



INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y dando aplicación al numeral 2 del ARTÍCULO 4 de la Resolución 473 del 2017 que reza: “*Quejas, Reclamos y Sugerencias: Actuaciones referidas a la conducta de los funcionarios de la Personería de Bogotá, por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones, incumplimiento de sus deberes, calidad de la atención y el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente se clasifican en esta categoría las referidas a la ética y calidad del servicio; las iniciativas, críticas o indicaciones para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de la Personería de Bogotá*”; y ARTÍCULO 5.- VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN.- “*La Secretaría General de la Personería de Bogotá D.C., a través de la Ventanilla Anticorrupción será la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad...*” se procede a plasmar en este informe ejecutivo un análisis pormenorizado de las quejas, sugerencias y reclamos para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

La Personería de Bogotá D.C., para el ejercicio de sus funciones cuenta con funcionarios de planta, distribuidos en las diferentes Oficinas Asesoras, Coordinaciones y Direcciones, ubicados en la sede central y en los diferentes espacios establecidos para la atención a la ciudadanía en las 20 localidades (Personería Locales, CAC, Súper CADES, CADES, Despachos Judiciales y URIS).

Para el período objeto del estudio se recibieron en total 110 **QRSDF**:



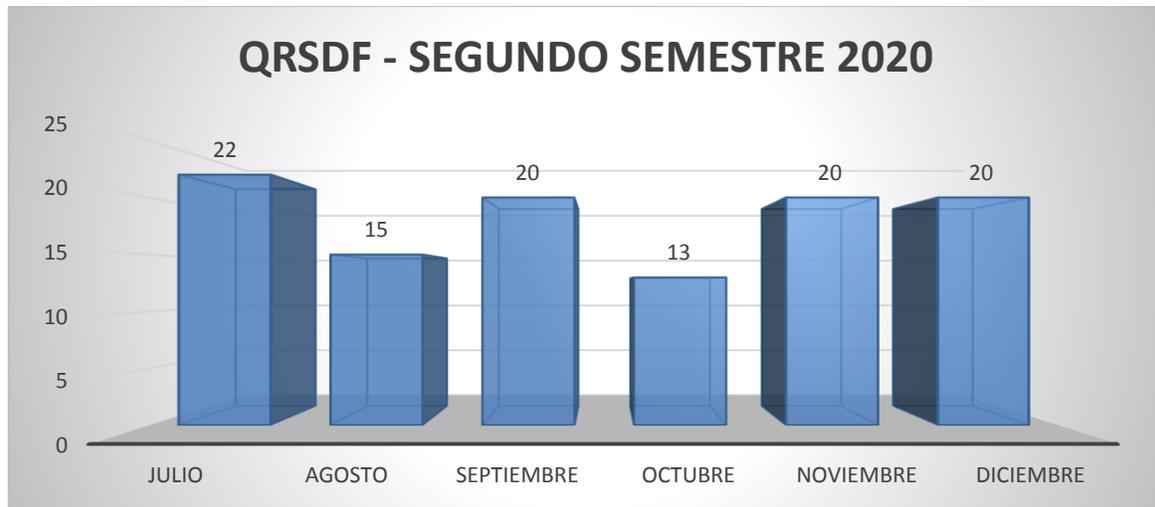
(Tabla 1, gráfica 1).

COMPARATIVO QRSD F SEGUNDO SEMESTRE 2020							
QRSD F/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QRSD F	22	15	20	13	20	20	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre fueron los períodos con mayor número de quejas para la vigencia 2020.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Los medios que están dispuestos para recibir las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, específicamente las que tengan relación con los funcionarios de la Personería de Bogotá, son:

- VENTANILLA
- WEB – QRSD
- CORREO ELECTRÓNICO
- CORRESPONDENCIA
- TELEFÓNICO

Al servicio de la ciudad



El medio de recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mes a mes, fue el siguiente:

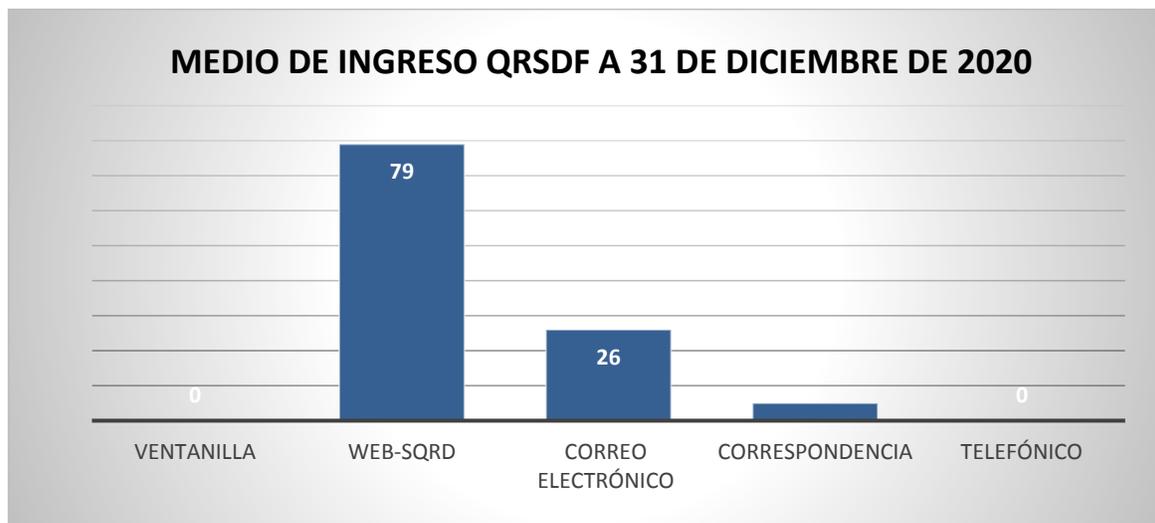
(Tabla 2, grafica 2).

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VENTANILLA	0	0	0	0	0	0	0
WEB-SQRD	10	11	12	11	17	18	79
CORREO ELECTRÓNICO	12	4	6	1	3	0	26
CORRESPONDENCIA	0	0	2	1	0	2	5
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

tabla 2



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

gráfica 2

En la gráfica 2, se puede evidenciar que el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus QRSDf, fue a través de link habilitado para este fin en la web de la entidad, que con relación a las demás formas de recepción ocupa el **71.81%**, seguido del uso del correo electrónico de la entidad con un **26.63%**.

Durante este período, no se recibieron QRSDf, por medio telefónico, ni de forma presencial, es decir a través del módulo de la ventanilla Anticorrupción.



TIPOLOGÍA QRSDF

Las tipologías establecidas por la norma, para expresar la eficiencia, efectividad y calidad en el servicio por parte del usuario son:

- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- DENUNCIA
- FELICITACIÓN

Los usuarios utilizaron la siguiente tipología ante la Ventanilla Anticorrupción para radicar sus QRSDF ((Tabla 3, gráfica 3).

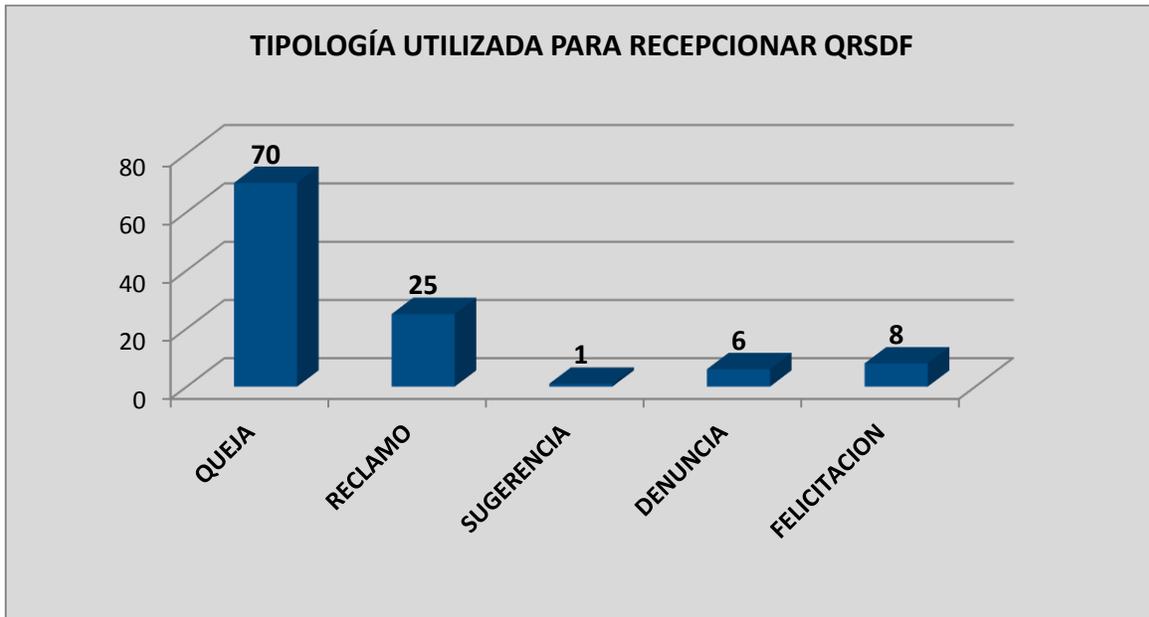
MES/TIPOLOGIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
JULIO	18	1	0	2	1	22
AGOSTO	8	5	0	0	2	15
SEPTIEMBRE	15	2	0	1	2	20
OCTUBRE	9	3	0	0	1	13
NOVIEMBRE	9	9	0	1	1	20
DICIEMBRE	11	5	1	2	1	20
TOTAL	70	25	1	6	8	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 3

Del total de QRSDF recibidas durante el segundo semestre de 2020, el **63.63% de** éstas, fue radicado mediante la modalidad de **QUEJA**, seguida del reclamo con un **22.72%**



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

gráfica 3

Cabe destacar que para este período hubo una disminución en el número de felicitaciones para los funcionarios de la Entidad, con respecto al mismo período del año anterior.

(Gráfica 4).



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

gráfica 4



REMITENTE

De los **110** peticionarios, El **11%** que interpusieron QRSDf en la Personería de Bogotá D.C., fueron anónimos.

(Tabla 5).

CIUDADANOS	No. RADICACIONES	%
ANÓNIMO	11	11%
IDENTIFICADO	99	89%
TOTAL	110	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

Tabla 4

DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta el organigrama de la Personería de Bogotá D.C, para este análisis se tuvieron en cuenta las Oficinas Asesoras, Direcciones y Coordinaciones que concentran el mayor número de dependencias de la Entidad. Las QRSDf radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas.

(Tabla 5).

QRSDF POR ÁREAS - SEGUNDO SEMESTRE 2020	
DESPACHO	8
PERSONERÍA AUXILIAR	3
SECRETARÍA GENERAL	5
P.D. PARA LA COORINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	53
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICAPÚBLICA	6
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	20
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2
NO ESPECIFICA	13
TOTAL	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 5



Es evidente que la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con diez (10) Delegadas a su cargo, es el área a la que los usuarios le interpusieron el mayor número de QRSDf (**53**), que equivalen al **48.18%** del total de éstas en el semestre, seguida de la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales, con **20** QRSDf que corresponden al **18.18%**.

A continuación se discrimina de manera específica, las oficinas por áreas a las que los usuarios interpusieron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (TABLAS 6, 7,8,9,10,11,12)

DESPACHO	
CIMA	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
TOTAL	8

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 6

PERSONERIA AUXILIAR	
CHAT	3
TOTAL	3

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 7

SECRETARÍA GENERAL	
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1
TOTAL	5

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 8

P.D. PARA LA COORINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	
P.D. PARA LA ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A LAS PERSONAS	15
P.D PARA LA ASISTENCIA EN ASUNTOS JURIDICIONALES	8
P.D PARA ASUNTI POLICIVOS Y CÍVILES	1
P.D. PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	3

Al servicio de la ciudad



DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	20
P.D PARA ASUNTOS PENALES I	2
P.D. PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	2
P.D PARA LA PROTECCIÓN DE VICTIMAS Y CONFLICTO ARMADO	2
TOTAL	53

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 9

P.D PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	
P.D. PARA LOS SECTORES DE PLANEACIÓN Y MOVILIDAD	1
P.D PARA LOS SECTORES DE EDUCACIÓN Y CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1
P.D PARA EL SECTOR DEL HÁBITAT	1
P.D PARA LOS SECTORES DE HACIENDA Y DESARROLLO ECONÓMIC, INDUSTRIA Y TURISMO	1
P.D PARA EL SECTOR SALUD	2
TOTAL	6

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 10

P.D PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	
P.L. DE ENGATIVÁ	4
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍA LOCALES	1
P.L. DE KENNEDY	2
P.L. DE USAQUÉN	3
PL. DE PUENTE ARANDA	1
P.L.DE SUBA	2
P.L. DE SUMAPAZ	2
P.L. DE FONTIBÓN	1
P.L. DE BOSAP.L. DE CIUDAD BOLÍVAR	1
P.L DE TUNJUELITO	1
TOTAL	18

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 11

P.D PARA LA COORDINACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	
P.D. PARA LA COORDINAIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES Y APOYO TÉCNICO	1
TOTAL	2

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2020

Tabla 12

Al servicio de la ciudad



TEMAS OBJETO DE LAS QRSDF

El Formato de Relación de quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá D.C., 14- FR -09, en el que fueron plasmadas las 110 QRSDF, permite realizar un resumen sobre el tema que presenta o radica el ciudadano, con respecto al servicio, atención y efectividad por parte del funcionario que le atendió de manera inmediata. A su vez, este ítem maneja las siguientes variables que definen el tema como tal:

I : Incumplimiento.

M : Mala Atención.

N : Negligencia.

AL : Acoso Laboral.

AC : Abandono de Cargo.

S : Solicitud

F : Felicitación

A continuación, se definen cada uno de estos conceptos

INCUMPLIMIENTO: No cumplir algo.

MALA ATENCIÓN: Hace referencia a impedir o imposibilitar la entrega de los servicios prestados por la Personería de Bogotá D.C a los usuarios, por falta de disposición, tiempo, atención, respeto, efectividad y espacio físico entre otras.

NEGLIGENCIA: Descuido, falta de cuidado, falta de aplicación.

ACOSO LABORAL: Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y/o profesionales.

ABANDONO DE CARGO: Se produce porque el servidor, sin justa causa, no reasume funciones al término de una comisión, permiso, licencia o vacaciones, o porque deja de concurrir al trabajo por tres días consecutivos sin justificación, o deja de hacerlo antes de serle concedida autorización para separarse del servicio.



SOLICITUD: Carta o documento en que se pide algo de manera oficial.

FELICITACIÓN: Manifestación a un servidor público por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario en la prestación del servicio.

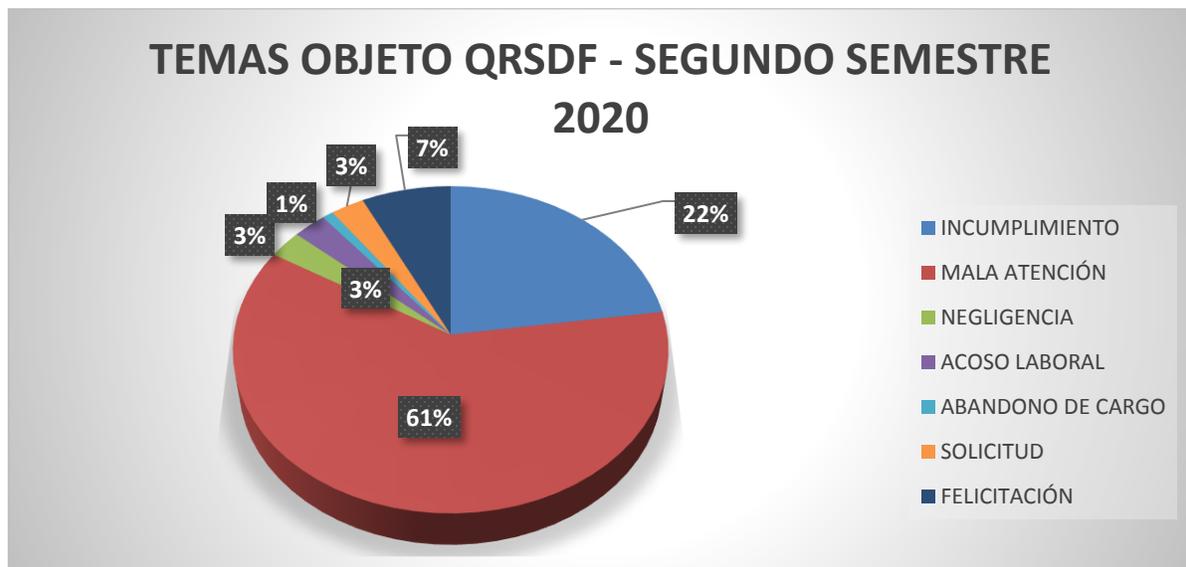
(Tabla 7, Gráfica 6)

TEMAS OBJETO QRSDf - SEGUNDO SEMESTRE 2020		
TEMAS	No.QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	25	23%
MALA ATENCIÓN	67	61%
NEGLIGENCIA	3	3%
ACOSO LABORAL	3	3%
ABANDONO DE CARGO	1	1%
SOLICITUD	3	3%
FELICITACIÓN	8	7%
TOTAL	110	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

Tabla 13



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2020

Gráfica 5

En la gráfica 5 se evidencia que de las 110 QRSDf, la MALA ATENCIÓN, reportó 67 QRSDf que representan el 61%, es decir, más de la mitad de del total de QRSDf. Esta variable contiene situaciones como:

- No se presta el servicio que se publicita.

Al servicio de la ciudad



- El funcionario no prestó la atención debida al servicio requerido.
- Trato altanero.
- Lenguaje agresivo e irrespetuoso.
- Abuso de autoridad.
-

La variable INCUMPLIMIENTO, tuvo **25** QRSDf que representa el **23%** para el periodo analizado. Las razones expresadas son:

- Irregularidades en el cumplimiento de las funciones
- Demora en los trámites.
- No aplicación al debido proceso
- Negligencia y falta de apoyo por parte de los funcionarios.
- Corrupción.
- Ejercicio de actividades incompatibles con la calidad de Servidor Público.
Prevaricato por omisión.
- El funcionario utiliza su cargo para intereses personales.
- Uso de los bienes públicos para actividades personales.

GESTIÓN ADELANTADA A QRSDf – II SEMESTRE 2020

El procedimiento que cursa la QRSDf una vez ingresada en el formato 14-FR-09 que aplica la protección de datos, es remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las **110** QRSDf recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, durante el segundo semestre de 2020, el **32.72%**



se encuentran en etapa de Indagación Preliminar dentro un proceso Disciplinario y el **67.27%** restante, fue remitido por este Eje Misional a las diferentes Coordinaciones y Direcciones, cuyas dependencias adscritas, fueron objeto de alguna QRDSF, a fin de que al interior de éstas, se adelante los respectivos seguimientos, tales como:

- Escuchar la versión del funcionario
- Cotejo entre el manual de funciones y la actividad ejecutadas por los funcionarios.
- Promover la participación de los funcionarios, en seminarios y cursos orientados a la prestación del servicio.
- Implementar espacios y actividades anti estrés, en aras de mejorar el servicio al ciudadano.

CONCLUSIONES

- En el número de QRSDf radicadas por los ciudadanos, para el segundo semestre de 2020, hubo una disminución de un **2.64%** con relación al número de QRSDf radicadas para el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- Se puede evidenciar que por la situación que está viviendo el mundo con relación a la Pandemia COVID -19, el uso de los medios tecnológicos se convirtió en la mejor herramienta de comunicación; en los informes presentados en períodos semestrales de vigencias anteriores en la Personería de Bogotá D.C., el medio por el que más se radicaban QRSDf, era a través de la Ventanilla Anticorrupción o por correspondencia radicada, es decir de manera presencial, que alcanzaban un promedio entre 70 80% del total de QRSDf, para este segundo semestre de 2020 el uso del link habilitado para este fin en la web de la entidad QRSDf, ocupó el 71.81%, seguido del uso del correo electrónico de la entidad con un 26.63%, que



suman un 98.44% del total de la QRSDf radicadas para el segundo semestre de 2020.

- El no haber tenido atención personalizada por más del 40% del periodo laborado en las sedes de atención que tiene la Personería de Bogotá D.C.; el número de felicitaciones por el desempeño y efectividad en el desarrollo de sus actividades por parte de los funcionarios de la Entidad, tuvo una disminución del **27%** con relación al mismo período del año inmediatamente anterior.
- Disminuyó el tipo de remitente “ANÓNIMO”, en un **26.26%** con relación al mismo período del año anterior, lo que puede presuntamente determinar una veracidad en el contenido denunciado de las QRSDf.

RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, para el segundo semestre de la vigencia 2020, reitera la promoción de capacitaciones a los servidores públicos, orientadas al conocimiento de los servicios prestados por la Entidad y en atención al usuario con énfasis en el uso de las tecnologías. De igual forma continuar y enfocar en los servidores encargados de la atención al público, actividades tendientes a mejorar su salud física y emocional, a través de los programas adelantados por la Subdirección de Desarrollo del Talento Humano.



CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT
Secretario General



BIBLIOGRAFIA

- Colombia. Constitución Política Colombia /1991
- Colombia. Ley 1421 de 1993, julio, Diario Oficial No.40958 del 22 de julio de 1993.
- Colombia. Acuerdo Distrital No. 34 de 1993
- Colombia. Ley 190 de 1995, junio, Diario Oficial No. 41878 de junio 06 de 1995.
- Colombia. Ley 734 de 2002, febrero, Diario Oficial No. 44699 de febrero 05 de 2002
- Colombia. Ley 1474 de 2011, julio, Diario Oficial No. 48128 de julio 12 2011
- Colombia. Acuerdo Distrital No. 514 de 2012. Registro Distrital No. 5029 de diciembre 20 de 2012.
- Colombia. Resolución Personería Distrital No.473 de 2017.