



INFORME VENTANILLA ANTICORRUPCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2020

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 2020.

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).



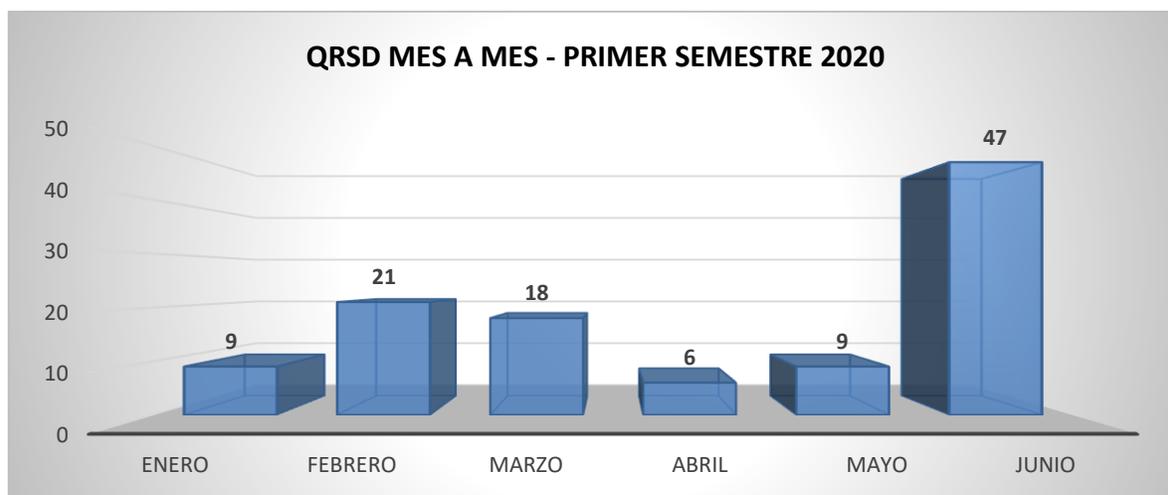
Para el periodo objeto del estudio se recibieron en total **110 QRSD**. (Tabla 1, gráfica 1).

QRSD MES A MES PRIMER SEMESTRE 2020							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
No. QRSD	9	21	18	6	9	47	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 1



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio de 2020

gráfica 1

En la **gráfica 1** se puede evidenciar que el mes de junio, fue el periodo con mayor número de QRSD, toda vez, que el **78%** de las QRSD totales para este mes (37), están relacionadas con el mismo tema: “...*inconformidad por información presentada en medios de comunicación relacionada con el cierre punto de atención de héroes de la IPS Colmedicos*”; pero, con diferente remitente.

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

Al servicio de la ciudad



- 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 2) y de forma general (tabla 3, gráfica 2)

MEDIOS DE RECEPCIÓN QRSD MES A MES - PRIMER SEMESTRE 2020							
MEDIOS DE RECEPCION/ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENTANILLA	1	3	1	0	0	0	5
WEB -QRSD	3	6	6	1	6	44	66
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0	0	3	1	6
CORRESPONDENCIA	4	11	11	5	0	2	33
TELEFÓNICO	0	0	0	0	0	0	0

