

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 371 DE 2010 POR EL CUAL SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA PRESERVAR Y FORTALECER LA TRANSPARENCIA Y PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL DISTRITO CAPITAL, ARTÍCULOS 3 Y 4, LEY 1437 DE 2011, DECRETO 847 DE 2019 Y DIRECTIVA 001 DE 2014.**

**Periodo revisado: 1 de junio de 2021 al 31 mayo de 2022**

### **Introducción**

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías aprobado el 27 de enero de 2022 por el Comité de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento descrito en el Decreto 648 de 2017 modificadorio del Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el decreto 371 de 2010, en especial a lo contemplado en los artículos 3 "de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos" y artículo 4 "de los procesos de la participación ciudadana y control social" en el Distrito Capital.

### **Alcance**

Se realizará seguimiento a las gestiones adelantadas con los procedimientos SC-PR01 Satisfacción de la Ciudadanía, SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa y al procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de establecer el cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en el período comprendido entre el 1 de junio de 2021 al 31 de mayo de 2022, verificar las mejoras adoptadas a partir del resultado obtenido de la Evaluación FURAG vigencia 2021.

### **Resultado del Seguimiento**

#### Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía

En desarrollo seguimiento se verificó que se ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en especial lo establecido en el artículo 3 teniendo en cuenta que:

- Se realizan las encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, se tabula la información y se publica en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas en la siguiente ubicación:



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-170>

Se observaron publicados los informes de los cuatro trimestres del 2021 y los dos primeros trimestres de 2022.

- La entidad cuenta con los procedimientos SC-PR01 Satisfacción de la Ciudadanía actualizado el 02/12/2020 y SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía actualizado el 30/04/2021 y se tiene establecido el protocolo de atención ciudadana PROT-GSC-01-01 vigente desde el 02/09/2020, dispone de recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano. Todos estos documentos se pueden consultar en la página Web de la Entidad en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/procesos/servicio-a-la-ciudadania>

- Se observó que la Entidad ha venido utilizando diferentes medios de despliegue como página WEB, correos institucionales, medio de comunicación interno denominado "El Hidrante" para dar a conocer al cliente externo e interno las funciones y competencias del defensor del ciudadano y se publican semestralmente los informes de gestión en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/defensor-del-ciudadano/informes-defensor-ciudadano>

Se evidenciaron publicados los informes semestrales de la vigencia 2021 y el primer semestre de 2022.

- Se verificaron las evidencias que dan cuenta de la ejecución de las actividades establecidas para dar cumplimiento al plan del defensor del ciudadano vigencia 2021, encontrando conformidad con lo allí previsto.
- La Entidad ha venido reportando mensualmente en el aplicativo dispuesto por la Veeduría Distrital denominado Red Distrital de Quejas y Reclamos informe estadístico de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por las partes interesadas. Lo anterior se verificó en los informes peticiones Entidades Distritales que emite la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para los meses de agosto, octubre y diciembre de 2021.
- Se revisaron de manera aleatoria los informes del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Acceso a la Información de los meses de mayo, julio, septiembre y noviembre de



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



2021, encontrando que los requerimientos realizados por la ciudadanía se han contestado en términos y con un tiempo promedio de diez (10) días en la gestión de la respuesta.

Tabla No. 4 Promedio días de respuesta

DEPENDENCIA	Sugerencia	Denuncias por actos de corrupción	Reclamo	Queja	Derecho de petición interés particular	Derecho de petición interés general	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Total
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	19	0	17	0	0	0	0	18
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	21	0	19	0	21	19	10	6	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	12	0	12
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	0	14	7	8	0	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	22	0	7	0	0	0	12
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	0	0	0	0	3	9	8	0	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	0	7	0	3	3	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

- Se evidenció en la página Web de la Unidad que se publica información sobre los puntos de atención, horarios, requisitos y fechas para la realización de los trámites, manteniendo permanentemente informada a la ciudadanía, tal como se observa a continuación:



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
 ● www.bomberosbogota.gov.co  
 ● NIT: 899.999.061-9  
 ● Código Postal: 110931



