



GESTIÓN DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	008	FECHA	5/08/2024
OBJETIVO	Tramitar oportunamente las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención, con el objetivo de asegurar su debida diligencia y gestión, dando cumplimiento a la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el registro en la matriz respectiva, evaluación del contenido, gestión de su trámite y finaliza con la divulgación de información al interior de la ANI enfocada al fortalecimiento de la transparencia, la apropiación de la Política de Transparencia y el Sistema de Gestión Antisoborno.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia de Gestión Corporativa				

Inicio		Actividad		Decisión		Conector de página		Conector de actividad		Fin	
EQUIPO DE TRANSPARENCIA	GIT PLANEACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	OFICIAL DE TRANSPARENCIA	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES	REGISTROS			
						Inicio					
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo del canal de recepción	1. Recibir las denuncias conforme la normatividad vigente presentadas por ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia, ciudadanía y grupos de valor a través de los canales dispuestos por la Entidad.		<ul style="list-style-type: none"> TPSC-F-012- Formato Escrito de Atención diligenciado y radicado. Comunicaciones que ingresan a través de los buzones contactenos@ani.gov.co, buzonzjudicial@ani.gov.co o denuncias@ani.gov.co. Formulario en línea de Registro de Atención diligenciado. Radicado de entrada en el Sistema de Gestión Documental. 			
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano designado	2. Registrar las denuncias en la matriz respectiva en la cual se les asignará un número interno de caso.		<ul style="list-style-type: none"> Registro en el formato TPSC-F-008 Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno, del año correspondiente. 			
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano designado	3. Evaluar el contenido de los hechos reportados.	El Profesional abogado(a) del Equipo de Servicio al Ciudadano analiza y verifica el contenido de la denuncia con base en la normatividad colombiana aplicable y define los mecanismos que debe activar para la atención de los hechos reportados.				
						¿Los hechos reportados tienen connotación de denuncia?	El Profesional abogado (a) del Equipo de Servicio al Ciudadano informa al servidor (a) o colaborador (a) a cargo de tramitar la solicitud, los criterios que sustentan la connotación o no de denuncia.				
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano designado	4. Gestionar su trámite de acuerdo con el procedimiento de Gestión de PQRS TPSC-P-001.		<ul style="list-style-type: none"> Radicado de entrada en el Sistema de Gestión Documental. Registro en el histórico del radicado del Sistema de Gestión Documental. Comunicaciones de salida del buzón de denuncias@ani.gov.co. Reporte Sistema de Gestión Documental. GADF-F-012 Oficio radicado. Certificación de envío de comunicaciones externas. Notificación por aviso. 			
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI con competencia para realizar debida diligencia respecto los hechos denunciados	5. Dar trámite: Remitir, trasladar y/o responder, según corresponda. Los casos que tengan relación con presuntos actos de corrupción o soborno en la ANI relacionados con funcionarios, contratistas, Concesiones e Interventorías, serán puestos en conocimiento al Oficial de Transparencia.		<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones del buzón de denuncias. Comunicaciones de correos institucionales. Registro en el histórico del radicado del Sistema de Gestión Documental. Informes de seguimiento trimestral de denuncias. GADF-F-012 Oficio radicado. GADF-F-010 Memorando radicado. Registro en el formato TPSC-F-008 Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno del año correspondiente. Certificación de envío de comunicaciones externas. Notificación por aviso. 			
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI con competencia para realizar debida diligencia respecto los hechos denunciados	6. Reportar al GIT de Planeación si en los hechos ocurridos se identificó la materialización de un riesgo o la identificación de uno nuevo de acuerdo con el Procedimiento SEPG-P-011 Construcción de mapas, seguimiento y monitoreo de los Riesgos de Gestión y Cumplimiento.		<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones correos electrónicos institucionales. GADF-F-010 Memorando radicado. SEPG-F-074 Mapa de riesgos de cumplimiento. 			