Fuente Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

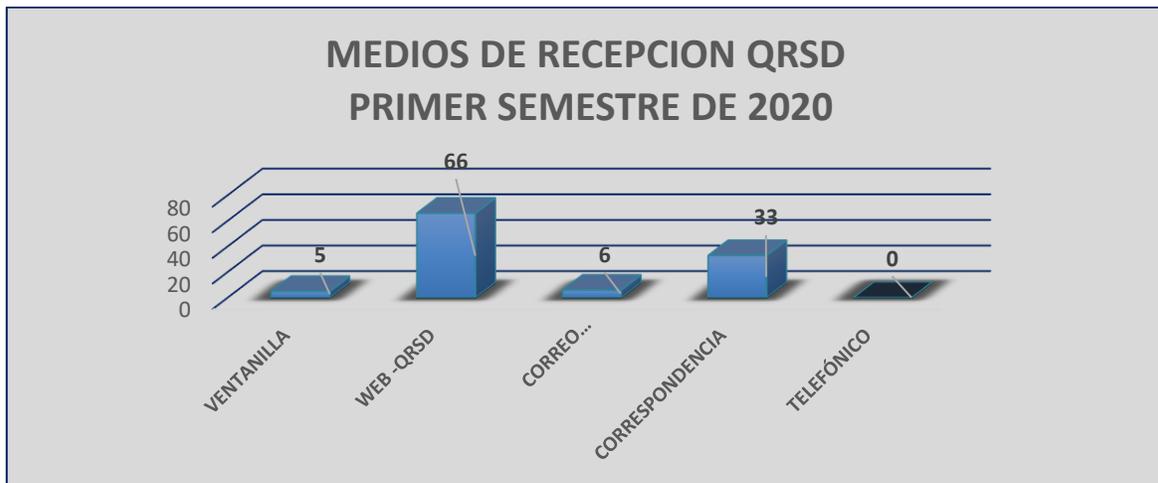
tabla 2

MEDIOS DE RECEPCION QRSD PRIMER SEMESTRE DE 2020	
MEDIOS DE RECEPCIÓN	No. QRSD
VENTANILLA	5
WEB -QRSD	66
CORREO ELECTRÓNICO	6
CORRESPONDENCIA	33
TELEFÓNICO	0
TOTAL	110

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

tabla 3



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

gráfica 2

El medio más utilizado por los usuarios durante el primer semestre de 2020 para radicar sus QRSD, fue la WEB-QRSD con el **60%**, seguido del uso por correspondencia con un **30%**; no se recibió ninguna QRSD por medio telefónico.

TIPOLOGÍA QRSD

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 2020, mes a mes, hicieron uso de la Ventanilla Anticorrupción para expresar la percepción del servicio, a través la siguiente tipología. (Tabla 4) y de forma general (tabla 5, gráfica 3).



TIPOLOGÍA QRSD MES A MES - PRIMER SEMESTRE 2020							
TIPO DE REQUERIMIENTO/ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJA	8	17	12	6	4	31	78
RECLAMO	0	0	1	0	1	11	13
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	2	3
DENUNCIA	0	0	0	0	2	3	5
FELICITACIÓN	1	4	4	0	2	0	11

Fuente: Ventanilla Anticorrupción
junio 2020

Tabla 4

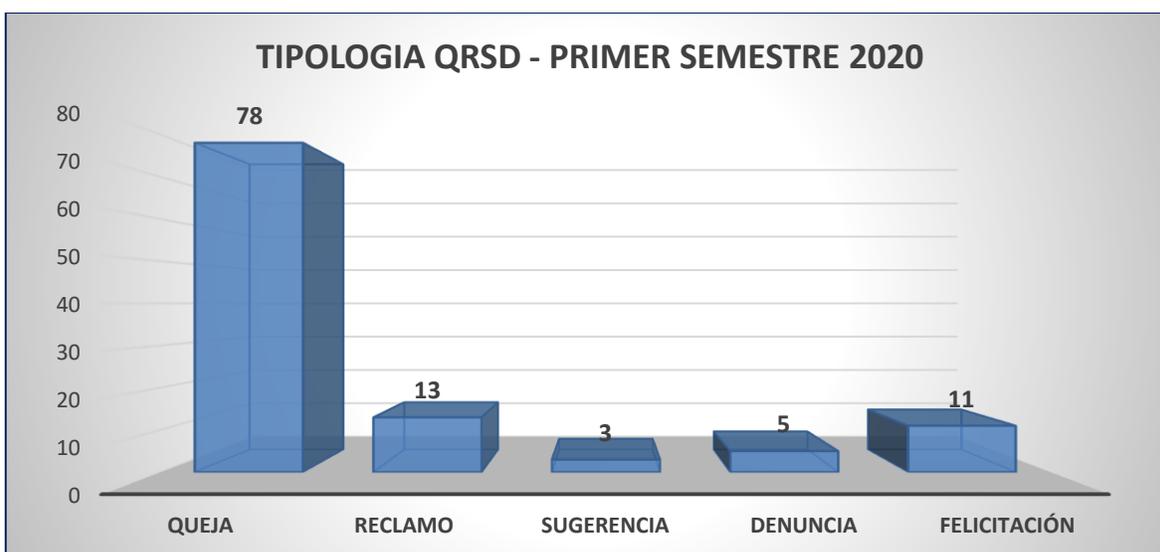
TIPOLOGÍA QRSD - PRIMER SEMESTRE 2020		
TIPO DE REQUERIMIENTO/ MES	TOTAL	%
QUEJA	78	70,91%
RECLAMO	13	11,82%
SUGERENCIA	3	2,73%
DENUNCIA	5	4,55%
FELICITACIÓN	11	10,00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 5

Del total de QRSD recibidas durante el primer semestre de 2020, el **70.91%** de éstas, fue radicado mediante la modalidad de QUEJA, seguida por la modalidad de RECLAMO, con **11.82%**.



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

gráfica 3



Cabe destacar que para este período hubo una disminución del **28.57%** en el número de felicitaciones para los funcionarios de la Entidad, con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior. (Gráfica 4).



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

gráfica 4

REMITENTE

De las 110 QRSD, 17 figuran como peticionarios ANÓNIMOS, es decir, **15.45%** de total de estas (tabla 5) y el número de peticionarios ANÓNIMOS con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior, se incrementó en un **13.33%** (Tabla 6).

TIPOS DE REMITENTES PRIMER SEMESTRE 2020		
ANÓNIMOS	17	15.45%
IDENTIFICADO	93	84.54%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 5

COMPORTAMIENTO REMITENTES ANÓNIMOS PRIMER SEMESTRE 2018-2019	
VIGENCIA	No. Remitentes Anónimos
2019	15
2020	17

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 6



DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta el Organigrama de la Personería de Bogotá, (Acuerdo 755 de 2019) se realizó análisis tomando las Oficinas Asesoras, Direcciones y Coordinaciones que concentran las dependencias de la Entidad. Las QRSDs, radicadas por los usuarios estuvieron dirigidas a las siguientes Jefaturas (Tabla 7),

QRSD POR JEFATURAS - PRIMER SEMESTRE 2020		
AREA	No. QRSD	%
DESPACHO PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	6	5,45%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DERECHOS HUMANOS	48	43,64%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	38	34,55%
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LAS PERSONERÍAS LOCALES	15	13,64%
NO ESPECÍFICA	3	2,73%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio de 2020

Tabla 7

Es evidente que la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos con diez (10) Personerías Delegadas a su cargo, es la dependencia a la que los usuarios le interpusieron el **43.64%** QRSDs, discriminadas en la, (tabla 8), seguidas de la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, que cuenta con nueve (9) Personerías Delegadas, con el **34.55%**, discriminadas en la (tabla 9); Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de la Personería Locales con veinte (20) Personería Locales, con el **13.64%**, (tabla 10) y el restante **8.18%** en las demás áreas, (tablas 11).



PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO Y LOS DERECHOS HUMANOS	
DELEGADA	NO.QRSD
P.D PARA LA ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA A LAS PERSONAS	28
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN Y MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	7
PD PARA LA ASISTENCIA EN ASUSTOS JURISDICIONALES	6
P.D PARA LA FAMILIA Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL	4
P.D.PARA ASUNTOS PENALES I	2
P.D.PARA ASUNTOS PENALES II	1
TOTAL	48

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 8

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	
DELEGADA	No. QRSD
PD. PARA EL SECTOR SALUD	34
P.D PARA EL SECTOR EDUCACIÓN Y CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	3
P.D PARA EL SECTOR LOS SECTORES PLANEACIÓN Y MOVILIDAD	1
TOTAL	38

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 9

PERSONERÍA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE PERSONERÍAS LOCALES	
LOCALES	No QRSD
COORDINACIÓN LOCALES	2
LOCAL BARRIOS UNIDOS	1
LOCAL DE TUNJUELITO	1
LOCAL DE KENNEDY	2
LOCAL DE ANTONIO NARIÑO	2
LOCAL DE BOSA	2
LOCAL DE USAQUEN	3
LOCAL DE CIUDA BOLIVAR	1
LOCAL DE RAFAEL URIBE	1
TOTAL	15

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 10



OTROS DESPACHOS	
AREAS	No.QRSD
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	2
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
SECRETARIA GENERAL	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1
NO ESPECIFICA	4
TOTAL	9

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 11

TEMAS OBJETO DE LAS QRSDs

El Formato de Relación de Quejas contra funcionarios de la Personería de Bogotá 14- RE-09, en el que fueron registradas las **110** 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, dicho tema, maneja las siguientes variables:

I : Incumplimiento.

M : Mala Atención.

N : Negligencia.

AL : Acoso Laboral.

AC : Abandono de Cargo.

S : Solicitud

F : Felicitación

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, o deja de hacerlo antes de serle concedida autorización para separarse del servicio.

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.

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

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. 2. f. Falta de aplicación.

SOLICITUD: Carta o documento en que se pide algo de manera oficial.

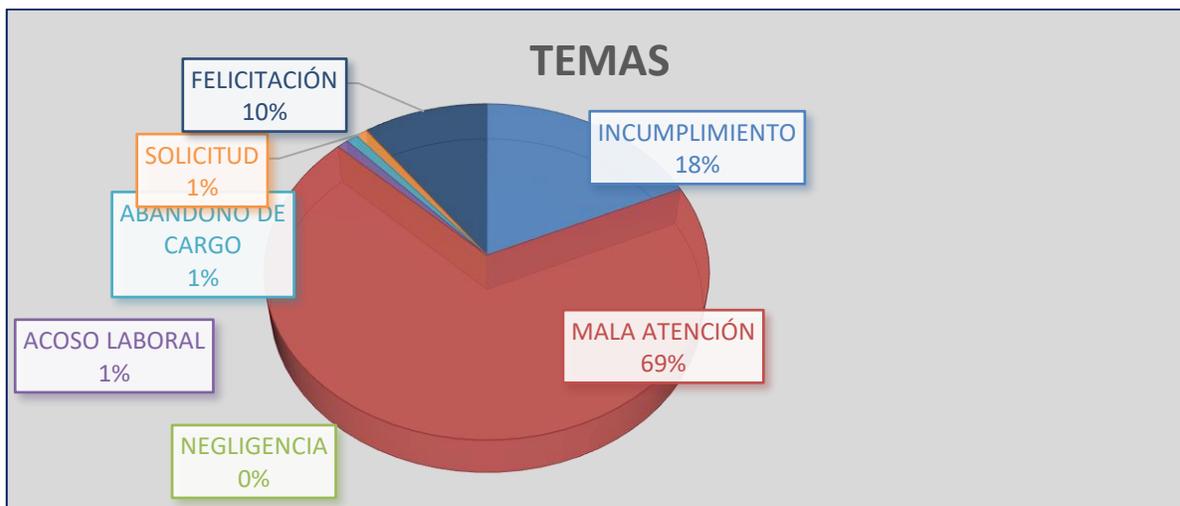
(tabla 12, gráfica 5).

TEMAS OBJETO QRSD - PRIMER SEMESTRE 2020		
TEMAS	No. QRSD	%
INCUMPLIMIENTO	20	18,18%
MALA ATENCIÓN	76	69,09%
NEGLIGENCIA	0	0,00%
ACOSO LABORAL	1	0,91%
ABANDONO DE CARGO	1	0,91%
SOLICITUD	1	0,91%
FELICITACIÓN	11	10,00%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Tabla 12



Fuente: Ventanilla Anticorrupción

junio 2020

Gráfica 5

En la Tabla 12 es muy evidente que de las 110 QRSD, la MALA ATENCIÓN, reportó **76** QRSD, que representan el **69%** (gráfica 5), 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 **20** QRSDs, que representa el **18%** 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 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.

CONCLUSIONES

- El número de QRSD radicadas por los ciudadanos disminuyó en el primer semestre de 2020, en un **11.29%**, con relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- El número de FELICITACIONES disminuyó en un **28.57%**, con relación al mismo periodo del año anterior.
- Incrementó el tipo de remitente “ANÓNIMO”, en un **13.33%**, con relación al mismo periodo del año anterior.
- Por una inconformidad de información presentada por la Entidad en los medios de comunicación, se incrementó el número de QRSD radicadas para el mes de junio, correspondiente al **78%** del total QRSD, radicadas para el primer semestre de 2020
- El medio más utilizado para radicar una QRSD fue la WEB, con un **60%** del total de QRSD radicadas para el primer semestre de 2020, contrario a los mismos periodos de años anteriores en el que este medio era poco utilizado, esta situación se puede explicar por el aislamiento obligatorio, promulgado mediante: Decreto 457 de 2020, Decreto 460 de 2020 y los Decretos Distritales 0495 del 13 de marzo de 2020 y subsiguientes con ocasión a la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19).



RECOMEDACIÓN

La Secretaría General, a través de este análisis adelantado a la Ventanilla Anticorrupción, para el periodo correspondiente al primer semestre de 2020, sugiere realizar desarrollos de software para continuar avanzando en la virtualización de trámites de cara al ciudadano y la promoción de estas herramientas a través de la WEB de la Entidad, para facilitar y mejorar el acceso de los servicios de la Personería de Bogotá D.C. para de esta manera disminuir la insatisfacción del usuario.


MARYEMOLINA DAZA MENDOZA
Secretaria General