



PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.

Guardián de tus derechos

INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2021

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 enero al 30 de junio de 2021.

La Personería de Bogotá D.C., para el ejercicio de sus funciones cuenta los (las) funcionarios (as) 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 77 QRSDs.





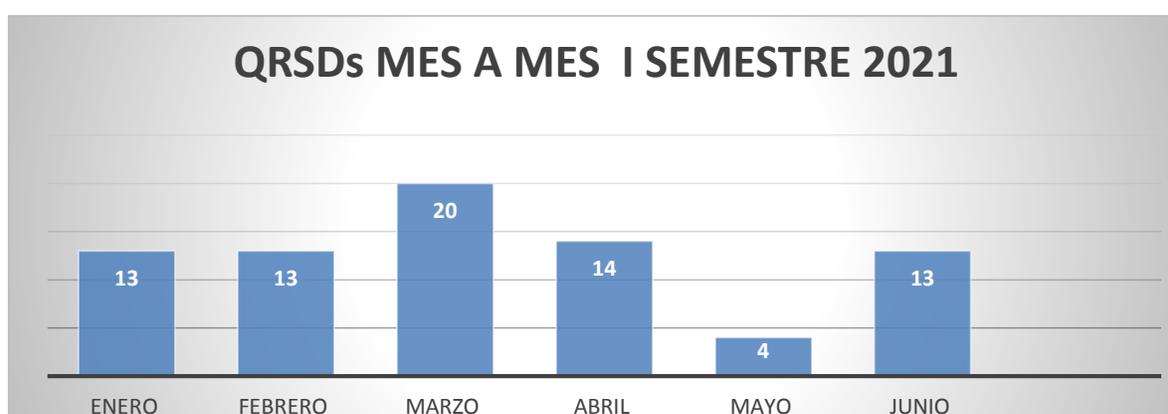
COMPARATIVO QRSDs PRIMER SEMESTRE 2021- 2021							
QRSD/sMES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDs/2021	13	13	20	14	4	13	77
QRSD/sMES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDs/2020	9	21	18	6	9	47	110

(Tabla 1, gráfica 1).

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio de 2021

gráfica 1

En la gráfica 1 se puede evidenciar que el mes de marzo, seguido de abril, fueron los periodos con mayor número de QRSDs.

COMPARATIVO QRSDs 2020 -2021

Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en las vigencias 2020 y 2021 correspondientes al primer semestre tuvieron el siguiente comportamiento. (tabla y gráfica 2)

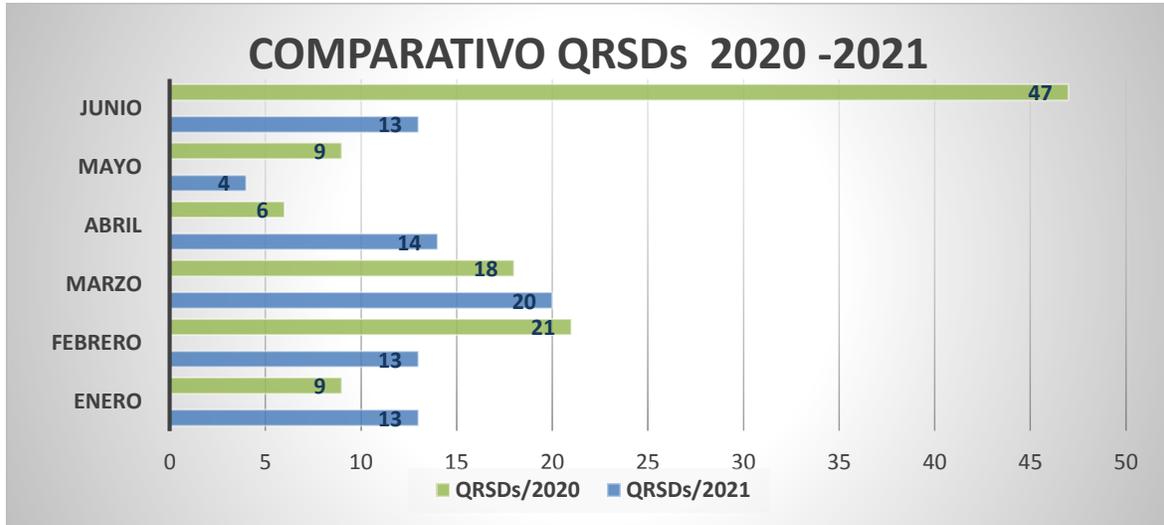
COMPARATIVO QRSDs PRIMER SEMESTRE 2021- 2021							
QRSD/sMES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDs/2021	13	13	20	14	4	13	77
QRSD/sMES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QRSDs/2020	9	21	18	6	9	47	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio de 2021

Tabla 2





Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio de 2021

gráfica 2

La gráfica 2 muestra que, para el primer semestre de 2021, disminuyeron las QRSDs, mes a mes en un **30%** con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Los medios que están dispuestos para recibir las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, específicamente las que tengan relación con los (las) funcionarios (as) de la Personería de Bogotá, son:

- VENTANILLA
- WEB – QRSD
- CORREO ELECTRÓNICO
- CORRESPONDENCIA
- TELEFÓNICO



El comportamiento del semestre mes a mes de la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se describe en la Tabla 3 y de forma general en la tabla 4, gráfica 3:

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENTANILLA	0	0	0	0	0	0	0
WEB-SQRD	12	11	17	10	0	8	58
CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	0	2	2
CORRESPONDENCIA	1	2	3	4	4	3	17
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

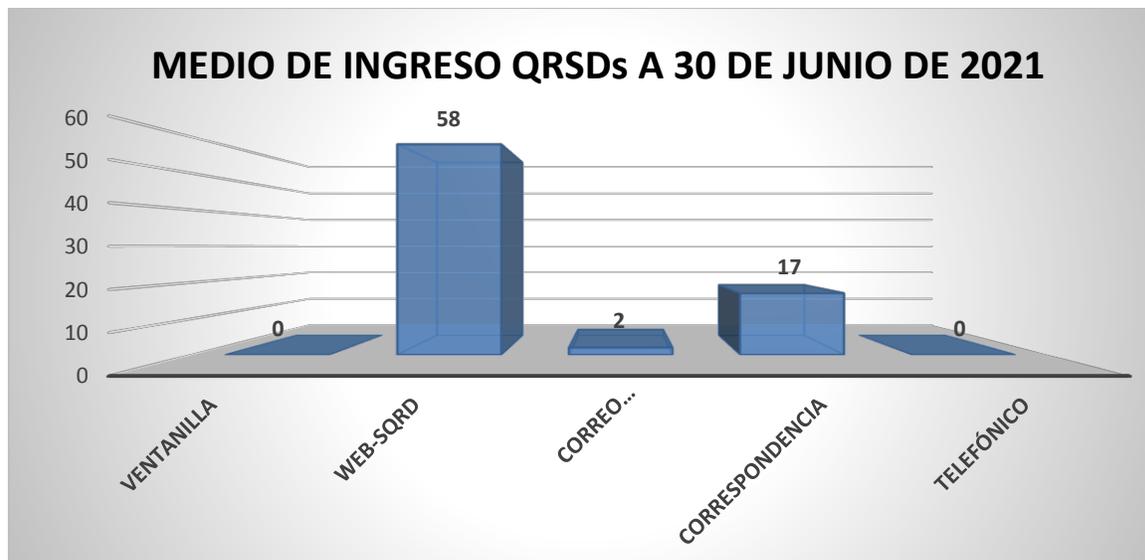
tabla 3

MEDIO DE RECEPCIÓN	
VENTANILLA	0
WEB-SQRD	58
CORREO ELECTRÓNICO	2
CORRESPONDENCIA	17
TELEFÓNICO	0

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

tabla 4



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

gráfica 3

En la gráfica 3, se puede evidenciar que el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus QRSDs, durante el primer semestre 2021 fue WEB-SQRD es la





correspondencia con más del **75.32 %** con relación a las demás opciones de recepción, seguido del uso tradicional de correspondencia que alcanzó un **22%**

Durante el primer semestre de 2021, no se recibió ninguna QRSDs, por medio telefónico, ni presencial (ventanilla anticorrupción).

TIPOLOGÍA DE 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 durante el primer semestre de 2021, mes a mes, hicieron uso de la Ventanilla Anticorrupción para expresar la percepción del servicio, a través la siguiente tipología. (Tabla 5) y de forma general (tabla 6, gráfica 4).

MES/TIPOLOGIA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION
ENERO	7	3	0	1	2
FEBRERO	5	2	0	5	1
MARZO	16	3	0	1	0
ABRIL	8	3	0	2	1
MAYO	3	0	0	0	1
JUNIO	12	0	1	0	0
TOTAL	51	11	1	9	5

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 5

Del total de QRSDs recibidas durante el primer semestre de 2021, el **66.23%** de éstas, fue radicado mediante la modalidad de QUEJA, seguida por la modalidad de RECLAMO, con un **14.28%**:

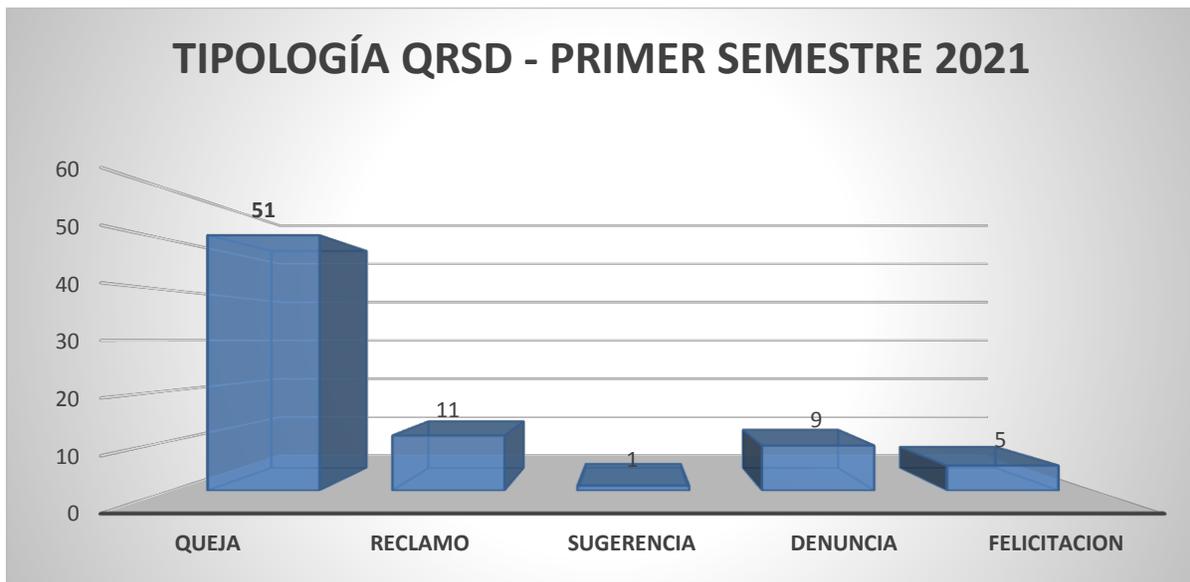


TIPO DE TRÁMITE	
TIPOLOGÍA	No. QRSD
QUEJA	51
RECLAMO	11
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	9
FELICITACION	5
TOTAL QRSD	77

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 6



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

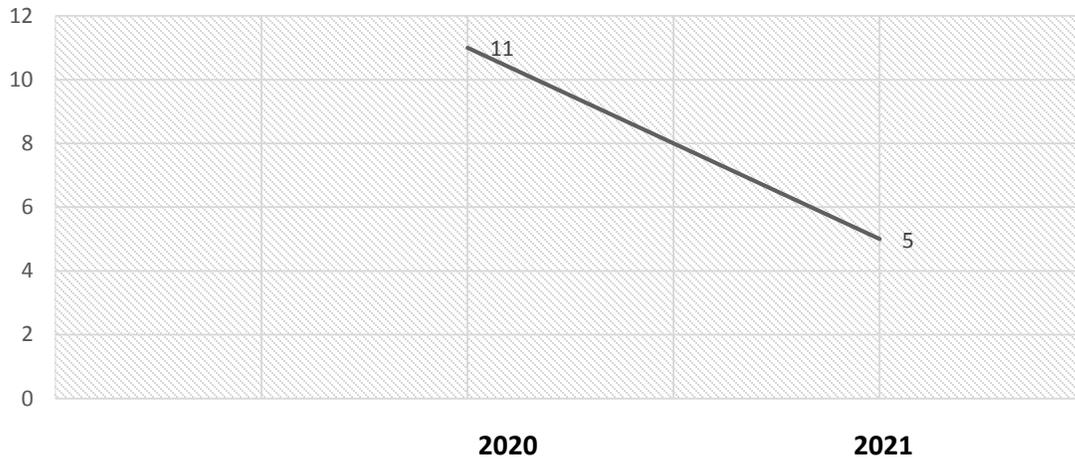
gráfica 4

Cabe destacar que para este período la variable de felicitación para los (las) funcionarios (as) de la Entidad, tuvo una disminución con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior. (Grafica 5).





COMPORTAMIENTO TIPOLOGÍA - FELICITACIONES



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

gráfica 5

REMITENTES QRSDs

De las 77 QRSDs, 8 figuran como peticionarios ANÓNIMOS, es decir, **10.38%** del total de estas (tabla 7) y el número de peticionarios ANÓNIMOS con respecto al año anterior, disminuyó en un **52.94%** (Tabla 8).

TIPOS DE REMITENTES PRIMER SEMESTRE 2021

ANÓNIMOS	8	10.38%
IDENTIFICADO	69	89.61%
TOTAL	77	100,00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 7

COMPORTAMIENTO REMITENTES ANÓNIMOS PRIMER SEMESTRE 2020-2021

VIGENCIA	No. Remitentes Anónimos
2020	17
2021	8





DEPENDENCIAS QRSDs

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 QRSDs radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas (Tabla 9).

QRSDs POR JEFATURA PRIMER SEMESTRE 2021		
JEFATURA	No. QRSD	%
DESPACHO	6	7.7%
SECRETARÍA GENERAL	2	2.6%
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y DERECHOS HUMANOS	42	54.5%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	15	19.5%
PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	2	2.6%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIOS	2	2.6%
NO ESPECIFICA	4	5.19
TOTAL	73	100%

Cabe destacar que si bien para el primer semestre del año 2021 se radicaron 77 QRSDs y en la tabla 9, figuran solo 73, es porque 4 de estas, fueron radicadas 2 veces. La Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con doce (10) Delegadas a su cargo, es la Dirección a la que los usuarios le interpusieron **42** QRSDs, que representan el **54.5%** del total de las QRSDs del semestre, seguida de la Personeria Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales, que con sus veinte (20) Despachos Locales, llegó a sumar **17** QRSDs, que representan el **22%**. A continuación se discriminan las Delegadas por cada Jefatura: (Tablas 10,11,12,13)





P.D. PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DDHH	
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DERECHOS HUMANOS	4
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	13
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	3
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A LAS PERSONAS	17
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA ASISTENCIA EN ASUNTOS JURISDICCIONALES	1
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	1
PERSONERÍA DELEGADA PARA ASUNTOS PENALES I	1
PERSONERÍA DELEGADA PARA ASUNTOS PENALES II	1
PERSONERÍA DELEGADA PARA ASUNTOS POLICIVOS Y CÍVILES	1
TOTAL	42

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	1
PERSONERÍA LOCALDE USAQUÉN	3
PERSONERÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	1
PERSONERÍA LOCAL DE BOSA	3
PERSONERÍA LOCAL DE TEUSAQUILLO	1
PERSONERÍA LOCAL DE FONTIBÓN	2
PERSONERÍA LOCAL DE ENGATIVÁ	1
PERSONERÍA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	1
PERSONERÍA LOCAL DE CANDELARIA	1
PERSONERÍA LOCAL DE USME	1
TOTAL	15

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 11

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN DE CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	
PERSONERÍA DELEGADA PARA EL SECTOR DEL HABITAT	1
PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SECTORES DE HACIENDA Y DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	1
TOTAL	2

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 12





PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIA	
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE POTESTAD DISCIPLINARIA	2
TOTAL	2

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 13

OTRAS JEFATURAS	
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
NO ESPECÍFICA	4
TOTAL	12

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 14

TEMAS QRSDs

Dentro del Formato de Relación de Quejas contra los (las) funcionarios (as) de la Personería de Bogotá, D.C., 15- RE-09, en el que fueron plasmadas las **77** 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 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

Cabe destacar que el abandono de cargo, incumplimiento, mala atención y negligencia son acciones o manifestaciones que se tipifican como falta a los deberes



por parte del servidor público en la Ley 734 – artículo 34. El Consejo de Estado determinó que la actuación u omisión del servidor público violatoria de sus deberes, es decir, contraria a derecho (ilicitud), *debe desembocar en una real y efectiva afectación del buen funcionamiento del Estado y por tanto del servicio público (sustancialidad) y en esa medida puede decirse, pese a que la ley no lo mencionó de este modo, que cuando estas dos características confluyen se está en presencia de una «antijuridicidad sustancial», requisito indispensable para que pueda afirmarse que se configuró una conducta disciplinaria susceptible de ser sancionada.*

La autoridad disciplinaria debe evaluar, para efectos de determinar si se está en presencia de responsabilidad disciplinaria, si el proceder del servidor público, además de desconocer formalmente el deber, lo infringió de manera sustancial, es decir, si atentó contra el buen funcionamiento del Estado, el interés general o los principios de la función administrativa y en consecuencia afectó la consecución de sus fines. En otros términos, debe verificar la sustancialidad de la ilicitud.¹

ABANDONO DE CARGO: Dejar el cargo voluntaria definitiva y no transitoria de los deberes y responsabilidades que exige el empleo del cual es titular el servidor público²

ACOSO LABORAL: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a

¹ Fallo 0023 de 2018 – Consejo de Estado. 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”

² Constitución Política Colombiana - Artículo 6. Ley 734 de 2002 – artículos 23, 34, 48. Decreto 1950 de 1973 – Artículo 126. Resolución 09691 DE 1982 – Artículo 2. Resolución 09691 de 1982 - Artículo 3. Ley 1952 de 2019 – artículo 9



infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo³

FELICITACIÓN: Manifestación a un servidor público por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario. Acción y efecto de felicitar⁴

INCUMPLIMIENTO: Falta de ejecución de un deber impuesto por una norma, una Resolución administrativa o judicial, un acto o un contrato⁵.

MALA ATENCIÓN: impedir, imposibilitar con respeto y especial los servicios prestados.⁶

NEGLIGENCIA: Descuido, falta de cuidado. 2. f. Falta de aplicación.⁷

SOLICITUD: Hacer una petición, a una Administración Pública, que se ampara en la aplicación de una norma a favor del solicitante o de otra persona. ⁸

(tabla 15, gráfica 6).

TEMAS OBJETO QRSDs - PRIMER SEMESTRE 2021		
TEMAS	No.QRSDs	%
INCUMPLIMIENTO	20	30,33
MALA ATENCIÓN	47	55,74
NEGLIGENCIA	1	2,45

³ Ley 1010 de 2006 – Artículo 2 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.”

⁴ RAE

⁵ RAE Fallo 0023 de 2018 – Consejo de Estado. 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”

⁶ Ibídem

⁷ Ibídem

⁸ Ley 1755 de 2015. Fallo 01402 de 2018 – Consejo de Estado



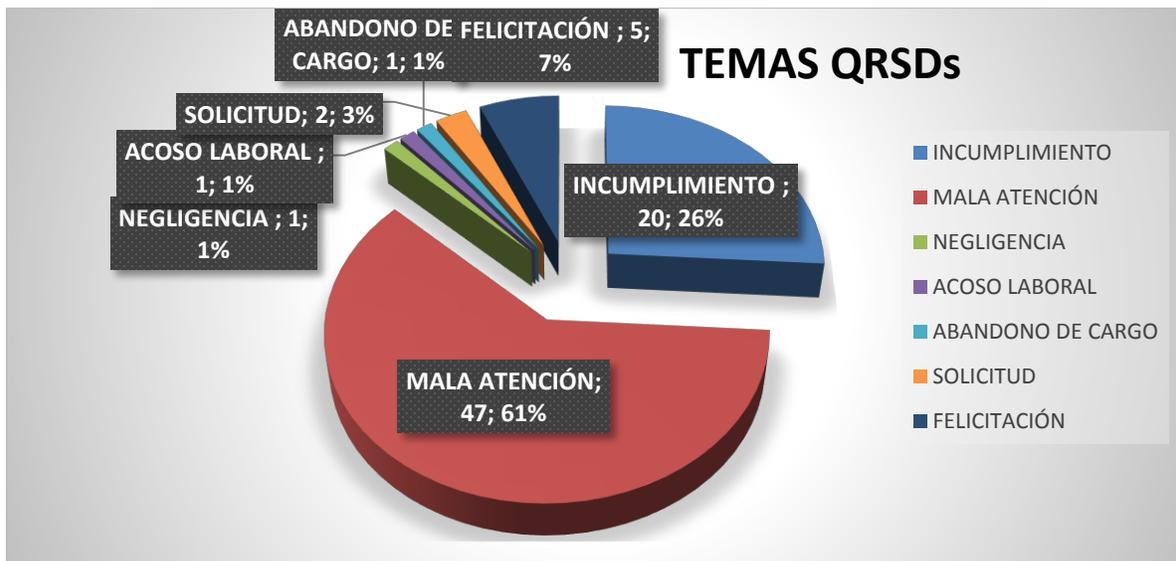


ACOSO LABORAL	1	1,64
ABANDONO DE CARGO	1	0,82
SOLICITUD	2	0,82
FELICITACIÓN	5	8,2
TOTAL	77	100

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Tabla 15



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2021

Gráfica 6

En la gráfica 6 se evidencia que de las 77 QRSDs, la MALA ATENCIÓN, reportó **47** QRSD, que representan el **55.74%**, es decir, más de la mitad 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 **20** QRSDs, que representa el **30.33%** y 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 (las) funcionarios (as).
- 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 – I SEMESTRE DE 2021

El procedimiento que cursa la QRSDs una vez ingresada en el formato 15-RE-09 que aplica la protección de datos, es remitir a la Oficina de Control Disciplinario interno, que es la instancia encargada de determinar, si la queja, reclamo, sugerencia o denuncia, presentan una conducta que puede ser constitutiva de falta disciplinaria; si se trata de una FELICITACIÓN, se remite a la Dirección de Talento Humano de la Entidad.

De las **77** QRSDs recibidas por la Ventanilla Anticorrupción y remitidas al Oficina de Control Disciplinario Interno , durante el primer semestre de 2021, el **41%** se encuentran en etapa de “*Indagación Preliminar*” dentro un proceso Disciplinario, un **13%** fue reportado como “*NO Radicado en este Despacho*”, es decir, no entró por Ventanilla Anticorrupción y un **45%** fueron re-direccionadas a las respectivas coordinaciones y/o Direcciones de las áreas u oficinas que fueron objeto de alguna QRDS, para adelantar “*Planes de Mejoramiento*”, que consisten en actividades tales como:



- Escuchar la versión del funcionario
- Cotejo entre el manual de funciones y la actividad ejecutadas por los (las) funcionarios (as).
- Promover la participación de los (las) funcionarios (as), 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, para el primer semestre del año 2021, disminuyó en un **30%** con relación al mismo período del año inmediatamente anterior; lo que significa que el servicio al ciudadano ha mejorado.
- La variable “FELICITACIÓN”, se redujo en **54%**, con relación al mismo periodo del año anterior, ello podría explicarse en el sentido que el ciudadano expresa la satisfacción de la gestión obtenida cuando realiza su petición de manera presencial.
- Disminuyó el tipo de remitente “ANÓNIMO”, lo cual podría explicarse en la confianza que siente el ciudadano en la Personería de Bogotá, D.C. por la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, que le garantiza a este tipo de peticionario, su integridad y derechos.
- El ciudadano ha utilizado las herramientas tecnológicas para expresar sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Mas de la mitad de las QRSDs correspondientes al primer semestre del 2021 (**57.14%**), se encuentra en procesos que maneja la Oficina de Control



Disciplinario Interno, las demás fueron remitidas a las diferentes delegadas para que se adelante el respectivo Plan de Mejoramiento.

RECOMENDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, para la vigencia 2021, sugiere de manera respetuosa, reiterar la promoción de capacitaciones personalizadas a los servidores públicos, orientadas al conocimiento de los servicios prestados por la Entidad y a la correcta aplicación y uso de los procedimientos, lineamientos, formatos y formatos contenidos en el Proceso de ATENCIÓN AL USUARIO.

De igual forma incrementar las actividades tendientes a mejorar la salud física y emocional de los (las) funcionarios (as) de la Personería de Bogotá, D.C.


CARLOS ENRIQUE GILGADO BETANCOURT
Secretario General