GESTIÓN DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	008	FECHA	5/08/2024
OBJETIVO	Tramitar oportunamente las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención, con el objetivo de asegurar su debida diligencia y gestión, dando cumplimiento a la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el registro en la matriz respectiva, evaluación del contenido, gestión de su trámite y finaliza con la divulgación de información al interior de la ANI enfocada al fortalecimiento de la transparencia, la apropiación de la Política de Transparencia y el Sistema de Gestión Antisoborno.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia de Gestión Corporativa				

EQUIPO DE TRANSPARENCIA	GIT PLANEACIÓN	ÁREA RESPONSABLE	OFICIAL DE TRANSPARENCIA	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES	REGISTROS
						¿Se requiere la activación de un plan de contingencia?		
					El Oficial de Transparencia en conjunto con el área responsable para realizar debida diligencia respecto los hechos denunciados	7. Generar y ejecutar el plan de contingencia con la intervención del Equipo de trabajo del área competente que tenga participación en el asunto.	El Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI responsable emite y verifica las consideraciones debidamente soportadas, sobre la necesidad y viabilidad de generar un plan de contingencias.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Contingencia. Comunicaciones correos electrónicos institucionales. GADF-F-010 Memorando radicado.
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI del Equipo de Servicio al Ciudadano designado	8. Generar trimestral y anualmente estadísticas de las denuncias recibidas y tramitadas, elaborar el respectivo informe y solicitar su publicación en la página web institucional de la ANI.		<ul style="list-style-type: none"> Informes trimestrales de denuncias publicados en la web. TPSC-F-008 Matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno del año correspondiente. Informes trimestrales de Atención al Ciudadano publicados en la web.
					Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI GIT Planeación y Equipo de Transparencia	9. Divulgar información al interior de la ANI enfocada al fortalecimiento de la transparencia, la apropiación de la Política de Transparencia y el Sistema de Gestión Antisoborno.		<ul style="list-style-type: none"> Informes trimestrales de denuncias publicados en la web. Comunicaciones internas. GADF-F-010 Memorando radicado. Documentación presentada en sensibilizaciones internas y externas por parte de la ANI. Información publicada en la página web de la ANI. Registros de asistencia de colaboradores y funcionarios a las capacitaciones.
						Fin		

OBSERVACIONES

Actividad 1. Recepción de las denuncias

-Canal Físico: Las denuncias presentadas en medio escrito para su radicación en la ventanilla de correspondencia de la ANI en la dirección Calle 24A # 59 -42 Edificio T4 piso 2. El horario es de 8:15 am a 4:30 pm en jornada continua. Se dará acuse de recibo con el número de radicado.

-Canal Presencial: Se atiende a la ciudadanía y grupos de valor y se reciben las denuncias que formulan personalmente en la Oficina de Servicio al Ciudadano de la ANI en el horario de 8:00 am hasta las 5:00 pm en jornada continua, las cuáles pueden ser presentadas en formatos propios o ser recibidas de forma escrita o verbal mediante el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 para su posterior radicación y trámite interno para las cuáles su acuse de recibo será a través del número de radicado. Su atención se registrará en el formulario en línea de Registro de atención.

-Canal Telefónico: Será un canal de orientación inmediata, recepción y atención de denuncias. La línea exclusiva de denuncias (001) 4848861, línea PBX (1) 4848860 extensión 1353 y 1368, línea gratuita nacional 01 8000 410151. En el caso en que el quejoso requiera allegar información respecto de los hechos reportados, el colaborador del Equipo de Servicio al Ciudadano indicará sobre los canales con los cuáles cuenta la ANI para allegar la información. Su atención se deberá registrar en el formulario en línea de Registro de atención y/o en el formato Escrito de Atención TPSC-F-012 en caso de corresponder a una petición verbal (modalidad denuncia).

-Se entenderá por petición verbal: Toda solicitud que presenten los ciudadanos oralmente a través del canal presencial o telefónico, y que de forma expresa manifiesten que requieren de un trámite interno, esta podrá recibirse por medios electrónicos, tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, como grabación o cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior o registro documental de iguales características. El Equipo de Servicio al Ciudadano deberá realizar su transcripción en el formato TPSC-F-012 - Formato Escrito de Atención, relacionar su nombre como funcionario o colaborador a cargo de su recepción, radicar en la ventanilla de correspondencia y de forma inmediata comunicar al peticionario el número de radicado de su PQRS.

- La petición verbal la establece la ley con el fin de que la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y acceso a la información pública, en caso de que por alguna razón el ciudadano o grupo de valor no cuente con las condiciones o medios para presentarla de forma escrita, y así, se garantice el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

-Canal Virtual: Se reciben las PQRS que se formulan por medio de:

a) Formulario web de PQRS y MT TRASLADOS. Su acuse de recibo será el número de radicado.

b) Botón web de "Radicación de documentación". Su acuse de recibo será el número de radicado.

c) El formulario web de denuncias y buzón del correo denuncias@ani.gov.co a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano. Se dará acuse de recibo y respuesta a través del correo denuncias@ani.gov.co

d) El buzón de correo electrónico institucional contactenos@ani.gov.co. Su acuse de recibo será el número de radicado a través del correo denuncias@ani.gov.co

e) El Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI que reciba denuncia mediante canales diferentes de los exclusivos para denuncias deberá remitirla al Equipo de Servicio al Ciudadano a través de los canales ya establecidos para este fin: i) Físico, en la ventanilla de correspondencia (documento físico); ii) Virtual mediante correo de denuncias@ani.gov.co o a través del sistema de gestión documental de la Entidad, con la especificación de confidencialidad; iii) Presencial, en la Oficina de Servicio al Ciudadano; y iv) Telefónico.

-Este procedimiento también aplica para las denuncias anónimas.

-En los eventos que la denuncia sea realizada en lenguas nativas, 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 área responsable o el Oficial de Transparencia, en ambos casos, deben recibirla y, acto seguido, adelantar las acciones ante el Ministerio de Cultura - Dirección de Poblaciones, para ubicar un intérprete de lengua nativa que pueda traducir la denuncia y permitir el inicio del procedimiento de averiguación al interior de la entidad.

-En el caso de presentar contingencias para la recepción de denuncias, la entidad dispondrá los mecanismos tendientes a garantizar este servicio.

-Para todos los efectos se presume que los reportes e informes suministrados o presentados por los servidores públicos, contratistas, la ciudadanía o grupos de valor, 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 y del o los presuntos responsables, así como de aquellos que intervienen en su conocimiento y en la gestión del procedimiento de averiguación.

-Se prohíben las represalias sobre las personas que hayan planteado o reportado un intento de soborno, supuesto o real, violaciones de la política integral de transparencia, del sistema de gestión antisoborno o del sistema de gestión de lavado de activos y financiación del terrorismo adoptado por la ANI. 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.

-En caso de que cualquiera de los intervinientes en las actividades de gestión de la denuncia identifique un conflicto de intereses, se deberá comunicar al jefe directo sobre un presunto conflicto de interés, con el objetivo de que se reasigne la actividad o rol implicados y los mismos se lleven a cabo de forma confidencial por personal que no forma parte del rol o actividad objeto de investigación.

-De igual forma se deberá designar un Oficial de Transparencia ad-hoc en el evento en que llegare a existir denuncia o reporte contra este (Experto 8 - Despacho de Presidencia), y atender para tal efecto la motivación de la denuncia y la implicación en los demás roles que desempeña el Oficial de Transparencia, a fin de adelantar la debida diligencia y estimar la separación permanente o temporal de su rol.

Actividad 2. Registro de la denuncia en la matriz TPSC-F-008

-De acuerdo con el contenido de la denuncia el Servidor (a) Público o Colaborador (a) ANI a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano, registrará la información de las denuncias que recibe mediante los canales exclusivos de denuncias en la matriz de información de operaciones sospechosas de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción o soborno vigente para el respectivo seguimiento.

-La información generada en la matriz TPSC-F-008 solamente podrá ser consultada con fines estadísticos con excepción de requerimiento por autoridad judicial, legislativa o administrativa competente.



GESTIÓN DE DENUNCIAS					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	008	FECHA	5/08/2024
OBJETIVO	Tramitar oportunamente las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención, con el objetivo de asegurar su debida diligencia y gestión, dando cumplimiento a la Política de Transparencia.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el registro en la matriz respectiva, evaluación del contenido, gestión de su trámite y finaliza con la divulgación de información al interior de la ANI enfocada al fortalecimiento de la transparencia, la apropiación de la Política de Transparencia y el Sistema de Gestión Antisoborno.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia de Gestión Corporativa				

OBSERVACIONES			
<p>Actividad 3. Evaluación del contenido de la denuncia respecto de los hechos reportados</p> <p>-El profesional a cargo de la gestión de denuncias del Equipo de Servicio al Ciudadano analizará el contenido de los hechos reportados con el objetivo de determinar el trámite correspondiente para su debida diligencia.</p> <p>-De ser necesario, el abogado (a) del Equipo de Servicio al Ciudadano a cargo de esta actividad podrá solicitar al peticionario información adicional, aclaraciones o ampliaciones de la información con el fin de determinar el trámite correspondiente.</p>			
<p>Actividad 4. Gestión trámite como PQRS</p> <p>-El profesional a cargo de la gestión de denuncias del Equipo de Servicio al Ciudadano remitirá al buzón de Orfeo Radicar la PQRS que haya llegado a través de los canales exclusivos de denuncias para continuar con su trámite de acuerdo con el procedimiento de Gestión de PQRS vigente.</p>			
<p>Actividad 5. Dar trámite:</p> <p>Remitir</p> <p>-El Equipo de Servicio al Ciudadano, independientemente del tema, deberá remitir a las siguientes áreas, según la competencia, para que realicen la gestión legal respectiva.</p> <p>-Oficina de Control Interno Disciplinario: Respeto de hechos con connotación disciplinaria.</p> <p>-Vicepresidencia Jurídica: Hechos que revistan las características de delito, los cuales deberán trasladarse a la Fiscalía General de la Nación (art. 250 Constitución Política).</p> <p>-Oficial de Transparencia: Si las denuncias están relacionadas con hechos delictivos como: soborno, corrupción, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT.</p> <p>-Oficial de Transparencia y/o quien esté llevando el proceso de selección, Vicepresidencia de Gestión Contractual y Vicepresidencia Jurídica: Si la denuncia se encuentra relacionada con casos de colusión en procesos de selección contractual.</p> <p>-Vicepresidencia de Gestión Corporativa, a través de sus áreas de Talento Humano y de Control Interno Disciplinario: Casos de acoso derivados por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad en el campo laboral o contractual. Quienes deberán direccionar la denuncia a los competentes dentro de la entidad de acuerdo con el "Protocolo para la Prevención, Atención y Medidas de Protección de todas las formas de violencia contra la mujer y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual en la Agencia Nacional de Infraestructura" para que realice el trámite de la denuncia, con la debida diligencia del caso.</p> <p>Responder</p> <p>-El Equipo de Servicio al Ciudadano: en los casos en que las denuncias tengan relación con estafas o engaños por ofertas laborales, servicios de restaurante, hotelería, transporte, provisión de materias primas, combustible, demás servicios y provisión de bienes, o similares, en los que se implique a la Agencia Nacional de Infraestructura -ANI-, quien emitirá una Respuesta Tipo al quejoso y dará copia informativa del contenido de la denuncia y su contestación a la Vicepresidencia Jurídica - Grupo de Defensa Judicial, para que establezca las acciones legales que estime pertinentes. El Experto G3-06 con funciones de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa podrá absolver por escrito a través del Sistema de Gestión Documental las comunicaciones relacionadas con hechos de denuncias en relación con este tema dentro del presente procedimiento.</p> <p>Trasladar</p> <p>-El responsable a cargo de la denuncia, de acuerdo con el contenido de los hechos reportados, deberá trasladar de acuerdo con las implicaciones que tienen los hechos denunciados:</p> <p>a) Disciplinarias con afectación de personal externo o contratista, a la Procuraduría General de la Nación.</p> <p>b) Fiscales, a la Contraloría General de la República por competencia.</p> <p>c) Penales, a la Fiscalía General de la Nación.</p> <p>d) Los casos en los cuales los hechos reportados de la denuncia tengan implicaciones para otras entidades, organizaciones o personas no relacionadas con la ANI, se dará traslado a la autoridad competente, de acuerdo con el contenido de la denuncia.</p> <p>-Como quiera que las denuncias reportadas comprendan la competencia de diferentes áreas o autoridades, quien tenga a cargo su trámite, deberá realizar la remisión o traslado de acuerdo con las observaciones aquí realizadas.</p>			
<p>Observaciones Generales:</p> <p>-Cumplir lo establecido en la política "SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - GTEC-PT-001".</p> <p>-La Agencia Nacional de Infraestructura-ANI cumplirá y acatará los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.</p> <p>-La ANI Presentará, a la Secretaría de Transparencia (denunciacorrupcion@presidencia.gov.co) a solicitud de esta, 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.</p> <p>-El Experto G3-08 del despacho del Presidente con funciones materia de transparencia y anticorrupción tendrá el rol de Oficial de Transparencia, con relación a las denuncias de corrupción o soborno radicadas en la Agencia, una vez establezcan que impactan la gestión de la Entidad y su reputación, identificará las alertas rojas y, sobre ellas hará seguimiento 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 Equipo de Servicio al Ciudadano, así como la comunicación de respuesta u oficio ante la denuncia.</p> <p>-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 prever posibles actos de corrupción. 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 "Eleva alertas al área impactada, construir el plan de mejora y monitorearla.</p> <p>- Toda la gestión que comporta el procedimiento de denuncias de corrupción deberá tener en cuenta, además de la Constitución Política y las leyes, la política de Transparencia, el Código de Integridad de la entidad, el Manual de Relacionamento TPSC-M-002 y el procedimiento dispuesto para la atención de ciudadanía y grupos de valor para efectos de comunicación de las respuestas.</p>			
<p>-Se deberá incluir en el plan de comunicaciones del Equipo de transparencia, la sensibilización y difusión de los temas relacionados con presuntos actos de corrupción.</p> <p>-La Agencia Nacional de Infraestructura anualmente realiza espacios de socialización desde el G.1. Planeación de la Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno, mediante las cuales se exponen los diferentes mecanismos y herramientas que cuenta la entidad para abordar los distintos asuntos respecto a la toma de conciencia y formación en el Sistema de Gestión Antisoborno, Política Antisoborno de la entidad, Procedimiento de Gestión de denuncias, Código de Integridad, Manual de relacionamento, Compromiso de transparencia y confidencialidad que se encuentran vigentes, entre otros.</p> <p>-De otra parte, la Vicepresidencia de Gestión Corporativa a través del Equipo de Servicio al Ciudadano imparte sensibilizaciones a los colaboradores de la entidad respecto al derecho fundamental de petición para su debido tratamiento y los elementos constitutivos del servicio, con el fin de consolidar y visibilizar la eficacia en los resultados de atención que se debe brindar a la ciudadanía. Igualmente, fortalece el conocimiento acerca del procedimiento interno para la atención de denuncias y difunde los canales para su recepción, en tanto, tiene claridad sobre la importancia y necesidad de generar conciencia, entendimiento y apropiación sobre tales asuntos, ya que inciden de manera directa en la gestión eficiente y transparente de la entidad y tienen repercusión directa en su reputación.</p>			
<p>Definiciones:</p> <p>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.</p> <p>a. 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.</p> <p>b. 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. Las denuncias, deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.</p> <p>c. Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que hace una persona, natural o jurídica, pública o privada, a la Agencia Nacional de Infraestructura con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación.</p> <p>d. Debido proceso: Cumplimiento de los 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.</p> <p>e. 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.</p> <p>f. Soborno (Manual Antisoborno ANI): 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.</p> <p>g. 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.</p> <p>h. Respuesta Tipo: Es aquella contestación genérica emitida desde el Equipo de Servicio al Ciudadano sobre denuncias reiterativas de conductas engañosas o estafas tales como: ofertas laborales, servicios de restaurante, hotelería, transporte, provisión de materias primas, combustible y demás servicios y provisión de bienes.</p> <p>i. Oficial de Transparencia: 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, dicho rol se encuentra a cargo del profesional de Experto G3 - 08, con funciones en materia de transparencia y anticorrupción.</p> <p>j. Plan de Contingencia: Serie de actividades tendientes a mitigar los riesgos que generados a partir de la materialización del hecho investigado.</p>			
CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	5/10/2020	Creación del documento.	1.Constitución Política de Colombia, artículo 29. 2.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 en su normatividad vigente. 3.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. 4.Ley 256 de 1996 - Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal. 5.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. 6.Ley 599 de 2000 - Por la cual se expide el Código Penal. 7.Ley 658 de 2001 - Por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción.
002	31/05/2021	Retiro/actualización de los pasos del procedimiento.	8.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. 9.Ley 850 de 2003 - Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. 10.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 11.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.
003	28/01/2022	Retiro/actualización de los pasos del procedimiento.	12.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. 13.Ley 1381 de 2010. (Ley de Lenguas Nativas). 14.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, en su normatividad vigente. 15.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.



