



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

<b>1. INFORME DE AUDITORIA</b>
<b>2. NOMBRE DE LA AUDITORIA</b>
Evaluación a los procesos de atención al ciudadano, y participación ciudadana y control social, y el procedimiento de recepción y trámite de los derechos de petición.
<b>3. OBJETIVO</b>
Evaluar en el marco del Sistema Integrado de Gestión y del Decreto 371 de 2010, los procesos de atención al ciudadano, y participación ciudadana y control social en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, con los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, los requisitos normativos de la Entidad y los requisitos legales, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, los controles, los riesgos y el impacto que produce el servicio entregado a la ciudadanía o partes interesadas.
<b>4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
Evaluación de los procedimientos PROD-GC-33 Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos; PROD-SAC-02 Satisfacción del usuario a cargo de la Subdirección Corporativa; PROD-PGE-08 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina de Planeación y el procedimiento PROD-GJC-02 Recepción y trámite de los derechos de petición a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, de la gestión realizada entre el (1) primero de abril de 2015 hasta el veintinueve (29) de febrero de 2016.
<b>5. CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>
<p>Constitución Política: Artículos 2, 23, 40, 45, 46, 47, 78, 79</p> <p>Ley 1755 de 2011. " Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</p> <p>Decreto 124 de 2016, en lo referente a la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2"</p> <p>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art 76.</p> <p>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" - Art 3 y 4- Circular 03 de 2011 ( Veeduría Distrital) sobre las "Auditorías Internas Ordenadas en el Decreto 371 de 2010</p> <p>Circular No. 035 de 2008. Adopción de Estándares e indicadores de trámites de las entidades Distritales. Informe trimestral.</p> <p>Circular No. 087 de 2015. Informe mensual de Quejas y Soluciones.</p> <p>Circular No. 067 de 2010. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades Distritales"</p> <p>Resolución Interna 123 de 2016. Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.</p> <p>Directiva 003 de 2013. Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y de la pérdida de elementos y documentos públicos.</p> <p>Directiva No. 001 de 2014. Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá de la Secretaria General.</p> <p>Decreto 197 de 2014 " "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014</p> <p>Norma NTD-SIG 001:2011</p> <p>Norma Técnica de Calidad 1000:2009. Especifica los requisitos de calidad para el sector público</p> <p>NTC ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Norma OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y demás normas competentes.</p>



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### 6. LÍDER DE PROCESO/DEPENDENCIA

Dra. Adriana Mercedes Benavides Rivera - Subdirectora de Gestión Corporativa.  
Dr. Gustavo Arias Núñez – Jefe Oficina Asesora de Planeación.  
Dra. Claudia Inés Guzmán Niño- Jefe Oficina Asesora Jurídica.

### 7. EQUIPO AUDITOR

Diana Sirley Medrano Otavo  
William Ariza Blanco

### 8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 14 al 31 de Marzo de 2016.

### 9. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoria se aplicaron las normas internacionales de auditoría, partiendo de una adecuada planeación y la utilización de técnicas, entre otras; entrevistas con los líderes y/o encargados de los procedimientos, observación y verificación de información a través del correo institucional, medios electrónicos de comunicación como página web de la entidad, etc. igualmente se utilizó el análisis y comparación de datos, aplicación de muestreo estadístico para la verificación de cumplimiento de términos y la coherencia de las respuestas con las peticiones, quejas y reclamos. Lo anterior de acuerdo al plan de auditoría, en apoyo a las listas de verificación o chequeo de conformidad al procedimiento de la oficina de control interno.

### 10. HALLAZGOS - OBSERVACIONES

#### FORTALEZAS

#### SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

#### LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.

**10.1 El procedimiento:** El procedimiento "Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos" fue actualizado y ajustado en el periodo evaluado así: Cambia el código de PROD-SAC-01 vigente desde el 4 de agosto de 2014, a PROD-GC-33 vigente a partir del 1 de diciembre de 2015.

Con lo anterior se produjo su actualización de acuerdo con el nuevo mapa de procesos adoptado por la entidad, pasando de ser un procedimiento del proceso SERVICIO AL CIUDADANO a ser un procedimiento del proceso GESTION CORPORATIVA, se amplían las políticas de operación, se ajustan las definiciones, se redefine el producto y se ajustan el marco normativo, las actividades y responsables, así como los documentos. Se destaca en esta modificación la introducción de los riesgos asociados a las actividades del procedimiento.

**10.2 Aplicativo SDQS:** Dentro del periodo objeto de la auditoria, se estableció en el aplicativo la presentación de un total de 216 peticiones, discriminados de la siguiente manera:

CANAL	No DE PETICIONES
WEB	110
ESCRITO	64

TIPO	No DE PETICIONES
Derecho Petición	143
Solicitud de Información	13



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

E-MAIL	29	Quejas	23
BUZON	4	Reclamos	18
TELEFONO	3	Sugerencias	1
PRESENCIAL	5	Felicitaciones	7
REDES SOCIALES	1	Consultas	8
		Denuncias	3
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>TOTAL</b>	<b>216</b>

Adicionalmente la Coordinación posee un registro de las peticiones recibidas en formato Excell, para lo cual se procedió a una verificación detallada de oportunidad y tiempo de respuesta, así como de la calidad de las mismas; frente al aplicativo SDQS, Sistema Distrital Quejas y Soluciones, dejando copia registro de las peticiones números: 602016 Luz Mery prieto - 68542016 Lorena Janeth MéndezRobayo - 758182015 Marcela Sánchez y 1435982015 Magali Vega, en las que se evidenció que fueron contestados dentro del término legal, observándose coherencia en la respuesta, conforme al decreto 371 de 2010.

**10.3 Tiempo de respuesta:** Se observa dentro del procedimiento PROD – GC – 33, denominado trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, el cumplimiento de la actividades números 4,5 y 8, relacionadas con el control mediante planilla de seguimiento, oportunidad y cumplimiento de términos en los tiempos de respuesta y alarmas. Al respecto se informó, que se genera constantemente, correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación al SDQS. Se indicó, que en el periodo evaluado los requerimientos fueron contestados dentro del término de ley, por lo que no fue necesario dar traslado a la oficina de asuntos disciplinarios, tal como puede observarse en la siguiente tabla:.

No PETECIONES	OPORTUNIDAD RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA
216	100%	8 DIAS

**10.4 Atención personal al público, como mínimo 40 horas.** Se observó que se da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, así lo indica la cartelera de la oficina principal que estipula un horario de: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes; y en la página web se indica de igual forma, que en los puntos Supercades y Cades donde hacemos presencia, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos para estas dependencias, podemos afirmar entonces que la atención supera las 40 horas semanales situándose en **46:50 horas**.

**10.5 Carta de trato digno:** Se verifica la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la oficina principal y la página web de la Unidad, de igual forma se encuentra actualizada con vigencia 2016, de conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

**10.6 Directiva No. 003 de 2013:** El área no cuenta con funcionarios de planta en los procedimientos auditados, el grupo está conformado por contratistas así: un (1) coordinador y (12) asistentes, que cubren cinco (5) puntos de atención en la sede central y cuatro (4) Cades. En relación con el manejo y conservación de los bienes y elementos así como de los documentos, se observa que dentro de las obligaciones contractuales existe una cláusula sobre la custodia de bienes y responsabilidad del contratista, el deber de responder y hacer buen uso de los bienes que le sean asignados, hacer entrega de los mismos en el estado en fueron recibidos, la entrega se debe realizar como requisito indispensable, para la expedición del correspondiente paz y salvo de entrega de bienes, expedido por el Área del Almacén de la Subdirección de



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### Gestión Corporativa.

Al no contar con una estrategia de capacitación definida como tal, donde se aborde la temática relacionada con la conservación de los bienes y documentos, esta se suplente con dinámicas de grupo orientadas por el coordinador del área, (los aspectos relacionados con la capacitación serán abordados, en detalle, en el ítem de observaciones).

En relación con el manejo de documentos y las técnicas de archivísticas encontramos que se cuenta con un mobiliario técnicamente diseñado con seguridades incluidas y existe una correcta disposición de fólderes y carpetas debidamente rotuladas, lo cual permite una disposición y conservación segura.

### **OFICINA ASESORA JURÍDICA**

#### **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

**10.7 Verificación cumplimiento del procedimiento:** La Oficina Asesora Jurídica, cumple con el procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013. La profesional que atendió la auditoría, pudo identificar las diferentes actividades, informando que, se recibe, radica y escanea el derecho de petición y lo entrega a un abogado de la oficina para que lo analice y proceda a remitirlo al área correspondiente en forma inmediata a través de memorando, en el cual se indica los términos y la fecha de vencimiento, lo mencionado se verificó en la muestra tomada por ésta oficina, derechos de petición: 2015ER2844 del 06 de abril 2015, 2015ER4153 del 20 de mayo de 2015, 2015ER5222 del 25 de junio de 2015, 2015ER5785 del 16 de julio de 2015, 2015ER6650 del 16 de agosto de 2015, 2015ER7147 del 02 de septiembre de 2015, 2016ER1204 del 19 de febrero de 2016.

**10.8 Cumplimiento de términos.** Dentro del periodo del alcance de la auditoría (1 de abril de 2015 al 29 de febrero de 2016), fueron atendidos 479 derechos de petición, de los cuales todos se respondieron dentro de los términos legales establecidos en el artículo 23 de la Constitución de Política y artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015.

**10.9 Coherencia de respuestas.** De acuerdo a la muestra tomada por ésta oficina, se observa una adecuada efectividad en coherencia de las respuestas a los derechos de petición, de conformidad con el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 1 y Circular 003 de 2011 de la Veeduría Distrital.

### **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - Modelo Estándar de Control Interno - MECI**

**10.10 Plan de Acción :** Se evidenció a través de acta e inclusión en la ruta de la calidad el plan de acción para la vigencia 2016, dentro del cual se recoge los siguientes productos:

- Promover el Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C enfocados en los Estándares de Calidad en el Servicio.
- Estrategia de fortalecimiento para una buena atención al ciudadano, a través de capacitaciones enfocadas en las características del servicio. (Cálido, amable, rápido, respetuoso, digno, humano, efectivo y confiable).
- Estrategia de fortalecimiento para la mejora de la atención a personas en condiciones de discapacidad con enfoques diferenciales para una calidad, amable y oportuna atención.
- Fortalecimiento de la guía de trámites y servicios, a través de la Línea distrital 195, para la mejora en la divulgación de la información a los ciudadanos del distrito.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Este plan de acción es compartido por GOOGLE Drive con el equipo del área.

En relación con el Plan de acción correspondiente a la vigencia 2015, este muestra un cumplimiento del 100% para todos los productos establecidos para el área.

**10.11 Mapa de riesgos:** Los riesgos establecidos para el procedimiento, fueron evaluados, revisados y ajustados en fecha 31 de mayo de 2015, de acuerdo con el Acta de reunión de 14 septiembre de 2015, se adelanta jornada de instrucción al personal, en relación con los cuatro (4) riesgos identificados, se destaca el trabajo adelantado en relación con la liquidación de los conceptos técnicos, los cruces de bases de datos y el trabajo hacia la consecución de la liquidación automática de los conceptos..

**10.12 Políticas de Operación:** El inventario de Políticas de Operación, propias del procedimiento, se encuentran establecidas y contenidas en este, abarcando aspectos de Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo e Información y Comunicación, que se encuentran publicados en la página web de la entidad.

**10.13 Indicadores de Gestión:** Cuenta el área con tres (3) indicadores estratégicos y uno (1) indicador de gestión, verificados en la ruta calidad presentan una calificación satisfactoria de 100 y 99% promedio respectivamente, la Oficina Asesora de Planeación realiza la evaluación periódica (trimestral) calificando y estableciendo recomendaciones sobre el comportamiento de los mismos.

### **SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO**

**Directiva No. 001 de 2014, Secretaria General:**

**10.14 Servicios y Trámites.** Mediante la página Web de la Unidad, Portal Bogotá, carteleras, plegables, línea ciudadanía y línea 195, se suministra información sobre los puntos de atención, horarios, requisitos y fechas para la realización de los trámites, de esta forma se han atendido en promedio diario 170 usuarios, con una atención personalizada que en promedio viene ocupando 15 minutos para tramites y 5 minutos para suministrar información. En relación con el Link "Certificaciones" que aparece en el modulo de Guía al Ciudadano de la pagina Web nos detendremos en el punto de observaciones.

**10.15 Prestación del servicio:** Existe una metodología clara en la identificación de la población a impactar, relacionado con los puntos de atención para así determinar el número de ventanillas, módulos con digiturnos y personal para prestar el servicio. Cuenta con un Coordinador del área y en los CADES la coordinación está a cargo del coordinador de la dependencia.

En relación con el digiturno, éste despliega las siguientes opciones: Atención preferencial, información general, quejas y reclamos, liquidación - conceptos técnicos y defensor al ciudadano, contando dicha oficina con un número adecuado de puntos de atención.

Se cuenta de igual manera, con un televisor y/o audiovisual, que informa los turnos en los diferentes módulos, así: 1. Módulo de radicación, 2. Módulo de entrega de conceptos técnicos – información general, 3. Módulo de entrega de conceptos técnicos – liquidación, 4. Módulo defensor al ciudadano, redundando en una muy buena atención al ciudadano, dándose cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 4 (circular No. 003 de 2011 de la Veeduría Distrital) y la Directiva No. 001 de 2014 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, mediante la cual se trazan los "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá D.C."

### **AL SUBSISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

**10.16 Satisfacción de usuarios.** Se da un buen cumplimiento al dispuesto en el Decreto 371 de 2010, art. 3,



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

numerales 1,2,3,4,5 y la Circular 03 de 2011 de la Veeduría Distrital, en relación con el procedimiento de satisfacción de usuarios, PROD- SAC – 02, vigente a partir del 20 de mayo de 2014, referente a la aplicación de encuestas de acuerdo al servicio prestado (concepto técnico, atención de emergencias, participación ciudadana, puntos de atención en donde se tiene presencia institucional) de manera presencial o telefónica. Se observó igualmente, que los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario acompañadas de su ficha técnica, son presentadas en los informes trimestrales, los cuales se publican en la página web de la entidad.

La figura del Defensor del ciudadano sigue aumentando su reconocimiento y hoy en las encuestas de satisfacción supera el 50%, internamente la UAECuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, actualiza la normatividad respecto de Defensor con la expedición de la Resolución 132 de 2016.

El coordinador del área viene cumpliendo con la existencia y participación en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

En el ítem de observaciones presentaremos algunas consideraciones en relación con las encuestas de satisfacción.

### **AL SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL**

**10.17 Concientización ambiental:** El grupo de atención al ciudadano, mantiene su disposición en relación con las directrices y políticas trazadas por la entidad en relación con el ahorro de agua y energía, igual respecto de la política de cero papel. La reuniones de la coordinación con el grupo de trabajo, así como la inducción al puesto de trabajo para los contratistas nuevos recogen estos aspectos, pudiéndose constatar en la actas de reuniones efectuadas.

### **AL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**10.18** El grupo de atención al ciudadano, no fue receptor de actividades con relación a este tema durante el periodo auditado, insiste en su aviso y solicitud en relación con la condición ambiental que se genera con riesgo para la salud por la avería que presenta la puerta de acceso al área, requerimiento efectuado a la Subdirección Corporativa mediante correo electrónico de fecha 24 de junio de 2015.

### **AL SUBSISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

**10.19 Socialización de normatividad.** Se tiene conocimiento de la resolución 366 de 2014 "Por la cual se adoptan las Políticas de Seguridad para el manejo de la información y la Administración y uso del recurso tecnológico de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se deroga la Resolución No. 383 de 2011".

Se accede mediante usuarios y claves al SDQS y al Sistema Misional con que cuenta la entidad.

Al respecto, se informó que cada computador del área cuenta con una carpeta institucional, a través de la cual se va almacenando la información, asegurándola, de acuerdo a pautas contempladas en la socialización de la norma, NTD – SIG 001:2011, numeral 4.1 literal h) 6.

### **AL SUBSISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

**10.20 Inventario de Documentos:** El inventario de los documentos que se mantienen en el archivo de gestión, se encuentra debidamente registrado, en relación con las transferencias primarias estas se pueden evidenciar en el acta y relación de documentos de fecha 27 de enero de 2016.

Lo anterior de conformidad con la norma NTD- SIG 001 de 2011, numeral 4.2.4, literal b) y Directiva 003 de 2013, en relación con las normas archivísticas y de conservación de documentos.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

En el ítem de observaciones se hará referencia a la situación relacionada con el manejo del archivo de conceptos técnicos.

### AL SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**10.21 Atención especial y preferente.** Existe la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, contando con el digiturno que despliega la opción de atención preferencial, y adicionalmente, de forma personal se indaga, si hay personas en condiciones de discapacidad, labor que ejerce los contratistas de la oficina de atención al ciudadano, evidenciándose en la ruta de la calidad el protocolo de atención al ciudadano, Código: INS-SAC-01, vigente a partir del 12 de mayo de 2014, el cual fue debidamente socializado en la Unidad, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, artículo 5, numeral 6 y de la norma NTD SIG- 001- 2011, numeral 5, 6, literal a, numeral 4.2.5.2, literal f.

### AL SUBSISTEMA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

**10.22 PIRE (Plan Institucional Respuesta a Emergencia):** El personal de atención al ciudadano ha sido capacitado, inscrito y algunos contratistas, se han activado dentro de las jornadas programadas por el PIRE, dando cumplimiento a la norma NTD- SIG 001: 2011, numeral 5.5, literal a), inciso 5., y la resolución No. 091 de 2013, "Por el cual se adopta el Plan Institucional de Respuesta de Emergencia PIRE de la UAECOB" En el ítem de observaciones se planteara la relación PIRE – ARL.

## ASPECTOS POR MEJORAR

### SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

#### LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.

**10.23** Las encuestas de satisfacción, se presentan en diversos informes contenidos en la página WEB, en las encuestas de satisfacción relacionadas con las prestación de servicios misionales IMER:(incendios, materiales peligrosos, emergencias y rescates) realizadas vía telefónica, se registra el número de llamadas efectivas y se hace referencia a las causas que impiden lograr una mayor efectividad en las llamadas, no obstante, al revisar la ficha técnica allí no parece registrada la totalidad de la muestra por lo cual no es posible establecer el número de llamadas perdidas. La encuesta cubre un 24,83% de los servicios prestados. No se evidencian acciones, metas o indicadores que busquen revertir las causas que conllevan la pérdida de llamadas y por ende la no realización de encuestas, asegurando de esta forma un mayor cubrimiento. Lo anterior en detrimento de la aplicación de lo reglado en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 1 - Circular 03 de 2011, al no contar con el registro numérico de las llamadas fallidas y sopesar el volumen y representatividad de éstas frente a la muestra tomada, es posible que se genere la pérdida de esfuerzos y recursos invertidos en el desarrollo de la tarea. Lo que demuestra una debilidad en la aplicación de los principios de autocontrol y autogestión del MECI.

**10.24** No obstante haber superado en las encuestas de satisfacción el 50% de conocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, ésta aun es débil, en la encuesta de satisfacción de los servicios misionales IMER: incendios, materiales peligrosos, emergencias y rescates, no se hace referencia a la figura del Defensor.(Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 2 - Circular 03 de 2011) (Decreto 392 de 2015 y Resolución Interna 132 de 2016), a pesar de la estrategia definida para difundir la figura del defensor viene implementándose en todos los lugares donde hace presencia la entidad, se hace necesario que el instrumento de la encuesta de satisfacción sea utilizado para medir el impacto de la figura del defensor en todos estos eventos, de tal forma que la valoración muestre la real penetración de la figura del defensor.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

**10.25** En relación con que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos. (Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 3 - Circular 03 de 2011 de la Veeduría Distrital), aun no se han tenido en cuenta dentro de las agendas de los comités, tal como se recomendó en la anterior auditoría adelantada al procedimiento, con el riesgo de que no se generen acciones correctivas o preventivas en las áreas frente al procedimiento de trámite de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**10.26** El promedio diario de atención es de 170 usuarios, no obstante en los informes de gestión y resultados del área, no se cuenta con un registro estadístico informativo en detalle sobre el tipo de atención brindada. Lo anterior priva a la entidad de mostrar la dimensión del resultado de su gestión, contraviniendo los principios de autocontrol y autogestión del MECI, lo que denota falta de una mayor diligencia al exponer los resultados logrados por la entidad en relación con la atención que suministra a sus usuarios y no permite con el resultado, que los procesos y procedimientos puedan ser susceptibles de ser mejorados.

### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

#### LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.

**10.27** El PROD-PGE-038 PARTICIPACION CIUDADANA, contempla 14 actividades, que incluyen desde la formulación, puesta en marcha, seguimiento, hasta la evaluación del Plan Institucional de Participación Ciudadana. La UAECuerpo Oficial de Bomberos no cuenta con el Plan referido, se tiene un borrador que no cumplió en su diseño con lo establecido en el procedimiento, trabajo que no tuvo la continuidad que requería, de esta forma la entidad presenta un ostensible rezago, frente a la directrices y política trazadas en materia de participación ciudadana contenidas, entre otras, en disposiciones tales como: Ley 850 de 2033 sobre veedurías ciudadanas, Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y Decreto 480 de 2007 que crea y estructura el sistema distrital de participación ciudadana, la ausencia de este Plan Institucional impide la realización de las actividades que con relación a la participación ciudadana contempla el Decreto 371 de 2010, exponiendo a la Unidad a acciones de tipo disciplinario, derivadas de su incumplimiento.

**10.28** En relación al cumplimiento del dispuesto en el Decreto 371 de 2010 Artículo 4 Numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6, por la ausencia del Plan Institucional de Participación Ciudadana, se presenta un incumplimiento total, el contacto con la ciudadanía surge a partir del desarrollo de los planes de acción de las áreas, lo anterior expone a la entidad a investigaciones de carácter disciplinario por el incumplimiento de la norma en comento. Lo mencionado debido a la debilidad en el autocontrol y autogestión, por parte del área responsable.

**10.29** En relación con la verificación de evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante el ejercicio de rendición de cuentas. (Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 6- Circular 03 de 2011), esta hubo de verificarse en la página Web de la Secretaría de Gobierno, no obstante nuestra participación. El acta de la audiencia de rendición de cuentas y el informe rendido por la UAECuerpo Oficial de Bomberos no aparecen en la página Web de la entidad. El hecho de que la rendición se realice en conjunto con las entidades del sector, no exime a la Unidad de efectuar la publicación en la página institucional, como se ha hechos en relación con la vigencia 2014 y anteriores, lo que denota debilidad en el autocontrol y autogestión del área responsable, generando el riesgo de que al revisar la web institucional por algún ente de control, haya algún tipo de sanción, pues no se estaría dando aplicación además a la Ley 1712 de 2014 a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Por otro lado, en la evaluación que realiza la veeduría distrital del cumplimiento del Decreto 371, verifica si el informe de rendición de cuentas está o no publicado en la página web institucional.

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.





## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### OFICINA ASESORA JURÍDICA

#### LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.

**10.30 Seguimiento cumplimiento de términos por parte del profesional de la Oficina Asesora Jurídica:** Si bien es cierto se evidencia relación de los derechos de petición en cuadro Excel, en el que se indica fecha recordatorio de términos próximos a vencerse generándose alarmas mediante correos electrónicos por parte del profesional de la oficina asesora jurídica, (para la época contratista María Fernanda Rivera Guerra), también lo es que de acuerdo a muestra aleatoria esta oficina dentro de los soportes físicos de los derechos de petición, no se evidencian los correos electrónicos en forma física, es de anotar que la persona que atendió la auditoria, Dra. Mónica Herrera, se comunicó con la Subdirección Gestión del Riesgo solicitando remisión de correos electrónicos que fueron remitidos por la contratista que en su momento remitió las alertas respectivas por parte de la Oficina Asesora Jurídica; lo anterior en contravía de lo establecido en la actividad novena (9) del procedimiento denominado recepción y trámite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013 que dispone como punto de control lo siguiente: *cargo responsable: Profesional de planta o contratista de la Oficina Asesora Jurídica "seguimiento cumplimiento de términos"*, lo anterior por debilidad en el autocontrol, generando el riesgo que la oficina asesora jurídica no cuente con la trazabilidad de la información más aun cuando las actividades son realizadas por correo institucional de los contratistas.

**10.31 Informe Estadístico Mensual:** No se evidencia informe estadístico mensual sobre los derechos de petición de los meses de mayo de 2015, enero y febrero de 2016, adicionalmente se observa que los informes de abril y junio de 2015 no se encuentran oficializados toda vez que los memorandos no tienen CORDIS ni la rúbrica del jefe de la oficina asesora jurídica, es de anotar que para estos dos informes la contratista María Fernanda Rivera envió correo electrónico al Director de la Unidad así: (10 junio y 27 julio de 2015), sin que se pueda evidenciar confirmación de lectura del mismo, al respecto la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica manifiesta que los informes estadísticos mensuales de enero y febrero de 2016, no se han realizado debido a que no cuenta con el personal suficiente para la realización de los mismos; lo mencionado incumpliendo lo establecido en el procedimiento denominado: recepción y trámite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013 en lo correspondiente a la actividad No. 11 que dice: *"Elaborar informe estadístico mensual sobre los derechos de petición recibidos y remitirlo a la Dirección"*, por debilidad en el autocontrol con el riesgo del incumplimiento de la norma, en el sentido de imposibilitar a la alta Dirección de realizar los correctivos necesarios.

**10.32 Publicación en la página Web informes estadísticos mensuales.** No se observa dentro del procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 5/08/2013, actividad encaminada a la publicación en la página web de los informes estadísticos mensuales de los derechos de petición, en contravía de lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero 2016 *"Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 Del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* en su artículo 2.1.4.1. dispone: *"Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2"*. Y dentro de la estrategias dispone en la pagina 39: *"Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo a la circular externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial"*. En donde se indica: *"Registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual se contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento"*. (Negrilla fuera del Texto)



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### OBSERVACIONES

#### LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS

**10.33** El hecho de que la vinculación del personal del área sea el de contrato de prestación de servicios, ha limitado la posibilidad de desarrollar programas de capacitación, teniendo únicamente derecho a recibir inducción y entrenamiento sobre el puesto de trabajo. Por lo anterior se evidencia un ostensible desconocimiento, no solo de los diferentes Subsistemas sino del Sistema Integrado de Gestión en su conjunto, igual situación se presenta en relación con el MECI, así como la carencia de una estrategia de capacitación en la cual se haga especial énfasis en la temática, de salvaguardas de los bienes y elementos. ¿Cómo se puede contar entonces con un satisfactorio nivel de autocontrol, autoevaluación y autorregulación de parte de quienes tienen a cargo o están inmersos en los procesos y procedimientos que soportan el quehacer cotidiano de la Entidad?, de omitir el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 artículo 5 Numerales 1,2 y 7; el cumplimiento eficiente, oportuno y eficaz de las tareas encomendadas a estas personas no será el óptimo requerido para una eficiente administración.

Lo mencionado, en consonancia con lo mencionado en el concepto N° EE4224 del 9 de mayo de 2008 y la aclaración al mismo, del Departamento Administrativo de la Función Pública, establece en relación con la capacitación sobre el MECI y la NTCGP que: "(...) *Así las cosas, a juicio de esta Dirección, la capacitación que es objeto del presente pronunciamiento no hace parte de la educación formal y no formal de que tratan las normas a que se hizo mención anteriormente, sino que constituye una instrucción que debe impartirse a toda persona vinculada en la entidad que corresponda, con el propósito de garantizar la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad que evidentemente contribuye al logro de los objetivos institucionales*".

**10.34** Los documentos de gestión del área se encuentran debidamente archivados y relacionados, no obstante el área cuenta con un archivo en "depósito para entrega a usuarios" de un número indeterminado de Conceptos Técnicos, muchos de los cuales ya se encuentran expirados (vigencia un año), de conformidad con la vigencia mencionada en los conceptos expedidos. La Directiva 03 de 2013 en relación con la conservación y seguridad de los documentos así como la preservación de las normas archivísticas, el procedimiento PROD-CR-01, culmina con la entrega de los conceptos a la oficina de atención al ciudadano para su entrega al usuario, sin especificar la ruta ante el evento (frecuente) que los conceptos nos sean reclamados por los peticionarios, lo mencionado denota debilidad de autocontrol y autogestión a fin de estar ajustando y mejorando permanentemente los procedimientos.

**10.35** El Link de nuestra página web, que permite al ciudadano ingresar al SDQS, para el momento de auditoría, se encontraba desconectado (4 a 5 días), no obstante la Coordinación ya había informado sobre el hecho a comunicaciones y prensa mediante correos electrónicos que fueron verificados en la presente auditoría. Contraviniendo la disposición que exhorta a las entidades públicas a contar con un espacio permanente para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, contenida en la Ley 1474 de 2011 Art. 76. Tener desconectado este link es equivalente a tener cerrada la puerta de ingreso de la Sede Comando, lo mencionado denota debilidad en el autocontrol, autogestión y diligencia para subsanar dicha situación a través de un plan de contingencia institucional, lo que genera el riesgo de cierto tipo de sanción si es detectado por algún ente de control.

**10.36** En relación con el Subsistema de Continuidad del Negocio, si bien los contratos de prestación de servicios contemplan la obligación de participar en las actividades del Plan Institucional de Respuesta a Emergencias - PIRE, no hay claridad si estas actividades están cubiertas por la ARL, pudiéndose configurar un riesgo para la entidad ante un accidente de un participante del programa cuyo nivel de riesgo al que se exponga no este cubierto por la ARL.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

**10.37 Implementación CHAT.** Se observó que la entidad sigue careciendo de un CHAT, no obstante la recomendación formulada por la Oficina de Control Interno, actividad que viene siendo incluida dentro del Plan Anticorrupción sin que se lleve a feliz término. Ya sobre este aspecto la veeduría en su informe de implementación del Decreto 371 de 2010 de diciembre de 2015, registra esta carencia para la entidad. Acción que ha debido cumplirse en cumplimiento de lo dispuesto en la estrategia de gobierno en línea 2012 – 2017 para el orden territorial en su Componente No 3 "Interacción en línea", lo anterior debido a la debilidad por parte del área responsable en el autocontrol, autogestión y diligencia en la puesta en marcha de la acción.

### AL SUBSISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

**10.38 Link página web certificaciones.** Existe un link, dentro de la página web de la entidad en el bloque de "Guía del Ciudadano", denominado "Certificaciones", pudiéndose establecer que las certificaciones a las que hace referencia corresponden a las expedidas por la Subdirección de Gestión Humana, en tanto la presentación no especifica ni ilustra sobre el contenido, lo que puede desorientar al ciudadano que ingresa a la página Web de la Unidad. Lo anterior redunda en la no observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública", en su artículo 3º Principios, en especial el de facilitación y el de calidad de la información. Es necesario tomar correctivos en el marco del impulso a la política de transparencia y anticorrupción direccionada por los gobiernos nacional y distrital. Lo mencionado denota debilidad en el autocontrol, autogestión y diligencia en la revisión periódica de la web institucional para subsanar dicha situación, lo que genera el riesgo de cierto tipo de sanción si es detectando por algún ente de control.

### AL INFORME DE LA VEEDURIA DISTRITAL

**10.39** Examinada la ficha del diagnóstico básico sobre el acceso a la información y transparencia en las entidades distritales, base del "Informe de seguimiento a la implementación del Decreto 371 de 2010 en el Distrito Capital Vigencias 2014 – 2015, publicado en diciembre de 2015 por la Veeduría Distrital, respecto de las actividades de las áreas auditadas, donde se obtuvo calificación 0,0% en los siguientes temas: Componente de atención al ciudadano, Respuesta a solicitudes de información de la ciudadanía a través de derechos de petición por la página web, Verificación de la atención al ciudadano mediante línea telefónica para quejas y reclamos y Divulgación de Preguntas, Quejas y Reclamos, se pudo constatar que hay una incorrecta apreciación y calificación por parte de este organismo. Solo la falta del chat y de una línea 01-8000, en todos los demás ítems la entidad cumple tal como puede apreciarse en el resultado de la presente auditoria, donde se puede evidenciar, y solo a manera de ejemplo, que pese a haber sido calificados con 0% en Capacidad ciudadana para acceder a los bienes y servicios contamos con un (1) Punto de atención central, presencia permanente en cuatro (4) Supercades, participación en veintiséis (26) Supercades móviles, contamos con página WEB, Portal Bogotá, tenemos Línea telefónica con cuatro (4) extensiones para atención al ciudadano, Línea 195, 123, 119 y Plegable con la guía de trámites y servicios; de igual forma en relación con la Existencia de encuestas de satisfacción en la cual se calificó 0%, no solo se cuentan con las encuestas de satisfacción: capacitación externa, atención de urgencias, conceptos, etc, sino que estas aparecen publicadas en la página web de la entidad con su correspondiente ficha técnica.

## 11. RECOMENDACIONES

### OFICINA ASESORA JURÍDICA

**11.1** Dejar la evidencia dentro de los derechos de petición de los recordatorios de términos que realiza el Profesional de planta o contratista de la Oficina Asesora Jurídica para tener la trazabilidad de la información dentro del derecho de



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

petición.

**11.2** Elaboración de los informes estadísticos mensual sobre los derechos de petición recibidos y remitirlo a la Dirección de conformidad al procedimiento denominado de recepción y tramite de los derechos de petición.

**11.3** Actualización del procedimiento PROD –GJC – 02 vigente a partir del 5/08/2013, con el fin de incluir en la normatividad la ley 1755 de 2015 "Por el cual se regula el derecho fundamental de petición" y la inclusión de una actividad encaminada a la publicación en la página web de los informes estadísticos mensuales de los derechos de petición. Igualmente la presentación semestral ante el Comité Institucional de los informes estadísticos mensuales con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio de los ciudadanos.

### **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO**

**11.4** Corresponde a la entidad definir, dentro la política de capacitación, lo concerniente a la capacitación que sobre **aspectos institucionales** deba recibir el personal vinculado mediante contrato prestación de servicios, diseñar y ejecutar un plan integral de inducción, reinducción y actualización para la totalidad del personal vinculado.

**11.5** Adelantar la depuración del archivo de Conceptos Técnicos, revisar el procedimiento que conlleva a la entrega al usuario del documento de tal forma que se le facilite al ciudadano contar efectivamente con esta certificación de un servicio que incluso hubo de pagar. Explorar la entrega vía correo y correo electrónico o la generación de la certificación de forma electrónica, a través de la pagina web de la Unidad..

**11.6** Realizar un permanente monitoreo al funcionamiento de la página web de la entidad, con el fin de asegurar su correcto funcionamiento, generando respuestas y correctivos inmediatos en relación con los problemas que surgen en su funcionamiento, para que situaciones como la relacionada en el link del SDQS se corrijan a tiempo.

**11.7** Revisar las implicaciones que puedan surgir de la participación de personal de área administrativa en las tareas del PIRE, en relación con los riesgos cubiertos por ARL.

**11.8** Contando con los diseños del chat y previo los estudios relacionados con los costos de su funcionamiento, establecer el cronograma que permita ponerlo en funcionamiento.

**11.9** Revisar, aclarar y si es del caso reubicar el link de certificaciones dentro de la página web.

### **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**11.10** Tomando como base el borrador elaborado, adelantar las actividades contemplada en el procedimiento PROD-PGE-038 PARTICIPACION CIUDADANA, de tal forma que la entidad pueda contar con el Plan Institucional de Participación Ciudadana.

**11.11** Publicar en la página web de la entidad, las actas e informes de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2015, presentados por la UAECOB.

### **INFORME DE LA VEEDURIA DISTRITAL**

**11.12** Dar una respuesta institucional al informe presentado por este organismo, presentado los resultados y evidencias sobre los aspectos que equivocadamente registro la veeduría, base de esa respuesta puede estar constituidas por el presente informe de auditoría.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### 12. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la presente auditoría, se concluye que el proceso de servicio al ciudadano cumple en buena medida con los objetivos del sistema de control interno, evidenciándose algunas oportunidades de mejoramiento, de acuerdo a lo descrito en el subtítulo, aspectos por mejorar y las correspondientes recomendaciones. En relación con el procedimiento de Participación Ciudadana, se impone para la UAECOB, no escatimar recursos que garanticen su inmediata implementación.

### EQUIPO AUDITOR

Nombre(s):	Firma(s):
Diana Sirley Medrano Otavo	X Aurora GóT / Diana Sirley Medrano
William Ariza Blanco	

### JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:	Firma:
Aurora Gómez Torres	

