MANUAL DE GESTIÓN PARA PQRSD Y POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVO 4

3. GLOSARIO 4

4. NORMATIVIDAD 5

5. ALCANCE 6

6. DESARROLLO DEL MANUAL 6

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES 6

7.1 Recepción anónima o conocida por los diferentes canales dispuestos: 6

7.2 Recepción de quejas o denuncias trasladadas desde la oficina de Control Interno Disciplinario: 7

7.3 Recepción de quejas o denuncias por parte de los funcionarios o contratistas de *RTVC* 8

8. POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN DETECTADOS COMO RESULTADO DE AUDITORÍAS, SEGUIMIENTOS O VERIFICACIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: 8

9. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA RECIBIDA DESDE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A TRAVÉS DEL SACI: 9

10. CONTROL DE CAMBIOS 10

11. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ 11

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual es una guía para establecer los lineamientos y actividades necesarias para la adecuada gestión de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias de carácter administrativo, así como de los reportes de posibles actos de corrupción que sean de conocimiento de la Oficina de Control Interno y que se presenten al interior de RADIO DE TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA RTVC. Asimismo, define el procedimiento para la recepción, análisis y trámite de estas comunicaciones a través de los distintos medios institucionales, resaltando el proceso correspondiente mediante el aplicativo Sistema de Alertas de Control Interno (SACI) de la Contraloría General de la Nación para los relacionados con actos de corrupción.

Este manual se gestiona bajo los principios de confidencialidad, protección de datos personales, imparcialidad y objetividad, independencia, acceso y facilidad, transparencia y rendición de cuentas, así como seguimiento y mejora continua. Su fundamento normativo se soporta, entre otros, en la Ley 87 de 1993, en cuyo artículo 12 literal g) se establece como función del asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos necesarios. En virtud de este mandato, se incluye en el presente manual la gestión de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias de carácter administrativo, con el fin de verificar su adecuado funcionamiento y asegurar una correcta gestión de las mismas.

De igual manera, se enmarca en la Circular N.° 001 de 2021 de la Contraloría General de la República, que fija las directrices para la implementación del Sistema de Alertas de Control Interno (SACI) y señala que la vigilancia y seguimiento permanente al recurso público debe realizarse en articulación con el Control Interno, conforme a lo dispuesto en el Decreto Ley 403 de 2020, cuyo artículo 61 establece el ejercicio del control preventivo y coordinado como un mecanismo complementario, coherente y efectivo para el control fiscal externo.

Para este último, la articulación se materializa a través del aplicativo SACI el cual está a cargo de la Contraloría General de la República y que, de acuerdo con el artículo 62 del Decreto Ley 403 de 2020, tiene como propósito: "...que los jefes de control interno, o quienes hagan sus veces en las entidades de cualquier nivel que ejecutan recursos del orden nacional, reporten aquellos hechos u operaciones, actos, contratos, programas, proyectos o procesos en ejecución, en donde, en el ejercicio de sus funciones, evidencien un riesgo de afectación o pérdida de los recursos públicos y/o de bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública...", de esta manera, esa información servirá como insumo para la priorización y focalización en el desarrollo de la vigilancia y seguimiento a cargo de la Contraloría General de la República.

En los casos en que se requiera solicitar la ampliación de información al peticionario o denunciante, se procederá con la solicitud de lo necesario, dicha actuación tiene como finalidad contar con elementos que permitan verificar la veracidad de los hechos reportados, fortalecer el sustento del trámite y la gestión correspondiente, y reducir la probabilidad de archivo por insuficiencia de información. Esta ampliación facilita que la autoridad competente adopte decisiones y acciones oportunas, concretas y eficaces.

En este sentido, es importante que se permita aportar varios tipos de archivos como audio video, documento, imagen (DOC, PDF, XLS, TXT, ODS, PPT, BMP, TIF, WAV, AVI, MP4, 3GP, MPEG, MP3, GIF, JPG, PNG) y en
general, no limitar la posibilidad de aportar pruebas que sirvan para el estudio y trámite de la reportado. (Tomado de UNGRD)

2. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo establecer el procedimiento para la recepción, gestión, verificación y reporte, por parte de la Oficina de Control Interno de RADIO TELEVISÓN DE COLOMBIA RTVC, de las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias de carácter administrativo y reportes de posibles actos de corrupción, así como de los hechos o actuaciones en los distintos niveles de la gestión institucional que puedan generar riesgo de afectación o pérdida de recursos públicos.

3. GLOSARIO

Control Fiscal: La vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos.

Corrupción: El uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

PQRSD: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Manual RC-M-1 de "Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes y Denuncias."

Petición Anónima: Solicitud que se presenta sin que el peticionario se identifique, priorizando el libre derecho a la reserva de su identificación o datos personales.

Queja: Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento las posibles irregularidades de la actuación de los servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.

