

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 2022 al 31 mayo de 2023

Introducción

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías aprobado el 27 de enero de 2023 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" artículo 3 numeral 2 en lo concerniente al "Defensor del Ciudadano" 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 cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022 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 2022 al 30 de mayo de 2023. 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

De acuerdo con el análisis realizado a las evidencias allegadas por la Subdirección de Gestión Corporativa- Servicio y a la información publicada en la página Web de la Entidad, se verificó que la Entidad 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 han venido realizando las encuestas y el resultado se resume en los informes de satisfacción que publican en la Web de la Entidad en la siguiente ubicación:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informes-satisfaccion-pgrsd>.

Lo anterior se evidencia para los trimestres 3ro y 4to del 2022 y el primer trimestre de 2023.

- Además de contar 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 el y 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.

Los documentos mencionados se pueden consultar en la página Web de la Entidad en la siguiente ubicación:

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

- Se comprobó 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>



The screenshot shows the website interface for the Bomberos Bogotá D.C. Defensor de la Ciudadanía. At the top, there is a navigation bar with the GOV.CO logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a banner for the 128 emergency number and the U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C. The main content area is titled "Defensoría de la Ciudadanía" and includes a sub-section "Defensoría de la Ciudadanía" with a list of links: "Plan de Defensor del Ciudadano", "Informes Defensor del Ciudadano", and "Informes Accesibilidad Espacios Físicos". Below this, there is a section titled "Defensoría de la Ciudadanía" with a logo and a description of the role. The text states: "La figura de la Defensoría de la Ciudadanía en la UAECOB actúa como facilitadora ante controversias que surjan entre la ciudadanía y la unidad, es importante destacar que la defensoría no reemplaza los canales de interacción ciudadana para interponer sus peticiones." It also provides contact information: "Defensoría de la Ciudadanía: Amalín Ariza Mahuad", "Teléfono: 3 822 300 Ext. 40100", and "Correo electrónico: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co". A "Normatividad" section lists several decrees and resolutions. At the bottom, it asks "¿Cuándo acudir a la Defensoría de la Ciudadanía de la UAECOB?" and provides the contact information: "Puede comunicarse con la Defensoría de la Ciudadanía, cuando se presenten situaciones como:".

Fuente: Página Web AUACOB consultada el 21 de junio de 2023

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

Se evidenciaron publicados los informes semestrales de la vigencia 2022

- Se verificaron las evidencias que dan cuenta de la ejecución de catorce (14) de las quince (15) actividades establecidas para dar cumplimiento al plan del defensor del ciudadano vigencia 2022, encontrando conformidad con lo allegado por La Subdirección de Gestión Corporativa.

En cuanto a la actividad que faltó por ejecutar en el mencionado plan, se dejará la observación en el capítulo de aspectos por mejorar.

- 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 la vigencia 2022 y el primer cuatrimestre de 2023.
- El pasado mes de abril de 2023 la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de información - PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2022 y con el radicado I-00643-2023007673-UAECOB Id: 159042 remitió el informe a la Dirección y al Subdirección de Gestión Corporativa-Servicio a la Ciudadanía el cual contiene las recomendaciones pertinentes.

El mencionado informe se encuentra publicado en la siguiente ubicación:

https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/control/Informe%20%20PQRS%20segundo%20semestre%202022_0.pdf.

- Se observó 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:



- **Estrategia de participación ciudadana y avances**
- **Mecanismos de Participación Ciudadana**
- **Estrategia de Rendición de Cuentas**
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

El cuerpo de Bomberos de Bogotá, pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos que le permiten acceder a información de interés y servicios, así como para formular preguntas, enviar comentarios y observaciones a la gestión de la entidad.

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Dirección: Calle 20 No. 68 A - 06

Teléfono: +5713822500

Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m - 4:30 p.m.

Departamento: Cundinamarca

Ciudad: Bogotá - Colombia

Código postal: 110931

Correos electrónicos

Correo electrónico institucional: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Puntos de Atención SuperCades



Ciudad: Bogotá - Colombia

Código postal: 110931

Correos electrónicos

Correo electrónico institucional: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

Puntos de Atención SuperCades

SuperCADE Carrera 30

Horario: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

SuperCADE Suba

Dirección: Calle 148 # 103B - 95 Módulo A-1 Ext. 40111

Horario: Lunes a Viernes: 9:00 a.m. - 4:00 p.m.

SuperCADE Américas

Dirección: Avenida carrera 86 # 43 - 55 Sur - Módulo 33

Horario: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Canales Virtuales y Redes Sociales

La entidad cuenta con mecanismos que permiten a la Unidad brindar espacios a la ciudadanía y partes interesadas para conocer la gestión misional de la Entidad y generar un diálogo a través de sus opiniones, sugerencias, comentarios, propuestas y preguntas acerca de la gestión pública de la Entidad y de la prestación del servicio. Estos canales son una herramienta que ha posibilitado innovar en los espacios de diálogo de rendición de cuentas y han permitido acceder a más ciudadanos interesados en la labor del Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

Sitio WEB - <https://www.bomberosbogota.gov.co/>



Facebook Twitter Instagram TikTok YouTube

[Volver Atrás](#)

Consultado en la página Web de la Entidad el 22 de junio de 2023.

- Se corroboró mediante las listas de asistencia la participación en más de catorce (14) capacitaciones y reuniones en donde concurren la coordinadora de servicio a la ciudadanía y los colaboradores que atienden al ciudadano en los diferentes puntos de atención, actividades programadas por la delegada

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

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.

- La oficina de Control Interno realizó visita a los Supercades de Suba y Américas y aplicó una entrevista a los Coordinadores de estos puntos, los cuales manifestaron que no se han presentado quejas relacionadas con la atención de los colaboradores que atienden el tema de Bomberos, que son personas que cumplen con el horario establecido y tienen una muy buena disposición para la atención.

LEY 1437 DE 2011

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 se observó lo siguiente:

- En la puerta de acceso del ciudadano al edificio Comando de la UAECOB en el área en donde se realiza la atención al usuario se estipula el horario de atención y en la página web de la Entidad se indica de igual forma, lo anterior se corroboró en la siguiente ubicación:

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

- Por observación directa se verificó que, en la sede Principal (edificio Comando Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá), 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 en la sede principal edificio comando, que la Entidad cuenta con un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA), logrando mejorar los niveles de servicio y la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



- 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>

Se observa también un anexo publicado en la Web de la Entidad SC-AX01 CARTA DE TRATO DIGNO DE LA CIUDADANÍA UAECOB, en donde describen los derechos y deberes de la ciudadanía y los canales de interacción, el documento se consultó en la siguiente ubicación:

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

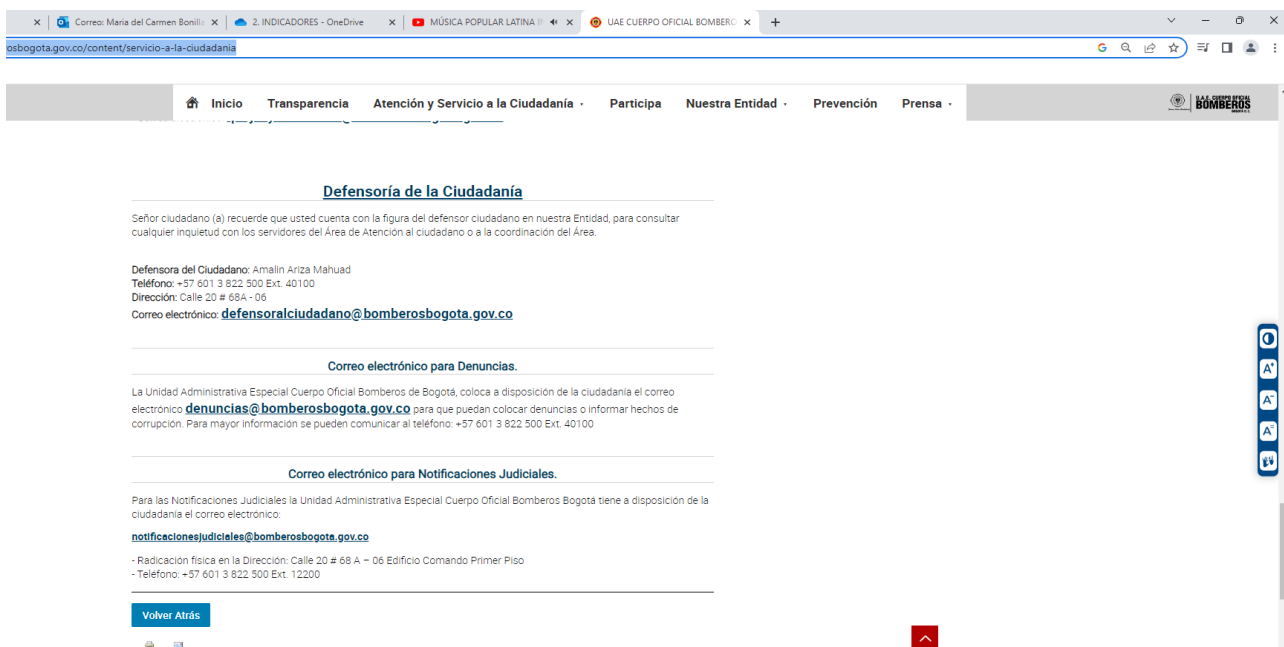
- Para la vigencia 2022 la Entidad envió a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano el informe trimestral relacionado con la adopción de estándares e indicadores tal como lo establece la circular 035 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo anterior se corroboró mediante

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
 PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
 NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

el E-01052-2022003377-UAECOB Id: 120610radicó el informe correspondiente al 1er. trimestre, E-01052-2022005279-UAECOB Id: 128352 2do. Trimestre, E-01052-2022007839-UAECOB Id: 139105 correspondiente al 3er. trimestre, E-01052-2023003649-UAECOB Id: 162138correspondiente al 4to trimestre.

- 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/servicio-a-la-ciudadania>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.bomberosbogota.gov.co/content/servicio-a-la-ciudadania>. The page has a navigation menu with items: Inicio, Transparencia, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Participa, Nuestra Entidad, Prevención, Prensa. The main content area is titled 'Defensoría de la Ciudadanía' and contains the following text:

Señor ciudadano (a) recuerde que usted cuenta con la figura del defensor ciudadano en nuestra Entidad, para consultar cualquier inquietud con los servidores del Área de Atención al ciudadano o a la coordinación del Área.

Defensora del Ciudadano: Amalín Ariza Mahuad
Teléfono: +57 601 3 822 500 Ext. 40100
Dirección: Calle 20 # 68A - 06
Correo electrónico: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

Correo electrónico para Denuncias.

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá, coloca a disposición de la ciudadanía el correo electrónico denuncias@bomberosbogota.gov.co para que puedan colocar denuncias o informar hechos de corrupción. Para mayor información se pueden comunicar al teléfono: +57 601 3 822 500 Ext. 40100

Correo electrónico para Notificaciones Judiciales.

Para las Notificaciones Judiciales la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá tiene a disposición de la ciudadanía el correo electrónico:

notificacionesjudiciales@bomberosbogota.gov.co

- Radicación física en la Dirección: Calle 20 # 68 A – 06 Edificio Comando Primer Piso
- Teléfono: +57 601 3 822 500 Ext. 12200

At the bottom of the page, there is a 'Volver Atrás' button and a red arrow icon.


Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

Correo: Maria del Carmen Bonilla | 2. INDICADORES - OneDrive | MÚSICA POPULAR LATINA | UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS

o/content/denuncias-hechos-corrupcion

Inicio · Transparencia · Atención y Servicio a la Ciudadanía · Participa · Nuestra Entidad · Prevención · Prensa · BOMBEROS

Denuncie aquí hechos de corrupción



La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos -UAECOB- rechaza cualquier hecho de corrupción en ocasión del cumplimiento de su misionalidad, por eso viene fortaleciendo sus procesos internos enmarcados en los principios y valores éticos de la gestión pública transparente, para lo cual ha diseñado una ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción:

1. ACTÚE:

Cuando tenga conocimiento o sea testigo de un presunto hecho de corrupción por parte de funcionarios y contratistas de la UAECOB, denuncie a través de:

Teléfono: 3822500 Ext. 40100

Correos electrónicos: denuncias@bomberosbogota.gov.co - defensoralcidudano@bomberosbogota.gov.co

Sitio web Bogotá te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

2. RECUERDE:

Para poner en conocimiento presuntos hechos de corrupción, la información debe tener las siguientes características (Identificar los actores que pueden estar involucrados en el presunto hecho de corrupción y las circunstancias)

- Descripción clara, detallada y precisa de los hechos, estar seguros de la misma, para que no se generen juicios de valor.
- Datos de cuándo y dónde ocurrieron los hechos. (tiempo y lugar)
- Señalar el o los presuntos responsables o las señales particulares que permitan individualizarlo. (quién o quiénes son los responsables)
- Adjuntar las evidencias o pruebas que sustenten el relato en caso de tenerlas. (fotos, grabaciones, documentos)

3. TENGA EN CUENTA:

- Si esta de acuerdo suministre nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico para contactarle en el evento de ser necesario, podrá solicitar reserva de datos.
- Tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada este fundamentada.
- Si la denuncia no contiene soporte que evidencien los hechos denunciados o por lo menos un dato de contacto que permita en causar la averiguación pertinente, la Oficina de Control Interno Disciplinario reclasificará la solicitud y la direccionará al área competente.

Mostrar todo

Windows Taskbar: Windows, File Explorer, Edge, Chrome, Word, Excel, PowerPoint, OneDrive, Search

System Tray: ESP LAA, 8:41 a. m., 23/06/2023

Decreto 847 de 2019

- La Entidad caracterizó a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en la vigencia 2021 con el fin de conocer las condiciones, necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios por parte de la Entidad, como se observa a continuación

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Fuente: Página Web de la UAECOB

El documento se puede consultar en la página Web de la Entidad en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/planeacion/c-planes-estrat%C3%A9gicos-sectoriales-e-institucionales/caracterizaci%C3%B3n>

- 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:
 - Desde la vigencia 2021 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, en este documento se incluyen protocolos de atención a personas en condición de discapacidad para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, adicionalmente la entidad ubicó en diferentes sitios señalización dirigida a esta población.

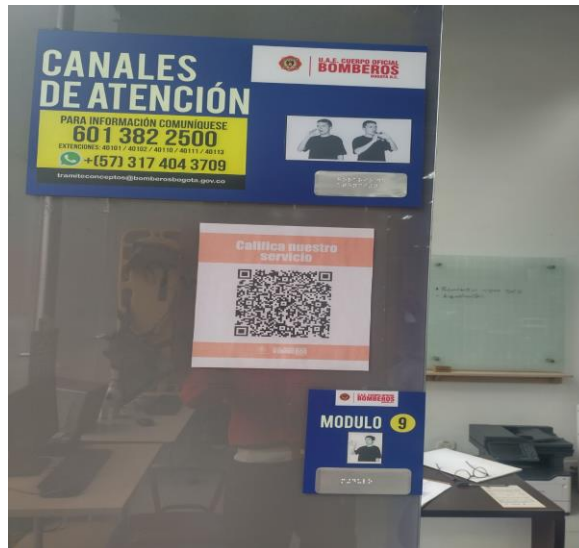
Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fotografía: Punto de atención edificio comando -autor OCI

- En el edificio Comando de Bomberos Bogotá utilizan 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, adicionalmente se crean en la página Web el sitio "Agenda tu cita" el cual facilita a los usuarios de manera rápida reservar el turno y permite a la Entidad optimizar los tiempos de atención.



Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

- Con el objetivo de implementar procesos de comunicación más accesible, en su sitio web www.bomberosbogota.gov.co, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá implementó desde la vigencia 2021 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.



GOV.CO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

Inicio · Transparencia · Atención y Servicio a la Ciudadanía · Participa · Nuestra Entidad · Prevención · Prensa ·

Inicio · Participa · Rendición de Cuentas

Rendición de Cuentas

Participa

Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas

Planeación y/o presupuesto participativo

Consulta Ciudadana

Colaboración e Innovación

Control social

Rendición de Cuentas

Centro de relevo

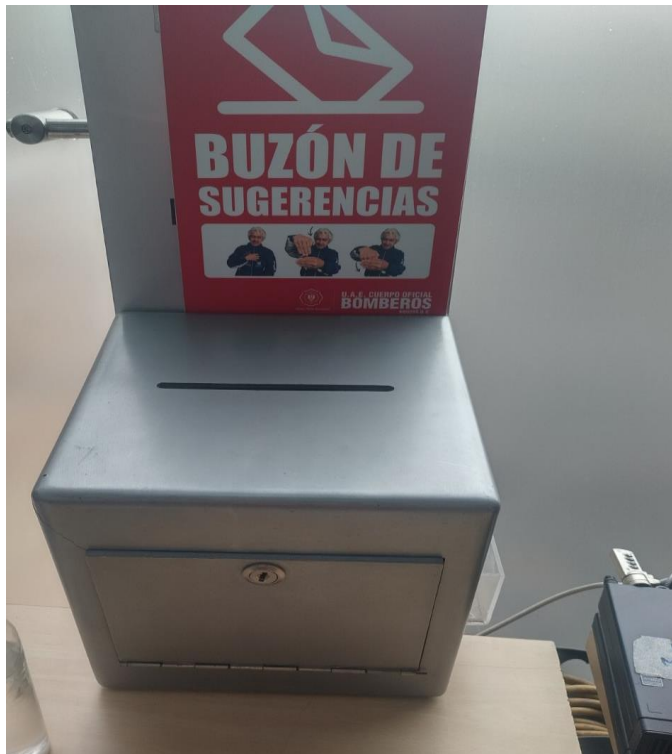
- En el marco de la implementación de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía la Entidad ha venido reportando en el formato que diseño la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, lo anterior se evidenció en el oficio 2-2023-2639 del 2 de febrero de 2023 emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en donde se observa los siguiente:

"Para nosotros es gratificante ver que la Administración Distrital obtuvo un nivel de satisfacción ciudadana del 93.81%, no obstante, queremos invitarlos a seguir trabajando por mejorar día a día la prestación del servicio a la ciudadanía para alcanzar el 100% de satisfacción de la ciudadanía, la cual esperamos se vea reflejada en los resultados de la encuesta a llevarse a cabo durante el año 2023..."

- 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:

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

- Inscripción curso Bomberitos
- 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.



Fotografía: Buzón de sugerencias edificio comando- autor OCI

Directiva 008-2021

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

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.

En este mismo sentido se verificó la minuta de contrato 395/2023 que corresponde a un contratista que presta sus servicios en el área de Servicio a la Ciudadanía y se observó lo siguiente:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD CONVENCIONAL Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: GJ-PR02-FT13
		Versión: 02
	CLAUSULADO CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	Vigencia: 18/01/20231
		Página 2 de 6

la ley 80 de 1993.

9. Pagar a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá todas las sumas y costos que la misma deba asumir, por razón de la acción que contra ella inicien terceros que hayan sufrido daños por causa del contratista, durante la ejecución del contrato.

10. Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a Bomberos Bogotá, por el incumplimiento del contrato.

11. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones y demás obligaciones impartidas por el/la supervisor/a del contrato y/o del Subdirector e Jefe de Oficina.

12. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato para revisar el estado de ejecución del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista o cualquier aspecto técnico inherente al mismo.

13. Mantener la conservación, custodia, uso adecuado y especial cuidado de los elementos que le sean suministrados por la Entidad y responder pecuniariamente por su deterioro o pérdida y hacer la devolución de los mismos cuando finalice el vínculo contractual con la Entidad.

14. Dar cumplimiento a los proyectos, programas, políticas, lineamientos, planes y estrategias ambientales establecidos por la Entidad, con el fin de implementar y dar continuidad a la Gestión Ambiental de la UAECOB, mediante la adopción de los diferentes planes de gestión ambiental del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, entre otros: Plan de Acción Integral para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos - PAIAERS, Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos - PGIRP y demás lineamientos ambientales de la Unidad, bajo el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, el MIPG y las directrices establecidas por la Gestora Ambiental de la Entidad.

15. Dar uso eficiente a los recursos hídrico y energético, y realizar la separación en la fuente de los residuos sólidos de acuerdo al código de colores de la Entidad, en el desarrollo y ejecución del contrato, mediante el cumplimiento e implementación de las políticas internas: Cero Papel, Cero Desperdicio de Agua, Cero Desperdicio de Energía, Cero Basura y demás lineamientos ambientales establecidos por la UNIDAD.

16. Si durante el plazo de ejecución del contrato EL CONTRATISTA: (i) llegará a conocer hechos que puedan configurar conductas que puedan ser consideradas como abuso, acoso sexual¹ u otras violencias² basadas en el género³ y/ o (ii) identificar las actuaciones físicas, verbales y no verbales tendientes a constituir abuso, acoso sexual⁴ u otras violencias deberá realizar la respectiva denuncia a las autoridades competentes, además desplegar los actos desde la esfera su competencia para prevenir su ocurrencia.

17. hacer uso del lenguaje no sexista, tanto de manera escrita, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.

18. Hacer parte del grupo estructurador y/o del comité evaluador de los procesos de selección de contratistas, de acuerdo con las modalidades de la contratación pública, en caso de ser requerido por el Jefe del área.

19. Servir de apoyo a la supervisión de la ejecución contractual, en caso de ser requerido por el supervisor del contrato.

20. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas en las condiciones técnicas (establecidas en los documentos del proceso) y por el supervisor para el cabal cumplimiento del objeto del mismo.

21. Se compromete con la UAECOB a preservar, fortalecer y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011, y el artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020. Asimismo, se obliga a:

a) No ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la propuesta, o contrato que suscriba con ocasión del proceso de selección, ni tampoco permitir que sus empleados o contratistas lo hagan en su nombre.

b) Dar aviso inmediato a la UAECOB o autoridades competentes de cualquier ofrecimiento, favor, dádiva o

Lo anterior nos permite concluir que se ha venido dando adecuado cumplimiento a lo establecido en la mencionada Directiva.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

Aspectos por mejorar

- A- En cuanto al módulo de portal de servicios, se reitera el retraso de la puesta en producción, de la pasarela de pagos PSE, cuyo desarrollo se adquirió con el fin de facilitarle 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.

Recomendamos, adelantar y coordinar las gestiones pertinentes 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 salvaguardarla de posibles actos sancionatorios por la inversión realizada y que la fecha no se evidencia un cumplimiento eficiente y efectivo.

- B- Se observó en el plan del defensor del ciudadano una actividad consistente en "ajustar el procedimiento de liquidación y registro de pago para conceptos técnicos a establecimientos comerciales y otros servicios" a la fecha de este seguimiento se evidenció publicado en la página Web de la Entidad el mencionado procedimiento con V1 del 22 de septiembre de 2021, lo que nos permite inferir que no se dio cumplimiento al 100% de las actividades previstas en el mencionado plan.
- C- Se aplicaron cinco (5) encuestas al mismo número de colaboradores encargados de prestar atención a los ciudadanos en el Edificio Comando, Supercades Suba y Américas, de acuerdo a las respuestas recibidas se pudo establecer que ha recibido entrenamiento en el tema de servicio al ciudadano y en la utilización de los aplicativos que sirven de apoyo para la atención, no obstante, se evidenció debilidad en el conocimiento estratégico de la Entidad lo que denota que en los procesos de entrenamiento en el puesto de trabajo se debe dar mayor relevancia al tema de la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad, tal como lo establece el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 1

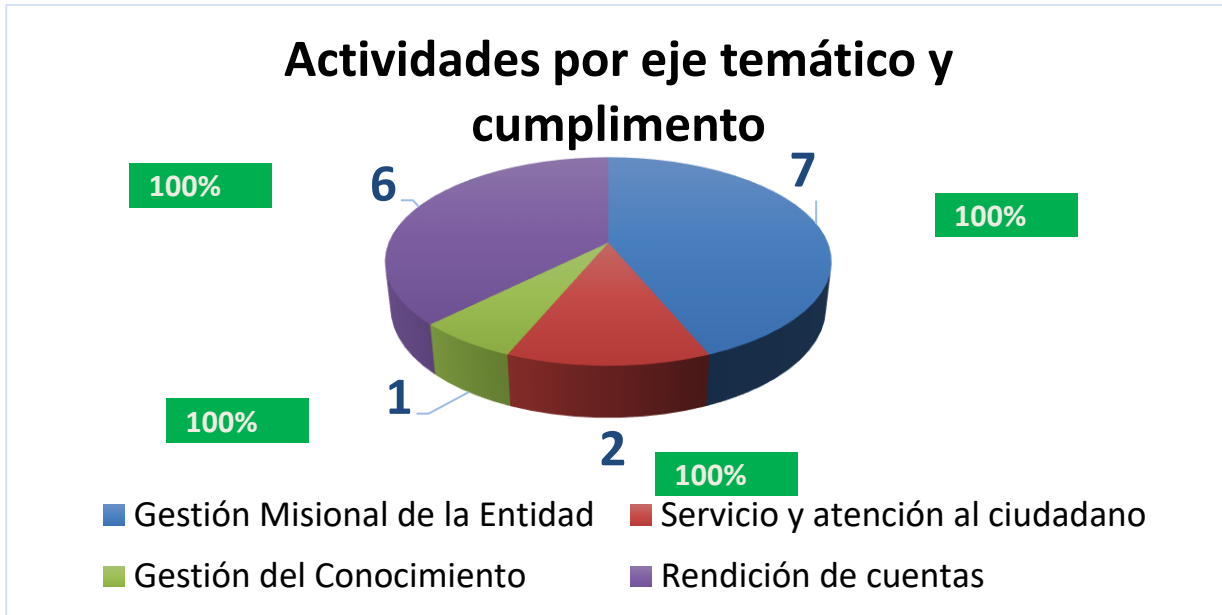
Participación Ciudadana

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 Artículo 4° relacionado con los procesos de la participación ciudadana y control social se realizó la verificación de las evidencias que

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

dan cuenta de la ejecución de las actividades previstas en el plan de participación ciudadana vigencia 2022 y se observó lo siguiente:

- El plan de participación para la vigencia 2022 estaba conformado por dieciséis (16) actividades distribuidas en 4 ejes temáticos como se observa a continuación:

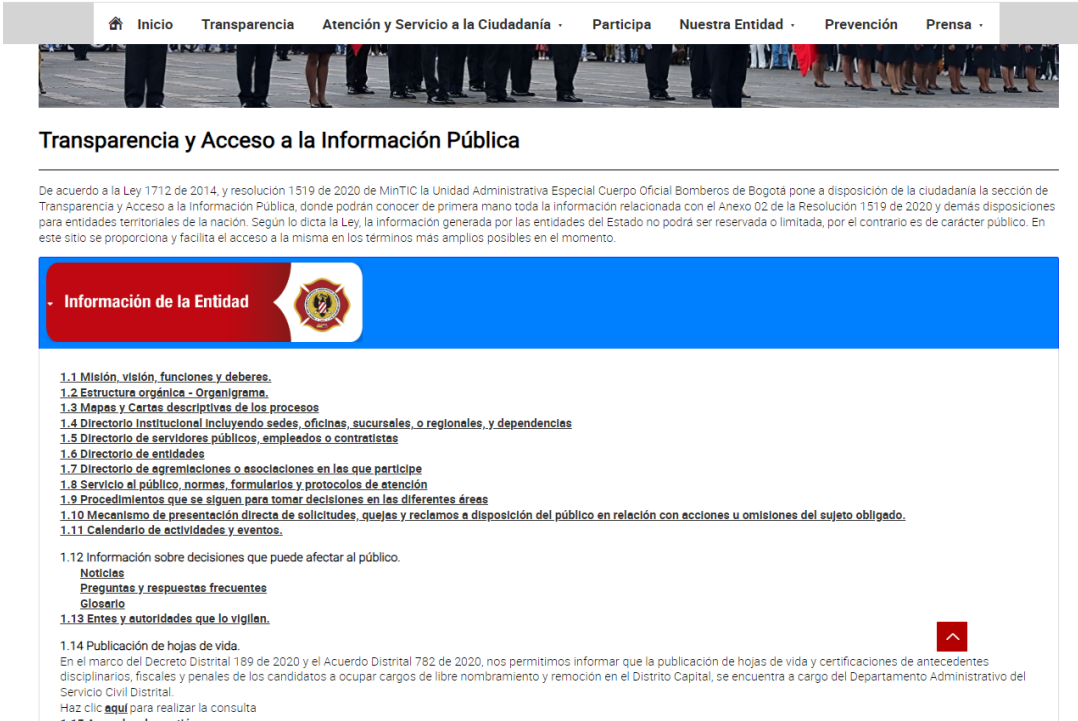


Fuente: Informe de Participación Ciudadana vigencia 2022 Oficina Asesora de Planeación UAECOB

- El plan de participación ciudadana 2022 fue presentado en el comité de gestión y Desempeño y aprobado tal como se evidencia en el acta #1 del 26 de enero de 2022.
- Se evidenció en la página Web de la Entidad el informe de Participación Ciudadana vigencia 2022 en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/planeacion/participaci%C3%B3n-ciudadana/informe-plan-institucional-participaci%C3%B3n-0>

- Se observó que en la Web de la Entidad se tiene un espacio reservado para publicar las noticias, eventos, planes, proyectos, procesos de contratación, entre otros lo que permite fortalecer las Veedurías ciudadanas en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 1.
- Se observa que la entidad informa mediante la página Web sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos, así como los resultados de su gestión, de manera que cualquier ciudadano o parte interesada pueda ejercer el control social en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 2



Inicio Transparencia Atención y Servicio a la Ciudadanía · Participa Nuestra Entidad · Prevención Prensa ·

Transparencia y Acceso a la Información Pública

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y resolución 1519 de 2020 de MinTIC la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá pone a disposición de la ciudadanía la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde podrán conocer de primera mano toda la información relacionada con el Anexo 02 de la Resolución 1519 de 2020 y demás disposiciones para entidades territoriales de la nación. Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público. En este sitio se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles en el momento.

Información de la Entidad

- 1.1 Misión, visión, funciones y deberes.
- 1.2 Estructura orgánica - Organigrama.
- 1.3 Mapas y Certes descriptivos de los procesos
- 1.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias
- 1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas
- 1.6 Directorio de entidades
- 1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe
- 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención
- 1.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en los diferentes áreas
- 1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado.
- 1.11 Calendario de actividades y eventos.
- 1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público.
 - Noticias
 - Preguntas y respuestas frecuentes
 - Glosario
- 1.13 Entes y autoridades que lo vigilan.
- 1.14 Publicación de hojas de vida.

En el marco del Decreto Distrital 189 de 2020 y el Acuerdo Distrital 782 de 2020, nos permitimos informar que la publicación de hojas de vida y certificaciones de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales de los candidatos a ocupar cargos de libre nombramiento y remoción en el Distrito Capital, se encuentra a cargo del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
Haz clic [aquí](#) para realizar la consulta
- 1.15 Acuerdos de gestión

- Se evidenció que la Entidad conserva la memoria histórica de las rendiciones de cuentas y las respuestas a las inquietudes presentadas por las partes interesadas, lo anterior se corroboró en el siguiente enlace:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/rendicion-cuentas-audiencia-publica-31-agosto-2021>

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

Aspectos por mejorar

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 fue tomada en cuenta la recomendación realizada.

Verificado el plan de participación ciudadana establecido para la vigencia 2023 contemplo la actividad: "actualizar el procedimiento de Participación ciudadana" la cual tenía fecha de vencimiento el 30 de mayo de 2023, a la fecha de este seguimiento no se observa el cumplimiento de esta.

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, Periódico 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

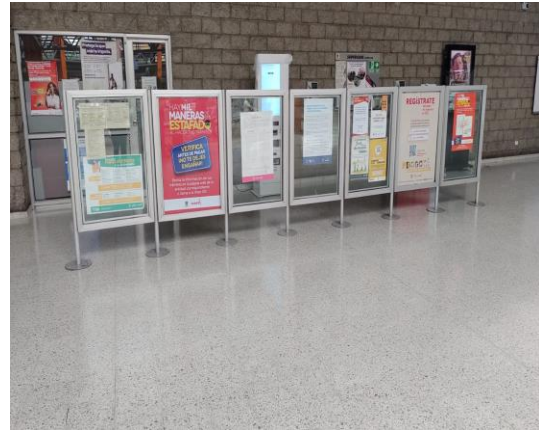
- Coordinar con la Secretaría de Hacienda Distrital espacios de diálogo que permitan la validación del Web Service de la Entidad.
- Es relevante asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, de que se encuentre disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y, que corresponda al mapa de procesos vigente en la Entidad.
- Importante gestionar con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el permiso para publicar piezas comunicativas con el fin de informar a la ciudadanía sobre la carta del trato digno, el portafolio de servicios, temas de prevención entre otros.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas por la Oficina de Control Interno a los Coordinadores en los Supercades visitados (Suba y Américas), en donde nos informan de los espacios dispuestos para que las entidades publiquen allí la información relevante relacionada con la prestación del servicio o temas Institucionales.



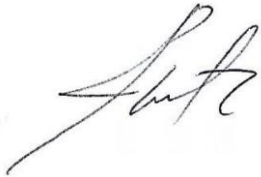
Supercade Suba



Supercade Américas

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 OCI

Revisó: Jaime Hernando Arias Patiño- Jefe de la OCI

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931