Personería de Bogotá, D. C.

INFORME SEGUIMIENTO QRSD
(Ley 1474/2011 Art. 76)

PRIMER SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
AGOSTO 29 DE 2024

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. METODOLOGÍA 3

4. MARCO LEGAL 4

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO 4

5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD 7

5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos 7

5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública 12

5.3. Eje Potestad Disciplinaria 12

5.4. Eje Personerías Locales 13

5.5. Dependencias Estratégicas y de Apoyo 14

6. RECOMENDACIONES 17

7. CONCLUSIONES 17

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador y en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011[1] – Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – QRSD, presentadas por los usuarios a través de la Ventanilla Anticorrupción, sobre las presuntas irregularidades en la atención prestada por los servidores de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las acciones implementadas de preservación del orden interno de conformidad con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019[2], correspondiente a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – QRSD, recibidas en la Ventanilla Anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, teniendo como insumo el Informe presentado por la Secretaría General en el mismo periodo, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Personería de Bogotá, D.C.

2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento de las acciones efectuadas con relación a las QRSDF que los ciudadanos formularon y que corresponden con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el primer semestre de 2024, frente a lo establecido en la Resolución Interna 181 del 13 de mayo de 2022[3].

3. METODOLOGÍA

El análisis y seguimiento al tratamiento de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones - QRSDF se llevó a cabo teniendo en cuenta el informe y la base de datos suministrada por la Secretaría General, los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC, solicitud de información y respuestas de la Oficina de Control Disciplinario Interno y de igual manera las acciones administrativas que los jefes inmediatos realizaron a los servidores involucrados, para corregir la presunta irregularidad en la atención prestada a la ciudadanía.

[1] Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
[2] Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
[3] Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones.

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

4. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."*

- **Ley 87 de 1993** *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*

- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76 (Estatuto anticorrupción)**, el cual establece que: *"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".*

- **Ley 1712 de 2014**. Ley de transparencia y acceso a la información pública.

- **Ley 1755 de 2015** "*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

- **Ley 1952 de 2019** *"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".*

- **Ley 2094 de 2021** *"Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones".*

- **Decreto 2641 de *2012*** *"Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".*

- **Decreto 648 de 2017**, artículo 2.2.21.4.9 Informes literal b) *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".*

- **Resolución 181 del 13 de mayo de 2022** *"Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones".*

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De conformidad con el informe presentado por la Secretaría General, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de la presente vigencia, se registraron un total de ciento veintinueve (129) Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – QRSDF - interpuestas en la ventanilla anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, por parte de la ciudadanía frente a la conducta del servidor en la prestación de los servicios de la Personería de Bogotá, D.C.

Evidenciando una disminución de QRSDF del 26% con respecto al periodo anterior, que corresponde a una diferencia de cuarenta y cinco (45), al pasar de ciento setenta y cuatro (174) reportadas en el segundo semestre de 2023 a registrar ciento veintinueve (129) en el primer semestre de 2024.

De las citadas ciento veintinueve (129) QRSDF, en primera instancia, la Secretaría General, traslado cincuenta y cinco (55) a la Oficina de Control Interno Disciplinario - en adelante OCID- para que efectuarán la correspondiente evaluación y determinación de cuales eran objeto de proceso disciplinario. En el mismo sentido, remitió setenta y cuatro (74) QRSDF por competencia a las diferentes dependencias para el trámite pertinente.

De las cincuenta y cinco (55) QRSD recibidas por la OCID, en la tabla No. 1 se observa el resultado de la evaluación realizada por esta dependencia, quedando cuarenta y dos (42) en diferentes etapas procesales disciplinarias.

Tabla No. 1 - Resultado Evaluación QRSD

No.	ETAPA	CANTIDAD
1	IP - Apertura Indagación Previa	18
2	ID - Apertura Investigación Disciplinaria	3
3	INH - Decisión Inhibitoria	18
4	PET - Atención Derecho de Petición	2
5	Con Decisión	1
TOTAL		**42**

Fuente: Reporte QRSD primer semestre 2024 OCID

Las restantes trece (13), la OCID les dio traslado a las diferentes dependencias: cinco (5) por competencia; siete (7) para adoptar medidas de preservación del orden interno, al concluir que algunos servidores incurrieron en causar inconformidad al usuario en el servicio prestado, pero que no alcanzó la connotación de hecho de relevancia disciplinaria, con el fin de seguir garantizando la prestación del servicio sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019 y una (1) queja duplicada. Cabe resaltar que esta última, fue incorporada al proceso ya existente, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla No. 2 Quejas Duplicadas

FECHA	SINPROC / SIRIUS	OBSERVACIÓN
4/06/2024	4066326	Acumulado por duplicidad con el radicado 4066175-2024. Se archiva requerimiento, se abre proceso disciplinario 4066175-2024, por tratarse de los mismos hechos (25/06/2024 09:02:10 AM)

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno - OCI

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

Finalmente, en la tabla No. 3 se registran las setenta y cuatro (74) QRSDF que remitió la Secretaría General, así como las doce (12) trasladadas a las dependencias por la OCID, para un total de ochenta y seis (86), consolidado por ejes de la siguiente manera.

Tabla No. 3 Distribución QRSD por Dependencias

DEPENDENCIA	QRSD ASIGNADAS POR LA SG	QRSD TRASLADADA POR LA OCID	TOTAL	%
Eje Ministerio Público y Derechos Humanos	41	8	49	57
Eje Prevención y Control a la Función Pública	0	1	1	1,2
Eje Potestad Disciplinaria	0	1	1	1,2
Eje Personerías Locales	10	0	10	11,6
Despacho	1	0	1	1,2
Personería Auxiliar	1	1	2	2,3
Secretaría General	1	1	2	2,3
Dirección de Talento Humano	16	1	17	19,8
Dirección Administrativa y Financiera	2	0	2	2,3
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	1,2
TOTAL	**73**	**13**	**86**	**100**

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno – OCI

Como se observa en la tabla anterior, las ochenta y seis (86) QRSDF, se encuentran concentradas con un 57% en el eje del Ministerio Público y Derechos Humanos y con un 11,6% en el eje de Gestión de las Personerías Locales. Determinando que las dependencias adscritas a estos ejes que más han recibido QRSDF son la PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos (32), la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (9), la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas (4) y PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales (10).

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento y trazabilidad efectuado a las QRSDF relacionadas con la conducta del servidor, que trasladaron a las dependencias tanto la SG por competencia, como la OCID por concluir que no ameritaba adelantar proceso disciplinario, para que tomaran las acciones como medida de preservación del orden interno.

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

5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD

5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos

- **PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
2/01/2024	3960512	Remitido a la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 23/01/2024. Mediante radicado 2024-EE-0703189 de fecha 31/01/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
12/01/2024	3964922	Remitido a la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 30/01/2024. Mediante radicado 2024-EE-0706532 de fecha 12/02/2024, se dio respuesta a peticionario anónimo a través de notificación por aviso en la cartelera CAC – CALLE 16 9-15 del 13/02/2024 al 20/02/2024.
15/01/2024	2024-ER-0002954	Mediante radicado 2024-EE-0704878 de fecha 06/02/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
29/02/2024	3997449	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 04/03/2024. Mediante radicado 2024-EE-0717279 de fecha 13/03/2024 se comunicó a la quejosa la recepción de la queja. Finalmente, se crea proceso disciplinario 3997449-2024 el 20/03/2024.
29/02/2024	2024-ER-0445519	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario. Mediante radicado 2024-EE-0716050 de fecha 08/03/2024 se comunicó a la quejosa la recepción de la queja. Finalmente, a través de Auto Inhibitorio No. 207, determino inhibirse de adelantar investigación disciplinaria y se le comunicó a la quejosa bajo el radicado 2024-EE-0740140 de fecha 17/05/2024.
5/03/2024	4000600	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 23/04/2024. Teniendo en cuenta que el PQRSD es anónimo, no menciona una dependencia o un o unos funcionarios(as) en particular y que simplemente habla de un evento, se procedió al archivo del mismo, teniendo en cuenta que no cumple requisitos para la elaboración de la felicitación. Proceso archivado 13/05/2024.
7/03/2024	2024-ER-0447871	Mediante radicado 2024-EE-0720855 de fecha 21/03/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
19/03/2024	4010362	Remitido a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 21/03/2024. Mediante radicado 2024-EE-0721348 de fecha 22/03/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
20/03/2024	2024-ER-0452085	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el