CANAL	MEDIO
PRESENCIAL	<p>Por Escrito: Punto de gestión de radicación y correspondencia de requerimientos Calle 20 68ª 06 Días Hábiles de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm</p>
	<p>Verbal: Punto principal Calle 20 68ª 06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. RED CADE: De acuerdo a lo establecido en el convenio firmado con la Alcaldía Mayor de Bogotá</p>
	<p>Buzón de Sugerencias: Punto principal Calle 20 68ª 06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>
TELEFÓNICO	<p>Línea de atención 3822500 Extensión: 40101 – 40102 – 40110 – 40112 y 40113, Celular 3164739599 Línea 195 Centro de Contacto Distrital</p>
VIRTUAL	<p>Correos electrónicos: <a href="mailto:quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co">quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co</a> <a href="mailto:denuncias@bomberosbogota.gov.co">denuncias@bomberosbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co">defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co</a></p> <p>Gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha: <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a> <a href="https://www.bomberosbogota.gov.co/govi-sdqs/crear">https://www.bomberosbogota.gov.co/govi-sdqs/crear</a></p> <p>Chat WhatsApp 3174043709</p> <p>Redes Sociales</p>

Fuente: SC-PR02-IN01 Instructivo canales de interacción ciudadana UAECOB

- Se verificó mediante las actas de asistencia de los meses de mayo, octubre y diciembre de 2021 (entre otras), la participación de la Entidad en las actividades trimestrales programadas por la delegada para la atención de quejas y reclamos de la Veeduría Distrital, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 7.
- Se aplicaron cuatro (4) encuestas al mismo número de colaboradores encargados de prestar atención a los ciudadanos y se pudo establecer que son personas idóneas y han sido capacitadas en protocolos de atención al usuario, y que además conocen los procedimientos establecidos por la Entidad y recibieron socialización sobre la misión y la visión de la Entidad.
- Con el fin de mejorar el proceso de Gestión de Servicio a la ciudadanía, el equipo de colaboradores se reúne de manera periódica vía Meet, lo que se evidenció en las grabaciones de las reuniones del 20 de abril, 29 de mayo, 10 de junio de 2020 y 24 de febrero de 2021.

### **LEY 1437 DE 2011**



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
 ● [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
 ● NIT: 899.999.061-9  
 ● Código Postal: 110931



En cumplimiento a lo establecido en Ley en comento se menciona lo siguiente:

- Se observó que en la cartelera del área en donde se realiza la atención al usuario se estipula el horario de atención y en la página web se indica de igual forma en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/servicio-a-la-ciudadania>

- Por observación directa se verificó que, en la sede Principal, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos, podemos inferir entonces que la atención supera las 40 horas semanales.
- Por observación directa se constató que se presta atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, en la sede principal de la Entidad, de forma personal se indaga, si hay personas en condiciones de discapacidad, labor que ejercen las personas que atienden al ciudadano, en cumplimiento a lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano el cual se puede consultar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/PROT-GSC-01-01%20PROTOCOLO%20ATENCION%20CIUDADANA.pdf>

- Se verificó la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la sede principal y la página web de la Unidad, en la siguiente dirección:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/cartaTratoDignoBB.pdf>



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931





- La Entidad ha venido cumpliendo con el envío a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano del informe trimestral relacionado con la adopción de estándares e indicadores tal como lo establece la circular 035 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo anterior se corroboró mediante el E-01052-2021003321-UAECOB Id: 80371 radicó el informe correspondiente al 1er. trimestre, E-01052-2021005200-UAECOB Id: 87586 2do. Trimestre, E-0152-2021008135-UAECOB id 98551 correspondiente al 3er. trimestre, E-01052-2022003377-UAECOB Id: 120610 correspondiente al 4to trimestre 2021 y primer trimestre de 2022.
- En la página Web de la Entidad se tiene contemplado un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias a la manera de cómo se presta el servicio, lo anterior se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/denuncias-hechos-corrupcion>



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• www.bomberosbogota.gov.co  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



The screenshot shows the website of the UAECOB (Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá). At the top, there is a navigation menu with links for Inicio, Transparencia, Nuestra Entidad, Prevención, Prensa, Al Rescate, and Ciudadanía. A prominent yellow banner with a hand icon and the text "Denuncie aquí hechos de corrupción" is displayed. Below the banner, there is a section titled "1. ACTÚE:" which provides contact information for reporting corruption, including a phone number (3822500 Ext. 40100) and email addresses (denuncias@bomberosbogota.gov.co and defensorelciudadano@bomberosbogota.gov.co). A second section titled "2. RECUERDE:" lists characteristics for a valid report, such as being clear, detailed, and precise.

## **Directiva 001 de 2014**

- En cumplimiento a lo establecido en la mencionada Directiva, la Entidad tiene designadas dos profesionales que lideran la gestión del servicio a la ciudadanía y son las encargadas de planificar la operación y toma de decisiones en caso de que la atención requiera un ajuste.
- Con el fin de que los ciudadanos tengan acceso a la información en línea, en la sede principal (edificio Comando UAECOB), se habilitaron siete (7) módulos de autogestión ciudadana, los colaboradores del área de servicio a la ciudadanía asisten a las personas que requieren de los servicios de la Entidad con el fin de que se familiaricen con el uso de este.

## **Decreto 847 de 2019**

- La Entidad ha venido caracterizando a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con el fin de conocer las condiciones, necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios por parte de la Entidad. Se evidenció la publicación del documento en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Usuarios%20UAECOB.pdf>

- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito capital, la entidad ha adelantado lo siguiente:



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• www.bomberosbogota.gov.co  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



- Implementó el Manual de Servicio a la ciudadanía que tiene como objetivo definir parámetros de atención que promuevan una cultura de servicio, enmarcada en estándares y principios de eficiencia y efectividad, con el propósito de mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas en relación con la gestión de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, en este documento se incluyen protocolos de atención a personas con discapacidad para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, encontrando disposiciones generales y específicas para la atención a personas:

- Ciegas o con discapacidad visual
- Con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- Con discapacidad Sensorial
- Con discapacidad física o motora
- Con discapacidad cognitiva
- Con discapacidad mental
- Personas de talla baja

- En el edificio Comando de Bomberos Bogotá se pone en marcha un sistema de turnos que permite priorizar la atención a las personas con discapacidad, así mismo los llamados se realizan en pantalla y audio permitiendo accesibilidad visual y auditiva.
- Con el objetivo de implementar procesos de comunicación más accesible, en su sitio web [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co), la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementó la barra de accesibilidad, con la cual permite realizar las acciones de aumento del tamaño de la fuente, disminución de la misma, y restablecer el tamaño de la letra; incluyó la posibilidad de cambio de contraste y link a centro de relevo como se enmarca en los anexos de la Resolución 2893 del 30 de diciembre del 2020.



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931



- En el marco de la implementación de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía la Entidad ha venido reportando en el formato que diseñó la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, lo anterior se evidenció en el buzón del correo electrónico de la líder de servicio a la ciudadanía de la Entidad.
- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Guía de trámites y Servicios del Distrito, la Entidad tiene inscrito un procedimiento administrativo OPAS:
  - Constancia de atención de emergencia
- En cuanto al buzón de sugerencias, se observó que se encuentra instalado en la sede principal de la Entidad, se tienen actas donde se consigna la apertura que se realiza semanalmente en presencia de la líder del área de servicio a la ciudadanía y un ciudadano que se encuentre en las instalaciones al momento de realizar la actividad y se diligencia el formato FOR-GSC-02-07 VERSIÓN 1.



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
 ● www.bomberosbogota.gov.co  
 ● NIT: 899.999.061-9  
 ● Código Postal: 110931



## **OTROS ASPECTOS**

Se observó la matriz de diagnóstico del servicio a la ciudadanía en donde analizan las diferentes directrices establecidas para garantizar una adecuada prestación de servicio a la ciudadanía y se basaron en los resultados obtenidos de los criterios evaluados en los siguientes lineamientos:

FOGEDI, FURAG, Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014.

Y establecieron cuáles de ellos son cumplidos por la Entidad, cuales son susceptibles de mejorar y para los cuales se deben tomar acciones debido a que no presentan avance significativo ni desarrollo.

