



## INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN PRIMER SEMESTRE 2025

La Personería de Bogotá, D. C. en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual que indica que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia 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...”* y que, adicionalmente, se deberá disponer de *“un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”* y un espacio en su página web *“para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad...”*; creó la VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN como un *“espacio destinado para recibir, registrar y dar traslado, a la dependencia competente de las quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, que los usuarios o partes interesadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad o sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio”*.

Conforme a lo anterior, mediante el artículo 7 de la Resolución 181 de 2022<sup>1</sup> se determinó que la mencionada ventanilla estaría a cargo de la Secretaría General de la Entidad y, posteriormente, el numeral 9 del Artículo 81 del Acuerdo 978 de 2025<sup>2</sup>, dispuso como una de sus funciones, la de: *“establecer directrices para el adecuado funcionamiento de la ventanilla anticorrupción, garantizando su operatividad conforme a la normativa vigente y los lineamientos de la entidad”*.

La Secretaría General en función de lo anterior, diseñó el formato de *“Relación de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones contra Funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.”*, en el cual se registran de manera mensual las QRSDf allegadas a la Entidad, y a partir de estos datos realiza un análisis estadístico con periodicidad semestral el cual es plasmado en el presente informe.

Las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (QRSDf) son recibidas en la Personería de Bogotá, D. C., mediante sus canales: presencial, telefónico, escrito y virtual, y reflejan la percepción de los usuarios en la prestación del servicio o en el cumplimiento de su misionalidad institucional. Para la atención presencial, la Entidad cuenta con funcionarios(as) y contratistas distribuidos(as) en las diferentes Personerías Delegadas, Direcciones y Personerías Locales que

<sup>1</sup> Resolución 181 de 2022 *“Por la cual se reglamenta la gestión de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones”*

<sup>2</sup> Acuerdo 978 de 2025 del Concejo de Bogotá, *“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”*



forman parte de los ejes misionales, ubicadas en la Sede Central, en el Centro de Atención a la Comunidad – CAC, en las instalaciones de las Personerías Locales y de los SuperCADES, CADES, Despachos Judiciales y URIs.

A través del informe de Ventanilla Anticorrupción se analizan variables, como la cantidad de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (QRSDF) recibidas mes a mes durante el semestre, los canales de recepción, la tipología, las dependencias objeto de las QRSDF y los temas más frecuentes, conforme a los datos registrados en el formato de registro antes mencionado.

## 1. QRSDF MENSUALES PRIMER SEMESTRE 2025

En primer lugar, analizados los datos registrados de manera mensual en el formato “Relación de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.”; se observa que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025 fueron recibidas en total 127 QRSDF, siendo mayo el mes en el que más se recibieron y febrero y marzo tuvieron igual número de recepción de QRSDF:

QRSDF MENSUAL PRIMER SEMESTRE 2025							
QRSDF/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
<b>CANTIDAD</b>	20	18	18	23	29	19	<b>127</b>

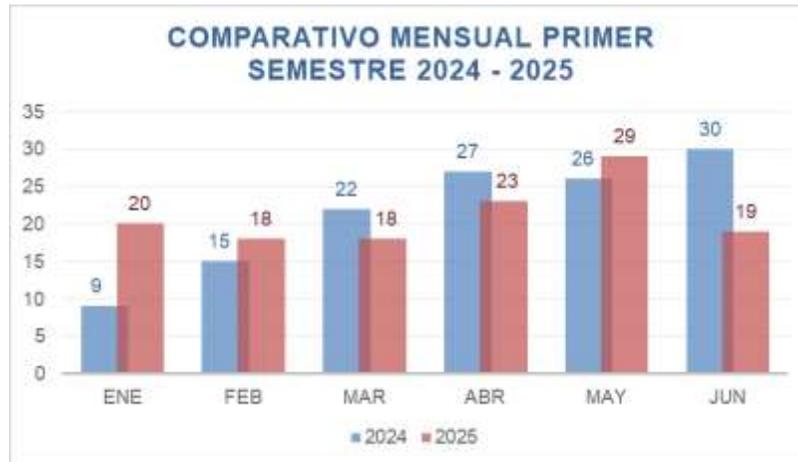
De otro lado, al realizar un comparativo con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se evidencia que se recibieron dos (2) QRSDF adicionales en comparación con el primer semestre de 2025, tal como se detalla a continuación:

COMPARATIVO QRSDF PRIMER SEMESTRE 2024 - 2025							
QRSDF/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
<b>2024</b>	9	15	22	27	26	30	<b>129</b>
<b>2025</b>	20	18	18	23	29	19	<b>127</b>

Ahora bien, analizando las estadísticas por meses, se observa una diferencia significativa en el mes de enero de cada vigencia, en tanto para ese mes en 2024 se recibieron nueve (9) QRSDF mientras que en el periodo del presente informe se recibieron en total 20, es decir hubo un incremento del 122%.



Igualmente, se puede ver que en febrero y mayo de la presente vigencia hubo un incremento en comparación con el primer semestre de 2024, mientras que en los meses de marzo, abril y junio se evidenció una disminución para el primer semestre de 2025 como se refleja en la siguiente gráfica:



## 2. ANÁLISIS POR CANALES DE INGRESO QRSDF

La Personería de Bogotá, D. C., dispone de los siguientes canales para la atención del ciudadano y de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias<sup>3</sup>:

- **Presencial:** espacio físico destinado para la atención y recepción de las solicitudes verbales o escritas que se eleven. La Entidad cuenta para la atención presencial con la sede principal, Centro de Atención a la Comunidad (CAC) y Personerías Locales.
- **Telefónico:** Línea 143 (Chat y WhatsApp) y el conmutador (601) 3820450/80 opción 6.
- **Escrito - Ventanillas de correspondencia:** los puntos de atención autorizados para recepción de correo físico o postal, y en las sedes donde se atiende de manera presencial.

<sup>3</sup> Artículo 4 Resolución 181 de 2022 "Por la cual se reglamenta la gestión de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D. C. y se dictan otras disposiciones"



- **Escrito – Ventanilla Anticorrupción:** espacio físico destinado para la atención y recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (QRSDF) que los(as) usuarios(as) o partes interesadas formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad o sobre presuntas irregularidades de la prestación del servicio. Se encuentra ubicado en el último módulo de atención del CAC.
- **Virtual:** a través del correo electrónico [institucional@personeriabogota.gov.co](mailto:institucional@personeriabogota.gov.co) y la página web [www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co) a través de la opción servicios. Además, también se puede acceder al chat en el ícono de la parte superior derecha página principal y a través del WhatsApp 318 206 6705

Teniendo en cuenta los distintos canales de atención y recepción de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dispuestos por la Entidad, la Secretaría General como responsable de la Ventanilla Anticorrupción lleva un registro mensual que permite conocer los medios de recepción más frecuentes.

Es así como se evidencia que, para el primer semestre de 2025 el medio más utilizado por los usuarios para radicar sus QRSDF fue la página web, a través del módulo *servicios* que permite acceder al botón de *PQRSDF en línea*; seguido del correo electrónico. La suma de estas dos variables da como resultado 91 que equivale al 72% de la cantidad de QRSDF recibidas en el periodo evaluado:

MEDIOS RECEPCIÓN QRSDF PRIMER SEMESTRE 2025							
MEDIO DE RECEPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
VENTANILLA (ESCRITO)	6	2	1	4	6	2	21
WEB-QRSD	5	9	10	8	14	12	58
CORREO ELECTRÓNICO	3	5	4	7	9	5	33
CORRESPONDENCIA	6	2	2	4	0	0	14
TELEFÓNICO	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>127</b>

Lo anterior, deja en evidencia la preferencia del canal virtual por parte de los (as) usuarios (as) ya que estos facilitan la comunicación con la Entidad, evitando desplazamientos.



### 3. CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍAS

Por otra parte, el registro de la información mensual de las QRSDf permite clasificar las comunicaciones de percepción del servicio presentadas por los (as) usuarios (as), así:

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo, protesta, censura, descontento o inconformidad presentada por una persona en contra de uno o varios(as) servidores(as) públicos(as) o contratistas de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Consiste en la exigencia, reivindicación o demanda de manera verbal o escrita ante la Entidad de una solución ya sea por motivo de interés general o particular referente a la indebida prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Iniciativa, crítica o indicación para el mejoramiento de la atención y el cumplimiento de la misión de la Personería de Bogotá, D. C.
- **Denuncia:** Es la manifestación verbal o escrita, en la que se pone en conocimiento un presunto acto de corrupción por parte de los(as) funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C. en cumplimiento del ejercicio de sus funciones.
- **Felicitación:** Agradecimiento o felicitación que se presenta por los (as) usuarios (as) por la calidad en la prestación del servicio.

A partir de estas tipologías, se analizaron cada una de las QRSDf mes por mes, y se clasificaron de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA QRSDf PRIMER SEMESTRE 2025							
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
QUEJA	11	12	16	14	22	12	87
RECLAMO	1	0	0	2	2	3	8
SUGERENCIA	0	2	1	0	0	0	3
DENUNCIA	2	0	0	4	3	1	10
FELICITACIÓN	6	4	1	3	2	3	19
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>127</b>

De lo anterior, se observa que, de las 127 QRSDf del primer semestre de 2025, 87 es decir el 69% correspondieron a quejas, en segundo lugar, se ubicaron las

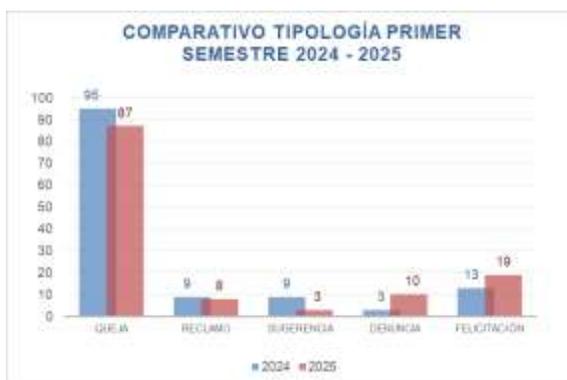


felicitaciones de las cuales se recibieron 19 que equivalen al 15% y posteriormente las denuncias que según el análisis se identificaron 10:



En este sentido, se hizo un análisis comparativo con el primer semestre de 2024, evidenciando respecto a las quejas, que en el mismo periodo de 2025 hubo una disminución del 8,42% pues en este periodo se registraron 87 mientras que en el anterior 95. Respecto a las denuncias se identificó que se registraron siete (7) adicionales para 2025 y se destaca la variación favorable para las felicitaciones pues en este periodo se recibió el 46,15% adicional en comparación con el 2024:

COMPARATIVO TIPOLOGÍA PRIMER SEMESTRE 2024 - 2025			
TIPOLOGÍA	2024	2025	VARIACIÓN 2024-2025
QUEJA	95	87	-8,42%
RECLAMO	9	8	-11,11%
SUGERENCIA	9	3	-66,67%
DENUNCIA	3	10	233,33%
FELICITACIÓN	13	19	46,15%
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>127</b>	<b>-1,55%</b>



**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](http://www.personeriabogota.gov.co)

- Personería de Bogotá
- @PERSONERIADEBOGOTA
- @personeriabta
- @personeriadebogota

#### 4. ANÁLISIS POR TEMAS OBJETO DE LAS QRSDF

Finalmente, continuando con el análisis de las variables registradas en el formato de “*Relación de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.*”, y teniendo en cuenta lo manifestado por los (as) usuarios (as) en sus comunicaciones y lo registrado tanto en los sistemas de información de la Entidad como en la base de datos diligenciada desde la Ventanilla Anticorrupción, se evalúa cada caso y se agrupa en unos temas comunes que sintetizan la percepción de los (as) usuarios (as) en la prestación del servicio, de la siguiente manera:

- **Incumplimiento (I):** Solicitud sin respuesta o negación de la prestación del servicio.
- **Mala atención (M):** Demora en atención, mala actitud, falta de disposición, presunto irrespeto.
- **Negligencia (N):** Orientación, respuesta o atención presuntamente inadecuada, sin solución, fuera de términos de ley o información desactualizada en canales de atención.
- **Acoso laboral (AL):** Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un funcionario por parte de un superior jerárquico, compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia.
- **Abandono de Cargo (AC):** Se refiere al ausentismo laboral del funcionario(a), y se produce porque el (la) servidor(a), sin justa causa, no reanuda funciones al término de una comisión, permiso, licencia o vacaciones, o porque deja de concurrir al trabajo por tres días consecutivos.
- **Sugerencia (S):** Propuesta para la mejora en la prestación del servicio, procesos, instalaciones y plataformas tecnológicas. o documento en que se pide algo de manera oficial.
- **Felicitación (F):** Manifestación a un(una) servidor(a) público(a) por la satisfacción experimentada con motivo de algún suceso favorable para el usuario.

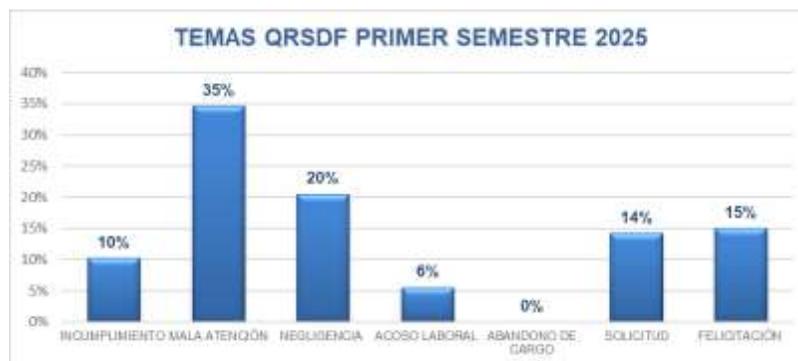
Tomando como referencia la descripción de cada uno de los temas, a continuación, se evidencia que, de las 127 QRSDF presentadas por los(as) usuarios(as) durante el primer semestre de 2025, la mayoría presenta su inconformismo por presunta mala atención pues en este grupo fueron clasificadas



44 QRSD que equivalen al 35% del total del periodo, seguido del tema negligencia donde se clasificaron 26 QRSD con un 20%.

TEMAS QRSD PRIMER SEMESTRE 2025							
TEMAS OBJETO QRSD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
INCUMPLIMIENTO	5	0	0	4	4	0	13
MALA ATENCIÓN	5	9	11	10	5	4	44
NEGLIGENCIA	2	0	0	3	11	10	26
ACOSO LABORAL	1	0	0	0	5	1	7
ABANDONO DE CARGO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD	1	5	6	3	2	1	18
FELICITACIÓN	6	4	1	3	2	3	19
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>127</b>

Para el periodo evaluado no hubo quejas o denuncias por abandono de cargo, y se presentaron siete (7) quejas de acoso laboral siendo el mes de mayo cuando más se recibieron:



El presente informe de Ventanilla Anticorrupción, contiene las estadísticas generales de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegadas a la Entidad y se realiza desde la Secretaría General como evidencia de su gestión como responsable de la recepción, registro y distribución de las mismas. Las actuaciones para atender y dar respuesta a los(as) usuarios(as) corresponden en algunos casos a las dependencias involucradas y la gestión para analizar posibles incidencias de carácter disciplinario corresponde a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Personería de Bogotá, D. C.



## 5. CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencia una disminución del 8,42% en la presentación de quejas por parte de los usuarios durante el primer semestre de 2025, en comparación con el primer semestre de 2024. Este mismo comportamiento se observa en la recepción de reclamos y sugerencias que tuvieron una disminución del 11,11% y el 66,67%, respectivamente. Se infiere a partir de allí, que los usuarios han mejorado la percepción de la Entidad en la prestación del servicio.
- ✓ Para el periodo evaluado, se recibieron siete (7) denuncias adicionales en comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- ✓ Se exalta la labor de los funcionarios(as) y contratistas de la Personería de Bogotá, D. C., lo cual se pudo ver reflejado en el incremento del 46,15% de las felicitaciones en comparación con el mismo periodo del año 2024.
- ✓ Tanto en la vigencia 2024 como en el 2025, se evidencia que el segundo trimestre es cuando más se recibieron QRSD en comparación con el primer trimestre de los dos años evaluados.
- ✓ La recepción del 72% del total de las QRSD registradas en el primer semestre de 2025 a través del canal virtual, evidencia la preferencia de los(as) usuarios(as) y la importancia de garantizar la permanente disponibilidad de los medios digitales de la Entidad.

## 6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones plasmadas a continuación, se basaron en el análisis de cada una de las QRSD allegadas por los(as) usuarios durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, y buscan mejorar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Personería de Bogotá, D. C.

- ✓ Capacitar a los(as) contratistas y funcionarios(as) de la Entidad en los temas de competencia de la Entidad y del proceso misional al cual pertenecen, y recordar de manera frecuente la importancia de dar aplicabilidad al Protocolo de Servicio al Usuario, a fin de evitar quejas por mala atención.



- ✓ Verificar y mejorar el sistema o procedimiento interno aplicado en el Centro de Atención a la Comunidad – CAC para la asignación de turnos, con el propósito de disminuir los tiempos de espera.
- ✓ Establecer alternativas de mejora en la asignación de citas para las audiencias de Conciliación, evitando que estas estén para fechas muy lejanas.
- ✓ Organizar la prestación del servicio en los puntos de atención, principalmente en las Personerías Locales garantizando la permanencia en la prestación del servicio.
- ✓ Revisión por parte de la Dirección de Orientación y Asistencia a las Personas, sobre los procedimientos internos para atención del WhatsApp, así como, la atención brindada a través de la línea 143 y el conmutador, con el fin de garantizar la disponibilidad en los horarios establecidos y divulgados.

**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](http://www.personeriabogota.gov.co)

 Personería de Bogotá

 @PERSONERIADEBOGOTA

 @personeriabta

 @personeriadebogota