaleza:

- En el canal de formulario virtual de la Contraloría General de la República se emite el número de radicado de forma automática una vez diligenciado el formulario, lo cual facilita las notificaciones y seguimiento de la denuncia a través del sistema online.

Falencias del canal:

- En el canal de formulario virtual de la Contraloría General de la República no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima.
- El canal de formulario virtual de la Contraloría General de la República no tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante.



3.4. Canales presenciales

3.4.1. Canal presencial - Fiscalía General de la Nación. (Ver anexo No. 6)

Principales sedes presenciales de la FGN:

- Centros de Atención de la Fiscalía General de la Nación.
- Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación.
- Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal –GAULA-, en caso de secuestro y extorsión.
- Unidades de Reacción Inmediata -URI-.
- Despachos Fiscales.
- Direcciones Nacionales y Seccionales.
- Jornadas de Atención a Víctimas y Ferias de Servicio.

Directorio de sedes y despachos de la FGN: <https://fiscaliagn.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=9e38e436e9e645b3a39a837fe42e2b5d%20>

Bases de datos sobre la localización física de sucursales - regionales: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/directorio-2/localizacion-fisica-de-sucursales-o-regionales-horarios-de-atencion-y-datos-de-contacto/>

Es un sistema de recepción de denuncias en general, en las ventanillas de atención al usuario se reciben denuncias de todo tipo de delitos. En cuanto a la información mínima solicitada se

³¹ La noticia criminal es el conocimiento o la información obtenida por la policía judicial o la Fiscalía, en relación con la comisión de una o varias conductas que revisten las características de delito, exteriorizada por medio de distintas formas o fuentes. Puede ser verbal, escrita o formulada valiéndose de cualquier medio técnico que por lo general permite la identificación del autor de la misma. (Fiscalía general de la Nación, 2009, p. 23)

encuentra conforme a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 906 de 2004 donde se debe incluir “identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación y una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Este deberá manifestar, si le consta, que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario”. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios se le brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física, en caso de que así lo requiera.

En el canal presencial de la Fiscalía General de la Nación no existe la opción de formular la denuncia de forma anónima, esta opción solo es posible por teléfono y correo electrónico, sin embargo, la denuncia presentada por estos dos medios no constituye una noticia criminal,³¹ pues la noticia criminal consta de fuentes formales y no formales. Entre las formales se encuentra la denuncia, la petición especial del Procurador General de la Nación, la querrela de la víctima o representante legal, o cualquier otro medio de origen oficial como informes de policía o de otra autoridad que haya tenido conocimiento de la ocurrencia de un hecho de probable connotación delictiva. En cuanto a las fuentes no formales se encuentra toda la información obtenida por llamadas telefónicas, noticias difundidas por medios de comunicación, anónimos, informantes e información recibida por correo electrónico. (Fiscalía general de la Nación, 2009, p. 23)

Asimismo, el canal presencial de la FGN tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante donde, en primer lugar, se le sugiere no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas; de igual forma, se le hace entrega al denunciante del Acta de Derechos de las Víctimas y se orienta sobre la solicitud de medidas de protección. En segundo lugar, cuando se manifiesta que existen amenazas se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato F-30 (Formato de Remisión Policía Nacional) y se procede a hacer la respectiva remisión con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial (Ver anexo No. 6).

En lo concerniente a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial de la FGN, una vez terminada la recepción de la denuncia, al denunciante se le suministra el Número Único de Noticia Criminal (NUNC) para que pueda ser notificado sobre el estado de la denuncia por el funcionario al que se le asigne su caso y se le informe sobre los avances del mismo.

Fortaleza del canal:

- El canal presencial de la Fiscalía General de la Nación tiene implementado un “*Manual de Atención al Usuario*” el cual contempla unos lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque género, enfoque étnico-racial y enfoque diferencial con personas con discapacidad en los canales de denuncia.³²

³² El Manual de atención del usuario de la FGN puede ser consultado en <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DE-ATENCION%CC%81N-AL-USUARIO-DE-LA-FISCALIA-GENERAL-DE-LA-NACION%CC%81N.pdf>



- El canal presencial de la Fiscalía General tiene implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante.

Falencias del canal:

- En el canal presencial de la Fiscalía General de la Nación no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima. Para poder presentarla de forma anónima el denunciante tiene que acudir a otros tipos de canales como las líneas telefónicas o a los correos electrónicos hechoscorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co. Lo anterior, puede llegar a ser una circunstancia que desincentive la denuncia por un factor atribuible al canal, ya que el denunciante tiene que acudir a otros tipos de canales diferentes para realizar la denuncia de forma anónima, incurriendo en trámites adicionales, a pesar de haber acudido de forma presencial a las instalaciones de la entidad.
- El canal presencial de la Fiscalía General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar; se limita a suministrar el Número Único de Noticia Criminal (NUNC) y, en algunos casos, los datos de contacto del despacho del fiscal al cual fue asignado el caso, la Unidad en la que se encuentra adscrito y copia de la denuncia.
- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal presencial de forma integral, pedagógica y directa hacia el denunciante.

3.4.2. Canal presencial - Procuraduría General de la Nación

Ubicación sedes presenciales PGN:

- En Bogotá se reciben denuncias en la sede principal de la Procuraduría, ubicada en la Carrera 5ª No. 15 - 60 primer piso. Por ley, todas las sedes de la Procuraduría deben recibir denuncias.

Directorio de dependencias de la PGN:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.component.pagefactory.DependencyComponentPageFactory>

Mapa interactivo de sedes de la PGN: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/sedes.page>

Es un sistema de recepción de denuncias general que remite al Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo (SIGDEA) de la Procuraduría General de la Nación. En las sedes

33 En relación con el rechazo de la denuncia, la PGN responde conforme a la normativa Resolución 009 de 2017, artículo 9 parágrafo 2 y Ley 1755 de 2015, artículo 19.

presenciales, la División Centro de Atención al Público -DCAP-, recibe todo tipo de denuncias o peticiones de los usuarios, de manera que no cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción.

En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia, se deben incluir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento, así como también, suministrar otros datos tales como nombres completos, número de identificación, dirección de notificación, teléfonos de contacto y correo electrónico. En caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios, los puede adjuntar en estado físico. Adicionalmente, en caso de que el denunciante lo solicite, existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima. Asimismo, según respuesta a derecho de petición, la PGN en ningún caso rechaza la denuncia por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta³³. (Ver anexo No. 6)

En los eventos en que el usuario manifieste que se encuentra en peligro su vida y/o integridad personal, se dispone del procedimiento establecido en la Resolución 09 de 2017, artículo 11, donde se le deberá brindar atención prioritaria con la finalidad de ofrecer una pronta atención y contribuir a evitar un perjuicio irremediable cuando, por razones de seguridad personal, se encuentre en peligro inminente la vida o integridad personal del denunciante. Seguidamente, la División del Centro de Atención al Público -DCAP- de la PGN, en el marco del servicio de atención al ciudadano, direcciona al usuario a los asesores del Grupo de Víctimas que atienden en el Edificio CAP o Torre B de la sede principal, para que allí lo remitan al competente y puedan activar los protocolos de atención del caso, surtiendo el procedimiento adoptado por la Fiscalía General, la Policía Nacional de Colombia y la Unidad Nacional de Protección. En cuanto al nivel territorial, se procede de la misma manera, siguiendo las instrucciones del respectivo Procurador Regional, Distrital o Provincial.

Fortalezas del canal:

- En el canal presencial de la Procuraduría General de la Nación se reciben denuncias de forma verbal y por escrito.
- Se le brinda una atención prioritaria a los periodistas cuando la denuncia o petición la realicen para el ejercicio de su actividad conforme a la Resolución 09 de 2017, artículo 11.
- El canal presencial de la Procuraduría General de la Nación cuenta con un “Protocolo de Atención Presencial” el cual contempla recomendaciones específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas de comunidad étnica o nativa, así como, la atención diferencial de personas con discapacidad.³⁴
- El canal presencial de la Procuraduría General de la Nación cuenta con una política de protección de datos personales (Habeas Data).

34 El protocolo de atención presencial de la PGN puede ser consultado en https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/index-2.html



Falencias del canal:

- El canal presencial de la Procuraduría General de la Nación no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIGDEA.
- No se le realiza una notificación o seguimiento sobre el estado de la denuncia de forma posterior, es decir, no se contacta al denunciante para brindar información sobre en qué circunstancia se encuentra la denuncia o la investigación.

3.4.3. Canal presencial - Contraloría General de la República

Ubicación sedes presenciales CGR:

- En Bogotá en el Centro Integrado de Servicios, ubicado en la Carrera 69 No. 44-35 Edificio Paralelo 26, y a nivel nacional en las sedes de las Gerencias Departamentales Colegiadas de la Contraloría General de la República.
- Se pueden presentar denuncias en eventos organizados por la Contraloría como audiencias públicas, agendas ciudadanas o foros deliberativos organizados por la Contraloría General de la República.
- Se pueden presentar denuncias a través de correo postal a la Dirección de Imprenta, Archivo y Correspondencia de la Contraloría General de la República en la Carrera 69 No.44-35 Edificio Paralelo 26.

Directorio de Dependencias de la CGR: <https://www.contraloria.gov.co/directorio-de-dependencias>

Es un sistema de recepción de denuncias general que remite al SIPAR. El mínimo de requisitos que se le solicita al ciudadano al momento de formular su denuncia es que haga una breve narración de los hechos, si conoce quién probablemente es el responsable, se le solicita que indique de quién se trata y dónde se puede ubicar o notificar y el lugar y la fecha de los hechos. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se le brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física.

Una de las grandes ventajas que ofrece este canal presencial de la CGR es que permite realizar la denuncia de forma anónima y no se le solicita ningún dato de identificación personal al denunciante, ni es necesario que informe un lugar para recibir notificaciones.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, se pone el caso en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección y la Policía Nacional, si así se requiere según las características propias de cada caso y del riesgo irremediable que represente para la vida e integridad del denunciante. Asimismo, se informa sobre la posibilidad de presentar la denuncia bajo anonimato o solicitando reserva de identidad.

En torno al seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial de la CGR, se entrega al denunciante un número de radicado; sin embargo, no se le realiza al denunciante una notificación sobre el estado de su denuncia. (Ver anexo No. 6)

Fortaleza del canal:

- El canal presencial de la Contraloría General de la República tiene implementado el “*Protocolo de Servicio al Ciudadano*” el cual contempla unos lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque diferencial dirigido a personas con discapacidad en los canales de denuncia.³⁵

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Contraloría General de la República no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIPAR.
- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal presencial hacia el denunciante.
- No se le realiza una notificación o seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, si fue recibida, archivada o se encuentra en trámite.



3.5. Canales de denuncia excluidos de la investigación

De conformidad con la metodología previamente descrita para abordar la presente investigación sobre el análisis de los canales de denuncia de las principales entidades de control, a continuación, se mencionan los canales de denuncia que fueron excluidos por cuanto no cuentan con la opción específica para reportar o denunciar presuntos hechos de corrupción, no tiene la opción de presentar la denuncia de forma anónima, no hay posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios, no existe un protocolo de seguridad para el denunciante, no tienen implementado un componente pedagógico, no se entrega al ciudadano radicado de la denuncia ni se le realiza una notificación

³⁵ El protocolo de servicio al ciudadano de la CGR puede ser consultado en https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/452164/Protocolos_servicio_ciudadano_sp_2016.pdf/cf94052b-1440-4672-8d90-7020fce8159b



sobre el estado de la denuncia. También se mencionan algunos canales de correos electrónicos de denuncia que se encuentran deshabilitados o páginas web fuera de servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, el primer canal excluido fue el canal formulario virtual “Chat virtual de la Fiscalía General de la Nación” y las razones de su exclusión fueron, en primer lugar, que el chat se encontraba temporalmente fuera de servicio para el momento en el que se realizó la investigación. Adicionalmente, el chat virtual hace parte de un sistema generalizado donde se denuncian toda clase de delitos y no cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción, de manera que no permite denunciarlos mediante este canal, sino que remite al ciudadano a otros canales específicos para denunciar corrupción, como lo es el correo electrónico hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co

El segundo canal excluido fue el formulario virtual “Sistema Nacional de Denuncias Virtual ¡ADenunciar!” de la Fiscalía General de la Nación, ya que no cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción y sólo permite denunciar delitos tales como hurto, estafa, falsedad en documento público y privado, delitos informáticos, material con contenido de explotación sexual infantil y extorsión.

Ahora bien, el tercer canal excluido fue el “formulario virtual de PQRS” de la Fiscalía General de la Nación porque es un sistema general de denuncias. Se encuentra habilitado para radicar derechos de petición, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia en general, las cuales están relacionadas con los servicios que ofrece la entidad. No cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción porque no permite denunciarlos mediante este canal, sino que remite al ciudadano a otros canales específicos para denunciar corrupción como lo es el correo electrónico hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co

El cuarto canal excluido fue el correo electrónico denuncias@procuraduria.gov.co de la Procuraduría General de la Nación, debido a que está deshabilitado de forma permanente. Una de las grandes falencias identificadas es que no se informa a los ciudadanos oportunamente que el mencionado canal de correo electrónico se encuentra deshabilitado, tampoco se realiza una actualización de la información en la página web de la entidad, no obstante, sigue apareciendo como un correo de denuncia vigente en artículos de interés publicados por la entidad.

El quinto canal excluido fue el formulario virtual “Ventanilla Única de Denuncia” de la Procuraduría General de la Nación, debido a que se encuentra fuera de servicio para el momento en el que se realizó la investigación.

