



## INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

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 la quejas, sugerencia y reclamos para el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2019.

La Personería de Bogotá D.C., para el ejercicio de sus funciones cuenta 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).



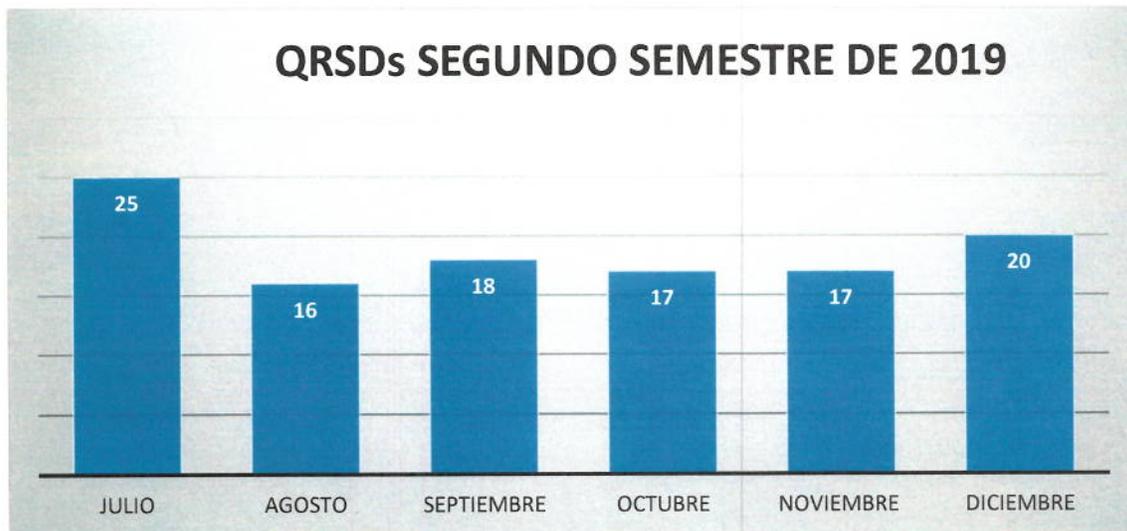
Para el periodo objeto del estudio se recibieron en total 113 QRSDs, de las cuales en el mes de julio fueron 25 QRSD por 24 peticionarios, es decir, una misma queja que ingreso por diferente medio y radicación. (Tabla 1, gráfica 1).

COMPARATIVO QRSDs SEGUNDO SEMESTRE 2019							
QRSD/sMES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
QRSDs	25	16	18	17	17	20	113

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que los meses de julio, seguido de diciembre fueron los periodos con mayor número de quejas.

### 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	3	0	2	0	0	5
WEB-SQRD	12	3	0	5	2	9	31
CORREO ELECTRÓNICO	0	1	3	0	0	0	4
CORRESPONDENCIA	13	9	15	10	15	11	73
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

tabla 2



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2018

gráfica 2

En la gráfica 2, se puede evidenciar que el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus QRSDs, es a través de la correspondencia, que con relación a las demás formas de recepción ocupa el **64.6%**, seguido del uso del link PQRS dentro la WEB de la Personería de Bogotá con un **27%**.

Durante este periodo, no se recibió ninguna QRSDs, por medio telefónico.

## TIPOLOGÍA QRSDs

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

Al servicio de la ciudad



- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- DENUNCIA
- FELICITACIÓN

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

MES/TIPOLOGIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
JULIO	20	0	0	1	4	25
AGOSTO	12	0	0	1	3	16
SEPTIEMBRE	17	0	0	0	1	18
OCTUBRE	16	1	0	0	0	17
NOVIEMBRE	14	0	0	2	1	17
DICIEMBRE	18	0	0	0	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>113</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Tabla 3



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

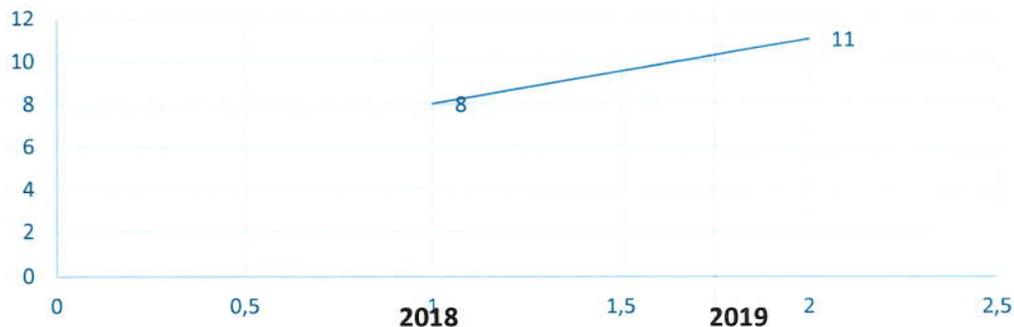
gráfica 3

Del total de QRSDs recibidas durante el segundo semestre de 2019, el **85.84%** de éstas, se radicaron mediante la modalidad de **QUEJA**.

Cabe destacar que para este período se incrementó un **37%** el número de felicitaciones para los funcionarios de la Entidad, con respecto al mismo periodo del año anterior. (Grafica 4).



## COMPARATIVO FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018-



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

gráfica 4

### REMITENTE

De los **113** peticionarios, El **13.27%** que interpusieron QRSDs en la Personería de Bogotá, fueron anónimos. (Tabla 5).

CIUDADANOS	No. RADICACIONES	%
ANÓNIMO	15	13.27%
IDENTIFICADO	98	86.72%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

Tabla 4

### DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta el organigrama de la Personería de Bogotá, para este análisis se tuvieron en cuenta las Oficinas asesoras, Direcciones y Coordinaciones que concentran el mayor número de dependencias de la Entidad. Las QRSDs radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas (Tabla 5, Gráfica 5)

Al servicio de la ciudad

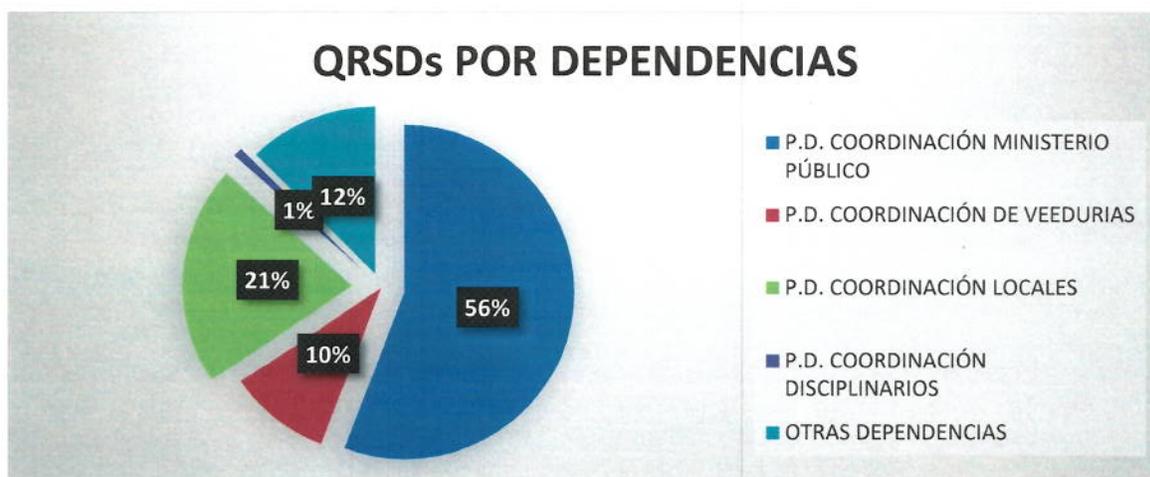


QRSD POR DEPENDENCIAS	
AREA	No. Qrsd
P.D. COORDINACIÓN MINISTERIO PÚBLICO	63
P.D. COORDINACIÓN DE VEEDURIAS	11
P.D. COORDINACIÓN LOCALES	24
P.D. COORDINACIÓN DISCIPLINARIOS	1
OTRAS DEPENDENCIAS	14
<b>total</b>	<b>113</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Tabla 5



