

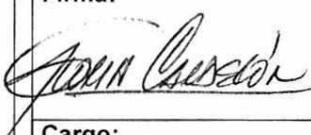
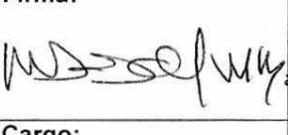
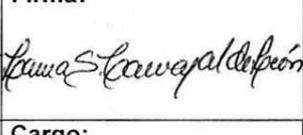
**RESOLUCIÓN No. 312 DEL 19 DE JUNIO DE 2008**  
(Por medio del cual se delega una función a la Oficina Asesora de Planeación)

Acta de Aprobación No. 032 12 SEP 2016

**CONTROL DE CAMBIOS**

| FECHA       | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN                                 |
|-------------|---------|---|
| 12 SEP 2016 | 1.0     | Protocolo de protección de los denunciantes |

**AUTORIZACIONES**

| ELABORÓ  | REVISÓ   |   | APROBÓ<br>Jefe del Área  |
|--|--|---|--|
|  | Del Proceso  | Del grupo OAP   |  |
| <b>Nombre:</b><br>Gloria Calderon  | <b>Nombre:</b><br>Magaly Moreno B.   | <b>Nombre:</b><br>Jaime Daniel Arias Guarín   | <b>Nombre:</b><br>Laura Sofía Carvajal de León   |
| <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> |
| <b>Cargo:</b><br>Profesional Dirección<br>de Servicio al<br>Ciudadano                                | <b>Cargo:</b><br>Profesional<br>Dirección de Servicio<br>al Ciudadano                                | <b>Cargo:</b><br>Profesional<br>Oficina Asesora de<br>Planeación                                      | <b>Cargo:</b><br>Directora Servicio al<br>Ciudadano  |

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|  <p>ALCALDIA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>Secretaría<br/>Movilidad</p> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>                    |                     |  <p>Sistema Integrado<br/>de Gestión Distrital</p> |
|   | <b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>                   |                     |   |
|   | <b>Protocolo para denuncias de actos de corrupción</b> |                     |   |
|   | <b>Código: PM05-PR01-PT01</b>                          | <b>Versión: 1.0</b> |   |

## 1. OBJETIVO

Brindar un lineamiento o política orientada a la atención de las denuncias por actos de corrupción que realice la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad sin vulnerar su identidad.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar el marco normativo que regula el Plan Anticorrupción.
- Establecer los canales de atención para la atención de las denuncias por actos de corrupción.
- Establecer los ítems a tener en cuenta para realizar la denuncia.

## 3. MARCO NORMATIVO

### 3.1 Normatividad

La corrupción se describe como el fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona, grupo o nación, que se atribuye al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
- **Ley 80 de 1993:** "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- **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".
- **Decreto 371 de 2010:** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital".
- **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".
- **Ley 1437 de 2011:** "Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- **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".

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|  <p>ALCALDIA MAYOR<br/>DE BOGOTA D.C.<br/>Secretaría<br/>Movilidad</p> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>                    |                     |  <p>Sistema Integrado<br/>de Gestión Distrital</p> |
|   | <b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>                   |                     |   |
|   | <b>Protocolo para denuncias de actos de corrupción</b> |                     |   |
|   | <b>Código: PM05-PR01-PT01</b>                          | <b>Versión: 1.0</b> |   |

- **Decreto 124 de 2016:** "Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

### 3.2 Protección de Datos

Conforme con las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo de protección a los denunciantes contiene la metodología de atención a las denuncias de corrupción realizadas por la ciudadanía ante la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad.

### 5. RECURSOS

#### 5.1 Canales de Atención

Para atender las denuncias, la Secretaría Distrital de Movilidad ha dispuesto canales de comunicación telefónicos, presenciales y virtuales, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos. Dichos canales son:

- Canales telefónicos:
  - Conmutador- 364 94 00
  - Línea 195
- Canales presenciales:
  - Centros Locales de Movilidad (ubicados en 19 Localidades)
  - REDCADE (SuperCADE Movilidad, SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de Julio y SuperCADE Suba)
  - Puntos de Información de Trámites y Servicios PITS (ubicados puntos SIM)
- Canales virtuales:
  - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)
  - Página WEB [servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co](mailto:servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co)

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>                    |                     |  |
|   | <b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>                   |                     |   |
|   | <b>Protocolo para denuncias de actos de corrupción</b> |                     |   |
|   | <b>Código: PM05-PR01-PT01</b>                          | <b>Versión: 1.0</b> |   |

## 5.2 Ítems para presentar la denuncia

- Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, exprese cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Adjunte las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.
- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.
- Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. Descripción del desarrollo

| No. | RESPONSABLES  | SECUENCIA          | DESCRIPCION  | TIEMPO APROXIMADO EN MINUTOS |
|-----|---|--------------------|--|------------------------------|
| 1   | Secretaría General<br>Alcaldía Mayor –<br>Línea 195 | Línea 195          | La persona designada en la Línea 195 recibirá la denuncia del ciudadano y radicará la misma en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.                             | 60                           |
| 2   | Profesional Universitario                           | Canal Presencial   | El Profesional Universitario tomará la denuncia del ciudadano y la radicará en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para ser remitida al área respectiva         |                              |
| 3   | Profesional Universitario                           | SDQS               | El ciudadano debe radicar su denuncia la cual será atendida por el servidor designado por la Entidad para ser remitida al área correspondiente.                              |                              |
| 4   | Profesional Universitario                           | Correo Electrónico | El ciudadano debe radicar su denuncia la cual será inscrita en el SDQS para ser atendida por el servidor designado por la Entidad para ser remitida al área correspondiente. |                              |