Por último, el sexto canal excluido fue el correo electrónico control_ciudadano@contraloria.gov.co de la Contraloría General de la República por encontrarse deshabilitado de forma permanente. Adicionalmente, también se identificó la falencia de que no se informa a los ciudadanos de manera oportuna que el correo electrónico se encuentra deshabilitado, ni tampoco se realiza una actualización de la información que se encuentra disponible en la página web de la entidad y sigue registrando como un correo de denuncia vigente en <https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/452176/plegable-denuncias.pdf/19c7f9fe-53ae-4abb-9c48-619b3d19dff7>



3.6. Primeras conclusiones

- **Dispersión de la información**

Después de una revisión de cada una de las páginas web, se nota una dispersión de la información. Es decir, por un lado, la información se encuentra en lugares distintos y, por otro lado, la información es poco accesible en la medida en que el usuario de la página debe pasar por varias etapas o “clics” para obtener una información completa. También, en ciertos casos, se usa un lenguaje difícil de entender. Finalmente, no se reportan publicaciones de datos agregados sobre denuncias recibidas o procesos que estén adelantando. Todo ello obstaculiza una orientación adecuada al ciudadano.

- **Falta de pedagogía**

Hay una ausencia generalizada de información sobre el procedimiento de la denuncia, su seguimiento, y en general se desconoce el resultado de las denuncias, su efectividad y la capacidad de sanción.

Los participantes de los grupos focales coincidieron en la falta de pedagogía u orientación sobre el procedimiento de denuncia; la necesidad de asesoría y acompañamiento al proceso de denuncia de corrupción y la falta de comunicación e interacción entre los denunciantes y las entidades.

- **Falta de comunicación**

Sobre los canales, uno de los funcionarios participantes en el grupo focal en Bogotá, manifestó que el problema no está en los canales de denuncia, sino en la forma de comunicarse con el ciudadano. Esto en gran medida se da por la falta de articulación en los canales, por la deficiencia en el capital humano y la escasez de recursos presupuestales.

En los grupos focales se concluyó, además, por parte de algunos participantes de Montería y Cartagena, que las entidades no tienen un mecanismo de seguimiento y que no es posible conocer el estado de las denuncias. Sobre esto, la Contraloría, en el taller de Montería y los funcionarios del nivel nacional en el taller de Bogotá, informaron que cuentan con un mecanismo para que los denunciantes hagan seguimiento de su denuncia, remitiendo un número radicado sobre el que ellos pueden indagar con posterioridad.

- **Exceso de canales**

En relación con los canales de denuncia, uno de los funcionarios de la Contraloría General de la República indicó que el exceso de canales es en sí mismo un daño para la denuncia, porque eso genera un desgaste al interior de las entidades, en la medida en que los ciudadanos presentan la misma denuncia en distintos lugares. Ello genera que varias dependencias simultáneamente inviertan recursos para dar trámite, así como puede generar demoras en la atención.



Capítulo

4

La descripción de los canales en los tres organismos de control a nivel territorial



4.1. Hallazgos de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción en los territorios de incidencia del programa (Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta)

4.1.1. Tipos de uso de los canales de denuncia por Organizaciones Sociales Aliadas

Para el análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de casos de corrupción en los territorios de incidencia del programa, tal y como se indicó en la metodología, se trabajó de forma conjunta con las Organizaciones Aliadas (Funcicar, Cordupaz y PARES). Se empleó el método de recolección de información mediante un cuestionario virtual (Google Forms) el cual consta de preguntas abiertas y cerradas dirigido a cada líder/sa representante de las organizaciones, con la finalidad de obtener información sobre la experiencia que tienen en acudir a canales de reporte/denuncia de corrupción, con el propósito de identificar las principales problemáticas que desde sus vivencias han experimentado al momento de acceder a los canales de denuncia de corrupción.

Los resultados analizados se tomaron del ejercicio que se realizó con las organizaciones Funcicar y Cordupaz teniendo en cuenta la relevancia que tiene para el estudio que las preguntas fueran contestadas únicamente por personas con experiencia en la presentación de denuncias por presuntos hechos de corrupción³⁶. (Ver anexo No. 8)

Posteriormente, se mencionarán los principales hallazgos y resultados tomados únicamente a partir de las respuestas recibidas en el cuestionario virtual. Por lo tanto, estos datos no permiten, de ninguna manera, concluir o verificar su concordancia con tendencias más generales sobre la denuncia de corrupción en otros territorios del país. Esta aclaración debe ser tenida en cuenta a lo largo del presente capítulo donde se abarca el análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción en Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta, territorios donde tienen presencia las organizaciones aliadas al Programa (Funcicar, PARES y Cordupaz, respectivamente).

A continuación, se darán a conocer los principales hallazgos desde la experiencia y liderazgo territorial de Funcicar y Cordupaz en acudir a canales de denuncia de corrupción en los municipios/distritos de alcance del programa:

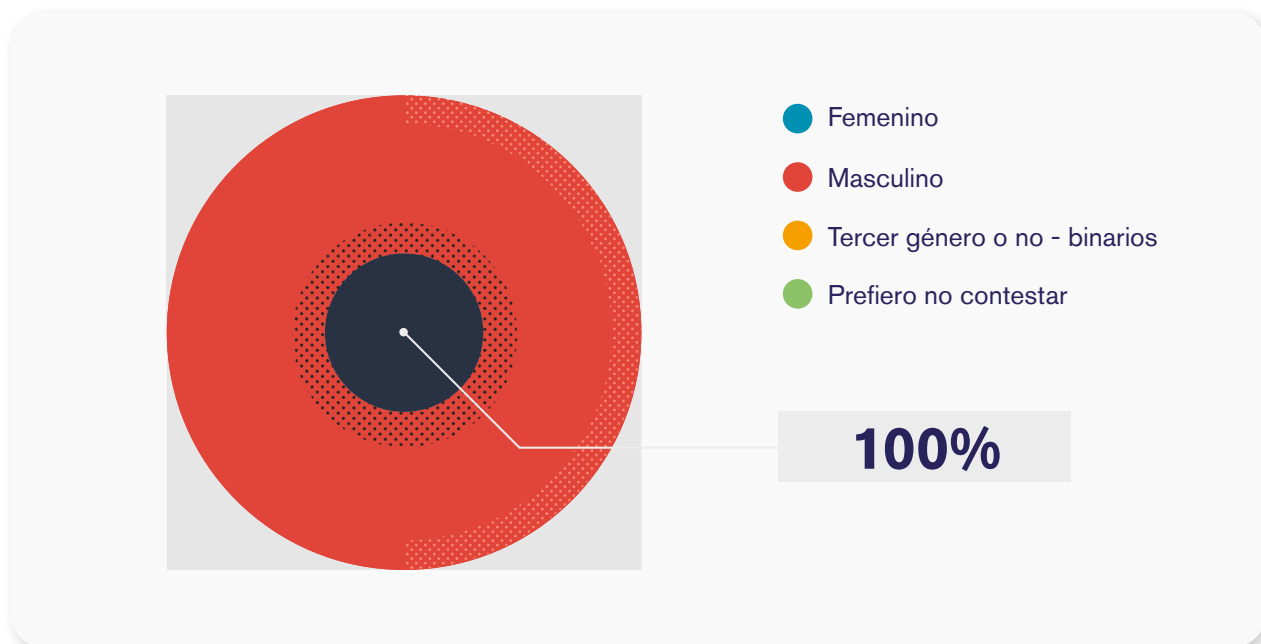
³⁶ En cuanto a la participación de la Fundación Paz y Reconciliación (PARES) en el cuestionario virtual se deja constancia de que en el equipo territorial de Buenaventura nadie ha presentado denuncias por presuntos hechos de corrupción.



Género de los denunciantes:

Uno de los primeros hallazgos es el género de los denunciantes en territorios como Cartagena y Montería, donde domina el género masculino a la hora de presentar la denuncia de corrupción. Tal y como se visualiza a continuación:

Gráfica 3. Género de los denunciantes



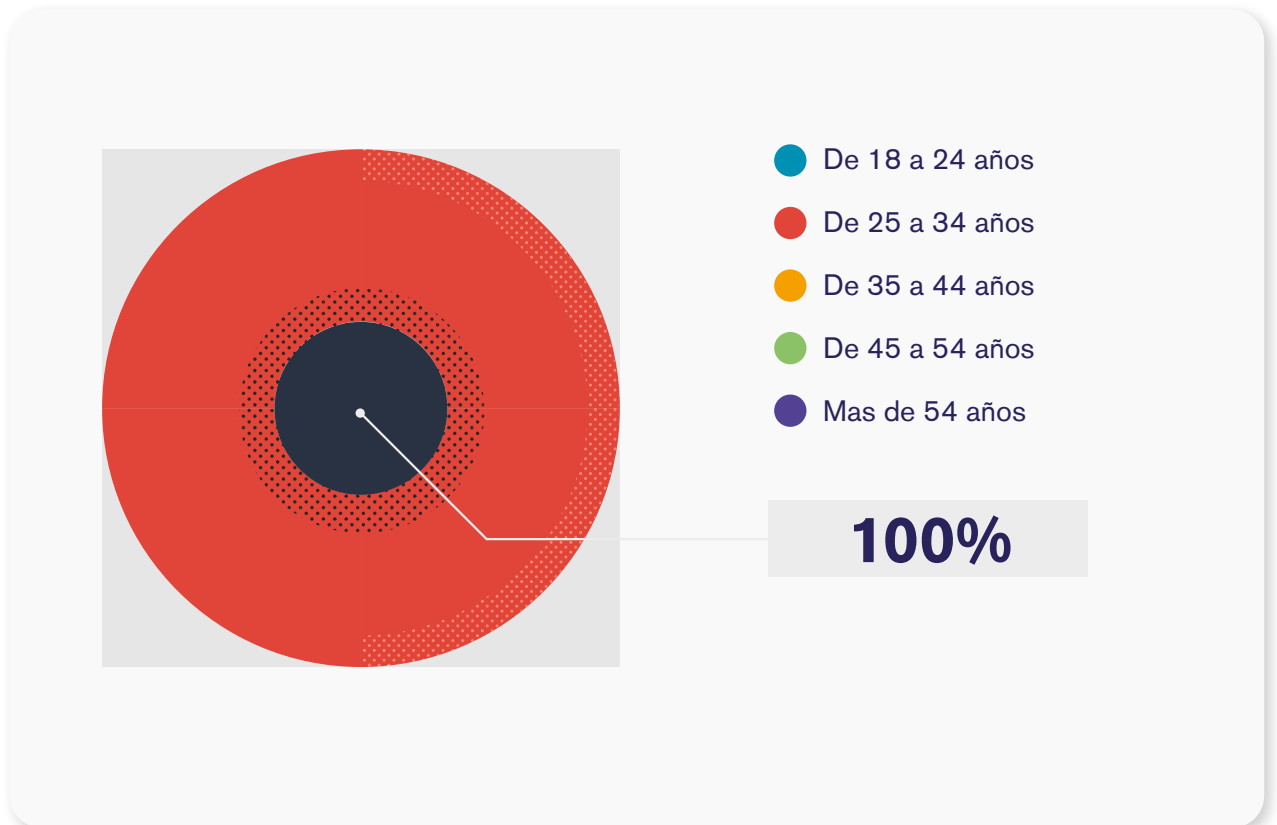
Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 3

La anterior gráfica infiere una brecha de género al momento de realizar una denuncia de corrupción. Lo anterior permite formular algunos interrogantes ¿se debe fomentar la denuncia y participación de las mujeres y personas LGTBTTIQ+? ¿el ejercicio debe ir dirigido a garantizar un escenario favorable para la denuncia por parte de estos dos grupos poblacionales? ¿es posible que la adopción de ambas medidas contribuya a la eliminación de formas de desigualdad, discriminación y violencia de género que inciden en la voluntad de denunciar un caso de posible corrupción o durante en proceso de la formulación de una denuncia o reporte de corrupción?³⁷.

³⁷ Para ampliar el análisis de los datos suministrados relacionados con género y corrupción se recomienda consultar el estudio realizado por ONU Mujeres sobre corrupción con un análisis diferenciado de género EUROSociAL & Transparencia Internacional, documento que incorpora las recomendaciones del taller “Diálogo anticorrupción y género: un análisis de la dimensión de género en la lucha contra la corrupción en América Latina” (Buenos Aires, Argentina, 2 y 3 de abril de 2018), junto con otros informes publicados por Transparencia Internacional citados previamente en el presente documento.

Rango de edad de los denunciantes:

Gráfica 4. Rango de edad de los denunciantes.



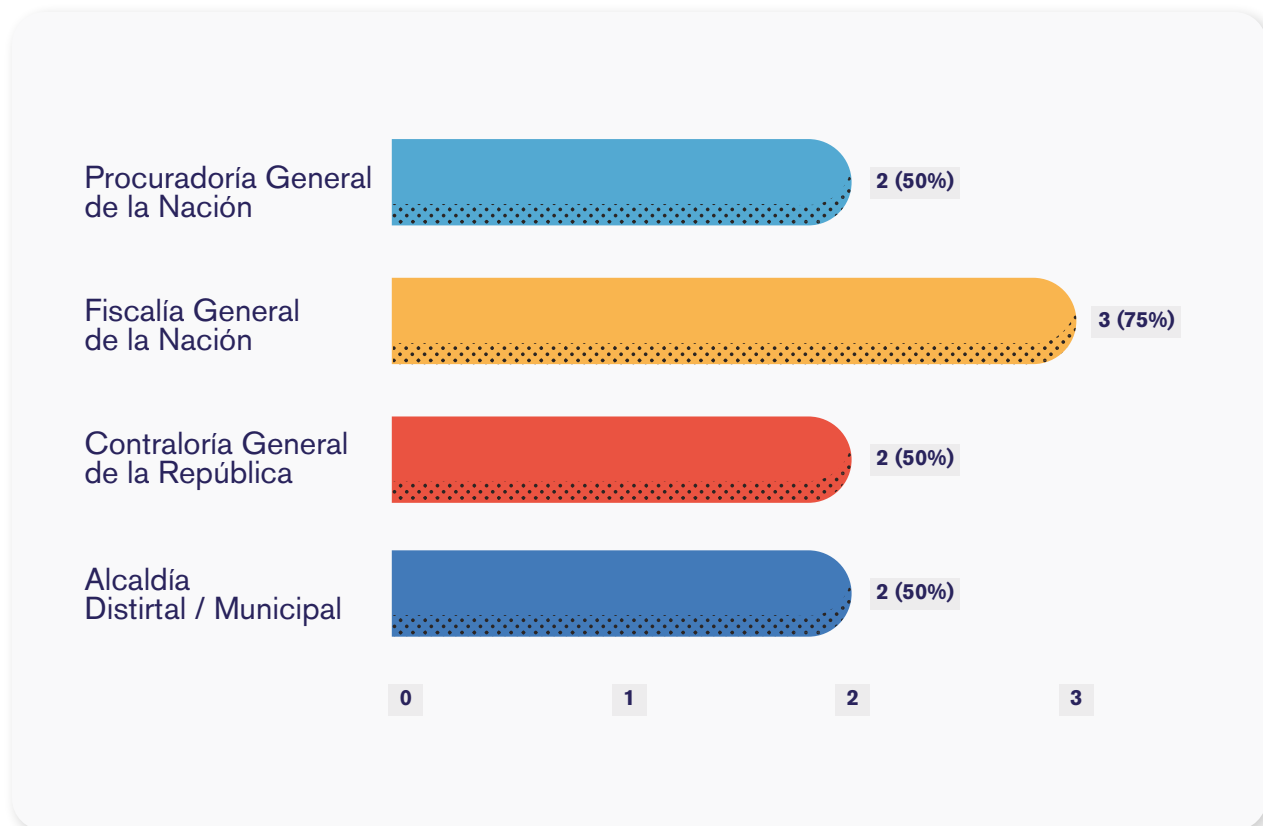
Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 4

El 100% de los denunciantes que pertenecen a las Organizaciones Aliadas se encuentran en el rango de edad entre los 25 y 34 años. Con base en lo anterior, surgen los siguientes interrogantes: ¿es posible que las consecuencias de la corrupción las experimenten en mayor medida los jóvenes a raíz las problemáticas económicas y sociales que este fenómeno deja en sus territorios? ¿por qué hay tan poca movilización en materia de denuncia en otros rangos de edad? ¿cuáles serían sus causas y cómo incentivar la denuncia en los otros grupos etarios?



Autoridades donde se acude con mayor frecuencia para presentar denuncias de corrupción:

Gráfica 5. Autoridades donde se acude con mayor frecuencia para presentar denuncias de corrupción

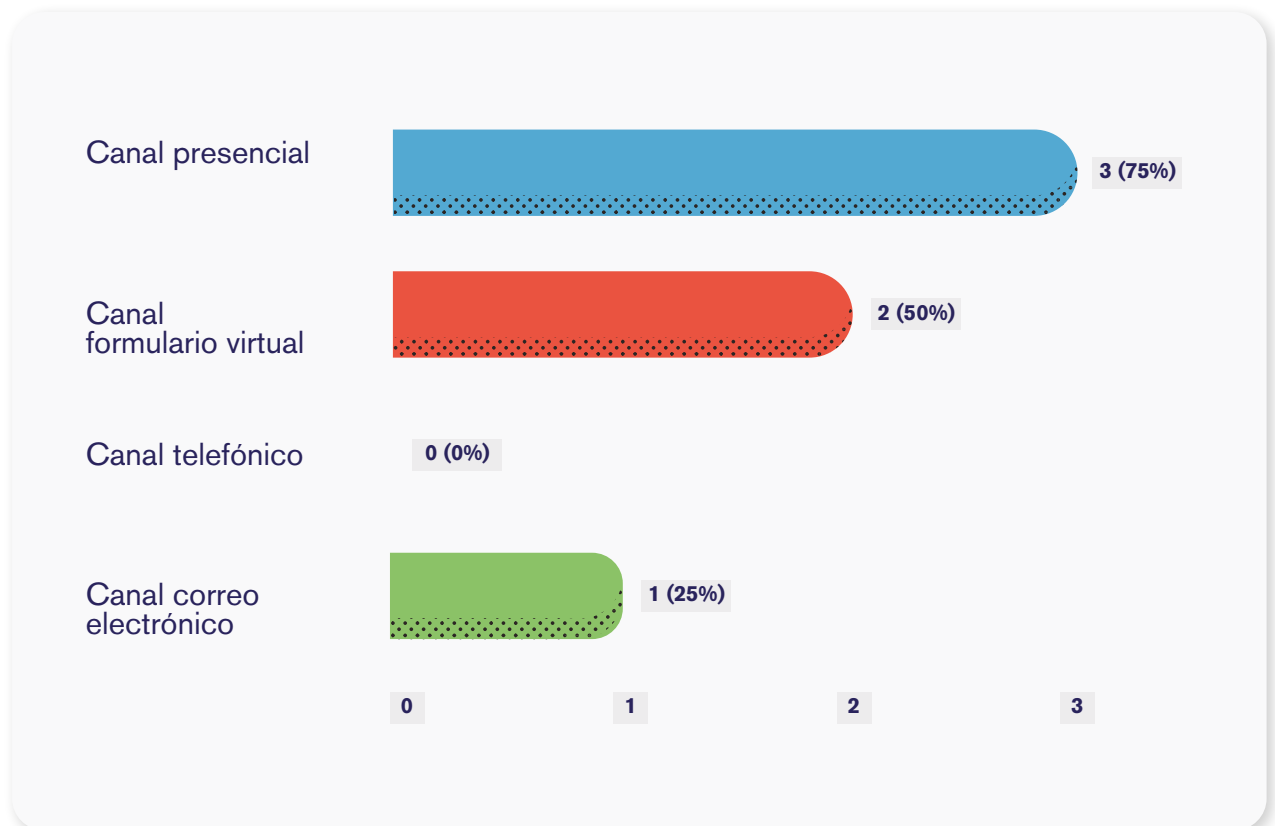


Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 5

En primer lugar, se encuentra la Fiscalía General de la Nación, de forma equilibrada se mantiene una concurrencia en acudir a los canales dispuestos por la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de República. Sin embargo, se resalta como hallazgo importante a nivel territorial las Alcaldías Distritales/Municipales, dadas las funciones de reporte y rendición de cuentas. Lo anterior, permite conocer el acercamiento que en primer lugar hace la ciudadanía a nivel regional a las Alcaldías, antes dirigirse a las entidades de control FGN, PGN y CGR.

4.1.2. Canales de recepción de denuncias utilizados con mayor frecuencia:

Gráfica 6. Canales de recepción de denuncias utilizados con mayor frecuencia.



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 6

Teniendo en cuenta la anterior gráfica, se evidencia que el canal de recepción de denuncias más utilizado a nivel territorial sigue siendo el canal presencial. No obstante, se observa un gran avance en la utilización por parte de los denunciantes de nuevas herramientas tecnológicas dispuestas en los canales de formulario virtual y correo electrónico. En cuanto a las fortalezas del canal de direcciones de correo electrónico, mencionaron los denunciantes que *“permite colocar toda la información que en su rol y conocimiento consideran de gran interés para que la denuncia prospere y surta el proceso de investigación, mientras que otros canales como los formularios virtuales consideran que limitan la forma en la que se entrega la información, siendo el único beneficio de estos que se recibe de forma inmediata el número de radicado”*.

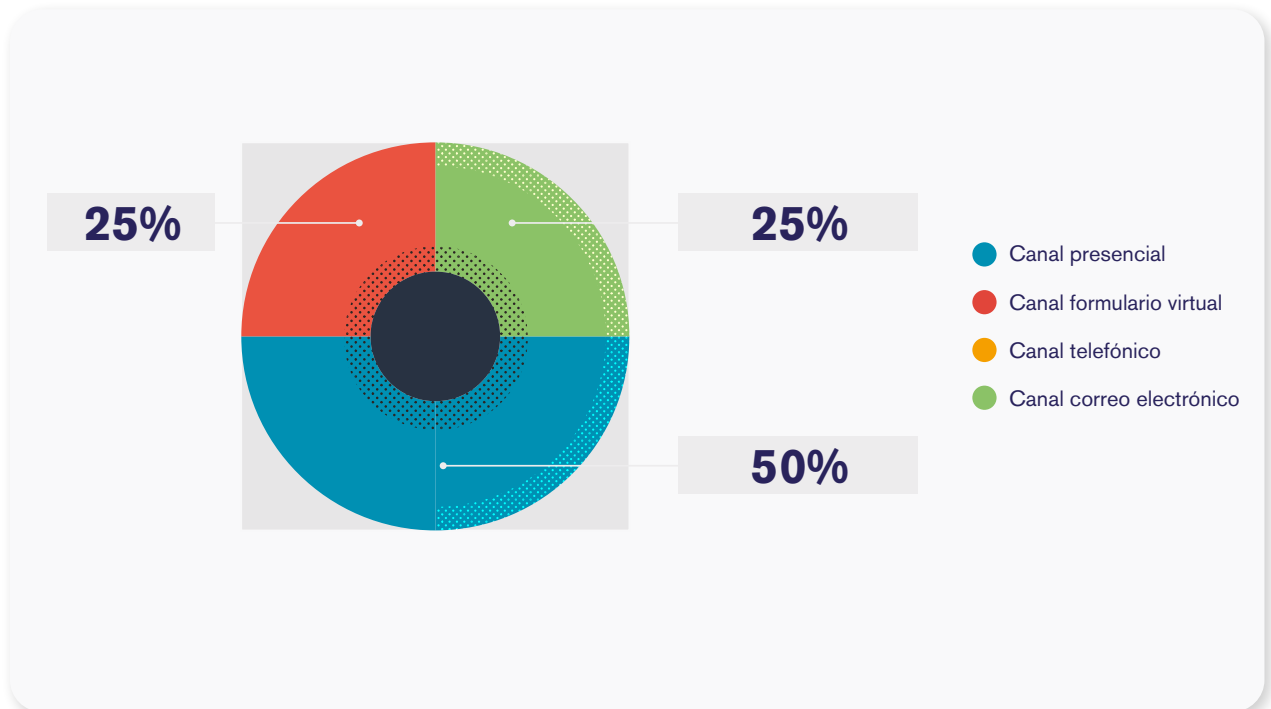


Lo anterior, está estrechamente relacionado con la siguiente pregunta formulada en el ejercicio: *¿Cuál de los siguientes canales de recepción de denuncia fue más entendible y fácil de utilizar para usted según sus condiciones de vida?*

En respuesta a lo anterior, los denunciantes señalaron que, de acuerdo con su experiencia, los mecanismos más entendibles y fáciles de utilizar según sus condiciones de vida fueron nuevamente el canal presencial con un 50%, seguido del canal formulario virtual con un 25 % y el canal correo electrónico con un 25%. Respecto al canal telefónico, manifestaron su percepción negativa relacionada con la problemática para entregar los elementos materiales probatorios y en general, toda la información necesaria para sustentar la denuncia, dado que no permite la entrega de anexos.

A continuación, los resultados relacionados con los canales de denuncia más entendibles y fáciles de utilizar, según la percepción y experiencia previa de los denunciantes:

Gráfica 7. Canales de denuncia más entendibles y fáciles de utilizar según la percepción y experiencia previa de los denunciantes.



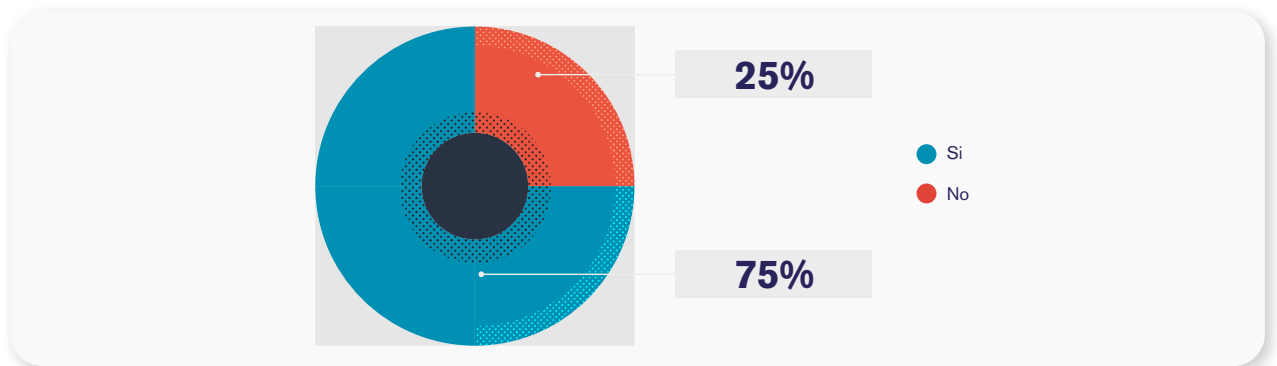
Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 7

37 Para ampliar el análisis de los datos suministrados relacionados con género y corrupción se recomienda consultar el estudio realizado por ONU Mujeres sobre corrupción con un análisis diferenciado de género EUROsocial & Transparencia Internacional, documento que incorpora las recomendaciones del taller “Diálogo anticorrupción y género: un análisis de la dimensión de género en la lucha contra la corrupción en América Latina” (Buenos Aires, Argentina, 2 y 3 de abril de 2018), junto con otros informes publicados por Transparencia Internacional citados previamente en el presente documento.

4.1.3. La denuncia anónima y protección de denunciantes:

Respecto a la pregunta formulada. *Si tuviera la opción de presentar la denuncia de forma anónima. ¿Usted lo haría?* El principal hallazgo fue que existe una notoria confianza en la garantía de presentar la denuncia de forma anónima con una aceptación del 75% de los encuestados. Mientras que el 25% restante preferiría la opción de presentar la denuncia suministrando sus datos personales y de contacto.

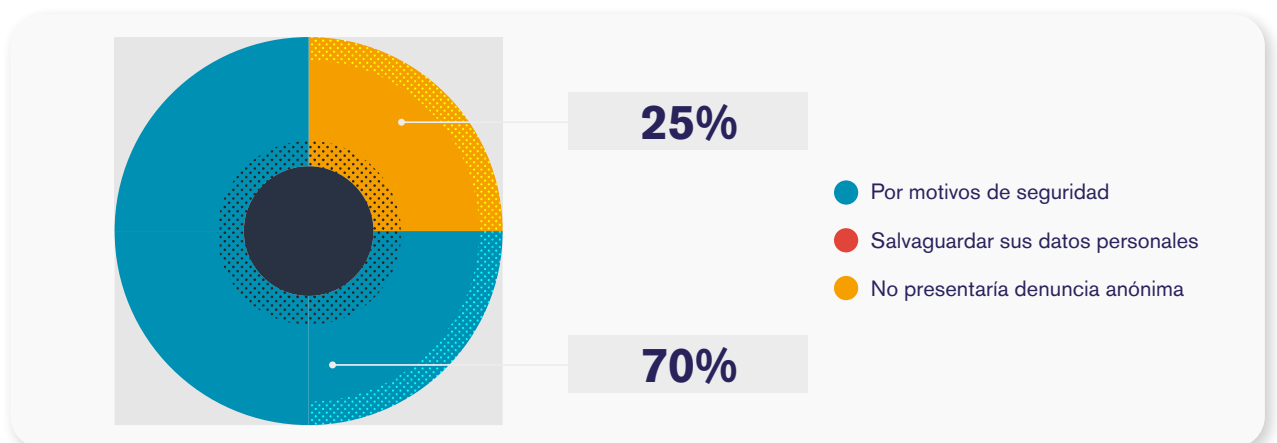
Gráfica 8. Si tuviera la opción de presentar la denuncia de forma anónima. ¿Usted lo haría?



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 8.

Respecto al motivo por el cual ellos preferirían presentar la denuncia anónima, se evidencia que la principal razón está asociada a motivos de seguridad con un 70%, mientras que el 25% restante no presentaría la denuncia de forma anónima, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:

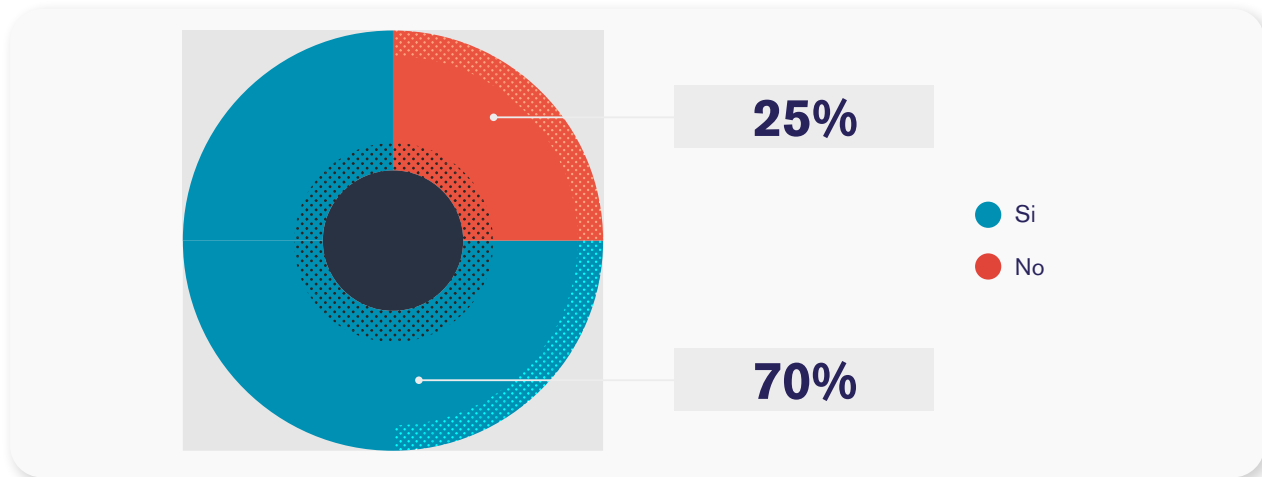
Gráfica 9. ¿Por cuál motivo preferiría presentar la denuncia anónima?



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 9



Gráfica 10. ¿Cree usted que presentar denuncias por corrupción puede conllevar riesgos asociados a vulneraciones contra la vida, la integridad personal o la estabilidad laboral?



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 10.

Tal y como se puede observar, el 75% de los denunciados encuestados considera que presentar denuncias por corrupción puede conllevar riesgos asociados a vulneraciones contra la vida, la integridad personal o la estabilidad laboral. Al explicar la respuesta anterior se encuentran importantes relatos desde la experiencia de los denunciados tales como:

Relato No. 1:



“No es un secreto que Colombia ha tenido una historia violenta con el ataque a líderes sociales y personas que buscan proteger los intereses de los ciudadanos, así las cosas, nosotros como denunciados no conocemos que intereses están detrás de las malas prácticas e irregularidades que se comenten en actos de corrupción, por lo que podría verse en peligro nuestra integridad personal”.

Relato No. 2:

“Si bien en Cartagena las condiciones de violencia armada son menores a otros territorios de Colombia, es innegable que aún existen grupos al margen de la ley que tienen relaciones con actores vinculados a la corrupción. A menudo se desconoce si el caso denunciado tiene dentro de los actores involucrados algunos que tengan relaciones con actores armados, entonces siempre está el riesgo latente de tener represalias.”



Relato No. 3:

“De hecho se han tenido amenazas por causa de denuncias realizadas. Dado que la corrupción está asociada a redes criminales existe la probabilidad de que para mantener el “estado de casos” se amedrente al denunciante o se atente contra su seguridad y su vida”.



Para profundizar en el estudio de los hallazgos relacionados con la seguridad de los denunciantes como factor que desincentiva la denuncia de corrupción, se indagó sobre si los denunciantes han recibido algún tipo de amenazas o han sufrido represalias laborales por denunciar hechos de corrupción, frente a lo cual la mayoría respondió de forma afirmativa.

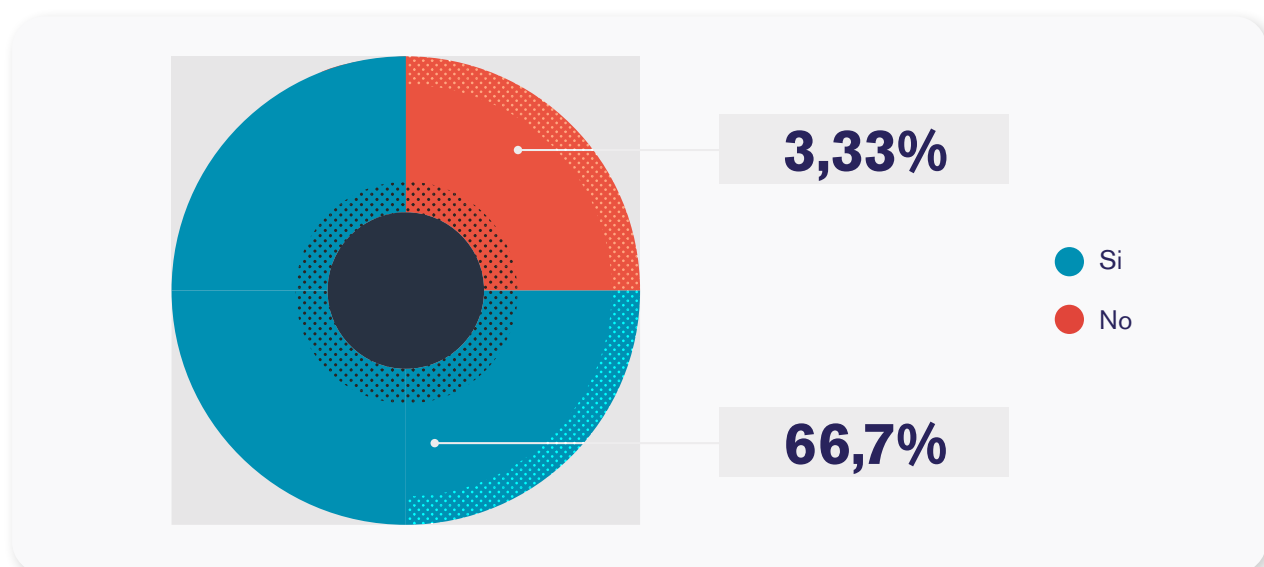
Adicionalmente, respecto a la pregunta ¿Al momento de presentar la denuncia le hicieron recomendaciones de seguridad o le informaron sobre algún protocolo de seguridad dirigido a usted y a su núcleo familiar? La mayoría de los encuestados respondieron que no les hicieron recomendaciones de seguridad o relacionadas con la protección de denunciantes.



En cuanto a la implementación de protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad al momento de presentar la denuncia de corrupción, el panorama es desalentador dado que desde la experiencia de los denunciantes no existe en la actualidad una aplicación de estas políticas inclusivas en los canales de denuncia y hace falta la voluntad institucional para implementarlas, actualizarlas y socializarlas de forma adecuada con los ciudadanos.

4.1.4. Notificación y seguimiento a la denuncia:

Gráfica 11. ¿Ha sido informado o notificado sobre el estado de su denuncia?

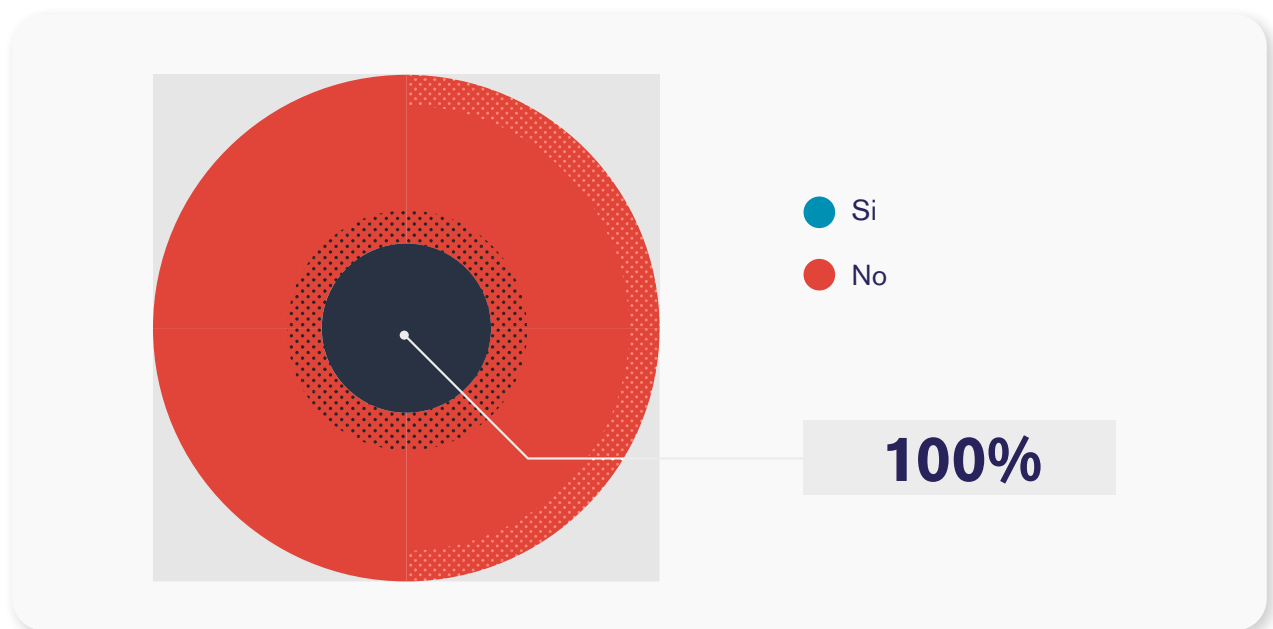


Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 11.

Como se puede observar en la anterior grafica relacionada con la pregunta ¿Ha sido informado o notificado sobre el estado de la denuncia? se tiene que el 66,7 % de los denunciantes son notificados y reciben efectivamente un número de radicado, mientras que el 33,3 % asegura que no ha sido notificado o informado sobre el estado de su denuncia. En cuanto al seguimiento que

se realiza por parte de las entidades de control, se evidenció una gran falencia debido a que el 100% de los denunciados encuestados asegura que de parte de la entidad no se realizó ningún tipo de acompañamiento o seguimiento después de recibida su denuncia. Tal y como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12. ¿Se realizó por parte de la entidad algún acompañamiento o seguimiento después de recibida la denuncia?



Fuente: Elaboración propia. Gráfica No. 12.

Lo anterior indica que aún falta por fortalecer los aspectos relacionados tanto con la notificación de la denuncia como con el seguimiento, con la finalidad de que se brinde información más completa al denunciante, relacionada con el trámite y el estado de la denuncia, es decir, si fue recibida, tramitada y en qué estado de la investigación se encuentra.