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los siguientes resultados de verificación:

FORMULARIO	No. CRITERIOS IDENTIFICADOS	No. CRITERIOS CUMPLIDOS	MEJORAR/ACTUALI ZARX	No. CRITERIOS NO CUMPLIDOS
FOGEDI	82	52	4	26
FURAG	39	16	17	6
PPDSC	63	52	4	7
1712	44	35	0	9

Fuente: Informe de diagnóstico de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2021 UAECOB

Resaltamos el interés de la dependencia del Servicio a la ciudadanía para diagnosticar el cumplimiento de los diferentes lineamientos establecidos en el marco normativo que regula la prestación del servicio a la ciudadanía e instamos a la Alta Dirección de la Entidad para que en el ejercicio de planeación de la Entidad se contemple la posibilidad de destinar recursos para fortalecer las debilidades establecidas en el diagnóstico presentado por la Subdirección de Gestión Corporativa- Servicio a la Ciudadanía

### **Directiva 001 de 2014**

- Con el fin de implementar un punto de información en donde el ciudadano pueda consultar los requisitos y los tiempos de espera estimados para realizar un trámite, la Entidad desarrollo el portal de servicios, el cual a la fecha de este seguimiento se encontraba en fase de pruebas.

### **Directiva 003-2013**



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



En las encuestas realizadas a los colaboradores que atienden al ciudadano se pudo constatar que reconocen las medidas que emplea la unidad para salvaguardar los elementos y documentos, que para el caso de los contratistas se estableció como control el certificado de Paz y Salvo, con el fin de garantizar que los inventarios físicos y de datos se entregan al día, este control está certificado por el jefe inmediato, Responsable Inventarios, Responsable Sistemas y tecnología, Coordinador Administrativo y Coordinación de Gestión Documental. Lo anterior nos permite concluir que se ha venido dando adecuado cumplimiento a lo establecido en la mencionada Directiva.

### **Aspectos por mejorar**

- A- Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Directiva 001 de 2014, relacionado con implementar un punto de información en donde el ciudadano pueda consultar los requisitos y los tiempos de espera estimados para realizar un trámite, la Entidad contrató el desarrollo del portal de servicios mediante el contrato 427 de 2019, el cuál fue objeto de revisión en el seguimiento realizado a la implementación y puesta y producción del Sistema de Información misional FUOCO en el mes de mayo de 2022 y, se estableció que se encontraba en fase de pruebas; a la fecha de este seguimiento el portal se encuentra en producción pero no funcionando al 100%, pues se observó un archivo denominado Balance Portal de servicios producido por el área de Servicio a la Ciudadanía con fecha de agosto de 2022 en el cuál manifiestan los siguiente:

#### ***SITUACIONES IDENTIFICADAS***

- 1. El portal de servicios no permite llevar un control confiable de los recibos pagos cargados por la ciudadanía*
- 2. En ocasiones el portal no toma el valor de ICAS, por lo cual el radicado saldrá con un valor diferente.*
- 3. Cuando se unifican pagos por sucursales el sistema arroja un radicado adicional, el cual no quedaría asociado a un proceso real.*
- 4. Cuando se está revisando, gestionando o aprobando un proceso se debe cerrar y reiniciar sesión, lo cual retrasa y demora la respuesta a la ciudadanía*
- 5. Cuando se unifica el radicado sale con una dirección, así el trámite corresponda a varias sucursales, situación que ha manifestado la ciudadanía, le genera inconvenientes durante el seguimiento de entidades de control.*



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



6. en algunos casos el consecutivo no tiene una secuencia.
7. Código de solicitud se repete en algunos procesos.
8. En el momento de realizar el registro en el portal, al eliminar un ID, ¿qué sucede con el consecutivo?

### **NECESIDADES**

1. Punto de control en el portal para los recibos de pago, es decir, que permita identificar que recibos han sido utilizados en otros procesos.
2. Roles de consulta para identificar de manera rápida los datos personales de la ciudadanía, para contactarlos y brindar soporte o aclarar información de la solicitud.
3. Que el portal tenga un filtro de estado de la solicitud más claro, que permita identificar los procesos pendientes, así mismo, marcar o anular aquellas solicitudes que se encuentren repetidas o que han cargado con información que no corresponde.
4. Parametrizar el portal de tal manera que permita revisar y gestionar varios procesos seguidos, sin tener que cerrar e iniciar sesión cada vez que se requiera iniciar un nuevo proceso.
5. Que el portal permita la trazabilidad de la gestión por usuario
6. Mantener habilitado el sistema de información misional para consulta.
7. Asignación de más puestos de trabajo y computadores más rápidos para la atención y pedagogía con la ciudadanía.
8. Mayor publicidad de cara a la ciudadanía sobre el manejo portal, sobre aspectos a registrar o no, en el portal, ejemplo NIT sin código de verificación.

Teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el seguimiento anterior al proceso de Servicio a la Ciudadanía (agosto de 2021) a la fecha, se evidencia un lapso amplio para solucionar las inconsistencias y realizar los ajustes a que haya lugar con el fin de que la etapa de producción del portal de servicios muestre un porcentaje de avance significativo.

En tecnología se entiende el ambiente de pruebas como el proceso de evaluación y verificación de un producto o aplicación de software para saber si hace lo que se supone que debe hacer. Los beneficios de las pruebas incluyen la prevención de errores, la reducción de los costos de



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



desarrollo y la mejora del rendimiento. Etapa que precedió a la de producción, que es la fase en la cual se encuentra hoy el portal de servicios.

Por lo anterior se hace importante se revisen los requerimientos realizados por el área de Servicio a la Ciudadanía y se subsanen de manera expedita las situaciones susceptibles de mejora identificadas y la valoración de las necesidades establecidas por la misma dependencia.

- B- En cuanto al módulo de portal de servicios, se observa nuevamente retraso de la puesta en producción, de la pasarela de pagos PSE, cuyo desarrollo se adquirió con el fin de facilitar el trámite a los usuarios de los servicios que presta la Entidad; tal como sea advirtió en el seguimiento realizado al Sistema de Información Misional FUOCO en el mes de mayo de 2022, la Entidad realizó un esfuerzo para contratar el desarrollo del Web Service exigido por la Secretaría de Hacienda Distrital SHD para lograr la comunicación entre el aplicativo de la UAECOB y el de la SHD y a la fecha de este seguimiento no se evidencia que se encuentre en producción.

Aduce el profesional de la Subdirección de Gestión del Riesgo quien ha venido gestionando el tema con la SHD, que la Entidad (UAECOB) ya cuenta con el módulo desarrollado y que se le informó a la SHD, y, que a la fecha de este seguimiento la mencionada Entidad no se ha pronunciado sobre el por qué no se ha realizado la validación Web Service.

Se sugiere, respetuosamente, adelantar y coordinar gestiones con la Secretaría de Hacienda Distrital y la Dirección de la UAECOB, con el fin de establecer las acciones que permitan la validación del Web Service de la Entidad y de esta manera salvaguardar a la UAECOB de posibles hallazgos de carácter disciplinario y fiscal por la inversión realizada y que la fecha no se evidencia un cumplimiento eficiente y efectivo.

### **Participación Ciudadana**

Se realizó la verificación de las actividades adelantadas por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en Decreto 371 Artículo 4º relacionado con los procesos de la participación ciudadana y control social y se encontró que:

El plan de participación para la vigencia 2021 programó seis (6) actividades para los ejes temáticos: gestión misional de la entidad y rendición de cuentas como se observa a continuación:



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



Generar 4 espacios de interacción con la ciudadanía con temas de prevención presencial y/o virtual	Realizar 4 espacios de interacción con la ciudadanía	Subdirección de Gestión del Riesgo	1	2	3	4
Realizar 1 foro acerca de un tema de Gestión del riesgo en la ciudad presencial y/o virtual	Realizar 1 foro de tema de Gestión del riesgo para la ciudad	Subdirección de Gestión del Riesgo	0	0	1	1
Actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Realizar 1 actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Oficina Asesora de Planeación - Cooperación Internacional	0	0	1	1

Generar espacios para 12 diálogos con la ciudadanía	Realizar 12 espacios de diálogo virtual o presencial con la ciudadanía	Dirección - Prensa y Comunicaciones	3	6	9	12
Gestionar un plan de visitas del equipo directivo a las estaciones de gerenciamiento territorial y diálogos internos	Ejecutar el 100% de 1 plan de visitas a estaciones	Dirección - Prensa y Comunicaciones	25%	50%	75%	100%
Diseñar y ejecutar una trivía con los ciudadanos y partes interesadas de conocimientos sobre la entidad, su misionalidad, logros y retos	Realizar una (1) trivía de conocimientos sobre la entidad	Dirección - Prensa y Comunicaciones	0	0	1	1

Fuente: Informe de PIP 2021- Autor Oficina Asesora de Planeación UAECOB

La Oficina de Control interno realizó verificación de las evidencias que dan cuenta de la ejecución de las actividades programadas para cada temática y encontró conformidad.

El informe para la vigencia 2021 del Plan Institucional de participación ciudadana PIPC elaborado por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad se puede evidenciar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/planeacion/participaci%C3%B3n-ciudadana/informe-plan-institucional-participaci%C3%B3n-ciudadana>

La Entidad tiene establecido el procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2 vigente desde el 22 de noviembre de 2016, se realizó la verificación del cumplimiento de las siguientes actividades:

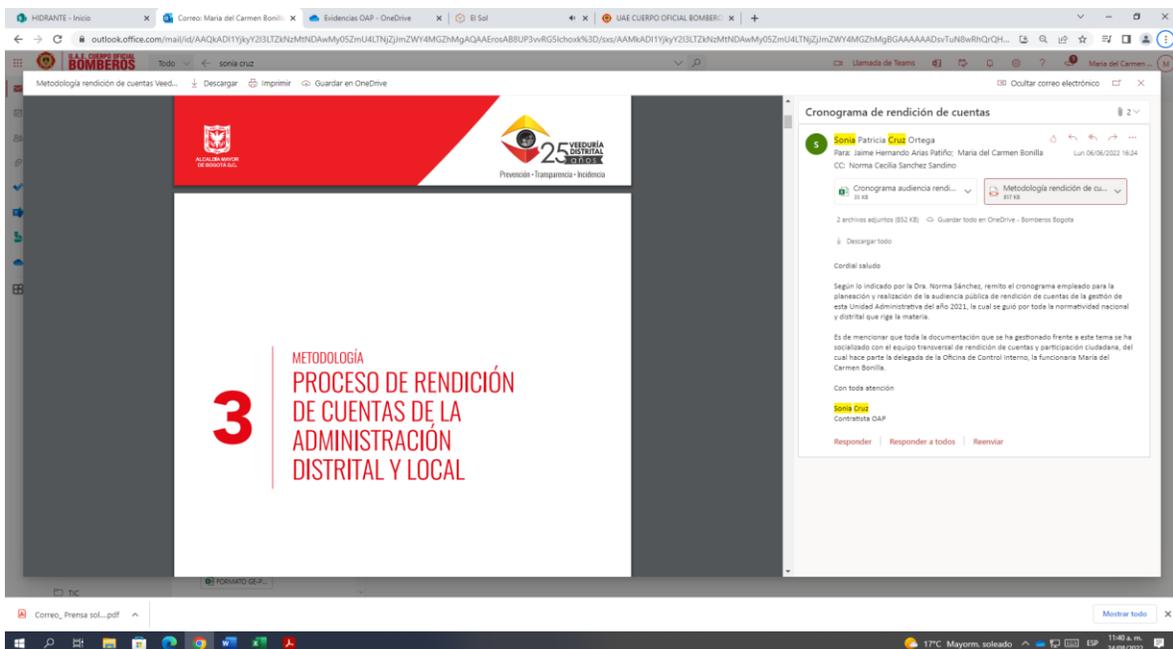


- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931



- Actividad 5 que consiste en la construcción participativa e las dependencias en el Plan de participación ciudadana y se evidenció conformidad con las evidencias aportadas.
- Actividades 10 y 11 del procedimiento en comento que consiste en la elaboración del informe semestral que contiene las actividades realizadas por temática y se observó avenencia.

Es importante resaltar que la Entidad ha venido aplicando lo establecido en el protocolo de rendición de cuentas, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá- diciembre 2020, lo que se puede evidenciar en la siguiente imagen:



Fuente: correo Institucional UAECOB enviado a los referentes de las dependencias para el tema PIPC

- En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 1 que establece que se convoque o incite a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar el control social a los procesos de contratación, se observa la publicación de la Estrategia de



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
● www.bomberosbogota.gov.co  
● NIT: 899.999.061-9  
● Código Postal: 110931



comunicación Externa para divulgación del contenido de "Participa" establecido en el sitio web de la Entidad, así como las piezas informativas publicadas en las redes sociales.



- En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 1 que establece la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre los planes, proyectos y procesos de contratación de la Entidad, se evidenciaron actas de reunión de los consejos locales en los cuales ha venido concurriendo la UAECOB.
- En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 2, se verificó que la Entidad se comunica permanentemente con la ciudadanía, le informa sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos, así como los resultados de su gestión mediante las redes sociales, la página Web y el medio de circulación interna denominado el "Hidrante", como se evidencia a continuación:



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931





**Evento Inspecciones Técnicas (marzo 2)**

Enlace Facebook inspecciones técnicas

Alcance: 4.426 personas

Interacciones: 706

Reproducciones: 1.107



**Recomendaciones Semana Santa (marzo 26)**

Enlace: [Enlace recomendaciones de semana santa](#)

Alcance: 2.513 personas

Interacciones: 382

Reproducciones: 868



**Lanzamiento del Nuevo Sistema de Información Misional FUOCO (marzo 4)**

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=...>



**Detalles del nuevo Equipo de Protección Personal (abril 15)**



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
 ● [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
 ● NIT: 899.999.061-9  
 ● Código Postal: 110931





Reproducciones:469



[Enlace YouTube nuevo equipo de protección personal](#)

Alcance: 6.381personas

Interacciones: 61

Reproducciones: 901



**Conversatorio Incendios Forestales (mayo 4)**

Enlace: [YouTube conversatorio](#)

Alcance: 6.643 personas

Interacciones: 176

Reproducciones: 1.009



**Nuevo Equipo de Protección Personal (junio 16)**

Enlace: [YouTube equipo de protección](#)

Alcance: 2.260 personas

Interacciones: 35

Reproducciones: 586

**Aspectos por mejorar**



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931



En el seguimiento realizado para la vigencia 2021 por parte de la Oficina de Control Interno se recomendó la revisión del procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2, con el fin de que se ajustara con la normatividad vigente y se armonizara con el nuevo mapa de procesos de la Entidad, a la fecha de este seguimiento se observa que no que fue tomada en cuenta la recomendación realizada, tal como lo establece la Ley 87 de 1993 art. 2 literal e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros y también lo contempla el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la dimensión 3 Gestión con valores para resultados.

### **Conclusión**

Con base en el seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno y una vez evaluadas las evidencias presentadas por los profesionales que atendieron el seguimiento y los documentos publicados en los medios de comunicación (página Web, Hidrante, redes sociales, entre otras) , se puede concluir que la Entidad ha venido cumpliendo con los lineamientos establecidos para la atención a la ciudadanía y ha venido implementando estrategias para promover la participación ciudadana y el control social, así como también ha realizado audiencia de rendición de cuenta, cumpliendo de esta manera con el objetivo del sistema de control interno, no obstante se evidenciaron aspectos por mejorar los cuales quedaron descritos en este informe, por lo que se hace importante tener en cuenta las recomendaciones con el fin de contribuir a la mejora de los procesos de Servicio a la ciudadanía y al procedimiento de Participación ciudadana y Control Social que se tienen establecidos en la Entidad.

### **Recomendaciones**

- Se hace importante revisar los requerimientos realizados por el área de Servicio a la Ciudadanía en cuanto al portal de servicios y en lo posible subsanar de manera expedita las situaciones susceptibles de mejora identificadas y la valoración de las necesidades establecidas por la misma dependencia, con el fin de mejorar la atención a los usuarios y partes interesadas.
- Coordinar con la Secretaria de Hacienda Distrital espacios de diálogo que permitan la validación del Web Service de la Entidad.
- Es relevante asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, de que se encuentre disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y, que corresponda al mapa de procesos vigente en la Entidad.



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931



Teniendo en cuenta las recomendaciones, invitamos a los responsables de la implementación de los procedimientos evaluados en el presente seguimiento, a que adopten las mejoras necesarias con el fin de dar cumplimiento a las normas internas y externas que se tienen establecidas en esta materia.

Cordialmente,



Proyectó: María del Carmen Bonilla- Profesional 219 grado 20

Revisó: Jaime Hernando Arias Patiño- jefe de la OCI



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931

