

**PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES  
ANÓNIMOS O NO**

**MACROPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO  
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022  
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN



**UNIQUINDÍO**  
en conexión territorial

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)



**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO**

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

VERSIÓN DE DOCUMENTO	RIGE A PARTIR DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	16/02/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de codificación del Sistema Integrado de Gestión por implementación de software.</li></ul>
3	20/01/2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se indica en la introducción, que el protocolo es anexo a la política Anticorrupción.</li><li>• Actualización de normatividad en el marco normativo.</li><li>• Inclusión de otros términos en definiciones.</li><li>• Inclusión de dos párrafos al inicio del numeral 6. Tramite de respuesta</li></ul>
4	08/08/2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusión de dos párrafos en el ítem recepción de denuncias</li><li>• Cambio en el horario de atención al público</li></ul>



## PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

### INTRODUCCIÓN

Para la Universidad del Quindío, como una Entidad Pública, la necesidad de proteger a los denunciantes de corrupción, radica en dos aspectos fundamentales y muy marcados en el entorno social así:

La información que revelan los denunciantes tiene un significativo valor y utilidad para la Administración, impulsa la rendición de cuentas y refuerza la transparencia en la gestión interna de la Institución, ya que quienes denuncian, activan las alertas para adoptar medidas y subsanar posibles irregularidades o abusos que se estén presentando.

La Universidad del Quindío comprometida con el servicio a la sociedad y siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea – GEL-, pone a disposición de la comunidad en general, el protocolo de Recepción de Denuncias Anónimas o no Anónimas, para que tanto los usuarios internos como externos, tengan la posibilidad de presentar las denuncias (PQRSDF), que consideren pertinentes, respecto de los hechos de corrupción y/o situaciones irregulares que se lleguen a presentar en la Institución y que puedan configurarse como hechos de corrupción.

Este documento se constituye como un anexo a la política anticorrupción y a su vez, hace parte de la estrategia anticorrupción, la cual contiene otros elementos como el sistema ético y bioético adoptado mediante resolución de rectoría No.1121 del 2 de diciembre de 2008, la política de gestión y administración de riesgos actualizada mediante Resolución No. 7322 del 27 de julio de 2020, el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción, todo a su vez alineado con el código de ética y buen gobierno actualizado mediante resolución de rectoría No.2167 del 1 de septiembre de 2016.

#### • CAMPO DE APLICACIÓN

El presente protocolo está dirigido a los usuarios internos de la Universidad y ciudadanos en general, el cual se constituye en una herramienta de aplicación obligatoria para la interposición, recepción y trámite de las Denuncias Anónimas o no Anónimas.



## PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

### • MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se enmarca, en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia: Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23, 90, 112, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993: Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002. Por medio de la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario.
- Ley 1437 de 2011. Por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones.
- 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 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 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental
- de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Directiva presidencial 01 de 18 de febrero de 2015: Reporte a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de posibles actos de corrupción o irregularidades, por parte de Jefes de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- 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.



## PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

- Ley 2013 de 2019: Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- Resolución de Rectoría No. 4001 DEL 16 de enero de 2018: Por medio de la cual se actualiza el Reglamento interno para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF” en la Universidad del Quindío.
- Resolución de Rectoría No. 2167 del 1 de septiembre de 2016: Por medio de la cual se actualiza el Código de Ética y Buen Gobierno

### • DEFINICIONES

Para los efectos del presente protocolo se tendrán en cuenta las siguientes:

**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO:** Documento institucional, por medio del cual se busca generar prácticas de transparencia, eficacia y equidad en cada una de las actuaciones y decisiones de la Universidad del Quindío, así como contribuir al adecuado funcionamiento y efectividad del sistema de control interno, mejorar la calidad del servicio institucional y optimizar el desempeño individual, de equipo y de la Universidad.

**CONFIDENCIALIDAD:** Conducta que permite dar el uso adecuado a la información y evitar cualquier comportamiento que por acción u omisión conlleve a revelar información privada o de uso privilegiado en beneficio propio o de terceros.

**CORRUPCIÓN:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia Nacional).

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa– sancionatoria, a la que haya lugar.

**DENUNCIA ANÓNIMA:** También llamada delación, se produce si se avisa de forma secreta/anónima a las autoridades de una conducta irregular o algún hecho delictivo.



## PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

**ÉTICA:** Está relacionada con las actuaciones esperadas de todos los miembros de la Universidad del Quindío, enmarcadas en los valores y principios de la Institución.

**FAMILIAR CERCANO:** Es cualquier persona que sea cónyuge o compañero(a) permanente o que tenga hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil con el trabajador.

**FRAUDE:** Consiste en engañar a otro en forma deliberada con el fin de obtener una ventaja indebida o ilícita, que genera sobre la víctima una pérdida y sobre el autor un beneficio.

**GOBIERNO CORPORATIVO:** Es el conjunto de normas, principios, prácticas, políticas y medidas de dirección, administración y control mediante las cuales se dirige y controla la gestión de la Universidad.

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (Definición tomada de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015).

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

### • RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

**VÍAS DE RECEPCIÓN DENUNCIA ANÓNIMA O NO.** Las denuncias sobre hechos de corrupción prestados en la Universidad, serán recibidas en el horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, a través de los siguientes medios:

- a) Correo electrónico: [corrupcioncero@uniquindio.edu.co](mailto:corrupcioncero@uniquindio.edu.co).
- b) Línea telefónica publicada en el portal institucional.
- c) [contactenos@uniquindio.edu.co](mailto:contactenos@uniquindio.edu.co)





PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

- d) Bloque Administrativo I, primer piso (parqueadero) ventanilla de Gestión Documental
- e) Escrito en físico

Solo serán diligenciadas las denuncias de corrupción en el formato de queja disciplinaria, el cual hace parte del proceso de Gestión de Control Disciplinario, las que ingresen por la línea telefónica destinada para tal fin al proceso de Gestión Documental, contará con un radicado y fecha de denuncia, que permitirá que cada denunciante, pueda hacer un seguimiento efectivo a esta.

Las denuncias diligenciadas en el formato de queja disciplinaria, serán trasladadas al proceso de Control Disciplinario a través de comunicación interna cada que ingrese.

- **PROCESO PARA INTERPONER SUS DENUNCIAS:**

Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales

- a. tiene conocimiento.
- b. En lo posible, exprese las circunstancias de tiempo, modo y lugar (Cuando, cómo y dónde), en que ocurrieron los hechos, señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos.
- c. Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la Investigación.
- d. Asegúrese de que su denuncia amerita credibilidad e informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando ante cual autoridad y mediante que mecanismo.
- e. En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, asegúrese de suministrar correctamente sus datos personales y de contacto a través del aplicativo PQRSDF (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), para enviar la respuesta correspondiente.
- f. Una vez recibida su denuncia, el funcionario designado para tal fin, procederá a remitirla al funcionario que considere competente para su respectiva evaluación y posterior trámite.



PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

• **TRAMITE DE RESPUESTAS:**

Si la denuncia es anónima y no se cuenta con los datos de domicilio y/o correo electrónico para notificar sobre respuesta de la misma, se imprimirá respuesta generada a través del aplicativo, la cual se fijará en cartelera de la oficina responsable de dar respuesta, por el termino de 10 día hábiles.

En caso de que las solicitudes (denuncia anónima, peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones "PQRSDF") una vez analizadas por el funcionario responsable de dar respuesta, sean idénticas a otras recibidas, el escrito publicado en cartelera, podrá incluir en el encabezado de la misma, el número correspondiente a las diferentes solicitudes.

La Universidad del Quindío agradece su participación activa denunciando hechos o conductas irregulares que afecten el buen nombre de la Institución y lo invita de manera cordial para que continúe presentando las denuncias que considere necesarias, ya que su actuar será respaldado por un esfuerzo conjunto Institucional para impulsar el cambio que se atrevió a reclamar con su denuncia.

No olvide que sus aportes son muy valiosos para afianzar la Participación Ciudadana al interior del Alma Mater, son de gran importancia en la lucha contra la corrupción y contribuyen a la consolidación de una Universidad pertinente, creativa e integradora







**UNIVERSIDAD DEL QUINDIO**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**PROTOCOLO DE PROTECCIÓN A LOS DENUNCIANTES ANÓNIMOS O NO**

Código:	Código: A-GD-09-PR-01	Versión:	04	Fecha:	2023/08/16
---------	-----------------------	----------	----	--------	------------

Elaboró:	Revisó/Actualizó	Aprobó:
Luz Amparo Celis Buriticá Gestión Jurídica 2015/05/25	Luz Amparo Celis Buriticá Gestión Jurídica 2021/01/20	Maribel Arias Zapata Profesional especializado – Gestión Documental 2021/01/20





UNIQUEINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)