4.2. Hallazgos del análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción en Autoridades Locales de Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta

Para el análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de casos de corrupción en los territorios de incidencia del Programa, tal y como se indicó en la metodología, se trabajó con un segundo actor a nivel regional, el cual se encuentra delimitado a los Organismos de Control FGN, PGN, CGR – seccionales, distritales y provinciales junto con las autoridades locales (Alcaldías Distritales/ Municipales) que guarden funciones de reporte/denuncia de corrupción.



Se presentaron derechos de petición con la finalidad de obtener información detallada y actualizada sobre los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción, especialmente, lo relacionado con el funcionamiento del canal presencial en los territorios de incidencia del programa (Cartagena, Buenaventura, Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta).

A continuación, se darán a conocer los principales hallazgos del análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de corrupción a nivel regional:

4.2.1. Cartagena de Indias Distrito Turístico y Cultural:

Canal presencial - Contraloría Distrital de Cartagena de Indias

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias³⁸ tiene su sede presencial en el Bosque diagonal 22 No. 47B-23 Diagonal al Refugio. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El canal presencial de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias es un sistema de recepción de denuncias general que remite al SIPAR.³⁹ El mínimo de requisitos que se le solicita al ciudadano al momento de presentar su denuncia es que haga una breve narración de los hechos, si conoce quién probablemente es el responsable, se solicita que indique de quién se trata y dónde se puede ubicar o notificar y lugar y fecha de los hechos. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se le brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física. El canal presencial de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias permite realizar la denuncia de forma anónima.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, se pone el caso en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección y la Policía Nacional, según las características propias de cada caso y del riesgo irremediable que represente para la vida e integridad del denunciante. De igual forma, se le informa sobre la posibilidad de presentar la denuncia bajo anonimato o solicitando reserva de identidad. En torno al seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial se le entrega al denunciante un número de radicado.

³⁸ *La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, es una entidad Técnica de Control a la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes del Distrito de Cartagena de Indias, con el fin de salvaguardar los recursos públicos de los cartageneros y cartageneras, con una estructura corporativa actualizada mediante acuerdo 014 del 30 de diciembre del 2009 y se encuentra dotada con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, con el objetivo y funciones señalados en la constitución y las leyes 42 de 1993, 136 de 1994 y 610 del 2000. (Contraloría Distrital de Cartagena, 2021)*

³⁹ *Sistema de Información de Participación Ciudadana.*

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias cuenta con profesionales idóneos, con capacidad humana en materia enfoque diferencial e inclusión social. Adicional a lo anterior, se indicó que constantemente se mantiene un plan de capacitación dentro de estos temas en el marco del control fiscal y participativo.

Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Cartagena tiene implementado el “Protocolo de Servicio al Ciudadano” el cual contempla unos lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque diferencial dirigido a personas con discapacidad, en los canales de denuncia.
- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado en capacitar a los funcionarios de la entidad, en temas relacionados con enfoque diferencial en el marco del control fiscal y participativo.
- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Cartagena permite realizar la denuncia de forma anónima.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Cartagena no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIPAR.
- No existe una asesoría ni acompañamiento profesional a través del canal presencial hacia el denunciante.
- Aunque sí se realiza una notificación al denunciante por medio de la expedición del número de radicado, se evidencia que no se realiza un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que se le informe al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.



Canal presencial – FGN Seccional Bolívar, Cartagena de Indias.

La FGN Seccional Bolívar (Cartagena de Indias) tiene dos sedes presenciales para la recepción de denuncias, la primera en la Calle 57 # 31C – 30 Carretera principal de Olaya Herrera, y la segunda en la calle 60 # 13 – 64 Barrio Canapote. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El canal presencial de la FGN seccional Bolívar (Cartagena de Indias) hace parte de un sistema de recepción de denuncias en general, donde se reciben denuncias por todo tipo de delitos. En cuanto a la información mínima solicitada, se encuentra conforme a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 906 de 2004 donde se debe incluir “identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación y una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Este deberá manifestar, si le consta, que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario”. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante para que pueda anexar documentos de forma física, en caso de que así lo requiera.

En el canal presencial de la Fiscalía Seccional Bolívar (Cartagena) no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima. Esta opción solo es válida por medio de las líneas telefónicas del Centro de Contacto (Línea 122) o por los correos electrónicos de la entidad hechoscorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co. De acuerdo con la información que entrega el denunciante, se ha dispuesto una ruta de apoyo en articulación con la Sección de Análisis Criminal del Cuerpo Técnico de Investigación –SAC o la Policía Judicial, para que la misma reciba el reporte de hechos como fuente no formal y, mediante el cumplimiento de actos preliminares de investigación, determine si estos hechos reúnen los elementos que precisa una conducta delictiva, caso en el cual, se iniciará una indagación, en el marco de una noticia criminal.⁴⁰

En cuanto al protocolo de seguridad implementado por la FGN seccional Bolívar (Cartagena) en primer lugar, hace la sugerencia de no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas, hace entrega al denunciante del Acta de Derechos de las Víctimas y orienta sobre la solicitud de medidas de protección. En segundo lugar, cuando se manifiesta que existen amenazas, se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato de Remisión Policía Nacional y se procede a hacer la respectiva remisión con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial.

En lo concerniente a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial de la FGN Seccional Bolívar (Cartagena), una vez terminada la recepción de la denuncia, al denunciante se le suministra el Número Único de Noticia Criminal (NUNC) para que pueda ser

⁴⁰ La noticia criminal es el conocimiento o la información obtenida por la policía judicial o la Fiscalía, en relación con la comisión de una o varias conductas que revisten las características de delito, exteriorizada por medio de distintas formas o fuentes. Puede ser verbal, escrita o formulada valiéndose de cualquier medio técnico que por lo general permite la identificación del autor de la misma. (Fiscalía General de la Nación, 2009, p. 23)

notificado sobre el estado de la denuncia por el funcionario al que se le asigne su caso y se le pueda informar sobre los avances del mismo.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad al momento de recibir la denuncia según respuesta del derecho de petición, la Fiscalía General de la Nación cuenta con protocolos de atención en los cuales se incluyen temas de enfoque de género y enfoque diferencial para personas con discapacidad. Aunado a lo anterior, la entidad cuenta con el Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, el cual anualmente genera la estrategia pedagógica institucional que abarca las necesidades formativas de los funcionarios en estos temas.

Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Bolívar, Cartagena) tiene implementado el “Manual de Atención al Usuario”, el cual contempla lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque género y enfoque diferencial con personas con discapacidad en los canales de denuncia.
- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado a capacitar a los funcionarios de la entidad dentro del marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, en temas relacionados con enfoque de género y enfoque diferencial para personas en situaciones de discapacidad.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Bolívar, Cartagena) no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar.
- En el canal presencial de la FGN (Seccional Bolívar, Cartagena) no existe la opción de presentar a denuncia de forma anónima; para poder hacerlo, el denunciante tiene que acudir a otro tipo de canales como las líneas telefónicas o por los correos electrónicos hechoscorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co
- Se emite el Número Único de Noticia Criminal (NUNC), sin embargo, se evidencia que no se realiza un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que no se informa al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.



Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Según respuesta del derecho de petición, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias cuenta con diversos canales de denuncias de corrupción los cuales están divididos en:

- Canal presencial - Ventanillas únicas de Atención al Ciudadano:
Daff (Marbella)
Dadis (Calle Larga)
Plaza de la Aduana (Centro)
Localidad 3 (Barrio el Socorro – Biblioteca Distrital Jorge Artel)
- Canal de direcciones de Correo electrónico:
alcaldiade@cartagena.gov.co **tencionalciudadano@cartagena.gov.co**
- Correo electrónico exclusivo para recibir denuncias de corrupción:
transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co
- Canal formulario virtual – Exclusivo para denunciar actos de corrupción:
<https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>
- Canal líneas telefónicas: 6411370 – 018000415393

La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias se caracteriza por tener a disposición de los ciudadanos canales de denuncia en general, los cuales hacen parte del sistema de PQRS, así como también, canales de denuncia exclusivos para denunciar actos de corrupción a través del correo electrónico **transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co** y el formulario virtual **<https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>**

En cuanto a la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia, la Alcaldía de Cartagena solicita nombres completos, dirección de residencia, teléfono y correo electrónico para contactar al denunciante en caso de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de la denuncia. La denuncia de corrupción debe presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales se tiene conocimiento. Adicionalmente, la denuncia debe señalar quién o quiénes presuntamente cometieron los hechos, en caso de ser de conocimiento del denunciante. La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias permite realizar la denuncia de forma anónima.

En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se le brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física en caso de que así lo requiera. Sin embargo, es importante precisar que la Alcaldía de Cartagena hace parte de la política de Cero

Papel en la Administración Pública y adelanta una campaña para que la recepción de documentos internos se realice a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) para contribuir a que la impresión de documentos se realice cuando se considere indispensable.⁴¹

Una vez se cumplan los anteriores requisitos, se le informa al denunciante el número interno asignado para su asunto, en caso de que la denuncia no cumpla con los requisitos establecidos, se le comunica al denunciante y, conforme a lo estipulado en la Ley 1755/2015, se le requerirá para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación la complete en el término máximo de (1) mes. Vencidos los términos establecidos, y en el caso de que el peticionario no haya cumplido el requerimiento, se decreta el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se notifica personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. A partir de la asignación del número interno del asunto, el funcionario encargado, dentro de los (15) días siguientes hábiles, deberá dar respuesta al denunciante indicando el trámite que se le dio a la denuncia y los resultados generales de la gestión.

Fortalezas:

- La Alcaldía Mayor de Cartagena tiene un canal de correo electrónico exclusivo para recibir denuncias de corrupción transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co
- La Alcaldía Mayor de Cartagena tiene un canal de formulario virtual exclusivo para recibir denuncias de corrupción <https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>
- La Alcaldía Mayor de Cartagena permite realizar la denuncia de forma anónima.
- La Alcaldía Mayor de Cartagena hace parte de la política de Cero Papel en la Administración Pública, para contribuir a que la impresión de documentos se realice cuando se considere indispensable y promover así una cultura de cuidar el medio ambiente.

Falencias:

- Hace falta el componente pedagógico dirigido hacia el denunciante, donde se le informe el cómo, por qué y para qué denunciar.
- Hace falta la implementación de protocolos para la atención de las/los denunciantes con enfoque de género, enfoque étnico-racial y enfoque diferencial con personas con discapacidad.

⁴¹ La Alcaldía de Cartagena implementa esta Política en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 del 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración Pública.



4.2.2. Buenaventura

Canal presencial – Procuraduría Provincial de Buenaventura.

La sede presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura queda ubicada en la Calle 6 No. 5 – 11 del barrio obrero de la ciudad de Buenaventura. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura hace parte de un sistema de recepción de denuncias general que remite a su vez al Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo (SIGDEA) de la Procuraduría General de la Nación. En la sede presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura se reciben todo tipo de denuncias o peticiones de los usuarios por lo que no cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción.

En cuanto a la información mínima solicitada, para recepcionar la denuncia se deben incluir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento, así como también, suministrar otros datos tales como nombres completos, número de identificación, dirección de notificación, teléfonos de contacto y correo electrónico. En caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios, los puede adjuntar en estado físico. Adicionalmente, el denunciante cuenta con la opción de presentar la denuncia de forma anónima.

En cuanto al protocolo de protección o seguridad para el denunciante, según la Procuraduría Provincial de Buenaventura, no se generan recomendaciones de seguridad al presentar las denuncias, dado que *“los tramites que se realizan en la entidad cuentan con la confidencialidad, hasta que se inicie proceso de investigación disciplinaria, la cual conlleva que el presunto implicado conozca en su totalidad el expediente sin ninguna restricción”*⁴². (Procuraduría Provincial de Buenaventura, 2021)

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, la entidad cuenta con un manual de atención al usuario, el cual integra un acápite especial para el trato de ciudadanos con enfoque étnico y personas con discapacidad, el nivel de conocimiento es para todos los funcionarios a su ingreso a la entidad y su capacitación es continua, utilizando los correos institucionales a través de comunicaciones internas.⁴³

⁴² Respuesta del derecho de petición presentado a la Procuraduría Provincial de Buenaventura. (2 de agosto de 2021) Canal presencial [Radicado E-2021-377147].

⁴³ Según respuesta del derecho de petición en mención.

Fortalezas del canal:

- En el canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura se reciben denuncias verbales y por escrito.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura cuenta con un “Protocolo de Atención Presencial” el cual contempla recomendaciones específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas de comunidad étnica o nativa, así como, la atención diferencial de personas con discapacidad.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura permite realizar la denuncia de forma anónima.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIGDEA.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura no realiza un seguimiento sobre el estado de la denuncia de forma posterior, es decir, no se contacta al denunciante para brindar información sobre en qué circunstancia se encuentra la denuncia o la investigación.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Buenaventura no tiene incorporado un protocolo de protección al denunciante, y, según respuesta del derecho de petición, no realiza recomendaciones de seguridad al momento de presentar las denuncias.

Canal presencial - Contraloría Distrital de Buenaventura.

La Contraloría Distrital de Buenaventura tiene su sede presencial en la Calle 2 No. 3-04 Edificio CAM Piso 7. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

El canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura es un sistema de recepción de denuncias general que remite al SIPAR. El mínimo de requisitos que se le solicita al ciudadano al momento de formular su denuncia consiste en que haga una breve narración de los hechos, en caso de que conozca el presuntamente es el responsable, se solicita que indique de quién se trata y dónde se puede ubicar o notificar y el lugar y fecha de los hechos.



En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física. En el canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura se permite realizar la denuncia de forma anónima.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, el caso se pone en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección y la Policía Nacional, según las características propias de cada caso y del riesgo que represente para la vida e integridad del denunciante. De igual manera, se informa la posibilidad de presentar la denuncia bajo anonimato o solicitando reserva de identidad. En torno al seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial, se entrega al denunciante un número de radicado.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con profesionales idóneos que les permite identificar las responsabilidades dentro del marco de la competencia fiscal y señalan que constantemente se mantiene un plan de capacitación dentro de estos temas en el marco del control fiscal y participativo.

