



INFORME QRSDF SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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).

Durante el período objeto de estudio, se recibieron un total de 131 QRSDF (Tabla 1, Gráfica 1). Es relevante señalar que, en el segundo semestre del año 2024, se radicaron 11 QRSDF repetidas. En el mes de agosto, una misma queja fue radicada en 9 ocasiones. Además, durante los meses de agosto y octubre, se radicó una queja en dos ocasiones, y en noviembre, se registraron tres quejas, cada una repetida en cinco ocasiones. Finalmente, en el mes de diciembre, se radicaron dos quejas, las cuales se repitieron en cuatro ocasiones.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota



QRSDf MES A MES SEGUNDO SEMESTRE 2024

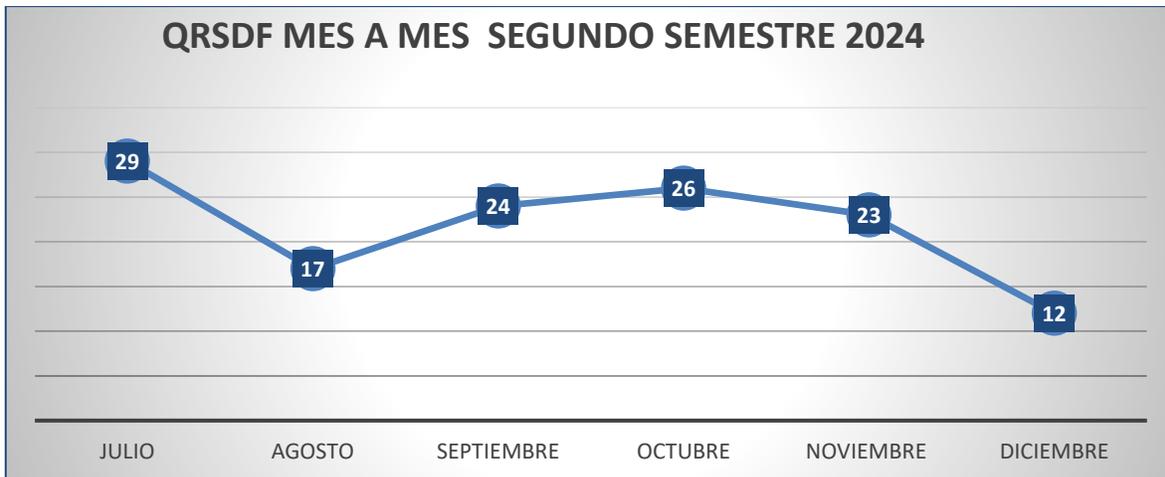
QRSD/sMES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QRSDs	29	17	24	26	23	12	131

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 1

QRSDf MES A MES SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2024

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que en JULIO fue el mes que más QRSDf se recibieron.

COMPARATIVO QRSDf SEGUNDO SEMESTRE 2023 Y 2024

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

COMPARATIVO QRSDf SEGUNDO SEMESTRE 2023-2024

QRSDf/sMES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2023	14	20	43	51	39	7	174
2024	29	17	24	26	23	12	131

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2024

tabla 2



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

gráfica 2

MEDIOS DE RECEPCIÓN

La Personería de Bogotá, D. C., dispone que los canales de ingreso de peticiones para la atención al ciudadano 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 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, reclamos, denuncias y felicitaciones que los(as) 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