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Gráfica 5

la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con doce (12) Delegadas a su cargo, es el área a la que los usuarios le interpusieron el mayor número de QRSDs, seguida de la la Coordinación de Personerías Locales, que cuenta con veinte (20) Despachos. La distribución por dependencias, específicamente se detalla en las tablas 6,7,8 y 9.

PERSONERÍA DELEGADA PARA EL MINISTERIO PÚBLICO	
CAC	19
CENTRO DE CONCILIACIÓN	10
ASISTENCIA JURIDICA	3
P.D. PARA VICTIMAS	2
COORDINACIÓN DE MINISTERIO PÚBLICO	6
SUPERCADES	10
DELEGADA DE FAMILIA	4
PENAL I	3
PENAL II	4
REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

Al servicio de la ciudad



<b>PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACION DE LOCALES</b>	
SANTA FE	1
BOSA	3
SUMAPAZ	1
BARRIOS UNIDOS	2
ANTONIO NARIÑO	1
SUBA	3
FONTIBÓN	4
ENGATIVA	1
COORDINACIÓN DE LOCALES	1
USAQUEN	2
TUNJUELO	1
USME	2
MARTIRES	1
RAFAEL URIBE	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Tabla 7

<b>COORDINACIÓN DE VEEDURIAS</b>	
P.D. PARA LA EDUCACION	4
P.D. PARA EL HABITAT	2
P.D. PARA LA FINANZAS DISTRITALES	2
P.D. PARA EL SECTOR SOCIAL	1
GRUPO PAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Tabla 8

<b>OTRAS DEPENDENCIAS</b>	
LINEA 143	5
P.D. DISCIPLINARIOS II	1
PERSONERÍA AUXILIAR	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1
DIRECCIÓN ADTIVA Y FINANCIERA	2
DIRECCIÓN DE TICs	1
NO ESPECIFICA	4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2019

Tabla 9

Al servicio de la ciudad



## TEMAS OBJETO DE LAS QRSDs

El Formato de Relación de quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá 15- RE-09, en el que fueron plasmadas las 113 QRSDs, 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

**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.



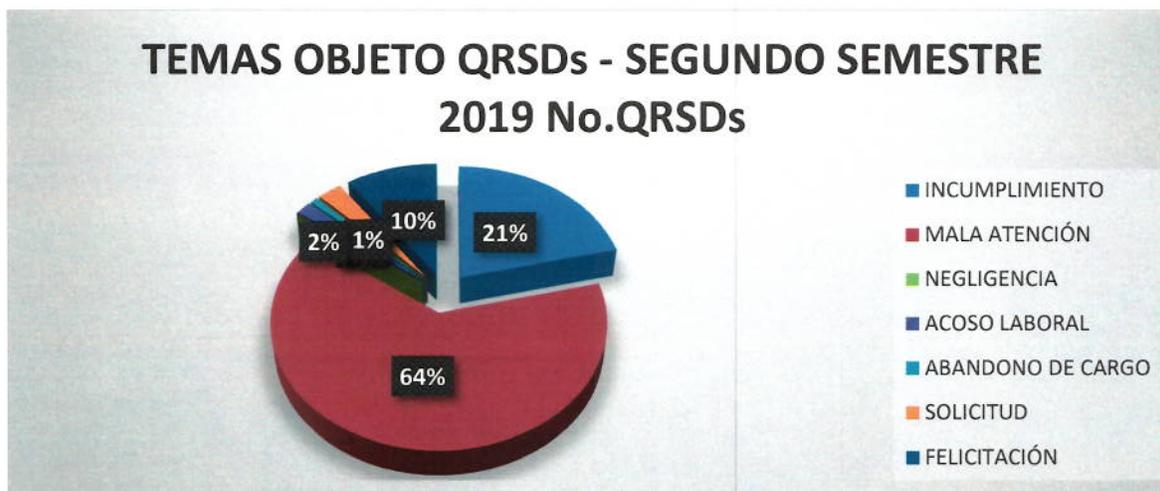
**FELICITACIÓN:** Manifestación a un servidor público por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario en la prestación del servicio. (Tabla 10, Gráfica 6)

TEMAS OBJETO QRSDs - SEGUNDO SEMESTRE 2019		
TEMAS	No.QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	24	21%
MALA ATENCIÓN	72	64%
NEGLIGENCIA	0	0%
ACOSO LABORAL	2	2%
ABANDONO DE CARGO	1	1%
SOLICITUD	3	3%
FELICITACIÓN	11	10%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

Tabla 10



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2019

Gráfica 6

113 QRSDs, la MALA ATENCIÓN, reportó 72 QRSDs que representan el 64%, es decir, más de la mitad de del total de QRSDs. Esta variable contiene situaciones como:

- No se presta el servicio que se publicita.
- El funcionario No prestó la atención debida al servicio requerido.
- Trato altanero.
- Lenguaje agresivo e irrespetuoso.
- Irrespeto del funcionario por el usuario.

Al servicio de la ciudad



La variable INCUMPLIMIENTO, tuvo **24** QRSDs que representa el **21%** 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 Pública.
- Prevaricato por omisión.
- El funcionario utiliza su cargo para intereses personales.
- Uso de los bienes públicos para actividades personales.

## GESTIÓN ADELANTADA A QRSDs – II SEMESTRE 2018

El procedimiento que cursa la QRSDs una vez ingresada en el formato 14-RE-09 que aplica la protección de datos, es remitir a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios, que es la instancia encargada de determinar, la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las **113** QRSDs recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas al Coordinación de Asuntos Disciplinarios, durante el segundo semestre de 2019., el **41.59%** se encuentran en etapa de Indagación preliminar dentro un proceso Disciplinario, el **48.67%** fue remitido por este eje Misional a las diferentes Coordinaciones y Direcciones, 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 antiestrés, en aras de mejorar el servicio al ciudadano.

Y el restante **9.74%** hace referencia a las felicitaciones que fueron remitidas a la Dirección de Talento Humano para que sean tenidas en cuenta en el momento de otorgar un encargo o comisión.



## CONCLUSIONES

- El número de QRSDs radicadas por los ciudadanos decreció en un **9.6%** con relación al número de QRSDs radicadas para el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- Con las diferentes capacitaciones en “Servicio al ciudadano” y las innumerables actividades para disminuir el estrés desarrolladas por la entidad, se puede apreciar según las estadísticas, una mejora en la atención de los servicios ofrecidos por la Personería de Bogotá a los usuarios.
- El incremento en la variable “FELICITACIÓN” en un **37.5%**, es sinónimo de una eficiente labor por parte de los funcionarios y un gran reconocimiento de la atención y el servicio por parte del usuario.
- Disminuyó en un **21.05%** con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, el tipo de remitente “ANÓNIMO”, lo que puede presuntamente determinar una veracidad en el contenido denunciado de las QRSDs.



## RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, para la vigencia 2019, reitera la promoción de capacitaciones a los servidores públicos, orientadas al conocimiento de los servicios prestados por la Entidad y en atención al usuario.

De igual forma y teniendo en cuenta una planta global, se sugiere la rotación de personal por las diferentes dependencias misionales encargadas de la atención al público; lo anterior, tendiente a mejorar la salud física y emocional y la eficiencia en los procesos.

  
MARYEMELINA DAZA MENDOZA

Secretaria General