

Canal de quejas alertas y denuncias

Ruta pública segura y confidencial del programa Lazos que Transforman

Código	LT CAD 07	Responsable: CORPUSOI
Versión	1.0 - Septiembre de 2026	Revisión: anual o cuando cambie la normativa

Propósito. Permitir que cualquier persona comunique inconformidades, riesgos, incumplimientos o posibles vulneraciones y reciba una respuesta oportuna.

1 Qué puede reportarse

Tipo	Ejemplos
Queja o reclamo	Demora, trato inadecuado, información insuficiente, desacuerdo con un servicio o entrega.
Alerta de protección	Contacto no autorizado, exposición de datos, conducta inadecuada, riesgo para un niño o posible vulneración de derechos.
Denuncia	Posible fraude, apropiación de recursos, violencia, explotación, acoso, corrupción o conducta delictiva.
Sugerencia	Propuesta para mejorar seguridad, atención, transparencia o funcionamiento del programa.

2 Canales

- Formulario web: botón Canal de quejas alertas y denuncias en corpuso.com.
- Correo electrónico: corpuso.es@gmail.com, con asunto QUEJA, ALERTA o DENUNCIA.
- Teléfono o WhatsApp institucional: +57 312 759 1548.
- Atención presencial: Carrera 5 #18B-05, Quibdó, Chocó.
- Reporte anónimo: permitido en el formulario web o mediante comunicación que no incluya identidad; puede limitar la posibilidad de responder o verificar.

3 Información sugerida

- Qué ocurrió, cuándo y dónde, sin exponer públicamente datos de menores.
- Personas o áreas involucradas, si se conocen.
- Evidencias disponibles y forma segura de compartirlas.
- Riesgo actual y necesidad de protección inmediata.
- Medio seguro para recibir respuesta, salvo reporte anónimo.

4 Ruta de atención

1. Recepción y asignación de código de radicado.
2. Clasificación del nivel de riesgo y aplicación de medidas urgentes cuando corresponda.
3. Confirmación de recepción, idealmente dentro de dos días hábiles, excepto reportes anónimos sin contacto.
4. Revisión por una persona sin conflicto de interés y solicitud de información estrictamente necesaria.
5. Respuesta o actualización dentro de quince días hábiles. Si el caso requiere más tiempo, se informará la razón y el plazo estimado.
6. Cierre documentado, medidas correctivas y seguimiento de no repetición.

5 Protección del denunciante y confidencialidad

CORPUSOI prohíbe represalias contra quien reporte de buena fe. La identidad y la información se compartirán solo con quienes deban intervenir. No se prometerá confidencialidad absoluta cuando exista obligación de informar a autoridades o sea necesario proteger a una persona.

6 Situaciones urgentes

Este canal no reemplaza a las autoridades. Si existe peligro inmediato, comuníquese con la línea 123. Para vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, contacte la línea 141 del ICBF. Para hechos posiblemente delictivos, contacte a la Fiscalía General de la Nación mediante la línea 122 o sus canales oficiales. Después, si es seguro, informe a CORPUSOI para activar medidas internas.

7 Protección de datos y archivo

Los reportes se tratarán para gestionar la situación, proteger derechos, documentar decisiones y cumplir obligaciones. Se aplicarán acceso restringido, conservación segura y separación entre expedientes de protección y comunicaciones generales.