



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	25/09/2015	Creación del documento
02	16/09/2016	Ajuste de los pasos del procedimiento en la descripción y responsables
03	27/03/2017	Cambio en el mapa de procesos de la Entidad
04	24/09/2020	Cambio de nombre y ajuste de los pasos del procedimiento en la descripción y responsables
05	13/10/2020	Ajuste de los pasos del procedimiento en la descripción y responsables

Elaboró	Revisó	Aprobó
NESTOR SAMUDIO SOLANO Profesional Especializado	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General JOSE HERMES BORDA GARCIA Director de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades necesarias para registrar y procesar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presenten los(as) usuarios(as) con relación a la atención prestada por los(as) servidores(as) públicos(as) de la Entidad.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, hasta la respuesta al (la) usuario(a) incluyendo el registro en el cuadro de control.

3. DEFINICIONES

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Felicitación: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de satisfacción por la atención y servicios prestados por parte de la Personería de Bogotá, D. C.

Servidor Público: Según el artículo 123 de la Constitución Política de 1991, "los(as) servidores(as) públicos(as) son los miembros de las corporaciones públicas, los(as) empleados(as) y trabajadores(as) del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios". Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley (Art. 125).

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Todas las QRSDF serán tramitadas por la Ventanilla Anticorrupción

La Secretaría General tiene a su cargo las siguientes funciones:

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- Recibir y asignar a la dependencia correspondiente las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que los(as) usuarios(as) formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad, así:
 1. Queja: Las quejas, presentadas por cualquier medio, sea verbal, escrito o electrónico serán trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
 2. Reclamo o Sugerencia: Los reclamos y sugerencias se dirigirán al Despacho, a las Personerías Delegadas para la Coordinación, a la Personería Auxiliar o se tramitarán al interior de la Secretaría General, cuando el inconformismo o propuesta se relacione con las dependencias adscritas a estos, de acuerdo con el organigrama de la Entidad.
 3. Denuncia: Las denuncias, por llevar en su contenido circunstancias de tipo penal, se trasladarán por competencia a la Fiscalía General de la Nación.
 4. Felicitación: Las felicitaciones se dirigirán a la Dirección de Talento Humano, para que oficien tanto al (la) funcionario(a) objeto de la felicitación, como al (la) jefe de la dependencia a la cual está vinculado(a).
- Diseñar y operar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el formulario de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la página web de la Personería de Bogotá, D. C.
- Mantener un registro estadístico de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, hacer el análisis de las causas y proponer los mecanismos y medidas para disminuir las quejas y reclamos frente a los servicios de la Entidad.
- Rendir informe estadístico mensual sobre las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la Entidad y de la gestión dada a las mismas.

4.2 La Oficina de Control Interno Disciplinario se encargará de atender las Quejas

La Oficina de Control Interno Disciplinario tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Ejercer la Potestad Disciplinaria sobre los(as) servidores(as) públicos(as) de la Entidad.
- Elaborar estudios de caracterización de las faltas cometidas, de los riesgos de incurrir en ellas y proponer programas de prevención para evitar su materialización.
- Adelantar actividades orientadas a la prevención de la comisión de faltas disciplinarias.
- Recibir, estudiar y tramitar las denuncias, quejas y reclamos por las posibles faltas disciplinarias en que incurran los(as) servidores(as) públicos(as) de la Entidad o de quienes presten funciones públicas en la misma, por infracción a la Constitución, las leyes, los acuerdos y demás normas relacionadas con la Personería de Bogotá, D. C.
- Adelantar la acción disciplinaria, de conformidad con las normas legales vigentes.
- Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los(as) servidores(as) públicos(as) y exfuncionarios(as) de la Entidad.
- Remitir a la segunda instancia los procesos que hayan sido objeto del recurso de apelación interpuesto contra las decisiones de fondo proferidas.
- Imponer las sanciones a que haya lugar según las disposiciones legales vigentes.
- Proyectar los actos administrativos mediante los cuales se acojan decisiones ordenadas por la Procuraduría General de la Nación.
- Remitir las investigaciones disciplinarias que ordena asumir la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio del poder preferente.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- Expedir y enviar las investigaciones del caso a los organismos de control o entidades judiciales, cuando exista mérito para ello.
- Preparar, elaborar y presentar los informes de sus actuaciones a los organismos de Control.
- Las demás fijadas por la ley, los acuerdos y los reglamentos.

4.3 Tramite de Reclamos y Sugerencias

El Despacho de la Personería de Bogotá, D. C., la Personería Auxiliar, la Secretaría General y las Personerías Delegadas para las Coordinaciones del Ministerio Público y los Derechos Humanos, de Gestión de las Personerías Locales, de Prevención y Control a la Función Pública y de Potestad Disciplinaria tramitarán los reclamos y sugerencias de sus dependencias adscritas y propenderán por mejorar los aspectos planteados por los(as) usuarios(as), cuando a ello haya lugar. Los reclamos y sugerencias deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

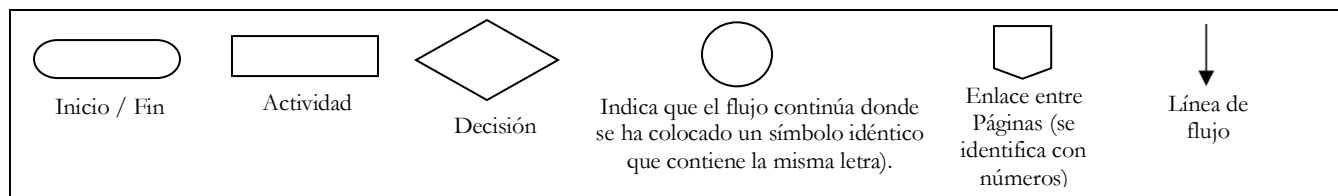
4.4 Tramite de Denuncias

La Secretaría General trasladará a la Fiscalía General de la Nación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, las denuncias puestas en conocimiento de la Personería de Bogotá, D. C., de lo cual se informará al (la) interesado(a) enviándole copia del oficio remitido.

4.5 Tramite de Felicidades

Las felicitaciones se dirigirán a la Dirección de Talento Humano, para que oficien tanto al (la) funcionario(a) objeto de la felicitación, como al (la) jefe de la dependencia a la cual está vinculado(a).

5. DESARROLLO





5.1. Queja

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>1. Se recibe y radica la queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en Sinproc, Cordis, grabación (voz) y se relacionan mensualmente en el formato (14-FR-09) Relación de QRSDf contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Formato de captura QRSDf por medio escrito</p> <p>Formato de relación de quejas</p>
	<p>Si: Continúa con la actividad No 2.</p> <p>No: Inicia nuevamente para determinar la tipología del Requerimiento. Continuar en la actividad No 1.</p>		
	<p>2. Cada mes se remite a la Oficina de Control Interno Disciplinario el formato (14-FR-09) Relación de QRSDf contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C., para que adelanten actividades orientadas a la prevención de la comisión de faltas disciplinarias.</p>	<p>Secretaría General.</p> <p>Oficina de Control Interno Disciplinario.</p>	<p>Formato de relación de quejas</p>
	<p>3. La Oficina de Control Interno Disciplinario, informara a los(as) usuarios(as), el trámite surtido con su queja.</p>	<p>Oficina de Control Interno Disciplinario</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



5.2. Reclamo o Sugerencia

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Interesado(a) presenta queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en la Ventanilla Anticorrupción en el formato (14-FR-16) Captura QRSDf por medio escrito, o vía internet, correo electrónico, telefónica o escrita.</p>	<p>1. Se recibe y radica la queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en Sinproc, Cordis, grabación (voz) y se relacionan mensualmente en el formato (14-FR-09) Relación de QRSDf contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Formato de captura QRSDf por medio escrito</p> <p>Formato de relación de quejas</p>
<p>¿Es un Reclamo o Sugerencia?</p> <p>SÍ</p> <p>NO</p>	<p>Si: Continúa con la actividad No 2.</p> <p>No: Inicia nuevamente para determinar la tipología del Requerimiento. Continuar en la actividad No 1.</p>		
<p>2. El Despacho, la Personería Auxiliar, la Secretaría General y las Personerías Delegadas para la Coordinaciones, tramitarán los reclamos y sugerencias.</p>	<p>2. Tramitar los reclamos y sugerencias de las dependencias adscritas, estos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.</p>	<p>Todas las dependencias</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>
<p>3. Se informa a los(as) usuarios(as) el trámite surtido con su Reclamo o Sugerencia.</p>	<p>3. Las dependencias responsables, informarán a los(as) usuarios(as), el trámite surtido con su Reclamo o Sugerencia.</p>	<p>Todas las dependencias</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



5.3. Denuncia

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Interesado(a) presenta queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en la Ventanilla Anticorrupción en el formato (14-FR-16) Captura QRSDf por medio escrito, o vía internet, correo electrónico, telefónica o escrita.</p>	<p>1. Se recibe y radica la queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en Sinproc, Cordis, grabación (voz) y se relacionan mensualmente en el formato (14-FR-09) Relación de QRSDf contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Formato de captura QRSDf por medio escrito</p> <p>Formato de relación de quejas</p>
	<p>Si: Continúa con la actividad No 2.</p> <p>No: Inicia nuevamente para determinar la tipología del Requerimiento. Continuar en la actividad No 1.</p>		
<p>2. La Secretaría General trasladará las Denuncias a la Fiscalía General de la Nación.</p>	<p>2. Remitir dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, las denuncias puestas en conocimiento de la Entidad.</p>	<p>Secretaría General.</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>
<p>3. Se informa a los(as) usuarios(as) el trámite surtido con su Denuncia.</p>	<p>3. La Secretaría General, informará a los(as) usuarios(as), el trámite surtido con su Denuncia.</p>	<p>Secretaría General.</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>



5.4. Felicitación

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Interesado(a) presenta queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en la Ventanilla Anticorrupción en el formato (14-FR-16) Captura QRSD por medio escrito, o vía internet, correo electrónico, telefónica o escrita.</p>	<p>1. Se recibe y radica la queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, en Sinproc, Cordis, grabación (voz) y se relacionan mensualmente en el formato (14-FR-09) Relación de QRSD contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Formato de captura QRSD por medio escrito</p> <p>Formato de relación de quejas</p>
	<p>Si: Continúa con la actividad No 2.</p> <p>No: Inicia nuevamente para determinar la tipología del Requerimiento. Continuar en la actividad No 1.</p>		
<p>2. La Secretaría General trasladará las Felicitaciones a la Dirección de Talento Humano.</p>	<p>2. Remitir las Felicitaciones a la Dirección de Talento Humano, para que oficien tanto al (la) funcionario(a) objeto de la felicitación, como al (la) jefe de la dependencia a la cual está vinculado(a).</p>	<p>Secretaría General.</p> <p>Dirección de Talento Humano</p>	<p>Memorando</p>
<p>3. La Dirección de Talento Humano informará a los(as) usuarios(as) el trámite surtido con su Felicitación.</p>	<p>3. La Dirección de Talento Humano, informará a los(as) usuarios(as), el trámite surtido con su Felicitación.</p>	<p>Dirección de Talento Humano</p>	<p>Respuesta a los(as) Usuarios(as)</p>



6. CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Formato de captura de QRSDf por medio escrito	14-FR-16	Secretaría General	N.A.
2	Formato de relación de QRSDf contra funcionarios(as) de la Personería de Bogotá, D. C.	14-FR-09	Secretaría General	N.A.
3	Respuesta a los(las) usuarios(as)		Despacho Oficina de Control Interno Disciplinario Personería Auxiliar Secretaría General Dirección de Talento Humano P.D. para las Coordinaciones.	N.A.
4	Memorandos		Secretaría General	N.A.

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Ley	1474	2011	Congreso de Colombia	76
Ley	1437	2011	Congreso de Colombia	Todos
Acuerdo	755	2019	Concejo de Bogotá, D. C.	Artículos 8 y 9
Resolución	473	2017	Personería de Bogotá, D. C.	Todos
Resolución	154	2013	Personería de Bogotá, D. C.	Todos

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA