



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GESTIÓN HUMANA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE

PROTOCOLO DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS - CREG

En consonancia con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción y nuestro Código de Ética, hemos establecido un protocolo de atención de denuncias para que aquellos servidores públicos, contratistas o ciudadanos que sospechen o conozcan de hechos de corrupción cometidos por funcionarios de la CREG, puedan informar a través de los canales que se han dispuesto para tal fin:

- Línea telefónica anticorrupción: (57)+1 6032020 ext. 444
- Portal institucional: transparencia y acceso al ciudadano/mecanismos de participación ciudadana/formulario peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Presencial: En las instalaciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Av Calle 116 N° 7 – 15 Oficina 901.

Para la CREG, es importante garantizar al denunciante

- La prioridad en la atención de su denuncia
- El análisis objetivo por parte de un equipo interdisciplinario
- La confidencialidad de su identidad
- La respuesta oportuna sobre la gestión de la denuncia
- La evidencia de los resultados en la rendición de cuentas de cara a la transparencia de la gestión adelantada por la Entidad.

La CREG 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 protección al denunciante, para que tanto los usuarios internos como externos, tengan la posibilidad de presentar las denuncias que consideren pertinentes, respecto de los hechos de corrupción, entendidos estos como actos irregulares realizados por funcionarios de la Entidad o particulares que llevan a cabo una función estatal en la CREG.

En el presente protocolo se han consignado las orientaciones necesarias sobre los procedimientos que se deben seguir al momento de interponer una Denuncia por corrupción ante la CREG.

Campo de aplicación.

El presente protocolo está dirigido a los usuarios internos y externos de la CREG y es de aplicación obligatoria para la interposición y recepción de **denuncias por corrupción**.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GESTIÓN HUMANA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE

Marco normativo

Constitución Política de Colombia

Ley 418 de 1997 “Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”

Ley 599 de 2000 “Por la cual se expide el Código Penal”

Ley 734 de 2002 “Por el cual se expide el Código Único Disciplinario”

Ley 906 de 2004 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”

Ley 962 de 2005 – art 81 Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

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”

Convención Naciones Unidas contra la corrupción

Convención Interamericana contra la corrupción

DEFINICIONES

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

Autoridad competente: Institución responsable de recibir, calificar y otorgar medidas de protección. Puede ser jurisdiccional o administrativa según sea la naturaleza del acto de corrupción.


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.

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.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

Servidor Público: En consonancia con lo prescrito en la Convención Interamericana contra la Corrupción, entiéndase por funcionario público oficial gubernamental o servidor público cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	GESTIÓN HUMANA
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE

del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos con independencia de su modalidad de contratación.

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Vías de recepción de denuncias: Las denuncias sobre hechos de corrupción prestadas en la Comisión de Regulación de Energía Gas, serán recibidas en el horario de 8:00am a 5:00 pm, a través de los siguientes medios:

- **Presencial:** En las instalaciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Av Calle 116 N° 7 – 15 Oficina 901.
- **Portal institucional:** En el campo que corresponde a PQRS encontrará el link para el registro de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que debe ser diligenciado atendiendo las instrucciones. Las denuncias presentadas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.
- **Línea telefónica anticorrupción:** (57)+1 6032020 ext. 444

Cada una de las denuncias, contará con un número de radicación, el cual permitirá que cada denunciante, pueda hacer un seguimiento efectivo a su denuncia.

Proceso para interponer sus denuncias:

1. Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. 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, si es de su conocimiento.
3. Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la investigación.
4. Asegúrese que su denuncia amerite credibilidad e informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando ante cual autoridad y mediante que mecanismo.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GESTIÓN HUMANA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE

5. En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, asegúrese de suministrar correctamente sus datos personales y de contacto a través del vínculo PQRSD, para enviar la respuesta correspondiente a su denuncia.
6. Las denuncias por corrupción serán conocidas por el Comité de Expertos.
7. Una vez recibida su denuncia, el funcionario designado del Grupo de Control Interno Disciplinario realizará la respectiva evaluación y posterior trámite.
8. Se mantendrá la reserva del expediente disciplinario conforme al artículo 95 de la ley 734 de 2002, y en todo caso, sólo tendrá acceso al mismo el sujeto procesal de la actuación a quien se le advertirá la obligatoriedad que tiene de mantener reservados los documentos que hacen parte del proceso.
9. Si fuera el caso se acudirá ante las instancias legales a fin de que brinden apoyo de protección al denunciante y evalúen los riesgos que éste puede tener ante la denuncia presentada.



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

GESTIÓN HUMANA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE

PROCEDIMIENTO INTERNO PARA ATENCIÓN DE LA DENUNCIA

1. Responsable de Atención al ciudadano. Atiende en un primer contacto las personas que deseen reportar hechos de corrupción por los diferentes canales dispuestos por la CREG para tal fin. Una vez recibida la denuncia deben informar inmediatamente al Director Ejecutivo.
2. El Director Ejecutivo informa en Comité de Expertos sobre la denuncia recibida para su revisión y enrutamiento al Grupo de Control Interno Disciplinario.

En el caso en que la denuncia sea contra el Director Ejecutivo la denuncia será presentada al Comisionado Experto que actúe como suplente.
3. El Grupo de Control Interno Disciplinario dará trámite a las denuncias por corrupción.
4. El funcionario designado por el Grupo de Control Interno Disciplinario desarrollará las siguientes actividades:
 - Realiza indagación preliminar y clasifica el tipo de denuncia en fiscal, disciplinaria o penal.
 - Da traslado a la autoridad competente e informa al denunciante
 - Realiza seguimiento a las denuncias trasladadas a las autoridades competentes
5. El Grupo de Control Interno Disciplinario presenta informes de gestión sobre trámite de denuncias al Comité de Expertos.
6. Control Interno hace el seguimiento trimestral al cumplimiento del procedimiento.