



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	1 de 9

PROCESO	Dirección y Comunicaciones	SECRETARIA U OFICINA	Secretaría Privada
PROCEDIMIENTO	Procedimiento para el trámite de quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción en la Gobernación de Santander		
OBJETIVO	Establecer la metodología para el trámite interno de quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción dirigidas a la Gobernación de Santander. Este procedimiento tiene como propósito asegurar que todas las quejas y denuncias sean gestionadas de manera eficiente, transparente y oportuna, garantizando un análisis riguroso y alineado con los principios de legalidad y ética pública. Además, busca implementar las acciones correctivas o disciplinarias necesarias, fortaleciendo la confianza ciudadana en la administración y promoviendo un entorno de integridad en la Gobernación de Santander.		
ALCANCE	Inicia con la recepción de la queja o denuncia a través de los canales institucionales establecidos; continúa con la clasificación y radicación del trámite en el Sistema de Gestión Documental de la entidad; remisión o traslado de la queja o denuncia a la oficina de Control Interno Disciplinario con copia a la oficina de transparencia, además, la Oficina de Control Interno Disciplinario, realiza el análisis de la queja o denuncia para determinar el trámite procedente, coloca en conocimiento de la Oficina de Transparencia – Despacho del Gobernador, el trámite procedente para cada queja o denuncia y finaliza con el registro, seguimiento y, de ser necesario, el apoyo o asistencia a las oficinas o autoridades que lo requieran, por parte de la Oficina de Transparencia.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<div style="text-align: center;"> <p>INICIO</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Recepcionar la queja o denuncia interpuesta por los canales institucionales establecidos: </div> </div>	Recepción de la queja o denuncia por presuntos actos de corrupción presentada por la ciudadanía, organización social, veeduría, entidad estatal, servidor público o grupos de interés a través del canal de denuncias establecidos en la sede Electrónica de la entidad o en su defecto en los canales presenciales.	Dirección de Atención al Ciudadano	Servidores Públicos y Director de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría Administrativa.	Queja o denuncia a través del formulario dispuesto en la sede electrónica para el registro de las quejas o denuncias. Número de Radicado en Sistema de Gestión Documental	Sistema de Gestión Documental



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	2 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. Clasificar, radicar y registro.</div> <pre> graph TD A[2. Clasificar, radicar y registro.] --> B(Quejas) A --> C(Denuncia) </pre>	<p>Recibir queja o denuncia para la respectiva gestión del caso. Registrar en FOREST la queja o denuncia y asignar un radicado para la identificación de la misma y asignar la misma a la Secretaría u Oficina responsable, con copia al correo electrónico transparencia@santander.gov.co</p> <p>Llevar a cabo la clasificación, radicación y registro de las quejas y denuncias ciudadanas presentadas contra la Administración Departamental por presuntos actos de corrupción, asegurando que cada caso sea debidamente documentado, priorizado y gestionado.</p>	<p>Secretaría Administrativa – Dirección de Atención al Ciudadano. Todas las Secretarías y/o dependencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Director de Atención al Ciudadano - Servidores Públicos - Profesional en Derecho adscrito a la Dirección de Atención al Ciudadano 	<p>Número de Radicado - Comunicación recibida por FOREST, mensaje de datos o en físico.</p>	<p><i>Sistema de Gestión Documental</i></p>



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	3 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p>3. Asignar las quejas y denuncias</p>	<p>Asignar, por parte del equipo técnico de la Dirección de Atención al Ciudadano la queja o denuncia recibida a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su respectivo análisis y gestión.</p> <p>De igual manera deberá de remitirse a la Oficina de Transparencia del Despacho del Gobernador para su conocimiento.</p>	<p>Secretaría Administrativa – Dirección de Atención al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Director de Atención al Ciudadano - Servidores Públicos 	<p>Comunicación recibida por FOREST, mensaje de datos o en físico, Número de Radicado, registro con copia al Correo electrónico transparencia@santander.gov.co</p>	<p><i>Sistema de Gestión Documental</i></p>



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	4 de 9

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 4. Analizar y determinar la actuación pertinente de la queja o la denuncia por parte de la Oficina de Transparencia – Adscrita al Despacho del Gobernador. </div>	<p>La Oficina de Transparencia adscrita al Despacho del Gobernador, equipo técnico y legal, analiza la queja o denuncia recibida desde la Dirección de Atención al Ciudadano, para determinar la acción pertinente.</p> <p>Este proceso incluye revisar la información, evaluar la evidencia, y decidir si es necesario iniciar un proceso disciplinario o tomar medidas correctivas, asegurando que cualquier acto de corrupción sea tratado conforme a los principios de legalidad y transparencia.</p>	Oficina de Transparencia / secretaria privada – Despacho del Gobernador.	Líder de transparencia, Asesor de despacho, Profesional universitario, Profesionales contratistas	Documento de registro y asignación interno de la oficina de control interno disciplinario	Planilla documento en excel



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	5 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p>5. Procesamiento de la solicitud:</p> <pre> graph TD A[5. Procesamiento de la solicitud] --> B(Asumir conocimiento) B --> C(Traslado por competencia) C --> D(Asumir Conocimiento y traslado) </pre>	<p>Una vez recibida la queja o denuncia en la Oficina de Transparencia / Secretaría Privada – Despacho del Gobernador, por posibles actos de corrupción debido a una afectación a la cultura de la legalidad, por irregularidades que puedan existir en la elaboración, ejecución o liquidación de algún contrato, proyecto o por conductas, acciones y comportamientos de servidores públicos contrarios a la ética y a la buena administración, la Oficina de Transparencia de la Gobernación de Santander, definirá el trámite a que haya lugar y procederá con el mismo.</p> <p>A. Se entenderá, en general, que es una <i>queja</i> de tratarse de una actividad particular (<i>También por omisión o extralimitación en sus funciones</i>) de un servidor público o de un contratista que genere sospechas por su afectación a la cultura de la legalidad y a la transparencia.</p> <p>B. Se definirá como una <i>denuncia</i> que deba trasladarse a la autoridad competente si contiene la información suficiente y detallada contextual para generar automáticamente el imperativo normativo del artículo 67 de la Ley 906 de 2004 y el numeral 25 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019.</p> <p>C. La queja o la denuncia deberán, de ser posible, describir de forma precisa las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos, así como la identificación de los servidores públicos o contratistas involucrados en los acontecimientos o sucesos a investigar, y podrán tener como resultado investigaciones de índole administrativo, disciplinario, fiscal y penal.</p>	<p>Oficina de Transparencia / Secretaría Privada – Despacho del Gobernador.</p>	<p>Líder de transparencia, Asesor de despacho, Profesional universitario, Profesionales contratistas – Servidor Públicos.</p>	<p>A. Envío de la denuncia que deba trasladarse a la autoridad competente de naturaleza administrativa, disciplinaria, fiscal o penal.</p> <p>B. Envío del trámite dado a cada queja o denuncia por presuntos actos de corrupción, a la Oficina de Transparencia de la Gobernación de Santander.</p> <p>C. Registro interno de actividades adelantadas.</p> <p>D. Solicitud de ampliación de información de la queja, reporte o denuncia recibida</p> <p>E. Destinación interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la solicitud en los términos de ley. • Comunicación oficial para remisión por competencia • Oficio de remisión del reporte del posible acto o riesgo de corrupción con sus soportes o anexos. • Oficio de remisión de la denuncia con los respectivos soportes o anexos. • Documento de solicitud de ampliación de información. • Registro en el Sistema de Gestión Documental para cierre • Correo electrónico o oficio de información al usuario, sobre el trámite dado a su denuncia.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	6 de 9

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>Decidir el paso a seguir con base en el tipo de mensaje, si es una queja por la conducta de algún funcionario debe remitirse a la oficina de control disciplinario para que proceda con la indagación respectiva, y cuando se trate de una denuncia por presuntos actos de corrupción, deberá informarse inmediatamente a la alta dirección y analizar la misma para determinar el paso a seguir, ya sea realizar una remisión por competencia o proceder con la formalización de la denuncia ante las autoridades pertinentes.</p> <p>Este enfoque asegura que cada denuncia sea gestionada de manera efectiva por la autoridad adecuada, optimizando la respuesta y garantizando un manejo integral del proceso.</p>				
	<p>Registrar quejas y denuncias en la matriz de seguimiento, cuanto menos, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del solicitante. - Tipo de mensaje - Fecha de recepción. - Acción tomada (Archivar, resolver o trasladar). - Dependencia, entidad o autoridad competente a la que se remitió. - Fecha de salida de la competencia. 	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	Líder de transparencia o servidores públicos	Registro de la queja y denuncia en la matriz de seguimiento de transparencia con la información requerida. Realizar seguimiento a las solicitudes trasladadas a otras dependencias que requieren respuesta.	Matriz de seguimiento de quejas y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27.

SALIDA DE LA ACTIVIDAD Finaliza con el registro de la queja y denuncia en la matriz de seguimiento de transparencia, y con la revisión periódica del instrumento en mención con el objetivo de asegurar que estén otorgándose las respuestas bajo los parámetros constitucionales, legales, jurisprudenciales y reglamentarios, y con el apoyo a la Oficina de Control Disciplinario y a los entes de control y a las autoridades judiciales.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	7 de 9

DEFINICIONES

Queja: malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios por parte de un servidor público. Entonces, en detalle y respecto al procedimiento narrado, se entenderá que es una queja en caso de tratarse de una actividad particular de un servidor público o de un contratista que genere sospechas por su afectación a la cultura de la legalidad y a la transparencia.

Riesgo de corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, se utilice el poder conferido para desviar la gestión de lo público en beneficio privado.

Denuncia: manifestación de conocimiento mediante la cual una persona pone de presente al órgano de investigación un hecho delictivo con el detalle de las circunstancias de modo, tiempo y lugar, que le consten, y que se hubiese tenido noticias por cualquier medio. En lo relacionado a la línea anticorrupción de la entidad se definirá como una denuncia que deba trasladarse a la autoridad competente si contiene la información suficiente y detallada contextual para generar automáticamente el imperativo normativo del artículo 67 de la Ley 906 de 2004.

Sujetos sobre los cuales se puede presentar una queja, un reporte o una denuncia: de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 1952 de 2019 son destinatarios de la ley disciplinaria los servidores públicos, aunque se encuentren retirados del servicio. Así mismo, de conformidad con el artículo 70 ibídem el régimen disciplinario aplica también para los particulares que ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria; que administren recursos públicos; que cumplan labores de interventoría o supervisión en los contratos estatales y a los auxiliares de la justicia. Se entiende que ejerce función pública aquel particular que, por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato, desarrolle o realice prerrogativas exclusivas de los órganos del Estado.

Canal de reporte de transparencia: mecanismo al interior de la entidad para la recepción, identificación, análisis y gestión de reportes que contengan la descripción de modo, tiempo y lugar sobre posibles actos o riesgos de corrupción, aplicando criterios de protección a quien reporta. Simultáneamente, es un instrumento que por mandato legal debe existir en las entidades estatales. En concreto, la norma que fundamenta su existencia es el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, el cual ordena a todas las entidades contar en su página web principal un espacio para que la ciudadanía presente reportes, quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad o, en su defecto, particulares que prestan algún servicio público.

Valoración del reporte de corrupción: en caso de conocer un acto de corrupción es importante y necesario describir las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la ocurrencia de los hechos, así como identificar la entidad o posibles funcionarios responsables.

Obligatoriedad de gestionar la acción disciplinaria: artículo 87 de la Ley 1952 de 2019. El servidor público que tenga conocimiento de un hecho constitutivo de posible falta disciplinaria, si fuere competente, iniciará inmediatamente la acción correspondiente. Si no lo fuere, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente, adjuntando las pruebas que tuviere. Si los hechos materia de la investigación disciplinaria pudieren constituir delitos investigables de oficio, deberán ser puestos en conocimiento de la autoridad competente, enviándole las pruebas de la posible conducta delictiva.

Matriz de seguimiento del canal digital de transparencia. Es el instrumento mediante el cual se realiza el registro de las quejas y denuncias allegadas a través de los canales instituciones dispuestos por la entidad.

Reiteración de habilitación de canales de denuncia. 3. Medidas para promover la transparencia en la gestión. Directiva Presidencial 08 de 2022. “Directrices de autoridad hacia un gasto público eficiente”. A través de la directiva presidencial se impartieron lineamientos en materia de transparencia. Concretamente, se determinó que las entidades: habilitarán y promoverán la utilización de canales especiales y amigables para la denuncia de temas relacionados con presuntos hechos de corrupción y de otros asuntos dirigidos a optimizar la gestión pública de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y contar con la posibilidad de remitir la denuncia directamente a las autoridades competentes. Las entidades mantendrán la confidencialidad de estas denuncias de acuerdo con la ley.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	8 de 9

Deber de informar el número de denuncias recibidas en materia de corrupción. 3. Medidas para promover la transparencia en la gestión. Directiva Presidencial 08 de 2022. “Directrices de autoridad hacia un gasto público eficiente”. A través de la directiva presidencial se impartieron lineamientos en materia de transparencia. En detalle, se determinó que las entidades estatales en la rendición de cuentas anual deberán informar el número de denuncias recibidas sobre presunta corrupción, falta de objetividad, transparencia o dificultades para participar en los procesos de contratación. Los temas denunciados, la gestión y los resultados obtenidos por la respectiva entidad para solucionar los problemas puestos de presente en las denuncias que se reciban”

Manual de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA). Es un documento consolidado y elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República la cual define los parámetros de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), y en sí, consiste en una estrategia de articulación entre entidades cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas mediante el uso de canales de participación ciudadana y transparencia, y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos. En el mencionado documento se otorgan los lineamientos básicos y fundamentales para la estructuración de los canales anticorrupción de cada entidad.

Principio de responsabilidad del servidor público. Artículo 23 de la Ley 1952 de 2019. Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las leyes.

Principio de Transparencia. Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014. Principio conforme al cual **toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública**, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley. (Negrilla fuera de texto).

OBSERVACIONES

- 1) El trámite de las quejas, reportes por posibles actos de corrupción y denuncias tiene su fundamento en la normatividad que prosigue:
 - 1.1. Principales instrumentos internacionales de lucha contra la corrupción:
 - Convención Interamericana contra la Corrupción. 1996.
 - Convención contra el soborno de la OCDE. 1997.
 - Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción. 2003.
 - 1.2. Constitución Política de Colombia. 1991.
 - 1.3. Normas de naturaleza legal:
 - Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
 - 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.”
 - Ley 1581 de 2012. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
 - 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”.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-DC-PR-14
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	10/01/2025
PÁGINA	9 de 9

- Ley 1952 de 2019. “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”
 - Ley 2195 de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- 1.4. Otros actos jurídicos que dan lineamientos para la consolidación del trámite en mención:**
- Directiva Presidencial 08 de 2022. “Directrices de autoridad hacia un gasto público eficiente (...) Medidas para promover la transparencia en la gestión. 3.1. Habilitación de canales de denuncia”
 - Manual de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA).
 - Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) o cualquier instrumento que los sustituya.
 - Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA).
- 2.** La queja o la denuncia deberán, de ser posible, describir de forma precisa las circunstancias de modo, tiempo y lugar de ocurrencia de los hechos, así como la identificación de los servidores públicos o contratistas involucrados en los acontecimientos o sucesos a investigar, y podrán tener como resultado investigaciones de índole administrativo, disciplinario, fiscal y penal que serán definidas eventualmente por las dependencias o autoridades competentes para tal fin una vez se haga efectivo el traslado.
- 3.** Las solicitudes arribadas a los canales institucionales se resolverán de acuerdo con las normas constitucionales, legales, jurisprudenciales y reglamentarios en materia del derecho de petición. Especialmente de la normatividad establecida en la Ley estatutaria 1755 de 2015.
- 4.** Se debe registrar todas las quejas y denuncias en la matriz de seguimiento.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	29/09/2023	Creación de procedimiento Trámite de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias allegadas al canal digital de Transparencia de Santander – Línea anticorrupción.	FABIANA IRREÑO BELTRÁN Asesora de Despacho	AIDA MARGARITA HERNÁNDEZ ANGULO Secretaria Privada
1	30/04/2024	Se revisó el procedimiento y se incorporó la codificación de la Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27	LILI SOFÍA ALDANA TANG Profesional de Apoyo Secretaría Privada	MAGDA MILENA OCAÑA CARDOZO Secretaria Privada
2	30/08/2024	Se revisó el procedimiento y se modificó el canal de recepción de quejas y denuncias.	LILI SOFÍA ALDANA TANG Profesional de Apoyo Secretaría Privada	MAGDA MILENA OCAÑA CARDOZO Secretaria Privada
3	10/01/2025	Se revisó el procedimiento y se adecuó a las necesidades de la entidad, tomando en cuenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno.	MAGDA MILENA OCAÑA CARDOZO Secretaria Privada	MAGDA MILENA OCAÑA CARDOZO Secretaria Privada