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

		01/04/2024. El día 22/04/2024 se realizó comunicación telefónica con la usuaria. Mediante radicado 2024-EE-0731758 de fecha 24/04/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
21/03/2024	4013549	Mediante radicado 2024-EE-0727535 de fecha 15/04/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
21/03/2024	2024-ER-0452704	Mediante radicado 2024-EE-0730848 de fecha 23/04/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
3/04/2024	4019151	Remitido a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 23/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0743769 de fecha 28/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
11/04/2024	4024825	Remitido a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 12/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0741309 de fecha 22/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
11/04/2024	4025348	Remitido a PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 19/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0741310 de fecha 22/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
18/04/2024	4030760	Remitido a PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 19/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0736714 de fecha 08/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
21/04/2024	4033012	Remitido a la PD para el Sector Salud el 29/04/2024. Mediante correo electrónico de fecha 30/04/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
24/04/2024	2024-ER-0462519	Remitido a la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas el 29/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0735475 de fecha 06/05/2024 se remitió respuesta al quejoso.
29/04/2024	2024-ER-0463700	Remitido a PD para la Orientación y Asistencia a las Personas el 29/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0736210 de fecha 07/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
29/04/2024	463170	Remitido a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 22/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0741449 de fecha 22/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
29/04/2024	2024-ER-0463773	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 30/04/2024. Mediante radicado 2024-EE-0735219 de fecha 06/05/2024 se comunicó al quejoso la recepción de la queja. Finalmente, se archivó por creación de proceso disciplinario el 10/05/2024.
20/05/2024	4054714	Remitido a la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 21/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0746291 de fecha 05/06/2024 se remitió respuesta al quejoso.

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

21/05/2024	4055349	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 23/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0746200 de fecha 05/05/2024 se comunicó al quejoso la recepción de la queja. Finalmente, se archivó por creación de proceso disciplinario el 12/06/2024.
21/05/2024	2024-ER-0471889	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 12/06/2024. Mediante radicado 2024-EE-0748438 de fecha 12/06/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
24/05/2024	2024-ER-0472158	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 27/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0746384 de fecha 05/06/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
05/06/2024	2024-ER-0476909	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 13/06/2024. Se remite comunicación al quejoso informando la recepción de queja el 14/06/2024. Finalmente, se archivó expediente por creación de proceso disciplinario el 24/06/2024.
13/06/2024	4074075	Remitido a la Dirección de Talento Humano el 02/07/2024. Mediante radicado 2024-EE-0762797 de fecha 24/07/2024, se dio respuesta a peticionario anónimo.
19/06/2024	4077862	Remitido a Personería Local de Santa Fe el 21/06/2024. Mediante radicado 2024-EE-0754477 de fecha 30/06/2024 se remitió respuesta al quejoso.
21/06/2024	4079586	Remitido a la Dirección de Talento Humano el 21/06/2024. Se publicó respuesta en cartelera de la Dirección de Talento Humano, ubicada en el 5° piso del edificio antiguo - sede central, teniendo en cuenta que, el escrito fue radicado de manera anónima, sin correo y/o dirección para remitir respuesta (12/07/2024).
20/06/2024	4079796	Remitido a la PD para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional el 24/06/2024. Mediante radicado 2024-EE-0753981 de fecha 28/06/2024 se remitió respuesta al quejoso.
21/06/2024	2024-ER-0482719	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas el 02/07/2024. Posteriormente, fue remitido a la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 12/07/2024. Mediante radicado 2024-EE-0758977 de fecha 12/07/2024, se dio respuesta a peticionario anónimo.
25/06/2024	2024-ER-0483915	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para Asuntos Penales I el 16/07/2024. Mediante radicado 2024-EE-0759771 de fecha 16/07/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

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

27/06/2024	2024-ER-0484672	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para la Orientación y Asistencia a las Personas el 04/07/2024. Posteriormente, fue remitido a la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 05/07/2024. Mediante radicado 2024-EE-0760396 de fecha 17/07/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

La Personería Delegada para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 2 de abril de 2024, socializó el Protocolo de Servicio al Usuario actualizado en su versión 4 a todos los miembros del equipo de trabajo.

