



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### 1. INFORME DE AUDITORÍA

Preliminar

Final

### 2. NOMBRE 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"

### 3. OBJETIVO

Realizar seguimiento en el marco del Decreto 371 de 2010, a los 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. Además, a los derechos de petición allegados a la Unidad 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. Además, a los Derechos de Petición de la gestión realizada entre el (1) primero de julio de 2018 hasta el 30 de mayo de 2019.

### 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política: Artículos 2, 23, 40, 45, 46, 47, 78, 79
- Ley 1755 de 2011. " Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Decreto 124 de 2016, en lo referente a la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2"
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art 76.
- Decreto 371 de 2010 - Art 3 y 4- Circular 03 de 2011 (Veeduría Distrital)
- Circular No. 035 de 2008. Adopción de Estándares e indicadores de trámites de las entidades Distritales. Informe trimestral.
- Circular No. 087 de 2015. Informe mensual de Quejas y Soluciones.
- Circular No. 067 de 2010. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades Distritales" y Resolución Interna 123 de 2016. Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Directiva 003 de 2013. Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y de la pérdida de elementos y documentos públicos.
- Directiva No. 001 de 2014. Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá de la Secretaría General.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- Decreto 197 de 2014 " "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.".
- Normas de Calidad ISO 9001:2015, MECI 2014, Decreto 1499-2017

### 6. LÍDER DE PROCESO/DEPENDENCIA

Verónica Zambrano Ocampo- Subdirectora de Gestión Corporativa  
Gonzalo Carlos Sierra Vergara – Jefe Oficina Asesora de Planeación

### 7. EQUIPO AUDITOR

Rubén Antonio Mora Garcés Jefe de la Oficina de Control Interno  
María del Carmen Bonilla Profesional 219 grado 20 Oficina de Control Interno

### 8. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 10 de junio al 30 de julio de 2019

### 9. METODOLOGÍA

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

### 10. SITUACIONES GENERALES

#### FORTALEZAS

Para los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Tramite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos se evidenció lo siguiente:

#### 1- LEGAL-NORMATIVO

##### DECRETO 371 DE 2010 y CIRCULAR 03 DE 2011

En desarrollo de la auditoria se verificó que se ha venido dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 teniendo en cuenta que:

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

[http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/Ficha%20Tecnica\\_pqrs\\_abril\\_2019\\_0.pdf](http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/Ficha%20Tecnica_pqrs_abril_2019_0.pdf)

<http://bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-47>.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- La entidad cuenta con los procedimientos PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, PROD-GSC-02 Trámite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, dispone de recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.
- El proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía tiene identificados tres indicadores de eficiencia que para el primer trimestre de 2019 presentaron resultado satisfactorio.
- La Entidad ha venido participando en las plenarias programadas por la Veeduría trimestralmente en donde se tratan temas de la Red Distrital de Quejas y reclamos. (Se observó acta y presentación del mes de junio de 2019)
- De acuerdo a la muestra tomada por ésta oficina, se observa una adecuada efectividad en coherencia de las respuestas a los derechos de petición como se evidencia en las siguientes Id: 3061052018 del 27/12/2018, 26812019 del 30/01/2019, 161122019 del 05/02/2019, 576232019 del 13/03/2019, entre otras.
- 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 también recibieron socialización sobre el código de ética y valores Institucionales.

