



Personería
de Bogotá, D. C.

**INFORME SEGUIMIENTO QRSD
(Ley 1474/2011 Art. 76)**

SEGUNDO SEMESTRE 2024

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARZO 31 DE 2025**

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA	3
4. MARCO LEGAL	4
5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO	4
5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD	7
5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos	7
5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública	12
5.3. Eje Potestad Disciplinaria	12
5.4. Eje Personerías Locales	13
5.5. Dependencias Estratégicas y de Apoyo	14
6. RECOMENDACIONES	17
7. CONCLUSIONES	18

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



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en su rol evaluador y en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011¹ – Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – QRSD, presentadas por los usuarios a través de la Ventanilla Anticorrupción, sobre las presuntas irregularidades en la atención prestada por los servidores de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las acciones implementadas de preservación del orden interno de conformidad con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019², correspondiente a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - QRSD, recibidas en la Ventanilla Anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, teniendo como insumo el Informe presentado por la Secretaría General en el mismo periodo, con el fin de efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Personería de Bogotá, D.C.

2. ALCANCE

Este informe corresponde al seguimiento de las acciones efectuadas con relación a las QRSD que los ciudadanos formularon y que corresponden con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los diferentes canales de atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2024, frente a lo establecido en la Resolución Interna 181 del 13 de mayo de 2022³.

3. METODOLOGÍA

El análisis y seguimiento al tratamiento de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones - QRSD se llevó a cabo teniendo en cuenta el informe y la base de datos suministrada por la Secretaría General, los reportes generados por el Sistema de Información SINPROC, solicitud de información y respuestas de la Oficina de Control Disciplinario Interno y de igual manera las acciones administrativas que los jefes inmediatos realizaron a los servidores involucrados, para corregir la presunta irregularidad en la atención prestada a la ciudadanía.

¹Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

² 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.

³ Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones.

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



4. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*
- **Ley 87 de 1993** *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76 (Estatuto anticorrupción)**, el cual establece que: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- **Ley 1755 de 2015** *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- **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”.*
- **Ley 2094 de 2021** *“Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.*
- **Decreto 2641 de 2012** *“Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- **Decreto 648 de 2017**, artículo 2.2.21.4.9 Informes literal b) *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto [1083](#) de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.*
- **Resolución 181 del 13 de mayo de 2022** *“Por la cual se reglamenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones”.*

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO

De conformidad con el Informe presentado por la Secretaría General, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de la pasada vigencia, se registraron un total de ciento treinta y uno (131) Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades – QRSDf, interpuestas en la ventanilla anticorrupción por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, por parte de la ciudadanía frente a la conducta del servidor en la prestación de los servicios de la Personería de Bogotá, D.C.

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



Evidenciando un leve aumento del 1,5% con respecto al periodo anterior, que corresponde a una diferencia de dos (2), al pasar de ciento veintinueve (129) en el primer semestre de 2024 a registrar ciento treinta y uno (131) en el segundo semestre de 2024.

De las citadas ciento treinta y uno (131) QRSD, en primera instancia, la Secretaría General, trasladó cuarenta y siete (47) a la Oficina de Control Interno Disciplinario - en adelante OCID para que efectuarán la correspondiente evaluación y determinación de cuales eran objeto de proceso disciplinario. En el mismo sentido, remitió ochenta y cuatro (84) QRSD por competencia a las diferentes dependencias para el trámite pertinente.

De las cuarenta y siete (47) QRSD recibidas por la OCID, en la tabla No. 1 se observa el resultado de la evaluación realizada por esta dependencia, quedando cuarenta y dos (42) en las siguientes etapas procesales disciplinarias.

Tabla No. 1 - Resultado Evaluación QRSD - OCID

No.	ETAPA	CANTIDAD
1	IP - Apertura Indagación Previa	25
2	INH - Decisión Inhibitoria	10
3	REM - Remisión por Competencia	3
4	DUP - Quejas Duplicadas	4
TOTAL		42

Fuente: Reporte QRSD primer semestre 2024 OCID

Cabe resaltar que las quejas duplicadas fueron incorporadas a procesos ya existentes, como se describe en la siguiente tabla.