- **PD para la Familia y Sujetos de Especial Protección Constitucional**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
7/06/2024	2024-ER-0477488	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 11/06/2024. Mediante radicado 2024-EE-0748035 de fecha 12/06/2024 se comunicó a la quejosa la recepción de la queja. Finalmente, se archivó por creación de proceso disciplinario el 12/06/2024.

- **PD para la Orientación y Asistencia a las Personas**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
31/01/2024	2024-ER-0433863	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales el 05/02/2024. Mediante radicado 2024-EE-0709637 de fecha 20/02/2024 se remite respuesta a peticionaria.
27/02/2024 28/02/2024	2024-ER-0444562 2024-ER-0444767	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 04/03/2024. Mediante radicado 2024-EE-0714475 de fecha 04/03/2024 se comunicó al quejoso la recepción de la queja. Finalmente, se proyectó Auto Inhibitorio No. 16 el 19/04/2024, el cual fue comunicado bajo el radicado 2024-EE-0730083.
11/03/2024	4004465	Mediante radicado 2024-EE-0722971 de fecha 03/04/2024 se brindó respuesta al quejoso.
26/04/2024	4038624	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 02/05/2024. Mediante radicado 2024-EE-0736738 de fecha 08/05/2024 se comunicó la recepción de la queja a la quejosa. Finalmente, se crea proceso disciplinario 4038624 – 2024 el 21/05/2024.

Como acción administrativa la dependencia realizó reunión el 18 de marzo de 2024, en la cual procedió a retroalimentar a sus colaboradores, recordándoles nuestro compromiso de brindar una atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía, así

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

como de la adecuada aplicación de los protocolos de atención. No obstante, ellos informan que el quejoso fue irrespetuoso en su solicitud.

- **PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
14/03/2024 18/03/2024	2024-ER-0450303 2024-ER-0451108	Mediante radicado 2024-EE-0728553 de fecha 17/04/2024 se envió respuesta a la ciudadana y mediante radicado 2024-IE-0045370 de la misma fecha se rindió informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
19/03/2024	4010951	Felicitación: En las reuniones generales se exponen estos casos para motivar al equipo, a fin de que se sigan replicando este tipo de acciones, promoviendo de manera constante en todo el equipo, un mensaje enfocado en la forma adecuada de atender, orientar y asistir a los usuarios que acuden a solicitar nuestros servicios.

Como acción administrativa la dependencia realizó el 2 de abril de 2024 reunión general, en la cual se socializó a todos los miembros del equipo de trabajo de esta delegada tanto servidores y contratistas adscritos a esta dependencia el Protocolo de Servicio al Usuario Actualizado a su versión 4. Igualmente, de manera constante en todo el equipo, se transmite un mensaje enfocado en la forma adecuada en que debemos orientar y asistir a los usuarios que acuden a solicitar nuestros servicios. Siempre, con el objetivo dirigido a brindar una atención humana, empática, asertiva y eficaz, lo cual fortalece la percepción positiva de los ciudadanos hacia la gestión de la delegada y la entidad en general.

- **PD para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
4/04/2024	4020263	Felicitación: Se dio a conocer a todo el equipo de la delegada esta felicitación, motivando a continuar trabajando de manera efectiva y oportuna por los ciudadanos del distrito capital. Mediante radicado 2024-EE-0740316 de fecha 20/05/2024 se envió respuesta a la ciudadana.

- **Dirección de Conciliación y Mecanismos de Solución de Conflictos**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
8/02/2024	2024-ER-0438043	Mediante radicado 2024-EE-0731178 de fecha 23/04/2024 se remitió respuesta al quejoso.
9/02/2024	2024-ER-0438394	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0711666 de fecha 26/02/2024 se remitió respuesta al quejoso.

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

13/02/2024	2024-ER-0439260	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0718113 de fecha 15/03/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
21/03/2024	4013470	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0734899 de fecha 03/05/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
24/04/2024	2024-ER-0462418	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0748743 de fecha 13/06/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
24/04/2024	4036790	Mediante radicado 2024-EE-0743406 de fecha 28/05/2024, se dio respuesta a peticionario anónimo a través de notificación por aviso en la cartelera CAC del 28/05/2024 al 04/06/2024.
6/05/2024	2024-ER-0466628	Mediante radicado 2024-EE-0748529 de fecha 13/06/2024 se remitió respuesta al quejoso.
19/06/2024	4077594	Mediante radicado 2024-EE-0762520 de fecha 23/07/2024 se remitió respuesta al quejoso.
20/06/2024	4078827	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0762925 de fecha 24/07/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública

- **PD para los Sectores de Planeación y Movilidad**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
5/06/2024	4068684	Con radicado 2024-EE-0756234 de 05/07/2024 esta PD ofició a la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin que el ente administrativo informe a este ente de control la gestión desarrollada para atender la petición interpuesta por el ciudadano.

5.3. Eje Potestad Disciplinaria

- **Secretaría Común**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
7/06/2024	2024-ER-0477559	Se dio respuesta a los peticionarios mediante radicado 2024-EE-0758858 de fecha 12/07/2024, además corrió traslado de la petición a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Secretaria Distrital de Gobierno el día 12/07/2024 mediante radicado 2024-EE-0758859, al jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario del IPES mediante radicado 2024-EE-0758862 del 12/07/2024 y a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Personería de Bogotá.

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

5.4. Eje Personerías Locales

- **PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
10/01/2024	3963506	Mediante radicado 2024-EE-0708255 de fecha 16/02/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.
30/01/2024	3976543	Remitido a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 05/02/2024. Mediante radicado 2024-EE-0705016 de fecha 07/02/2024 se dio respuesta a la quejosa.
8/02/2024	2024-ER-0437793 2024-ER-0440791	El radicado 437793, se respondió desde la Personería Local de Engativá con el número de radicado 2024-EE-0709833 de fecha 21/02/2024. El radicado 440791, se tramitó en la Oficina de Control Interno Disciplinario. Se remitió oficio al quejoso informando la recepción de la queja con el radicado 2024-EE-0709903 de fecha 21/02/2024. Finalmente, se archiva para crear proceso disciplinario el 26/02/2024.
8/02/2024	2024-ER-0438010	Desde la Personería Local de Bosa, se emitió respuesta a la Coordinación con oficio número 2024-ER-0046682 de fecha 30/05/2024. En la trazabilidad del SINPROC no se evidencia respuesta al quejoso.
31/01/2024	2024-ER-0444864	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 04/03/2024. Mediante radicado 2024-EE-0724093 de fecha 05/04/2024 se informó al quejoso la aplicación de la Medida de Preservación del Orden Interno - MPOI, según artículo 68 de la Ley 1952 de 2019.
28/02/2024	2024-ER-0444758	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 04/03/2024. Mediante radicado 2024-EE-0714460 de fecha 04/03/2024 se comunicó a la quejosa la recepción de la queja. Finalmente, se archiva para crear proceso disciplinario el 19/04/2024.
13/03/2024	2024-ER-0449723	Se creó requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 18/03/2024. No se realiza comunicación al quejoso por ser anónimo, pero se publica aviso informando la recepción de la queja el 20/03/2024, en cartelera por el término de cinco (5) días de conformidad a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
22/05/2024	2024-ER-0471856	Mediante radicado 2024-EE-0745820 de fecha 04/06/2024 se dio respuesta a la quejosa.
18/06/2024 18/06/2024 18/06/2024 25/06/2024	2024-ER-0480996 2024-ER-0480998 2024-ER-0481013 2024-ER-0483062	Mediante correo electrónico de fecha 31/07/2024 la Personería Local de Kennedy remitió respuesta al quejoso.
26/06/2024	4082774	Remitido a la Personería Local de Kennedy el 05/07/2024. Mediante correo electrónico de fecha 10/07/2024 se remitió respuesta al quejoso.

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

5.5. Dependencias Estratégicas y de Apoyo

- **Despacho**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
16/03/2024 16/03/2024	4008876 4008880	Revisada la trazabilidad del aplicativo SINPROC, en la fecha de radicación la queja fue asignada a la Dra. Rosalba Jazmín Cabrales Romero, quien fue funcionaria de la Entidad hace 4 años. En desarrollo de este seguimiento la Personería Auxiliar, mediante radicado 2024-EE-0775484 de fecha 28/08/2024 publicó respuesta a peticionario anónimo en la cartelera ubicada en el 6° piso del edificio antiguo - sede central.

- **Personería Auxiliar**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
7/03/2024	2024-ER-0447864	Mediante radicado 2024-EE-0721751 de fecha 01/04/2024 se remitió respuesta al quejoso.
25/06/2024	2024-ER-0483646	Mediante radicado 2024-EE-0760610 de fecha 18/07/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.

- **Secretaría General**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
8/03/2024	2024-ER-0448199	Mediante correo electrónico de fecha 15/03/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
12/04/2024	2024-ER-0458256	Mediante radicado 2024-EE-0731281 de fecha 23/04/2024 se remitió respuesta al quejoso.
15/04/2024	2024-ER-0458874	Mediante radicado 2024-EE-0731315 de fecha 23/04/2024 se remitió respuesta al quejoso.

- **Dirección Administrativa y Financiera**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
16/04/2024	4028553	Mediante radicado 2024-EE-0734011 de fecha 30/04/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.
19/06/2024	4077801	Mediante radicado 2024-EE-0756562 de fecha 05/07/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.

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

- **Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
22/05/2024	4056593	Mediante radicado 2024-EE-0774295 de fecha 26/08/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

- **Dirección de Talento Humano**

FECHA	SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
28/02/2024	2024-ER-0445101	Mediante radicado 2024-EE-0770933 de fecha 16/08/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.
9/04/2024	4022737	Se publicó respuesta en cartelera de la Dirección de Talento Humano, ubicada en el 5° piso del edificio antiguo - sede central, teniendo en cuenta que, el escrito fue radicado de manera anónima, sin correo y/o dirección para remitir respuesta (23/04/2024)
06/05/2024	2024-ER-0467070	Mediante radicado 2024-EE-0738559 de fecha 14/05/2024, se remitió respuesta a la quejosa y se anexaron los certificados de ingresos y retenciones 2022 y 2023.
20/05/2024	4054152	Se da respuesta a través de oficio de fecha 05/06/2024, teniendo en cuenta que el escrito fue anónimo, sin correo y/o dirección para remitir respuesta, se procedió a publicar la mencionada respuesta en cartelera de la Dirección de Talento Humano, ubicada en el 5° piso del edificio antiguo - sede central, Así mismo, se publicó en página web de la entidad.
21/05/2024	2024-ER-0471331	Remitido a la Personería Local de Tunjuelito el 17/06/2024. Mediante radicado 2024-EE-0754260 de fecha 28/06/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
23/05/2024	4057690	Se dio respuesta a través del oficio 2024-EE-0744844 del 30/05/2024, se fija en la cartelera y página web de la entidad.
4/06/2024	4065188	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 12/06/2024. Finalmente, se archiva requerimiento y se abre proceso disciplinario el 12/07/2024.
26/06/2024	4083039 4083036	Mediante radicado 2024-EE-0759717 de fecha 16/07/2024 se dio respuesta a peticionario anónimo.

Felicitaciones

De acuerdo con el reporte de la Secretaría General, en su Informe QRSDF Primer Semestre 2024, la Entidad recibió durante este periodo trece (13) felicitaciones de ciudadanos, que agradecen por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de los servidores de la Personería de Bogotá, D.C., en la solución de sus necesidades. En comparación con las diecinueve (19)

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

felicitaciones recibidas en el segundo semestre de 2023, éstas disminuyeron un 32% respectivamente.

Revisada y analizada la base de datos suministrada por la Secretaría General, se observó que sólo se remitieron diez (10) felicitaciones a la Dirección de Talento Humano - DTH para realizar el trámite correspondiente, las restantes tres (3) fueron trasladadas directamente a las dependencias, donde en las reuniones generales se exponen estos casos para motivar a los equipos de trabajo y continuar prestando un servicio de manera efectiva y oportuna a los ciudadanos.

De las (10) felicitaciones asignadas inicialmente, la DTH remitió tres (3) a la Subdirección de Gestión Contractual porque eran agradecimientos para contratistas y una (1) a la Subdirección de Gestión del Talento Humano, ya que correspondía a un requerimiento documental; en conclusión seis (6) felicitaciones se tramitaron en esta dependencia, las cuales fueron gestionadas mediante memorandos de felicitación enviados a cada uno(a) de los funcionarios(as), con copia a la dependencia a la cual se encuentran asignados y a la hoja de vida.

Adicionalmente, en el informe allegado por la DTH se reportaron seis (6) felicitaciones que ingresaron por medio del correo electrónico, las cuales nunca fueron remitidas a la Ventanilla Anticorrupción de la Secretaría General, para su gestión, registro y traslado correspondiente; aunque la Dirección de Talento Humano realizó el tramite pertinente con cada felicitación, la estadística general de las felicitaciones recibidas en la Entidad se ve afectado porque durante el primer semestre de 2024 no fueron trece (13) felicitaciones si no un total de diecinueve (19).

De lo anterior, nuevamente se evidenció incumplimiento a lo establecido en el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6, en la política de operación 4.2 *"La Secretaría General, como responsable de la Ventanilla Anticorrupción, dará traslado a la dependencia competente de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así:* ***Felicitación:*** *Las felicitaciones se dirigirán a la Dirección de Talento Humano para que oficien tanto a los(as) funcionarios(as) o contratistas objeto de la felicitación, como al (a la) jefe(a) de la dependencia a la cual está vinculado(a)"* porque en el registro y asignación de las felicitaciones durante el primer semestres de 2024 se remitieron en total siete (7) a otras dependencias.

También se observó omisión de la política de operación 4.3 *"Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que hayan sido radicadas a través de la página web, vía correo electrónico, telefónico o presencial en una coordinación, personería local, delegada u otra dependencia de la Entidad, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Ventanilla Anticorrupción de la Secretaría General, para que adelante la gestión, registro y traslado correspondiente."*, debido a las seis (6) felicitaciones recibidas a través del correo electrónico que no fueron reportadas a la Ventanilla Anticorrupción.

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

6. RECOMENDACIONES

- Ajustar el procedimiento 14-PT-04 Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en su política de operación 4.2 ítem Felicitación, con relación a la asignación del trámite de las felicitaciones de los funcionarios(as) a la Dirección de Talento Humano y en el caso de los contratistas a la Subdirección de Gestión Contractual, ya que en el desarrollo de este seguimiento se evidenció esta situación.

- Socializar y atender de forma estricta el procedimiento 14-PT-04 Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en especial el cumplimiento de las políticas de operación, las cuales determinan los lineamientos para la gestión y trámite de las QRSDF, debido a las brechas encontradas en el seguimiento realizado al INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN PRIMER SEMESTRE 2024 presentado por la Secretaría General.

- Reforzar las acciones administrativas y medidas de preservación del orden interno efectuadas por las dependencias para que los servidores involucrados en las quejas recibidas no vuelvan a incurrir en este tipo de actuaciones.

- Publicar en la página web, en la sección Entidad, categoría Talento Humano, subcategoría Felicitaciones los agradecimientos dirigidos a la Entidad en general.

7. CONCLUSIONES

La Personería de Bogotá, D.C., para el primer semestre de 2024 atendió 81.002 solicitudes presentadas por los ciudadanos y/o partes interesadas, de las cuales solamente ciento veintinueve (129) fueron QRSDF equivalentes al 0,16%, lo que demuestra un nivel muy bajo de inconformidad en la prestación del servicio con relación al volumen de atenciones que realiza la Entidad por sus diferentes puntos de atención.

WILLIAM OSPINA GIRALDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gina Hernández Cruz - Oficina de Control Interno
Revisó: William Ospina Giraldo - Oficina de Control Interno
Aprobó: William Ospina Giraldo - Oficina de Control Interno

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