



ORIGEN: Origen: Sd:14 - SECRETARIA GENERAL/DAZA MENDOZA MAR
DESTINO: Destino: OFICINA DE CONTROL INTERNO/CHAVEZ NIÑO KAR
ASUNTO: Asunto: REMISION INFORME ESTADISTICO SEGUNDO SEME:
OBS: Obs.:

Bogotá D.C.,

Doctora
KARIME CHAVEZ NIÑO
Jefe Oficina Control Interno
PERSONERIA DE BOGOTA, D.C.
Presente

Respetada doctora:

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 – Estatuto Anticorrupción, le remito informe estadístico correspondiente a II semestre de 2017, sobre las quejas, sugerencias, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias recibidas en la Entidad, a través de la Ventanilla Anticorrupción

Cordialmente,


MARYEMOLINA DAZA MENDOZA
Secretaria General

Anexo: Lo enunciado en nueve (9) folios

Personería
de Bogotá, D.C. 
OFICINA CONTROL INTERNO
Fecha: 22 ENE 2018 Hora: 9:45
RECIBIDO POR: 
RI-003/18.

Al servicio de la ciudad



INFORME SEMESTRAL VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN /PÁGINA WEB/ QRSD

OBJETIVO GENERAL

Consolidar la información recepcionada a través de la “VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN”, durante el Segundo Semestre de 2017.

OBJETIVO ESPECIFICO

1. Determinar sucesos, tendencias, causas y espacios de las diferentes quejas, reclamos, sugerencias (QRSDs), recepcionadas en la “VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN”, durante el II Semestre 2017.

INFORME GENERAL VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

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

Al servicio de la ciudad



ejecutivo un análisis pormenorizado de la quejas, sugerencia y reclamos para el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre del año 2017.

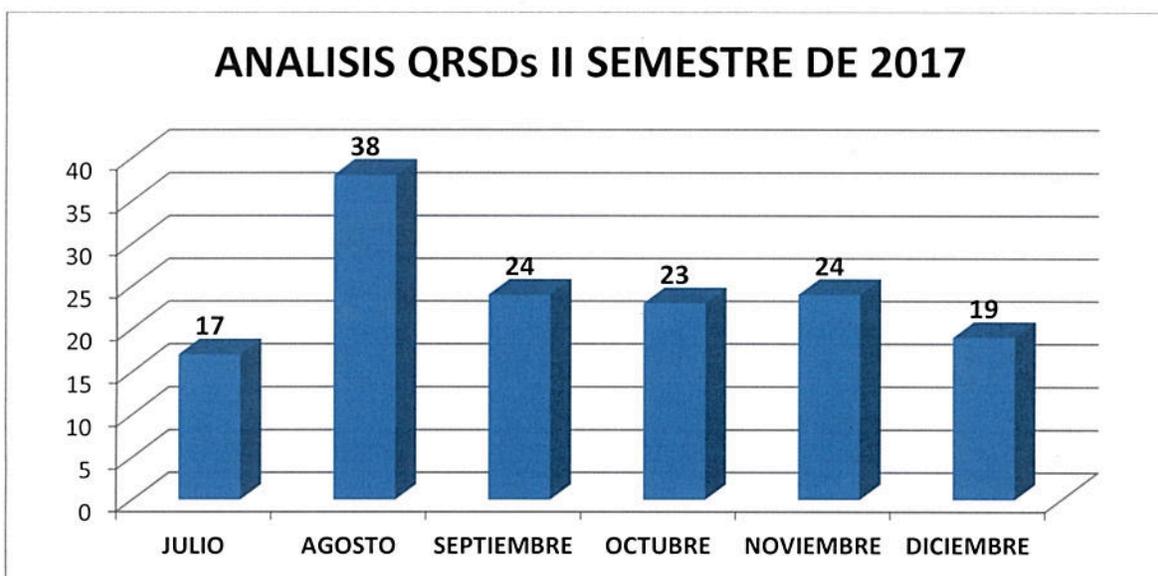
Para el periodo objeto del estudio se recibieron en total **145 QRSDs**, distribuidas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017. (tabla 1 y gráfica 1)

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No. QRSDs	17	38	24	23	24	19	145

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que el mes de agosto fue el periodo en el que más QRSDs, se recibieron, contrario al mes de julio que fue en el menos QRSDs, se radicaron.



MEDIOS DE RECEPCION

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

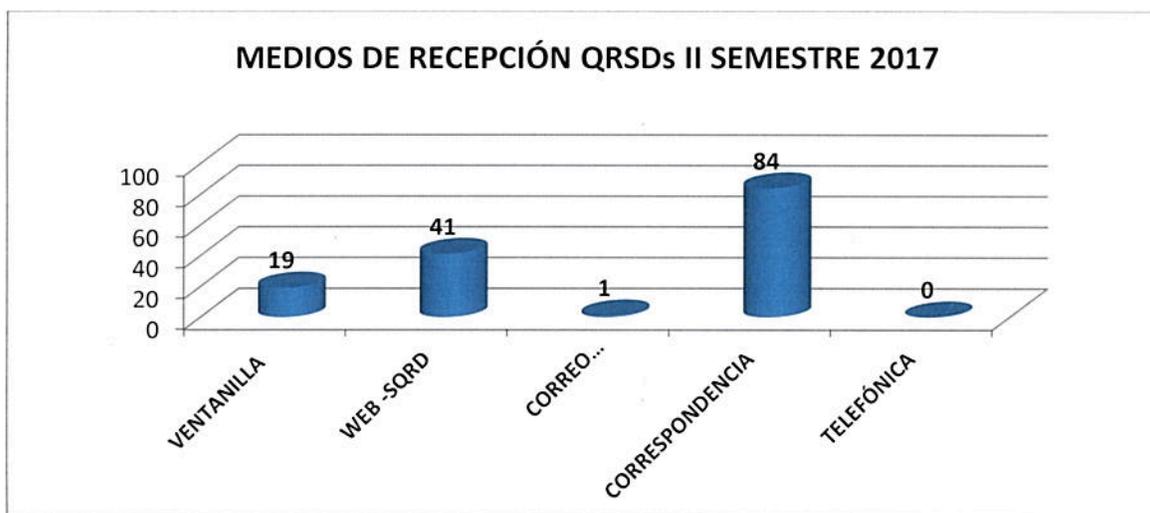
Los usuarios realizaron sus quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, utilizando los medios dispuestos para el fin, de la siguiente forma: (Tabla 2 y Gráfica 2).

MEDIOS DE RECEPCIÓN	
VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN	19
WEB -SQRD	41
CORREO ELECTRPNICO	1
CORRESPONDENCIA	84
TELEFÓNICA	0
TOTAL	145

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Tabla 2



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

gráfica 2

Al servicio de la ciudad



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 los demás formas de recepción ocupa el **57.93%**, seguido del uso del LINK dentro la WEB de la Personería de Bogotá con un **28.27%**. Durante este periodo, no se recibió ninguna QRSDs, por medio telefónico.

TIPOLOGIA DE QRSDs

La tipología establecida por la norma, para lograr determinar la razón objeto de requerimiento en el servicio en los procesos misionales, son:

- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- DENUNCIA
- FELICITACIÓN

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

TIPO DE TRÁMITE	
TIPOLOGÍA	No. QRSDs
QUEJA	109
RECLAMO	5
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	30
FELICITACIÓN	0
TOTAL	145

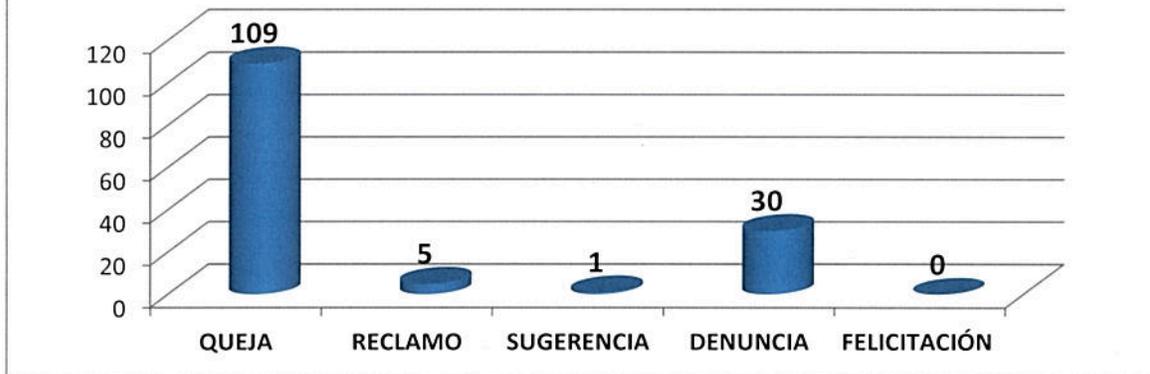
Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Tabla 3



TIPOLOGÍA UTILIZADA PARA RADICAR QRSDs II SEMESTRE 2017



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

gráfica 3

Del total de QRSDs recibidas durante el segundo semestre de 2017, el **60.68%** de éstas, fueron quejas, seguida con un porcentaje bajo por las denuncias que no alcanzó el **20.68%**.

Las felicitaciones, presuntamente no son contempladas por los ciudadanos a través de esta herramienta, toda vez, que en este segundo semestre, hubo ninguna radicación orientada a esta variable. Para el primer semestre de 2017.

145 peticionarios, El **17.24%** que interpusieron QRSDs en la Personería de Bogotá, fueron anónimos.

CIUDADANOS	No. RADICACIONES	%
ANÓNIMO	25	17.24%
IDENTIFICADO	120	82.76%
TOTAL	145	100.00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Tabla 4

DEPENDENCIAS

Al servicio de la ciudad



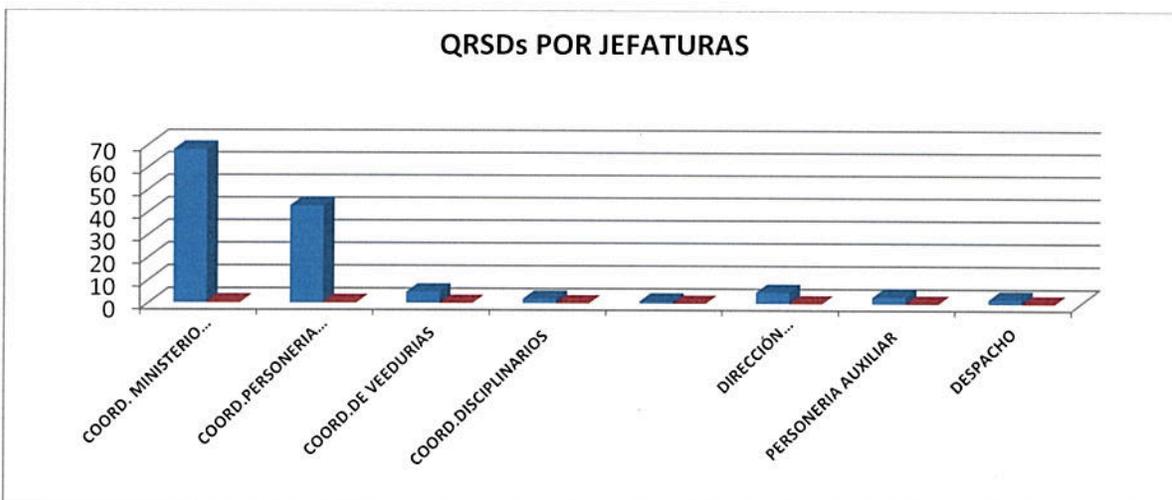
Teniendo en cuenta el Organigrama de la Personería de Bogotá, este análisis tomó las Oficinas asesoras, direcciones y Coordinaciones que centran las demás dependencias de la Entidad. Las QRSDs radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes dependencias (Tabla 5, Gráfica 4).

QRSDs POR JEFATURAS		
JEFATURAS DE LA PERSONERIA DE BOGOTÁ D.C.	No. QRSDs	%
P.D. PARA LA COORDINACION DEL MINISTERIO PÚBLICO	68	46.90%
P.D. PARA LA COORDINACION DE PERSONERIA LOCALES	43	29.66%
P.D PARA LA COORDINACIÓN DE VEEDURIAS	5	3.45%
P.D. PARA LA COORDINACIÓN DE DISCIPLINARIOS	2	1.38%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0.69%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3.45%
PERSONERIA AUXILIAR	3	2.07%
DESPACHO	2	1.38%
NO ESPECIFICA	16	11.03%
TOTAL	145	100.00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Tabla 5



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

Gráfica 4

Es evidente que la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con doce (12) Delegadas a su cargo, es la Dirección a la que los usuarios le interpusieron mas QRSDs, seguida de la Personería



Delegada para la Coordinación de Personerías Locales, que cuenta con veinte (20) Despachos Locales.

TEMAS OBJETO DE LAS QRSDs

Dentro del Formato de Relación de Quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá15- RE-09, en el que fueron plasmadas las 145 QRSDs (tabla 6), 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

TEMAS OBJETOS DE QRSDs		
ITEM	No QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	57	39.31%
MALA ATENCIÓN	70	48.28%
NEGLIGENCIA	6	4.14%
ACOSO LABORAL	3	2.07%
ABANDONO DE CARGO	5	3.45%
SOLICITUD	4	2.76%
FELICITACIÓN	0	0.00%
TOTAL	145	100.00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

diciembre 2017

tabla 6



En la tabla 6 se evidencia que el ítem o tema con mas alto grado de incidencia es la mala atención con un **48.28%**, seguida de los que los ciudadanos interpretan como incumplimiento con un **39.31%**

CONCLUSIONES

- Las QRSD radicadas para el segundo semestre del 2017 tuvieron un incremento del **30.70%**, con relación a las radicadas para el mismo periodo del año inmediatamente anterior; de lo que se puede deducir un conocimiento mayor de las normas y una presunta exigencia de sus derechos por parte del ciudadano.
- El **46%** de las QRSDs radicada en la Ventanilla Anticorrupción para el II semestre de 2017 están remitidas a la Coordinación del Ministerio Público, presuntamente por ser la Coordinación que maneja las Delegadas con más servicio directo o personalizado al ciudadano.
- Dentro de la Plantilla o formato en la página WEB de la Entidad, pese a estar la descripción del término felicitación por la satisfacción de un servicio o atención por parte del ciudadano; no hay habilitado ningún link que permita este tipo de expresión.
- El **17.24%** de los ciudadanos que radicaron QRSDs, prefirieron un escrito ANÓNIMO.
- El mes en que más se recepcionó QRSDs para el II semestre de 2017, fue el mes de agosto.
- El método más utilizado para radicar un QRSD por parte de los ciudadanos, fue el sistema de correo tradicional, seguido del uso de la WEB de la Entidad.



- La atención por parte de los funcionarios fue el tema que más QRSDs abarcó con un **48.28%**, seguido del servicio y la falta de respuesta oportuna a las PQRs y o solicitudes de los ciudadanos, con **39.31%**.

RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, para el periodo correspondiente al Segundo Semestre de 2017, reitera de manera respetuoso, implementar técnicas y actividades de conocimiento normativo y de uso de la Ventanilla Anticorrupción, como herramienta para proteger los derechos como usuario interno y externo de la Personería de Bogotá.

De igual forma se requiere estandarizar los formatos de encuestas de satisfacción de servicio y atención y promover la ubicación en las sedes descentralizadas de la Personería de Bogotá, de herramientas tecnológicas que permitan de manera fácil y oportuna la practica o aplicación de estas encuesta.


MARYEMELINA DAZA MENDOZA

Secretaria General