

 Agencia de Desarrollo Rural 	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión	01
		Página	1 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

1. OBJETVO

Realizar el tratamiento legal y oportuno de las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y partes interesadas, que impacten la gestión de la Entidad, su reputación y la Política de Transparencia.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia, a través de los canales habilitados por la entidad, continúa con el desarrollo de los procedimientos y trámites que correspondan, según la ley, hasta agotar la debida diligencia, y finaliza con la comunicación al quejoso o denunciante sobre las acciones tomadas. De igual manera se establece la presentación al Presidente de la Entidad, de un informe trimestral detallado de las denuncias recibidas y atendidas, que contenga el análisis de las actividades, preventivas y de control, estimadas para mitigar los riesgos de la Entidad.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Constitución Política de Colombia artículo 29
- Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 256 de 1996. "Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.
- Ley 412 de 1997. "Por la cual se aprueba la "convención interamericana contra la corrupción", suscrita en caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis"
- Ley 599 de 2000. "Por la cual se expide el código penal".
- Ley 668 de 2001. "Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como día nacional de la lucha contra la corrupción".
- Decreto 1537 de 2001. "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del estado".
- Ley 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 970 de 2005. "Por medio de la cual se aprueba la convención de las naciones unidas contra la corrupción, adoptada por la asamblea general de las naciones unidas"
- Ley 1150 de 2007. "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos".
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- Decreto 4632 de 2011. "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la comisión nacional para la moralización y la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1573 de 2012. "Por medio de la cual se aprueba la convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales, adoptada por la conferencia negociadora en parís, república francesa, el 21 de noviembre de 1997".
- Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Decreto 369 de 2013. "Por medio del cual se promulga la "convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales" adoptada por la conferencia negociadora en parís, república francesa, el 21 de noviembre de 1997".
- Decreto 1510 de 2013. "Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública"
- CONPES 167 de 2013. "Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción".
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión	01
		Página	2 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Ley estatutaria 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1778 de 2016. “Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”
- Decreto 124 de 2016. “Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1010 de 2006, “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Resolución 074 del 2023 “Por la cual se reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la agencia de Desarrollo Rural, el acceso a la información pública y se asigna una función”.

4. DEFINICIONES

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

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión	01
		Página	3 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

5. CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

De conformidad con la legislación colombiana, es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, la comisión de un delito, contravención o falta disciplinaria de la cual tenga conocimiento.

Designar un oficial de cumplimiento ad-hoc en el evento en que llegare a existir denuncia o reporte contra el oficial de cumplimiento de la Agencia de Desarrollo Rural, y atender para tal efecto la motivación de la denuncia y la implicación en los demás roles que desempeña el oficial de cumplimiento, a fin de adelantar la debida diligencia y estimar la separación permanente o temporal de su rol.

Para todos los efectos se presume que los reportes e informes suministrados o presentados por los servidores públicos, contratistas, como por las partes interesadas, se presentan sobre la base del principio de buena fe, esto es, sobre la base de una creencia razonable.

Los reportes realizados se deben tramitar de forma confidencial, con el fin de proteger la identidad del informante, del o los presuntos responsables, así como de aquellos que intervengan en su conocimiento y en la gestión del procedimiento de averiguación.

- Se permite la denuncia anónima.

Se prohíben las represalias sobre las personas que hayan planteado o reportado un intento de soborno, supuesto o real, o violaciones a la ley, normas o procedimientos establecidos por la Agencia de Desarrollo Rural. Quienes incurran en esta conducta, serán sometidos a la investigación disciplinaria correspondiente, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.

Debe protegerse la identidad de las personas que realicen reporte de represalias como consecuencia de la presentación de denuncias de corrupción o por su participación en la gestión de transparencia de la Entidad.

Debe mantenerse a disposición del ciudadano, de las partes interesadas y de los servidores y colaboradores de la Agencia, el Formato F-PSC-002 (Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), para su diligenciamiento, cuando así lo requieran, independientemente del canal de contacto que use el ciudadano para su interacción con la Agencia y en ejercicio del deber de denuncia.

Los canales definidos para la recepción de reportes relacionados con la Gestión de Denuncia son:

- Correo electrónico: denuncias@adr.gov.co
- Canal telefónico: Línea de transparencia (601) 747 7827
- Canal presencial: Secretaria General o contratista de la secretaria general
- Canal Web: www.adr.gov.co
- Correo institucional: correspondencia@adr.gov.co
- Redes sociales
- Línea gratuita nacional: 018000 - 189889

Si el reporte del presunto acto de corrupción se recibe a través del PBX de la Entidad y no por la línea telefónica de transparencia (601) 747 78 27, se debe diligenciar el F-PSC-002 (Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia), por quien lleve a cabo la recepción de la llamada, y estará llamado a atender el Procedimiento de Gestión de Denuncias aquí contenido.

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión	01
		Página	4 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

Si se reciben denuncias de soborno, corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT, a través del correo institucional correspondencia@adr.gov.co, redes sociales, por atención presencial o la página web, deberán direccionarse, de manera inmediata, al colaborador de la Secretaría General, junto con los soportes aportados.

En los eventos que el reporte sea realizado por comunidades indígenas, se tendrá en cuenta que si el reporte es verbal, y la comunidad cuenta con lengua hablada y no escrita, su recepción procederá mediante filmación; en los eventos en que se presente por escrito -al contar con lengua escrita-, el colaborador de la Secretaría General, en ambos casos, debe recibirla y, acto seguido, adelantar las acciones ante el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, para ubicar un intérprete de lengua indígena que pueda traducir la denuncia y permitir el inicio del procedimiento de averiguación al interior de la Entidad.

Gestionar la revisión del mapa de riesgos, la adopción de las acciones correctivas, ajuste de controles, a partir del concepto que emita para cada caso, la Secretaría General y el colaborador de la Secretaría General.

Incluir en el plan de comunicaciones la sensibilización y difusión de los temas relacionados con presuntos actos de corrupción.

Toda la gestión que comporta el procedimiento de denuncias de corrupción deberá tener en cuenta, además de la constitución y las Leyes, el Código de Integridad de la Entidad y el Procedimiento Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones - PQRSDF para efectos de comunicación de las respuestas.

Poner en conocimiento inmediato, y desde el correo electrónico: denuncias@adr.gov.co, a la Secretaría General aquellos casos de corrupción o soborno de los que conozca la Entidad a través de sus canales de atención.

Cumplir los lineamientos de seguridad de la información y protección de datos personales, definidos por la Entidad y publicados en la página web: www.adr.gov.co - "La Agencia de Desarrollo Rural hace parte de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA -, la cual es coordinada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Para más información de RITA ver Manual de RITA (<http://www.secretariatransparencia.gov.co/>).

Presentar, en el mes de enero, a la Secretaría de Transparencia (denunciacorrupcion@presidencia.gov.co), un informe de las denuncias recibidas a través de cualquiera de sus canales, en la vigencia inmediatamente anterior, cuyo tema focal sea corrupción o soborno y que tengan relación exclusiva con la misión y funciones de la Entidad.

La Secretaría General y el colaborador de la Secretaría General, con relación a las denuncias de soborno radicadas en la Agencia, una vez establezcan que impactan la gestión de la Entidad y su reputación, identifican las alertas rojas y, sobre ellas, profundizan las averiguaciones para recaudar pruebas y/o evidencias, de acuerdo con el procedimiento "Gestión de Denuncias", para su tratamiento oportuno, con el fin de mitigar los hechos que lo generaron. Como evidencia de la aplicación del control, se encuentran las denuncias recibidas de forma confidencial, los informes de denuncias emitidos por el contratista de la secretaria general, así como el oficio de denuncia debidamente radicado ante la (s) autoridad (es) competente(s).

Se entenderá por ALERTAS ROJAS aquellos patrones o señales que, a partir de una denuncia y durante el ejercicio de debida diligencia, sean indicativos de la materialización de un riesgo de cumplimiento, la comisión de una infracción por desatención de un requisito legal o que permitan precaver posibles actos de corrupción.

 Agencia de Desarrollo Rural 	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión	01
		Página	5 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

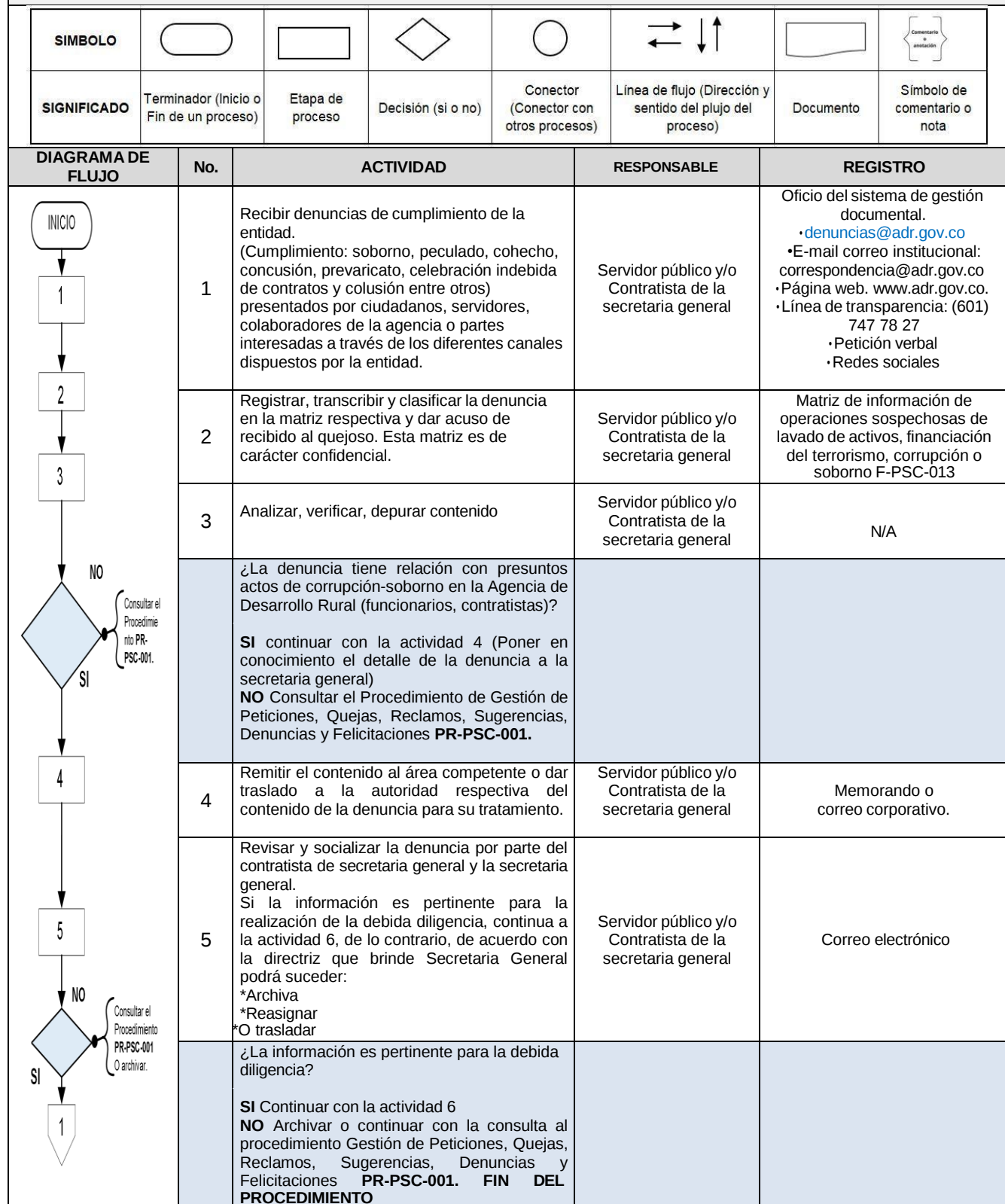
A fin de efectuar un análisis detallado de las ALERTAS ROJAS, evitar acciones inocuas o erradas y proteger a la Agencia de eventuales daños, se sugiere:

- Establecer el contexto
- Identificar, clasificar y evaluar el riesgo, si no existe en la matriz de cumplimiento.
- Darle un tratamiento al riesgo impactado, de acuerdo con los controles y acciones dispuestos en la matriz para generar controles adicionales.
- Elevar alertas al área impactada, construir el plan de mejora y monitorearla.

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS		Versión	01
			Página	6 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

6. DESARROLLO



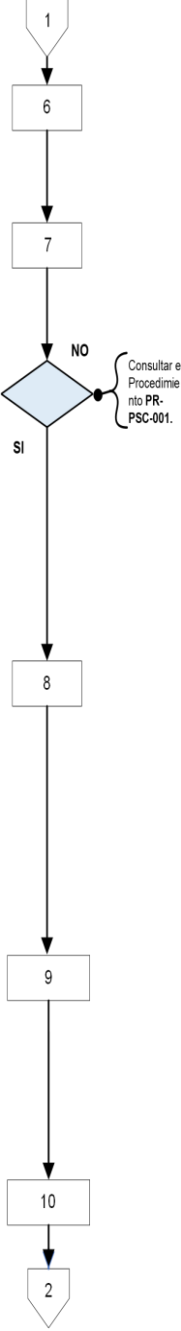
Este documento es fiel copia del original que reposa en el sistema de información de la Agencia de Desarrollo Rural. Su impresión se considera copia no controlada.

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS		Versión	01
			Página	7 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

6. DESARROLLO

SIMBOLO							
SIGNIFICADO	Terminador (Inicio o Fin de un proceso)	Etapa de proceso	Decisión (si o no)	Conector (Conector con otros procesos)	Línea de flujo (Dirección y sentido del flujo del proceso)	Documento	Símbolo de comentario o nota

DIAGRAMA DE FLUJO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	6	Solicitar la ampliación de los hechos, si hay necesidad, ya sea que el quejoso los amplíe o no, se debe surtir la debida diligencia.	Servidor público y/o Contratista de la secretaria general	Oficio, correo corporativo y/o notificación por aviso Memorando
	7	Realizar la debida diligencia de los hechos reportados como presuntos actos de corrupción-soborno. · Información reservada. · Requerir información a otras áreas o trasladarla por competencia. Recopilar las contestaciones que se reciban	Servidor público y/o Contratista de la secretaria general	Documentación de la debida diligencia
		SI continuar con la actividad 8 NO Consultar el Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PR-PSC-001. FIN DEL PROCEDIMIENTO		
	8	Dar a conocer a la secretaria general la información recopilada, para que emita su criterio sobre el deber o no de reportar ante los entes de control (Contraloría General de la Nación - CGR, Procuraduría General de la Nación - PGR y Defensoría del Pueblo), Fiscalía y/o La Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF; o, estimar la realización de una mesa de trabajo con la oficina Jurídica y/o la Vicepresidencia de Integración Productiva, Vicepresidencia de Proyectos o la Vicepresidencia de Gestión Contractual, según sea el caso. En el evento de reportar el presunto hecho de corrupción-soborno también se debe informar a la Secretaría de Transparencia (denunciacorrupcion@presidencia.gov.co).	Secretaria General	Correo electrónico Oficio
	9	Comunicar al Presidente de la Agencia de Desarrollo Rural el concepto, salvo que éste no sea el implicado y, seguidamente, actuar de acuerdo con las conclusiones señaladas en el mismo.	Secretaria General	Memorando
	10	Dar aviso a la oficina de Planeación para que se lleve a cabo la revisión del mapa de Riesgos de Corrupción y Gestión, frente a los posibles hechos de corrupción y soborno reportados a los Entes de Control.	Servidor público y/o Contratista de la secretaria general - Secretaria General	Memorando

 Agencia de Desarrollo Rural	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS		Versión	01
			Página	8 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

6. DESARROLLO

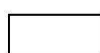
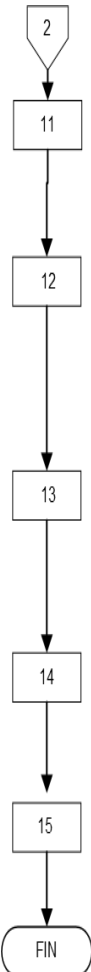
SIMBOLO							
SIGNIFICADO	Terminador (Inicio o Fin de un proceso)	Etapas de proceso	Decisión (si o no)	Conector (Conector con otros procesos)	Línea de flujo (Dirección y sentido del plujo del proceso)	Documento	Símbolo de comentario o nota

DIAGRAMA DE FLUJO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	11	Ejecutar: El caso de requerir la activación de un plan de contingencia, se genera y ejecuta el plan de contingencia con la intervención de la dependencia que tenga participación en el asunto, junto con la oficina de comunicaciones, para cada caso reportado	Secretaria General – Servidor público y/o Contratista secretaria general	Formato de Monitoreo Mapa de Riesgos por Proceso F-SIG-003
	12	Recibir y comunicar la decisión que la autoridad competente profiera en relación con el presunto acto de soborno o corrupción denunciado por la Agencia de Desarrollo Rural. Remitir decisión al denunciante a la dirección suministrada en el cuerpo de la denuncia.	Secretaria General	Documento (Sentencia, Acto Administrativo que contenga la decisión). Correo electrónico
	13	Analizar la decisión de autoridad competente para extraer las acciones correctivas o de mejora a la matriz de riesgos y actualizarla (Ver Política de Administración del Riesgo y Formato de Monitoreo Mapa de Riesgos por Proceso) y adoptar las acciones administrativas que al interior de la Entidad correspondan	Secretaria General – Servidor público y/o contratista de la secretaria general	Política de Administración del Riesgo DE-SIG-002 Formato de Monitoreo Mapa de Riesgos por Proceso F-SIG-003
	14	Elaborar informe: Generar estadísticas, elaborar el informe trimestral para la alta dirección y publicar en la Web, socializar los resultados a las partes interesadas y ciudadanía. (Referenciando si se han presentado sanciones o penalidades)	Servidor público y/o Contratista de la secretaria general – Oficina de comunicaciones	Informe publicado en la Web.
	15	Realizar campañas de divulgación al interior de la Agencia de Desarrollo Rural enfocadas al fortalecimiento de la transparencia para la mejora continua de la gestión administrativa y misional, la apropiación del tratamiento de los riesgos. Fin del procedimiento	Servidor público y/o Contratista de la secretaria general – Oficina de comunicaciones	Divulgaciones. Oficio.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Se aplicarán los procedimientos que establezca la Agencia de Desarrollo Rural y tengan pertinencia para la eficacia de la gestión de denuncias

- Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno F-PSC-013
- Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia F- PSC-002
- Política de Administración del Riesgo DE-SIG-002
- Formato de Monitoreo Mapa de Riesgos por Proceso F-SIG-003

 Agencia de Desarrollo Rural 	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO		Código	PR-PSC-005
	GESTIÓN DE DENUNCIAS		Versión	01
			Página	9 de 9

Clasificación de la Información: Publica ☐ Reservada ☒ Clasificada ☐

8. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	21/04/2023	Versión Inicial- Documento aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 5.
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica Franco Toro Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría general- Servicio al ciudadano	Nombre: Hilda Ramírez Cargo: Contratista Dependencia: Secretaría general- Servicio al ciudadano Nombre: Vanessa Katherine Villamizar Mogollón Cargo: Contratista Dependencia: Oficina de Planeación- Equipo SIG	Nombre: Elizabeth Gómez Sánchez Cargo: Secretaria General Dependencia: Secretaría General