### **LEY 1437 DE 2011**

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

- 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.
- Se verificó la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la oficina principal y la página web de la Unidad, en la siguiente dirección:  
[http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202019\\_0.pdf](http://bomberosbogota.gov.co/sites/default/files/Documentacion/ServicioCiudadano/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202019_0.pdf)
- La Entidad ha venido cumpliendo con el envío del informe trimestral relacionado con la adopción de estándares e indicadores tal como lo establece la circular 035 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, para el primer trimestre de 2019 se evidenció que mediante el oficio 2019E002846 del 29 de abril de 2019 se radicó el informe en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

### **2- OTROS ASPECTOS**

Calle 20 No. 68 A – 06  
Edificio Comando  
PBX 382 25 00  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### **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

### **POR MEJORAR**

#### **Observaciones:**

##### **1. AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

- 1.1. Verificado el mapa de riesgos del proceso Gestión de Servicio a la ciudadanía se observó que los controles establecidos no se encuentran asociados al procedimiento PROD-GSC-02 Trámite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, así como tampoco se observa que el control se encuentre documentado, es importante definir el responsable de llevar a cabo la actividad de control, tener una periodicidad definida para su ejecución, indicar cuál es el propósito del control, establecer el cómo se realiza la actividad de control, entre otras variables que no son fácilmente identificables en el mapa de riesgos de éste proceso, lo que dificulta la actividad de monitoreo y control de los mismos. Esta situación fue evidenciada en el primer seguimiento al Mapa de Riesgos 2019, orientado a que el mapa no se encuentra actualizado en cuanto a los controles y actividades a realizar por todos los procesos.
- 1.2. En cuanto a los riesgos de corrupción es importante revisar su tratamiento pues antes de los controles se encuentra en zona de riesgo baja y después de control en zona media de riesgo, lo que nos permite concluir que el control no se encuentra bien definido o están mal evaluados, que tampoco se encuentra asociado a las actividades del procedimiento PROD-GSC-02 Trámite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos.
- 1.3. Se observó que documentos cómo procedimiento PROD-GSC-02 Trámite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, Tablas de Retención Documental, formatos de aplicación de encuestas, entre otro se encuentran desactualizados, es importante que se revisen a la luz de la Resolución 273 de 2019 que adopta el nuevo mapa de proceso de la Entidad, es importante enfatizar sobre el control que se debe tener en cuenta a los documentos que soportan la operación de la Entidad, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los mismos, así mismo asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso. Lo anterior con el fin de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- 1.4. Se evidenció en la información entregada por el área de atención al ciudadana relacionada con los reportes que emite el SDQS que existe el tipo de petición denominada "denuncia", al preguntarle al encargado de atender la auditoria que tratamiento se le da a este tipo de petición informa que se remiten a la Oficina Asesora Jurídica para lo de su competencia, no obstante esta actividad no se encuentra descrita dentro del procedimiento lo que impide verificar el tipo de seguimiento y control que se le hace al mismo.
- 1.5. En cumplimiento a la actividad No 5 del procedimiento PROD-GP-02 V10 "Trámite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición", el profesional de servicio al ciudadano realiza el seguimiento a las áreas, utilizando para ello el archivo de EXCEL denominado "Reporte gestión peticiones", generada por el sistema SDQS, en la verificación realizada en esta auditoría se pudieron observar las siguientes inconsistencias:

- a- Se Verificó la información que se encuentra publica en la página WEB relacionada con Informe del Comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Acceso a la Información versus en archivo de EXCEL que genera el aplicativo SDQS y se observó que no en todos los casos coincide manera de ejemplo citamos los siguientes:

Tipo de PQRS	Reclamo		Queja		Felicitación		Petición de Interés General		Petición de interés particular		Consulta		
	I	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I	A	
MES	Enero	0	2	2	3	0	0	8	8	15	18	1	2
	Febrero	6	6	6	6	0	0	8	15	9	13	2	4
	Marzo	4	6	5	9	1	1	4	11	11	20	1	4
	Abril	2	3	6	8	1	2	6	9	11	17	2	3
	Mayo	0	3	0	4	0	1	2	10	1	30	1	4

I: Informe

A: Aplicativo

- b- Se repiten los números de radicado:

Numero petición	Fecha ingreso	Numero petición	Fecha ingreso
4032019	2019-01-02	315192019	2019-02-13
4032019	2019-01-02	315192019	2019-02-13
4032019	2019-01-02	458442019	2019-02-28
19962019	2019-01-08	458442019	2019-02-28
19962019	2019-01-08	458442019	2019-02-28
94082019	2019-01-18	631342019	2019-03-19
94082019	2019-01-18	631342019	2019-03-19
94082019	2019-01-18	631342019	2019-03-19

Calle 20 No. 68 A – 06

Edificio Comando

PBX 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)

Línea de emergencia 123



ALCALDÍA MAYOR

DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Unidad Administrativa Especial Cuerpo

Oficial de Bomberos

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

94082019	2019-01-18	838722019	2019-04-10
157262019	2019-01-25	838722019	2019-04-10
157262019	2019-01-25	838722019	2019-04-10
157262019	2019-01-25	838722019	2019-04-10
378102019	2019-02-19	838722019	2019-04-10
378102019	2019-02-19	838722019	10/05/2019
378102019	2019-02-19	838722019	03/05/2019
378102019	2019-02-19	838722019	22/05/2019
315192019	2019-02-13	838722019	29/04/2019
315192019	2019-02-13		

c- Se observó que el cálculo de los días de vencimiento lo realiza el sistema con la fecha de ingreso del requerimiento, sin tener en cuenta que se tiene una segunda fecha que corresponde a la fecha de asignación a la Entidad, lo que dificulta la tarea de generar alertas tempranas de manera ágil, relacionadas con la oportunidad de las respuestas; entre otras citamos las siguientes:

Numero petición	Fecha ingreso	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Días Vencimiento
26782019	2019-01-09	2019-01-30	2019-01-10	22
26812019	2019-01-09	2019-01-30	2019-01-10	22
3061052018	2018-12-26	2019-01-22	2018-12-27	27
26782019	2019-01-09	2019-01-30	2019-01-10	25
26812019	2019-01-09	2019-01-30	2019-01-10	25
180172019	2019-01-29	2019-02-04	2019-01-31	13
210102019	2019-01-31	2019-02-26	2019-02-07	22
173792019	2019-01-28	2019-03-15	2019-02-01	42
210102019	2019-01-31	2019-02-26	2019-02-07	33
248492019	2019-02-06	2019-02-11	2019-02-08	16

Al indagar al encargado de generar los informes de PQRS, sobre la oportunidad, calidad y eficiencia de la información que genera el aplicativo, este nos informa que debe realizar varios filtros y procedimientos con el fin de generar los diferentes informes; lo que nos permite concluir que el sistema de Información SDQS no es eficiente, pues al tener que ser manipulada la información que arroja el sistema esta se vuelve susceptible a errores.

Es importante que se gestione con la Entidad encargada de dar soporte del mencionado aplicativo con el fin de mejorar los tiempos en la obtención de informes y garantizar la confiabilidad y validez de la información que arroja el sistema.



ALCALDÍA MAYOR

DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Unidad Administrativa Especial Cuerpo

Oficial de Bomberos

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- d- Nuevamente se observó que no en todos los casos las dependencias encargadas de responder los requerimientos diligencian el campo número de radicado de salida ni fecha de radicado de salida; a pesar de las advertencias realizadas en los informes estadístico del comportamiento de las PQRS que produce el área de atención al ciudadano y que se publican mensualmente en la página WEB de la Unidad, lo que nos permite concluir que las dependencias no están comprometidas con asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros incumpliendo lo establecido en la Ley 87 de 1993 artículo 2 literal e, así como lo requerido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3. En el período evaluado se observaron entre otros los casos que relacionamos a continuación:

Numero petición	Fecha vencimiento	Número radicado salida	Fecha radicado salida
522112019	2019-04-17		
576232019	2019-04-02		
606692019	2019-04-09		
608582019	2019-04-04		
613342019	2019-04-05		
613932019	2019-04-05		
623482019	2019-04-22		
623482019	2019-04-02		
631192019	2019-04-09		
631342019	2019-04-08		
632632019	2019-04-08		
660392019	2019-04-10		
687212019	2019-03-28		
687212019	2019-04-15		
838722019	27/05/2019		
1052682019	27/05/2019		
1145372019	17/05/2019		
782492019	24/05/2019		
946302019	22/05/2019		

Numero petición	Fecha vencimiento	Número radicado salida	Fecha radicado salida
1040632019	18/06/2019		
907452019	28/05/2019		
940102019	05/06/2019		
976532019	05/06/2019		
992182019	04/06/2019		
997502019	04/06/2019		
1008782019	12/06/2019		
1009702019	14/06/2019		
1027482019	13/06/2019		
1035232019	19/06/2019		
1036132019	20/06/2019		
1036132019	28/05/2019		
1040632019	06/06/2019		
1043512019	18/06/2019		
1052682019	18/06/2019		
1055182019	27/05/2019		
1080342019	27/05/2019		
1080342019	10/06/2019		

Es importante recordar que la importancia de los sistemas de información radica en generar reportes que soporten de manera más eficiente la operación de la Entidad, optimizando la obtención de informes y haciendo confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigidos a la ciudadanía y las partes interesadas.



## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

### Hallazgos

Con ocasión de la auditoría realizada en la vigencia 2018 a los procedimientos que nos ocupan para este proceso auditor, se observaron situaciones que a la fecha no han sido resueltas por lo que se hace importante formular acciones de mejora:

- 10.1. El digiturno sigue fuera de servicio; ésta oficina verificó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2018 y observó que para el proyecto 1135 Fortalecimiento de la infraestructura de tecnología informática y de comunicaciones de la UAECOB se creó la línea identificada con el ID 18003 para contratar el soporte, mantenimiento preventivo y correctivo así como las actualizaciones del Software del sistema digital de turnos existente en el área de Atención al Ciudadano de la UAECOB y en el mes de diciembre de la misma vigencia no se había ejecuta ese rubro. En el Plan de esta vigencia, la necesidad no quedó contemplada. Por otra parte, no es claro, que proceso o líder debe generar o solicitar el estudio técnico, así como la inclusión del proceso contractual para solucionar la dificultad de no contar con el digiturno.
- 10.2 Por observación directa se pudo establecer nuevamente que el buzón que se encuentra ubicado en el espacio donde se brinda atención a la ciudadanía en donde se depositan las PQRS cuenta con una chapa, pero no permanece con llave lo que permite que sea abierto por cualquier persona.
- 10.3 La Oficina de Control Interno realizó en diferentes momentos y días llamadas telefónicas a las extensiones designadas para recepcionar las diferentes solicitudes de la ciudadanía (40101, 40102 y 40103), encontrado en el mejor de los casos que hasta el décimo timbre respondían, incumpliendo lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano INS-GP-01-01 V01 numeral 5.2 Reglas generales de la atención telefónica.
- 10.4 En cuanto a las observaciones realizadas por el área Área de prevención- Gestión del Riesgo relacionadas con realizar pruebas pitometrías y de mantenimiento al Sistema de Red Contra Incendio, no se presentó evidencia de la solicitud de las mismas al área pertinente; no se evidencia dentro del plan de emergencias de la Unidad ninguna actividad relacionada con las pruebas al sistema de rociadores, pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba ni tampoco pruebas pirométricas.

Este tipo de situaciones mencionadas afectan negativamente la atención a la ciudadanía, en contravía a lo establecido en Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 4 (circular No. 003 de 2011 de la Veeduría Distrital) y la Directiva No. 001 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### 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 precisa y oportunamente los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios"*

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

*constitucionales de la función administrativa,...*" dentro del plan se encuentra el cronograma de actividades tendientes a fortalecer la figura del Defensor del ciudadanos, las cuales se han venido ejecutando.

