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

UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS 27-07-2018 12:37:31
2018IE11290 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:159 - CONTROL INTERNO/MORA GARCES RUBEN ANTONIO
Destino: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA/CORREA RUEDA
Asunto: INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA INDEPENDIENTE- DEC
Obs.: M.BONILLA

MEMORANDO

OCI – 2018

PARA : **AMANDA CORREA RUEDA**
Subdirectora Gestión Corporativa

GONZALO CARLOS SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JUAN CARLOS GOMEZ MELGAREJO
Subdirector Gestión Humana

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final auditoría interna independiente - Decreto 371 - 2010

Respetados Doctores:

De conformidad con Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2018, aprobado el 29 de enero de 2018 por el Comité de Coordinación de Control Interno y de conformidad con la mesa de cierre adelantada el 27 de julio de los corrientes, de manera atenta me permito remitir el informe final de la Auditoría Implementación del Decreto 371-2010.

No se solicita la formulación de plan de mejoramiento para incorporarlo a la matriz institucional, sin embargo, se recomienda adoptar las acciones de mejora pertinentes al interior de los procesos auditados, con el fin de eliminar las desviaciones detectadas y mencionadas en el informe adjunto.

Cordialmente,

Ruben Mora

RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS

Anexo: Informe final Auditoría Decreto 371-2010, en ocho (08) Folios.
Revisó: María del Carmen Bonilla- Profesional 219 grado 20 OCI
Elaboró: Rocio Moreno – CPS 084 - 2018

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. INFORME DE AUDITORÍA
2. NOMBRE DE LA AUDITORIA
Evaluación de los procedimientos PROD-GP-02 Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos derechos de petición; PROD-GP-01 Satisfacción de la ciudadanía y PROD-GE-06 Participación Ciudadana
3. OBJETIVO
Realizar seguimiento en el marco del Decreto 371 de 2010, a 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 y el impacto que produce el servicio entregado a la ciudadanía o partes interesadas.
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Evaluación de los procedimientos PROD-GP-02 Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos derechos de petición; PROD-GP-01 Satisfacción del usuario a cargo de la Subdirección Corporativa; PROD-GE-06 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina de Planeación, de la gestión realizada entre el (1) primero de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2018.
5. CRITERIOS DE AUDITORÍA
Constitución Política: Artículos 2, 23, 40, 45, 46, 47, 78, 79 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" Decreto 124 de 2016, en lo referente a la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2" Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art 76. Decreto 371 de 2010 - Art 3 y 4- Circular 03 de 2011 (Veeduría Distrital) Circular No. 035 de 2008. Adopción de Estándares e indicadores de trámites de las entidades Distritales. Informe trimestral. Circular No. 087 de 2015. Informe mensual de Quejas y Soluciones. Circular No. 067 de 2010. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades Distritales" 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. 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. Directiva No. 001 de 2014. Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá de la Secretaria General. 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." Normas de Calidad ISO 9001:2015, MECI 2014, Decreto 1499-2017
6. LÍDER DE PROCESO/DEPENDENCIA
Amanda Correa Rueda- Procedimientos PROD-GP-02 Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos derechos de petición V10; PROD-GP-01 Satisfacción de la ciudadanía V8 Gonzalo Carlos Sierra Vergara –PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2
7. EQUIPO AUDITOR
María del Carmen Bonilla
8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
25 de junio – 30 de julio de 2018

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

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

PROCEDIMIENTO :TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"

- Durante el desarrollo de la auditoría se observó que se da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y con lo indicado en la Directiva No. 001 de 2014 emitida por la Secretaria General, 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 en la siguiente ubicación: http://bomberosbogota.gov.co/?q=ciudadano/localizacion-fisica-sucursales-horarios-y-dias-de-atencion-al-publico/ los puntos Supercades y Cades donde hacemos presencia, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos para estas dependencias, podemos inferir entonces que la atención supera las 40 horas semanales.

- Se verificó la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la oficina principal y la página web de la Unidad, en la siguiente dirección: http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Transparencia/atencion_al_ciudadano/carta_trato_digno/carta_del_trato_digno_2018.pdf, de igual forma se encuentra actualizada con vigencia 2018, de conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

  En entrevista realizada a dos personas que prestan su servicio en el área de atención a los ciudadanos se pudo establecer que la conocen, la entienden y saben ubicar en los puntos de uso.

- De acuerdo a la muestra tomada por ésta oficina, se observa una adecuada efectividad en las respuestas a los derechos de petición, siendo coherentes con lo solicitado por el peticionario, como se evidencia en las siguientes peticiones: 206252018 del 31/01/2018, 601002018 del 09/03/2018, 1606212018 del 27/06/2018, 1423092017 del 19/07/2017, 1990282017 del 15/09/2017, 2281392017 del 11/10/2017, lo anterior de conformidad con el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 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."* y Circular 003 de 2011 de la Veeduría Distrital.

- La Entidad ha venido cumpliendo con el envío del informe trimestral relacionado con la adopción de estándares e indicadores tal como lo establece la circular 035 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, para el primer trimestre de 2018 se evidenció que mediante el oficio 2018EE5625 del 25 de abril de 2018 se radicó el informe en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

ASPECTOS A FORTALECER

10.1 Se observa dentro del nuevo procedimiento PROD-GP-02 V10 vigente a partir del 04 de diciembre de 2017, denominándose "Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición" la actividad número 5 relacionada con el control y seguimiento a las áreas, utilizando para ello el archivo de EXCEL denominado *"Reporte gestión peticiones"* generada por el sistema SDQS, emitiendo los correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación a las diferentes peticiones tal como puede observarse en la trazabilidad del SDQS, aun así se encontró que para el segundo semestre de 2017 no se contestaron dentro de términos diecisiete (17) solicitudes y para el primer semestre 2018 diecisiete (17) requerimientos, lo que podría constituirse en falta para el servidor público que no responde en los términos establecidos y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, además de contravenir lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 14 y art. 31 y actividad 10 del procedimiento PROD-GP-02 V10 -Tramite Peticiones, Quejas Y Reclamos De Los Ciudadanos "Derechos De Petición" denominada "Respuestas fuera de los tiempos establecidos".

A manera de ejemplo citamos los siguientes:

Segundo semestre de 2017

	Numero Petición	Tipo petición	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Días vencimiento	Dependencia
1	1423092017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/07/2017	19/07/2017	1	OFICINA ASESORA JURIDICA
2	1439812017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	24/07/2017	25/07/2017	1	SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO
3	1640152017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11/08/2017	14/08/2017	3	SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO
4	1662502017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	26/07/2017	27/07/2017	1	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
5	1964712017	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	08/09/2017	26/09/2017	18	SUBDIRECCION OPERATIVA
6	1966092017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15/09/2017	19/09/2017	4	SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA
7	1978232017	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11/09/2017	19/09/2017	8	SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA
8	1978662017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/09/2017	26/09/2017	8	SUBDIRECCION OPERATIVA
9	2315062017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	09/10/2017	10/10/2017	1	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Fuente: Sistema de Información SDQS

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Primer semestre de 2018

	Numero Petición	Tipo petición	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Días vencimiento	Dependencia
1	13802018	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2018-01-05	2018-01-09	4	GESTION DEL RIESGO
2	2858592017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2018-01-18	2018-01-19	2	GESTION DEL RIESGO
3	2934632017	QUEJA	2018-01-17	2018-01-25	9	GESTION DEL RIESGO
4	2967512017	CONSULTA	2017-12-28	2018-01-09	12	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
5	2982432017	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2017-12-29	2018-01-09	11	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
6	1416342018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2018-06-01	2018-06-05	5	GESTION DEL RIESGO
7	1440482018	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2018-06-01	2018-06-05	4	GESTION DEL RIESGO

Fuente: Sistema de Información SDQS

10.2 En cuanto a la prestación del servicio se observó que:

- El digiturno se encuentra fuera de servicio desde el mes abril de 2018, de acuerdo a lo informado por el encargado de atender la auditoria. Actualmente se atiende en orden de llagada del ciudadano sin ningún control por parte de la Entidad.

- Por observación directa se pudo establecer que el buzón en donde se depositan las PQRS de los peticionarios que no lo hacen por los demás medios, se encuentra ubicado en el espacio donde se brinda atención a la ciudadanía, cuenta con una chapa pero no permanece con llave, lo que permite que sea abierto por cualquier persona.

- La Oficina de Control Interno realizó en diferentes momentos y días llamadas telefónicas a las extensiones designadas para recepcionar las diferentes solicitudes de la ciudadanía, encontrado en el mejor de los de casos que hasta el sexto o séptimo timbre respondían, incumpliendo lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica.

Tal como se ha reconocido en otras auditorías el esfuerzo de la Unidad para implementar herramientas que permitan brindar atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en está auditoria nos corresponde mencionar que el tipo de situaciones mencionadas anteriormente afecta negativamente la atención a la ciudadanía, en contravía a lo establecido en 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.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.3 Al verificar la información entregada por el área de atención al ciudadano relacionada con los reportes que emite el SDQS, se encontraron 23 peticiones entre quejas y reclamos relacionadas con incumplimiento en los horarios de atención en los CADES, las llamadas telefónicas no se responden, en algunos casos se quejan por la actitud de los funcionarios que atienden a la ciudadanía, entre otros, a manera de ejemplo citamos los siguientes:

	Numero petición	Fecha ingreso	Tipo petición	Punto atención
1	1372402017	2017-06-21	QUEJA	SUPERCADE CAD
2	1580152017	2017-07-15	RECLAMO	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
3	1836132017	2017-08-15	QUEJA	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
4	1990282017	2017-08-31	RECLAMO	SUPERCADE CADE AMERICAS
5	2317582017	2017-10-06	QUEJA	ATENCIÓN TELEFONICA
6	2504892017	2017-10-30	QUEJA	SUPERCADE SUBA
7	2556172017	2017-11-03	QUEJA	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
8	2584832017	2017-11-08	QUEJA	SUPERCADE SUBA
9	2585592017	2017-11-08	QUEJA	SUPERCADE SUBA
10	2791402017	2017-12-01	RECLAMO	SUPERCADE CAD
11	206252018	2018-01-30	RECLAMO	SUPERCADE CAD
12	206252018	2018-01-30	RECLAMO	SUPERCADE CAD
13	599532018	2018-03-08	RECLAMO	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
14	878622018	2018-04-10	QUEJA	SUPERCADE CAD
15	1156962018	2018-05-07	QUEJA	SUPERCADE CAD
16	1157572018	2018-05-07	QUEJA	ATENCIÓN TELEFONICA
17	1354002018	2018-05-24	QUEJA	SUPERCADE SUBA
18	1368082018	2018-05-25	RECLAMO	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
19	1354002018	2018-05-24	QUEJA	SUPERCADE SUBA
20	1606212018	2018-06-26	RECLAMO	SUPERCADE CAD
21	1610502018	2018-06-27	RECLAMO	SUPERCADE CAD
22	1617442018	2018-06-27	RECLAMO	SUPERCADE CAD
23	1636482018	2018-06-28	RECLAMO	SUPERCADE CAD

Fuente: Sistema de Información SDQS

Lo anterior contraviene lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral *6.3 Recomendaciones principales*, así como lo establecido en el 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.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.4 Se evidenció que no en todos los casos las dependencias encargadas de responder los requerimientos diligencian en el SDQS el campo número de radicado de salida ni fecha de radicado de salida, en el período evaluado se observaron 148 casos que presentan esta misma deficiencia a pesar de las advertencias realizadas en los informes estadístico del comportamiento de las PQRS que produce el área de atención al ciudadano y que se publican mensualmente en la página WEB de la Unidad, lo que nos permite concluir que las dependencias no están comprometidas con asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros incumpliendo lo establecido en la Ley 87 de 1993 artículo 2 literal e, así como lo requerido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3.

Ponemos a consideración los siguientes ejemplos:

Numero petición	Canal	Tipo petición	Fecha inicio términos	Número radicado salida	Fecha radicado salida	Dependencia
13802018	ESCRITO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2018-01-05			GESTION DEL RIESGO
14972018	ESCRITO	CONSULTA	2018-01-05			OFICINA ASESORA JURIDICA
82682018	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2018-01-17			GESTION DEL RIESGO
135662018	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2018-01-24			GESTION DEL RIESGO
149802018	ESCRITO	CONSULTA	2018-01-25			GESTION DEL RIESGO
168712018	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2018-01-29			GESTION DEL RIESGO
175482018	ESCRITO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2018-01-29			SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA
176632018	ESCRITO	CONSULTA	2018-01-29			GESTION DEL RIESGO
183422018	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2018-01-30			SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA
1372402017	PRESENCIAL	QUEJA	2017-06-22			SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

1479532017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-06	0	2017-07-06	GESTION DEL RIESGO
1516382017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-11			SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
1612692017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-21	0	2017-07-14	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1613282017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-21			OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1639012017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-25			OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1639322017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-25			OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1639692017	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2017-07-25			OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Fuente: Sistema de Información SDQS

Procedimiento Satisfacción de la ciudadanía

10.5 Se da cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010, art. 3, 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- GP – 01, vigente a partir del 25 de abril de 2018, 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 las cuales se registran en las hojas a cargo de los contratistas encargados y se consolida en los informes mensuales y se publican en el siguiente link http://bomberosbogota.gov.co/?q=contenido/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd-2018 así como sus fichas técnicas. Las preguntas que conforman la encuesta presencial fueron actualizadas con fecha 8 de mayo de 2018.

Al respecto conviene decir que durante el período evaluado no se han formulado acciones correctivas, preventivas o de mejora, para los casos en que la ciudadanía da respuestas negativas a las preguntas formuladas en las encuestas, es decir la información consignada en los informes no se toma como insumo con el fin de mejorar la prestación del servicio, incumpliendo lo establecido en la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 numeral 10.2.

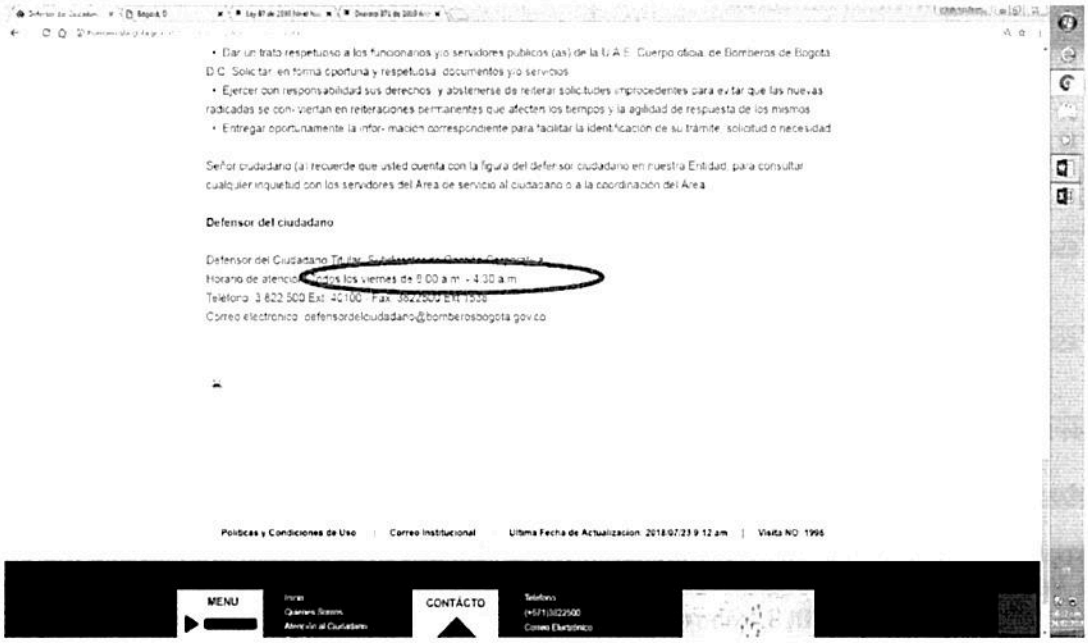
Defensor del Ciudadano

10.6 La figura del Defensor del ciudadano se delegó a el Servidor público que ocupa el cargo de Subdirector de Gestión Corporativa mediante la Resolución 132 de 2016; con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 392 de 2015 la Entidad adopta el plan estratégico de defensor del ciudadano en el cual se observa el siguiente objetivo: "*Promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportunamente los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de*

la función administrativa,... " verificada la página WEB el 11 de julio de 2018 en presencia de la persona delegada para atender la auditoría se pudo establecer que para la vigencia 2018 no se había publicado el plan estratégico,

Adviértase que, en el transcurso de la auditoria fue publicado el mencionado plan vigencia 2018.

También se encontraron imprecisiones en la página WEB relacionadas con el horario de atención tal como se puede observar a continuación:



Los anteriores ejemplos nos permiten establecer que no se controla la información que se publica con el fin de asegurar que sea idónea para su uso y esté disponible donde o cuando se necesite, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3 Control de la Información documentada de la norma ISO 9001:2015

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Procedimiento Participación Ciudadana

Con el fin de dar cumplimiento lo dispuesto en la Ley 850 de 2003 sobre veedurías ciudadanas, Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y Decreto 480 de 2007 la Unidad adopta el procedimiento denominado PROD-GE-06 PARTICIPACION CIUDADANA Versión 2 vigente desde 22 de noviembre de 2016 que contempla 15 actividades, al desarrollar el cuestionario con la persona delegada para atender la auditoría se pudo establecer que solo se cumplen las siguientes actividades:

Actividad 10. Remitir semestralmente a la OAP, con base en las temáticas priorizadas un informe con actividades realizadas análisis y conclusiones.
Actividad 11. Con la información recibida la Oficina Asesora de Planeación prepara un documento que permite mostrar la trazabilidad de la participación ciudadana y lo publica en la página WEB.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Cabe concluir que los ejercicios de participación Ciudadana no se han venido desarrollando con la rigurosidad requerida en el Decreto 371 de 2010, contemplado en la Constitución Política de Colombia en su artículo 2º. como uno de los principios fundamentales de los ciudadanos.

En relación con el ejercicio de rendición de cuentas. (Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 6- Circular 03 de 2011), la Unidad realizó en el mes de marzo de 2018 en las instalaciones de COMPENSAR la audiencia en donde presentó a los ciudadanos asistentes los resultados obtenidos en la vigencia 2017; hoy en la página web de la Entidad se puede acceder a toda la información relacionada con la Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 en el link:

http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Transparencia/Planeacion/Politica_lineamientos_manuales/Meta_Objetivos_e_Indicadores/Informes_de_Gestion/.

OTROS ASPECTOS OBSERVADOS

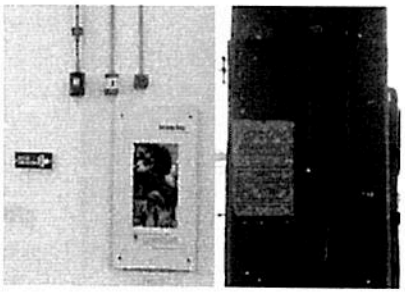
Durante el transcurso de la auditoria se observó que se instalaba una puerta nueva para el acceso de la ciudadanía al área en donde reciben atención; con el fin de establecer que ésta labor cumplía con los estándares establecidos para éste tipo de espacio se solicitó al área de prevención de Gestión del riesgo de la Unidad a través del Tte Triana, que designara a un bombero con el fin de verificar las condiciones del área de Atención al Ciudadano y emitiera concepto sobre el particular, al respecto nos manifestaron lo siguiente:

Dando cumplimiento a orden verbal me permito enviar información solicitada de la Oficina de Atención al Ciudadano del Edificio Comando UAECOBB ubicado en la Calle 20 # 68 A – 06.
Se realiza registro fotográfico con previo conocimiento del funcionario Cesar Zea de la oficina de atención al ciudadano, así:

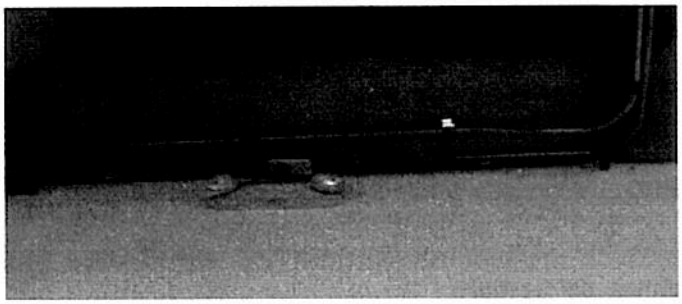
SEGURIDAD HUMANA

- De acuerdo con el funcionario William Javier Cabrejo García de Subdirección de Gestión Humana / Seguridad y Salud en el Trabajo, el plan de emergencia se encuentra en trámite de actualización.
- Cuenta con señalización y sistema de alarma

Señalización y sistema de alarma:
Cuenta con señalización y sistema de alarma



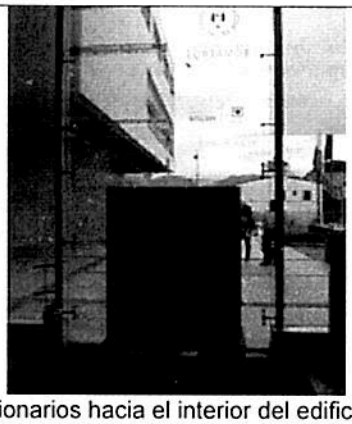
- Tiene iluminación de emergencia



- La entrada principal cuenta con un ancho de 1,84 m, de los cuales permanece abierta solo una de las dos puertas (92 cm), para luego pasar por el escáner de seguridad y llegar a la recepción

- Existe una puerta intermedia de 95 cm, entre la recepción y la sala de espera del área de Atención al Ciudadano

- En sala de espera del área de Atención al Ciudadano existe una puerta de 2,04 m, la cual se encuentra cerrada con llave y obstaculizada.



- Cuenta con una puerta de acceso único a funcionarios hacia el interior del edificio Comando de 90 cm.

EQUIPOS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

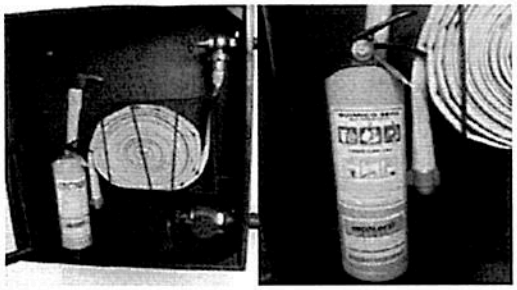
- Cuenta con dos extintores de polvo químico seco de 20 lbs los cuales se encuentran vencidos desde el mes de julio de 2017 y al soporte de uno de ellos le hace falta la señalización.

Cuenta con dos extintores de polvo químico seco de 20 lbs los cuales se e
la señalización.

- El gabinete más cercano a la oficina de atención al ciudadano no cuenta con boquilla y tiene un extintor de polvo químico seco de 10 lbs que se encuentra vencido desde el mes de marzo de 2018, se debe solicitar al área pertinente pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

El gabinete mas cercano a la oficina de atencion al ciu
encuentra vencido desde el mes de marzo de 2018, se d

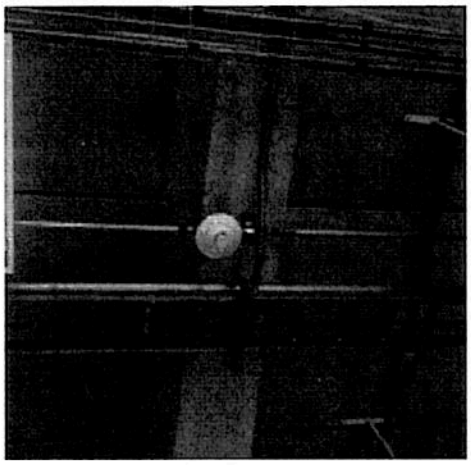


Cuenta con sistema de rociadores se debe solicitar al ár

- Cuenta con sistema de rociadores se debe solicitar al área pertinente pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba.

e solicitar al área pertinente pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba

- Tiene detector de humo



OBSERVACIONES GENERALES

En virtud con lo anteriormente expuesto se presentan las siguientes recomendaciones de seguridad y protección de incendios para dar cumplimiento a la normativa vigente:

- Actualizar el Plan de Emergencias.

- La puerta de 2,04 m, ubicada en sala de espera del área de Atención al Ciudadano se debe habilitar como salida de emergencia, por lo tanto se recomienda dejarla libre de obstáculos, señalizarla y quitar las cerraduras de tal forma que en caso de emergencia los usuarios puedan evacuar fácilmente.

- Recargar los 2 extintores de Polvo Químico Seco de 20 lb y señalizar el soporte del extintor. Sin embargo por ser un área que utiliza equipos eléctricos y de cómputo, se recomienda utilizar extintores de Solkaflan de 3700 gramos, los cuales son agentes limpios.

- Dotar el gabinete con boquilla, recargar el extintor de Polvo Quimico Seco de 10 lb.

- Realizar pruebas pitometrías y de mantenimiento al Sistema de Red Contra Incendio.

Cordialmente,

ARNOL MARTINEZ MORALES
Bombero - Área de prevención
Gestión del Riesgo

Revisó: Yesid Ramírez Velandia – Suboficial de Servicio SGR

11. RECOMENDACIONES

- Se hace importante que se dé cumplimiento a lo establecido en la actividad 10 el procedimiento PROD-GP-02 V10 *Tramite Peticiones, Quejas Y Reclamos De Los Ciudadanos "Derechos De Petición"* relacionada con remitir a la Oficina de Control Interno disciplinario los casos de las respuestas dadas fuera de los tiempos establecidos en la Ley.

- Se sugiere que la Entidad revise los temas mencionados en el numeral 10.2 e este informe con el fin de garantizar que la atención al ciudadano se presta de manera digna, cálida y decorosa.

- Se recomienda dar aplicación al protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V1 en todo sus apartes, con el fin de mejorar de manera importante las cualidades generales que deben caracterizar el servicio y atención que presta la Unidad.

- Es importante dar aplicabilidad a las actividades 10 y 11 del procedimiento PROD-GP-01 V8 *Satisfacción de la ciudadanía,* relacionadas con*:*

  Actividad 10. Identificar aspectos del servicio susceptibles de mejora
  Actividad 11. Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora

  Con el fin de que adopten acciones de mejora, tendientes a superar las no conformidades manifestadas por los ciudadanos en las diferentes encuestas aplicadas.

- Se recomienda asegurar la calidad y oportunidad de la información que se publica en los diferentes medios (página WEB en especial) con que cuenta la Unidad para mantener informada a la ciudadanía y a las partes interesadas.

- Es preponderante dar aplicabilidad al procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana Versión 2 con el fin de garantizar lo establecido en Constitución Política de Colombia en su artículo 2º. Y en el Decreto 371 de 2010 Artículo 4°.-*DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL.*

- Es imperativo tener en cuenta las observaciones realizadas por los profesionales del área de Prevención de Gestión del riesgo que consisten en:

  - *Actualizar el Plan de Emergencias.*
  - *La puerta de 2,04 m, ubicada en sala de espera del área de Atención al Ciudadano se debe habilitar como salida de emergencia, por lo tanto se recomienda dejarla libre de obstáculos, señalizarla y quitar las cerraduras de tal forma que en caso de emergencia los usuarios puedan evacuar fácilmente.*
  - *Recargar los 2 extintores de Polvo Químico Seco de 20 lb y señalizar el soporte del extintor. Sin embargo por ser un área que utiliza equipos eléctricos y de cómputo, se recomienda utilizar extintores de Solkaflan de 3700 gramos, los cuales son agentes limpios.*
  - *Dotar el gabinete con boquilla, recargar el extintor de Polvo Químico Seco de 10 lb.*
  - *Realizar pruebas pitometrías y de mantenimiento al Sistema de Red Contra Incendio.*

- Por último pero no menos importante, se recomienda socializar el resultado del presente informe con todas las dependencias que operativizan los procedimientos PROD-GP-02 Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos derechos de petición; PROD-GP-01 Satisfacción del usuario a cargo de la Subdirección Corporativa y PROD-GE-06 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina de Planeación, con el fin de que se adopten las acciones de mejora necesarias tendientes a mitigar las desviaciones mencionadas.

12. CONCLUSION

De acuerdo a los resultados del presente seguimiento, se concluye que los procedimientos PROD-GP-02 Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos derechos de petición; PROD-GP-01 Satisfacción de la ciudadanía cumplen con los objetivos del sistema de control interno, evidenciándose algunas oportunidades de mejora descritas en éste informe, por lo que se hace importante tener en cuenta las recomendaciones o sugerencias descritas con el fin de contribuir a la mejora en la atención a la ciudadanía quien es la razón de ser de las Entidades Públicas.

En relación con el procedimiento de Participación Ciudadana se observan que no se da aplicación rigurosa al procedimiento PROD-GE-06 PARTICIPACION CIUDADANA Versión 2 establecido por la Unidad, lo que podría generar incumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 - Art 4 Numerales 1,2, 3, y 4 y traducirse en sanciones de tipo administrativo para la Entidad.

EQUIPO AUDITOR	
MARIA DEL CARMEN BONILLA	**Firma(s):**

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
RUBEN ANTONIO MORA GARCES	**Firma:**