Reclamo: Manifestación de inconformidad a la entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la presunta existencia de hechos contrarios a la ley, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Así como dar a conocer presuntas conductas constitutivas de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Sistema de Alertas de Control Interno: Sistema en el cual los jefes de control interno, o quienes hagan sus veces, deberán reportar aquellos hechos u operaciones, actos, contratos, programas, proyectos o procesos en ejecución, en donde, en el ejercicio de sus funciones, evidencien un riesgo de afectación o pérdida de los recursos públicos y/o de bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública.

Recurso público: Es el dinero y todos los bienes con los que cuenta el estado para cumplir su función, sus fines para asegurar el bienestar social y el desarrollo económico.

Deficiencia administrativa: Situación derivada de acciones u omisiones de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones que contravienen disposiciones legales internas o externas y que generan riesgos para el cumplimiento de los objetivos institucionales (Tomado de UNGRD).

4. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, artículo 267 "*De la Contraloría General de la República*".
- Acto Legislativo 04 de 2019 "*Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal***"**
- Decreto Ley 403 de 2020 "*Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal*"
- 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*", artículo 14.

- 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*", artículo 9
- Circular 001 de 2021 de la Contraloría General de la República. "Directrices para la implementaci6n del Sistema De Alertas Del Control Interno – SACI"

5. ALCANCE

El manual de atención de posibles actos de corrupción es un documento que busca orientar las actividades que realiza la Oficina de Control Interno a partir de la recepción, registro, análisis y direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de carácter administrativo así como de posibles hechos de corrupción presentados en el desarrollo de las actividades de *RTVC*, y **en el marco de las responsabilidades de los funcionarios, trabajadores oficiales, servidores públicos y/o contratistas que se encuentren dentro de los procesos de la entidad**. De esta manera, el presente manual aplica para la Oficina de Control Interno.

6. DESARROLLO DEL MANUAL

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

7.1 Recepción anónima o conocida por los diferentes canales dispuestos:

El Asesor de Control Interno recibe de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias la PSQRD a través de la plataforma de correspondencia de la entidad dispuesta para el efecto, en donde se menciona un posible acto de corrupción.

El Asesor de Control Interno da traslado al Asesor de la Oficina de Control Interno Disciplinario por medio de la plataforma de correspondencia de la entidad para lo de su competencia. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Se evalúa el alcance de la PSQRD y de determina si se debe iniciar o no una actuación de verificación o seguimiento, con base en una herramienta de análisis como el "Análisis de Causas".

Se informa al Gerente de la empresa sobre la comunicación recibida y se informa la decisión de iniciar o no un seguimiento o verificación sobre el asunto recibido. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Si se desarrolla un informe de seguimiento o verificación de acuerdo con lo definido en el procedimiento K-P-2 "*Procedimiento informes de ley y seguimientos*". Evidencia: Informe de ley y/o seguimiento Código K-F-9.

Se remite el informe al Gerente y a los miembros del Comité Institucional de Control Interno. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

De constituirse un posible acto de corrupción, con los soportes de verificación y seguimiento correspondientes, el mismo será registrado por el Asesor de Control Interno en el aplicativo de Sistema de Alertas de Control Interno-SACI.

7.2 Recepción de quejas o denuncias trasladadas desde la oficina de Control Interno Disciplinario:

El Asesor de Control Interno recibe del Área de Control Interno Disciplinario la PSQRD a través de la plataforma de correspondencia de la entidad dispuesta para el efecto en donde se menciona un posible acto de corrupción.

Se evalúa el alcance de la PSQRD y de determina si se debe iniciar o no una actuación de verificación o seguimiento, con base en una herramienta de análisis como el "*Análisis de Causas*".

Se informa al Gerente de la empresa sobre la comunicación recibida y se informa la decisión de iniciar o no un seguimiento o verificación sobre el asunto recibido. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Si se desarrolla un informe de seguimiento o verificación de acuerdo con lo definido en el procedimiento K-P-2 "*Procedimiento informes de ley y seguimientos*". Evidencia: Informe de ley y/o seguimiento Código K-F-9.

Se remite el informe al Gerente y a los miembros del Comité Institucional de Control Interno. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

De constituirse un posible acto de corrupción, con los soportes de verificación y seguimiento correspondientes, el mismo será registrado por el Asesor de Control Interno en el aplicativo de Sistema de Alertas de Control Interno-SACI.

7.3 Recepción de quejas o denuncias por parte de los funcionarios o contratistas de ***RTVC*:**

El Asesor de Control Interno recibe la queja o denuncia a través de la plataforma de correspondencia de la entidad dispuesta para el efecto, o por correo electrónico en donde se manifiesta una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de carácter administrativo así como información sobre un posible acto de corrupción En este último caso, solicita la radicación al Área de Correspondencia.

El Asesor de Control Interno da traslado al Asesor de la Oficina de Control Interno Disciplinario por medio de la plataforma de correspondencia de la entidad para lo de su competencia. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Se evalúa el alcance de la PSQRD y de determina si se debe iniciar o no una actuación de verificación o seguimiento, con base en una herramienta de análisis como el "Análisis de Causas".

Se informa al Gerente de la empresa sobre la comunicación recibida y se informa la decisión de iniciar o no un seguimiento o verificación sobre el asunto recibido. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Si se desarrolla un informe de seguimiento o verificación de acuerdo con lo definido en el procedimiento K-P-2 "*Procedimiento informes de ley y seguimientos*". Evidencia: Informe de ley y/o seguimiento Código K-F-9.

Se remite el informe al Gerente y a los miembros del Comité Institucional de Control Interno. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

De constituirse un posible acto de corrupción, con los soportes de verificación y seguimiento correspondientes, el mismo será registrado por el Asesor de Control Interno en el aplicativo de Sistema de Alertas de Control Interno-SACI.

8. POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN DETECTADOS COMO RESULTADO DE AUDITORÍAS, SEGUIMIENTOS O VERIFICACIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Derivado de las actuaciones de la Oficina de Control Interno donde se identifiquen posibles actos de corrupción y los riesgos que estos conllevan, tanto en el informe preliminar y/o final se manifiesta la posibilidad de la existencia de un posible acto de corrupción.

Se remite el informe al Gerente y a los miembros del Comité Institucional de Control Interno. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

El Asesor de Control Interno da traslado al Asesor de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia, a través de la plataforma de correspondencia de la entidad .

El Asesor de Control Interno registra la actuación en el aplicativo del Sistema de Alertas de Control Interno-SACI-de la Contraloría General de la República, junto con los soportes de verificación y seguimiento correspondientes.

9. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA RECIBIDA DESDE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A TRAVÉS DEL SACI:

El Asesor de Control Interno, en el marco de sus funciones, debe realizar verificación **semanal** del aplicativo SACI con el objetivo de revisar si allí se ha reportado para su trámite un posible acto de corrupción en el cual se evidencie la posible materialización de un riesgo fiscal. Evidencia: Pantallazos de consulta publicados en carpeta compartida de la Oficina de Control Interno.

Se informa al Gerente de la empresa sobre la denuncia recibida y se informa el inicio de un seguimiento o verificación sobre el asunto denunciado. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

Si se desarrolla un informe de seguimiento o verificación de acuerdo con lo definido en el procedimiento K-P-2 “Procedimiento informes de ley y seguimientos”. Evidencia: Informe de ley y/o seguimiento Código K-F-9.

Se remite el informe al Gerente y a los miembros del Comité Institucional de Control Interno. Evidencia: Documento radicado en la plataforma de correspondencia.

El Asesor de Control Interno registra la actuación en SACI, junto con los soportes de verificación y seguimiento correspondientes.

En cualquiera de los casos antes descritos, donde se tome acción por parte del Asesor de Control Interno, se debe:

- Informar a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, a través del Portal Anticorrupción de Colombia-PACO en la siguiente dirección https://portal.paco.gov.co/index.php?pagina=denuncie donde el reporte se puede realizar como persona natural, jurídica o anónima. Evidencia: Formulario diligenciado.

- Citar al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para modificación del Programa Anual de Auditoría en caso de requerir incluir un informe de seguimiento y/o verificación, o una auditoría interna específica para el proceso que corresponda. Evidencia: Acta de la Sesión del Comité.
- Diligenciar en el aplicativo SACI la información suministrada en los campos requeridos:
    - Descripción del objeto de control.
    - Fuente y monto de los recursos públicos
    - Informe sucinto del riesgo reportado y sus fundamentos fácticos y jurídicos.
    - Acciones adelantadas por la dependencia de Control Interno correspondiente.
    - Anexos y soportes relacionados.
- Evidencia: Pantallazo, mensaje o formato diligenciado, en señal de recepción.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de publicación
01	Emisión inicial	Control Interno	26/06/2025
2	Se actualizó el alcance y objetivo del manual para incluir la gestión de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias administrativas y reportes de posibles actos de corrupción, incorporando como sustento la Ley 87 de 1993 (art. 12 lit. g), la Circular 001 de 2021 y el Decreto Ley 403 de 2020. Se actualiza el logo de RTVC por el de INRAVISIÓN, en atención al cambio de razón social registrado en la Cámara de Comercio.	Control Interno	17/06/2026
	Se actualizan los logos de acuerdo con la nueva razón social de la entidad y se modifica el código del documento conforme a la parametrización establecida en Suite Vision.	Control Interno	30/06/2026

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de publicación
	Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca.V2 y a la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026

11. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres y apellidos	Astrid Yasmín Villanueva	José Ricardo Tobo González	José Ricardo Tobo González
Cargo / Rol	Contratista Control Interno	Asesor Control Interno	Asesor Control Interno