

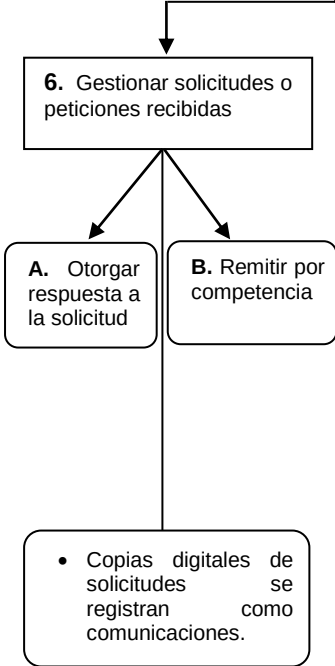
PROCESO	Dirección y Comunicaciones	SECRETARIA U OFICINA	Secretaría Privada
PROCEDIMIENTO	Trámite de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias allegadas al canal digital de Transparencia de la Gobernación de Santander – Línea anticorrupción.		
OBJETIVO	Establecer la metodología a aplicar y el proceso a seguir respecto a las comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias ciudadanas en materia de corrupción allegadas a la línea anticorrupción de la Gobernación de Santander. transparencia@santander.gov.co .		
ALCANCE	Inicia con la recepción de la comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia en el canal de Transparencia, continúa con el estudio, análisis, valoración, respuesta, remisión o traslado del documento e información recibida a la dependencia o entidad competente, y finaliza con el registro, seguimiento y, de ser necesario, el apoyo o asistencia a las oficinas o autoridades que lo requieran.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
INICIO ↓ 1. Presentar en el correo de transparencia la correspondiente: → Comunicación → Solicitud → Queja → Reporte → Denuncia	Presentar, por parte de la ciudadanía, organización social, veeduría, entidad estatal, servidor público o grupo de personas la comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia a través del canal digital de transparencia@santander.gov.co.	- Ciudadanía - Organizaciones - Veedurías - Entidades estatales - Servidores públicos - Grupos de Personas	- Ciudadanía - Organizaciones - Veedurías - Entidades estatales - Servidores públicos - Grupos de Personas	Comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia a través de correo electrónico, en físico o por medio de mensaje de datos.	Correo electrónico: transparencia@santander.gov.co

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN				CÓDIGO ES-DC-PR-14
						VERSIÓN 1
						FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
						PÁGINA 2 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS	
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]	
2. Recibir la comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia.	Recibir, la comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia de la ciudadanía, organización social, veeduría, entidad estatal, servidor público o grupo de personas para la respectiva gestión del caso.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	- Líder de transparencia. - Asesor de despacho - Profesional universitario. - Profesionales contratistas.	Comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia a través de correo electrónico, en físico o por medio de mensaje de datos.	Correo electrónico: transparencia@santander.gov.co	
3. Analizar, valorar y estudiar la documentación o información recibida. Análisis Valoración Estudio	Analizar, valorar y estudiar por parte del equipo técnico y legal de transparencia la comunicación, solicitud, queja, reporte o denuncia recibida.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	- Líder de transparencia. - Asesor de despacho - Profesional universitario. - Profesionales contratistas.	Documento interno.	Documento interno.	

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN		CÓDIGO ES-DC-PR-14	
		VERSIÓN 1			
		FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024			
		PÁGINA 3 de 12			
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
4. Definir el siguiente paso a partir del tipo de mensaje o documento recibido Comunicaciones Solicitudes Quejas, reportes y denuncias	Una vez realizado el estudio, análisis y revisión del correo electrónico allegado a la línea anticorrupción de Transparencia de la Gobernación de Santander se decide el siguiente paso a partir del tipo de mensaje: 1. Si se trata de <i>comunicaciones</i> que no requieren respuesta por parte del Despacho del Gobernador, del equipo de Transparencia o de alguna dependencia de la entidad territorial. (<i>Actividad 5</i>). 2. De tratarse de una <i>solicitud</i> o petición ciudadana o de alguna entidad estatal, servidor público u organización social o civil que requiera respuesta por parte de Transparencia, el Despacho del Gobernador u otra dependencia del ente territorial. (<i>Actividad 6</i>). 3. En caso de recibir una <i>queja</i>, un <i>reporte</i> o una <i>denuncia</i> por posibles actos de corrupción, ya sea por afectación a la cultura de la legalidad, por irregularidades que puedan existir en la elaboración, ejecución o liquidación de algún contrato, proyecto o actividad relacionada a la Gobernación de Santander o por conductas, acciones y comportamientos de servidores públicos contrarios a la ética y a la buena administración estatal. (<i>Actividad 7</i>).	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	de - Líder de transparencia. - Asesor de despacho - Profesional universitario. - Profesionales contratistas.	Documentos internos de la dependencia. A partir de la complejidad pueden ser registros de reuniones, actas o informes. 1. Comunicaciones. 2. Solicitudes. 3. Quejas, reportes o denuncias.	Documentos internos de la dependencia. A partir de la complejidad pueden ser registros de reuniones, actas o informes. 1. Comunicaciones. 2. Solicitudes. 3. Quejas, reportes o denuncias.

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN			CÓDIGO ES-DC-PR-14
					VERSIÓN 1
					FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
					PÁGINA 4 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
5. Realizar trámite de comunicación recibida	De recibirse una comunicación, un informe u otra documentación de índole pública o privada que no requiera respuesta alguna por parte del Despacho del Gobernador, de Transparencia o de alguna dependencia de la entidad territorial se procede a informar al solicitante la carencia de competencia, se registra en la matriz y se da por finalizado el trámite.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	Servidor público o profesional contratista.	- Informar al solicitante la carencia de competencia. - Registro de la comunicación, informe u otra documentación en la matriz de seguimiento de transparencia.	- Respuesta a través de un oficio o del correo electrónico. - Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN			CÓDIGO ES-DC-PR-14
					VERSIÓN 1
					FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
					PÁGINA 5 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	Por otro lado, de tratarse de una <i>solicitud</i> de un ciudadano, de alguna entidad estatal, de un servidor público o de una organización social o civil, en ejercicio del derecho fundamental de petición, que requiera respuesta por parte de Transparencia, el Despacho del Gobernador u otra dependencia de la entidad territorial se inicia el proceso respectivo para otorgar respuesta: A. Si internamente es competencia del Despacho del Gobernador, la Secretaría Privada o es una temática relacionada con la política pública de transparencia y acceso a la información pública se otorga respuesta al solicitante. B. Si otra dependencia de la Gobernación de Santander tiene la competencia, idoneidad, experticia, o si va dirigido realmente hacia ella, se remite la petición para su respectivo trámite, estudio y respuesta. (<i>Posteriormente se hace seguimiento de la respuesta otorgada</i>). Lo anterior, de acuerdo con los parámetros constitucionales, legales, jurisprudenciales y reglamentarios en materia del derecho de petición. Especialmente de la normatividad establecida en la Ley estatutaria 1755 de 2015. Finalmente, bajo la hipótesis de ser una copia digital de la petición o solicitud, y que esta haya sido remitida a los canales oficiales de atención al ciudadano, de recepción de PQRS o directamente a la dependencia que debe dar respuesta se entenderá, para el caso particular del trámite en transparencia, que se trata de una <i>comunicación</i>.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	- Líder de transparencia. - Asesor de despacho - Profesional universitario. - Profesionales contratistas.	A. Respuesta a la solicitud presentada y que es competencia del Despacho del Gobernador, de la Secretaría Privada o de Transparencia. B. Remisión de la solicitud o petición a la dependencia competente. Registro de la copia digital de la solicitud en la Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27	A. Respuesta a la solicitud en los términos de ley. B. Oficio de remisión de la solicitud o petición a la dependencia competente de otorgar respuesta. Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN			CÓDIGO ES-DC-PR-14
					VERSIÓN 1
					FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
					PÁGINA 6 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
7. Trasladar las quejas, reportes y denuncias recibidas a las dependencias o autoridades pertinentes A. Queja del actuar de un servidor público B. Reporte por posibles actos o riesgos de corrupción. C. Denuncia con información de corrupción.	De recibirse en el canal digital de transparencia una <i>queja</i>, un <i>reporte</i> o una <i>denuncia</i> por posibles actos de corrupción, por afectación a la cultura de la legalidad, por irregularidades que puedan existir en la elaboración, ejecución o liquidación de algún contrato, proyecto o actividad relacionada a la Gobernación de Santander o por conductas, acciones y comportamientos de servidores públicos contrarios a la ética y a la buena administración estatal se procederá a remitirse a la Oficina de Control Disciplinario de la entidad territorial o trasladarse a la autoridad competente para su respectiva investigación. 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. B. Se analizará como <i>reporte de posible acto de corrupción</i> toda manifestación de conocimiento mediante la cual se informe a la entidad de un posible acto o riesgo de corrupción. C. 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.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada.	- Líder de transparencia. - Asesor de despacho.	A. Envío de la queja contra el servidor público o contratista a la Oficina de Control Disciplinario. B. Envío del reporte del posible acto o riesgo de corrupción a la Oficina de Control Disciplinario o a la autoridad competente para su respectiva investigación. C. Envío de la denuncia que deba trasladarse a la autoridad competente de naturaleza administrativa, disciplinaria, fiscal o penal. Solicitud de ampliación de información de la queja, reporte o denuncia recibida.	A. Oficio de remisión de la queja junto con los anexos respectivos. B. Oficio de remisión del reporte del posible acto o riesgo de corrupción con sus soportes o anexos. C. Oficio de remisión de la denuncia con los respectivos soportes o anexos. Documento de solicitud de ampliación de información.

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN				CÓDIGO ES-DC-PR-14
						VERSIÓN 1
						FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
						PÁGINA 7 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS	
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]	
Solicitar ampliación de información para contar con los elementos suficientes para activar la ruta	La queja, el reporte 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.					
8. Registrar las comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias en la matriz de seguimiento	Registrar las comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias en la matriz de seguimiento del canal digital de Transparencia con, cuanto menos, la siguiente información: - Nombre del solicitante. - Tipo de mensaje (CSQRD). - 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.	Servidor público o profesional contratista.	Registro de la comunicación, solicitud, queja, reporte y denuncia en la matriz de seguimiento de transparencia con la información requerida.	Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de la Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27.	

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN			CÓDIGO ES-DC-PR-14
					VERSIÓN 1
					FECHA DE APROBACIÓN 30/04/2024
					PÁGINA 8 de 12
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
9. Realizar seguimiento a las solicitudes remitidas por competencia 10. Apoyar y asistir en las quejas, reportes y denuncias trasladadas FIN	Realizar periódicamente seguimiento a las solicitudes o peticiones que hayan sido trasladadas a otras dependencias y que requieran respuesta por parte de la entidad territorial para asegurar el cumplimiento del derecho fundamental de petición en el término establecido. Así mismo, apoyar y asistir en las quejas, reportes y denuncias provenientes de la línea anticorrupción de la entidad: transparencia@santander.gov.co, de ser requerido por la Oficina de Control Disciplinario o por las autoridades administrativas y judiciales. Lo anterior, de acuerdo con el numeral 17 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019.	Despacho del Gobernador o Secretaría Privada	- Líder de transparencia. - Asesor de despacho - Profesional universitario. - Profesionales contratistas.	- Revisión periódica de la matriz de seguimiento de transparencia. - Recepción de oficios y solicitudes por parte de la Oficina de Control Disciplinario y de los órganos de control o autoridades judiciales.	- Matriz de seguimiento de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias de Transparencia de la Gobernación de Santander con código ES-DC-RG-27 - Oficios de solicitudes por parte de la Oficina de Control Disciplinario o por parte de las autoridades administrativas y judiciales.

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	<i>Finaliza con el registro de la comunicación, solicitud, queja, reporte 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.</i>
DEFINICIONES	Comunicación: es el proceso por medio del cual se transmite información de una persona o entidad a otra. Es el intercambio de datos o cualquier otro tipo de documentación mediante el habla, la escritura u otras señales o medios tecnológicos. Para el caso concreto del procedimiento de “trámite de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias allegadas al canal digital de Transparencia de la Gobernación de Santander”, una comunicación es cualquier tipo de mensaje recibido por parte de una persona, organización o entidad en el canal digital de transparencia en el que se informe, comunique, notifique, publique, socialice, manifieste, difunda, promulgue, anuncie o se traslade información que es de interés público y de la entidad territorial; al igual que los datos, la documentación y los archivos que no requieran ningún tipo de respuesta por parte de la Gobernación de Santander y del Despacho del Gobernador. Solicitud: es el mensaje mediante el cual se solicita formalmente algo. Para el particular del procedimiento de “trámite de comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias allegadas al canal digital de Transparencia de la Gobernación de Santander” una solicitud es cualquier documento, informe o petitem que, en ejercicio del derecho fundamental de petición, sea presentada a través de la línea anticorrupción de la entidad territorial transparencia@santander.gov.co, y que requiere respuesta por parte del líder de Transparencia, el Despacho del Gobernador u otra dependencia de la Gobernación de Santander. Lo anterior, de acuerdo con las normas constitucionales, legales, jurisprudenciales y reglamentarias en materia del derecho de petición.

República de Colombia  Gobernación de Santander	TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	CÓDIGO	ES-DC-PR-14
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	30/04/2024
		PÁGINA	9 de 12
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. Reporte: noticia o informe acerca de un hecho o suceso reciente. Reporte por acto de corrupción: manifestación de conocimiento mediante la cual una persona pone en conocimiento de la entidad un acto o riesgo de corrupción, que le conste, detallando las circunstancias de modo, tiempo y lugar. El reporte puede contener información de conductas con consecuencias: administrativas, disciplinarias, fiscales y/o penales. Así que se analizará como reporte de posible acto de corrupción toda manifestación de conocimiento mediante la cual se informe a la entidad de un posible acto o riesgo de corrupción. 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 comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias allegadas a través del correo electrónico de transparencia@santander.gov.co.			

República de Colombia  Gobernación de Santander		TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN		CÓDIGO	ES-DC-PR-14
				VERSIÓN	1
				FECHA DE APROBACIÓN	30/04/2024
				PÁGINA	10 de 12
		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. 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.			

República de Colombia  Gobernación de Santander	TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	CÓDIGO	ES-DC-PR-14
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	30/04/2024
		PÁGINA	11 de 12
	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”. - 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). - Pacto por la Transparencia e Integridad Pública de la Gobernación de Santander. - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) anual de la entidad, el 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, el reporte 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 al canal digital de transparencia o línea anticorrupción de la entidad 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. Si la solicitud es remitida al canal digital de transparencia de forma paralela al canal institucional oficial de atención al ciudadano, de recepción de PQRS o directamente a la dependencia que debe dar respuesta se entenderá, para el caso particular del trámite en transparencia, que se trata de una comunicación y se procederá a su registro en la matriz de seguimiento de transparencia como una comunicación que no requiere respuesta. Así mismo, de tratarse de una temática que sí deba resolverse desde transparencia se procederá a su respectivo estudio, análisis y resolución tal como está descrito en el procedimiento.
5. Se debe registrar todas las comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias en la matriz de seguimiento del canal digital de Transparencia con la siguiente información:
- Nombre de la persona natural o jurídica solicitante.
 - Tipo de mensaje (Comunicación. Solicitud. Queja. Reporte. Denuncia).
 - Fecha de recepción del correo electrónico en la línea anticorrupción.
 - Acción tomada a partir del análisis realizado por el equipo de transparencia.

República de Colombia  Gobernación de Santander	TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN		CÓDIGO	ES-DC-PR-14
			VERSIÓN	1
			FECHA DE APROBACIÓN	30/04/2024
			PÁGINA	12 de 12
	- Denominación de la dependencia, entidad o autoridad a la que se remitió el mensaje recibido. - Fecha de salida. 6. Los correos electrónicos recibidos en el canal digital de Transparencia o línea anticorrupción que no sean comunicaciones, solicitudes, quejas, reportes y denuncias no serán registrados en la matriz de seguimiento de transparencia.			

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