

**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 Y DECRETO 847 DE 2019.**

Periodo enero 2020 a mayo de 2021

Introducción

De conformidad con Plan Anual de Auditorías aprobado el 26 de enero de 2021 por el Comité de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento descrito en 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 y artículo 4 "de los procesos de la participación ciudadana y control social"* en el Distrito Capital.

Alcance

Se realiza seguimiento a las gestiones adelantada con los procedimientos SC-PR01 Satisfacción de la Ciudadanía, SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía a cargo de la Subdirección de gestión Corporativa y al procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina Asesora Planeación, con el fin de establecer el cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en el período comprendido entre el 1 de enero de 2020 al 30 de mayo de 2021.

Resultado del Seguimiento

Proceso Gestión de Servicio a la ciudadanía

En desarrollo seguimiento se verificó que se ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en especial lo establecido en el artículo 3 teniendo en cuenta que:

- Se realizan las encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio que brinda la Entidad, se tabula la información y se publica en la página WEB junto con las respectivas fichas técnicas en la siguiente ubicación:



https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Informe_satisfacci%C3%B3n_pgrsd_DICIEMBRE_2020.pdf

- La entidad cuenta con los procedimientos SC-PR01 Satisfacción de la Ciudadanía actualizado el 02/12/2020 y SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía actualizado el 16/05/2020 y se tiene establecido el protocolo de atención ciudadana PROT-GSC-01-01 vigente desde el 02/09/2020, dispone de recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.
- Se observó que la Entidad ha venido utilizando diferentes medios de despliegue como página WEB, correos institucionales, medio de comunicación interno denominado "El Hidrante" para dar a conocer al cliente externo e interno las funciones y competencias del defensor del ciudadano y se publican semestralmente los informes de gestión en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/informe-defensor%C3%ADa-1er-trimestre-2021>.

- Se verificó la ejecución de los cronogramas establecidos para dar cumplimiento a los planes del defensor del ciudadano del período evaluado (enero 2020- mayo 2021), encontrando conformidad con lo allí previsto.
- La Entidad ha venido reportando mensualmente en el aplicativo dispuesto por la Veeduría Distrital denominado Red Distrital de Quejas y Reclamos el informe estadístico de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por las partes interesadas. Lo anterior se verificó en el aplicativo en mención.
- Se observa dentro del procedimiento SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía, el cumplimiento de las actividades 8, relacionadas con el control de realizar seguimiento a los trámites de los requerimientos, oportunidad y cumplimiento de términos en los tiempos de respuesta y alarmas. Al respecto se evidenció, que generan constantemente, correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación al SDQS.
- Se evidenció que mediante la página Web de la Unidad y la línea 195, se suministra información sobre los puntos de atención, horarios, requisitos y fechas para la realización de los trámites, manteniendo permanentemente informada a la ciudadanía, lo anterior se puede consultar en la siguiente ubicación:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=content/servicio-la-ciudadania-0>.

- Se tomó una muestra aleatoria de peticiones, quejas y solicitudes realizadas por los ciudadanos a la Entidad y se observó una adecuada efectividad en la coherencia de las respuestas a los derechos de petición, a manera de ejemplo citamos los siguientes:



# petición	Fecha	Oportunidad de la respuesta	Canal	Observación OCI
2020	feb-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
020	feb-20	En términos	Web	Respuesta consecuente
29892020	feb-20	En términos	Escrito	Respuesta consecuente
96372020	abr-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
844972020	abr-20	En términos	Email	Se observó en el aplicativo Bogotá te escucha que la respuesta fue en términos, pero no fue posible evidenciar la respuesta.
797482020	abr-20	En términos	Web	Respuesta coherente
550002020	abr-20	En términos	Escrito	Respuesta coherente
1234302020	jun-20	En términos	Web	Respuesta coherente
1506572020	jun-20	En términos	Web	Respuesta coherente
1315452020	jun-20	En términos	Teléfono	Se observó en el aplicativo Bogotá te escucha que la respuesta fue en términos, pero no fue posible evidenciar la respuesta.
2221352020	ago-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
1839272020	ago-20	En términos	Web	Respuesta coherente
2019892020	ago-20	En términos	Email	Se observó en el aplicativo Bogotá te escucha que la respuesta fue en términos, pero no fue posible evidenciar el texto de la respuesta.
2298132020	oct-20	En términos	Teléfono	Respuesta coherente
2339102020	oct-20	Fuera de términos	Web	Respuesta coherente
2544662020	oct-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
2653432020	oct-20	Fuera de términos	Escrito	Respuesta consecuente
3009432020	dic-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
3182662020	dic-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
3659982020	dic-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
3398202020	dic-20	En términos	Email	Respuesta consecuente
94392021	ene-21	En términos	Web	Respuesta coherente



18452021	ene-21	Vencimiento de términos	Web	Cerrada por vencimiento de términos, se pidió información adicional al ciudadano con el fin de dar respuesta al requerimiento y ésta nunca fue allegada
155332021	ene-21	En términos	Email	Respuesta consecuente
279372021	mar-21	En términos	Email	Respuesta consecuente
600302021	mar-21	En términos	Web	Respuesta coherente
650612021	mar-21	En términos	Web	Respuesta coherente
737442021	mar-21	En términos	Email	Respuesta coherente

En los casos en los que las respuestas se dieron fuera de términos, el área de servicio al ciudadano generó un informe trimestral con las novedades presentadas y fue enviado a la Oficina de asuntos disciplinarios de la Entidad para lo de su competencia.

- Se evidenciaron los oficios I-00643-2021010786-UAECOB Id: 82818 del 8 de junio del 2021 y el I-00643-2021000979-UAECOB Id: 67358 del 19 de enero de 2021, correspondientes al reporte del primer trimestre 2021 y cuarto trimestre 2020 respectivamente.
- Se verificó mediante las actas de asistencia, la participación de la Entidad en las actividades trimestrales programadas por la Delegada para la atención de quejas y reclamos de la Veeduría, encontrando avenencia.
- La Oficina de Control Interno realizó visita en los siguientes puntos de atención:

Super Cade: CAD Carera 30: Carrera 30 No 25 – 90.
Super Cade: Manitas: Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
Sede Principal UAECOB Calle 20 # 68 A – 06

Se aplicaron encuestas a 5 colaboradores encargados de prestar atención a los ciudadanos y se pudo establecer que son personas idóneas y han sido capacitadas en protocolos de atención al usuario, y que además conocen los procedimientos establecidos por la Entidad y recibieron socialización sobre sobre la misión y la visión de la Entidad.

- Con el fin de mejorar el proceso de Gestión de Servicio a la ciudadanía, el equipo de colaboradores se reúne de manera periódica vía Meet, lo que se evidenció en las grabaciones de las reuniones del 20 de abril, 29 de mayo, 10 de junio de 2020 y 24 de febrero de 2021.

Ley 1437 de 2011

En cumplimiento a lo establecido en Ley en comento se menciona lo siguiente:



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
• www.bomberosbogota.gov.co
• NIT: 899.999.061-9
• Código Postal: 110931



- Se observó que en la cartelera del área en donde se realiza la atención al usuario se estipula el horario de atención y en la página web se indica de igual forma en la siguiente ubicación:

<http://bomberosbogota.gov.co/?q=content/servicio-la-ciudadania-0>

- Se verificó que en los Supercades donde la Entidad hace presencia, así como en la sede Principal, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos, podemos inferir entonces que la atención supera las 40 horas semanales.
- Por observación directa se constató que se presta atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, contando con la asignación de turnos en los Supercades, adicionalmente en la sede principal, de forma personal se indaga, si hay personas en condiciones de discapacidad, labor que ejercen los contratistas de la oficina de Atención al Ciudadano, evidenciándose en la ruta de la calidad el protocolo de atención al ciudadano, PROT-GSC-01-01 PROTOCOLO ATENCIÓN CIUDADANA vigente desde el 2 de septiembre de 2020.
- Se verificó la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la sede principal y la página web de la Unidad, en la siguiente dirección:



- 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, se evidenció que mediante el oficio E1052-2021000456-UAECOB id: 68465 del 27 de enero de 2021 se radicó el informe correspondiente al 4to. trimestre de 2020 y con el radicado E-01052-2021003321-UAECOB Id: 80371 el correspondiente al 1er. trimestre de 2021, se enviaron a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.



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



bomberosbogota.gov.co/content/denuncias-hechos-corupcion

Contraste: Alto | Normal

UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ
Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

Inicio | Transparencia | Nuestra Entidad | Prevención | Prensa | Al Rescate | Ciudadanía

Denuncie aquí hechos de corrupción

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos -UAECOB- rechaza cualquier hecho de corrupción en ocasión del cumplimiento de su misión, por eso viene fortaleciendo sus procesos internos enmarcados en los principios y valores éticos de la gestión pública transparente, para lo cual ha diseñado una ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción.

1. ACTÚE:
Cuando tenga conocimiento o sea testigo de un presunto hecho de corrupción por parte de funcionarios y contratistas de la UAECOB, denuncie a través de:
Teléfono: 3822500 Ext. 40100
Correos electrónicos: denuncias@bomberosbogota.gov.co - defensoralcidadano@bomberosbogota.gov.co
Sitio web Bogotá te Escucha: <https://bogota.gov.co/edes/>

2. RECUERDE:
Para poner en conocimiento presuntos hechos de corrupción, la información debe tener las siguientes características (identificar los actores que pueden estar involucrados en el presunto hecho de corrupción y las circunstancias)

- Descripción clara, detallada y precisa de los hechos, estar seguros de la misma, para que no se generen juicios de valor

Directiva 001 de 2014

- En cumplimiento a lo establecido en la mencionada Directiva, la Entidad tiene designado un profesional que funge como líder de gestión de servicio al ciudadano y es la encargada de planificar la operación y toma decisiones en caso que la atención requiera un ajuste.
- Con el fin implementar un punto de información en donde el ciudadano pueda consultar los requisitos y los tiempos de espera estimados para realizar un trámite, la Entidad desarrolló el portal de servicios, el cual a la fecha de este seguimiento se encontraba en fase de pruebas.
- Con el fin de que los ciudadanos tengan acceso a la información en línea, en la sede principal (edificio Comando UAECOB), se están habilitando tres (3) módulos de autogestión ciudadana.

Decreto 847 de 2019

- La Entidad ha venido caracterizando a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con el fin de conocer las condiciones, necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios por parte de la Entidad. En este seguimiento se evidenció el documento en borrador, se informó por parte de quien está realizando la consolidación, que se tiene previsto para el mes de septiembre de 2021 la socialización del documento definitivo.



- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito capital, la entidad trabajó en dos respuestas análogas, una es la carta del trato digno y el instructivo de canales de interacción, e informa la líder del área de servicio al ciudadano que fueron revisados por la Veeduría Distrital.
- En el marco de la implementación de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía la entidad ha venido reportando en el formato que diseñó la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, lo anterior se evidenció en el buzón del correo electrónico de la líder de servicio a la ciudadanía de la Entidad.
- En cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Guía de trámites y Servicios del Distrito, la Entidad tiene inscritos tres procedimientos administrativos OPAS:

Constancia de atención de emergencia
Club bomberitos prevención para niños
Simulaciones

- En cuanto al buzón de sugerencias, se observó que se encuentra instalado en la sede principal de la Entidad, se tiene actas donde se consigna la apertura que se realiza semanalmente en presencia de la líder del área de servicio al ciudadano y un ciudadano que se encuentre en las instalaciones al momento de realizar la actividad.

Con ocasión de la emergencia sanitaria que vive el país por la emergencia sanitaria de la COVID 19, se indago sobre la estrategia implementada por la entidad para no interrumpir la atención a la ciudadanía y la profesional encargada de liderar el área de servicio al ciudadano manifiesta que, se publicó de manera permanente en la página Web de la Entidad los lineamientos impartidos desde la Alcaldía Mayor de Bogotá y que actualmente se tiene establecido un plan de choque para la reactivación de las visitas a los establecimientos que lo requieran y la expedición de los conceptos técnicos, y se puede consultar en el siguiente link:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/PLAN%20DE%20CHOQUE%20REACTIVACION%20DE%20VISITAS%20Y%20EXPEDICION%20DE%20CONCEPTOS%20TECNICOS.pdf>.

Directiva 003-2013

En las encuestas realizadas a los colaboradores que atienden al ciudadano, se pudo constatar que reconocen las medidas que emplea la unidad para salvaguardar los elementos y documentos, que para el caso de los contratistas se estableció como control el certificado de Paz y Salvo, con el fin de garantizar que los inventarios físicos y de datos se entregan al día, este control está certificado por el jefe inmediato, Responsable Inventarios, Responsable Sistemas y tecnología, Coordinador Administrativo y Coordinación de Gestión Documental. Lo anterior nos permite concluir que se ha venido dando adecuado cumplimiento a lo establecido en la mencionada Directiva.



Aspectos por mejorar

Con el fin de verificar lo establecido en el protocolo de atención ciudadana numeral 6.3 Atención telefónica, la oficina de Control interno realizó aproximadamente 40 llamadas en días diferentes dentro del horario de atención a la ciudadanía a las extensiones telefónicas y al celular 316 4739599, que se encuentran habilitadas para la atención a la ciudadanía y en el 95% de los casos no hubo respuesta, a continuación, lo detallamos:

Fecha	Extensión Telefónica	Quien responde	# veces que repicó el teléfono antes de la contestación	Llamada exitosa	Observación del auditor
09/07/2021	40113	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 2:08 p.m.
09/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 2:10 p.m.
9/07/2021	40102	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 2:15 p.m.
12/07/2021	40111	Nadie	No hubo contestación	No	Línea ocupada - 11:32 a.m.
12/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 11:33 a.m.
12/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 11:35 a.m.
13/07/2021	40113	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 9:21 a.m.
13/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 9:25 a.m.
13/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 9:30 a.m.
13/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 2:00 p.m.
13/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 2:05 p.m.
13/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 3:46 p.m.
14/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 10:46 a.m.
14/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 3:00 p.m.
15/07/2021	40110	Nadie	No hubo contestación	No	Ocupado 9:33 a.m.
15/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 10:46 a.m.
15/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - buzón de mensajes 1:42 p.m.
15/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 1:45 p.m.



15/07/2021	40102	Nadie	No hubo contestación	No	No responde - 1 minuto 3:15 p.m.
15/07/2021	40101	Nadie	No hubo contestación	No	Se llamó en dos ocasiones al número de la extensión y este no fue respondido por ningún funcionario
15/07/2021	40102	Nadie	No hubo contestación	No	Se llamó en dos ocasiones al número de la extensión y este no fue respondido por ningún funcionario
15/07/2021	40113	Nadie	No hubo contestación	No	Se llamó en dos ocasiones al número de la extensión y este no fue respondido por ningún funcionario
15/07/2021	3164739599	Nadie	No hubo contestación	No	Se llamó en dos ocasiones al número de celular y este no fue respondido por ningún funcionario
6/07/2021	40101	EVELING RODRIGUEZ	4	SI	Hora de la llamada: 9:00 am. Al realizar la pregunta me indicio que el CADE de las Américas estaba cerrado por el tema de las manifestaciones, sin embargo, me brindo como opción ir al de la 68, me pareció que atendió muy bien la llamada.
6/07/2021	316 4739599	Nadie	4	NO	Hora de la llamada. 10:00 am. Nadie contesto
6/07/2021	40102	EVELING RODRIGUEZ	8	SI	Hora de la llamada 11:30 am. No tenía información, sin embargo, la información que suministro es que enviara un correo a capacitacionempresarial@bomberosbogota.gov.co con los datos básicos, me pareció muy cordial y segura de la información.
7/07/2021	40110	Nadie	12	NO	Hora de la llamada 2:00 pm. Nadie contesto
7/07/2021	316 4739599	Nadie	Celular apagado	NO	Hora de la llamada 3:00 pm. Celular apagado
7/07/2021	40113	Nadie	10	NO	Hora de la llamada: 4 pm. Nadie contesto
8/07/2021	316 4739599	Nadie	5	NO	Hora de la llamada: 2:10 pm. Nadie contesto
8/07/2021	40111	Nadie		NO	1 marcada 2:05pm; segunda marcada 2.20pm, tercera marcada 2:49 pm marque 3 veces en diferentes momentos y sonó siempre ocupado
8/07/2021	40101	Nadie	14	NO	hora de la llamada: 1 marcada 2:29 pm sonó ocupado, segunda marcada 2:51pm nadie contesto
12/07/2021	316 4739599	CLAUDIA MACHADO	4		Hora de la llamada 2:52 pm: dure dos minutos en la línea mientras averiguaba la información, note que la información no fue la más correcta ya que se notó que estaba ocupada y no me estaba prestando atención, la verdad no fue eficiente y veraz en la información
12/07/2021	40101	Nadie	14	NO	Hora de la llamada: 3:00 pm. Nadie contesto
12/07/2021	40113	Nadie	12	NO	Hora de la llamada: 4:00 pm. Nadie contesto
13/07/2021	40111	Nadie	ocupado	No	1 marcada 9:32 am: sonó ocupado, 2 marcada 9:40 am, sonó ocupado, tercera marcada 10: 00 am, sonó ocupado, no fue posible la comunicación en esa extensión
13/07/2021	40113	Nadie	15	No	Hora de la llamada: 9:34 am. Nadie contesto
13/07/2021	316 4739599	Nadie	6	No	Hora de la llamada 9:35 am, nadie contesto buzón
14/07/2021	40102	Nadie	10	No	Hora de la llamada 4:00, nadie contesto
14/07/2021	40110	Nadie	15	No	Hora de la llamada 4:10, nadie contesto
14/07/2021	316 4739599	Nadie	6	No	Hora de la llamada 4:20 pm, nadie contesto buzón



Lo anterior nos permitió establecer que no se está contestando el teléfono antes del tercer timbre como está establecido en el mencionado protocolo, lo que no favorece el servicio telefónico que se brinda a la ciudadanía y partes interesadas, teniendo en cuenta que se ha invitado a la ciudadanía a utilizar este medio para realizar las consultas que requiere con el fin de minimizar el aforo en los puntos de atención y evitar de esa manera exponer a los ciudadanos a riesgos por contagio, en especial de la COVID 19.

Procedimiento participación Ciudadana

Se realizó la verificación de las actividades adelantadas por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en Decreto 371 Artículo 4 relacionado con los procesos de la participación ciudadana y control social y se encontró que:

El plan de participación para la vigencia 2020 incluyó 9 productos, 3 por temática de participación: Rendición de cuentas a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, Gestión misional, a cargo de la Subdirección de Gestión del Riesgo y Servicio a la Ciudadanía a cargo de la Subdirección Corporativa. El mencionado plan alcanzó un cumplimiento del 86,6%, este resultado de acuerdo a lo observado en el informe presentado por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad, se vio afectado por la emergencia sanitaria que se vive en el país debido a la COVID 19 desde el mes de marzo de 2020.

Los resultados observados por temática de participación fueron los siguientes:

Proceso	Nombre de la Actividad	Meta TRI	Avance TRIM	Cumplimiento
Gestión de Servicio a la Ciudadanía.	Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano.	100%	20%	20%
	Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB.	90%	90%	100%
	Medición de la satisfacción a la respuesta Gestión y Atención a las PQRS.	90%	100%	100%
Proceso	Nombre de la Actividad	Meta TRI	Avance TRIM	Cumplimiento
Reducción del Riesgo.	Gestión de las capacitaciones empresariales y comunitarias.	100%	100%	100%
	Divulgación de una campaña de gestión del riesgo en las localidades de Bogotá.	100%	60%	60%
	Gestión del Curso de Bomberitos.	100%	100%	100%



Proceso	Nombre de la Actividad	Meta TRI	Avance TRIM	Cumplimiento
Gestión Estratégica	Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB	100%	100%	100%
	Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad	100%	100%	100%
	Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB	100%	100%	100%

Fuente: Informe de PIP 2020- Autor Oficina Asesora de Planeación UAECOB

La oficina de Control interno verificó las evidencias que dan cuenta de los avances reportados para cada temática, encontrando aquiescencia.

Para la vigencia 2021, la Entidad estableció el plan de participación ciudadana aprobado, por el Comité de Gestión y Desempeño en sesión celebrada el 21 de enero de 2021 y publicado en el siguiente link:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/planeacion/participaci%C3%B3n-ciudadana/plan-institucional-participaci%C3%B3n-ciudadana>.

Se planearon 6 actividades de las cuales 3 estén previstas para iniciar en el segundo semestre de 2021:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción Meta	Responsable de la actividad	1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
1	Generar 4 espacios de interacción con la ciudadanía con temas de prevención presencial y/o virtual	Realizar 4 espacios de interacción con la ciudadanía	Subdirección de Gestión del Riesgo	1	1	1	1
2	Realizar 1 foro acerca de un tema de Gestión del riesgo en la ciudad presencial y/o virtual	Realizar 1 foro de tema de Gestión del riesgo para la ciudad	Subdirección de Gestión del Riesgo	0	0	1	1
3	Actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Realizar 1 actividad de articulación interinstitucional con participación ciudadana sobre los temas misionales de la UAECOB	Oficina Asesora de Planeación - Cooperación Internacional	0	0	1	1
4	Generar espacios para 4 diálogos con la ciudadanía	Realizar 4 espacios de diálogo virtual o presencial con la ciudadanía	Dirección - Prensa y Comunicaciones	1	1	1	1
5	Gestionar un plan de visitas del director a las estaciones de gerenciamiento territorial y diálogos internos	Ejecutar el 100% de 1 plan de visitas a estaciones	Dirección - Prensa y Comunicaciones	25%	50%	75%	100%
6	Diseñar y ejecutar una trivía con los ciudadanos y partes interesadas de conocimientos sobre la entidad, su misionalidad, logros y retos	Realizar una (1) trivía de conocimientos sobre la entidad	Dirección - Prensa y Comunicaciones	0	0	1	1

Fuente: Plan de participación ciudadana vigencia 2021-OAP



Se verificaron las evidencias que dan cuenta de los avances para el primer trimestre 2021 del plan de participación ciudadana vigencia 2021 aportadas por la Oficina Asesora de Planeación, encontrando conformidad.

La Entidad tiene establecido el procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2 vigente desde el 22 de noviembre de 2016, se realizó la verificación del cumplimiento de las actividades establecidas en el mencionado documento para la vigencia evaluada encontrando lo siguiente:

- Para la vigencia 2020, no allegaron evidencias que dieran cuenta de la ejecución de las actividades contempladas en el procedimiento en comento.
- Para la vigencia 2021, se verificaron los soportes aportados encontrando conformidad.

Es importante que se revise el procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2, se ajuste con la normatividad vigente y se armonice con el nuevo mapa de procesos de la Entidad.

Es importante resaltar que la Entidad ha venido realizando la adopción del protocolo de rendición de cuentas, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá- diciembre 2020, se puede evidenciar en la siguiente ubicación:

https://bomberosbog-my.sharepoint.com/:f/g/personal/irojas_bomberosbogota_gov_co/EpX-GFOddchInkHmeRQ7SvUBkxJkzJCOaHd7DTUKD5HBHA?e=j0MaMK

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 la visita y los documentos publicados en el medio de comunicación interno (ruta de la calidad), en el OneDrive y en la página WEB de la Entidad, se puede concluir que el procesos de Gestión de Servicio a la ciudadanía y el procedimiento de Participación ciudadana, 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.

Se resalta el esfuerzo institucional para dar continuidad a la gestión de servicio a la ciudadanía, a la ejecución de las actividades del plan de participación ciudadana, a las actividades de conocimiento del riesgo con la comunidad especialmente la implementación virtual de los procedimientos y actividades: capacitación comunitaria y curso bomberitos, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria por la que atraviesa el país desde el mes de marzo de 2020.

Recomendaciones

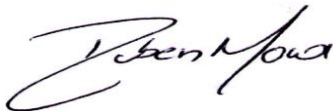
- Se hace importante garantizar que los servidores/as, contratistas y colaboradores de la UAECOB generen sentido de pertenencia y compromiso con la entidad y atiendan las llamadas telefónicas en la línea asignada, generando redes de información y favoreciendo el servicio telefónico que se brinda en la Entidad, tal como lo establece el protocolo de atención ciudadana de la UAECOB.



- Se recomienda agilizar la implementación del módulo de autogestión que se está adecuando en el punto de atención presencial del edificio comando, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites
- En lo posible contar con una línea gratuita de atención al ciudadano.
- Contemplar la adecuación de un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor que se acercan a realizar trámites en el punto de atención del edificio Comando de la UAECOB.
- Gestionar la cualificación de talento humano que atiende en los puntos de servicio con el fin de atender las necesidades particulares de los grupos de valor, a manera de ejemplo citamos: traductores que hablen otras lenguas o idiomas, manejo de lenguaje braille, lenguaje de señas, entre otros.
- Se recomienda revisar y si es del caso, actualizar el procedimiento PROD-GE-06 Participación Ciudadana V2, a la luz del nuevo mapa de procesos de la Entidad e incluir los lineamientos establecidos en el protocolo de rendición de cuentas emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá el pasado mes de diciembre de 2020.

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

Cordialmente,



Rubén Antonio Mora Garcés

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: María del Carmen Bonilla- Profesional 219 grado 20

Revisó: Rubén Antonio Mora Garcés- jefe de la OCI

