

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

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 2023 al 31 mayo de 2024

Introducción

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías basado en riesgos aprobado el 26 de diciembre 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 Atención a la Ciudadanía SC-PR04, Satisfacción de la Ciudadanía SC-PR02, Trámite PQRSD de la Ciudadanía SC-PR05 a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa al cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2023 a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y, al plan del Defensor del Ciudadano 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 2023 al 31 de mayo de 2024.

Resultado del Seguimiento

Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Verificadas las evidencias allegadas por la Subdirección de Gestión Corporativa y a la información publicada en la página Web de la Entidad, se evidenció que la Entidad ha venido dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 en especial lo instituido en el artículo 3º que establece:

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL

- 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
 - Para dar cumplimiento a lo aquí establecido la Entidad dispone de recursos logísticos, asignación de personal, designación del Defensor del Ciudadano y documenta lineamientos con el fin de asegurar la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad.

Lo anterior se evidenció en la página Web de la Entidad en la siguiente ubicación:

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

- 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
 - Se observó documentado el procedimiento "Trámite PQRS de la Ciudadanía" SC-PR05 publicado en el repositorio de información dispuesto por la Entidad (página Web)

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bomberosbogota.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fdocumentos%2FSC-PR05%2520Tr%25C3%25A1mite%2520de%2520%2520PQRS%2520de%2520la%2520Ciudadan%25C3%25ADa.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

- También se observó en la página Web de la Entidad que dan a conocer al cliente externo e interno las funciones y competencias del defensor del ciudadano:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/defensoria-de-la-ciudadania>

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual debe ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

- Se corroboró que la Entidad ha venido elaborando y publicando mensualmente en la página WEB de la Entidad los informes de PQRSD relacionados con los requerimientos allegados a través de sus canales oficiales.



The screenshot shows the website of the U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C. The page is titled "14.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos". It features a navigation menu with options like "Inicio", "Transparencia", "Atención y Servicio a la Ciudadanía", "Participa", "Nuestra Entidad", "Prevención", and "Prensa". The main content area displays a list of reports for the year 2023, including "Informe PQRS Diciembre 2023", "Informe PQRS Noviembre 2023", and "Informe PQRS Octubre 2023". A sidebar on the right lists various reports under the heading "Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos".

Consultado el 05 de agosto de 2024 página Web UAECOB

- Se evidenció que 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.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5



Informes Cargados

Mostrar 50 registros Filtrar: 2023

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS LAECOB DICIEMBRE 2023.XLSX	CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA CARDONA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ	SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Ene 5 2024	APROBADO		Abrir	0
INFORME MENSUAL PQRS LAECOB DIC 2022.XLSX	MARIANA TERESA MARTINEZ	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ	SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Ene 13 2023	APROBADO		Abrir	0
INFORME PQRS LAECOB ENERO	FLOR ANGELICA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Feb 16 2023	RECHAZADO	SE RECHAZA TENIENDO EN CUENTA...	Abrir	0

Mostrando registros del 1 al 17 de un total de 17 registros (filtrado de un total de 86 registros)

Anterior 1 Siguiente

Pantallazos de consulta desde el aplicativo Red Distrital de Quejas y Reclamos-agosto 06 de 2024

- 4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
 - Por observación directa se estableció que a Entidad cuenta en su página web con un Link de acceso al portal Bogotá Te Escucha, y dispone de un equipo de servicio a la ciudadanía quienes son los encargados de clasificar y asignar la PQRS recibidas por los diferentes canales de interacción y realizar el reparto a las dependencias competentes.
- 5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
 - El área de servicio a la ciudadanía se encuentra ubicada en el primer piso del edificio en donde funciona la sede principal de la Entidad y, cuenta con

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

rampa de acceso lo que facilita el acceso a las personas que presentan algún tipo de limitación de movilidad.

- La Entidad dispuso en la sede principal de la Entidad el buzón de sugerencias, se tienen actas donde se consigna la apertura que realizan periódicamente 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

- 6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
- El pasado mes de abril de 2024 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 2023 y con el radicado I-00274-2024007511-UAECOB Id: 193881 del 30 de abril de 2024 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:

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/control/informes-gesti%C3%B3n-evaluaci%C3%B3n-y-auditor%C3%ADa-interna-y-externa/informe-semestral-0>

- 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Se observaron las actas de participación en el Comité Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de la Subdirectora de Gestión Corporativa, actividad que se desarrolla semestralmente.

En cuanto al defensor del Ciudadano:

Esta figura actúa como facilitadora ante controversias que surjan entre la ciudadanía y la Entidad, es importante destacar que la defensoría no reemplaza los canales de interacción ciudadana para interponer peticiones.

- Se observó en la página Web de la Entidad que dan a conocer al cliente externo e interno las funciones y competencias del defensor del ciudadano:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/defensoria-de-la-ciudadania>

- Se evidenció publicado el informe del Defensor del Ciudadano de la vigencia 2023 y el plan de acción establecido para la vigencia 2024 en la siguiente ubicación:

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

Para la vigencia 2023 propusieron catorce (14) actividades en el plan de acción del defensor del ciudadano, esta oficina verificó las evidencias que dan cuenta de su ejecución encontrando conformidad.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

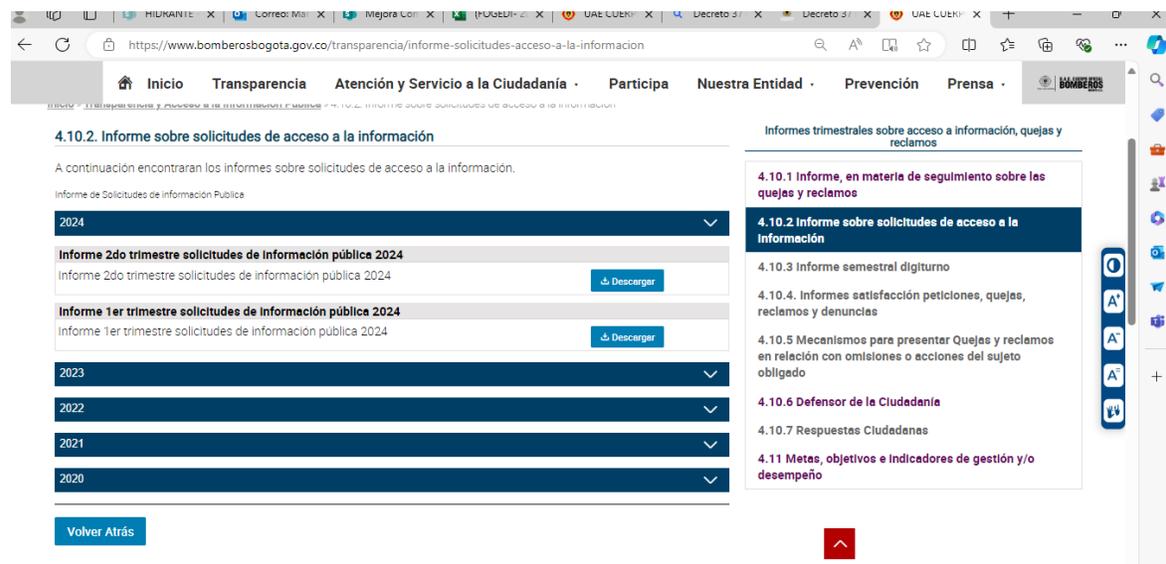
En cuanto al plan de acción establecido para la vigencia 2024 se observan previstas cinco (5) actividades, se verificaron las evidencias allegadas que dan cuenta de las actividades ejecutadas en el primer semestre de 2024 encontrando un avance a la fecha de corte de este informe del 54%.

Por lo anterior esta oficina concluye que se dio cumplimiento a lo propuesto en plan de acción del Defensor del Ciudadano de la Entidad vigencia 2023 y para el primer semestre del 2024 han venido cumpliendo con las actividades previstas.

Cumplimiento a otras disposiciones normativas

Decreto 103 de 2015

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de enero 20 de 2015, Artículo 52, se observó que se encuentran publicados los reportes de acceso de la información pública en los que se especifica: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. - Tiempo de respuesta a cada solicitud. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.



Consultado el 05 de agosto de 2024 página Web UAECOB

R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

LEY 1437 DE 2011

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 artículo 7 que establece los deberes de las autoridades en la atención al público se observó lo siguiente:

- En la puerta de acceso del ciudadano en la sede principal de la Entidad en el área en donde se realiza la atención al usuario disponen el horario de atención y en la página web lo indican de igual forma, lo anterior se corroboró en la siguiente ubicación:

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

- Se constató que, en la sede Principal (edificio Comando Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá), que la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos, podemos inferir entonces que la atención supera las cuarenta (40) horas semanales.
- La Entidad continua con la disposición de un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA), que permite mejorar los niveles de servicio y la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores como se observa a continuación:

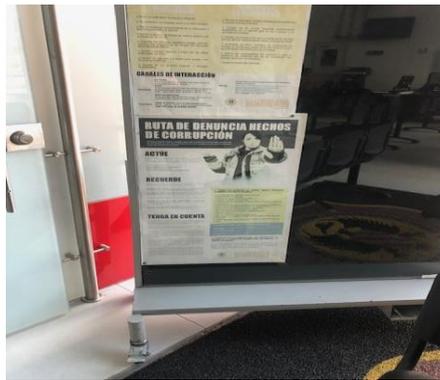


R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

- Se observó la publicación de la carta del trato digno en la cartelera que dispone la Entidad en el espacio físico de atención al ciudadano y en la página web de la Entidad, en la siguiente dirección:

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



Cartelera punto de atención servicio al ciudadano

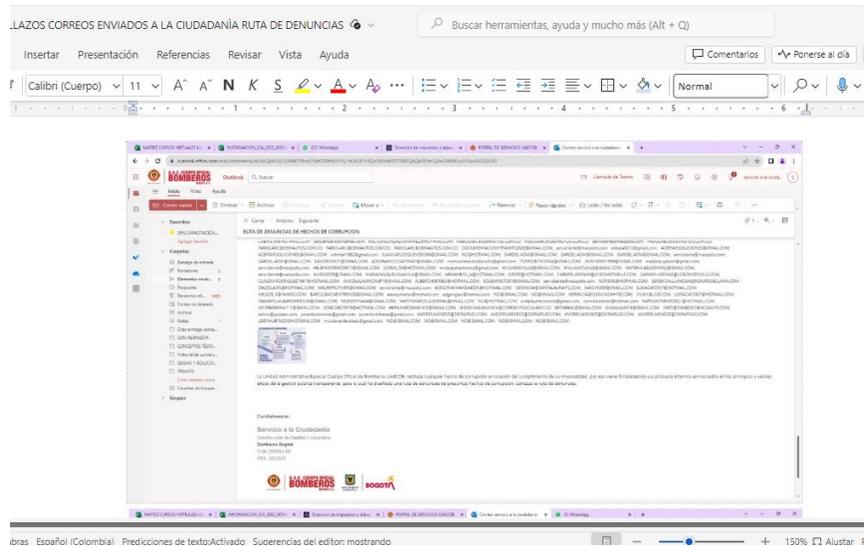
- La Entidad dispuso en la página Web un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias a la manera de cómo se presta el servicio, lo anterior se puede evidenciar en el siguiente link:

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

Se constató el envío a los ciudadanos de una pieza divulgativa de la ruta de denuncias de los actos de corrupción mediante correo electrónico, se observa en la descripción de las evidencias allegadas que fue comunicada a más de 5.000 personas entre los meses de noviembre y diciembre de 2023 y, fue publicada a través de las redes sociales en las siguientes ubicaciones:

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5



Fuente: Subdirección de Gestión Corporativa- buzón de correo electrónico servicio al ciudadano UAECOB

Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto 293 de 2021

- Tal como lo establece el artículo 9º modificado por el artículo 4º del Decreto 293 de 2021, el documento denominado caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés se encuentra publicado en la página Web de la Entidad, con el fin de conocer las condiciones, necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios por parte de la Entidad, se consultó en la siguiente ubicación:

<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.bomberosbogota.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fplaneacion%2FCaracterizaci%25C3%25B3n%2520usuarios%2520y%2520grupos%2520de%2520inter%25C3%25A9s%2520final.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 10º y 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

R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

sus derechos, adicionalmente la entidad ubicó en diferentes sitios señalización dirigida a esta población.



Fotografía: Punto de atención edificio comando UAECOB -autor OCI

En este mismo sentido, se verificó en la página Web de la Entidad que disponen la barra de accesibilidad, 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 de acceso centro de relevo (beneficia a población sorda) lineamiento también dispuesto en los anexos de la Resolución 2893 del 30 de diciembre del 2020.

- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 derogado por el artículo 7 Decreto 293 de 2021, se observó en la página web de la Entidad la disposición de un sitio denominado ¿Ya agendaste tu cita? Con el fin de que la ciudadanía pueda acceder de manera fácil a rápida al portal de servicios.

<https://www.bomberosbogota.gov.co/noticias/%C2%BF-agendaste-tu-cita>

R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

- En el marco de la implementación de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía se observa que la Entidad ha venido reportando en el formato que diseñó la Secretaría General de la Alcaldía Mayor -SGAM el seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, lo anterior se evidenció en el oficio 20235000123711 del 6 de diciembre de 2023; en la ficha técnica que allega la SGAM
- 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:
 - Inscripción curso Bomberitos

Circular 035 de 2008

Para la vigencia 2023 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 el lineamiento emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo anterior se corroboró mediante el oficio E-01052-2022003377-UAECOB Id: 12 E-01052-2023005146-UAECOB Id: 168416 del 31 de julio de 2023 informe correspondiente al 2do. trimestre, E-01052-2023006774-UAECOB Id: 174409 del 11 de octubre 3er. Trimestre, E-01052-2024000284-UAECOB Id: 182892 del 15 de enero de 2024 correspondiente al 4to. trimestre, E-01052-2023003649-UAECOB Id: 162138 correspondiente al 4to trimestre, o E-01052-2024002257-UAECOB Id: 192572 del 17 de abril de 2024 correspondiente al 1er. Trimestre de 2024 y E-01052-2024004420-UAECOB Id: 201093 del 2do trimestre de 2024.

Aspectos por mejorar

- Al verificar en la página Web de la Entidad los documentos que hacen parte del proceso "Servicio a la Ciudadanía" se observó publicado dos veces un instructivo denominado "Canales de interacción" ; con los siguientes códigos SC-PR05-IN01 Instructivo Canales de Interacción, SC-PR02-IN01 Instructivo Canales de Interacción, al verificar su contenido se constató que versan sobre el mismo tema lo que genera confusión al momento de su consulta.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Por la anterior recomendamos revisar los documentos que se encuentran publicados en la Web de la Entidad con el fin de depurar los que ya no están vigentes y asegurar que en los sitios de consulta estén dispuestos los que actualmente están en uso y que contienen los lineamientos vigentes.

The screenshot shows the website interface with a navigation menu at the top. The main content area displays a list of documents under the 'Inductivos' category. Two items are highlighted with a red box:

- SC-PR04-IND1 Instructivo Canales de Interacción (Desactualizado)
- SC-PR02-IND1 Instructivo Canales de Interacción (Actualizado)

The right sidebar contains various management categories like 'Gestión estratégica', 'Gestión del Talento humano', etc.

- Para el procedimiento SC-PR04 Atención a la Ciudadanía, se observó que se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que con la entrada en vigor del Acuerdo 927 de 2024 con el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2024-2027 "Bogotá Camina Segura" en el artículo 290 parágrafo 2 elimino el cobro del concepto de inspecciones técnicas que adelanta la Entidad.

Artículo 290. Sobretasa bomberil. *Adóptese en el Distrito Capital una sobretasa en el impuesto de industria y comercio para financiar la actividad bomberil, de conformidad con el literal a) del artículo 37 de la Ley 1575 de 2012 y cuyos elementos de la obligación tributaria serán los siguientes: ...*

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Parágrafo 2. *Elimínese el cobro del concepto de inspección técnica y en consecuencia deróguese el literal a) del artículo 28 del Acuerdo 11 de 1988 y el parágrafo del artículo 2 del Acuerdo 9 de 1992.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50

k. La información de la Declaración de Industria y Comercio de los establecimientos se solicitará anualmente desde la Subdirección de Gestión del Riesgo a la Secretaría Distrital de Hacienda, para ser procesada y cargada en el portal de servicios

l. La tarifa para acceder al trámite es equivalente al uno por ciento (1%) liquidado sobre el valor del impuesto de Industria y Comercio del año anterior más el equivalente a un (1) salario mínimo legal vigente diario por cada establecimiento. Para establecimientos nuevos bajo la razón social que paga con esta regla la tarifa será un (1) salario mínimo legal vigente diario por cada establecimiento, con base en lo establecido en el Acuerdo 11 de 1988 y Acuerdo Distrital 09 de 1992 Artículo 2. Parágrafo. Bomberos Bogotá liquidará teniendo en cuenta las fechas de declaración establecidas y bases remitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

m. La tarifa para los usuarios no obligados a declarar ICA, o establecimientos nuevos será de dos (2) salarios mínimos legales vigentes diarios por cada establecimiento en el Acuerdo 11 de 1988 y Acuerdo Distrital 09 de 1992 Artículo 2. Parágrafo

n. Los recaudos por este concepto únicamente se deben realizar en las ventanillas de cualquier sucursal del banco de occidente en efectivo o cheque de gerencia, de acuerdo con las políticas de recaudo distrital.

o. Si al momento de generar el recibo de código de barras el colaborador de servicio a la ciudadanía identifica que los datos registrados en SAP no coinciden con los del portal de servicio, deberá establecer contacto con el ciudadano para aclarar cuál es la información correcta.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Unidad Administrativa Especial Cuerpo Ciudad de Barranquilla</p>	Nombre del Proceso SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: SC-PR04 Versión: 01 Vigencia: 13/03/2024 Página 5 de 11
	Nombre del Procedimiento ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	

En caso de requerir ajuste ante la Secretaría Distrital de Hacienda se solicitará a la persona interesada copia del RUT y de la Cámara de comercio, documentos que junto con el FORMATO PLANTILLA TERCEROS BOGDATA 01042022 se

Aparte del procedimiento publicado en la Web de la Entidad páginas 4 y 5.

- En cuanto al 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 advertido en el seguimiento realizado para la vigencia 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.
- Revisados los informes producto de las encuestas de satisfacción del servicio que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad, se evidencia que incluyen una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del "Defensor del Ciudadano" de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, se

R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

observó que es alto el porcentaje (entre 70% y 80%) de ciudadanos que desconocen la figura del Defensor del ciudadano, por lo que se hace importante revisar la campaña de divulgación con el fin de que se utilicen todos los medios de comunicación con que cuenta la Entidad (banner en la página Web, redes sociales, avisos en los televisores que están dispuestos en el área de servicio al ciudadano, carteleras, entre otros) con el fin de lograr un mejor afianzamiento de éste.

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 dan cuenta de la ejecución de las actividades previstas en el plan de participación ciudadana vigencia 2023 y se observó lo siguiente:

- El plan de participación ciudadana versión 1 para la vigencia 2023 estaba conformado por doce (12) actividades enmarcadas en tres (3) estrategias:

Estrategia	Cantidad de actividades
Gestión misional de la Entidad	5
Gobierno abierto	3
Fortalecimiento relación Entidad-ciudadanía	4

Se observan las versiones 2 y 3 en donde proponen los siguientes ajustes:

R3DkODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

AJUSTES PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA V. 2

	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD AJUSTADA	AJUSTE
1	Gestión Misional de la Entidad	Master Class	Cambio en el responsable de la Subdirección de Gestión del Riesgo a Oficina Asesora de Planeación (Cooperación) y Dirección (Comunicaciones y Prensa)
2	Gestión Misional de la Entidad	Programa Vivienda Segura - "Mi casa sin incendio"	Cambio en el Grupo de interés beneficiado por la actividad a: ciudadanía en general
4	Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía	Revisión caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Cambio en el responsable de la actividad

AJUSTES PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA V. 3

	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD AJUSTADA	AJUSTE
1	Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía	Formular la Política Institucional de Participación Ciudadana	Modificación fecha final: 30/05/2023 a 30/08/2023
2	Fortalecimiento relación entidad-ciudadanía	Actualización procedimiento participación ciudadana	Modificación fecha final: 30/05/2023 a 30/08/2023

- El plan de participación ciudadana 2023 fue presentado en el comité de gestión y Desempeño y fue aprobado tal como se evidencia en el acta #2 del 23 de enero de 2023.

Se observó en la página Web de la Entidad que:

- Disponen el informe del Plan de Participación Ciudadana vigencia 2023 realizado por la segunda línea de defensa de la Entidad, en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Informe%202023%20Plan%20Institucional%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana.pdf>

- Reservan un espacio 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.

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

- Informan sobre los objetivos, planes, metas, programas y proyectos, así como los resultados de la 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.
- Disponen de un espacio para conservar la memoria histórica de las rendiciones de cuentas y las respuestas a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

En cuanto al informe presentado por la segunda línea de defensa de la Entidad relacionado con la ejecución del plan de participación ciudadana, se observa que informan que se ejecutó al 100% para la vigencia 2023, no obstante, esta oficina realizó una revisión aleatoria a las actividades previstas en el mencionado plan y observó que la actividad relacionada con la actualización del procedimiento "Participación ciudadana", el documento se encuentra en borrador pendiente de ser aprobada por la Instancia correspondiente.

Por lo anterior, a criterio de esta oficina daría un resultado de cumplimiento del 91.66%.

Aspectos por mejorar

En el seguimiento realizado para la vigencia 2021 y 2022 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 el documento pertinente se encuentra en borrador pendiente de ser aprobado por la instancia correspondiente.

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, redes sociales, carteleras, 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

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

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

- 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 a la normatividad vigente.
- Coordinar con la Secretaría de Hacienda Distrital espacios de diálogo que permitan la validación del Web Servicio de la Entidad, con el fin de disponer del botón de PSE en el portal de servicios de la Entidad de manera expedita.

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,



Karol Andrea Parraga Hache
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó: María del Carmen Bonilla- Profesional Especializada 222 grado 20-Oficina de Control Interno

Revisó: Karol Andrea Parraga Hache-Jefe Oficina de Control Interno (e)