### **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

#### **Procedimiento Participación Ciudadana**

Con el fin de dar cumplimiento lo dispuesto en la Ley 850 de 2003 sobre veedurías ciudadanas, Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y Decreto 448 de 2007 Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana, la Unidad adopta el procedimiento denominado PROD-GE-06 PARTICIPACION CIUDADANA Versión 2 vigente desde 22 de noviembre de 2016 que contempla 15 actividades, al desarrollar el cuestionario con la persona delegada para atender la auditoría se pudo establecer que solo se cumplen siete (7) de las quince actividades que contempla el mencionada procedimiento. Cabe concluir que los ejercicios de participación Ciudadana no se han venido desarrollando con la rigurosidad requerida en el Decreto 371 de 2010, contemplado en la Constitución Política de Colombia en su artículo 2º. como uno de los principios fundamentales de los ciudadanos.

Se observó el documentos del procedimiento PROD-GE-06 PARTICIPACION CIUDADANA se encuentran desactualizados, es importante que se revisen a la luz de la Resolución 273 de 2019 que adopta el nuevo mapa de proceso de la Entidad; es importante enfatizar sobre el control que se debe tener en cuenta a los documentos que soportan la operación de la Entidad, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los mismos, así mismo, que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso. Lo anterior con el fin de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón; teniendo en cuenta que es la Oficina Asesora de Planeación la encargada de dar la línea estratégica y el acompañamiento metodológico a toda la Entidad.

En relación con el ejercicio de rendición de cuentas. (Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 6- Circular 03 de 2011), la Unidad realizó en las instalaciones del edificio Comando ubicado en la calle 20 # 68 A 06 el día 22 de febrero de 2019, audiencia en donde presentó a los ciudadanos asistentes los resultados obtenidos en la vigencia 2018; hoy en la página web de la Entidad se puede acceder a toda la información relacionada con la Rendición de Cuentas de la vigencia 2018 en el siguiente link:  
<http://www.bomberosbogota.gov.co/content/rendicion-cuentas-0>

### **11. RECOMENDACIONES**

- Se exhorta a que se realice revisión al mapa de riesgos del proceso con el fin de asociar los controles a los procedimientos pertinentes, documentar los controles y revisar el tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción; para lo cual recomendamos apoyarse en la cartilla "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" desarrollada por el DAFF.

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

- Actualizar los documentos como procedimiento PROD-GSC-02 Trámite Peticiones, Quejas y reclamos de los ciudadanos, PROD-GSC-01 Satisfacción de la Ciudadanía, tablas de retención documental, formatos de aplicación de encuestas, a la luz de la resolución 273 de 2019 que adopta el nuevo mapa de proceso de la Entidad. Lo anterior con el fin de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- Se hace importante documentar el tratamiento que se le da a las denuncias interpuestas por los ciudadanos ya que estas pueden develar presuntos actos de corrupción que deben ser conocidos por la Oficina de Asuntos jurídicos de la Entidad.
- Es imperativo garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; como es el caso de la información que se exporta del aplicativo SDQS que sirve de insumo para los informes estadísticos que se elaboran, así como para las alertas que se realizan con el fin de responder en términos los diferentes requerimientos interpuestos por la ciudadanía.
- Es importante socializar con los líderes de los procesos el informe de Comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Acceso a la Información y presentar los temas a mejorar con el fin de corregir las situaciones recurrentes y no quedarse únicamente en la publicación del informe en la página web.
- Se recomienda adoptar las acciones de mejora que sean necesarias con el fin de subsanar las observaciones reiteradas en el informe 2018 y 2019.
- Se sugiere requerir a la Subdirección de Gestión Humana área de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de que se incluya dentro del plan de emergencia de la Entidad la revisión del sistema de rociadores, pruebas del mantenimiento y/o estado de la bomba y pruebas pirométricas.
- 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.
- 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 mencionadas.

### 12. CONCLUSION

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



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

## INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

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):  
María del Carmen Bonilla

Firma(s):

### JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:  
Rubén Antonio Mora Garcés

Firma:

