



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. INFORME DE AUDITORÍA			
Preliminar		Final	X
2. NOMBRE DE LA AUDITORIA			
Auditoria a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-GE-06 Participación Ciudadana. Reclamos de los Ciudadanos "Derechos de Petición" y la figura de Defensor del Ciudadano en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.			
3. OBJETIVO			
Realizar seguimiento en el marco del Decreto 371 de 2010 en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana. Reclamos de los Ciudadanos "Derechos de Petición", 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.			
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA			
Seguimiento a los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos y PROD-GE-06 Participación Ciudadana, Reclamos de los Ciudadanos "Derechos de Petición" y la figura del Defensor del ciudadano, de la gestión realizada entre el 1 de junio de 2019 hasta el 30 de mayo de 2020.			
5. CRITERIOS DE AUDITORÍA			
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política: Artículos 1, 2, 23, 40, 45, 46, 47, 78, 79, 123, 209, y 270 • 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. • Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso • 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 conjunta No. 006 de 2017. 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 perdida 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 648 de 2017 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública • Decreto 403 de 2020 Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 • 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." • Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada Decreto 1499 de 2017. 			



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

6. LÍDER D E PROCESO/DEPENDENCIA

Diana Mireya Parra Cardona- Subdirectora de Gestión Corporativa
Norma Cecilia Sánchez Sandino- jefe de la Oficina Asesora de Planeación

7. EQUIPO AUDITOR

Rubén Antonio Mora Garcés- jefe de la Oficina de Control Interno
María del Carmen Bonilla- Auditora líder

8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 1 de junio al 31 de julio de 2020

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, todo esto a través del uso de los medios tecnológicos tales como correo electrónico, videollamadas por meet, interacción vía telefónica y una reunión presencial.

10. SITUACIONES GENERALES

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA – GESTION DE SERVICIO A LA CIUDADANO

FORTALEZAS

Procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos.

- 10.1 **Los procedimientos:** El procedimiento "Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos" fue actualizado y publicado en el transcurso de ésta auditoría, cambia el nombre por Trámite de requerimientos de la Ciudadanía, se observaron video reuniones, correos institucionales, documentos como: instructivos de canales de comunicación, formato apertura de buzón de sugerencias, publicación de respuesta a anónimos, entre otros, que han sido actualizados y el procedimiento "Satisfacción de la ciudadanía" se encuentra en revisión y ajuste, se resalta que no obstante encontrarnos en medio de la situación de emergencia ocasionada por la COVID 19, los profesionales a cargo de los procedimiento en comento han venido contribuyendo con la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- 10.2 **Informe aplicativo SDQS:** En el período evaluado se tomaron como muestra los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 y los meses de enero febrero y marzo de 2020 y se estableció que en cumplimiento de lo prescrito en la circular conjunta 006 de 2017 se ha venido realizando el informe mensualizado de quejas y reclamos.
- 10.3 **Atención personal al público, como mínimo 40 horas.** Se observó que hasta antes de presentarse la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID 19 (14 de marzo de 2020) se había venido dando 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 hace presencia la Entidad, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos para estas dependencias, podemos afirmar entonces que la atención supera las 40 horas semanales. Para los meses de abril, mayo y junio la Coordinación del área siguiendo instrucciones de la Dirección de la Entidad organizó el



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

trabajo de los colaboradores que atienden en los diferentes puntos y distribuyó las tareas a realizar en casa y las alternan con trabajo presencial, en la sede del Edificio Comando y Super Cade Suba.

- 10.4 **Carta de trato digno:** Se verifica la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la página web de la Unidad en el siguiente link:
<http://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202020.pdf>, de igual forma se encuentra actualizada con vigencia 2020, de conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la ley 1437 de 2011.
- 10.5 **Tiempo de respuesta:** Se evidenció que el área a partir del 27 de marzo de 2020, implementó un mecanismo de alertas tempranas consistente en notificar a las dependencias el estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno. Semanalmente remiten a los jefes de Dependencia y a los designados de operación del sistema SDQS, un correo informando el estado del trámite de los requerimientos: condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento, así:
- a) Por Tramitar: hace referencia a los requerimientos que se encuentran en el SDQS y a la fecha están pendientes por respuesta dentro de los términos legales.
 - b) Por cierre: hace referencia a aquellos requerimientos pendientes de cierre definitivo de respuesta en el SDQS.
 - c) Por clasificar: hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado solicitudes de clasificación, es decir, que no han sido asignados para su trámite.
 - d) Vencido: hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos.
- Lo anterior con el fin de mejorar la eficiencia en la oportunidad de las respuestas dadas a las PQRS.
- 10.7 **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 (21) asistentes, que cubren tres (3) puntos de atención en la sede central y dos (2) Super 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 Gestión Corporativa.
- 10.8 **Plan de Acción:** Se evidenció en el medio de comunicación interno (ruta de la calidad) el plan de acción para la vigencia 2020, dentro del cual se recoge los siguientes productos: Revisión y ajustes de los procedimientos de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y Estrategias de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de PQRS; estos productos para el segundo trimestre de 2020 muestran un cumplimiento del 100%.
- 10.9 **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.
- 10.10 **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 y se presta una atención personalizada que en promedio viene ocupando 15 minutos para tramites y 5 minutos para suministrar información en cumplimiento a lo establecido en la Directiva No. 001 de 2014 de la Secretaria General.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.11 DESVIACIONES Y/U OBSERVACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para la desviación observada y consignada en el informe preliminar con el número 10.11.1., se aceptan los argumentos presentados por los auditados en las evidencias adicionales presentadas después de la mesa de validación de hallazgos.

10.11.1 Mapa de Riesgos

Verificado el mapa de riesgos del proceso Gestión de Servicio a la ciudadanía se observó que se encuentra desactualizado, desde el año 2019 no se revisa, ni monitorea como se evidencia en la siguiente imagen:

(Fuente ruta de la calidad de la Entidad- junio de 2020)

PROCESO	ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE GESTIÓN				MONITOREO Y REVISIÓN			
	PROBABILIDAD	IMPACTO	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL				FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
			INICIO PERÍODO DE EJECUCIÓN	FINALIZACIÓN PERÍODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO				
Servicio a la Ciudadanía	5	4	04/09/19	29/12/19	1. Seguimiento a las alertas que genera el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a través de la 'web usuario y clave. 1. Implementación	1. Alertas del Aplicativo SDQS a los correos electrónicos de los administradores del sistema.	02/01/19	31/12/19	Subdirector de Gestión Corporativa.	A

Nombre del proceso no corresponde

Ultima fecha de valoración del riesgo

El proceso de Gestión de servicio a la ciudadanía tiene identificados dos riesgos de gestión, que, a pesar de no haberse materializado, se observa que el tratamiento de los mismos no es efectivo, pues después de aplicar los controles siguen estando el riesgo residual en zona extrema.

En contravía de lo establecido en el Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, dimensión 7ª que establece que la Entidad "Define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso."

Para esta desviación no se acepta el argumento presentado por el área de servicio a la ciudadanía, toda vez que lo que se está cuestionando es que en el archivo que se encuentra publicado el nombre del proceso no corresponde al establecido en el mapa de procesos de Entidad adoptado con la resolución 273 de 2019, las acciones asociadas al control se programaron para la vigencia 2019, entre otras.

En cuanto a las acciones de tratamiento del riesgo, la observación va encaminada a que se revise la efectividad de las mismas, teniendo en cuenta que el objetivo de éstas es que se disminuya la probabilidad, es decir a que gestionen las causas del riesgo y también que se disminuya el impacto es decir a disminuir las consecuencias del riesgo.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

En ningún momento esta oficina cuestionó que no se estén aplicando las actividades de control establecidas por el área de servicio a la ciudadanía.

OBSERVACIONES

En este capítulo mencionamos las situaciones que observamos en la auditoría que son susceptibles de mejora:

I- **Satisfacción de usuarios:** A pesar de que el área de servicio al ciudadano ha venido dando 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 PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, referente a la aplicación de encuestas de acuerdo al servicio prestado por concepto técnico y Satisfacción de las PQRS de manera presencial o telefónica, en los informes que se publican en la página WEB de la Entidad se registra el número de llamadas efectivas y llamadas no efectivas y se hace referencia a las causas que impiden lograr una mayor efectividad en las llamadas, 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 - Es importante sopesar el volumen y representatividad de las llamadas no efectivas frente a la muestra tomada, con el fin de minimizar 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.

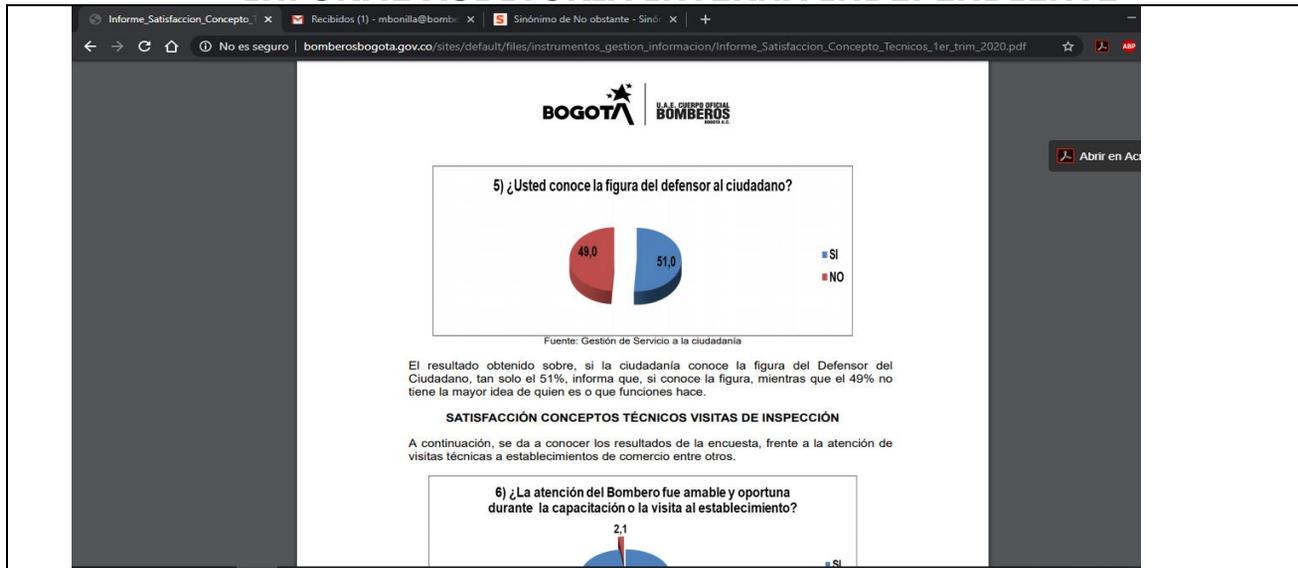
II- **Indicadores de Gestión:** Se observa que el proceso tiene establecidos tres (3) indicadores, dos de eficiencia y uno de eficacia; verificado el reporte que se encuentra publicado en la ruta de la calidad para el primer trimestre de 2020, se evidencia que el indicador de eficacia ha venido presentado disminución en el porcentaje de la tendencia, pues se observa que para el mes de enero presenta cumplimiento del 100%, febrero presenta un resultado del 95% y en marzo presenta un resultado bajo con un porcentaje del 67%, indicando que la mayor inconformidad existe en las respuestas de fondo que se le dan a las peticiones de los ciudadanos.

En el informe preliminar se había observado una desviación por el incumplimiento de la actividad 11 del procedimiento Satisfacción de la ciudadanía, una vez verificadas las evidencias allegadas después de la mesa de validación se acepta parcialmente el argumento presentado por el área de Servicio a la ciudadanía pues a pesar de haberse adoptado las acciones de mejora no se diligenció el formato FOR-GI-04-01 ni se solicitó el cargué del mismo en la herramienta de plan de mejoramiento que tiene establecida la Entidad.

III- Pese a haber superado en las encuestas de satisfacción el 51% para el primer trimestre del 2020 el conocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, en la encuesta de satisfacción de conceptos técnicos visitas de inspección, no se mide el impacto de la figura del defensor de tal forma que la valoración muestre la real penetración de la figura del defensor en la ciudadanía que hace uso de los servicios que presta la Entidad, Sería importante para la Entidad también saber si la ciudadanía sabe en que casos debe acudir al Defensor del ciudadanos, cuáles son las funciones del mismo, entre otros.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE



IV-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, se indagó en la auditoria si se han tenido en cuenta dentro de las agendas de los comités Institucionales tratar el tema en comento, y de acuerdo a la respuesta se estableció que no se ha venido realizando esta actividad, lo que impide que no se generen acciones correctivas o preventivas en las áreas frente al procedimiento de trámite de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, esta actividad está contemplada en la actividad 12 del procedimiento "Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición " de la Entidad. También contemplado en el Decreto 371 de 2010 art. 5 numeral 9.

Defensor del Ciudadano

La figura del Defensor del ciudadano se delegó a la Servidora pública que ocupa el cargo de Subdirectora de Gestión Corporativa mediante la Resolución 132 de 2016; con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 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, precisar oportunamente los requerimientos que la ciudadanía instaure a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa, siendo eficaces y eficientes en la atención, teniendo en cuenta los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales"*, dentro del plan se encuentra el cronograma de actividades tendientes a fortalecer la figura del Defensor del ciudadanos, las cuales se han venido ejecutando.

Resaltamos el compromiso por parte de la Defensora del Ciudadano y su equipo de trabajo, quienes a pesar de la situación de emergencia sanitaria y el confinamiento social obligatorio debido a la COVID 19, han venido trabajando en fortalecer la figura del defensor del ciudadano, se observa que el pasado 29 de junio de 2020 se publicó en la WEB el nuevo logo que caracteriza la imagen de la figura del defensor del ciudadano en la Entidad:



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE



También se observa que mediante el plan de retorno al trabajo presencial se organiza la atención a los ciudadanos, en los diferentes puntos en donde hace presencia la Entidad:

SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
PLAN DE RETORNO DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El plan de retorno de Gestión de Servicio a la Ciudadanía se desarrollará o ajustará, teniendo en cuenta:

- a) Decreto 143 de 15 de junio de 2020, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- b) Circular 049 de 24 de junio de 2020, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- c) La directriz de la UAECOB en cuanto a la reactivación de visitas técnicas y expedición de conceptos. (Gestión del Riesgo y Operativa)

MEDIDAS QUE SE TOMARÁ EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

A) La atención presencial por parte de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos se reactivará a partir del Jueves 25 de junio de 2020, en un horario de 10:00 a.m. a 3:30 p.m. en los puntos relacionados a continuación:

- Edificio Comando:** Calle 20 No. 68 a 06. Atención Jornada continua
- Super CADE Américas.** Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.
- Super CADE Suba.** Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.
- Super CADE CAD Kr 30.** Una hora de almuerzo de 12:30 m a 1:30 p.m.

B) Al reactivar la atención a la ciudadanía y de acuerdo con las directrices recibidas se organizarán grupos de atención del equipo de GSC, en jornadas intermedias, aportando a disminuir el número de personas en el sistema de transporte masivo y en los puntos de atención, se generarán cronogramas semanales, así:

NOMBRES	APELLIDOS	N° DE DOCUMENTO	UBICACIÓN	Jueves	viernes	martes	miércoles	Jueves	viernes
				25 junio	26 junio	30 junio	1 julio	2 julio	3 julio
JASBLEIDI	MOJICA	52223482	EDIFICIO COMANDO						
CESAR	ZEVA AREVALO	79065585	EDIFICIO COMANDO						
VIVIANA	SUAIREZ GONZALEZ	1022944495	EDIFICIO COMANDO						
ADRIANA	ESTRADA SERRERA	52954255	EDIFICIO COMANDO						



RECURSOS:

- a) Piezas de señalización
- b) Punto de desinfección de ingreso
- c) Gel antibacterial
- d) Tapabocas
- e) Termómetro infrarrojo
- f) Alcohol y toallas desechables para limpiar regularmente los puestos de atención. (por lo menos tres kits)

NOTA: Los días que el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía no esté programado para asistir a los puntos de atención, continuará con el trabajo en casa que se les ha asignado. Así mismo y en el evento en que se suspenda la atención presencial, se propone continuar con el trabajo en casa, organizando grupos que se roten para que asistan al Edificio Comando, y presten atención telefónica y apoyo en las actividades administrativas.

JUNIO 24 DE 2020

Diana Mireya Parra Cardoña
DIANA MIREYA PARRA CARDOÑA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
Defensora de la Ciudadanía

Claudia Jasbleidi Mojica
CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA
Líder GSC

Cesar Zevallo
CESAR ZEVA AREVALO
Tec. Profesional GSC

Actualmente teniendo en cuenta la cuarentena obligatoria por sectores, se ha venido publicando en la página WEB de la Entidad, los lugares en donde se realizará la atención presencial y los horarios.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

The screenshot shows the website of the Bogotá Fire Department. The header includes the logo and name of the 'UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ'. A red navigation bar contains links for Inicio, Entidad, Noticias, Eventos, Servicio al Ciudadano, Defensoría de la Ciudadanía, Seguridad y Salud en el Trabajo, and Ventanilla Única. A prominent red banner reads 'CONOCE LOS CAMBIOS EN LA ATENCION DEL EDIFICIO COMANDO'. To the right, a white box contains the following text: 'Los servicios en el Edificio Comando - Calle 20 No. 68ª - 06 estarán suspendidos del 23 de Julio al 6 de agosto, por motivos de confinamiento obligatorio, según lo contempla el Decreto 169 de 2020. La UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS comprometida con la ciudadanía ha dispuesto canales de atención no presenciales mediante los cuales nos puede contactar: Correo electrónico: tramiteconcentos@bomberosbogota.gov.co'.

Procedimiento Participación Ciudadana- Oficina Asesora de Planeación (OAP)

FORTALEZAS

- Se cuenta con el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2020 publicado en la WEB desde el mes de enero de 2020 en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 Artículo 4, se puede observar en la siguiente ubicación:
http://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan_Participacion_Ciudadana_2020.pdf.
- Se verificó en el plan de acción vigencia 2020 un producto relacionada con Generar el informe de seguimiento al Plan de Acción, **Plan de Participación** y Tablero de Indicadores corte 30 marzo 2020, con un cumplimiento para el primer trimestre del 100%.
- Se observó que para el tercer cuatrimestre del año 2019 la Entidad participó en diferentes instancias en donde rindió cuenta de cómo iba la Entidad, entre otras se citan:
 - En septiembre 17 de 2019 en Canal Capital, se participó en la audiencia pública como Distrito
 - El 5 de diciembre de 2019 se realizó una video conferencia en la Veeduría.
 - La Entidad realizó audiencias en las localidades y este ejercicio quedó documentado en las redes sociales.
 - Se divulgó la Política de Mujer y género con canal capital en el auditoria de la Entidad y participaron ciudadanos de las diferentes localidades.

OBSERVACION

En este capítulo mencionamos las situaciones que observamos en la auditoría que son susceptibles de mejora:

- V- El procedimiento PROD-GE-06 Participación ciudadana, vigente desde el 22 de noviembre de 2016, contempla 15 actividades, que incluyen desde la formulación, puesta en marcha, seguimiento, hasta la evaluación del Plan Institucional de Participación Ciudadana, para el desarrollo de la auditoria se solicitaron las siguientes evidencias mediante correo electrónico el pasado 30 de junio de 2020:



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- Actas de reunión de las mesas de trabajo con los responsables o delegados de las áreas involucradas en ejercicios de participación de la UAECOB, en donde se identificaron las temáticas o los aspectos sobre los que se quiere contar con la opinión y participación de la ciudadanía, para el año 2020.

- Actas de reunión en donde de acuerdo a las temáticas ya priorizadas, se identificaron los actores que deben participar en dichos ejercicios.

- Copia de los planes de participación ciudadana remitidos por las áreas involucradas que contenga: El objetivo y el alcance para cada temática priorizada • Defina el(os) espacio(s) o instancia(s) de participación más conveniente. • De acuerdo al mecanismo, determina los recursos que se requieren para llevar cabo el ejercicio de participación ciudadana • Establece el cronograma con sus actividades, fechas y responsables • Este plan deberá ser entregado a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación, tal como lo establece el procedimiento de Participación en la actividad 5.

- Fecha en la cual fue aprobado el plan de participación ciudadana por el Comité de Gestión y desempeño y el # de acta.

- Informe semestral corte: 30 de junio y 31 de diciembre de 2019 que contiene las actividades realizadas, análisis y conclusiones, tal como lo establece la actividad 10 del procedimiento en comento.

- Actas de reunión semestral en donde la OAP evalúa si se cumplió con el objetivo planeado mediante la realización del espacio(s) o instancia(s) de participación y su efectividad y realimenta los resultados a las áreas de la entidad involucradas en el ejercicio de participación, para ser tenidos en cuenta en la planeación de los próximos ejercicios. Corte de junio y diciembre de 2019.

- Fecha y # de acta en donde se presentó al Comité de gestión y desempeño Institucional el resultado de los ejercicios de participación ciudadana. (actividad 14 del procedimiento en comento).

Nuevamente el 5 de julio 2020 en la reunión virtual sostenida con las profesionales de la Oficina Asesora de Planeación que atendieron la auditoría se solicita el envío de la mencionada información. El día 14 de julio de 2020 se reciben dos correos por parte de la profesional de la OAP designada para atender la auditoría en donde se evidencia que se adelantaron mesas de trabajo con los referentes de las dependencias de la Entidad durante el mes de febrero de 2020, con el fin de aclarar inquietudes y en los casos que se requiera realizar actualizaciones de los siguientes temas:

- Plan de acción Institucional
- Plan de participación ciudadana
- Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

No obstante, la información recibida no da cuenta de lo solicitado por la Oficina de Control para el desarrollo de la auditoría, lo que no permite establecer si se ha venido dando cumplimiento al procedimiento de Participación ciudadana tal como está concebido por la Entidad.

Lo anterior en contravía de lo establecido en el Estatuto de auditoría adoptado por la Entidad mediante la resolución 691 de 2017 y de lo establecido en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020.

VI- Revisada la batería de indicadores de gestión de la Entidad, no se observa ninguno que mida el desempeño de las actividades del procedimiento de Participación Ciudadana, lo que priva a la Entidad de conocer el resultado de los ejercicios de participación y tomar decisiones frente a las posibles mejoras que se podrían adoptar para mejorar el desempeño Institucional, en contravía a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Dimensión 3 Gestión con valores para resultados.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

El tema de los indicadores cobra importancia en la Entidad así no lo exija ninguna norma, pues es una de las herramientas de gestión que permite evaluar el resultado de lo planeado, tal como lo establece el modelo integrado de planeación y gestión MIPG en su 4ª. Dimensión que contempla "... a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de las entidades. Estos indicadores se diseñan en la dimensión de Dirección Estratégico y Planeación, y dada la importancia que tienen, deben enfocarse en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de ésta."

- VII- Verificado el mapa de riesgos del proceso Gestión estratégica del cual hace parte el procedimiento de Participación ciudadana, no se encontró ninguno asociado a las actividades del procedimiento en comento, lo que no permite identificar, evaluar ni gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos tanto del proceso como institucionales.

Teniendo en cuenta que la Participación ciudadana debe estar inmersa en todo el ciclo de gestión de la Entidad (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Dirección Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana lo cual puede conllevar a que la Entidad deba disponer recursos (humanos, técnicos, financieros, entre otros) y tomar decisiones frente a los resultados de los ejercicios de participación, es que esta oficina estima pertinente se revise si es importante o no identificar riesgos para actividad.

DESVIACIONES

- 10.11.2 Revisado el documento del procedimiento PROD-GE-06 Participación ciudadana, se observa que en las actividades 6 y 14 se menciona al comité del Sistema Integrado de gestión, órgano colegiado que dejó de existir en la Entidad con la entrada en vigencia del Decreto 1499 de 2017 que establece en el artículo 2.2.22.3.8 la integración del Comité Institucional de Gestión y desempeño en todas las Entidades y organismos públicos. Lo que nos permite concluir que el procedimiento se encuentra desactualizado. En contravía a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 3ra dimensión.
- 10.11.3 Se realizó la verificación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano 2020, en lo relacionado al componente de rendición de cuentas, con el fin de establecer la armonización con el Plan de Participación ciudadana 2020 (publicados en la página WEB de la Entidad) y se observaron las siguientes inconsistencias:
- En el plan anticorrupción y de atención al ciudadano componente 3. Rendición de cuentas se tiene establecidas 7 actividades.
 - En el plan de participación ciudadana se tienen establecidas 3 actividades para el mismo componente (rendición de cuentas), de las cuales solo dos coinciden con lo establecido en el plan anticorrupción.
 - En el plan anticorrupción se tiene previsto iniciar unas actividades en junio y otras en octubre de 2020.
 - En el plan de participación ciudadana tienen previsto iniciar las tres actividades en el primer trimestre de 2020.



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/PAAC_UAECOB_2020.pdf

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1. Realizar la divulgación del PAAC y los Riegos de Corrupción a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB	Se realizarán 6 divulgaciones del PAAC a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	01/10/2020	31/12/2020
		Se realizara 4 divulgaciones de los Riegos de Corrupción a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	3. Oficina Asesora de Planeación	01/10/2020	31/12/2020
	2. Realizar la divulgación del Informe de Gestión a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB	Se realizara 3 divulgaciones Informe de Gestión a la ciudadanía, funcionarios y los contratistas de la UAECOB, a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	01/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	01/10/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1. Realizar la divulgación de Rendición de Cuentas en temas estratégicos de la UAECOB	Se realizara 1 divulgación en temas estratégicos de la UAECOB a través de los canales de divulgación que se tienen estipulados	1. Dirección	01/10/2020	31/12/2020
			5. Subdirección de Gestión del Riesgo	01/10/2020	31/12/2020
			6. Subdirección Operativa	01/10/2020	31/12/2020
			7. Subdirección Logística	01/10/2020	31/12/2020
			9. Subdirección de Gestión Humana	01/10/2020	31/12/2020
			3. Oficina Asesora de Planeación	01/10/2020	31/12/2020
2. Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a la misionalidad de la UAECOB	1. Generar un espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a la misionalidad de la UAECOB				
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la rendición y Rendición de cuentas	1. Realizar invitación a la ciudadanía para la participación a la Rendición de Cuentas y/o diálogos ciudadanos de la UAECOB, mediante videos y piezas gráficas, allí se darán a	1. Realizar la invitación y divulgación a la participación de la Rendición de Cuentas y/o diálogos ciudadanos de la UAECOB, mediante piezas comunicativas a través de los canales de divulgación que se	1. Dirección	01/10/2020	31/12/2020

Fecha de inicio de actividades

bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/PAAC_UAECOB_2020.pdf

15 / 27

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	al cumplimiento a los mecanismos de Participación Ciudadana establecidos por la entidad y de	1. Adelantar un (1) seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana.	2. Oficina de Control Interno.	01/06/2020	31/07/2020
--	--	--	--------------------------------	------------	------------

Calle 20 No. 68 A - 06
PBX: 382 25 00
Fax: Extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de Emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Página 15 | 27



Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
	concordancia con el Decreto 371/2010. Realizar la evaluación de cada uno de los subcomponentes de la Rendición de cuentas	1. Realizar el seguimiento y retroalimentación del impacto de las divulgaciones realizadas para cada subcomponente	1. Dirección	01/10/2020	31/12/2020

Fecha de inicio de actividades



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

PAAC_UAECOB_2020.pdf x Plan_Participacion_Ciudadana_20 x +

bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan_Participacion_Ciudadana_2020.pdf

Rendición de Cuentas
La Oficina de Planeación y La Oficina de Comunicaciones a través de tres (3) actividades busca:

Veedurías

Para cada uno de las acciones de participación, se generarán las instancias necesarias para la estimulación de la creación de Veedurías Ciudadanas las cuales se enmarcarán en la normatividad vigente.

INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				META DEL PERIODO			
No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
1	Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB	Realizar seguimiento de los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB dirigidos a la ciudadanía	Oficina Asesora de Oficina de Comunicaciones	25%	50%	75%	100%

PAAC_UAECOB_2020.pdf x Plan_Participacion_Ciudadana_20 x +

bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan_Participacion_Ciudadana_2020.pdf

14 / 17

diferentes planes y estrategias desarrolladas durante la vigencia.

Se desarrolla una estrategia dinámica e interactiva para la participación e interacción de los ciudadanos en el seguimiento y construcción de algunos de los Planes de la Entidad, la cual se pone a disposición en la página Web de la Entidad.

INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				META DEL PERIODO			
No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
2	Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad	Participar de los ejercicios de rendición de cuentas del Sector Seguridad y/o Alcaldía, con el fin de aunar esfuerzos en las jornadas de diálogo ciudadano.	Oficina Asesora de Oficina de Comunicaciones.	25%	50%	75%	100%

PAAC_UAECOB_2020.pdf x Plan_Participacion_Ciudadana_20 x +

bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Plan_Participacion_Ciudadana_2020.pdf

15 / 17



INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN				META DEL PERIODO			
No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
3	Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB	Incentivar, a través de los espacios virtuales, a la ciudadanía para que conozcan los informes de gestión, durante la vigencia.	Oficina Asesora de Oficina de Comunicaciones.	25%	50%	75%	100%

Inicio actividades

Las actividades señaladas en las imágenes anteriores son las únicas que corresponden en los dos planes tratándose del mismo componente (rendición de cuentas), lo que nos permite concluir que la Entidad no está asegurando la calidad y veracidad de la información que se entrega a las partes interesadas y que se publica en los medios de comunicación con los que cuenta la Unidad. En contravía



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

a lo establecido en la Ley 87 artículo 2 literal e y en la Ley 1712 de 2014 artículo 3 Principio de la calidad de la información y Principio de la divulgación proactiva de la información. Asimismo, no se tiene una adecuada articulación entre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Plan de Participación Ciudadana en sus componentes de "Rendición de cuentas".

Para esta desviación no se aceptan los argumentos presentados por la Oficina Asesora de Planeación toda vez y cómo se puede observar en las imágenes anteriores, en los dos planes se está hablando del mismo componente (rendición de cuentas), es por ese motivo que se requiere que revise y si es del caso se ajuste con el fin de no generar confusión en los ciudadanos ni en las partes interesadas. Las evidencias de actualización de nuevo plan anticorrupción se tendrán en cuenta en el seguimiento que se derive del plan de mejoramiento de la presente auditoría, toda vez que fue publicado en el mes de agosto de 2020, cuando ya se había terminado la auditoría

CUADRO RESUMEN DE DESVIACIONES Y/U OBSERVACIONES

ITEM	DESCRIPCIÓN	CRITERIO
10.11.1	El mapa de riesgos del Proceso de Participación Ciudadana se encuentra desactualizado, asimismo el tratamiento de los riesgos no es efectivo, pues después de aplicar los controles siguen estando el riesgo residual en zona extrema.	Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, dimensión 7ª
10.11.2	Procedimiento Participación ciudadana desactualizado	Modelo Integrado de Planeación y Gestión 3ra dimensión
10.11.3	Inconsistencia de información publicada en la página WEB de la Entidad, en lo referente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para su componente de "Rendición de Cuentas" vs. el Plan de Participación Ciudadana publicado.	Ley 87 artículo 2 literal e y en la Ley 1712 de 2014 artículo 3 Principio de la calidad de la información y Principio de la divulgación proactiva de la información

11. RECOMENDACIONES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- Es importante que se revisen los mapas de riesgos de los procesos evaluados en esta auditoría con el fin de definir y desarrollar actividades de control que contribuyen a la mitigación de los mismos, con el fin de permitir a la Entidad identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.
- Es importante desarrollar 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 de la población que hace uso de los servicios que presta la Entidad.
- Se hace importante mejorar los mecanismos de medición con el fin de obtener un resultado que muestre el impacto de la figura del defensor del ciudadano de tal forma que la valoración revele la real penetración de la figura en los usuarios de la Unidad.
- Se recomienda incluir dentro de las agendas de los comités Institucionales (gestión y desempeño, control interno, entre otros) tratar el tema del resultado del informe de PQRS, con el fin de generar acciones correctivas o preventivas en las áreas y mejorar así la prestación del servicio.
- Se recomienda al proceso de Gestión de Servicios al ciudadano que cuando se generen planes de mejoramiento para mejorar el resultado de los indicadores se carguen en la herramienta de plan de mejoramiento Institucional, tal como lo establece el procedimiento de acciones correctivas, preventivas



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

y de mejora. Para el proceso de Gestión Estratégica se invita a revisar su batería de indicadores e incluir uno que mida el factor de éxito del procedimiento de participación ciudadana.

- Se advierte de la importancia de facilitar al auditor la información requerida en los tiempos establecidos en el plan de auditoria que se presenta en la reunión de apertura para el desarrollo de la auditoria, esto con el fin de no generar retrasos en los resultados a presentar al Comité de Coordinación de Control y contribuir a la mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- Con la Entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se hace importante adoptar la política de Servicio al ciudadano a luz del Decreto 197 de 2014, en especial lo establecido en el artículo 8 numeral 3, con el fin de evaluar la pertinencia de conformar una planta de servidores públicos, con perfiles adecuados y con procesos de formación constante, que contribuyan a la aplicación permanente de los estándares de servicio.
- A la oficina Asesora de Planeación se recomienda revisar y si es del caso ajustar las actividades previstas en el Plan de Participación ciudadana 2020, toda vez que las que tienen contemplado realizar en el segundo y tercer trimestre de esta vigencia son presenciales y teniendo en cuenta el momento de emergencia sanitaria que vivimos ocasiona por la COVID 19 se puede dificultar su cumplimiento las actividades son las siguientes:
 - o Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB (Realizar seguimiento de los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB dirigidos a la ciudadanía)
 - o Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad (Participar de los ejercicios de rendición de cuentas del Sector Seguridad y/o Alcaldía, con el fin de aunar esfuerzos en las jornadas de diálogo ciudadano.
- Es importante 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 Asesora de Planeación, con el fin de que se adopten las acciones de mejora necesarias tendientes a mitigar las desviaciones observadas en el presente informe.

12. CONCLUSION

De acuerdo a los resultados de la presente auditoría, se concluye que el proceso de Gestión de servicio a la ciudadanía al cual pertenecen los procedimientos de PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía y PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, 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 desviaciones. 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 3 y 4 y Circular 03 de 2011 y traducirse en sanciones de tipo administrativo para la Entidad.

EQUIPO AUDITOR

Nombre(s):

MARIA DEL CARMEN BONILLA

Firma(s):

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:

RUBÉN ANTONIO MORA GARCÉS

Firma:



INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboró: María del Carmen Bonilla	Cargo: Profesional 219 grado 20 OCI
Revisó: Rubén Antonio Mora Garcés	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno
Franklin Enrique Molina Lozano	Profesional Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Rubén Antonio Mora Garcés	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION
5	19/12/2016	Actualización del formato
6	31/01/2019	Se agregó opción de preliminar o final y se incluyó cuadro resumen de hallazgos
7	08/10/2019	Se actualizó articulando con las recomendaciones dadas por el Comité Distrital de Auditorías, Guía de Auditoría para Entidades Públicas y las Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Así mismo, se tuvo en cuenta el cambio en el Mapa de Procesos de la entidad adoptado mediante la Resolución 273-2019 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión