

INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN

PRIMER SEMESTRE 2023

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y dando aplicación a los numerales 7.1 y 7.2 del Artículo 7 de la Resolución 181 de 2022 que reza: “(...) *Las quejas reclamos, sugerencias reconocimientos y denuncias a las que refiere el artículo 2 de esta resolución, que sean recibidas a través del Grupo de Correspondencia, serán asignadas de manera inmediata a la Ventanilla Anticorrupción si se trata de peticiones de los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad (...) Las solicitudes de información sobre quejas reclamos, reconocimientos y denuncias, a los que refiere el artículo anterior, serán asignados a la Secretaría General quien está a cargo de la Ventanilla Anticorrupción*”, respectivamente; se procede a plasmar en este informe ejecutivo un análisis pormenorizado de la quejas, sugerencia y reclamos para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2023.

La Personería de Bogotá, D.C., para el ejercicio de sus funciones cuenta con funcionarios (as) 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 periodo objeto del estudio se recibieron en total **129** QRSD. (Tabla1, gráfica 1). Cabe destacar que para el primer semestre del año 2023 se radicaron para el mes de febrero dos veces una misma QRSD y para el mes de mayo hubo una QRSD que se radicó 6 veces y otra, 2 veces:

QRSD PRIMER SEMESTRE DE 2023							
QRSD/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANTIDAD	20	21	15	19	32	22	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que en mayo fue el mes en que más QRSDF se radicaron.

COMPARATIVO QRSD PRIMER SEMESTRE 2022 Y 2023

Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en las vigencias 2022 y 2023 correspondientes al primer semestre reflejaron el siguiente comportamiento (tabla 2 y gráfica 2):

COMPARATIVO QRSD PRIMER SEMESTRE 2022 - 2023							
QRSDF/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDF 2022	10	22	17	21	20	18	108
QRSDF 2023	20	21	15	19	32	22	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 2



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

gráfica 2

COMPARATIVO QRSD 2022-2023	
QRSD 2022	108
QRSD 2023	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

tabla 3

La tabla 3 muestra que, para el primer semestre de 2023, se aumentó en **21** el número de QRSD, con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior; lo que significa un incremento del **19.44%**.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

La Personería de Bogotá, D.C. dispone que los canales de ingreso de peticiones para la atención al ciudadano (a) y de recepción de peticiones, quejas, reclamos sugerencia y denuncias son:

- **PRESENCIAL:** Espacio físico destinado para la atención y recepción de las solicitudes verbales o escritas que se eleven en la sede principal, Centro de Atención a la Comunidad (CAC) y personerías locales.
- **TELEFÓNICO:** Para la atención a ciudadanos (as) son Línea 143 (Chat y WhatsApp) y el conmutador (601)3820450/80
- **ESCRITO. VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** Los puntos de atención a través de las ventanillas de correspondencia de los puntos de atención autorizados para recepción de correo físico o postal, y en las sedes donde se atiende de manera presencial.
- **ESCRITO- VENTANILLA –ANTICORRUPCIÓN:** Espacio destinado para recibir, registrar y dar traslado a la dependencia competente de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones que usuarios (as) o partes interesadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad o sobre presuntas irregularidades de la prestación del servicio.
- **VIRTUAL. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:** Dirección electrónica para la recepción de peticiones la cual corresponde a institucional@personeriabogota.gov.co página web www.personeriabogota.gov.co a través de la opción servicios. Además, también se puede acceder al chat en el ícono de la parte superior derecha página principal y a través del WhatsApp al número 318 206 6705.

El comportamiento del primer semestre 2023, mes a mes de la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se describe en las siguientes tablas y gráficas (Tablas 4 y 5), (gráfica 3):

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENTANILLA (ESCRITO)	3	4	1	1	6	3	18
WEB-SQRD	13	11	12	12	21	11	80
CORREO ELECTRÓNICO	0	5	0	0	1	3	9
CORRESPONDENCIA	2	1	2	6	4	5	20
TELEFÓNICO	2	0	0	0	0	0	2
TOTAL	20	21	15	19	32	22	129

Fuente Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

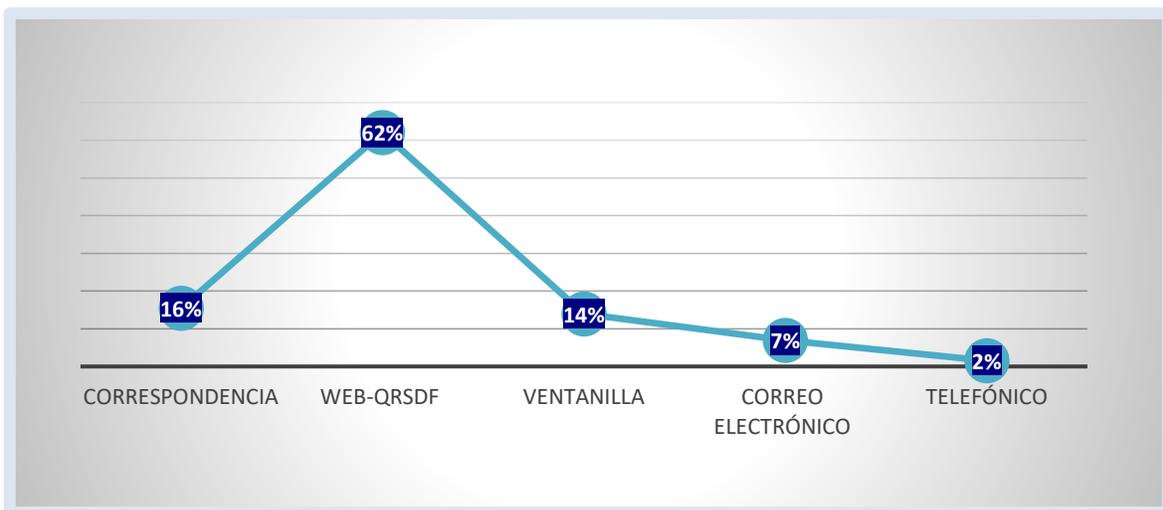
tabla 4

MEDIO DE RECEPCIÓN	QRSDF	%
CORRESPONDENCIA	20	16%
WEB-QRSDF	80	62%
VENTANILLA	18	14%
CORREO ELECTRÓNICO	9	7%
TELEFÓNICO	2	2%
TOTAL	129	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

tabla 5



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar que el medio más utilizado por los (as) usuarios (as) para radicar sus QRSD, durante el primer semestre 2023 fue a través de la WEB-QRSDF de correspondencia de la entidad, seguido de la radicación por correspondencia de la entidad.

TIPOLOGÍA QRDF

La tipología establecida por la norma, para lograr mejorar el servicio y buscar la eficiencia en los procesos son:

- **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de rechazo, protesta, censura, descontento o inconformidad presentada por una persona en contra de uno (a) o varios(as)

servidores(as) públicos(as) o contratistas de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

- **RECLAMO:** Consiste en la exigencia, reivindicación o demanda de manera verbal o escrita ante la Entidad de una solución ya sea por motivo de interés general o particular referente a la indebida prestación del servicio.
- **SUGERENCIA:** Iniciativa, crítica o indicación para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de la Personería de Bogotá, D. C.
- **DENUNCIA:** Es la manifestación verbal o escrita, en la que se pone en conocimiento un presunto acto de corrupción por parte de los(as) funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C. en cumplimiento del ejercicio de sus funciones.
- **FELICITACIÓN o RECONOCIMIENTO:** Reconocimiento verbal o por escrito que se realiza por parte de los(as) usuarios(as) por la buena calidad en la prestación del servicio.

Los (as) usuarios (as) durante el primer semestre de 2023 hicieron uso de la Ventanilla Anticorrupción para expresar la percepción del servicio, a través la siguiente tipología (Tabla 6):

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJA	9	17	10	11	31	15	93
RECLAMO	0	1	0	0	0	2	3
SUGERENCIA	1	0	1	1	0	0	3
DENUNCIA	9	1	0	3	0	0	13
FELICITACIÓN	1	2	4	4	1	5	17
TOTAL	20	21	15	19	32	22	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 6

Del total de QRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, el **72%** de éstas fue radicado mediante la modalidad de QUEJA, seguida por la modalidad de **FELICITACIÓN**, con un **13%** (tabla 7):

TIPOLOGÍA	QRSD	%
QUEJA	93	72%
RECLAMO	3	2%
SUGERENCIA	3	2%
DENUNCIA	13	10%
FELICITACIÓN	17	13%
TOTAL	129	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

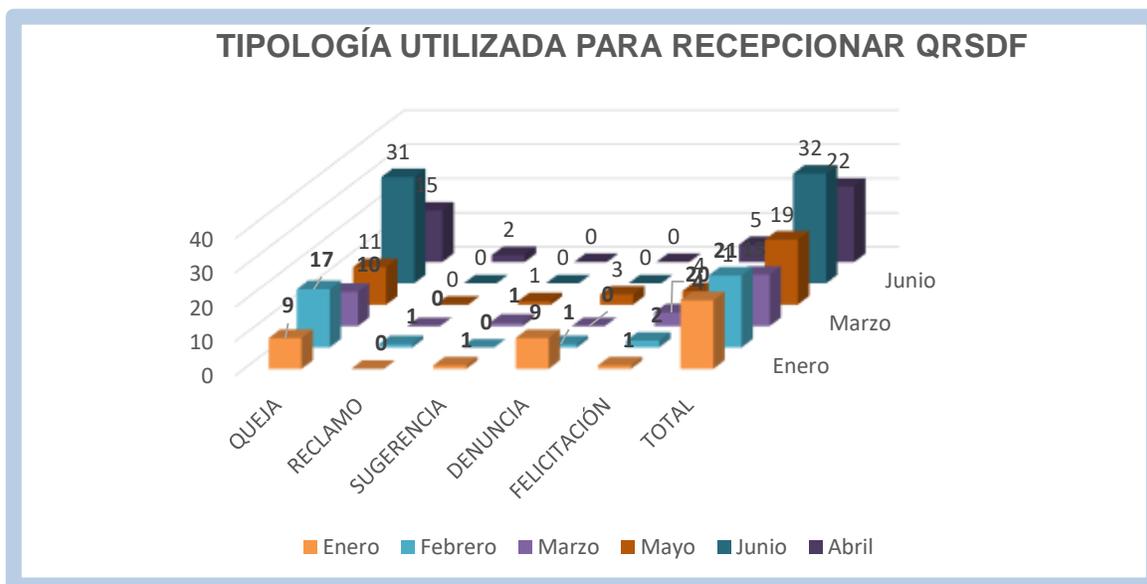
Tabla 7

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia ♦ Conmutador (601) 382 0450/80 ♦ Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota ♦  @personeriadebogota ♦  @personeriabta ♦  PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co ♦ Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

gráfica 4

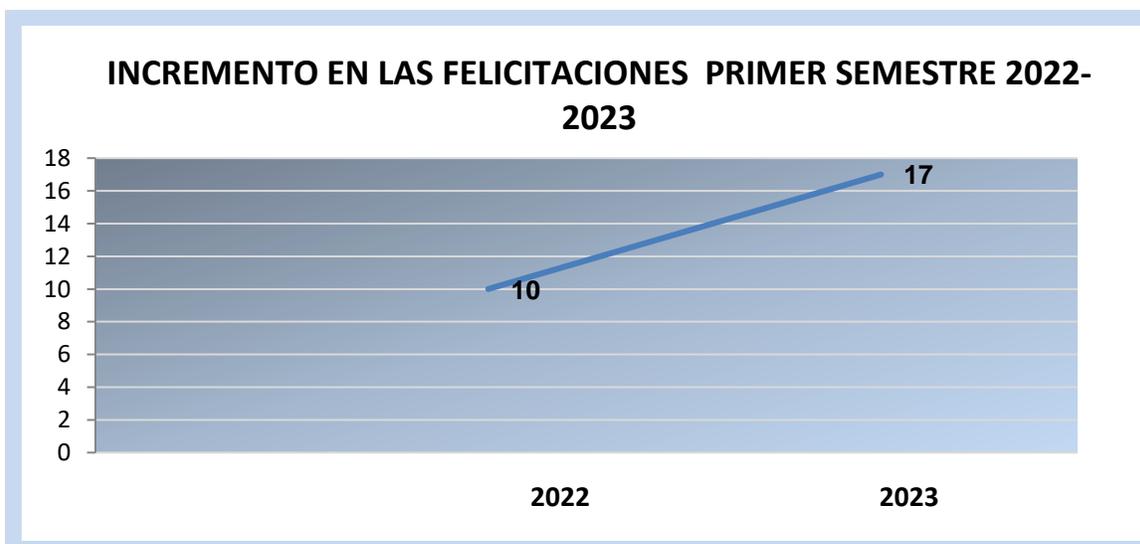
Cabe destacar que para este período la variable de **FELICITACIÓN** tuvo un incremento del **70%** con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior (Tabla 8, Grafica 5):

FELICITACIONES	
2022	10
2023	17

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

Junio 2023

tabla 8



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

gráfica 5

REMITENTES QRSD

De las **129** QRSD, 29 figuran como peticionarios (as) ANÓNIMOS, es decir, **37.41%** del total de estas (tabla 9) y el número de peticionarios (as) ANÓNIMOS con respecto al año anterior, se incrementó en un **31.8%** (Tabla 9):

TIPO DE PETICIONARIOS		
PETICIONARIO	CANTIDAD	%
ANÓNIMO	29	37,41
IDENTIFICADO	100	77,52

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 9

QRSD POR JEFATURAS

Teniendo en cuenta el Organigrama de la Personería de Bogotá, D.C., este análisis tomó las oficinas asesoras, direcciones y coordinaciones que concentran las demás dependencias de la Entidad. Las QRSD radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas (Tabla 10):

QRSDF POR ÁREAS	
ÁREA	CANTIDAD
DESPACHO PERSONERO	5
SECRETARÍA GENERAL	6
PERSONERÍA AUXILIAR	2
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	76
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	31
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	6
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIA	2
NO ESPECÍFICA	1
TOTAL	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 10

La Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con diez (10) Delegadas a su cargo, recibió un mayor número de QRSD (75), que representan el **58.13%**, seguida de la Personería Delegada para la Coordinación de la Gestión de las Personerías Locales, que con sus veinte (20) Personerías Locales llegó a sumar 31 QRSD, equivalentes al **24.03%** del total de las QRSD del primer semestre 2023.

TEMAS QRSD

Dentro del Formato de Relación de Quejas contra funcionarios (as) de la Personería de Bogotá, D.C., 14- FR-09, en el que fueron plasmadas las **129** QRSD, se permite realizar un resumen sobre el tema que presenta o radica el (la) ciudadano (a) con respecto al servicio, atención y efectividad por parte del funcionario (a) que le atendió de manera inmediata y a su vez este tema, maneja las siguientes variables que encasillan o tratan de puntualizar como tal:

I : Incumplimiento.

M : Mala Atención.

N : Negligencia.

AL : Acoso Laboral.

AC : Abandono de Cargo.

S : Solicitud

F : Felicitación

ABANDONO DE CARGO: Se produce porque el (la) servidor (a), 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, o deja de hacerlo antes de serle concedida autorización para separarse del servicio.

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.

FELICITACIÓN: Manifestación a un (a) servidor (a) público (a) por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el (la) usuario (a).

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 (as) usuarios (as), por falta de disposición, tiempo, atención, respeto, efectividad y espacio físico entre otras.

NEGLIGENCIA: Descuido, falta de cuidado.

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

Para el primer semestre de 2023 los usuarios clasificaron su requerimiento como lo indica a continuación (tabla 11, gráfica 6):

TEMAS OBJETO QRSDF	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
INCUMPLIMIENTO	11	2	3	3	2	6	27
MALA ATENCIÓN	8	10	2	5	18	6	49
NEGLIGENCIA	0	5	2	0	5	2	14
ACOSO LABORAL	0	0	0	0	0	1	1
ABANDONO DE CARGO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD	0	2	4	7	6	2	21
FELICITACIÓN	1	2	4	4	1	5	17
TOTAL	20	21	15	19	32	22	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Tabla 11

En la tabla 11, gráfica 6, evidencia que de las **129** QRSDF, la MALA ATENCIÓN con **49** de éstas que representa casi un **38%**, seguido de la variable INCUMPLIMIENTO con **27** QRSD que representa el **21%**, destacando que los temas puntuales contienen situaciones como:

- El (la) funcionario (a) no presta el servicio que se ofrece.
- El (la) funcionario (a) no prestó la atención debida al servicio requerido.
- Trato descortés
- Irrespeto del funcionario (a) al usuario (a).
- Demora en la prestación del servicio

- Irregularidades en el cumplimiento de las funciones
- Demora en los trámites.
- Negligencia y falta de apoyo por parte de los (las) funcionarios (as).
- Ejercicio de actividades incompatibles con la calidad de Servidor (a) Público (a).



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2023

Gráfica 6

CONCLUSIONES

El conocimiento por parte de los (as) usuarios (as) de la Ventanilla Anticorrupción ha permitido que la expresión del ciudadano (a) se vea reflejada en un incremento del **19.44%** de QRSDf con relación al mismo período del año inmediatamente anterior.

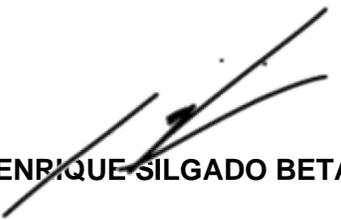
El servicio y la eficiencia en los procesos de la entidad fueron correspondidos con la exaltación por parte de los (las) usuarios (as) en el incremento del **70%** de las FELICITACIONES con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Se incrementó en un **31.8% %** el tipo de remitente "ANÓNIMO", con respecto al año inmediatamente anterior.

Los (as) ciudadanos (as) han hacen uso de las herramientas tecnológicas para expresar sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, recomienda continuar con la asertiva implementación de la política de capacitaciones que se han venido realizando a nuestros (as) funcionarios (as), orientadas al conocimiento de los servicios prestados por la Entidad y a la correcta aplicación y uso de los procedimientos, lineamientos y formatos contenidos dentro del Proceso de Servicio al Usuario.



CARLOS ENRIQUE SILGADO BETANCOURT

Secretario General