GESTIÓN DE DENUNCIAS				
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN				
CÓDIGO	TPSC-P-005	VERSIÓN	008	FECHA
OBJETIVO	Tramitar oportunamente las denuncias presentadas por los ciudadanos, servidores, colaboradores de la Agencia y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención, con el objetivo de asegurar su debida diligencia y gestión, dando cumplimiento a la Política de Transparencia.			
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia a través de los canales habilitados por la Entidad, continúa con el registro en la matriz respectiva, evaluación del contenido, gestión de su trámite y finaliza con la divulgación de información al interior de la ANI enfocada al fortalecimiento de la transparencia, la apropiación de la Política de Transparencia y el Sistema de Gestión Antisoborno.			
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Vicepresidencia de Gestión Corporativa			

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
004	14/03/2022	Retoalimantación de los pasos del procedimiento.	16. Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17. 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, en su normatividad vigente. 18. Decreto 019 de 2012- Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. 19. Decreto 2641 de 2012- Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. 20. 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. 21. Decreto 1510 de 2013- Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública. 22. CONPES 167 de 2013- Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción. 23. 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. 24. Ley Estatutaria 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. 25. Decreto 1081 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 26. 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. 27. 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". 28. Decreto 958 de 2016- Por medio del cual se reglamenta el artículo 67 de la Ley 1474 de 2011 y se agrega un capítulo al Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. 29. Decreto 1499 de 2017- Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. 30. Resolución 1438 de 2018- ANI- Por la cual se adoptan las herramientas de la Política de Transparencia, y se dictan otras disposiciones. 31. Ley 1437 del 2011 y normatividad vigente. 32. Decreto 338 de 2019 - Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción. 33. CONPES 4070 de 2021 - Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto. 34. Ley 2195 de 2022 - Por medio de la cual se adoptan medidas en Materia De Transparencia, Prevención y Lucha Contra La Corrupción y se dictan otras disposiciones a cargo de Las superintendencias o autoridades de inspección, vigilancia o control de la rama ejecutiva en coordinación con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República o quien haga sus veces. 35. Portal Anticorrupción de Colombia - PACO. (Secretaría de Transparencia) 36. Índice Nacional Anticorrupción Nacional - INAC. (Secretaría de Transparencia)" 37. Política de Transparencia (Caja de herramientas). 38. CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. 39. LEY 906 DE 2004 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004)" Artículo 69. 40. Resolución 379 de 2023- ANI- "Por la cual se reorganiza el Equipo de Trabajo para la Transparencia y lucha contra la corrupción de la Agencia Nacional de Infraestructura, entre otros aspectos".
005	7/07/2022	Ajustes realizados con base en el Decreto 746 de 2022 y actualización normativa.	
006	4/08/2022	Inclusión de actividades para los roles de Oficial de Transparencia y el Experto G3 - 06.	
007	29/11/2022	Se elimino de la actividad No. 12 "Ver Manual para la administración de riesgos y oportunidades institucionales por procesos y medidas anticorrupción en la ANI- SEPG-M004".	
008	5/08/2024	Se actualizaron las actividades y las observaciones del procedimiento.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	ANDRÉS FELIPE PEDRAZA GALINDO	EXPERTO G3-08 SERVICIO AL CIUDADANO	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. 20244010131473
ELABORÓ	MARIA JOSE CARRILLO BUITRAGO	CONTRATISTA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	
REVISÓ	ETHEL BIBIANA VARGAS SARRIA	EXPERTO G3-08 PRESIDENCIA	
REVISÓ	YESENIA PABA VEGA	EXPERTO G2-09 GERENTE GIT DEFENSA JUDICIAL	
REVISÓ	ANDRÉS FELIPE PEDRAZA GALINDO	EXPERTO G3-08 SERVICIO AL CIUDADANO	
REVISÓ	ANA BEATRIZ SAGAL BRICEÑO	EXPERTO G3-08 VICEPRESIDENCIA GESTIÓN CORPORATIVA	
REVISÓ	ADRIANA BAREÑO ROJAS	COORDINADORA GIT PLANEACIÓN	
REVISÓ	ANA ROCÍO MURCIA GÓMEZ	CONTRATISTA VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA	
REVISÓ	INGRID LORENA PARRADO LEAL	CONSTRATISTA VICEPRESIDENCIA JURÍDICA	
Vo.Bo.	HÉCTOR EDUARDO VANEGAS GÁMEZ	GESTOR T1-12 - GIT PLANEACIÓN	
APROBÓ	GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRÁN	VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA	