



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

DIAGNÓSTICO DE CANALES DE DENUNCIA Y SU EFECTIVIDAD



ABEJA 360°

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

📱 🌐 🐦 📺 🎵 Vigilada MinEducación

Contenido

Introducción.....	4
1. Identificación de canales.....	5
2. Verificación normativa	6
3. Análisis técnico.....	6
4. Estadística de denuncias.....	7
4.1 Oficina Asesora jurídica.....	8
4.2 Oficina de Bienestar Universitario.....	9
4.3 Oficina de Control Interno Disciplinario	11
Conclusiones.....	13



Lista de tablas

Tabla 1 Canales de denuncia.....	5
Tabla 2 Registros de procesos.....	8
Tabla 3 Casos atendidos por el Equipo de Atención Integral a Víctimas (EAI) ...	10
Tabla 4 Procesos.....	12



Introducción

En el marco de la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), reglamentado por el Decreto 1122 de 2024, y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, y la Ley 2195 de 2022, la Universidad Internacional del Trópico Americano, adelanta el diagnóstico institucional orientado a fortalecer los mecanismos de integridad, transparencia, ética pública y participación ciudadana.

En cumplimiento de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción (Acuerdo CS N.º 052 de 2023) y de la Política de Integridad Institucional (Acuerdo CS N.º 050 de 2023), la Universidad Internacional del Trópico Americano, reafirma su compromiso con la ética pública, la integridad pública y la conducta responsable de sus servidores. Estas políticas establecen la adopción de medidas preventivas, canales de atención accesibles, mecanismos de control social y estrategias de promoción de la integridad, orientadas a fortalecer la confianza ciudadana y prevenir cualquier manifestación de corrupción o conflicto de interés en la gestión universitaria. Ambas directrices se articulan con los lineamientos del Estándar 3 del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), aplicable a las entidades con régimen especial, garantizando coherencia entre el marco normativo nacional y las acciones institucionales implementadas por la universidad.

El presente informe tiene como propósito identificar, analizar y verificar los canales institucionales de comunicación, atención al ciudadano y recepción de denuncias que actualmente funcionan en la universidad, con el fin de determinar su nivel de cumplimiento frente a la normativa vigente y los lineamientos técnicos del Programa.

La información aquí contenida se obtuvo a partir de la revisión documental institucional, los informes remitidos por las dependencias responsables, el registro de denuncias y casos disciplinarios, la estadística del canal judicial y del registro de PQRS, así como el canal de la Oficina de Bienestar Universitario y Control Interno Disciplinario.



1. Identificación de canales

En la Universidad Internacional del Trópico Americano, se dispone de canales institucionales de comunicación y denuncia (Tabla 1), diseñados para garantizar la atención oportuna, transparente y confidencial de los requerimientos presentados por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Estos mecanismos permiten la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y notificaciones judiciales, asegurando el cumplimiento de los principios de accesibilidad, trazabilidad y reserva de la información.

Tabla 1 Canales de denuncia

Tipo de canal	Descripción	Ubicación / Medio	Horario de atención	Responsable
Presencial	Atención personalizada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ventanilla Única de Radicación (VUR).	Campus principal, Carrera 19 N.º 39-40	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Secretaría General.
Telefónico	Línea de atención al ciudadano.	PBX (608) 9157005	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Secretaría General.
Virtual (PQRS)	Formulario electrónico para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas.	www.unitropico.edu.co → PQRS	24 horas (gestión en días hábiles).	Oficina Atención al Ciudadano.
Correo judicial	Canal exclusivo para notificaciones judiciales y requerimientos de autoridades.	notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co	24 horas (gestión en días hábiles).	Oficina Asesora Jurídica.
Buzones físicos	Espacios confidenciales para recepción de sugerencias, quejas o denuncias anónimas.	Ventanilla Única, Granja El Remanso, Consultorio Jurídico, Biblioteca.	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Oficina Atención al Ciudadano.
Redes sociales y medios institucionales	Comunicación e interacción pública con la ciudadanía.	Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Emisora Digital.	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Mercadeo
Canal especializado de violencias	Atención integral de casos de acoso sexual, violencias basadas en género o vulneraciones de derechos.	atencionintegralviolencias@unitropico.edu.co	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Oficina de Bienestar Universitario
Presencial/virtual (PQRS)	Recepción de denuncias presenciales y confidenciales sobre faltas disciplinarias, corrupción, acoso laboral o conductas éticamente reprochables.	Oficina de Control Interno Disciplinario, Campus Principal.	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. 24 horas (gestión en días hábiles).	Oficina de Control Interno Disciplinario.

Fuente propia



2. Verificación normativa

La Universidad Internacional del Trópico Americano dispone de una estructura institucional para la atención al ciudadano y la recepción de denuncias, garantizando canales presenciales, telefónicos, virtuales y confidenciales, en cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.

La revisión de la operatividad de los canales evidencia:

- Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en lo relativo a la prevención de la corrupción y mecanismos de denuncia.
- Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 , garantizando canales accesibles y de atención continua al ciudadano.
- Cumplimiento parcial de la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, dado que si bien existen canales de denuncia, no se cuenta aún con un canal digital unificado de denuncias anticorrupción ni con un protocolo de protección al denunciante.
- Cumplimiento satisfactorio de la Ley 2365 de 2024, mediante el funcionamiento del canal especializado para la atención de casos de acoso sexual y violencia basada en género, gestionado por la Oficina de Bienestar Universitario.

Se identificó que las denuncias ciudadanas, disciplinarias o éticas también pueden ser tramitadas a través del sistema PQRS, mecanismo que ha permitido la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, cumpliendo con los criterios de trazabilidad, confidencialidad y respuesta oportuna. Este canal opera 24 horas , pero su gestión se realiza en horario hábil, cuenta con el soporte técnico y funcional de la Oficina Atención al Ciudadano, lo que refuerza la efectividad del sistema institucional de atención.

3. Análisis técnico

El análisis de los canales institucionales evidencia que Unitrónico cumple con los principios de publicidad, accesibilidad y oportunidad, promoviendo el derecho a la información y la participación ciudadana.



La existencia de canales digitales y presenciales facilita el ejercicio del control social y el reporte de situaciones que puedan afectar la transparencia institucional.

La articulación entre los canales PQRS, Control Interno Disciplinario, Bienestar Universitario y Oficina Jurídica permite abordar denuncias de diferente naturaleza (acoso, violencia, corrupción, peticiones ciudadanas o procesos judiciales), garantizando rutas diferenciadas y atención especializada.

De acuerdo con los resultados del Índice de Transparencia Activa (ITA) 2025, en el que Unitrópico alcanzó un nivel de cumplimiento del 82 %, se evidencia una buena gestión en materia de atención al ciudadano, mecanismos de participación y acceso a la información. En particular, el componente correspondiente a los canales de atención y el sistema de PQRSD obtuvo un puntaje destacado de 95,7 %, reflejando la existencia de plataformas funcionales, seguras y accesibles para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Esta calificación respalda los hallazgos del presente informe sobre los canales institucionales de denuncia, en los que se confirma el cumplimiento de las disposiciones legales y la operatividad efectiva de los medios digitales y presenciales. No obstante, tanto el ITA como el diagnóstico, coinciden en la oportunidad de fortalecer la gestión tecnológica y la articulación de un canal digital unificado de denuncias anticorrupción, que refuerce la integridad pública y consolide la confianza de la comunidad universitaria en los mecanismos de control ciudadano.

4. Estadística de denuncias

Para el desarrollo del diagnóstico, se consideró la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Oficina de Bienestar Universitario, dependencias que, en el marco de sus competencias, aportaron datos relevantes sobre los canales de recepción, trámite y seguimiento de denuncias institucionales, así como sobre las acciones de atención integral y los procedimientos asociados a la gestión de casos de tipo disciplinario, ético y de violencias basadas en género.



4.1 Oficina Asesora jurídica.

La Oficina Asesora Jurídica cumple un papel importante en la gestión de los procesos judiciales y en la atención de los requerimientos legales y administrativos que involucren a la universidad; esta dependencia aporta información esencial sobre la recepción y trámite de notificaciones judiciales, derechos de petición, tutelas, embargos y demás actuaciones de carácter jurídico, gestionadas a través del canal institucional notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co.

El análisis de los registros (Tabla 2), permite evidenciar el compromiso de la universidad con la transparencia, la legalidad y el cumplimiento de los procedimientos administrativos y judiciales

Tabla 2 Registros de procesos

Tipo de proceso	Cantidad de registros	Porcentaje estimado
Derecho de petición	16	53.3%
Embargo y retención	5	16.7%
Acción de tutela	5	16.7%
Proceso judicial (otros)	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente: Oficina Asesora jurídica

Se registraron 30 notificaciones judiciales recibidas y tramitadas por la Universidad, a través del canal institucional notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co, establecido para garantizar la atención oportuna, transparente y segura de los requerimientos provenientes de entidades judiciales y órganos de control.

La distribución por tipo de proceso evidencia lo siguiente:

- Derechos de petición: 16 casos (53,3%), constituyendo el mayor volumen de notificaciones. Este dato refleja un uso recurrente del derecho fundamental de petición, conforme al artículo 23 de la Constitución y la Ley 1755 de 2015, garantizando la comunicación formal entre la ciudadanía, los actores judiciales y la institución.
- Embargos y retenciones: 5 casos (16,7%), asociados principalmente a órdenes judiciales sobre nómina o cuentas institucionales, lo que evidencia cumplimiento de los mecanismos de control financiero y coordinación con el área jurídica.



- Acciones de tutela: 5 casos (16,7%), vinculadas a la protección de derechos fundamentales, donde la institución actúa como parte demandada o informante, garantizando la debida respuesta en los términos establecidos por la jurisdicción constitucional.
- Procesos judiciales varios: 4 casos (13,3%), que agrupan oficios de carácter administrativo o requerimientos complementarios emitidos por entidades judiciales.

4.2 Oficina de Bienestar Universitario

La Oficina de Bienestar Universitario desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de la convivencia, la atención psicosocial y la prevención de violencias en el entorno educativo; esta dependencia aportó información consolidada a partir de los registros de los dos últimos años (2024 y 2025), correspondientes a los casos atendidos (Tabla 3) por el Equipo de Atención Integral a Víctimas (EAIV).

Los datos suministrados permiten analizar la evolución de los reportes de violencia basada en género y violencia sexual, así como la efectividad del canal institucional especializado atencionintegralviolencias@unitropico.edu.co



Tabla 3 Casos atendidos por el Equipo de Atención Integral a Víctimas (EAIV)

Año	Tipo de usuario	Casos totales	% del total anual	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Observaciones
2024	Estudiantes	9	100%	7	77.8%	2	22.2%	Único grupo con reportes. Predominan casos de mujeres estudiantes.
	Administrativos	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Profesores	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Egresados	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Jubilados	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Otros	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Total	9	100%	7	77.8%	2	22.2%	Casos concentrados en población estudiantil.
Año	Tipo de usuario	Casos totales	% del total anual	Mujeres	% mujeres	Hombres	% hombres	Observaciones
2025	Estudiantes	19	79%	11	46%	8	33%	Incremento de reportes en comparación con 2024. Mayor participación masculina.
	Administrativos	1	4.2%	1	4%	0	0%	Primer caso registrado en personal administrativo.
	Profesores	2	8%	2	8%	0	0%	Incremento de reportes por parte de personal docente.
	Egresados	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Jubilados	0	0%	0	0%	0	0%	Sin registros.
	Otros	2	8.3%	2	8%	0	0%	Casos externos o comunidad asociada.
	Total	24	100%	16	67%	8	33%	Mayor número de casos y diversidad de población afectada.

Fuente: Oficina Bienestar Universitario

Durante las vigencias 2024 y 2025, la Oficina de Bienestar Universitario por medio del Equipo de Atención Integral a Víctimas (EAIV), evidencia un incremento sustancial en los casos reportados de violencia basada en género y violencia sexual, pasando de 9 casos en 2024 a 24 casos en 2025, lo que representa un aumento del 166%.

Este crecimiento puede interpretarse de la siguiente manera:

- Mayor confianza de la comunidad universitaria para activar los canales institucionales y denunciar.



- Mayor socialización de las rutas y protocolos gracias a la adopción y divulgación del Protocolo para la Prevención y Atención de la Violencia Basada en Género y Violencia Sexual (Resolución Rectoral 1520 de 2024).

En términos de los usuarios, el año 2024 concentró todos los reportes en población estudiantil (100%), mientras que en 2025 los reportes se diversificaron hacia administrativos (4%), profesores (8%) y otros grupos asociados (8%), evidenciando una ampliación del alcance institucional del protocolo.

El componente de género muestra que, aunque las mujeres continúan siendo las principales víctimas (67% en 2025), se observa un aumento progresivo de casos reportados por hombres (de 22.2% en 2024 a 33% en 2025), lo que sugiere una mejora en el reconocimiento de la violencia sin sesgos de género y en la confianza institucional del canal de atención.

El incremento en los reportes puede también atribuirse a la implementación del correo institucional especializado: atencionintegralviolencias@unitropico.edu.co, el cual ha permitido recepción confidencial, acompañamiento psicosocial y articulación con otras oficinas, bajo los principios de confidencialidad, respeto, enfoque diferencial y debida diligencia.

4.2 Oficina de Control Interno Disciplinario

La Oficina de Control Interno Disciplinario es la dependencia encargada de adelantar las actuaciones relacionadas con la prevención, investigación y sanción de posibles faltas disciplinarias cometidas por servidores públicos o contratistas de la universidad; esta oficina suministró información actualizada sobre los procesos (Tabla 4) y denuncias gestionadas durante el último periodo analizado, lo que permite evaluar la aplicación de los principios de debido proceso, transparencia, integridad y confidencialidad.



Tabla 4 Procesos

Categoría de actividad	Descripción / Tipo de gestión	Procesos	Observaciones
Procesos disciplinarios activos	Indagaciones preliminares y procesos en curso	6	En diferentes etapas (indagación, instrucción o decisión). Se gestionan conforme al debido proceso (Ley 1952 de 2019).
Procesos disciplinarios archivados	Cierre por falta de mérito, cumplimiento o desistimiento	3	Procesos cerrados formalmente con auto de archivo. Documentación organizada en repositorio digital.
Denuncias recibidas (corrupción, acoso, faltas éticas)	Presenciales y virtuales	4	Denuncias tramitadas mediante confidencialidad y reserva. Incluyen casos de acoso sexual y ético.
Solicitudes de asesoría disciplinaria	Consultas y acompañamientos a otras oficinas.	10	Atendidas por correo y presencialmente. Fortalecen la función preventiva.

Fuente: Oficina de Control Interno Disciplinario

Durante el periodo analizado, la Oficina de Control Interno Disciplinario desarrolló una gestión integral orientada tanto al cumplimiento del régimen disciplinario institucional como a la promoción de la ética pública, evidenciando equilibrio entre la acción correctiva y la función preventiva.

En total, se gestionaron nueve (9) procesos disciplinarios, de los cuales seis (6) permanecen activos y tres (3) fueron archivados por cumplimiento de requisitos procesales o ausencia de mérito. Este comportamiento refleja un adecuado manejo del debido proceso y una capacidad institucional efectiva para dar cierre formal a las actuaciones, en cumplimiento de la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario).

En materia de denuncias, se recibieron cuatro (4) casos relacionados con presuntas faltas éticas, acoso y posibles situaciones de corrupción. Las denuncias fueron tramitadas bajo criterios de confidencialidad y reserva, evidenciando la funcionalidad del canal disciplinario y su aporte al fortalecimiento del principio de integridad pública establecido en la Ley 1474 de 2011 y la Ley 2195 de 2022. No obstante, se identifica la necesidad de robustecer la difusión de estos canales para fomentar la confianza y el uso seguro por parte de la comunidad universitaria.

De forma complementaria, la Oficina desarrolló diez (10) asesorías disciplinarias a otras oficinas, orientadas a la correcta interpretación del marco normativo y la prevención de conductas sancionables. Esta cifra demuestra una labor de acompañamiento institucional y consolida el componente de prevención del daño disciplinario, contemplado en el artículo 5° de la Ley 1952 de 2019.



Conclusiones

El diagnóstico institucional realizado en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) permitió evidenciar que la Universidad Internacional del Trópico Americano, dispone de una estructura sólida para la atención ciudadana y la gestión de denuncias, garantizando canales presenciales, virtuales y confidenciales conforme a la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024.

Los resultados muestran cumplimiento de los principios de transparencia, integridad y acceso a la información pública, así como avances significativos en la atención integral de casos de violencia basada en género, liderada por la Oficina de Bienestar Universitario a través del EAIV. Las oficinas Jurídica y de Control Interno Disciplinario reflejan una gestión ética, preventiva y ajustada al marco disciplinario vigente.

Sin embargo, se identifica la necesidad de fortalecer la divulgación institucional de los canales existentes y de crear un canal digital unificado de denuncias anticorrupción y protección al denunciante, en coherencia con la Ley 2195 de 2022.

Unitrónico avanza en el cumplimiento del Estándar 3 del PTEP, orientando una cultura institucional basada en la ética pública, la transparencia y la confianza ciudadana.