Tabla No. 2 Quejas Duplicadas

FECHA	SINPROC / SIRIUS	OBSERVACIÓN
16/09/2024	2024-ER-0512729	Acumulado por Duplicidad en Expediente: 472816-2024 Observaciones SINPROC: Se acumula en expediente por tratarse de hechos relacionados con la investigación aperturada.
15/10/2024	2024-ER-0522866	Acumulado por Duplicidad en Expediente 522866-2024 Observaciones: Se incorpora el Rad 2024-ER-0522866, al Exp-4158955-2024 por tratarse de los mismos hechos.
21/10/2024	2024-ER-0525187	Acumulado por Duplicidad en Expediente 393166-2023 Observaciones: los radicados 2024-ER-0503606, 2024-ER-0525187 se incorporaron al Exp-393166-2023, por tratarse de los mismos hechos.

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

FECHA	SINPROC / SIRIUS	OBSERVACIÓN
29/10/2024	2024-ER-0528261	Acumulado por Duplicidad en Expediente: 501093-2024 Observaciones SINPROC: Se archiva por creación proceso disciplinario (Oficina de Control Interno Disciplinario, fecha registro: 02/09/2024 04:09:23 pm)

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno - OCI

Las cinco (5) restantes, la OCID les dio traslado a las diferentes dependencias: tres (3) que no se encuentran asignadas a la OCID y dos (2) para adoptar Medida de Preservación del Orden Interno - MPOI, al concluir que algunos servidores incurrieron en causar inconformidad al usuario en el servicio prestado, pero que no alcanzó la connotación de hecho de relevancia disciplinaria, con el fin de seguir garantizando la prestación del servicio sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019.

En la siguiente tabla se observa la trazabilidad de las tres (3) QRSD que no se encontraban asignadas a la OCID y de acuerdo con el aplicativo SINPROC están asignadas a otras dependencias.

Tabla No. 3 Quejas No Asignadas a la OCID

FECHA	SINPROC / SIRIUS	OBSERVACIÓN
5/07/2024	2024-ER-0487055	Proceso iniciado - etapa forma de ingreso. Datos registrados por formulario disciplinarios v2. Registrado por la Secretaría Común. Fecha de registro: 11/07/2024
5/09/2024	2024-ER-0508673	Se crea requerimiento ciudadano. Registrado por la PD para la Coordinación de Gestión de Personerías Locales. Fecha registro: 29/10/2024
18/12/2024	4212267	Remitido a Personería Local de Kennedy el 23/12/2024

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno - OCI

Finalmente, en la tabla No. 4 se registran las ochenta y cuatro (84) QRSD que remitió la Secretaría General, así como las cinco (5) trasladadas a las dependencias por la OCID, para un total de ochenta y nueve (89), consolidado por ejes de la siguiente manera.

Tabla No. 4 Distribución QRSD por Dependencias

DEPENDENCIA	QRSD ASIGNADAS POR LA SG	QRSD TRASLADADA POR LA OCID	TOTAL	%
Eje Ministerio Público y Derechos Humanos	41	2	43	48
Eje Prevención y Control a la Función Pública	3	0	3	3
Eje Potestad Disciplinaria	0	1	1	1

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

DEPENDENCIA	QRSD ASIGNADAS POR LA SG	QRSD TRASLADADA POR LA OCID	TOTAL	%
Eje Personerías Locales	11	2	13	15
Personería Auxiliar	5	0	5	6
Dirección de Talento Humano	18	2	20	22
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	1	1
Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	1	2	3	3
TOTAL	79	10	89	100

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno - OCI

Como se observa en la tabla anterior, las ochenta y nueve (89) QRSD, se encuentran concentradas con un 48% en el eje del Ministerio Público y Derechos Humanos y con un 15% en el eje de Gestión de las Personerías Locales. Determinando que las dependencias adscritas a estos ejes que más han recibido QRSD son la PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos (34), la PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales (5), la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (3) y PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales (11).

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento y trazabilidad efectuado a las QRSD relacionadas con la conducta del servidor, que trasladaron a las dependencias tanto la SG por competencia, como la OCID por concluir que no ameritaba adelantar proceso disciplinario, para que tomaran las acciones como Medida de Preservación del Orden Interno.

5. TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – QRSD

5.1. Eje Ministerio Público y Derechos Humanos

- **PD para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
5	3/07/2024	2024-ER-0486016	Mediante radicado 2024-EE-0760029 de fecha 16/07/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
19	19/07/2024	2024-ER-0492203	Mediante radicado 2024-EE-0766457 de fecha 02/08/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
22	22/07/2024	4101621	Mediante radicado 2024-EE-0766929 de fecha 05/08/2024 se remitió respuesta al quejoso.
23	23/07/2024	2024-ER-493399	Mediante radicado 2024-EE-0768472 de fecha 09/08/2024 se remitió respuesta al quejoso.
32	8/08/2024	4115356	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 09/08/2024 y posteriormente se remitió a la Subdirección de Gestión Contractual el 20/08/2024 porque el servidor es Contratista; en esta dependencia se dio a conocer al equipo de la SGC de carácter informativo.
33	8/08/2024	2024-ER-0498735	Mediante radicado 2024-EE-0775952 de fecha 29/08/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
39	22/08/2024	2024-ER-0503908	Mediante radicado 2024-EE-0778123 de fecha 04/09/2024 se remitió respuesta al quejoso.
40	23/08/2024	2024-ER-0504325	Se crea requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 29/08/2024. Posteriormente, se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja bajo radicado SIRIUS 2024-EE-0776211. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 21/10/2024 porque se inicia proceso disciplinario.
47	3/09/2024	4134561	Mediante radicado 2024-EE-0781132 de fecha 11/09/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
54	10/09/2024	2024-ER-0510583	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 12/09/2024 y posteriormente se remitió a la Subdirección de Gestión Contractual el 19/09/2024 porque el servidor es Contratista; en esta dependencia archivo el radicado en SIRIUS debido a que este tipo de documentos NO hace parte del expediente contractual.
55	11/09/2004	4140081	Mediante radicado 2024-EE-0785925 de fecha 24/09/2024 se remitió respuesta al quejoso.
58	16/09/2024	4143097	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 17/09/2024; posteriormente se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja con radicado SIRIUS 2024-EE-0784913 de fecha 20/09/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 23/09/2024 porque se inicia proceso disciplinario.
59	18/09/2024	4144792	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 30/09/2024; posteriormente se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja con radicado SIRIUS 2024-EE-0790258 de fecha 07/10/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 30/10/2024 porque se inicia proceso disciplinario.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
66	24/09/2024	4149314	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 24/09/2024; posteriormente se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja con radicado SIRIUS 2024-EE-0788084 de fecha 07/10/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 30/09/2024 porque se inicia proceso disciplinario.
68	26/09/2024	4151822	Mediante radicado 2024-EE-0791239 de fecha 09/10/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.
73	2/10/2024	2024-ER-0519115	Mediante radicado 2024-EE-0792339 de fecha 14/10/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
77	10/10/2024	4163060	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 11/10/2024; posteriormente se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja con radicado SIRIUS 2024-EE-0794725 de fecha 21/10/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 25/10/2024 porque se inicia proceso disciplinario.
80	11/10/2024	4164169	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 15/10/2024; posteriormente se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja con radicado SIRIUS 2024-EE-0795806 de fecha 23/10/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 31/10/2024 porque se inicia proceso disciplinario.
81	15/10/2024	2024-ER-0523052	Se crea requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 17/10/2024. Posteriormente, se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja bajo radicado SIRIUS 2024-EE-0794942 de fecha 21/10/2024. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 25/02/2025 porque se inicia proceso disciplinario.
83	16/10/2024	4166506	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 25/10/2024 y posteriormente se remitió a la Dirección de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos el 28/10/2024, está dependencia mediante radicado 2025-EE-0005015 de fecha 23/01/2025 remitió respuesta al peticionario.
90	23/10/2024	4172984	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 24/10/2024; el radicado se archiva teniendo en cuenta que el documento no hace alusión a algún funcionario o dependencia el 28/10/2024.
91	24/10/2024	4173946	Mediante radicado 2024-EE-0799730 de fecha 02/11/2024 se remitió respuesta al quejoso.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
96	31/10/2024	2024-ER-0529373	Se crea requerimiento ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario el 07/11/2024. Posteriormente, se remite oficio al quejoso informando la recepción de la queja bajo radicado SIRIUS 2024-EE-0803439 de fecha 15/11/2024. Actualmente el radicado se encuentra en proceso REMITIDO dentro de la OCID.
99	13/11/2024	4187098	Mediante radicado 2024-EE-0815015 de fecha 18/12/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
100	8/11/2024	2024-ER-0532312	Mediante radicado 2024-EE-0808362 de fecha 28/11/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.
102	13/11/2024	2024-ER-0533316	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 18/11/2024 y posteriormente se remitió a la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas el 04/12/2024, dependencia que archivo el documento el 13/12/2025.
107	19/11/2024	4192063	Mediante radicado 2024-EE-0817642 de fecha 26/12/2024 se remitió respuesta al quejoso.
108	19/11/2024	2024-ER-0535542	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 20/11/2024, dependencia que archivo el documento el 03/12/2025.
110	20/11/2024	2024-ER-0536093	Mediante radicado 2024-EE-0811448 de fecha 09/12/2024 se remitió respuesta al quejoso.
114	27/11/2024	4198646	Mediante radicado 2024-EE-0809762 de fecha 03/12/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
116	29/11/2024	4200352	Felicitación: Remitido a la Dirección de Talento Humano el 02/12/2024, dependencia que elaboró felicitación y la publicó en la página web de la Entidad el 02/12/2024 https://www.personeriabogota.gov.co/nombramientos/download/912-felicitaciones/30242-4-2024-er-0535542-felicitaciones-personeria
119	13/11/2024	2024-ER-0533316	Es el mismo radicado del registro correspondiente al consecutivo 102, es una Felicitación.
122	9/12/2024	2024-ER- 0542260	Mediante radicado 2024-EE-0813391 de fecha 13/12/2024 se remitió respuesta al quejoso.
125	16/12/2024	4211194	Mediante radicado 2025-EE-0006952 de fecha 30/01/2025 se remitió respuesta al quejoso.

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



- **PD para la Orientación y Asistencia a las Personas**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
62	18/09/2024	2024-ER-0513744	Felicitación: La dependencia envió la felicitación a la Contratista por correo electrónico.

- **PD para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
2	2/07/2024	4086881	Mediante radicado 2024-EE-0760437 de fecha 17/07/2024 se envió respuesta a la ciudadana.
26	30/07/2024	2024-ER-0495921	Felicitación: El escrito de felicitación fue recibida a través de Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, traslada a esta dependencia, por lo tanto, se le informó y extendió la felicitación a la profesional.
61	18/09/2024	2024-ER-0513738	Felicitación: El escrito de felicitación fue recibida a través de la Secretaría General del Supercade Suba, traslada a esta dependencia donde se le informó y se le extendió la felicitación a la profesional.
63	18/09/2024	2024-ER-0513745	Felicitación: El escrito de felicitación fue recibido a través de la Secretaría General del Supercade Suba, traslada a esta dependencia y se le informó y felicitó a la profesional por su gestión.
126	18/12/2024	4212887	Felicitación: Remitido a la Personería Local de Engativá el 23/12/2024; esta dependencia no realizó ninguna gestión, verificado el aplicativo SINPROC se observó lo siguiente: "No requiere tramite es una felicitación de fecha 18 de diciembre de 2024, por intervención en proceso policivo por obras inspección 10C edificio Arcoíris, audiencia de fecha 11 de diciembre" proceso archivado el 26/12/2024.

- **Dirección de Conciliación y Mecanismos de Solución de Conflictos**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
31	1/08/2024	4111880	Mediante radicado 2024-EE-0781825 de fecha 13/09/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
30	1/08/2024	2024-ER-0497013	MPOI: Mediante radicado 2024-EE-0781824 de fecha 13/09/2024 se remitió respuesta a la quejosa.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
109	20/11/2024	2024-ER-0535705	MPOI: Mediante Oficio de fecha 28/03/2025 se dio respuesta a la peticionaria a través del correo electrónico registrado.

5.2. Eje Prevención y Control a la Función Pública

- **PD para el Sector Salud**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
49	6/09/2024	4136105	Se dio traslado del requerimiento a la entidad competente y se remitió respuesta preliminar al peticionario mediante correo electrónico el 09/09/2024. Posteriormente, se recibió respuesta de fondo por parte de la entidad competente y se remitió respuesta definitiva al peticionario mediante correo electrónico de fecha 17/09/2024.
129	24/12/2024	4215551	Felicitación: La dependencia no realizó gestión al respecto y archiva el SINPROC por indicación del asignador el 27/12/2024.
130	26/12/2024	4215803	Felicitación: La dependencia no realizó gestión al respecto y procede al archivo, toda vez que este SINPROC obedece a una felicitación por parte de un usuario.

5.3. Eje Potestad Disciplinaria

- **Secretaría Común**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
8	5/07/2024	2024-ER-0487055	El 21 de agosto de 2024 mediante radicados 2024-EE-0772420 remitió Oficio a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Distrital de Gobierno y 2024-EE-0772417 se envió comunicación al quejoso informando la remisión del caso por competencia.

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



5.4. Eje Personerías Locales

- **PD para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
10	9/07/2024	4091741	Mediante radicado 2024-EE-0765689 de fecha 31/07/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.
11	8/07/2024	2024-ER-0487759	Mediante radicado 2024-EE-0765058 de fecha 30/07/2024 se remitió respuesta al quejoso.
48	4/09/2024	4135096	Mediante Oficio de fecha 30/09/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.
50	5/09/2024	2024-ER-0508673	Mediante radicado 2024-EE-0785373 de fecha 23/09/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.
84	16/10/2024	4166905	Mediante radicado 2024-EE-0799382 de fecha 01/11/2024 se remitió respuesta a la quejosa.
85	16/10/2024	4166930	Este SINPROC se asocia al 4138771 y se remite respuesta a la peticionaria mediante 2024-EE-0807323 de fecha 24/11/2024.
86	16/10/2024	4166944	Mediante radicado 2024-EE-0796392 de fecha 24/10/2024 se dio respuesta a la peticionaria.
87	16/10/2024	4166947	Mediante radicado 2024-EE-0799468 de fecha 01/11/2024 se dio respuesta a la peticionaria.
104	18/11/2024	4190908	Mediante radicado 2024-EE-0809192 de fecha 01/11/2024 se dio respuesta al peticionario.
112	25/11/2024	2024-ER- 0537388	Mediante radicado 2024-IE-0052170 de fecha 29/11/2024 la dependencia dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario
128	18/12/2024	4213710	Remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario el 23/12/2024, posteriormente con radicado 2025-EE-0004027 de fecha 21/01/2025 se remitió a la Comisión de Disciplina Judicial de Bogotá, por Auto 016 de fecha 16/01/2025. Finalmente, este radicado en el SINPROC es archivado el 12/02/2025.

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

- **Personería Local de Engativá**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
29	31/07/2024	2024-ER-0497069	Remitido a PD para los Sectores Planeación y Movilidad el 04/08/2024. Verificado el aplicativo SINPROC esta dependencia mediante radicado 2024-EE-0775982 de fecha 29/08/2024 dio respuesta al peticionario.

- **Personería Local de Kennedy**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
127	18/12/2024	4212267	<p>Felicitación: La dependencia una vez recibida la felicitación, remitió por correo electrónico a la Dirección de Talento Humano el 18/02/2025 de acuerdo con el procedimiento establecido en la Entidad.</p> <p>Posteriormente, el 04/03/2025, durante la reunión del equipo de trabajo de la Personería Local de Kennedy, se socializó la felicitación con todos los presentes. Adjunto el acta de dicha reunión para su conocimiento.</p>

5.5. Dependencias Estratégicas y de Apoyo

- **Personería Auxiliar**

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
4	3/07/2024	4087214	Mediante radicado 2024-EE-0766378 de fecha 02/08/2024 se publicó la respuesta al peticionario ANÓNIMO en las carteleras del Edificio Cra 7 en los pisos 1º al 6º.
14	15/07/2024 16/07/2024 16/07/2024	4096229 4096924 4096931	Mediante radicados 2024-EE-0766705 del 02/08/2025, 2024-EE-0769234 y 2024-EE-0769233 del 12/08/2024 se publicó la respuesta a los peticionarios ANÓNIMOS en las carteleras del Edificio Cra 7 en los pisos 1º al 6º.
16	18/07/2024 19/07/2024 19/07/2024 19/07/2024 25/07/2024	4099766 4100400 4100406 4100543 4104559	Mediante radicados 2024-EE-0769213, 2024-EE-0769374, 2024-EE-0769375, 2024-EE-0769376 y 2024-EE-0769379 del 12/08/2024 se publicó la respuesta a los peticionarios ANÓNIMOS en las carteleras del Edificio Cra 7 en los pisos 1º al 6º.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
21	23/07/2024 23/07/2024 23/07/2024	4102243 4102273 4102278	Mediante radicado 2024-EE-0771186 de fecha 16/08/2024 se publicó la respuesta a los peticionarios ANÓNIMOS en las carteleras del Edificio Cra 7 en los pisos 1º al 6º.
70	30/09/2024	2024-ER-0518238	Mediante correo electrónico de fecha 03/10/2024 se dio traslado por competencia al Comité de Acoso Laboral.

• Oficina Asesora de Comunicaciones

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
20	23/07/2024	4102176	Mediante radicado 2024-EE-0773698 de fecha 23/08/2024 se dio respuesta al peticionario ANÓNIMO y publicada en la página web institucional, sección notificaciones el 26/08/2024.

• Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
71	1/10/2024	2024-ER-0518891	Mediante radicado 2024-EE-0807152 de fecha 26/11/2024 se remite respuesta al quejoso; adicionalmente el 29/11/2024 se envió respuesta por correo certificado a dirección registrada la cual es devuelta por falta de datos (número de local).
106	19/11/2024	4191622	Mediante radicado 2024-EE-0809543 de fecha 03/12/2024 se publica respuesta en el portal web de la entidad y en la cartelera de la sede central piso 3 edificio carrera 7a.
113	26/11/2024	4197494	Mediante radicado 2024-EE-0809524 de fecha 03/12/2024, la respuesta es entregada vía correo certificado al domicilio del peticionario.

• Dirección de Talento Humano

No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
3	2/07/2024 2/07/2024	4086648 4086624	Mediante radicado 2024-EE-0763753 de fecha 26/07/2024 se publicó en el aplicativo SINPROC la respuesta al peticionario ANÓNIMO.

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



No.	FECHA	RAD. SINPROC / SIRIUS	SEGUIMIENTO
17	18/07/2024	4099802	Se dio respuesta a través de oficio de fecha 05/08/2024, teniendo en cuenta que el escrito fue radicado de manera anónima, sin correo y/o dirección para remitir respuesta, se procedió a publicar la mencionada respuesta en cartelera de la Dirección de Talento Humano, ubicada en el 5° piso del edificio antiguo - sede central. Así mismo, se publicó en página web de la entidad.
18	19/07/2024	4100690	Se dio respuesta a través de oficio de fecha 26/08/2024, teniendo en cuenta que la queja fue radicada de manera anónima, sin registrar correo y/o dirección de correspondencia para remitir la respuesta, se procedió a publicar el oficio de respuesta en la cartelera ubicada en el 5° piso de la sede central de la Entidad y posteriormente se publicó en la página WEB de la Entidad.

FELICITACIONES

De acuerdo con el reporte de la Secretaría General, en su Informe QRSDf Segundo Semestre 2024, la Entidad recibió durante este periodo treinta y tres (33) felicitaciones de ciudadanos, que agradecen por la oportuna, acertada y excelente orientación, asistencia e intervención por parte de los servidores(as) de la Personería de Bogotá, D.C., en la solución de sus necesidades. En comparación con las trece (13) felicitaciones recibidas en el primer semestre de 2024, éstas aumentaron considerablemente en un 154% respectivamente.

Revisada y analizada la base de datos suministrada por la Secretaría General, se evidenció que sólo se remitieron diecisiete (17) felicitaciones a la Dirección de Talento Humano - DTH para realizar el trámite correspondiente, las restantes dieciséis (16) fueron trasladadas directamente a las dependencias. De lo anterior, se observó que en algunas de las dependencias remiten directamente la felicitación mediante correo electrónico al profesional correspondiente y durante sus reuniones exponen estos casos para motivar a los equipos de trabajo y continuar prestando un servicio de manera efectiva y oportuna a los ciudadanos; pero desafortunadamente en otras al recibir la felicitación proceden archivar el documento sin realizar ninguna gestión, dejando de resaltar y reconocer la buena labor de los funcionarios(as) y contratistas.

De las diecisiete (17) felicitaciones asignadas inicialmente a la DTH, se encontró un (1) registro duplicado y las dieciséis (16) restantes se tramitaron en esta dependencia, las cuales fueron gestionadas mediante memorandos de felicitación enviados a cada uno(a) de los funcionarios(as), con copia a la dependencia a la cual

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

@personeriabogota



se encuentran asignados y a la hoja de vida; cuando la felicitación es general se realiza la publicación en la página web Entidad.

Adicionalmente, en el informe allegado por la DTH reporta una (1) felicitación que ingresó por medio del correo electrónico, seis (6) con radicado SIRIUS y cuatro (4) con radicado SINPROC, para un total de once (11), las cuales no se encontraban relacionadas en la base de datos de la Secretaría General; aunque la Dirección de Talento Humano realizó el trámite correspondiente con cada felicitación, la estadística general de las felicitaciones recibidas en la Entidad se ve afectado porque durante el segundo semestre de 2024 no fueron treinta y tres (33) felicitaciones si no un total de cuarenta y cuatro (44).

Por lo expresado anteriormente, nuevamente se evidenció el incumplimiento a lo establecido en el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 14-PT-04 V.6, en la política de operación 4.2 “La Secretaría General, como responsable de la Ventanilla Anticorrupción, dará traslado a la dependencia competente de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así: **Felicitación:** Las felicitaciones se dirigirán a la Dirección de Talento Humano para que oficien tanto a los(as) funcionarios(as) o contratistas objeto de la felicitación, como al (a la) jefe(a) de la dependencia a la cual está vinculado(a)” debido a que en el registro y asignación de las felicitaciones durante el segundo semestre de 2024 se remitieron en total dieciséis (16) a otras dependencias.

6. RECOMENDACIONES

- Revisar y ajustar en general el procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (código: 14-PT-04) teniendo en cuenta los cambios generados en la Entidad con la entrada en vigencia del Acuerdo 978 de 2025⁴ y la Circular 004 de 2025⁵.
- Incluir en la actualización del procedimiento Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (código: 14-PT-04) la separación en la asignación de las felicitaciones de los funcionarios(as) a la Dirección de Talento Humano y en el caso de los contratistas a la Subdirección de Gestión Contractual, ya que en el desarrollo de los últimos dos (2) seguimientos se evidenció esta situación.
- Socializar de manera periódica los procedimientos y Protocolos, Pautas y Lineamientos de Atención al Usuario fortaleciendo las acciones administrativas y medidas de preservación del orden interno en las dependencias para que los

⁴ Por medio del cual se modifica la estructura organizacional, la escala salarial, la planta de empleos de la Personería de Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.

⁵ Instrucciones para gestión de comunicaciones oficiales de SIRIUS

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



servidores(as) involucrados(as) en las quejas recibidas no vuelvan a incurrir en este tipo de actuaciones.

7. CONCLUSIONES

La Personería de Bogotá, D.C., para el segundo semestre de 2024 atendió 92.164 solicitudes presentadas por los ciudadanos y/o partes interesadas, de las cuales solamente ciento treinta y uno (131) fueron QRSDf equivalentes al 0,14%, lo que demuestra un nivel muy bajo de inconformidad en la prestación del servicio con relación al volumen de atenciones que realiza la Entidad por sus diferentes puntos de atención.

WILLIAM OSPINA GIRALDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gina Hernández Cruz - Oficina de Control Interno
Revisó: William Ospina Giraldo - Oficina de Control Interno
Aprobó: William Ospina Giraldo - Oficina de Control Interno