

INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN

PRIMER SEMESTRE 2024

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 2024.

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 periodo objeto del estudio se recibieron en total 129 QRSDf. (Tabla1, gráfica 1). Cabe destacar que se radicaron para los meses de febrero, marzo y abril: dos veces una misma QRSDf y para el mes de mayo y junio hubo una misma QRSDf que se radicó 9 veces y 3 veces, respectivamente.

QRSDf PRIMER SEMESTRE DE 2024							
QRSDf/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANTIDAD	9	15	22	27	26	30	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

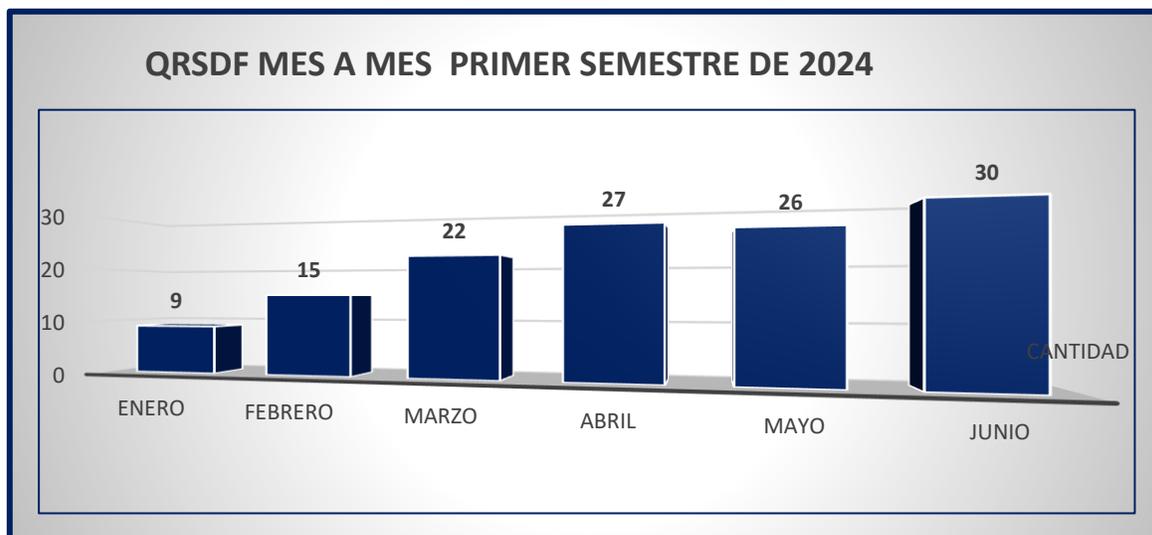
junio 2024

Tabla 1

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 1

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

COMPARATIVO QRSDF PRIMES SEMESTRE 2023-2024

Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones para las vigencias 2023 y 2024 correspondientes al primer semestre tuvieron el siguiente comportamiento. (tabla 2 y 3 gráfica 2)

COMPARATIVO QRSDF 2023-2024	
QRSDF 2023	129
QRSDF 2024	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 2

Y el comportamiento desgregado mes a mes es el siguiente:

COMPARATIVO QRSDF PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024							
QRSDF/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDF 2023	20	21	15	19	32	22	129
QRSDF 2024	9	15	22	27	26	30	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

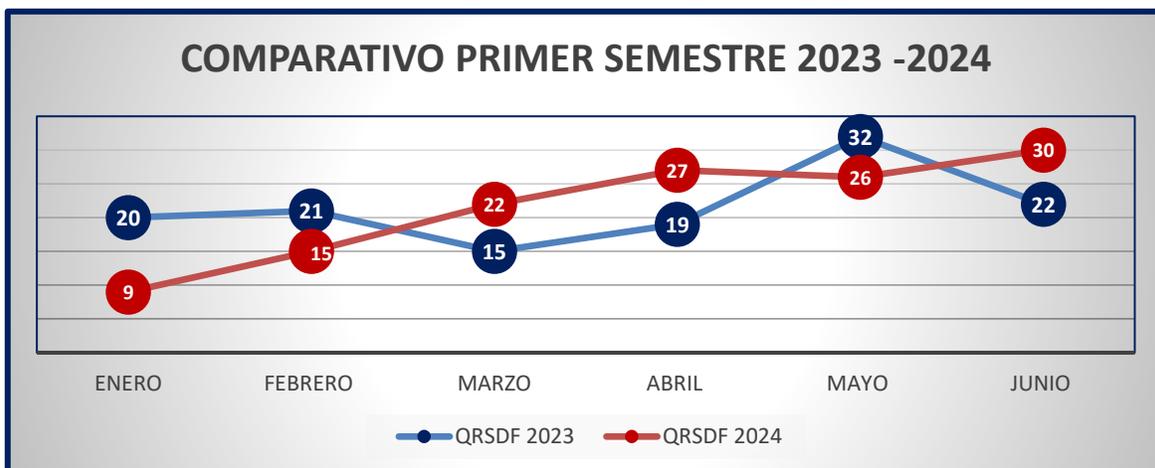
junio 2024

Tabla 3

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 2

En la a tabla 3, se evidencia que no hubo ninguna variación en el número total de QRSDF para el primer semestre 2024 con el total de QRSDF del año inmediatamente anterior.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

La Personería de Bogotá, D.C. dispone para la atención al ciudadano herramientas en el ingreso de requerimientos y de recepción de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones, los siguientes canales :

- **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 los ciudadanos 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,

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 -15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota

reclamos, denuncias y felicitaciones que los usuarios 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 318 206 6705.

Durante el primer semestre de 2024, las quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones ingresaron por estos canales de atención (tabla 4):

CANALES DE RECEPCIÓN QRSD F PRIMER SEMESTRE 2024		
MEDIO DE RECEPCIÓN	QRSD F	%
CORRESPONDENCIA	28	22%
WEB-QRSD F	48	37%
VENTANILLA	19	15%
CORREO ELECTRÓNICO	34	26%
TELEFÓNICO	0	0%
TOTAL	129	100%

Fuente Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

tabla 4

El comportamiento para el primer semestre 2024, mes a mes de la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se describe en la (Tablas 5), (gráfica 3).

CANALES RECEPCIÓN QRSD F MES A MES PRIMER SEMESTRE 2024							
MEDIO DE RECEPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENTANILLA (ESCRITO)	0	0	3	4	7	5	19
WEB-SQRD	7	1	6	10	12	12	48
CORREO ELECTRÓNICO	2	10	5	2	5	10	34
CORRESPONDENCIA	0	4	8	11	2	3	28
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	15	22	27	26	30	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

tabla 5

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

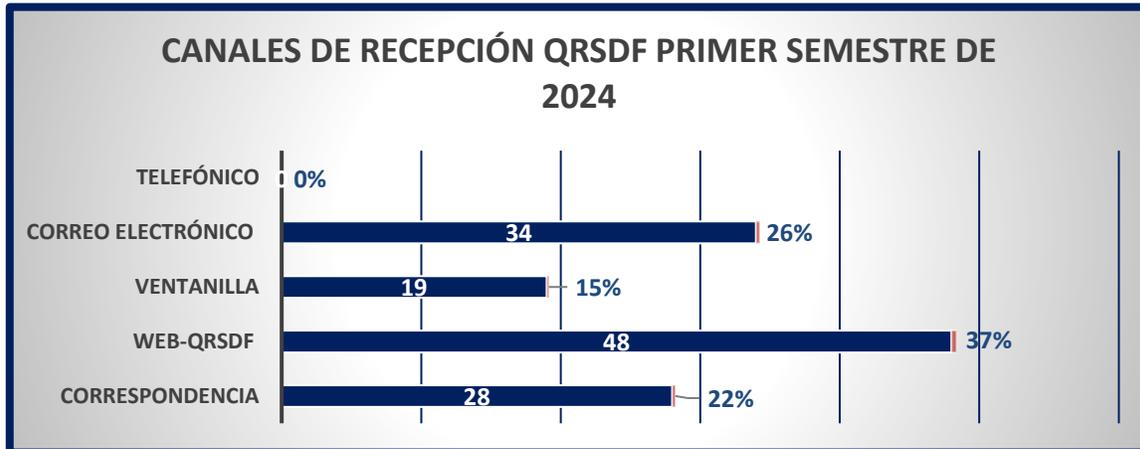
www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar que el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus QRSD F durante el primer semestre 2024, fue a través de la WEB-QRSD F de correspondencia de la entidad, seguido de la radicación por el correo electrónico de la entidad.

TIPOLOGÍA QRSD F

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 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 usuarios durante el primer semestre de 2024 hicieron uso de la Ventanilla Anticorrupción para expresar la percepción del servicio, a través la siguiente tipología. (Tabla 6)

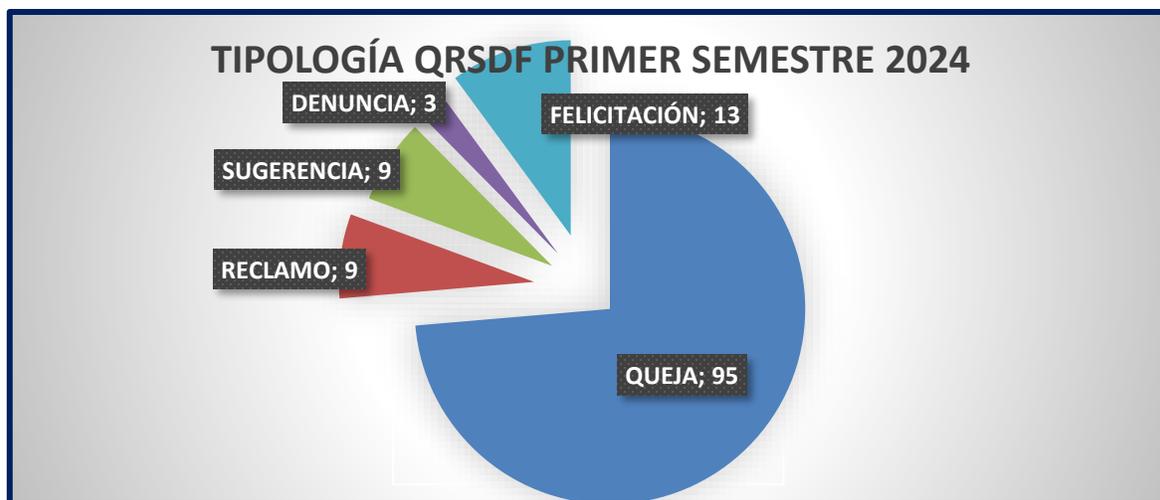
TIPOLOGIA QRSDF PRIMER SEMESTRE 2024		
TIPO	QRSDF	%
QUEJA	95	74%
RECLAMO	9	7%
SUGERENCIA	9	7%
DENUNCIA	3	2%
FELICITACIÓN	13	10%
TOTAL	129	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 6

Del total de QRSDF recibidas durante el primer semestre de 2024, el **74%** de éstas, fue radicado mediante la modalidad de **QUEJA**, seguida por la modalidad de **FELICITACIÓN**, con un **10%** (tabla 7, gráfica 4).



Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 4

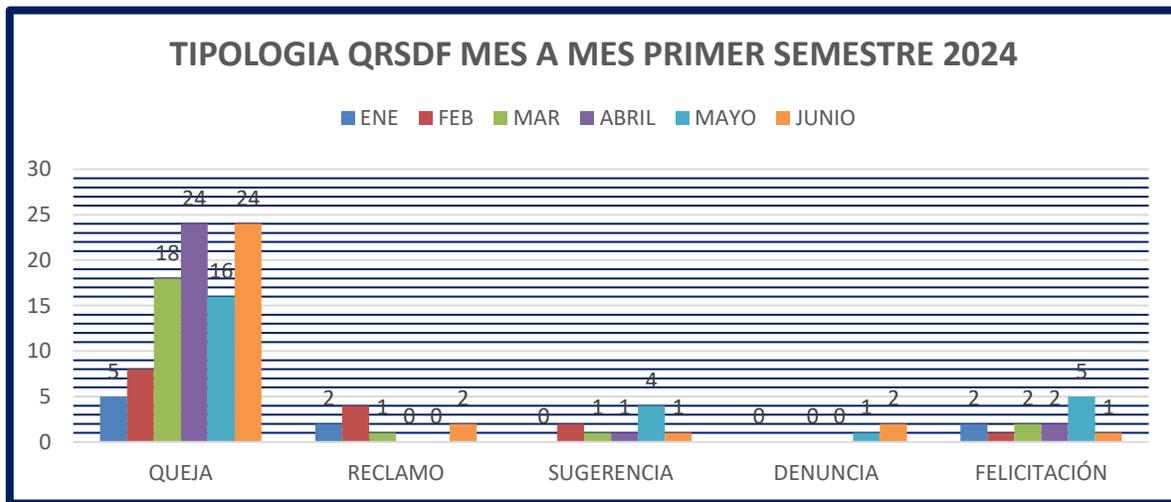
Los tipos de requerimiento mes a mes para el primer semestre de 2024, tuvieron el siguiente comportamiento (tabla 7, gráfica 5)

TIPOLOGÍA MES A MES QRSDF PRIMER SEMESTRE 2024							
TIPO REQUERIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJA	5	8	18	24	16	24	95
RECLAMO	2	4	1	0	0	2	9
SUGERENCIA	0	2	1	1	4	1	9
DENUNCIA	0	0	0	0	1	2	3
FELICITACIÓN	2	1	2	2	5	1	13
TOTAL	9	15	22	27	26	30	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 7



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 5

Cabe destacar que, para este período analizado la variable de FELICITACIÓN, disminuyó en un **33%** con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior. (Tabla 8, Grafica 5).

COMPARATIVO FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023-2024	
VIGENCIA	CANTIDAD
2023	17
2024	13

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

Junio 2024

tabla 8



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 5

TIPO DE PETICIONARIO

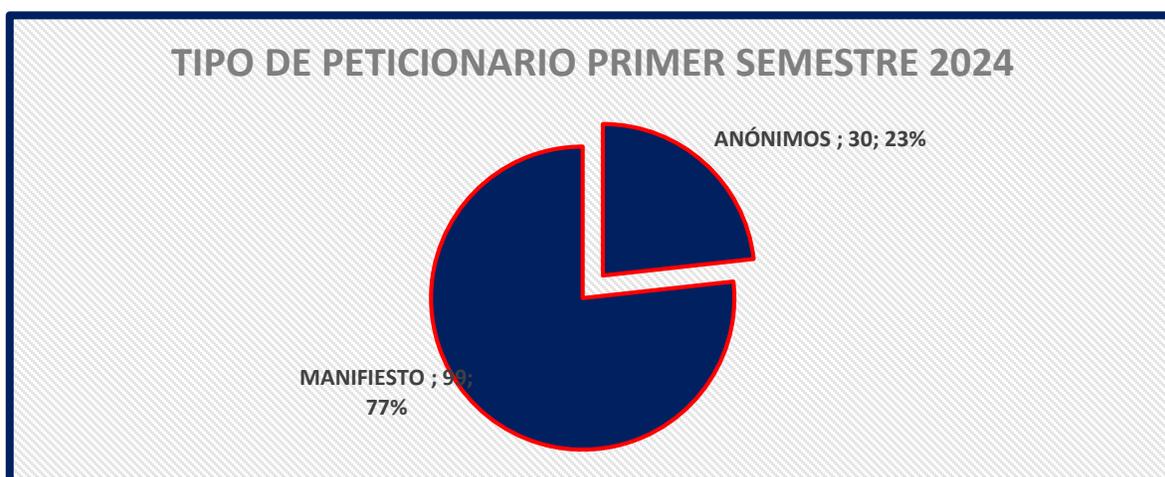
De las **129** QRSD, 30 figuran como peticionarios ANÓNIMOS, es decir, **23.26%** del total de estas (tabla 9, gráfica 6).

TIPO DE PETICIONARIO QRSD PRIMER SEMESTRE 2024		
ANÓNIMOS	30	23,26%
MANIFIESTO	99	76,74

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 9



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 6

QRSD POR JEFATURAS

Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



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 QRSDf radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas (Tabla 10).

QRSDF RADICADAS POR ÁREAS PRIMER SEMESTRE DE 2024	
ÁREA	CANTIDAD
DESPACHO PERSONERO	3
SECRETARÍA GENERAL	9
PERSONERÍA AUXILIAR	3
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	70
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	3
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIA	2
NO ESPECÍFICA	8
TOTAL	129

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 10

Es evidente que la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con doce (10) Delegadas a su cargo, es la Dirección a la que los usuarios le interpusieron **70** QRSDf, que representan el **54.26%**,



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

gráfica 7

TEMAS QRSD

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



Dentro del Formato de Relación de Quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá D.C., 14- FR-09, en el que fueron plasmadas las **129** 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 y a su vez este tema, maneja las siguientes variables que encasillan o tratan de puntualizar el tema 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 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, 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 servidor público por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario.

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.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota

NEGLIGENCIA: Descuido, falta de cuidado. 2. f. Falta de aplicación.

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

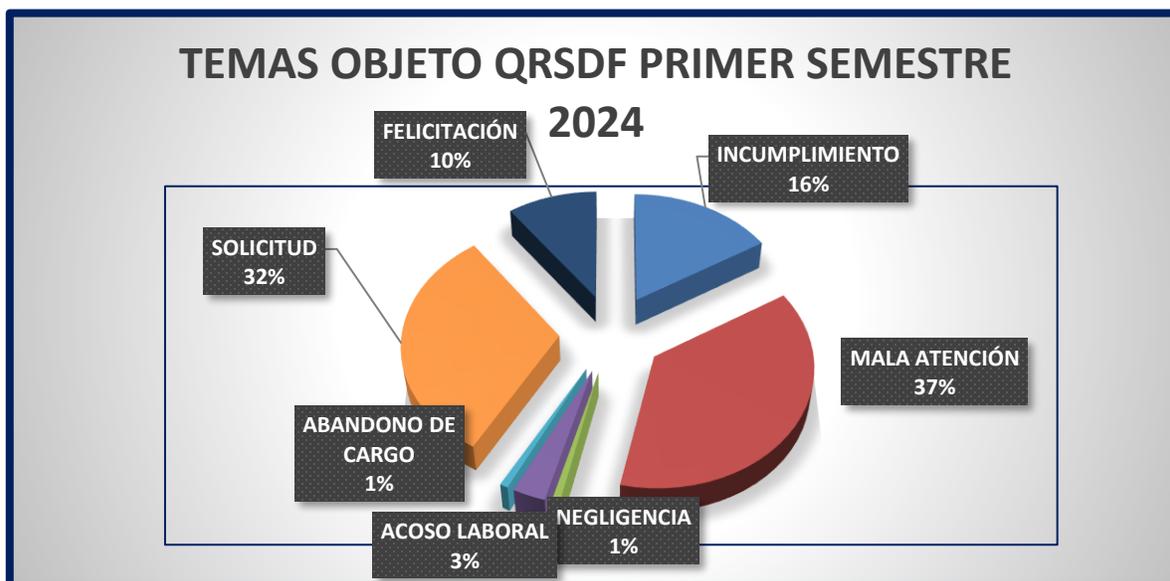
Para el primer semestre de 2024 los usuarios clasificaron su requerimiento como lo indica a continuación (tabla 11, gráfica 6).

TEMAS OBJETO QRSDf PRIMER SEMESTRE 2024		
TEMAS	QRSDf	%
INCUMPLIMIENTO	21	16%
MALA ATENCIÓN	48	37%
NEGLIGENCIA	1	1%
ACOSO LABORAL	4	3%
ABANDONO DE CARGO	1	1%
SOLICITUD	41	32%
FELICITACIÓN	13	10%
TOTAL	129	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Tabla 11



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2024

Gráfica 8

En la tabla 11, gráfica 8, evidencia que la percepción por parte de los ciudadano en la atención ofrecida por la Personería de Bogotá D.C. con sus funcionarios es de las **129** QRSDf, la MALA ATENCIÓN con **48** de éstas que representa casi un **37%**, seguido de la

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá
Sede C.A.C. Calle 16 N° 9 - 15. Bogotá
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota

variable SOLICITUD con 41 QRSDf que representa el **32%**, destacando que lo temas puntuales contiene situaciones como:

- Solicitudes de revisiones inmediatas en casos específicos.
- Solicitudes de atención en menor tiempo
- El funcionario no se presta el servicio que se publicita.
- El funcionario no prestó la atención debida al servicio requerido.
- Trato descortés
- Irrespeto del funcionario para el usuario.
- Irregularidades en el cumplimiento de las funciones
- Demora en los trámites.
- Negligencia y falta de apoyo por parte de los funcionarios.
- Ejercicio de actividades incompatibles con la calidad de Servidor Público.

CONCLUSIONES

Las Herramientas tecnológicas que la Personería de Bogotá D.C., ha dispuesto para que la ciudadanía exprese su opinión con relación a la atención y a los servicios misionales (WEB- QRSDf- Correo electrónico), están desplazando los otros canales de recepción de tipo presencial, en una proporción que alcanza más de la sexta parte del total de las QRSDf, en el primer semestre de 2024.

El servicio y la eficiencia en los procesos de la entidad, a través de las FELICITACIONES, siguen ocupando el segundo tipo de QRSDf utilizado por parte de la ciudadanía para expresar la de atención y servicios recibidos por parte de la Personería de Bogotá.

Para este periodo se mantuvo el número de tipo remitente “ANÓNIMO”, con respecto al año inmediatamente anterior.

RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis, sugiere de manera respetuosa, reiterar la promoción de capacitaciones personalizadas a los servidores públicos, orientadas al conocimiento de los servicios prestados por la Entidad y a la correcta aplicación y uso de los procedimientos, lineamientos, formatos y formatos contenidos en el Proceso de SERVICIO AL USUARIO.

De igual forma incrementar las actividades tendientes a la salud física y emocional de los funcionarios de la Personería de Bogotá.



HÉCTOR MAURICIO QUINTERO CASTRELLÓN

Secretario General