

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTA**

<b>Jefe Oficina de Control Interno</b>	<b>Aurora Gómez Torres</b>	<b>Período evaluado Noviembre de 2015 a Febrero de 2016</b>
		<b>Fecha de elaboración: 10 de marzo de 2016</b>

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 " Por 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" y el Decreto 943 de 2014 " Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno", la Oficina de Control Interno de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos realizó seguimiento a la implementación y sostenibilidad del modelo estándar de Control Interno, encontrando lo siguiente:

**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión**

**Avances**

**Componente de Talento Humano:**

1.1.1 Acuerdos compromisos y protocolos éticos

Actualmente la Unidad cuenta con un comité de ética y con la resolución No. 227/2013, mediante la cual se reconoce de manera oficial el listado de gestores de ética de la Unidad, así mismo en el manual de Sistema Integrado de Gestión, numeral 3.5., se encuentran consignados principios y valores como: lealtad, probidad, respeto, responsabilidad, armonía laboral, eficiencia, equilibrio, objetividad, servicio, solidaridad y trabajo en equipo, con el fin de orientar a los servidores públicos en la gestión y cumplimiento de la Misión de la Unidad.

1.1.2 Desarrollo del talento Humano

- Manual de Funciones y competencias Laborales

La unidad cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, el cual se socializa mediante memorando enviado a cada servidor público y se da a conocer a través de los programas de re inducción, en el periodo evaluado se realizaron dos modificaciones y actualizaciones, según Resolución No. 841 del 3 de diciembre del 2015 y resolución No. 1030 del 31 de diciembre del 2015.

- Programa de bienestar y Plan de incentivos

Este programa es uno de los objetivos principales de la Subdirección de Gestión Humana de la Unidad, el programa de Bienestar establecido para la vigencia 2015, fue aprobado según resolución No. 175/2015 y el Plan de Incentivos 2015, se adoptado mediante resolución No. 578/2015; a través de esta Subdirección se han realizado actividades como: día de la mujer, día de la secretaria, día de la madre, actividad Pre pensionados, aniversario de la Institución, Torneo deportivos, Carreras atléticas, día de la familia, detalle Halloween, día del bombero, preparación de talentos y cierre fin de año.

Estas actividades son realizadas pensando en el bienestar de funcionario y sus familias, se busca fortalecer las relaciones familiares, lo cual contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de cada funcionario.

La unidad cuenta con un comité de bienestar, el cual fue creado mediante Resolución No. 172 de 2015, de conformidad con la directiva 001 de 2015 expedida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil DASC, según la cual dicho comité debe velar por el cumplimiento, seguimiento y diseño de los programas de

bienestar de la Unidad; así mismo para la aprobación del Plan de incentivos se cuenta con el apoyo de la comisión de personal.

El plan de bienestar e incentivos de la Unidad se actualiza cada año, y se publica en el normograma y ruta de calidad, también se realizan encuestas y evaluaciones en algunas de las actividades, con el fin de medir el nivel de satisfacción y compromiso de los funcionarios de la Unidad. El plan de Bienestar para la vigencia 2016 se encuentra en proceso de formulación.

- Plan Institucional de Capacitaciones PIC

Para este periodo se está culminando con el Plan institucional de capacitación de la vigencia 2015, el cual se aprobó mediante Resolución Interna 214 del 2015, y fue creado con base en una encuesta realizada a los servidores públicos de la Unidad, la cual fue enviada mediante correo electrónico institucional en el mes de febrero del 2015, el PIC se cumplió con el 71% de las actividades programadas al cierre de la vigencia 2015.

La Subdirección de Gestión Humana, en apoyo con la comisión de personal, son los encargados de la formulación del PIC 2016 el cual se encuentra en proceso de formulación. Para la elaboración de este plan se están tomando fuentes como: el plan de mejoramiento institucional, el informe de accidentalidad y las enfermedades generales presentadas por el área de Salud Ocupacional, el Plan de seguridad vial, también se envió memorando interno, a través de correo electrónico a cada área de la Unidad, con el fin de determinar las necesidades de capacitación. Dicho plan se actualiza cada año y es divulgado en el normograma, correo electrónico, y publicado en la ruta de la Calidad.

La Subdirección de Gestión Humana, en apoyo con la comisión de personal, son los encargados de la formulación del PIC 2016 el cual se encuentra en proceso de formulación. Para la elaboración de este plan se están tomando fuentes como: el plan de mejoramiento institucional, el informe de accidentalidad y las enfermedades generales presentadas por el área de Salud Ocupacional, el Plan de seguridad vial, también se envió memorando interno, a través de correo electrónico a cada área de la Unidad, con el fin de determinar las necesidades de capacitación. Dicho plan se actualiza cada año y es divulgado en el normograma, correo electrónico, y publicado en la ruta de la Calidad.

- Clima Organizacional

Se realizó el estudio de medición de clima laboral en el año 2015 a través de la empresa consultora Orlando Urdaneta Ballén – Psicólogo Consultor, quien presento informe final de Diagnostico del Clima Laboral, en el mes de julio del 2015, así mismo se presentó Plan de intervención y mejora, en comité de Dirección.

### **Componente de Direccionamiento Estratégico:**

- **Mapa de Procesos:** Resultado de las actividades de armonización estratégica que ha venido adelantado la Alta Dirección se crea la necesidad de mejorar los procesos y procedimientos internos razón por la cual mediante la resolución 707 del 4 de noviembre de 2015 la Unidad actualiza el mapa de procesos pasando de 27 a 12 procesos quedando integrado de la siguiente manera:

- ✓ Proceso Estratégico: Direccionamiento Estratégico ,
- ✓ Procesos misionales: Reducción del Riesgo; Conocimiento del Riesgo; Comunicaciones en emergencia; Atención de Incendios; USAR, Búsqueda y Rescate; Respuesta MATPEL; Operaciones Generales y Conexos
- ✓ Procesos de apoyo: Gestión Humana, Gestión Logística y Gestión Corporativa
- ✓ Procesos de evaluación: Evaluación y Mejora Continua

**Indicadores:** Todos los procesos determinados para la ejecución de las actividades de la Unidad cuenta con batería de Indicadores estratégicos y de gestión los cuales trimestralmente han sido

43

reportados a la Oficina Asesora de Planeación, quien es el área encargada de analizar la información y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de cada área, la Entidad culminó la vigencia con un total de 70 Indicadores de Gestión y 14 indicadores estratégicos; de acuerdo al informe presentado en el mes de enero, para el cuarto trimestre, el 64% de los indicadores estratégicos presentaron resultado satisfactorio, 7% presentaron un resultado aceptable y 29% resultado inaceptable.

- **Componente de Administración del Riesgo:**

Mediante la resolución No. 738 del 12 de noviembre de 2015, se actualiza la Política de Administración de Riesgo para la Unidad, y el 4 de diciembre de 2015 se actualiza el procedimiento administración del riesgo código PROD-EMC-05 con el fin de que las dependencias operativicen la política.

Adicionalmente la Oficina Asesora de Planeación crea el formato FOR-EMC-05 "*Aplicativo Administración del Riesgo V9*" con el fin de facilitarle a los líderes de proceso el monitoreo y la administración de los eventos que pueden poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

## **Debilidades**

### **1.1. Componente de Talento Humano:**

- ✓ Acuerdos, Compromisos y protocolos éticos: A pesar de la existencia de un comité de ética y de la participación de Gestores éticos, según Resolución No. 227/2013, no se evidencia la actualización y participación de los mismo desde el año 2013, a la fecha de corte, no se ha realizado el comité de ética y algunos de los gestores establecidos según está Resolución ya no laboran para la Unidad.
- ✓ No se evidencia la socialización, divulgación, ni publicación en la ruta de la calidad de la actualización realizada al manual de funciones y competencias laborales de la Unidad, según Resolución No. 1030 del 31 de diciembre del 2015.
- ✓ Se observa que existe un comité de bienestar en la Unidad, no obstante se evidencia que se incumple con la establecido en la directiva 001 de 2015 expedida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil DASC, en la cual se establece que: "*El comité se reunirá por lo menos una (1) vez, cada dos (2) meses y cualquiera de los integrantes podrá convocar a reunión, cuando así se quiera*", no se observan actas de reunión de este comité para el periodo evaluado.
- ✓ Se observa que no se cumplió en un 100%, con las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitaciones programadas para el 2015, quedando pendiente dos actividades, las cuales a la fecha no han iniciado, así mismo, a la fecha de corte del presente informe, aún no se encuentra consolidado el Plan Institucional de Capacitaciones 2016.
- ✓ Si bien la Entidad en la vigencia 2015, realizó un estudio de medición del clima laboral, a la fecha no se presentan planes o programas de mejoramiento, producto del estudio.

### **1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico:**

- ✓ **Indicadores:** No se evidencia en el plan de mejoramiento institucional que se hayan formulado acciones de mejora para los indicadores cuyo desempeño para el cuarto trimestre de la vigencia 2015, fue inaceptable.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	DESEMPEÑO
Tiempo de respuesta general de atención a los servicios IMER	8:40 min	08:44 min	INACEPTABLE
Porcentaje de compromisos revisión gerencial con cumplimiento	100%	14%	INACEPTABLE
Porcentaje de giros realizados	100%	77,53%	INACEPTABLE
Porcentaje de reservas giradas	100%	89,14%	INACEPTABLE

Fuente: Informe de resultados 4to.trimestre 2015. Oficina Asesora de Planeación

- ✓ **Normograma:** Nuevamente se observa que el normograma de la Entidad no ha sido actualizado de manera acuciosa, desconociendo que son los líderes de los procesos y los líderes operativo de los Subsistema del SIG, quienes a efectos de identificar la normatividad y actuaciones administrativas de la Entidad aplicables a los sistemas de gestión, son los encargados de identificar, verificar, evaluar y comunicar internamente la actualización de las normas aplicables a su proceso y/o subsistema; y que el rol de la Oficina Asesora Jurídica es orientar en caso de duda sobre la implementación de las normas. A manera de ejemplo citamos Resolución No. 1030 del 31 de diciembre del 2015 (Gestión Humana), Ley 172 de 2014 (Transparencia), Resolución 175 de 2015 (Programa de bienestar), resolución 172 de 2015 (comité de Bienestar), entre otras.
- ✓ **Administración del Riesgo:** Se observó que a pesar de le esfuerzo que ha venido realizando la Oficina Asesora de Planeación para informar a los líderes de los procesos sobre la necesidad de actualizar los mapas de riesgos, esta labor no se ha realizado diligentemente por parte de todos los líderes de proceso, lo que puede impedir que se emprendan las acciones de control necesarias para manejar los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos Institucionales.
- ✓ No obstante existir el FOR-EMC-05 "*Aplicativo Administración del Riesgo*", no se evidencia que se hayan construido indicadores que permitan medir la efectividad de los controles establecidos.

## 2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

### Avances

**Componente de Autoevaluación Institucional:** Las dependencias de la Unidad realizan trimestralmente seguimiento a los elementos de control con los que cuentan para monitorear el buen desempeño de los procesos a su cargo (Plan de acción, indicadores de gestión, mapa de riesgos y plan de mejoramiento), el resultado de este seguimiento es reportado a la Oficina Asesora de Planeación quien es la encargada de consolidarlo y presentarlo al equipo Directivo con el fin de que sirva de insumo para orientar las acciones de mejora pertinentes.

**Componente de Auditoría Interna:** De conformidad con lo establecido en el programa anual de auditorías vigencia 2015, la Oficina de Control Interno, presentó los informes correspondientes por cada una de las actividades que desarrollo y en ellos se mencionaron aspectos por mejorar así como las respectivas recomendaciones, con el fin de aportar al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y del Sistema de Control Interno.

Los resultados de las diferentes auditorías fueron presentadas a la alta dirección y a los responsables de los procesos auditados, derivándose de estos informes la formulación de las acciones del plan de mejoramiento institucional.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de asesoría y acompañamiento realizó cuatro seguimientos al plan de mejoramiento para establecer el grado de ejecución de las acciones de mejora y

contribuir de esta manera con el fortalecimiento del desempeño de la Unidad.

- ✓ **Sistema Integrado de Gestión:** Del seguimiento al cumplimiento de la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, con corte al 31 de diciembre de 2015, se observó un cumplimiento total del 90.55 %, reportado en el Sistema de Información Distrital para la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión – **SISIG** de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

**Componente de Planes de Mejoramiento:** La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de asesoría y acompañamiento realizó el cuarto seguimiento al plan de mejoramiento y presentó el informe correspondiente a la Alta Dirección, en el mes de enero de 2016, en el cual se detallan el seguimiento a las acciones de mejora consolidadas por cada uno de los procesos, se dan las alertas tempranas sobre el estado del ejecución de las mismas así como de su eficacia y se realizan las recomendaciones pertinentes.

## Debilidades

No todas las acciones de mejora son ejecutadas dentro de los plazos establecidos, lo que podría generar que no se eliminen las desviaciones en el tiempo estimado y permitir así la materialización de los riesgos inherentes.

Se observa que cuando una acción de mejora requiere del concurso de otro proceso diferente al auditado, no es fácil la ejecución de la misma, lo que pone en evidencia un problema de comunicación interna.

## Eje Transversal de Información y Comunicación

### Avances

**Comunicación Organizacional:** La Unidad cuenta con la Oficina de Comunicaciones quien es la encargada de publicar en la página WEB las informaciones institucionales de acuerdo a las necesidades de los diferentes procesos.

Se continua con el grupo WhatsApp denominado "Reporteros Bomberos" que viene funcionando desde hace dos (2) años con la finalidad de mantener una comunicación constante con los bomberos de todas las estaciones que retroalimentan la información interna.

**Planeación y ejecución de eventos:** Mediante la resolución 863 del 3 de diciembre de 2015, *"Por el cual se adopta el reglamento de ceremonias y orden cerrado de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá D.C."*, cuyo propósito es la estandarizar de los pasos a seguir propios de las diversas actividades que de manera constante se llevan a cabo al interior de la Entidad, reglas de protocolo que hacen honor al cumplimiento del lema de Bomberos: *"Honor, valor y disciplina"*.

**Gestión de espacios en medios de comunicación:** El reporte de actividades y emergencias que atienden los bomberos, se comunican al grupo en WhatsApp de periodistas especializados que cubren la fuente y lo replican de inmediato en el medio de comunicación correspondiente, así: Caracol Radio, Noticias RCN, la FM, la doble W, etc., igualmente en televisión, Cable noticias, Canal Capital, Citytv.

La Unidad cuenta con canales de comunicación de cara al ciudadano entre los que se encuentran:

- ✓ Radicación de correspondencia: Ventanilla de radicación ubicada por la entidad, para la recepción de comunicaciones escritas, presentadas por la ciudadanía.
- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): Herramienta informática de acceso al público al que los usuarios pueden ingresar desde la web de la Entidad o de manera directa al sistema; Lo que le ha

permitido a la Unidad atender los diferentes, peticiones, quejas y reclamos de manera oportuna y eficiente.

- ✓ Correo Electrónico: Correo institucional "quejas y soluciones" cuyo acceso se encuentra disponible en la parte inferior de la página web de la entidad.
- ✓ Buzón: Instalado a la entrada principal del área de Servicio al Ciudadano ubicada en el Edificio Comando.
- ✓ Atención Presencial: Puntos de atención directa y personalizada dispuesto en el área de Servicio al Ciudadano. FOR-MC-08-8 V7 19/06/2013 Calle 20 No. 68 A-06 PBX 382 25 00 Fax extensión 1562 www.bomberosbogota.gov.co Línea de emergencia 123 NIT: 899.999.061-9.
- ✓ Se cuenta con cuatro puntos de atención en los SUPERCADERES del 20 de julio, carrera 30, Suba y Avenida Américas.
- ✓ Atención Telefónica: Las líneas de atención a la ciudadanía asignadas al área de Servicio al Ciudadano de la Entidad.

La entidad con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios aplica encuestas de satisfacción a los usuarios en donde se busca medir eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las emergencias IMER, (Incendios, MATPEL (Materiales Peligrosos), Explosiones y Rescate presentadas en la ciudad de Bogotá D.C.

Así mismo realiza evaluaciones a los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en puntos de atención y medición en tiempos de respuesta, eficacia, eficiencia y efectividad en el trámite de revisiones técnicas y capacitaciones, estos productos también hacen parte del portafolio de servicios con que cuenta la Unidad; resultado de estas encuestas se genera un informe que es remitido a los líderes de los procesos misionales con el fin de que se analice el producto no conforme y se tomen los correctivos pertinentes, de manera simultánea se publica trimestralmente en la página WEB de la Unidad

## Debilidades

**Comunicación Organizacional:** Se observa que se ha disminuido la frecuencia con la que se publicaba el "Hidrante", medio de comunicación interno que permitía a un gran número de servidores públicos mantenerse informados sobre el accionar de la Unidad de manera permanente.

**Producción de piezas comunicativas:** Se evidencio que a pesar de encontrarse desarrollada la nueva versión de la página WEB de la Unidad esta no ha sido puesta en producción, lo que facilitaría la publicación de las piezas comunicativas de la Unidad y de toda la información que se debe presentar a las partes interesadas.

**Agencia de Noticias e Información Pública:** Nuevamente se observa que no es suficiente el personal en la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, impidiendo el cubrimiento del 100% de las emergencias que atienden los bomberos durante las 24 horas del día.

## Recomendaciones

- ✓ Se recomienda para el componente de talento humano actualizar la normativa correspondiente a la participación de Gestores, así mismo velar por la participación de los comités, ya que con ellos se pretende estimular y promover conductas éticas entre los servidores de la Unidad.
- ✓ Se recomienda socializar, difundir y comunicar a los servidores públicos, las funciones para cada

cargo según el último Manual de Funciones aprobado por la Unidad, con fin de mejorar la calidad y productividad del Talento Humano de cada área.

- ✓ Continuar con el desarrollo de las actividades de Bienestar con el fin de busca mejorar el clima laboral de la entidad, y rescatar valores como el respeto, la solidaridad y pertenencia con la Unidad, así mismo dar cumplimiento con la establecido en la directiva 001 de 2015 expedida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil DASC,
- ✓ Se recomienda llevar a cabo mesas de trabajo con áreas e instancias estratégicas de la Entidad, para la expedición del PIC de la vigencia 2016 con el fin de priorizar necesidades, cumplir con lo programado y cubrir todas los aspectos importantes de la Unidad.
- ✓ Establecer mecanismos y herramientas que garanticen la medición del clima laboral de la unidad, hacer análisis de los estudios realizados en el año 2015, en el tema medición de clima laboral y proyectar planes o programas de mejoramiento.
- ✓ Es importante formular acciones de mejora para los indicadores cuyo desempeño para el cuarto trimestre fue inaceptable, esto con fin de mantener controlados los factores críticos en la ejecución de los planes, programas y proyectos con los que cuenta la Unidad.
- ✓ Se hace importante recordar la relevancia de mantener el normograma de la Entidad actualizado, recomendando de manera especial a los líderes de los procesos que deben identificar, verificar, evaluar y comunicar internamente la actualización de las normas aplicables a su proceso y enviarlas a la Oficina Asesora jurídica para lo de su competencia.
- ✓ Es imperativo que los líderes de los procesos participen activamente en la actualización de los mapas de riesgos que afectan el desempeño de los procesos con el fin de emprender las acciones de control necesarias para manejar los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos Institucionales.
- ✓ Recomendamos construir indicadores que permitan medir la efectividad de los controles establecidos para los riesgos identificados en los diferentes procesos.
- ✓ A la Alta Dirección, se recomienda reforzar las actividades de sensibilización a los servidores públicos sobre la cultura de la autoevaluación, esto con el fin de que se mida la efectividad de los controles establecidos en cada proceso y garantizar el resultado de la gestión en tiempo real.
- ✓ A los líderes de los procesos, recordarles la importancia de cumplir con las acciones de mejora dentro de los plazos establecidos, esto con el fin de contribuir a la mejora continua de la Unidad y evitar sanciones.

Cordialmente,



**AURORA GÓMEZ TORRES**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Silvia Lucero Calvo Anacona – María del Carmen Bonilla  
Revisó y aprobó: Aurora Gómez Torres