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota

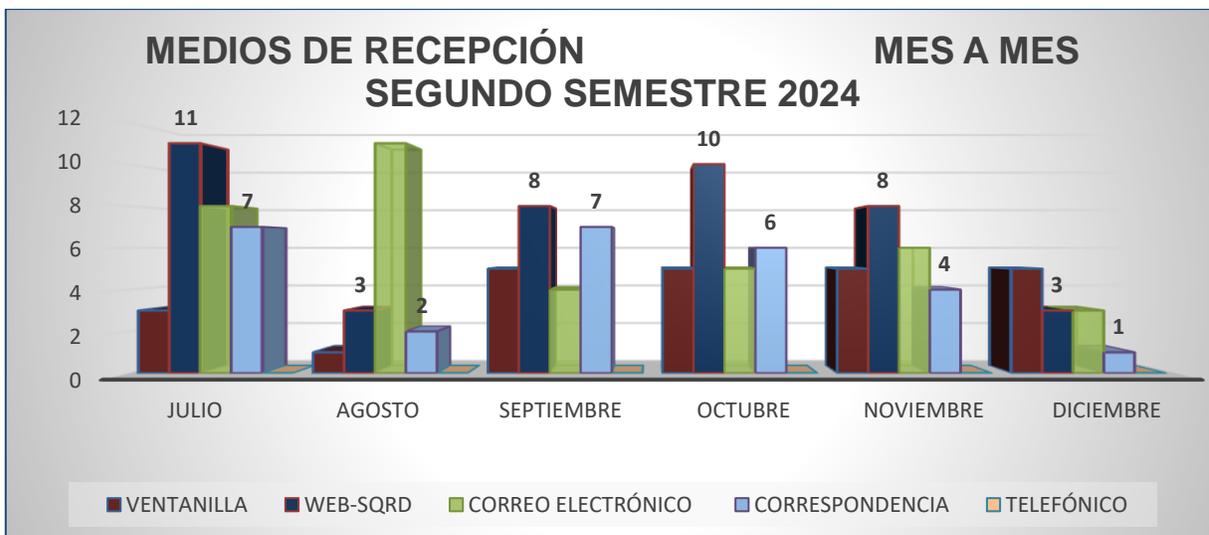
www.personeriabogota.gov.co a través de la opción servicios. Además, también se puede acceder al chat en el ícono de la parte superior derecha página principal y a Discriminado mes a mes

MEDIOS DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VENTANILLA	3	1	5	5	5	5	24
WEB-SQRD	11	3	8	10	8	3	43
CORREO ELECTRÓNICO	8	11	4	5	6	3	37
CORRESPONDENCIA	7	2	7	6	4	1	27
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

tabla 3



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

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 segundo semestre 2024 fue la aplicación disponible por la entidad para radicar este tipo de requerimientos WEB-SQRD y correo electrónico, seguido del uso de la ventana de correspondencia.

TIPOLOGÍA QRSDF

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(as) usuarios(as) durante el segundo semestre de 2024 expresaron mes a mes la percepción del servicio, a través la siguiente tipología. (Tabla 4)

MES/TIPOLOGIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
JULIO	25	1	0	0	3	29
AGOSTO	12	0	0	0	5	17
SEPTIEMBRE	17	0	0	0	7	24
OCTUBRE	22	0	0	0	4	26
NOVIEMBRE	16	0	0	0	7	23
DICIEMBRE	5	0	0	0	7	12
TOTAL	98	1	0	0	33	131

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 4

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota



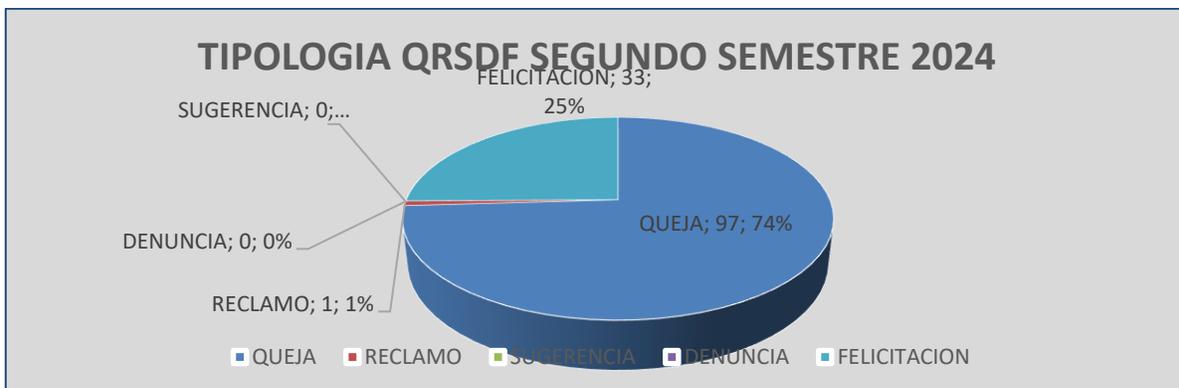
TIPOLOGÍA QRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024		
TIPOLOGÍA	No. QRSD	%
QUEJA	97	74%
RECLAMO	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACION	33	25%
TOTAL QRSD	131	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 5

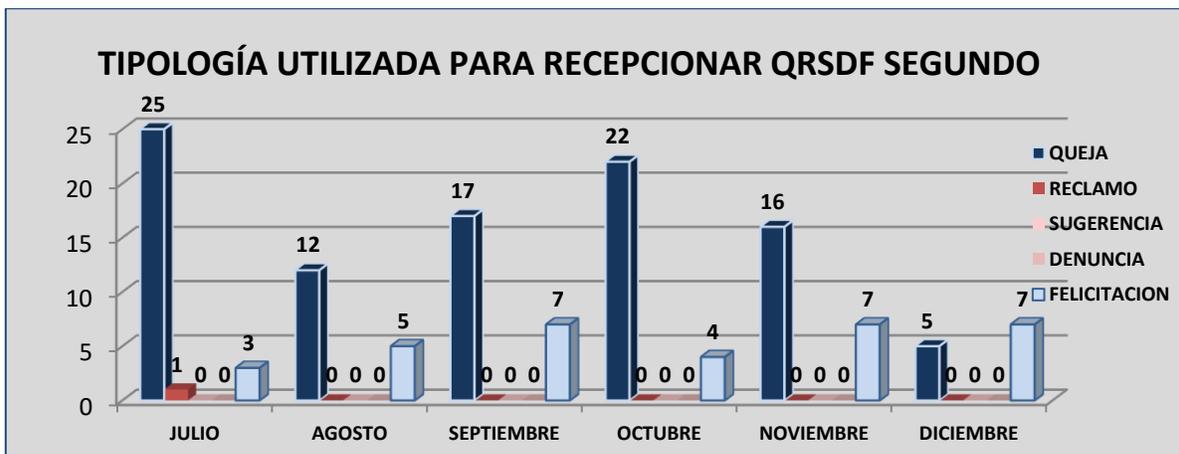
Del total de QRSD recibidas durante el segundo semestre de 2024, el **74%** de éstas, fue radicado mediante la modalidad de **QUEJA**, seguida por la modalidad de **FELICITACIÓN**, con un **25%** (Tabla 5, gráfica 4)



fuentes: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Gráfica 4



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

gráfica 5

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota

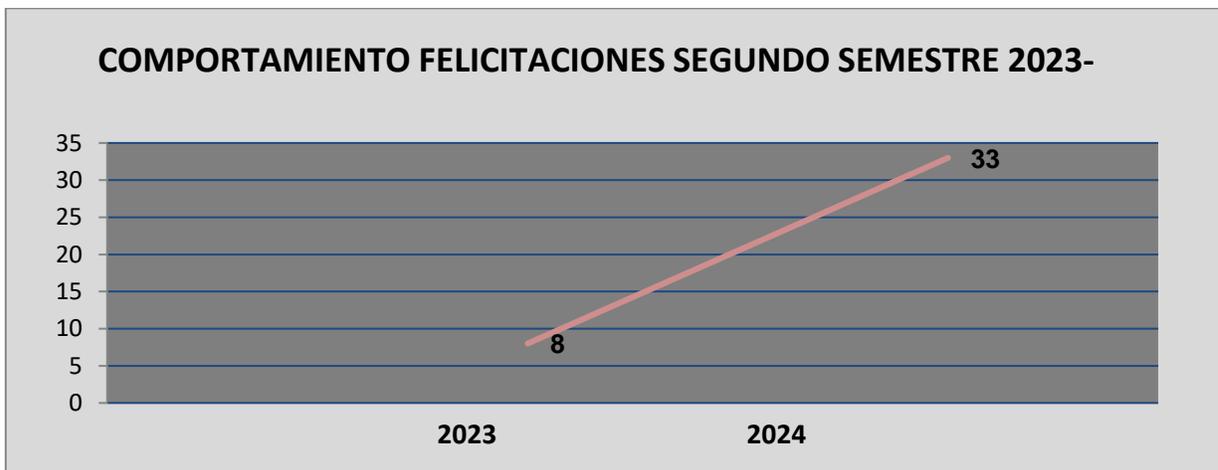
Es importante resaltar que, para este período de estudio, la variable de FELICITACIÓN presentó un crecimiento superior al **300%**, respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, lo que expresa una mejora en los servicios y atención ofrecidos por la Personería de Bogotá D.C. (Tabla 6, gráfica 6)

COMPARATIVO VARIABLE FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023-2024	
2023	8
2024	33

fuelle: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

tabla 6



fuelle: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

gráfica 6

REMITENTES QRSD

De las **131** QRSD, 26 peticionarios figuran como ANÓNIMOS, es decir, **20%** del total de estas (tabla 8) y el número de peticionarios ANÓNIMOS con respecto al año anterior, tuvo un comportamiento similar, teniendo en cuenta que, para el segundo semestre de esa vigencia el número de QRSD fue de 174 (Tabla 7 y 8).

REMITENTE SEGUNDO SEMESTRE 2024		
TIPO REMITENTE	No. QRSD	%
ANÓNIMO	26	20%
IDENTIFICADOS	105	80%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla7

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia
Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia
Código postal 111321
Conmutador (601) 382 04 50/80
Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá
 @PERSONERIADEBOGOTA
 @personeriabta
 @personeriadebogota



COMPARATIVO DE REMITENTES ANÓNIMOS SEGUNDO SEMESTRE 2022-2023

2023	38
2024	26

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 8

QRSDF 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 QRSDF radicadas por los(as) usuarios(as) estuvieron dirigidas a las siguientes dependencias (Tabla 9).

QRSD RADICADAS POR JEFATURAS

DESPACHOS	No. QRSDF	%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	3,05
PERSONERÍA AUXILIAR	4	3,05
SECRETARÍA GENERAL	7	5,34
P. DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	62	47,33
P. DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	4	3,00
P. DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PERSONERIAS LOCALES	38	29,01
P. DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE LA POTESTAD DISCIPLINARIA	1	0,76
DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGIAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2	1,53
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1,00
NO ESPECIFICA	8	6,11
TOTAL	131	100

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 9

La Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con diez (10) Delegadas a su cargo, representa el mayor número de QRSDF recibidas con el **47.33%**, seguida de la Personería Delegada para la Coordinación de la Gestión de las Personerías Locales, que con **38 QRSDF** representa **29%**

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota

TEMAS QRSD

Dentro del Formato de Relación de Quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá, D. C., 14- FR-09, en el que fueron plasmadas para el segundo semestre de 2024 las **131** QRSD, 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:

ABANDONO DE CARGO (AC): Se produce porque el servidor, sin justa causa, no reanuda 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 (AL): 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 (F): Manifestación a un servidor público por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario.

INCUMPLIMIENTO (I): No cumplir algo.

MALA ATENCIÓN (M): 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 (N): Descuido, falta de cuidado. 2. f. Falta de aplicación.

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

Para el segundo semestre de 2024 los(as) usuarios(as) clasificaron su requerimiento como lo indica a continuación (tabla 10, gráfica 7).



TEMAS OBJETO QRSDs - SEGUNDO SEMESTRE 2024		
TEMAS	No.QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	9	7%
MALA ATENCIÓN	36	28%
NEGLIGENCIA	0	0%
ACOSO LABORAL	5	4%
ABANDONO DE CARGO	1	1%
SOLICITUD	47	36%
FELICITACIÓN	33	25%
TOTAL	131	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2024

Tabla 10

De las 131 QRSDF analizadas, la variable solicitud destaca con 47 casos, representando casi el 36% del total, seguida por la variable mala atención, con 36 casos, lo que equivale al 28%. Es importante resaltar que, dentro de los temas puntuales, las felicitaciones representan una parte significativa. En particular, el 100% de las felicitaciones son expresiones de agradecimiento hacia la entidad por la calidad de los servicios prestados, destacando la eficiencia, idoneidad, manejo del tema y efectividad de los funcionarios encargados de atender los requerimientos. (tabla 10)

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

Personería de Bogotá

@PERSONERIADEBOGOTA

@personeriabta

@personeriadebogota



CONCLUSIONES

- Los servicios ofrecidos por la Personería de Bogotá D.C en el segundo semestre de 2024, han mejorado en todo aspecto, teniendo en cuenta que disminuyeron el número de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con respecto al mismo periodo en el año inmediatamente anterior en un **24.7%**
- El servicio y la eficiencia en los procesos de la entidad fueron correspondidos con la exaltación por parte de los(as) usuarios(as), incrementando porcentualmente en más de un **300%** la variable **FELICITACIÓN** con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- La disminución en el tipo de remitente “ANÓNIMO”, con respecto al año inmediatamente anterior alcanzó **31.57%**.
- El ciudadano ha utilizado las herramientas tecnológicas como WEB- SQRD y correo electrónico para expresar sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota

RECOMENDACIÓN

Capacitación del personal: La Secretaría General, a través de este análisis realizado en la Ventanilla Anticorrupción, exhorta a promover capacitaciones personalizadas para los servidores públicos, enfocadas en el conocimiento profundo de los servicios prestados por la Entidad. Estas capacitaciones deben incluir la correcta aplicación y uso de los procedimientos, lineamientos y formatos establecidos en el proceso de SERVICIO AL USUARIO. Se recomienda que dichas capacitaciones sean periódicas y adaptadas a las necesidades específicas de cada área para asegurar su efectividad.

Bienestar integral de los funcionarios: Es crucial continuar e incrementar las actividades dirigidas al bienestar físico y emocional de los funcionarios de la Personería de Bogotá, D.C., garantizando espacios de apoyo y recursos adecuados para su salud mental y física. La promoción de programas de bienestar contribuirá a un ambiente laboral más positivo y a una mejor atención al ciudadano.

Manejo de quejas contra funcionarios: En cuanto a las quejas dirigidas a los funcionarios de la Entidad, se recomienda establecer procedimientos más ágiles y transparentes para su gestión. Es fundamental implementar un sistema claro de respuesta y seguimiento a las quejas, con el fin de garantizar que los ciudadanos sientan que sus preocupaciones son atendidas de manera efectiva y justa. Además, se sugiere la implementación de programas de retroalimentación continua para los funcionarios, de modo que puedan mejorar su desempeño en base a las quejas recibidas, y fomentar una cultura de autocrítica y mejora constante. Esto contribuirá a la resolución de conflictos y a la mejora de la calidad en el servicio.

Estas recomendaciones buscan no solo optimizar el desempeño del personal de la Entidad, sino también mejorar la experiencia de los usuarios a través de una gestión eficiente de las quejas y un enfoque integral al bienestar de los funcionarios.



MICHAEL ANDRÉS RUIZ FALACH
Secretario General (E)

Sede principal Carrera 7 N° 21 - 24. Bogotá - Colombia

Sede C.A.C. Carrera 8 N° 20 - 56. Bogotá - Colombia

Código postal 111321

Conmutador (601) 382 04 50/80

Línea 143

www.personeriabogota.gov.co

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota