

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 modificado por el Decreto 293 de 2021 y Resolución Interna 736 del 2022.

Periodo revisado: 1 de junio del 2024 al 30 septiembre del 2025

Introducción

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías basado en riesgos vigencia 2025, aprobado el 18 de diciembre del 2024 por el Comité de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento descrito en el Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 648 de 2017, 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 realiza seguimiento a las gestiones adelantadas con los procedimientos Atención a la Ciudadanía SC-PR04 V2, Satisfacción de la Ciudadanía SC-PR01 V1, Trámite PQRSD de la Ciudadanía SC-PR05 V2 a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa al cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2024 y en la Matriz Plan de Participación ciudadana 2025 a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y, al plan del Defensor del Ciudadano vigencia 2024 con el fin de establecer el cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 del 2010 en el período comprendido entre el 1 de junio del 2024 al 30 de septiembre del 2025.

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:

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.

- Se observó que la Entidad dispone de recursos (logísticos, humanos, técnicos, entre otros) y documenta lineamientos con el fin de garantizar la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad.

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

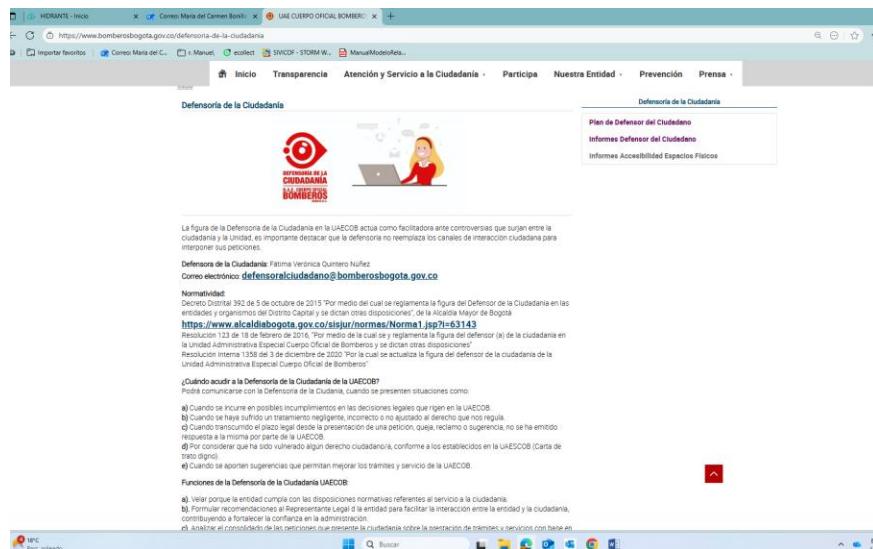
<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/servicio-a-la-ciudadania>

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 verificó la existencia del procedimiento "Trámite PQRSD de la Ciudadanía" SC-PR05 V2 publicado en el repositorio de información dispuesto por la Entidad (página Web)

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/SC-PR05%20Tr%C3%A1mite%20de%20PQRSD%20de%20la%20Ciudadan%C3%ADa.pdf>

- 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:



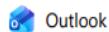
- 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de 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 los diferentes canales oficiales. Lo anterior se consultó en la siguiente ubicación:
- <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/informe-pqr-denuncias-solicitudes>
- 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.



24/10/25, 3:38 p.m.

Respuesta Informe Cargado: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona - Outlook



Respuesta Informe Cargado

Desde Red de Quejas <czambrano@veeduriadistrital.gov.co>
Fecha Lun 9/09/2024 10:37 AM
Para Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Cordial saludo,

le compartimos que el archivo: informe pqrs uaecob agosto 2024.xlsx fué aprobado.

CLAUDIA MARGOTH ZAMBRANO
Delegada para la atención de quejas y reclamos
Veeduría Distrital

Vigencia 2024



Revisión informes de PQRS

Desde Red De Quejas <serviciocuidadania@veeduriadistrital.gov.co>
Fecha Lun 27/10/2025 4:25 PM
Para Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital N° 371 de 20101, en el artículo tercero, numerales 3 y 4, señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar 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 deberá ser remitido a la Veeduría Distrital, a través de la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad; informamos que la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS, presentó los informes de los meses de junio, julio, agosto y septiembre, de la siguiente manera:

MES	FECHA DE PRESENTACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Junio	3/07/2025	9/07/2025	APROBADO	Los informes son revisados a medida que son cargados, por lo tanto es importante cargar el excel y el análisis al mismo tiempo
Julio	4/08/2025	12/08/2025	APROBADO	Ninguna
Agosto	1/09/2025	9/09/2025	APROBADO	Ninguna
Septiembre	2/10/2025	14/10/2025	APROBADO	Ninguna

Vigencia 2025

- 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.

- Se verificó que la Entidad cuenta en su página web con un Link de acceso al portal Bogotá Te Escucha, y dispone de un equipo humano de servicio a la

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.

g

- 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 rampa de acceso lo que facilita el ingreso a las personas que presentan algún tipo de limitación de movilidad. En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1499 del 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015



Área de servicio a la ciudadanía UAECOB Ed. Comando

- 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 SC-PRO5-FT03 VERSIÓN 1.



Buzón de sugerencias edificio comando

Nombre del funcionario:	Claudia Estefanía	Nombre:	Claudia E.P.
Apellido:	Sánchez	Apellido:	Sánchez
Firma:		Firma:	
Fecha de apertura:	27/10/2025	Fecha de respuesta:	N/A
Funcionario que incumple la apertura:		Nombre:	N/D
Asistencia directa:		Nombre:	
Personas que registran el PORSO en el Sistema Distrital de Recolección de Reclamos y Quejas:		Nombre:	
Tipo de PORSO:		Nombre:	
Número de radicado de PORSO:		Nombre:	
Observaciones:		Nombre:	

Nombre del funcionario:	Clayton Alejandro	Nombre:	Clayton A.
Apellido:	Alfonso	Apellido:	Alfonso
Firma:		Firma:	
Fecha de apertura:	27/10/2025	Fecha de respuesta:	N/A
Funcionario que incumple la apertura:		Nombre:	N/A
Asistencia directa:		Nombre:	
Personas que registran el PORSO en el Sistema Distrital de Recolección de Reclamos y Quejas:		Nombre:	
Tipo de PORSO:		Nombre:	
Número de radicado de PORSO:		Nombre:	
Observaciones:		Nombre:	

Nombre del funcionario:	Claudia Estefanía	Nombre:	Claudia E.P.
Apellido:	Sánchez	Apellido:	Sánchez
Firma:		Firma:	
Fecha de apertura:	27/10/2025	Fecha de respuesta:	N/A
Funcionario que incumple la apertura:		Nombre:	N/A
Asistencia directa:		Nombre:	
Personas que registran el PORSO en el Sistema Distrital de Recolección de Reclamos y Quejas:		Nombre:	
Tipo de PORSO:		Nombre:	
Número de radicado de PORSO:		Nombre:	
Observaciones:		Nombre:	

formato SC-PRO5-FT03 VERSIÓN 1.

- 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 septiembre del 2025 la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de información - PQRS durante el primer semestre de la vigencia 2025 y con el radicado Id: 239690 del 23 de septiembre del 2025 remitió el informe a la Dirección y al Subdirección de Gestión Corporativa-Servicio a la Ciudadanía el cual contiene las recomendaciones pertinentes.

Se puede consultar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/control/informe-semestral-pqrs-primer-semestre-2025>

- 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 evidenció el registro de asistencia a las reuniones y capacitaciones programadas por la Veeduría Distrital, en donde se observó la participación de los colaboradores del área de Servicio a la ciudadanía de la Entidad.

También se observó la participación de la Profesional designada por la Subdirectora de Gestión Corporativa (líder del proceso de Servicio a la ciudadanía), durante el segundo semestre del 2024 y primer semestre del 2025, en el Comité Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En cuanto al defensor del Ciudadano:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 del 2019, la Entidad cuenta con la Defensora de la Ciudadanía. 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 2024 y el primer semestre del 2025 en la siguiente ubicación:

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

Para la vigencia 2024 propusieron cinco (5) actividades en el plan de acción del defensor del ciudadano, esta oficina verificó las evidencias que dan cuenta de su ejecución encontrando conformidad.

Para el primer semestre de la vigencia 2025, se observa el informe de la Defensora del Ciudadano de la Entidad en donde relaciona las actividades ejecutadas en cumplimiento a lo señalado en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones; lo anterior se puede consultar en la siguiente ubicación:

https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Defensor1_2025_Unidad%20Administrativa%20Especial%20Cuerpo%20Oficial%20de%20Bomberos%20-%20UAECOB.pdf

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 2024 y para el primer semestre del 2025 han venido cumpliendo con los lineamientos establecidos en el mencionado Decreto.

Cumplimiento a otras disposiciones normativas

Decreto 1081 del 2015 CAPÍTULO 6 Seguimiento a la gestión de la información
artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información

En cumplimiento a lo establecido en esta norma, se evidenció en la página Web de la Entidad, 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; se puede consultar en la siguiente ubicación:

https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/ACCESO%20A%20LA%20INFORMACI%C3%93N%20DO%20TRIMESTRE%202025%20fvqn.pdf

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>



- Por observación directa se corroboró que, en la sede Principal (edificio Comando Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá), la atención se adelanta dentro de los

horarios oficiales establecidos, podemos inferir entonces que la atención supera las cuarenta (40) horas semanales.



En la página Web de la Entidad dispusieron un Chat Bot (programa o aplicación con el que los usuarios pueden conversar por voz o texto), estas herramientas pueden mejorar el servicio a la ciudadanía al ofrecer respuestas inmediatas y personalizar la comunicación.

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:



Puerta de acceso a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía Sede Principal

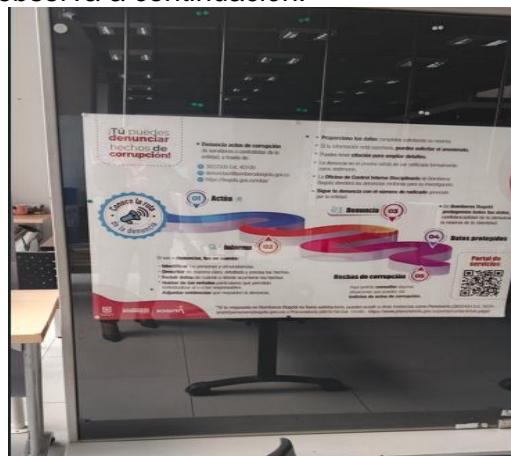
- Se observó la publicación de la carta del trato digno en la página web de la Entidad, en a siguiente dirección:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/documentos/SC-AX01%20Carta%20de%20Trato%20Digno%20UAECOB.pdf>

- 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:

The screenshot shows the official website of the Bogotá Fire Department (UAE). At the top, there is a navigation bar with links to 'Inicio', 'Transparencia', 'Atención y Servicio a la Ciudadanía', 'Participa', 'Nuestra Entidad', 'Prevención', and 'Prensa'. Below the navigation, there is a prominent yellow banner with the text 'Denuncie aquí hechos de corrupción' (Report corruption here) and a large hand cursor icon pointing at it. The main content area contains text and links related to reporting corruption, including email addresses for denuncias@bomberosbogota.gov.co and defensorialciudadano@bomberosbogota.gov.co, and a link to https://bogota.gov.co/sdqz. There is also a QR code for reporting corruption.

También dispuso en la cartelera que se encuentra ubicada en el área física de Servicio a la Ciudadanía el paso a paso de como realizar denuncias por actos de corrupción, como se observa a continuación:



Oficina de Servicio a la Ciudadanía Sede Principal

Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto 293 de 2021

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

- Tal como lo establece el artículo 9º del Decreto 847 de 2019 modificado por el artículo 4º del Decreto 293 de 2021, el documento denominado caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, se lee en el objetivo lo siguiente: *Caracterizar los grupos de valor y partes interesadas que interactúan con la entidad para identificar sus características, intereses y necesidades con el propósito de implementar acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión institucional, mejorar la relación con la ciudadanía y responder a las necesidades en rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana;* se encuentra publicado en la página Web de la Entidad, se puede consultar 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%2B3n%2520usuarios%2520y%2520grupos%2520de%2520inter%25C3%25A9s%2520final.docx&wdOrigin=BROWSELINK>

- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 10º del Decreto 847 de 2019 y en la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito capital, la entidad ha adelantado lo siguiente:

Se observa el Manual de Servicio a la ciudadanía V2 del 30 de diciembre del 2024 que tiene como objetivo *Definir parámetros de atención que promuevan una cultura de servicio, enmarcada en estándares y principios de eficiencia y efectividad,* en este documento se incluyen protocolos de atención a personas en condición de discapacidad para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, adicionalmente la entidad ubicó en diferentes sitios señalización dirigida a esta población.



Punto de atención servicio a la ciudadanía sede Principal



Ingreso a los ascensores de la Entidad – sede principal

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 del MINTIC.

También se evidenció la participación de los colaboradores del área de servicio a la Ciudadana en los talleres, sensibilizaciones y capacitaciones que ha venido adelantando la Veeduría Distrital en el tema de lenguaje claro e incluyente.

- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 del Decreto 847 de 2019 modificado por el artículo 7 del 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 y rápida al portal de servicios.

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

- En el marco del reporte de la actual Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), se observó que la Entidad reportó el pasado 18 de julio mediante correo electrónico a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el formato de reporte correspondiente al primer semestre del 2025
- 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 2024 la Entidad envío 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 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo anterior se corroboró mediante el oficio Id: Id: 208859 del 10 de octubre del 2024 (tercer trimestre del 2024) Id: 227295 del 8 de mayo del 2025 (cuarto trimestre del 2024), Id: 242109 del 17 de octubre del 2025 (segundo y tercer trimestre del 2025), no se observó el del primer trimestre de la actual vigencia.

Decreto 542 del 2023

Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Se evidenció que la Entidad en el marco de este Decreto conformó el Equipo Técnico de Relacionamiento con la ciudadanía (Acta 06 del 2023 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño). Se observó que el equipo está integrado por un referente de cada dependencia, mencionan en esa sesión las funciones que tendrá el mencionado equipo.

Aspectos por mejorar

- Se observa en la página Web de la Entidad los informes producto de las encuestas de satisfacción del servicio que realiza el área de Servicio a la Ciudadanía que incluye el ítem 4 denominado “sugerencias”, en donde los ciudadanos pueden mencionar la satisfacción general del trámite o petición y manifestar si tienen alguna inconformidad; esta oficina verificó los informes del tercer y cuarto trimestre del 2024 y el primer y segundo trimestre del 2025 encontrando que coinciden las siguientes:

Sugerencias	
1	Mejorar la descarga del concepto y la auto revisión.
2	La visita debe ser más pronta
3	Mejorar los tiempos.
4	Actualizar el portal.
5	Actualizar el valor de pago.
6	Mas ayudas para las personas que se les dificultad manejar el portal.
7	Realizar las capacitaciones presencialmente.
8	Que genere el concepto de riesgo moderado más rápido.

9	Presencia en el sur de la ciudad para brindar acompañamiento presencial.
10	Herramienta que permita editar los datos básicos del usuario del Portal de servicios.
11	Entregar los certificados en el tiempo establecido.
12	Más instructivos para las personas mayores.

Se hace importante revisar el tratamiento que se está dando a estas sugerencias, con el fin de mejorar el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que solicitan mediante el portal de Servicios dispuesto por la Entidad en la página Web.

- En el parágrafo del artículo 11º del Decreto 542 del 2023 establece:

Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y él o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento.

Verificados los repositorios de información con los que cuenta la Entidad (Share Point y página Web) no se observa el reglamento que defina el funcionamiento de la mencionada mesa; tampoco se observa en las actas de las sesiones de esta instancia la participación del Defensor del Ciudadano.

Participación Ciudadana

Se realizó la verificación del cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 Artículo 4º relacionado con los procesos de la participación ciudadana y control social y se observaron las evidencias que dan cuenta de la ejecución de las actividades previstas en el plan de participación ciudadana vigencia 2024 y se evidenció lo siguiente:

- El plan de participación ciudadana 2024 fue presentado en el comité de gestión y Desempeño y fue aprobado tal como se evidencia en el acta #1 del 29 de enero de 2024.
- El plan de participación ciudadana versión 1 para la vigencia 2024 estaba conformado por once (11) actividades enmarcadas en tres (3) ejes temáticos:

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

Se observó en la página Web de la Entidad que:

- Disponen en la ubicación que se muestra a continuación el informe del Plan de Participación Ciudadana vigencia 2024 realizado por la segunda línea de defensa:
<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/planeacion/participaci%C3%B3n-ciudadana/informe-2024>
- 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.
- 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 manifiestan que se ejecutó al 100% para la vigencia 2024, no obstante, esta oficina realizó una revisión aleatoria a las actividades previstas en el mencionado plan y observó que la actividad relacionada con “*Gestionar los programas y campañas de prevención de incendios, e incidentes con materiales peligrosos en coordinación con las áreas y entidades a que haya lugar*” establecen entre otras realizar “*plan piloto para Industria Segura*” el documento se encuentra en borrador pendiente de ser revisado y aprobada por la Instancia correspondiente.

Por lo anterior, a criterio de esta oficina daría un resultado de cumplimiento del 98%.

Para la vigencia 2025, el Plan de Participación ciudadana fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 1 celebrado el 29 de enero del 2025; se revisaron

las evidencias de las actividades ejecutadas al corte del primer semestre (30 de junio del 2025) y se observó un avance del 79.5%.

Aspectos por mejorar

Revisado el informe de Participación ciudadana 2025 que se encuentra publicado en la Web de la Entidad se observa que muestran un cumplimiento del 100% de las actividades previstas para el primer semestre del 2025; porcentaje que difiere con lo verificado por la Oficina de Control, toda vez que para la actividad denominada Programa "Comercio Seguro, mi negocio sin incendio", reportan que durante el primer semestre los ciudadanos realizaron 25041 inscripciones en los cursos virtuales Riesgo Bajo y Riesgo Moderado asociados al programa en comento y manifiestan que lograron atender 11.691 de esas solicitudes, lo que representa el 47% de cumplimiento.

Es importante revisar el por qué se presenta esta inconsistencia con las cifras reportadas.

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 recomendaciones con el fin de contribuir a la mejora de los procesos de Servicio a la ciudadanía y al Plan de Participación Ciudadana y Control Social que se tienen establecidos en la Entidad.

Recomendaciones

- Revisar el tratamiento que se está dando a las sugerencias que manifiestan los ciudadanos en la encuesta de Satisfacción del Servicio, con el fin de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que solicitan mediante el portal de Servicios dispuesto por la Entidad en la página Web.
- Contemplar la posibilidad de elaborar el reglamento que defina el funcionamiento de la mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la participación de la Defensora del Ciudadano en este espacio, tal como lo establece el Decreto 542 del 2023.

- Cotejar la matriz de reporte diligenciada por las dependencias involucradas en el Plan de Participación ciudadana contra el informe que se encuentra publicado en la página Web de la Entidad con el fin de establecer la inconsistencia del avance que se está mostrando.

Teniendo en cuenta las recomendaciones, invitamos a los responsables de la implementación del procedimiento y el plan evaluados en el presente seguimiento, a que adopten las mejoras necesarias con el fin de dar cumplimiento a las normas internas y externas que se tienen establecidas en esta materia.

Cordialmente,



Proyectó: María del Carmen Bonilla- profesional especializada 222 grado 20
Revisó: Jaime Hernando Arias Patiño- jefe de la OCI