



INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

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 2018.

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 125 **QRSDs**. (Tabla 1, gráfica 1).



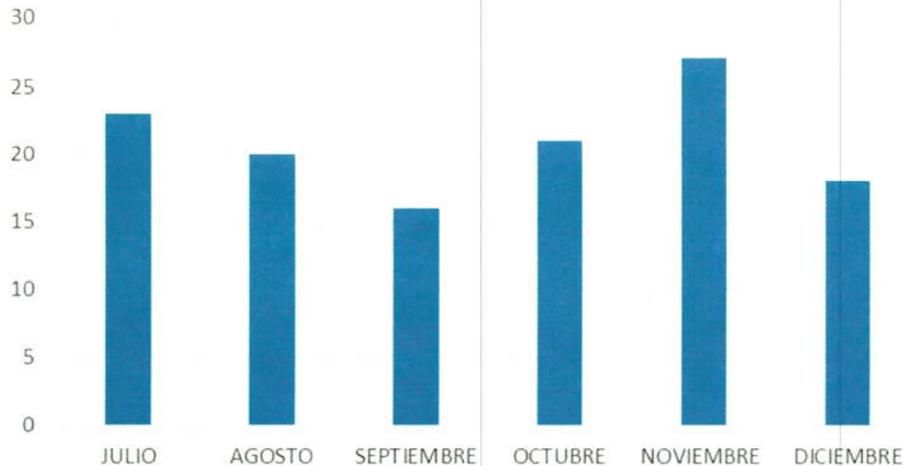
COMPARATIVO QRSDs SEGUNDO SEMESTRE 2018							
QRSD/s MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QRSDs	23	20	16	21	27	18	125

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2018

Tabla 1

QRSDs SEGUNDO SEMESTRE DE 2018



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2018

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que los meses de julio, seguido de noviembre 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



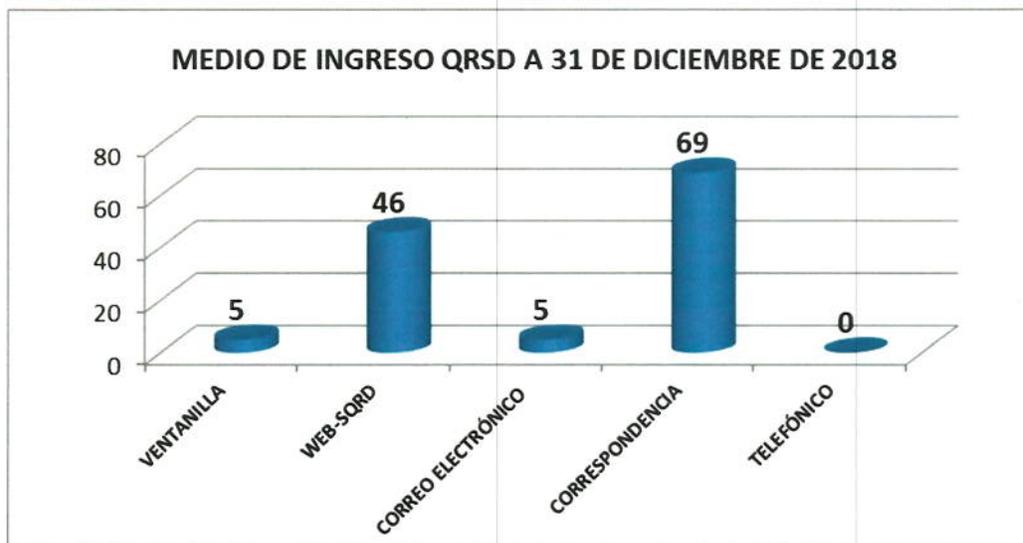
El medio de recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mes a mes, fue el siguiente: (Tabla 2, grafica 2).

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VENTANILLA	0	1	1	3	0	0	5
WEB-SQRD	6	8	5	4	17	6	46
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	2	1	0	0	5
CORRESPONDENCIA	16	10	8	13	10	12	69
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2018

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 **55%**, seguido del uso del LINK dentro la WEB de la Personería de Bogotá con un **37%**.

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:

- 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	0	3	23
AGOSTO	12	1	1	3	3	20
SEPTIEMBRE	12	0	0	2	2	16
OCTUBRE	14	1	0	4	2	21
NOVIEMBRE	17	0	2	6	2	27
DICIEMBRE	15	1	0	0	2	18
TOTAL	90	3	3	15	14	125

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2018

Tabla 3



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2018

gráfica 3

Del total de QRSDs recibidas durante el segundo semestre de 2018, el **90% de** éstas, fue radicado mediante la modalidad de **QUEJA**.

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



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2018

gráfica 4

Es el periodo en el que mejor comportamiento ha tenido esta variable

REMITENTE

De los **125** peticionarios, El **15%** que interpusieron QRSDs en la Personería de Bogotá, fueron anónimos. (Tabla 5).

CIUDADANOS	No. RADICACIONES	%
ANÓNIMO	19	15%
IDENTIFICADO	106	85%
TOTAL	125	100.00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

julio 2018

Tabla 5

El número de QRSDs radicadas por anónimos, decreció en un 32% con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.



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 6, Gráfica 5)

QRSDs POR JEFATURAS - PRIMER SEMESTRE 2018		
JEFATURAS	No. QRSDs	%
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,8%
P.D. PARA LA COORDINACIÓN DE MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	59	47,2%
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE VEEDURIAS	8	6,4%
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE LOCALES	31	24,8%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1,6%
CORRESPONDENCIA	2	1,6%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	1,6%
RECURSOS FISICOS	2	1,6%
CONTRATACIÓN	2	1,6%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,8%
CONTROL INTERNO	1	0,8%
LÍNEA 143	7	5,6%
NO ESPECIFICA	7	5,6%
TOTAL	125	100,0%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre de 2018

Tabla 6

QRSDs POR JEFATURAS - SEGUNDO SEMESTRE 2018 No. QRSDs



- P.D PARA LA COORDINACIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS
- P.D. PARA LA COORDINACIÓN DE MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS
- P.D PARA LA COORDINACIÓN DE VEEDURIAS
- P.D PARA LA COORDINACIÓN DE LOCALES
- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Al servicio de la ciudad



Es evidente que la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con doce (12) Delegadas a su cargo, es la dependencia a la que los usuarios le interpusieron el mayor número de QRSDs, seguida de la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales, que cuenta con veinte (20) Despachos Locales.

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 125 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 7, Gráfica 6)

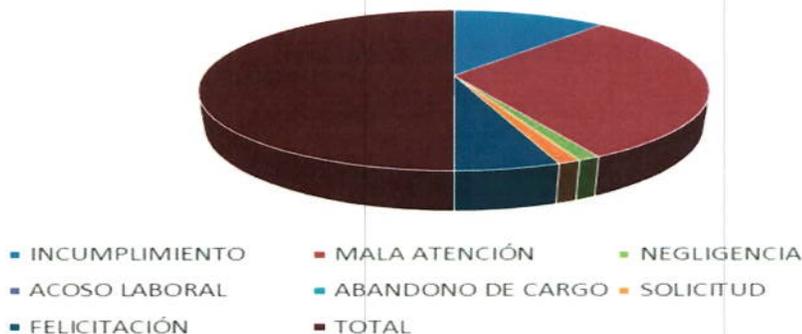
TEMAS OBJETO QRSDs - SEGUNDO SEMESTRE 2018		
TEMAS	No.QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	29	24%
MALA ATENCIÓN	76	59%
NEGLIGENCIA	3	3%
ACOSO LABORAL	0	0%
ABANDONO DE CARGO	0	0%
SOLICITUD	3	3%
FELICITACIÓN	14	11%
TOTAL	125	100%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2018

Tabla 7

TEMAS OBJETO QRSDs - SEGUNDO SEMESTRE 2018 No.QRSDs



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2018

Gráfica 6

Al servicio de la ciudad



En la gráfica 6 se evidencia que de las 125 QRSDs, la MALA ATENCIÓN, reportó **76** QRSDs que representan el **59%**, 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.

La variable INCUMPLIMIENTO, tuvo **29** QRSDs que representa el **24%** 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 QRSD una vez ingresada en el formato 15-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, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria.

De las **125** QRSDs recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas al Coordinación de Asuntos Disciplinarios, durante el segundo semestre de 2018., el **37.70%** se encuentran en etapa de Indagación Preliminar dentro un proceso Disciplinario y el **62.30%** restante, fue remitido por este Eje Misional a las diferentes Coordinaciones y Direcciones, cuyas dependencias adscritas, fueron objeto de alguna QRDS, 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 anti estrés, en aras de mejorar el servicio al ciudadano.



CONCLUSIONES

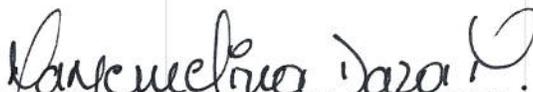
- El número de QRSDs radicadas por los ciudadanos, decreció en un **13.79%** con relación al número de QRSDs radicadas para el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- Con las diferentes capacitaciones en “Servicio al ciudadano” y las innumerables actividades para disminuir el estrés desarrolladas 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”, 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 de manera considerable en el tipo de remitente el “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 2018, 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 continuar y enfocar en los servidores encargados de la atención al público, actividades tendientes a mejorar su salud física y emocional, a través de los programas adelantados por la Subdirección de Desarrollo del Talento Humano.


MARYEMELINA DAZA MENDOZA

Secretaria General