En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física. En el canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura se permite realizar la denuncia de forma anónima.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, el caso se pone en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección y la Policía Nacional, según las características propias de cada caso y del riesgo que represente para la vida e integridad del denunciante. De igual manera, se informa la posibilidad de presentar la denuncia bajo anonimato o solicitando reserva de identidad. En torno al seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial, se entrega al denunciante un número de radicado.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Contraloría Distrital de Buenaventura cuenta con profesionales idóneos que les permite identificar las responsabilidades dentro del marco de la competencia fiscal y señalan que constantemente se mantiene un plan de capacitación dentro de estos temas en el marco del control fiscal y participativo.

44 *La Contraloría Distrital de Buenaventura, es una entidad Técnica de Control a la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes de Buenaventura. El Decreto Extraordinario No. 403 de 1987 de octubre 22, es la normativa por medio del cual se crea la Contraloría de Buenaventura, se determina su estructura administrativa, se fijan unas funciones generales y se dictan otras disposiciones. (Contraloría Distrital de Buenaventura, 2021)*

Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura tiene implementado el “Protocolo de Servicio al Ciudadano” el cual contempla lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque diferencial dirigido a personas con discapacidad en los canales de denuncia.
- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado a capacitar a los funcionarios de la entidad, en temas relacionados con enfoque diferencial en el marco del control fiscal y participativo.
- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura permite realizar la denuncia de forma anónima.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Distrital de Buenaventura no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIPAR.
- Aunque sí se realiza una notificación al denunciante por medio de la expedición del número de radicado. Se evidencia que no se realiza un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que se informe al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.

Canal presencial – FGN Seccional Valle del Cauca, Buenaventura.

La FGN Seccional Valle del Cauca, Buenaventura tiene la sede presencial para la recepción de denuncias en la Calle 7 # 3 – 46 Las Mercedes. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El canal presencial de la FGN Seccional Valle del Cauca (Buenaventura) hace parte de un sistema de recepción de denuncias en general, donde se encuentran denuncias por todo tipo de delitos. En cuanto a la información mínima solicitada, se encuentra conforme a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 906 de 2004 donde se debe incluir “identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación y una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Este deberá manifestar, si le consta, que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario”. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física, en caso de que así lo requiera.



En el canal presencial de la Fiscalía Seccional Valle del Cauca (Buenaventura) no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima. Esta opción solo es válida por medio de las líneas telefónicas del Centro de Contacto (Línea 122) o por los correos electrónicos de la Entidad hechoscorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co

De acuerdo con la información que entregue el denunciante, se ha dispuesto una ruta de apoyo en articulación con la Sección de Análisis Criminal del Cuerpo Técnico de Investigación –SAC o la Policía Judicial, para que la misma reciba el reporte de hechos como fuente no formal y, mediante el cumplimiento de actos preliminares de investigación, determine si estos hechos reúnen los elementos que precisa una conducta delictiva, caso en el cual, se iniciará una indagación en el marco de una noticia criminal.

En cuanto al protocolo de seguridad implementado por la FGN Seccional Valle del Cauca (Buenaventura), en primer lugar, se sugiere no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas, de igual forma, se hace entrega al denunciante del Acta de Derechos de las Víctimas y se orienta sobre la solicitud de medidas de protección. En segundo lugar, cuando manifiesta que existen amenazas, se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato de Remisión Policía Nacional y se procede a hacer la respectiva remisión con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial.

En lo concerniente a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial de la FGN seccional Buenaventura, una vez terminada la recepción de la denuncia, se suministra al denunciante el Número Único de Noticia Criminal (NUNC) para que pueda ser notificado sobre el estado de la denuncia por el funcionario al que se le asigne el caso e informarle sobre los avances de este.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y con personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Fiscalía General de la Nación cuenta con protocolos de atención en los cuales se incluyen temas de enfoque diferencial, enfoque de género y enfoque diferencial para personas con discapacidad. De otra parte, la entidad cuenta con el Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, el cual anualmente genera la estrategia pedagógica institucional que abarca las necesidades formativas de los funcionarios en estos temas.

Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Valle del Cauca, Buenaventura) tiene implementado el “Manual de Atención al Usuario” el cual contempla lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque de género y enfoque diferencial a personas con discapacidad, en los canales de denuncia.

- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado a capacitar a los funcionarios de la entidad dentro del marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, en temas relacionados con enfoque de género y enfoque diferencial para personas con discapacidad.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Valle del Cauca, Buenaventura) no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar.
- En el canal presencial de la FGN (Seccional Valle del Cauca, Buenaventura) no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima; para poder hacerlo, el denunciante debe acudir a otro tipo de canales como las líneas telefónicas o a través de los correos electrónicos hechosocorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co
- Pese a que con la denuncia se emite el Número Único de Noticia Criminal (NUNC), no se brinda un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que se informe al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.

Alcaldía Distrital de Buenaventura.

La Alcaldía Distrital de Buenaventura tiene la sede presencial para la recepción de denuncias en el Edificio CAD Calle 2 Carrera 3 Centro Edificio Administrativo – CAD - (Ventanilla Única SAC). Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 11:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Nota: No fue posible obtener información más detallada sobre la existencia de otros canales de denuncia implementados por la Alcaldía Distrital de Buenaventura.⁴⁵

4.2.3. Montería (Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta).

Canal presencial – Procuraduría Provincial de Montería.

En el Departamento de Córdoba funcionan la Procuraduría Regional, Provincial y Judiciales II y judiciales I en la Calle 25 No. 6 – 18 de Montería.

⁴⁵ Durante el rastreo de información se identificó que el formulario virtual de la Alcaldía Distrital de Buenaventura para el momento en el que se realizó la investigación se encontraba temporalmente fuera de servicio <https://www.buenaventura.gov.co/pqrsd>



Es importante precisar que en los Municipios de Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta la representación de la PGN está en cabeza de las Personerías Municipales, quienes hacen parte del Ministerio Público, a donde pueden acudir los ciudadanos para presentar PQRS y recibir asesorías de acuerdo con las funciones asignadas por la Constitución y la ley. Se encuentran ubicadas en las Alcaldías de cada municipio mencionado y se encargan de informar al ciudadano que las PQRS y denuncias que no son de competencia de las Personerías Municipales, se remiten posteriormente a las entidades competentes.

En cuanto al canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería, es un sistema de recepción de denuncias general que remite al Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo (SIGDEA) de la Procuraduría General de la Nación. En la sede presencial de la Procuraduría Provincial de Montería se reciben todo tipo de denuncias o peticiones de los usuarios, por lo que no cuenta con una opción específica para denunciar hechos de corrupción.

En relación con la información mínima solicitada para recepcionar la denuncia, se deben incluir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento, suministrar otros datos tales como nombres completos, número de identificación, dirección de notificación, teléfonos de contacto y correo electrónico. En caso de que el denunciante necesite presentar elementos materiales probatorios, los puede adjuntar en estado físico. Adicionalmente, en caso de que el denunciante lo solicite, existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima.

En cuanto al protocolo de protección o seguridad para el denunciante, según respuesta de la Procuraduría Provincial Montería, se dan recomendaciones de seguridad al denunciante de acuerdo con las circunstancias de cada caso expresado. Además, en caso de que el denunciante manifieste riesgos para su vida o integridad física, se indica la ruta a seguir y se solicita a las autoridades como Policía Nacional de Colombia, Fiscalía General de la Nación y la Unidad Nacional de Protección brindar las medidas de seguridad y protección necesarias, a lo cual se hace el respectivo seguimiento por parte de la Procuraduría Provincial de Montería.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la entidad cuenta con un manual de atención al usuario, el cual integra un acápite especial para el trato de ciudadanos con enfoque étnico y personas con discapacidad. El nivel de conocimiento del mencionado manual es para todos los funcionarios al ingreso de la entidad y para el caso específico de la Procuraduría Provincial de Montería, en este momento se está avanzando en la capacitación en lenguaje de señas para los funcionarios que atienden al público.

Fortalezas del canal:

- En el canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería se reciben denuncias verbales y por escrito.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería cuenta con un “*Protocolo de Atención Presencial*” el cual contempla recomendaciones específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas de comunidad étnica o nativa, así como, la atención diferencial de personas con discapacidad.
- En el canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería se está avanzando en la capacitación en lenguaje de señas para los funcionarios que atienden al público.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería permite realizar la denuncia de forma anónima.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se le oriente acerca del cómo, por qué y para qué denunciar; el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIGDEA.
- El canal presencial de la Procuraduría Provincial de Montería no brinda un seguimiento sobre el estado de la denuncia de forma posterior, es decir, no se contacta al denunciante para brindar información sobre el trámite de su denuncia o la investigación.

Canal presencial - Contraloría Municipal de Montería.

La Contraloría Municipal de Montería tiene su sede presencial en la Calle 29 No. 2-43 Tercer piso Edificio Morindó. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

El canal presencial de la Contraloría Municipal de Montería es un sistema de recepción de denuncias general que remite al SIPAR. El mínimo de requisitos que se solicita al ciudadano al momento de presentar su denuncia es que haga una breve narración de los hechos, en caso de conocer el presunto responsable, se solicita que indique de quién se trata y dónde se puede ubicar o notificar y el lugar y fecha de los hechos. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física. En el canal presencial de la Contraloría Municipal de Montería se permite realizar la denuncia de forma anónima.



En cuanto al protocolo de seguridad implementado para la protección del denunciante, se pone el caso en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección y la Policía Nacional, según las características propias de cada caso y del riesgo que represente para la vida e integridad del denunciante. De igual forma, se informa al denunciante la posibilidad de presentar la denuncia fiscal bajo anonimato o solicitando reserva de identidad. En torno al seguimiento de la denuncia interpuesta en el canal presencial, se entrega al denunciante un número de radicado.

Por último, respecto a la protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Contraloría Municipal de Montería cuenta con profesionales que les permite identificar las responsabilidades dentro del marco de la competencia fiscal, y señalan que, constantemente, se mantiene un plan de capacitación dentro de estos temas en el marco del control fiscal y participativo.

Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Municipal de Montería tiene implementado el “*Protocolo de Servicio al Ciudadano*” el cual contempla lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque diferencial dirigido a personas con discapacidad, en los canales de denuncia.
- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado en capacitar a los funcionarios de la entidad en temas relacionados con enfoque diferencial en el marco del control fiscal y participativo.
- El canal presencial de la Contraloría Municipal de Montería permite realizar la denuncia de forma anónima.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la Contraloría Municipal de Montería no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se informe el cómo, por qué y para qué denunciar, el proceso que se realiza es solamente para ingresar la denuncia al SIPAR.
- Aunque se realiza una notificación al denunciante por medio de la expedición del número de radicado, se evidencia que no se brinda un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que se le informe al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.

Canal presencial – FGN Seccional Córdoba (Montería, Tierra Alta, Montelíbano y Puerto Libertador).

La FGN en Montería tiene la sede presencial para la recepción de denuncias, en la Calle 3 No. 10 – 54 Barrio Buenavista. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

La FGN en Tierra Alta tiene la sede presencial para la recepción de denuncias, en la Calle 4 No. 11 – 31 Barrio El Prado. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

La FGN en Montelíbano tiene la sede presencial para la recepción de denuncias, en la Cra. 37 No. 29 – 30 Barrio El Porvenir. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

La FGN en Puerto Libertador tiene la sede presencial para la recepción de denuncias, en la Calle 5B con Cra. 6 Barrio Mira Flores. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Los canales presenciales de la FGN Seccional Córdoba (Montería, Tierra Alta, Montelíbano y Puerto Libertador) hacen parte de un sistema de recepción de denuncias en general, donde se reciben denuncias de todo tipo de delitos. En cuanto a la información mínima solicitada, se encuentra conforme a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 906 de 2004 donde se debe incluir “identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación y una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Este deberá manifestar, si le consta, que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario”. En cuanto a la posibilidad de allegar elementos materiales probatorios, se brinda información al denunciante sobre la opción de anexar documentos de forma física en caso de que así lo requiera.

Los canales presenciales de la Fiscalía Seccional Córdoba (Montería, Tierra Alta, Montelíbano y Puerto Libertador) no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima, esta opción solo es válida por medio de las líneas telefónicas del Centro de Contacto (Línea 122) o por los correos electrónicos de la Entidad hechoscorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co

De acuerdo con la información que entregue el denunciante, se ha dispuesto una ruta de apoyo en articulación con la Sección de Análisis Criminal del Cuerpo Técnico de Investigación –SAC o la Policía Judicial, para que la misma reciba el reporte de hechos como fuente no formal y, mediante el cumplimiento de actos preliminares de investigación, determine si estos hechos reúnen los elementos que precisa una conducta delictiva, caso en el cual, se iniciará una indagación, en el marco de una noticia criminal.

Por último, respecto a los protocolos diferenciales e inclusivos desde la perspectiva de género, el enfoque étnico-racial y de personas con discapacidad, al momento de recibir la denuncia, según respuesta del derecho de petición, la Fiscalía General de la Nación cuenta con protocolos de atención en los cuales se incluyen temas de enfoque diferencial, enfoque de género y enfoque diferencial para personas con discapacidad. De otra parte, la entidad cuenta con el Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, el cual anualmente genera la estrategia pedagógica institucional que abarca las necesidades formativas de los funcionarios en estos temas.



Fortalezas del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Córdoba) tiene implementado un Manual de Atención al Usuario” el cual contempla lineamientos generales y específicos destinados a brindar una atención con enfoque género y enfoque diferencial con personas con discapacidad en los canales de denuncia.
- El componente pedagógico se encuentra principalmente enfocado a capacitar a los funcionarios de la entidad en el marco del Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC, en temas relacionados con enfoque de género y enfoque diferencial para personas con discapacidad.
- En cuanto al protocolo de seguridad implementado por la FGN Seccional Córdoba (Montería, Tierra Alta, Montelíbano y Puerto Libertador) en primer lugar, se sugiere al denunciante no compartir información sobre la denuncia con personas desconocidas, de igual forma, se hace entrega del Acta de Derechos de las Víctimas y se orienta sobre la solicitud de medidas de protección. En segundo lugar, cuando manifiesta que existen amenazas, se dejan consignadas las manifestaciones del denunciante en el Formato de Remisión Policía Nacional y se procede a hacer la respectiva remisión a la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial.
- En lo concerniente a la notificación y seguimiento de la denuncia interpuesta en los canales presenciales de la FGN Seccional Córdoba (Montería, Tierra Alta, Montelíbano y Puerto Libertador), una vez terminada la recepción de la denuncia, se hace entrega al denunciante del Número Único de Noticia Criminal (NUNC) para que pueda ser notificado sobre el estado de la denuncia por el funcionario al que se le asigne su caso y brindar información sobre los avances del mismo.

Falencias del canal:

- El canal presencial de la FGN (Seccional Córdoba) no cuenta con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante donde se informe el cómo, por qué y para qué denunciar.
- En el canal presencial de la FGN (Seccional Córdoba) no existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima; para poder hacerlo, el denunciante debe acudir a otro tipo de canales como las líneas telefónicas o por los correos electrónicos hechosocorrupción@fiscalia.gov.co y denunciaanonima@fiscalia.gov.co
- Se emite el Número Único de Noticia Criminal (NUNC), sin embargo, se evidencia que no se brinda un seguimiento sobre el estado de la denuncia, es decir, que se informe al ciudadano de forma posterior o después de recibida la denuncia por parte de la entidad.

Alcaldía de Montería

La Alcaldía Distrital de Montería tiene el canal presencial para la recepción de denuncias en la Calle 27 # 3-16, Edificio Antonio de la Torre y Miranda. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 11:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- Canal formulario virtual: <https://www.monteria.gov.co/publicaciones/2301/radicacion-de-solicitudes-para-pqrsdf/>
- Canal correo electrónico: contacto@monteria.gov.co
- Canal líneas telefónicas: +57 (4) 791 07 20

Alcaldía de Montelíbano.

La Alcaldía de Montelíbano tiene el canal presencial para la recepción de denuncias en la Carrera 6 No. 15-23 – Palacio Municipal. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

- Canal formulario virtual⁴⁶: <http://www.montelibano-cordoba.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/enviar/5>
- Canal correo electrónico: contactenos@montelibano-cordoba.gov.co
- Canal líneas telefónicas: (57) (54) 7721563 -7627455

Alcaldía de Puerto Libertador.

La Alcaldía de Puerto Libertador tiene el canal presencial para la recepción de denuncias en la Calle 9a # 12-18 Barrio Vendiaguja. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- Canal formulario virtual: <http://www.puertolibertador-cordoba.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/enviar/5>
- Canal correo electrónico: contactenos@puertolibertador-cordoba.gov.co
- Canal líneas telefónicas: +57 3134688575.

⁴⁶ En el formulario virtual implementado por la Alcaldía de Montelíbano existe la opción de presentar la denuncia de forma anónima <http://www.montelibano-cordoba.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/enviar/5>



Alcaldía de Valencia.

La Alcaldía de Valencia tiene el canal presencial para la recepción de denuncias en la Carrera 15 Calle 11 - Palacio Municipal. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

- Canal formulario virtual: <http://www.valencia-cordoba.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/enviar/5>
- Canal correo electrónico: alcaldia@valencia-cordoba.gov.co
- Canal líneas telefónicas: (57 + 4) 7773071 / 018000400358.

Alcaldía de Tierralta.

La Alcaldía de Tierralta tiene el canal presencial para la recepción de denuncias en la Calle 4 No. 14 - 13 (Esquina). Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- Canal formulario virtual: <https://www.tierralta-cordoba.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>
- Canal correo electrónico: contactenos@tierralta-cordoba.gov.co
- Canal líneas telefónicas - exclusivo para denunciar corrupción: (+57) 018000919748.

Nota: No fue posible obtener información detallada sobre el funcionamiento de los mencionados canales de denuncia implementados por la Alcaldías de Montelíbano, Puerto Libertador, Valencia y Tierralta.



Capítulo

5

Conclusiones y recomendaciones



Se plantean en este último capítulo las principales conclusiones y recomendaciones del estudio sobre los mecanismos institucionales de denuncia, tomando en cuenta los resultados de los grupos focales de Montería, Cartagena y Bogotá. Se distinguirán por un lado los canales institucionales nacionales y, por otro lado, los canales contemplados en el nivel regional.



5.1. Canales de los tres órganos de control a nivel nacional

- ***Falta de pedagogía y de acompañamiento hacia el denunciante cuando acude a los canales de denuncia presencial, líneas telefónicas, correo electrónico y formulario virtual.***

La mayoría de los canales de denuncia que fueron analizados no cuentan con un componente pedagógico dirigido hacia el denunciante, donde se le informe el cómo, por qué y para qué denunciar de forma integral. Tampoco ofrecen una atención directa al denunciante que le permita conocer el proceso de denuncia, los derechos y deberes del denunciante, las medidas de protección al denunciante, el seguimiento a las denuncias y los limitantes como información reservada, entre otros.

Sólo un (1) canal de los diez (10) analizados, concretamente, el canal de líneas telefónicas de la Contraloría General de la República, integra una pedagogía al momento de recepcionar la denuncia. Sin embargo, este canal no ofrece una atención directa al denunciante, sino un conmutador con una operadora.

En el caso de la FGN, existe la opción específica para formular denuncias de corrupción. Sin embargo, el acompañamiento se limita a facilitar el diligenciamiento del formulario. En efecto, no existe un componente pedagógico que permita la comprensión de lo que es la corrupción y los delitos que se asocian a este fenómeno.

Recomendación específica: Implementar y fortalecer un componente pedagógico en los canales de denuncia de forma integral:

- Entregar información a la ciudadanía sobre el cómo, por qué y para qué denunciar teniendo en cuenta aspectos asociados a la comprensión de la corrupción y al daño que puede generar.
- Adaptar esta información pedagógica a los distintos canales: virtuales, telefónicos, presenciales de acuerdo a sus plataformas y características tecnológicas propias.
- Mejorar el lenguaje y la orientación al ciudadano en los distintos canales para que sean realmente accesibles, fáciles de utilizar y comprensibles en todos los niveles educativos.
- Privilegiar una interacción comunicativa entre los funcionarios del centro de contacto y las/ los denunciantes donde se reconozca los contextos socio-culturales específicos y diversos existentes en el territorio nacional.
- Brindar información clara y sencilla acerca del trámite que surte la denuncia y el alcance (derechos y deberes) que tiene el denunciante frente a esta.
- Visibilizar los canales de denuncia de la corrupción, desarrollar y distribuir cajas de herramientas para las organizaciones y ciudadanos sobre el proceso de la denuncia de casos de corrupción.

- ***Diferencia en los protocolos de protección al denunciante entre entidades de control.***

La Fiscalía General de la Nación y la Contraloría General de la República tienen implementados protocolos de seguridad al denunciante. Sin embargo, la Procuraduría General de la Nación, específicamente, en los canales de líneas telefónicas y formulario virtual, no tiene implementado ninguna medida para la protección del denunciante.

En cuanto al contenido de los protocolos de protección, como se pudo evidenciar, la Fiscalía General Nación recomienda discreción y recomienda hacer una remisión con la Policía Nacional de Colombia para que el denunciante pueda acudir a la Estación o CAI más cercano y solicitar acompañamiento o intervención policial; mientras que la Contraloría General de la República le informa a la Unidad Nacional de Protección, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación y a la Policía Nacional, lo cual es un acompañamiento mucho más completo e interdisciplinario. Sin embargo, se evidencia que no existe una ruta definida que unifique, articule y facilite el diseño y la implementación de los protocolos y buenas prácticas de protección al denunciante que tienen los organismos de control.

Recomendación específica:

En las entidades donde ya existe y tienen implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante:

- Actualizarlo de forma continua tomando en cuenta los perfiles de los reportantes y denunciante que se han diversificado.

En las entidades donde no tienen implementado un protocolo de seguridad para la protección del denunciante, como es el caso de la Procuraduría General de la Nación, específicamente, en los canales de líneas telefónicas y formulario virtual:

- Crear e implementar un protocolo de protección al denunciante que involucre la participación de forma conjunta de organizaciones de la sociedad civil y entidades como la Unidad Nacional de Protección, la Policía Nacional de Colombia, la Defensoría del Pueblo, las Casas de Justicia, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, la Secretaría Distrital de la Mujer entre otras; esto, con el propósito de brindar una atención integral y eficiente a las y los denunciante.

De manera general, se recomienda fortalecer el trabajo articulado entre las mencionadas entidades de control con la finalidad de fortalecer y actualizar los protocolos de protección.

- ***Falta de reconocimiento y optimización de la denuncia anónima***

Pese a que en la mayoría de los canales analizados se permite realizar la denuncia de forma anónima, muy pocos lo tienen en funcionamiento de forma óptima y correcta.

La CGR practica la denuncia anónima en la medida en que no solicita ningún dato de identificación personal ni de contacto al denunciante, mientras que el canal presencial de la FGN no cuenta con opción anónima, se recomienda al denunciante acudir a otro tipo de canal, lo cual puede incurrir en tramites innecesarios y adicionales.



Recomendación específica: Es necesario implementar, promover y garantizar la denuncia anónima. En particular, se propone no solicitar datos personales o de contacto a la hora de formular la denuncia y evitar que el denunciante tenga que acudir a otro tipo de canal para denunciar de forma anónima.

- ***Confusión de términos y/o procedimientos para recibir la denuncia de corrupción.***

Existe una confusión o mezcla de conceptos entre “queja” y “denuncia”, o en su defecto, en el procedimiento utilizado para recepcionar las denuncias. También algunas entidades como la CGR utilizan el mismo procedimiento para recepcionar peticiones y para recibir denuncias;⁴⁷ Esta decisión puede afectar el proceso de la denuncia, en la medida en que se apliquen procedimientos generales para cualquier tipo de petición. En tal sentido, se puede ver comprometida la eficacia de la reacción de las autoridades frente al riesgo o conducta de corrupción. En efecto, existe una diferencia conceptual entre denuncia y el sistema de PQRS, ya que el sistema de PQRS tiene un marco de competencia más amplio y generalizado.

Recomendación específica: Es esencial que los organismos de control brinden un trámite específico y adecuado a la denuncia de corrupción refiriéndose a Convenciones Internacionales que contienen disposiciones específicas en materia de denuncia y protección a denunciantes, víctimas y testigos de actos de corrupción. Además, la denuncia de corrupción tiene un mayor alcance jurídico toda vez que permite al ciudadano denunciar sobre eventos, riesgos o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que el organismo de control actúe de manera preventiva y proceda a investigar.

- ***Circunstancias que desincentivan la denuncia por factores atribuibles al funcionamiento de los canales.***

El primero está relacionado con la posibilidad de adjuntar elementos materiales probatorios, específicamente en el canal de formulario virtual de la PGN, dado que limita el número de documentos que se pueden allegar (máximo 4). Lo anterior, puede llegar a ser una circunstancia que desincentiva la denuncia por un factor atribuible al canal, en los casos donde el denunciante necesite adjuntar más elementos materiales probatorios para sustentar la denuncia y no pueda hacerlo mediante el formulario virtual y tenga que acudir a otros canales para poder presentar la denuncia.

El segundo factor está relacionado con la opción de presentar la denuncia de forma anónima. En el caso del canal presencial de la FGN, este no permite formularla de forma anónima, toda vez que, para poder hacerlo, el denunciante tiene que acudir a otro tipo de canales, como, por ejemplo, las líneas telefónicas o correos electrónicos.

El último factor que desincentiva la denuncia por un factor atribuible al canal consiste en no informar debidamente o no contar con una solicitud expresa de tratamiento de datos asociado al Habeas Data y al manejo de la información. Es de gran importancia actualizar los formularios de los canales de denuncia y darle un uso a la información de forma correcta. El Habeas Data es

⁴⁷ Tal como lo establece la Resolución 0665 de 2018 de la Contraloría General de la Nación.

considerado un derecho constitucional que tiene por objeto la protección integral de los datos personales consignados en registros, archivos, bases de datos, etc., por lo cual resulta necesario proteger y garantizar el buen manejo de la información preservando los intereses del titular de la información frente a potenciales abusos o vulneraciones de sus derechos.

Recomendación específica: Mitigar los factores que desincentivan la denuncia. Por lo tanto, se recomienda:

- Ampliar la capacidad de almacenamiento del formulario virtual para que pueda recibir el número de documentos que el denunciante, según sea su caso específico, necesite adjuntar.
- Permitir presentar la denuncia anónima en todos los canales sin excepción, para así evitar que el denunciante tenga que acudir a otros canales.
- Implementar y fortalecer las políticas de protección de datos personales conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 15 de la Constitución, Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 relacionadas con el Habeas Data, con el fin de poder garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales de los denunciantes recopilados mediante el uso de los canales de denuncia.
- **Implementación y actualización de los protocolos con enfoque de género, enfoque étnico-racial y enfoque diferencial con personas con discapacidad en los canales de denuncia de corrupción.**

En principio, el canal presencial de la PGN cuenta con un “Protocolo de Atención Presencial”, el cual contempla pautas y habilidades sociales que deben tener en cuenta los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, así como recomendaciones específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas de comunidad étnica o nativa, así como, la atención diferencial de personas con discapacidad.⁴⁸ Adicionalmente, se resalta el avance de la PGN en integrar en la página web videos informativos sobre los canales de denuncia en lengua de señas⁴⁹ y el portafolio de servicios en lenguas nativas⁵⁰. Sin embargo, se evidencia la falta de protocolos para la atención con enfoque de género para contribuir a la eliminación de cualquier forma de desigualdad, discriminación y violencias de género antes durante el proceso de formulación de la denuncia o reporte de corrupción.

Por su parte, la CGR tiene implementado un “Protocolo de Servicio al Ciudadano”⁵¹ que contempla protocolos de atención presencial y atención prioritaria y preferencial, sin embargo, una falencia

48 Los protocolos de atención de la PGN en el canal presencial y en el canal de líneas telefónicas pueden ser consultados en https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/index-2.html

49 El video de la PGN sobre canales de atención en lengua de señas puede ser consultado en https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/media/portafolio_senas/LSC%2005%20PGN%20canales%20de%20atencion.mp4

50 El portafolio de servicios en lenguas nativas de la PGN puede ser consultado en https://www.procuraduria.gov.co/portal/portafolio_servicios_lenguas_nativas.page

51 El protocolo de servicio al ciudadano de la CGR puede ser consultado en https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/452164/Protocolos_servicio_ciudadano_sp_2016.pdf/cf94052b-1440-4672-8d90-7020fce8159b



es que las recomendaciones para la atención de población con discapacidad física y otros tipos de discapacidad como la visual, auditiva,⁵² sordoceguera entre otras, se realizan únicamente respecto al canal presencial y no abarca lineamientos integrales para otros tipos de canales que se encuentran en funcionamiento, bien sea en el canal líneas telefónicas, canal de correo electrónico o el canal formulario virtual.

En cuanto a la FGN tiene implementado un “Manual de Atención al Usuario”⁵³ que contempla unos criterios generales para la atención en los canales de denuncia y unos lineamientos específicos tales como: (a) lineamientos para la atención con enfoque diferencial por edad, (b) lineamientos en atención para el enfoque diferencial por discapacidad, (c) lineamientos en atención para el enfoque diferencial étnico, (d) lineamientos en atención para el enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género. No obstante, se evidencia que los mencionados lineamientos y/o protocolos son aplicables única y exclusivamente respecto al canal presencial y no abarca lineamientos integrales para ser empleados en los otros canales, bien sea en las líneas telefónicas, el correo electrónico y formulario virtual.

Recomendación específica: Aunque en la actualidad existe un importante avance en la implementación de protocolos inclusivos desde el enfoque de género, enfoque étnico-racial y enfoque diferencial con personas con discapacidad en los canales de denuncia de corrupción, se recomienda:

- Fortalecer la implementación de los mencionados lineamientos en todos los tipos de canales de denuncia.
- Integrar a los protocolos y/ manuales un componente pedagógico – didáctico de fácil comprensión en todos los niveles educativos y, a su vez, promover su divulgación en las páginas web de las respectivas entidades.
- Actualizar de manera constante estos protocolos.
- Garantizar una continua capacitación de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

- ***Puesta al día de las herramientas tecnológicas***

Se recomienda la actualización y mejora de las herramientas tecnológicas que retroalimentan y complementan los canales de denuncia; la posibilidad de que el ciudadano informe oportunamente cuando un canal de denuncia se encuentre deshabilitado de forma permanente o cuando se encuentra temporalmente fuera de servicio; y la revisión y actualización constante de la información de consulta que se encuentra disponible en la página web.

52 La CGR tiene implementada una línea telefonía accesible para personas con discapacidad auditiva en <http://www.centroderelevo.gov.co/>

53 El Manual de atención del usuario de la FGN puede ser consultado en <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DE-ATENCION%CC%81N-AL-USUARIO-DE-LA-FISCALIA-GENERAL-DE-LA-NACION%CC%81N.pdf>



5.2. Los canales a nivel regional

Se encuentran en el nivel regional hallazgos similares al nivel nacional. Por lo tanto, se presenta aquí una síntesis de los aspectos sobre los cuales se podría profundizar.

- ***El rol facilitador de las Alcaldías***

La Fiscalía General de la Nación es la entidad a la cual la ciudadanía presentaría con mayor frecuencia una denuncia desde el nivel local. No obstante, se mantiene una concurrencia entre los canales dispuestos por la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de República. Ahora, se resalta también en el nivel local el importante rol que desempeñan las Alcaldías Distritales/Municipales en la lucha contra la corrupción, dadas sus funciones de reporte y rendición de cuentas. En efecto, la ciudadanía, en el nivel regional, se acercaría en un primer momento a las Alcaldías, antes encargados de remitir sus denuncias a los Organismos de Control FGN, PGN y CGR.

Recomendación específica:

- Seguir impulsando iniciativas como la de la Alcaldía Mayor de Cartagena, la cual tiene a disposición de los ciudadanos canales de denuncia en general, así como también, canales de denuncia exclusivos para denunciar presuntos hechos de corrupción a través del correo electrónico transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co y el formulario virtual <https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>

- ***El mayor uso de los canales presenciales***

Se destaca que el canal de recepción de denuncias más utilizado en los territorios de incidencia del programa sigue siendo el canal presencial. No obstante, se observa un gran avance en la utilización por parte de los denunciantes de las nuevas herramientas tecnológicas dispuestas en los canales de denuncia, específicamente, respecto al formulario virtual y el correo electrónico. Respecto al canal telefónico, se manifestó su negativa percepción debida a la dificultad para entregar los elementos materiales probatorios y en general toda la información necesaria para sustentar la denuncia, dado que no permite la entrega de anexos.

Recomendación específica:

- Fortalecer los canales al interior de las entidades, con personal y con presupuesto para que se agilice el trámite de las denuncias.
- Mejorar cada canal para que uno no dependa del otro, es decir, que se pueda desarrollar todo por teléfono y que una vez se inicie por este no lo remitan al virtual o correo electrónico.

- ***El mayor uso de la denuncia anónima y la autoprotección en región***

Respecto a los temas relacionados con la protección del denunciante y la denuncia anónima, se resalta positivamente la aceptación y confianza que genera presentar la denuncia de forma anónima en las regiones. Los mayores motivos que la impulsan entre los denunciantes



encuestados fueron la autoprotección tanto a nivel individual como de sus familias, evitando así convertirse en foco de amenazas o de vulneraciones contra la vida, la integridad personal, la estabilidad laboral, entre otros.

De otra parte, se puede concluir que, en la mayoría de los canales presenciales de denuncia estudiados en el nivel local, se solicita información mínima al denunciante: nombres completos, datos de contacto (correo electrónico - número telefónico) y una descripción detallada de los hechos indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como los sujetos presuntamente involucrados.

Sin embargo, la investigación evidenció la falta de articulación institucional para consolidar los protocolos de protección al denunciante. Es más, se encontraron casos como el registrado en la Procuraduría Provincial de Buenaventura donde no se generan recomendaciones de seguridad al presentar las denuncias, dado que, según respuesta de la petición, “los tramites que se realizan en la entidad cuentan con la confidencialidad, hasta que se inicie proceso de investigación disciplinaria, la cual conlleva que el presunto implicado conozca en su totalidad el expediente sin ninguna restricción”⁵⁴ (Procuraduría Provincial de Buenaventura, 2021).

También, los grupos focales realizados en Montería y Cartagena se advirtió que una de las dificultades más graves es el riesgo que corren los denunciantes al momento de denunciar, porque está información se conoce por parte de grupos armados ilegales. Este tema de la protección fue recurrente en los talleres en territorio que ameritan que los canales cuenten con enfoque territorial, para que se conozcan previamente estas situaciones y riesgos. Incluso uno de los ejemplos planteados por una funcionaria de la Contraloría del orden nacional es que la falta de conocimiento del territorio, los llevó en una ocasión a que una jornada descentralizada de denuncias de corrupción tuviera baja participación porque se alertaba sobre quien iba a la brigada móvil de la Contraloría y por eso la gente no asistió.

Recomendación específica:

- Mejorar la capacitación de los funcionarios en los temas relacionados con la protección y seguridad de los denunciantes. La Procuraduría General de la Nación ya cuenta con lineamientos establecidos para esos casos específicos, como lo es el procedimiento contemplado en la Resolución 09 de 2017, artículo 11, donde se debe brindar atención prioritaria con la finalidad de ofrecer una pronta respuesta y contribuir a evitar un perjuicio irremediable cuando por razones de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o integridad personal del denunciante.⁵⁵

⁵⁴ Respuesta del derecho de petición presentado a la Procuraduría Provincial de Buenaventura. (2 de agosto de 2021) Canal presencial [Radicado E-2021-377147].

⁵⁵ Procuraduría General de la Nación, Resolución 09 de 2017, artículo 11. Atención prioritaria: La procuraduría General de la Nación dará atención prioritaria a las peticiones, adoptara medidas de urgencia o concederá tramite preferencial en los eventos en los que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminentemente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada y cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad”. Para mayor información consultar en: https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/portal_doc_interes//248_009.pdf

- ***La falta de comunicación entre la entidad y el denunciante***

En relación con la notificación y seguimiento a la denuncia se identificó que el 66,7 % de los denunciantes son notificados y reciben efectivamente un número de radicado, mientras que el 33,3 % asegura que no ha sido notificado o informado sobre el estado de su denuncia. En cuanto al seguimiento que se realiza por parte de las entidades de control, se evidenció una gran falencia debido a que el 100% de los denunciantes encuestados asegura que de parte de la entidad no se les realizó ningún tipo de acompañamiento o seguimiento después de recibida su denuncia.

Se advierte la falta de comunicación asertiva, de accesibilidad de los canales de denuncia y de la falta de pertenencia y responsabilidad de algunos funcionarios encargados de gestionar las denuncias.

- Fortalecer la notificación y seguimiento de la denuncia.
- Brindar información más completa a los denunciantes sobre el estado de la denuncia, es decir, si fue recibida, tramitada y en qué estado de la indagación o investigación se encuentra, para evitar así que las y los denunciantes deban interponer acciones constitucionales y legales adicionales, para acceder a esa información, lo cual implica congestionar más la administración de justicia y el poder judicial.
- Formular una estrategia donde prime una interacción comunicativa entre los funcionarios del Centro de Contacto y las/los denunciantes donde se reconozca, en primera instancia, durante la atención y recepción de la denuncia, los contextos socio-culturales específicos y diversos existentes en el territorio y que involucran al denunciante.

- ***La falta de enfoques diferenciales de los canales***

En cuanto al género y rango de edad de los denunciantes se identificó que el 100% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de los 24 a 34 años, junto con una mayor participación de los hombres en comparación con las mujeres.

También se identificó la ausencia de canales que garanticen el acceso a todo tipo de personas, con enfoque diferencial, como ejemplo se citó un caso de lenguaje de señas en el que el órgano de control no contaba con intérprete.

Recomendación específica:

- Fortalecer el enfoque de género, el enfoque étnico-racial y enfoque diferencial destinados a personas con discapacidad
- Avanzar en la elaboración de protocolo inclusivos

- ***La falta de recursos económicos y jurídicos para el trámite de la denuncia***

Los costos en que incurren los denunciantes también se destacaron a nivel local. Las entidades les solicitan anexos y ellos no tienen recursos para impresiones o fotocopias. Igualmente, no cuentan con recursos para transportarse hacia los canales presenciales, únicos disponibles porque los



virtuales o telefónicos no son viables en algunos territorios o culturalmente consideran que pueden ser más riesgosos para su seguridad.

Recomendación específica:

- Brindar acompañamiento y asesorías a las organizaciones de la sociedad civil que juegan un rol de facilitación con los denunciantes
- Propiciar encuentros entre la sociedad civil y la institucionalidad para fortalecer los lazos de confianza que permitan transitar a la transparencia.
- Generar procesos de formación teórico - prácticos con las juntas de acción comunal sobre el proceso de denuncia de la corrupción.
- Revisar los procedimientos de rendición de cuenta y la participación de la ciudadanía, como una fuente de información y de seguimiento a la gestión pública y al trámite de las denuncias de casos de corrupción presentadas.

Bibliografía

- Transparencia por Colombia. (2022). ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE REPORTE Y DENUNCIA DE CASOS DE CORRUPCIÓN DE LAS PRINCIPALES ENTIDADES DE CONTROL.
- Transparencia por Colombia. (abril de 2020). LA DENUNCIA DE LA CORRUPCIÓN Y LA PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE EN COLOMBIA. Obtenido de <https://transparenciacolombia.org.co/wp-content/uploads/doc-caracterizacion-denuncia.pdf>
- Secretaría de Transparencia. (2022). Funciones de la Secretaría de Transparencia. Obtenido de <http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Paginas/funciones.aspx>
- OEA. (2022). Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas. Obtenido de https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_organismos.asp
- Gran Central de Información Empresarial de COlombia - RUES. (2022). Registro Único Empresarial. Obtenido de <https://www.rues.org.co/Veedurias>
- Red de Veedurías Ciudadanas de Colombia. (2022). Obtenido de Visión Red Ver: <https://reddeveedurias.org/mision-red-ver/>
- Transparencia por Colombia. (2021). Análisis de los mecanismos de reporte y denuncia de casos de corrupción de las principales entidades de control. Bogotá.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

DAI
Shaping a more livable world.

**TRANSPARENCIA
POR COLOMBIA**
CARTELLO TRANSPARENCIA INTERNACIONAL

JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA