## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Entidad:** | Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas | **Dirección:** | Avenida Ferrocarril Carrera 10 No. 9-159 – Dosquebradas |
| **Tipo de contrato (ps/o)** | PRESTACION DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES COMO INGENIERA INDUSTRIAL PARA DESARROLLAR Y APOYAR ACTIVIDADES DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Y' ESPECIALMENTE LOS PROCESOS DEL AREA DE RESPUESTA OPERATIVA EN ATENCION DE EMERGENCIAS A LA COMUNIDAD | | |
| **Número del Contrato:** | 05 de 2025 | **Informe No.:** | 05 de 8 de 2025 |
| **Periodo al que corresponde el presente informe:** | 05/06/2025 al 04/07/2025 | **Plazo de Ejecución:** | 8 meses a partir de la suscripción del acta de inicio sin que exceda al 31 de diciembre del 2025 |
| **contratista:** | ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ | **supervisor:** | **JORGE ELIECER HERNANDEZ MAFLA** |

## 1. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES EJECUTADAS:

| OBLIGACIONES PACTADAS/ALCANCES DEL CONTRATO (*) | ACTIVIDADES EJECUTADAS (**) | EVIDENCIAS / SOPORTES DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES (***) | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| 1. Mantener actualizado los documentos de los procesos de calidad con | ➢ Se normalizan los siguientes documentos implementados en el proceso SST por la | ➢ pantallazos formatos normalizados.<br>➢ pantallazo control de cambios. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| base en los requerimientos del director general, tales como: (minutas, matrices, protocolos, formatos, planes, manuales y procedimientos). | contratista de apoyo a seguridad y salud en el trabajo Camila Ospina:<br>➢ PROGRAMA ORDEN Y ASEO COBD<br>➢ FORNATO INSPECCION DE ORDEN Y ASEO COBD<br>➢ POLITICA ORDEN Y ASEO COBD<br>➢ PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS COBD<br>➢ FORMATO REGISTRO PAUSAS ACTIVAS COBD.<br>➢ Se apoya la construcción del procedimiento solicitud de permisos COBD.<br>➢ El día 30 de junio se asiste a reunión convocada por el líder del proceso de atención al ciudadano el Bro. Oscar Mario Quiceno; con el fin de retomar la construcción del procedimiento de | ➢ Foto trabajando el Procedimiento<br>➢ Pantallazo WhatsApp envió del procedimiento en construcción.<br>➢ Foto reunión<br>➢ Lista de asistencia. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | capacitación y reentrenamiento de brigadas. | | |
| 2. Realizar seguimiento al proceso de implementación de encuestas de satisfacción del cliente que conlleve a la mejora continua de la percepción de los usuarios para con la entidad. | ➢ Se continua con la construcción del procedimiento de encuestas de satisfacción al cliente donde se le ajustan ítems de estandarización como las políticas, La normatividad de operación, requisitos, responsables y demás ítems que se requieren para estandarización del procedimiento. | ➢ Pantallazo de ítems trabajados en la construcción del procedimiento encuesta de satisfacción del usuario COBD | |
| 3. Asesorar y acompañar en la elaboración de los indicadores de los procesos que se deben proyectar ante la dirección. | ➢ Se acompaña el proceso de supervisión de contratos en la elaboración de estructura de indicadores del contratistas: Dr. Geimer Andrés pulgarin contrato # COBD-CD-018-2025. | ➢ Pantallazo estructura indicador Indicadores Dr. Geimer Andrés pulgarin<br>➢ Pantallazo envió de indicadores para revisión al Dr. Diego Ospina | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4. Asistir y participar en los Comités y reuniones delegados por la de la Dirección General y demás actividades programadas y relacionadas con MIPG | ➢ El día 17 de junio se participa en reunión convocada por la dirección con el fin de apoyar la revisión al procedimiento de inventarios que se está elaborando por parte de la contratista Diana Arroyave.<br>➢ El día 17 de junio se participa en reunión convocada por la dirección para la revisión del procedimiento de solicitud de permisos.<br>➢ El día 19 de junio se participa en reunión de estado de auditorías COBD. | ➢ Foto reunión revisión procedimiento inventario.<br>➢ Asistencia reunión de inventarios.<br>➢ Foto reunión revisión procedimiento solicitud de permisos COBD<br>➢ Lista asistencia reunión revisión procedimiento permisos<br>➢ Foto reunión estado autorías. | |
| 5- Consolidar la información requerida para cumplir con él envió de los informes ejecutivos que están a cargo de la Dirección General. | ➢ Se consolida información para el proceso de auditoria PQRSDF de la entidad.<br>➢ Se envía por medio de correo electrónico información solicitada por auditoria interna a PQRSDF de la entidad.<br>➢ El día 19 de junio se elabora respuesta a informe de auditoría interna de PQRSDF con el jurídico Erik Daniel Quimbay. | ➢ Foto consolidando información proceso auditoria PQSRSDF<br>➢ Pantallazo envió de información proceso auditoria PQRSDF<br>➢ Foto trabajando respuesta a informe PQRSDF. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | ➢ Pantallazo respuesta al informe de auditoría PQRSDF | |
| 6. Realizar seguimiento en los procesos operativos y de diagnóstico del parque automotor de la entidad, para la verificación del cumplimiento y puesto a punto de los vehículos que presta el servicio, así como la optimización de los recursos. | ➢ El día 11 de junio se participa en reunión con la contratista Diana Arroyave y el encargado del parque automotor con el fin de establecer formato de inventario de vehículos.<br>➢ El día 04 de Julio Se hace seguimiento al parque automotor junto con la contratista de MIPG Dra. Sandra Giraldo en revisión de registros documentales, con el fin de observar el estado del parque automotor, y el debido diligenciamiento de los formatos. | ➢ Lista asistencia reunión<br>➢ Foto en reunión.<br>➢ Fotografía realizando revisión de documentación. | |
| 7. Acompañar el desarrollo de los procedimientos de planeación estratégica que buscan dar cumplimiento a los planes | ➢ Para este periodo no se requirió de este alcance | ➢ Se está atenta a cualquier requerimiento. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| de acción y desarrollo de la entidad desarrollados por la dirección general. | | | |
| 8. Realizar acompañamiento al proceso de MIPG en el cumplimiento del plan de acción según requerimientos de acuerdo con sus alcances | ➢ Se apoya el proceso de MIPG en seguimiento al plan de acción de FURAG-MIPG en compañía de la líder del proceso la Dra. Sandra Liliana Giraldo en la consolidación de la información para generar oficio de requerimiento de avances del primer semestre por líderes de proceso según las políticas.<br>➢ Se apoya este proceso en análisis de resultados de MIPG, donde la entidad obtiene calificación de muy buen desempeño con un puntaje de 74.6 incrementado 18.7 puntos frente al año anterior y ubicándose en el quintil # 4, esto con el fin de tratar en reunión y socialización frente a la dirección de la entidad. | ➢ Pantallazo envió de información.<br>➢ Foto trabajando oficio.<br>➢ Pantallazo envió de análisis resultados FURAG vigencia 2024 | |
| 9. Ejecutar las actividades establecidas en el Plan de Acción MIPG según recomendaciones del | ➢ EL 13 de junio se recibe acompañamiento por parte de planeación municipal en explicación del formato registro administrativos; como | ➢ Evidencia reunión de política de | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| FURAG: así como diligenciar y hacer seguimiento al autodiagnóstico de la política asignada. | requerimiento al proceso estadístico liderado por el DANE a nivel nacional | información estadística | |

En calidad de contratista Anexo al presente informe que elaboré, los soportes de pago de la Seguridad Social y ARL, correspondiente al mes de junio de la vigencia 2025, y pago de los impuestos municipales.

En constancia se firma por las partes interesadas a los 07 días del mes de Julio del año 2025.

**ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ**
Contratista

**JORGE ELIECER HERNANDEZ MAFLA**
Supervisor

**DIEGO ALEJANDRO OSPINA** Revisión jurídica

Abogado externo-contratista

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICA**

# EVIDENCIAS DEL ALCANCE No 1
# PROGRAMA ORDEN Y ASEO COBD

| | PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO COBD | VERSIÓN: | 01 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | PRG.OA.E.GA.MSST.14 |
| | | VIGENCIA: | 20/06/2025 |
| | | PÁGINA: | 1 de 18 |

PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Español (España)

| | PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO COBD | VERSIÓN: | 01 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | PRG.OA.E.GA.MSST.14 |
| | | VIGENCIA: | 20/06/2025 |
| | | PÁGINA: | 2 de 18 |

INTRODUCCIÓN

Mantener el ORDEN Y EL ASEO en nuestro trabajo es fundamental para el CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS. Estos no son solo temas de apariencia; impactan directamente en nuestra salud, seguridad, la calidad de nuestro servicio, la productividad, el cuidado del medio ambiente y, en última instancia, en la eficiencia y competitividad de nuestra institución. Un ambiente de trabajo organizado y limpio nos permite optimizar el tiempo y reducir costos operativos significativamente.

Un espacio laboral descuidado, con desorden, suciedad, riesgos de resbalones, materiales fuera de su sitio y acumulación de desechos, es caldo de cultivo para incidentes y accidentes. Además, afecta negativamente la motivación y el desempeño de nuestro personal. Cuando se almacenan materiales inflamables o combustibles de forma inadecuada, se incrementa peligrosamente el riesgo de incendios, poniendo en riesgo tanto los recursos de la institución como la vida de quienes la habitamos.

Nuestro programa de orden, aseo y limpieza se fundamenta en principios clave, representados por cinco palabras esenciales. Su implementación se realizará de forma progresiva, entendiendo que cada una de estas palabras tiene un significado profundo para la creación de un entorno laboral digno y seguro para todos nosotros. Estas cinco palabras son:

- Clasificar.
- Ordenar.
- Limpiar.
- Bienestar personal.
- Disciplina.

# FORNATO INSPECCION DE ORDEN Y ASEO COBD

| | | | |
|---|---|---|---|
| | FORMATO INSPECCIÓN DE ORDEN Y ASEO COBD | VERSION: | 1 |
| | | CODIGO: | FO.IOA.E.GA.MSST.15 |
| | | VIGENCIA: | 20/06/2025 |
| | | PAGINA: | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Area Inspeccionada: | | Piso y Ala | | Fecha de Inspección: |
| Inspección realizada por: | | Pertenece a: Copasst, Brigada, SST | | |
| | | | | |
| | | | | |

| LISTA DE CHEQUEO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Convenciones: SI / NO/ NA (No aplica) | | | | |
| Elementos a Inspeccionar | CUMPLE | | | Observaciones |
| | SI | NO | N/A | |
| FISICO | | | | |
| 1. ESCALERAS | | | | |
| Las escaleras se encuentran en buenas condiciones de higiene y libres de obstáculos. | | | | |
| 2. PAREDES | | | | |
| Las paredes se encuentran en buenas condiciones de higiene. | | | | |

# POLITICA ORDEN Y ASEO COBD



EL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS, establece mediante la presente política los lineamientos y principios fundamentales para garantizar y mantener un ambiente de trabajo ordenado, limpio y seguro en todas sus instalaciones, vehículos y equipos. El objetivo primordial de esta política es proteger la salud y seguridad de todo el personal, optimizar la eficiencia operativa en todas las labores, proyectar una imagen profesional ante la comunidad y contribuir activamente a la conservación del medio ambiente.

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS, incluyendo personal administrativo, operativo, voluntarios, aprendices y contratistas que desarrollen actividades en sus instalaciones o utilicen sus recursos.

- Mantenimiento Diario: Cada individuo es responsable de mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo y las áreas de uso común inmediatamente después de utilizarlas.
- Programación de Aseo: Se establecerá una programación regular de limpieza para las diferentes áreas, con responsabilidades específicas asignadas.
- Disposición Adecuada de Residuos: Se implementarán sistemas de clasificación y disposición adecuada de residuos sólidos y líquidos, fomentando la cultura del reciclaje.
- Almacenamiento Seguro: Los materiales, equipos y herramientas deberán almacenarse de manera segura y organizada, evitando obstrucciones en pasillos, salidas de emergencia y áreas de circulación.
- Identificación y Demarcación: Se identificarán y demarcarán claramente las áreas de circulación, zonas de almacenamiento, equipos de seguridad y salidas de emergencia.
- Mantenimiento Preventivo: El orden y el aseo son parte integral del mantenimiento preventivo de equipos y vehículos, contribuyendo a su óptimo funcionamiento y prolongando su vida útil.
- Inspecciones Periódicas: Se realizarán inspecciones regulares para verificar el cumplimiento de esta política y detectar áreas de mejora.
Capacitación y Sensibilización: Se brindará capacitación al personal sobre la importancia de orden y el aseo, los procedimientos establecidos y las mejores prácticas.



Esta política será revisada y actualizada periódicamente por el Responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en coordinación con las demás áreas pertinentes, para asegurar su pertinencia y efectividad.

**CAP. JOSE JOAQUIN OCAMPO PEREZ**
Director General - Comandante
Cuerpo Oficial de Bomberos Dosquebradas

# PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS COBD



| | | | |
|---|---|---|---|
| | PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS COBD | VERSIÓN | 1 |
| | | CÓDIGO | PMCMPYA.E.CA.RES1.17 |
| | | VIGENCIA | 29/05/2025 |
| | | PÁGINA | 1 de 45 |

PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS

CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DOSQUEBRADAS, RISARALDA

2025



| | | | |
|---|---|---|---|
| | PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS COBD | VERSIÓN | 1 |
| | | CÓDIGO | PMCMPYA.E.CA.RES1.17 |
| | | VIGENCIA | 29/05/2025 |
| | | PÁGINA | 2 de 45 |

**INTRODUCCIÓN**

El programa de hábitos y estilos de vida saludables va dirigido a todos los trabajadores de **CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS**, ya que es de vital importancia contar con iniciativas y programas que impulsen un bienestar integral, que vayan encaminados a la disminución del sedentarismo y hábitos poco saludables, teniendo como objetivo principal la disminución y eliminación a mediano y largo plazo de enfermedades crónicas y la disminución de riesgo psicosocial.

Por otro lado, es importante contar con espacios para la programación de las actividades preventivas que se realicen en pro de la salud de los trabajadores y así poder realizar seguimientos, para ello se han planteado diferentes programas y actividades saludables contenidas dentro de un cronograma, con objetivos cuantificables y medibles donde se busque medir el impacto del programa en la población trabajadora en un periodo de tiempo determinado, generando beneficios en la productividad laboral, mejoramiento de la salud mental y física, sensibilización en los trabajadores de la importancia de los hábitos y estilos de vida saludables y la importancia del autocuidado.

# FORMATO REGISTRO PAUSAS ACTIVAS COBD

| | | | |
|---|---|---|---|
| | FORMATO REGISTRO PAUSAS ACTIVAS COBD | VERSION: | 1 |
| | | CODIGO: | FO.RPA.E.GA.MSST.18 |
| | | FECHA: | 20/06/2025 |
| | | PAGINA: | 1 de 1 |

REGISTRO DESDE EL _____ HASTA EL _____

CIUDAD: Pereira _____ Principal

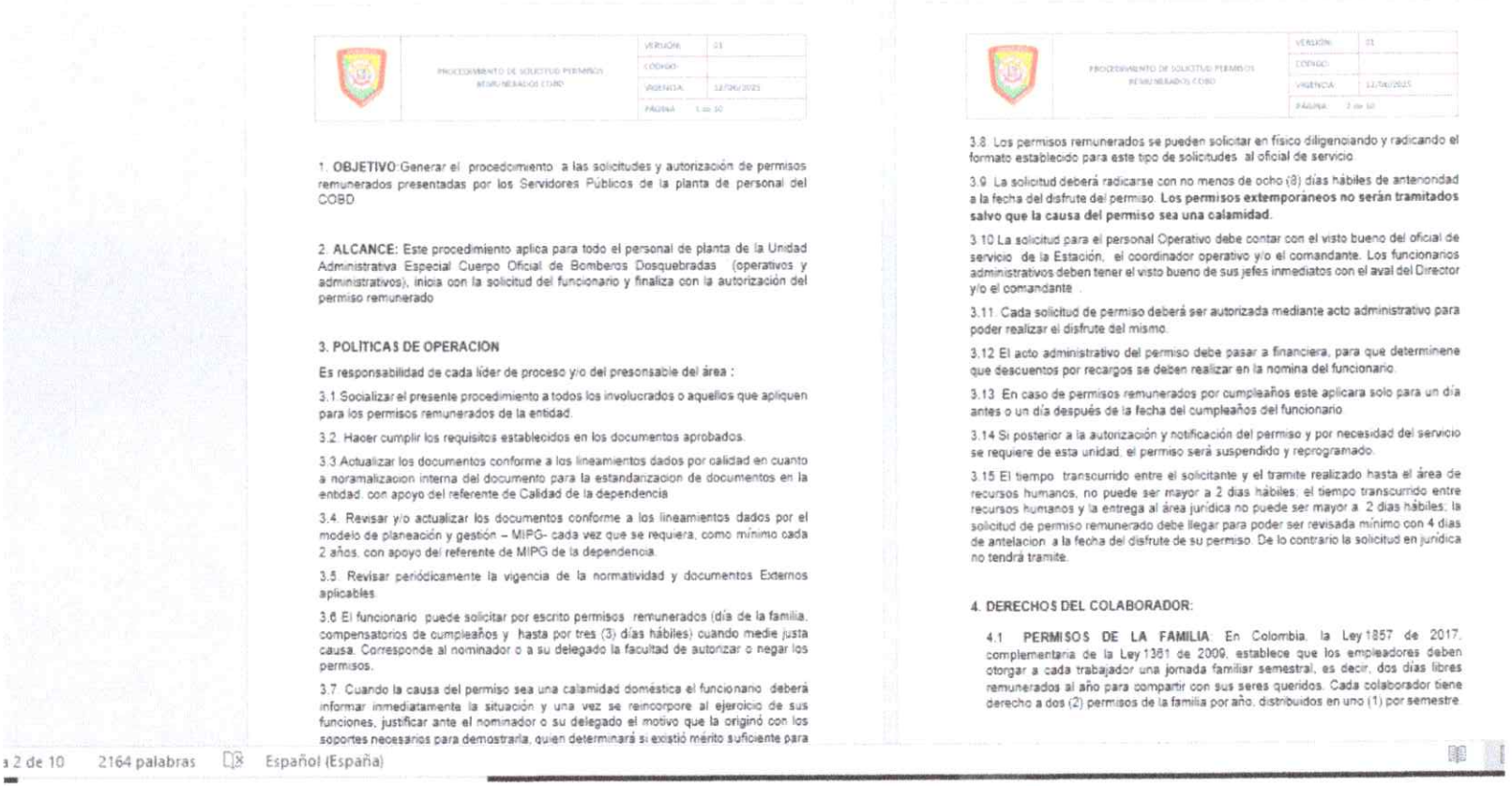
| NOMBRE Y APELLIDO | IDENTIFICACIÓN | FECHAS DE ACTIVIDAD | | | | | | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | LN | MT | MC | JV | VR | SB | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

## CONTROL DE CAMBIOS PARA ESTE CASO SE RELACIONAN LOS SUB RAYADOS EN NARANJA.

| | FORMATO LISTADO CONTROL DE CAMBIOS COBD | VERSION: | 1 |
|---|---|---|---|
| | | CODIGO: | FO.LCC.E.GA.O.MC.2 |
| | | FECHA: | 17/02/2024 |
| | | PAG: | 1 |

| CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE DE ELABORACION O CAMBIO | VERSIÓN | FECHA | CAMBIO |
|---|---|---|---|---|---|
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | | | | |
| FO.ACCSV.E.GA.O.MSST. 04 | FORMATO ACTA CONFORMACION COMITE DE SEGURIDAD VIAL COBD | Juan David Zapata | 1 | 29/04/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRO. DLCRND.E.GA.MSST.05 | FORMATO DIRECIVAS DEL LIDERAZGO,COMPROMISO Y CORRESPONSABILIDAD DEL NIVEL DIRECTIVO COBD | Juan David Zapata | 1 | 29/04/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| MT.OMPESV.E.GA.MSST.06 | MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS DEL PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL COBD | Juan David Zapata | 1 | 29/04/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRO.PRD.E.GA.O.MSST.07 | PROGRAMA PREVENCION DE LA DISTRACCION COBD | Juan David Zapata | 1 | 29/04/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PL.PVES.M.GO.MSST.08 | PLAN DE PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS VIALES COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PL.ASV.M.GO.MSST.09 | PLAN DE TRABAJO ANUAL DE SEGURIDAD VIAL COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| MT.RV.M.GO.MSST.10 | MATRIZ DE IDENTIFICACIN DE RIESGOS VIALES COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| FO.R.M.GO.MMST.11 | FORMATO IDENTIFICACION DE RUTAS COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRO.VI.M.GO.MSST.12 | PROCEDIMIENTO VIAS INTERNAS COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRO.PDV.M.GO.MSST.13 | PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DE DESPLAZAMIENTO VEHICULAR COBD | Juan David Zapata | 1 | 23/05/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRG.OA.E.GA.MSST.14 | PROGRAMA ORDEN Y ASEO COBD | Camila Ospina | 1 | 20/06/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| FO.IDA.E.GA.MSST.15 | FORMATO INSPECCION DE ORDEN Y ASEO COBD | Camila Ospina | 1 | 20/06/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PO.OA.E.GA.MSST.16 | POLITICA ORDEN Y ASEO COBD | Camila Ospina | 1 | 20/06/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| PRG.MPPA.E.GA.MSST.17 | PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA PAUSAS ACTIVAS COBD | Camila Ospina | 1 | 20/06/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| FO.RPA.E.GA.MSST.18 | FORMATO REGISTRO PAUSAS ACTIVAS COBD | Camila Ospina | 1 | 20/06/2025 | Se crea este documento para fortalecer el proceso. |
| CAPACITACIONES | | | | | |

# PANTALLAZO DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PERMISOS REMUNERADOS COBD



| | | |
|---|---|---|
| | VERSIÓN: | 01 |
| PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PERMISOS REMUNERADOS COBD | CODIGO: | |
| | VIGENCIA: | 12/06/2023 |
| | PÁGINA: | 1 de 10 |

1. **OBJETIVO**:Generar el procedimiento a las solicitudes y autorización de permisos remunerados presentadas por los Servidores Públicos de la planta de personal del COBD.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todo el personal de planta de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Dosquebradas (operativos y administrativos), inicia con la solicitud del funcionario y finaliza con la autorización del permiso remunerado

**3. POLITICAS DE OPERACION**

Es responsabilidad de cada líder de proceso y/o del presonsable del área :

3.1 Socializar el presente procedimiento a todos los involucrados o aquellos que apliquen para los permisos remunerados de la entidad.

3.2. Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.

3.3 Actualizar los documentos conforme a los lineamientos dados por calidad en cuanto a noramalizacion interna del documento para la estandarizacion de documentos en la entidad. con apoyo del referente de Calidad de la dependencia

3.4. Revisar y/o actualizar los documentos conforme a los lineamientos dados por el modelo de planeación y gestión – MIPG- cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años. con apoyo del referente de MIPG de la dependencia.

3.5. Revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.

3.6 El funcionario puede solicitar por escrito permisos remunerados (día de la familia, compensatorios de cumpleaños y hasta por tres (3) días hábiles) cuando medie justa causa. Corresponde al nominador o a su delegado la facultad de autorizar o negar los permisos.

3.7. Cuando la causa del permiso sea una calamidad doméstica el funcionario deberá informar inmediatamente la situación y una vez se reincorpore al ejeroicio de sus funciones, justificar ante el nominador o su delegado el motivo que la originó con los soportes necesarios para demostrarla, quien determinará si existió mérito suficiente para

| | | |
|---|---|---|
| | VERSIÓN: | 01 |
| PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD PERMISOS REMUNERADOS COBD | CODIGO: | |
| | VIGENCIA: | 12/06/2023 |
| | PÁGINA: | 2 de 10 |

3.8. Los permisos remunerados se pueden solicitar en físico diligenciando y radicando el formato establecido para este tipo de solicitudes al oficial de servicio.

3.9. La solicitud deberá radicarse con no menos de ocho (8) días hábiles de antenondad a la fecha del disfrute del permiso. **Los permisos extemporáneos no serán tramitados salvo que la causa del permiso sea una calamidad.**

3.10 La solicitud para el personal Operativo debe contar con el visto bueno del oficial de servicio de la Estación, el coordinador operativo y/o el comandante. Los funcionarios administrativos deben tener el visto bueno de sus jefes inmediatos con el aval del Director y/o el comandante .

3.11. Cada solicitud de permiso deberá ser autorizada mediante acto administrativo para poder realizar el disfrute del mismo.

3.12 El acto administrativo del permiso debe pasar a financiera, para que determinene que descuentos por recargos se deben realizar en la nomina del funcionario.

3.13 En caso de permisos remunerados por cumpleaños este aplicara solo para un día antes o un día después de la fecha del cumpleaños del funcionario.

3.14 Si posterior a la autorización y notificación del permiso y por necesidad del servicio se requiere de esta unidad, el permiso será suspendido y reprogramado.

3.15 El tiempo transcurrido entre el solicitante y el tramite realizado hasta el área de recursos humanos, no puede ser mayor a 2 dias hábiles; el tiempo transcurrido entre recursos humanos y la entrega al área jurídica no puede ser mayor a 2 dias hábiles; la solicitud de permiso remunerado debe llegar para poder ser revisada mínimo con 4 dias de antelacion a la fecha del disfrute de su permiso. De lo contrario la solicitud en jurídica no tendrá tramite.

**4. DERECHOS DEL COLABORADOR:**

4.1 **PERMISOS DE LA FAMILIA**. En Colombia, la Ley 1857 de 2017, complementaria de la Ley 1361 de 2009, establece que los empleadores deben otorgar a cada trabajador una jornada familiar semestral, es decir, dos días libres remunerados al año para compartir con sus seres queridos. Cada colaborador tiene derecho a dos (2) permisos de la familia por año, distribuidos en uno (1) por semestre.

## FOTOS TRABAJANDO LA CONSTRUCCION DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PERMISOS.







## PANTALLAZO ENVIÓ PROCEDIMIENTO




## FOTO TRABAJANDO EL PROCEDIMIENTO



## LISTA ASISTENCIA TRABAJANDO EL PROCEDIMIENTO CURSO DE CAPACITACIÓN Y REENTRENAMIENTO DE BRIGADAS

| | FORMATO DE ASISTENCIA | VERSIÓN: | 3 |
|---|---|---|---|
| | | VIGENCIA: | 19/09/2019 |
| | | PÁGINA: | 1 de 1 |

FECHA: 4 Julio 2025 SOLICITANTE: Capacitacion y Atención al ciudadano
TEMA: Reunion Procedimiento capacit FACILITADOR Capacitacion y Atencion al ciudadano
LUGAR Oficina del primer piso HORA DE INICIO: 9:00am HORA DE FINALIZACION: 11:35am

| ITEM | NOMBRE | CEDULA | EMPRESA | CARGO | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Nataly Sanchez C | 1053 [illegible] | COBD | Bombero | 3102127123 | | |
| 2 | Oscar M Quicaute | 9817[illegible] | COBD | Bombero | 3146556[illegible] | | |
| 3 | Camila Ospina C. | 1194111270 | COBD | contratista | 3106237227 | | Camilo O. |
| 4 | Erica Lorena Cord | 2511[illegible] | COBD | Cont.ista | 3152411946 | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |

## EVIDENCIA DEL ALCANCE No 3

## PANTALLAZO DE ÍTEMS TRABAJADOS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO COBD



| | PROCEDIMIENTO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO COBD | VERSION: | 1 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | PRO.ESU.E.GA.MC |
| | | VIGENCIA: | xxxxxxxx |
| | | PÁGINA: | 1 de 5 |

1. **OBJETIVO**. Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, respecto a los trámites y servicios que presta el cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas a través de sus canales de atención, con el fin de identificar y realizar acciones de mejora.

2. **ALCANCE**. Inicia con la atención prestada a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que solicitan los servicios y/o realizan trámites en el cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas a través de los canales de atención habilitados y termina con la publicación del informe de satisfacción en la página web institucional.

**3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Es responsabilidad de cada líder de proceso y/o del responsable del área:

3.1. Socializar el presente procedimiento a todos los involucrados o aquellos que apliquen para los permisos remunerados de la entidad.

3.2. Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.

3.3. Actualizar los documentos conforme a los lineamientos dados por calidad en cuanto a normalización interna del documento para la estandarización de documentos en la entidad, con apoyo del referente de Calidad de la dependencia.

3.4. Revisar y/o actualizar los documentos conforme a los lineamientos dados por el modelo de planeación y gestión – MIPG- cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años, con apoyo del referente de MIPG de la dependencia.

3.5. Revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.

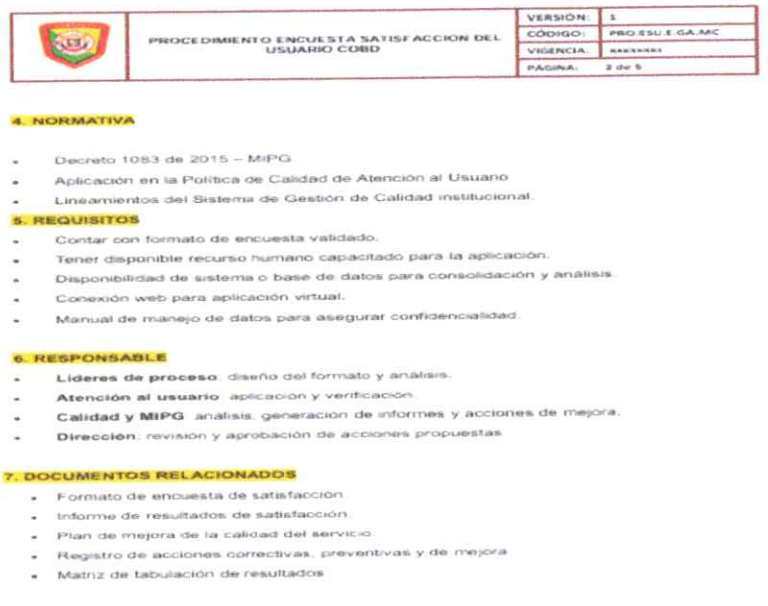
3.6 Aplicar la encuesta de satisfacción a todos los usuarios que culminen un trámite o servicio.

3.7. Velar porque La participación del usuario sea voluntaria y confidencial.

3.8. El instrumento será único y aprobado por los líderes de proceso.

3.9 Realizar La medición mensualmente, con publicación de informes trimestrales.

3.10. Realizar acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la tabulación de los resultados.



| | PROCEDIMIENTO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO COBD | VERSION: | 1 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | PRO.ESU.E.GA.MC |
| | | VIGENCIA: | xxxxxxxx |
| | | PÁGINA: | 2 de 5 |

**4. NORMATIVA**

- Decreto 1083 de 2015 – MIPG.
- Aplicación en la Política de Calidad de Atención al Usuario.
- Lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad institucional.

**5. REQUISITOS**

- Contar con formato de encuesta validado.
- Tener disponible recurso humano capacitado para la aplicación.
- Disponibilidad de sistema o base de datos para consolidación y análisis.
- Conexión web para aplicación virtual.
- Manual de manejo de datos para asegurar confidencialidad.

**6. RESPONSABLE**

- **Líderes de proceso**: diseño del formato y análisis.
- **Atención al usuario**: aplicación y verificación.
- **Calidad y MIPG**: análisis, generación de informes y acciones de mejora.
- **Dirección**: revisión y aprobación de acciones propuestas.

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Formato de encuesta de satisfacción.
- Informe de resultados de satisfacción.
- Plan de mejora de la calidad del servicio.
- Registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Matriz de tabulación de resultados.

## EVIDENCIAS DEL ALCANCE No 3

- **INDICADORES DR. GEIMER ANDRÉS PULGARIN** **PANTALLAZO ENVIÓ DE INDICADORES PARA REVISIÓN** AL DR. DIEGO O.



| | FORMATO ACTA DE SUPERVISION COBO | VERSION: | 1 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | FO.AS.E.GA.MC |
| | | VIGENCIA: | 28/02/2025 |
| | | PÁGINA: | 7 de 10 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. Valor Pendiente por ejecutar (punto 1 - punto 6) | $ | 15.120.000 | |
| SUMAS IGUALES | $ | 18.900.000 | 18.900.000 |

**4.5 RELACION ORDENES DE PAGO**

| FECHA | NO. ORDEN DE PAGO | VALOR |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

**5 SEGUIMIENTO DE INDICADORES.**

5.1 **INDICADOR No 1: Realizar el apoyo y acompañamiento en las campañas de divulgación y comercialización de los servicios que presta la entidad**: Este indicador pretende medir la cantidad de apoyo y acompañamiento al proceso de campañas a los servicios que presta la entidad a la comunidad

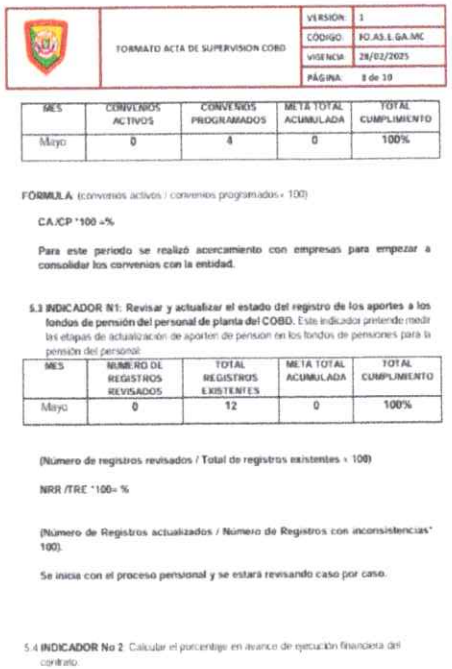
| MES | NUMERO DE CAMPAÑAS APOYADAS | TOTAL CAMPAÑAS REQUERIDAS | META TOTAL ACUMULADA | TOTAL CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|
| Mayo | 1 | 1 | 1 | 100% |

**FORMULA DEL INDICADOR**: (Numero de campañas Apoyadas / Total de campañas requeridas * 100)

**NCA / TCR *100 = %** 1 / 1 *100 =100%

**Durante este periodo se cumple con los requerimientos**

5.2 **INDICADOR No. 1 Realizar convenios institucionales y empresariales que beneficien integralmente a los colaboradores y sus familias**: Este indicador pretende medir la cantidad de convenios gestionados por el contratista para beneficio de los colaboradores y familias de la entidad durante la ejecución de este contrato.



| | FORMATO ACTA DE SUPERVISION COBO | VERSION: | 1 |
|---|---|---|---|
| | | CÓDIGO: | FO.AS.E.GA.MC |
| | | VIGENCIA: | 28/02/2025 |
| | | PÁGINA: | 8 de 10 |

| MES | CONVENIOS ACTIVOS | CONVENIOS PROGRAMADOS | META TOTAL ACUMULADA | TOTAL CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|
| Mayo | 0 | 4 | 0 | 100% |

**FÓRMULA** (convenios activos / convenios programados * 100)

**CA /CP *100 =%**

**Para este periodo se realizó acercamiento con empresas para empezar a consolidar los convenios con la entidad.**

5.3 **INDICADOR N1: Revisar y actualizar el estado del registro de los aportes a los fondos de pensión del personal de planta del COBD.** Este indicador pretende medir las etapas de actualización de aportes de pensión en los fondos de pensiones para la pensión del personal

| MES | NUMERO DE REGISTROS REVISADOS | TOTAL REGISTROS EXISTENTES | META TOTAL ACUMULADA | TOTAL CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|---|---|
| Mayo | 0 | 12 | 0 | 100% |

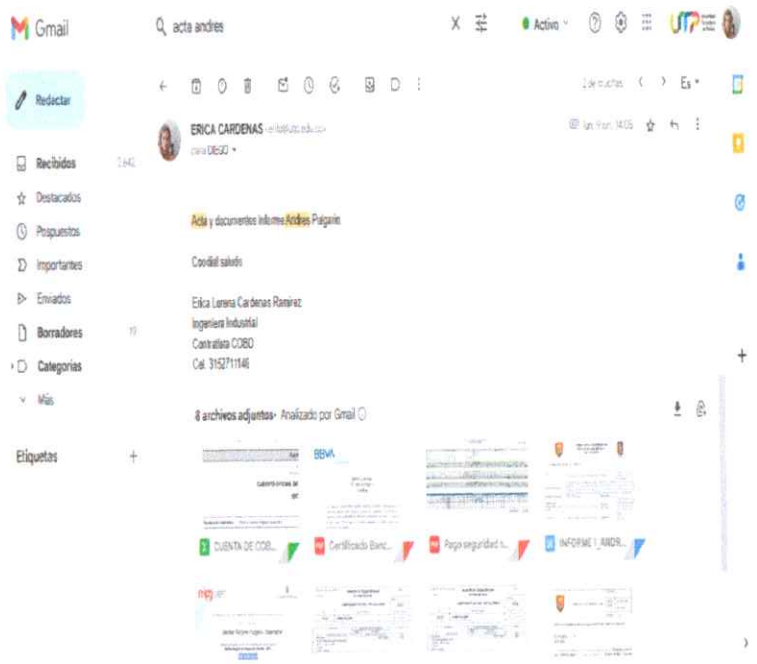
**(Número de registros revisados / Total de registros existentes * 100)**

**NRR /TRE *100= %**

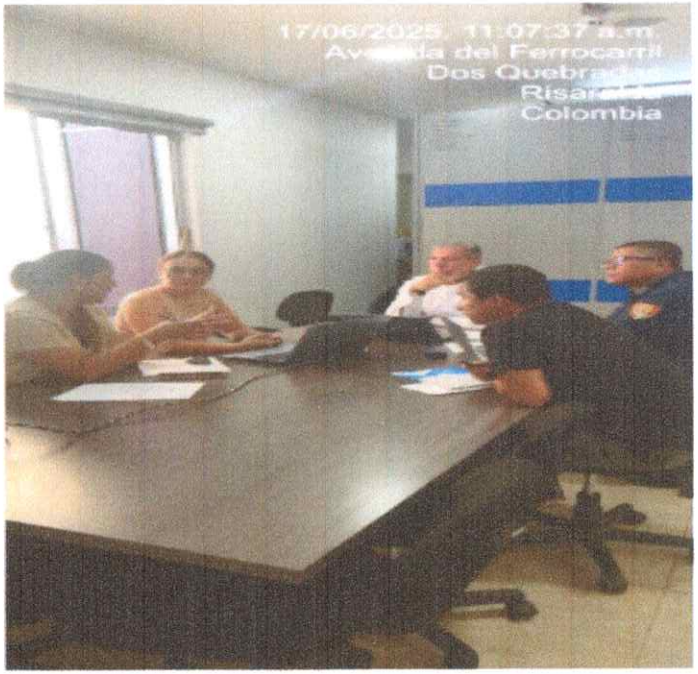
**(Número de Registros actualizados / Número de Registros con inconsistencias* 100).**

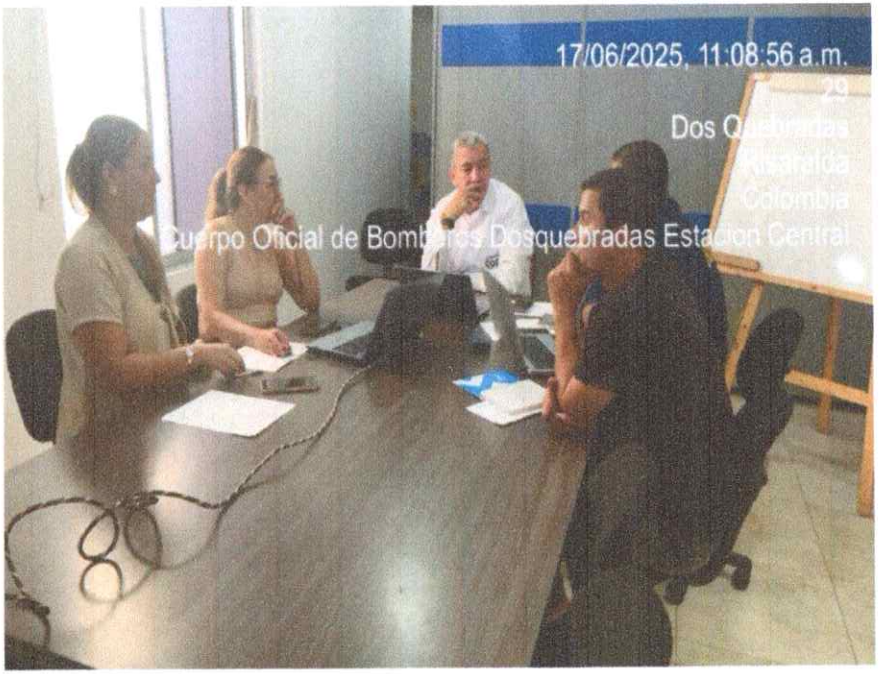
**Se inicia con el proceso pensional y se estará revisando caso por caso.**

5.4 **INDICADOR No 2**: Calcular el porcentaje en avance de ejecución financiera del contrato.



## EVIDENCIAS DEL ALCANCE No 4
## FOTO REUNIÓN REVISIÓN PROCEDIMIENTO INVENTARIO



## LISTADO ASISTENCIA REUNIÓN DE INVENTARIOS

| | FORMATO DE ASISTENCIA | VERSIÓN: | 3 |
|---|---|---|---|
| | | VIGENCIA: | 19/09/2019 |
| | | PÁGINA: | 1 de 1 |

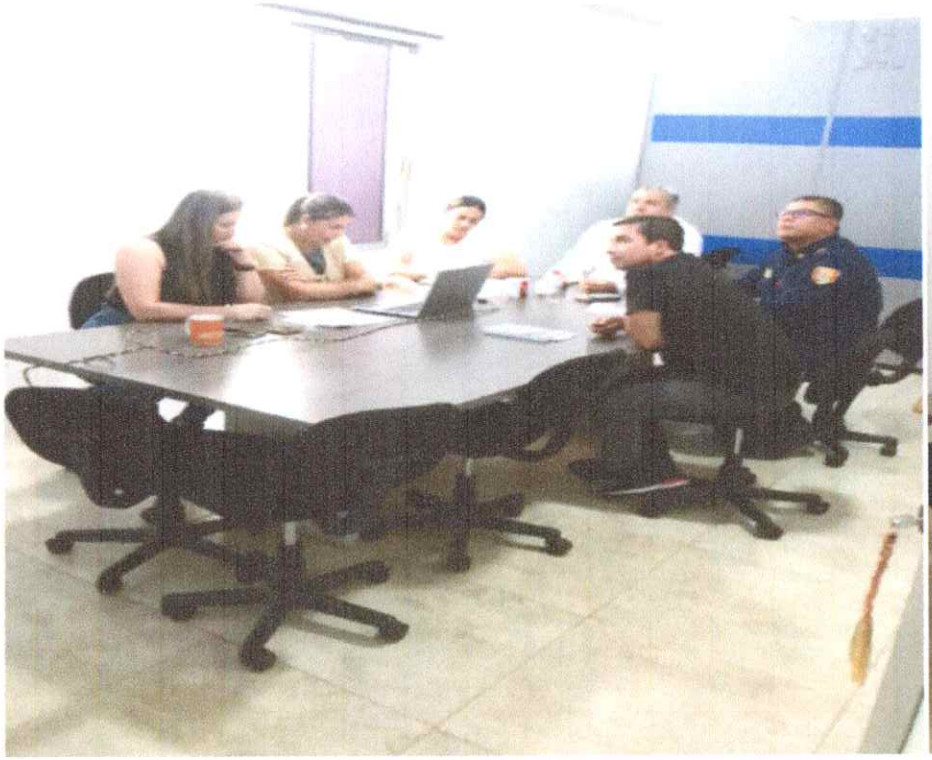
FECHA: 17/06/2025 SOLICITANTE: Diana Arroyave G.

TEMA: Revisión proced. y formatos inventario FACILITADOR: Director. Jose Joaquin ocampo P.

LUGAR: Sala de reuniones HORA DE INICIO: _____ HORA DE FINALIZACION: _____

| ITEM | NOMBRE | CEDULA | EMPRESA | CARGO | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Juan Carlos Londoño | 10003345 | COBD | Bombero | 3203457843 | juanlondono cardenas@Gmail.com | |
| 2 | Hector F. Mejia g | 18719140 | COBD | Bombero | 3165751997 | ——— | |
| 3 | Maria Daniela Lopez | 1088301515 | COBD | Contratista | 3163220953 | contabilidad.cobd @gmail.com | |
| 4 | Erica Lorena Cárdenas | 25117937 | COBD | Contb | 3152711174 | erikaltpalacio | |
| 5 | Diana Arroyave | 24366654 | COBD | Contratista | 3203335918 | dianaarroyave6654@gmail.com | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |

## FOTO REUNIÓN REVISIÓN PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PERMISOS COBD





## LISTA ASISTENCIA REUNIÓN REVISIÓN PROCEDIMIENTO PERMISOS

| | FORMATO DE ASISTENCIA | VERSIÓN | 1 |
|---|---|---|---|
| | | VIGENCIA | 19/05/2019 |
| | | PÁGINA | 1 de 1 |

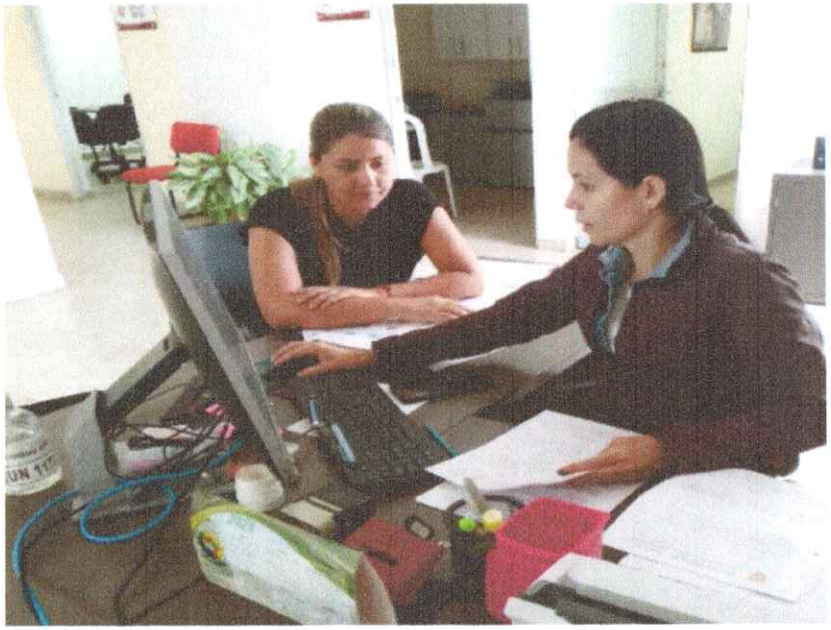
FECHA Junio 17/2023 SOLICITANTE Capitan Jose Joaquin Ospina Ruiz
TEMA Revisión procedimiento solicitud permisos FACILITADOR Erika Lorena Ospina
LUGAR Sala de juntas COBD HORA DE INICIO 11:00 am HORA DE FINALIZACION 3:00 pm

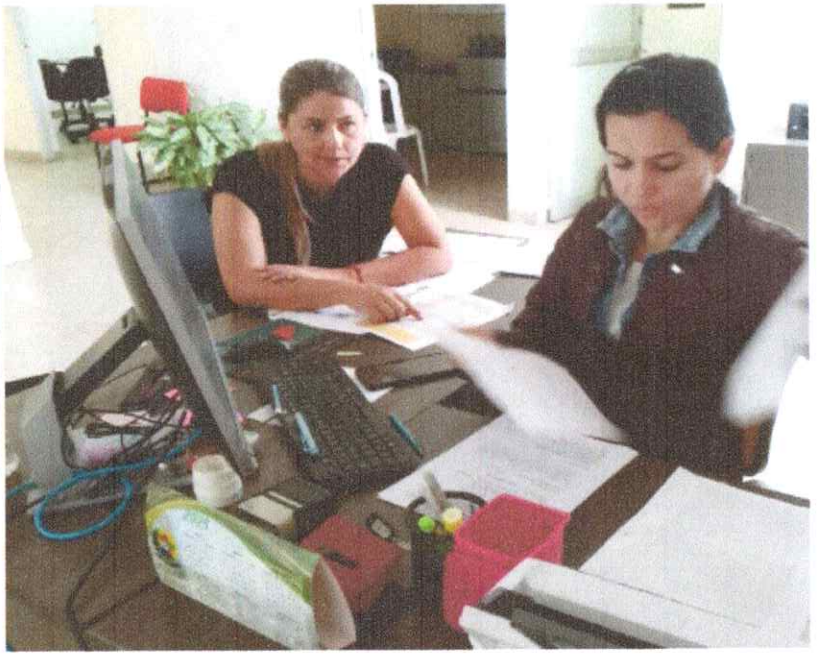
| ITEM | NOMBRE | CEDULA | EMPRESA | CARGO | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Juan Carlos Londoño C | 10003343 | COBD | Bombero | 3205158443 | | |
| 2 | Alex A Mejia | 18.519.140 | COBD | Bombero | 3165758424 | | |
| 3 | [illegible] | 18.519.140 | " | " | 3117195355 | | |
| 4 | Gustavo Carla | 7514143 | COBD | cont. | 3152311498 | | |
| 5 | Sandra Liliana Giraldo | 42 128662 | COBD | auxiliar | 3154397249 | | |
| 6 | Viviana Ruiz P. | 25181509 | COBD | contratista | 3139462162 | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |

## FOTO REUNIÓN ESTADO AUDITORIAS COBD

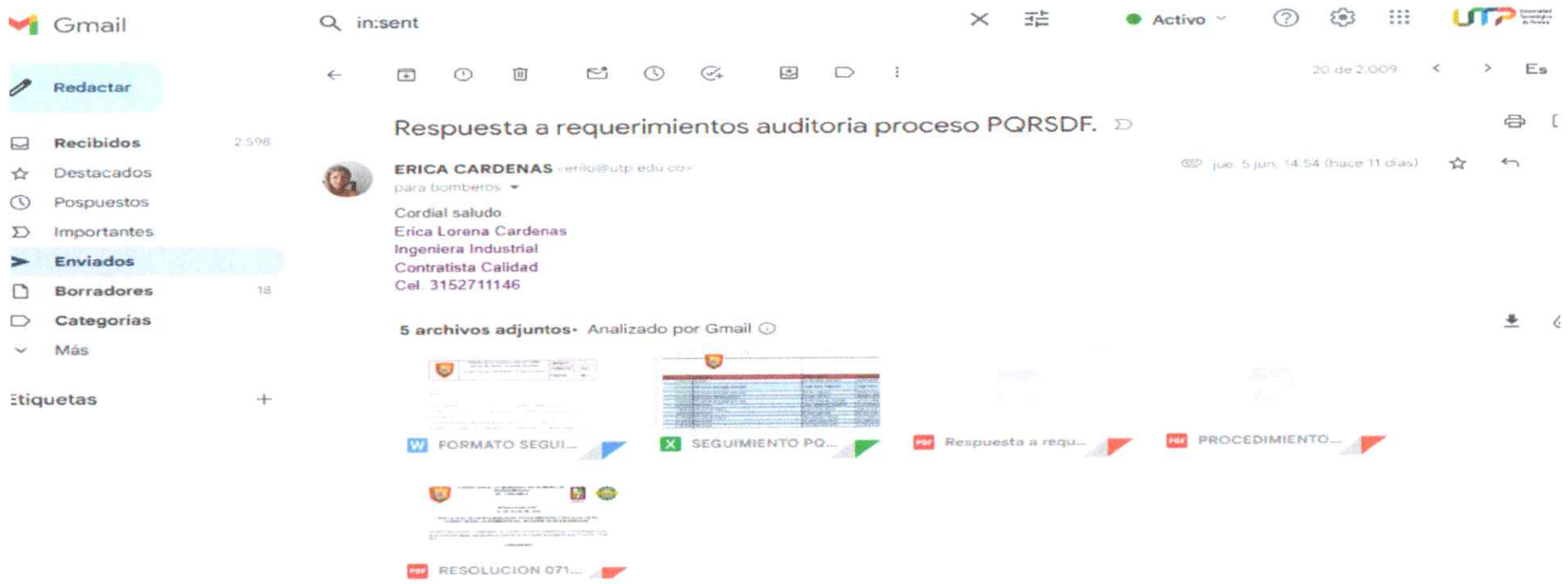


## EVIDENCIAS DEL ALCANCE No 5
## FOTO CONSOLIDANDO INFORMACIÓN PROCESO AUDITORIA PQSRSDF

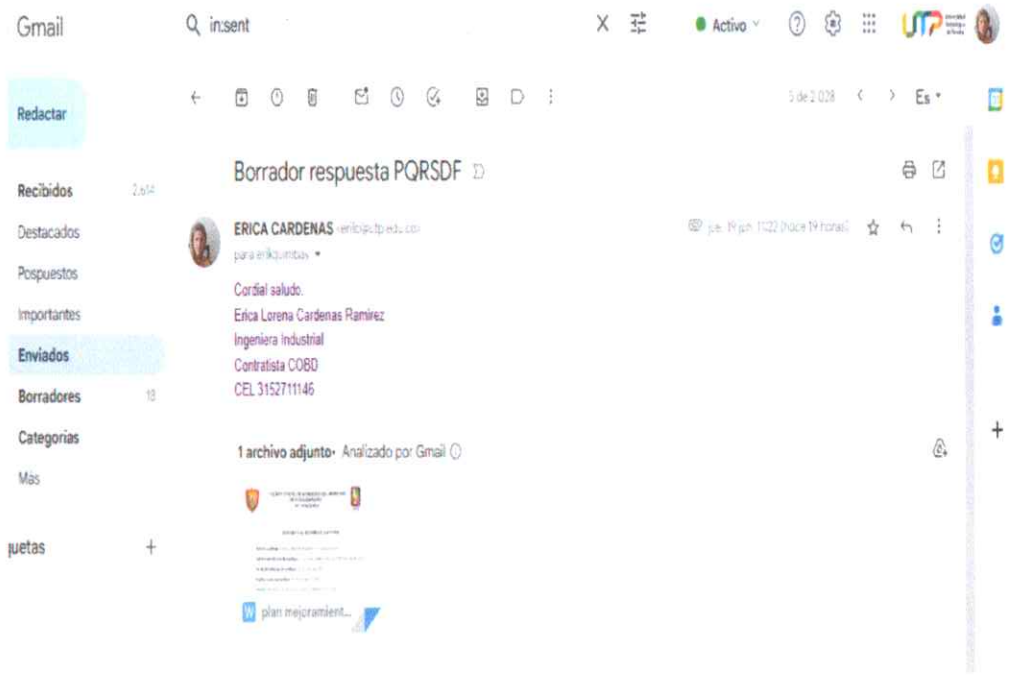


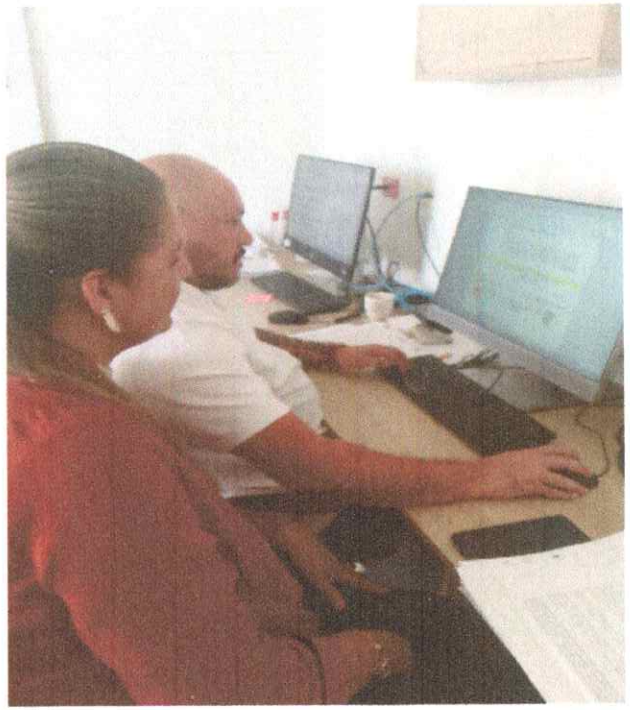


## PANTALLAZO ENVIO DE INFORMACION PROCESO AUDITORIA PQRSDF



## FOTO TRABAJANDO RESPUESTA A INFORME PQRSDF.



# PANTALLAZO RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORIA PQRSDF



**RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORÍA**

**Entidad auditada**: Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas
**Número de informe de auditoria**: 1° primera auditoría interna PQRSDF periodo 2024
**Fecha del informe de auditoria**: 12 de junio del 2025
**Auditor o entidad auditora**: Control interno COBD
**Asunto**: Respuesta al informe de auditoria – PQRSDF año 2024
**Fecha de la respuesta**: 19 de junio de 2025.

**Hallazgo 1: Deficiencias en el sistema de registro y trazabilidad**

**Respuesta:**

En la entidad se reconoce la debilidad identificada en el uso de la base de datos en Excel como herramienta principal para la gestión de peticiones. Como medida correctiva, se está evaluando la implementación de un software de gestión documental que permita automatizar alertas, registrar las etapas de cada trámite y generar reportes en tiempo real. Mientras se consolida la adquisición o desarrollo del sistema, se fortalecerá el archivo Excel por medio de drive en la entidad. (cuenta regresiva o semáforo).

**Hallazgo 2: Ausencia de un responsable de seguimiento**

**Respuesta**:

No se acepta, se aclara que Actualmente, la auxiliar administrativa de la Dirección General, realiza el seguimiento de manera formal Mediante el formato de seguimiento a PQRSDF, donde esta ingresa a la base de datos los documentos para alimentar el formato, el cual contiene fecha de inicio de presentación y fecha final o termino de ley para contestar, generando con ello un proceso solido que permite a ella y a la profesional o colaborador que contesta, conocer cuando se vencen los términos para su correcta contestación, individualizando las obligaciones y deberes de cada etapa del proceso; En respuesta al hallazgo, se tiene para mejorar, la creación de alertas dentro del proceso o definir tiempos de revisión semanales, esto se materializara a través de la contratista encargado del proceso de calidad. ***(Se recuerda a los colaboradores y profesionales en la auditoria que se identifican en el proceso de recepción de PQRSDF, responsables en cada etapa).***

**Hallazgo 3: Ausencia de radicado único**

**Respuesta**:

Se reconoce la inexistencia de un numero de radicado único, lo cual ha generado dificultades para tener trazabilidad de las peticiones, por tanto, se implementará un sistema de numeración unica para cada PQRSDF, estructurado con código alfanumerico que incluya fecha, tipo de solicitud y numero secuencial. Ejemplo 20250507-01P (Año - mes - día – consecutivo - tipo de solicitud). Mientras se desarrolla o adapta un sistema automatizado, este codigo será generado





manualmente y registrado obligatoriamente en todos los formatos físicos y electrónicos, incluyendo el Excel de control.

**Hallazgo 4: Falta de archivo digital unificado**

**Respuesta:**

la entidad cuenta con una base de datos que es operada por el profesional que hace las contestaciones a las peticiones y demás en un archivo de repositorio que esta en unidad de computo de la entidad la cual es operada por el profesional contratista el cual almacena toda la información de peticiones mes por mes y con sus correspondientes contestaciones.
también se conserva la documentación de manera física, y la trazabilidad eficiente de la gestión documental Como acción correctiva, se iniciará el proceso de creación de un archivo digital centralizado, estructurado en carpetas electrónicas organizadas por tipo de solicitud, número de radicado y fecha y contestación.

Dicho archivo será alojado en una unidad compartida institucional con acceso restringido a los funcionarios autorizados, asegurando la integridad y disponibilidad de la información. Además, se establecerá un protocolo de digitalización obligatoria de cada petición y su respectiva respuesta, acompañado por un instructivo de carga de documentos al sistema digital.

**Hallazgo 5: Contestación extemporánea de derechos de petición**

**Respuesta:**

Se reconoce que durante la vigencia 2024, se presentaron respuestas extemporáneas en 6 casos, sin documentación de justificación o procedimiento formal. Como medida inmediata, se reforzará el control sobre los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de: Implementación de alertas internas (correo, recordatorios) para anticiparse a los vencimientos. Diseño de un formato de justificación de respuesta extemporánea, el cual deberá ser diligenciado y firmado por el responsable del trámite en caso de incumplimiento conforme lo establece el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

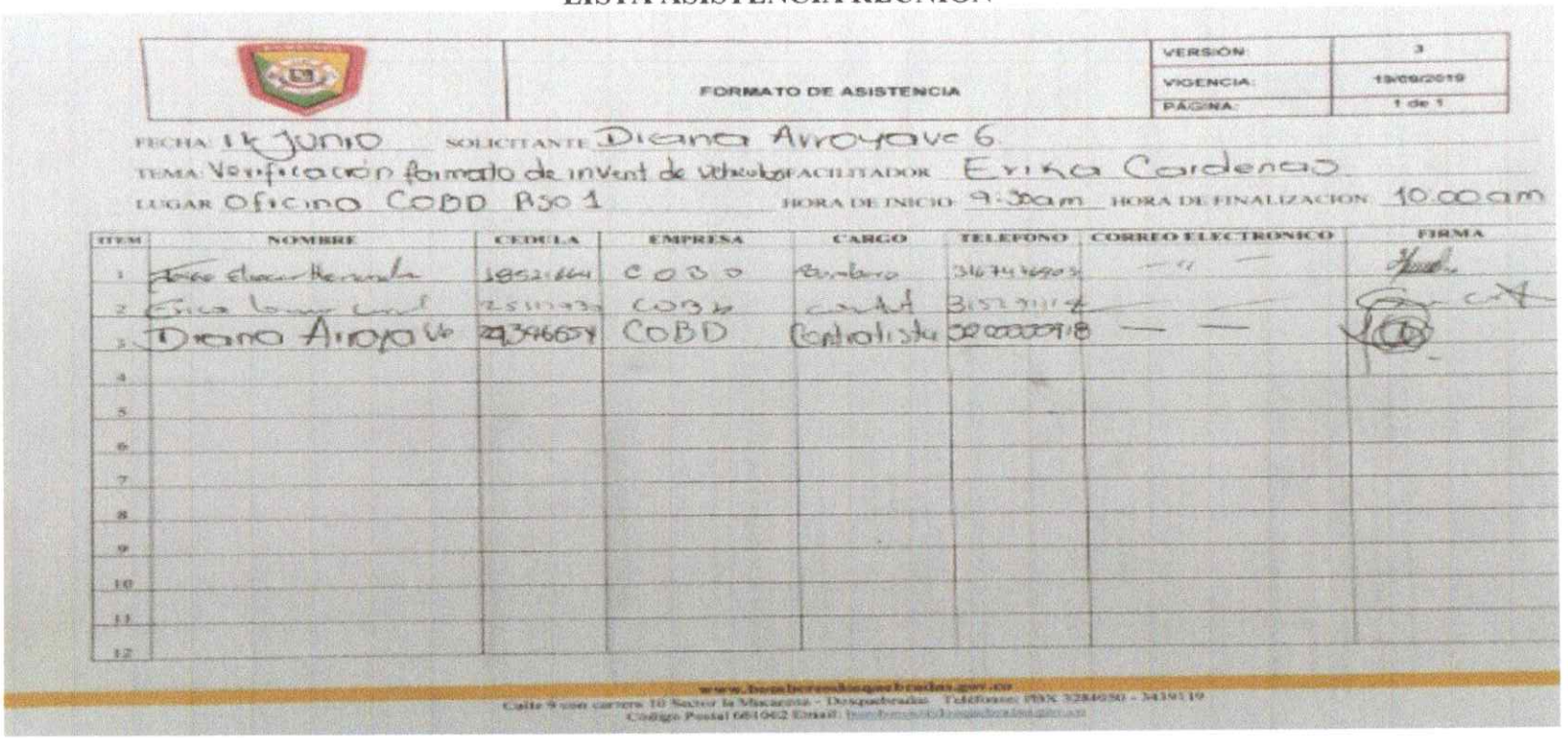
A partir de la auditoria y los hallazgos in situ, unos que se aceptan y otros que se mejoraran se han programado actividades que permitan sellar los procesos y los responsables en los PQRSDF.

**ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ**
Contratista calidad

**ERIK DANIEL QUIMBAY SALDAÑA**
Abogado PQRSDF

**CARMEN ANDREA RAMIREZ CASTAÑO**
Contratista auxiliar adminstrativa

## VIDENCIAS DEL ALCANCE No 6
## LISTA ASISTENCIA REUNIÓN



| | FORMATO DE ASISTENCIA | VERSIÓN: | 3 |
|---|---|---|---|
| | | VIGENCIA: | 19/09/2019 |
| | | PÁGINA: | 1 de 1 |

FECHA: 14 JUNIO SOLICITANTE: Diana Arroyave G.
TEMA: Verificación formato de invent de vehículos FACILITADOR: Erika Cardenas
LUGAR: Oficina COBD P3O 1 HORA DE INICIO: 9:30am HORA DE FINALIZACION: 10.00am

| ITEM | NOMBRE | CEDULA | EMPRESA | CARGO | TELEFONO | CORREO ELECTRONICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | [illegible] | [illegible] | COBD | Bombero | [illegible] | — | [illegible] |
| 2 | [illegible] | [illegible] | COBD | [illegible] | [illegible] | — | [illegible] |
| 3 | Diana Arroyave | 29346657 | COBD | Controlista | 3200000918 | — | [illegible] |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |

www.bomberosdosquebradas.gov.co
Calle 9 con carrera 10 Sector la Macarena - Dosquebradas. Teléfonos: PBX 3284050 - 3439119
Código Postal 661002 Email: bomberos@dosquebradas.gov.co

FOTO REUNION

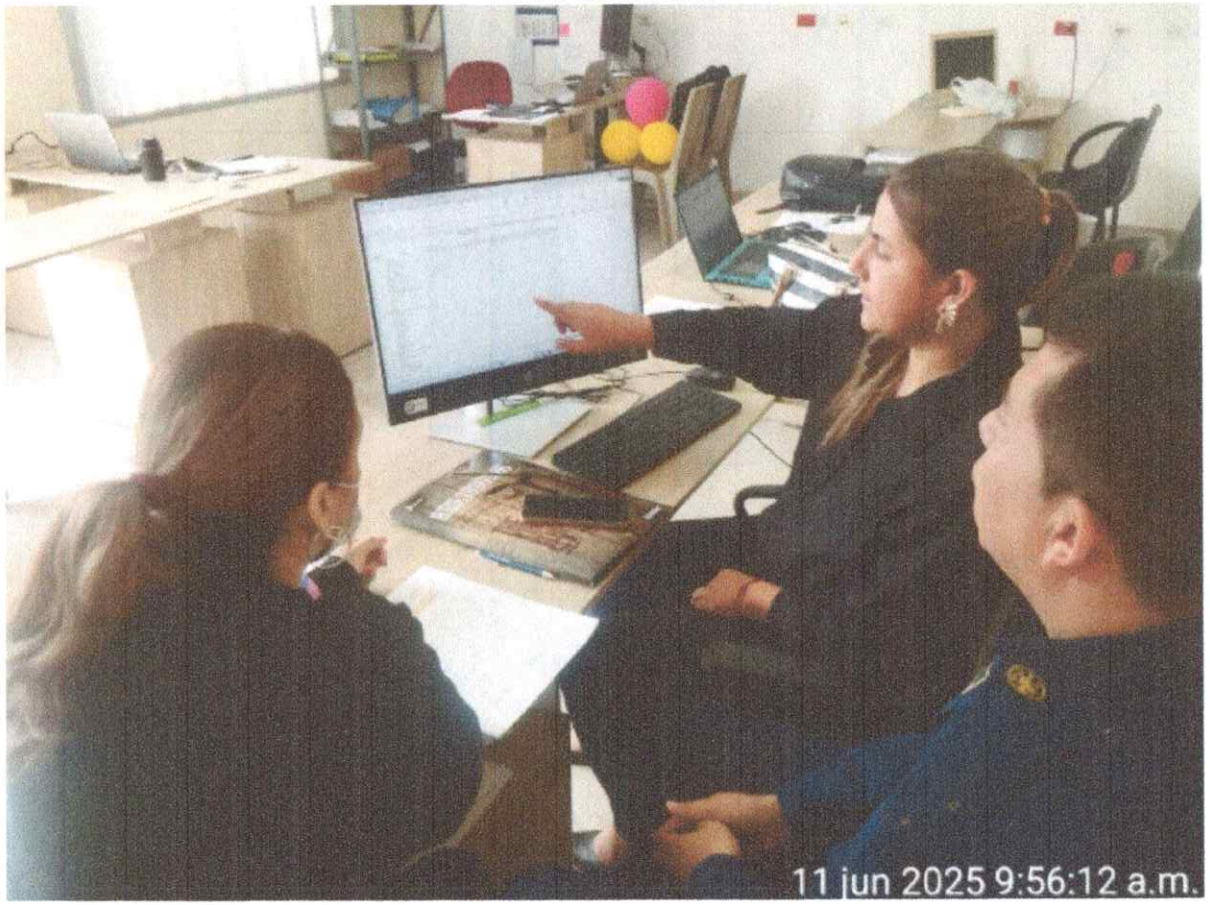
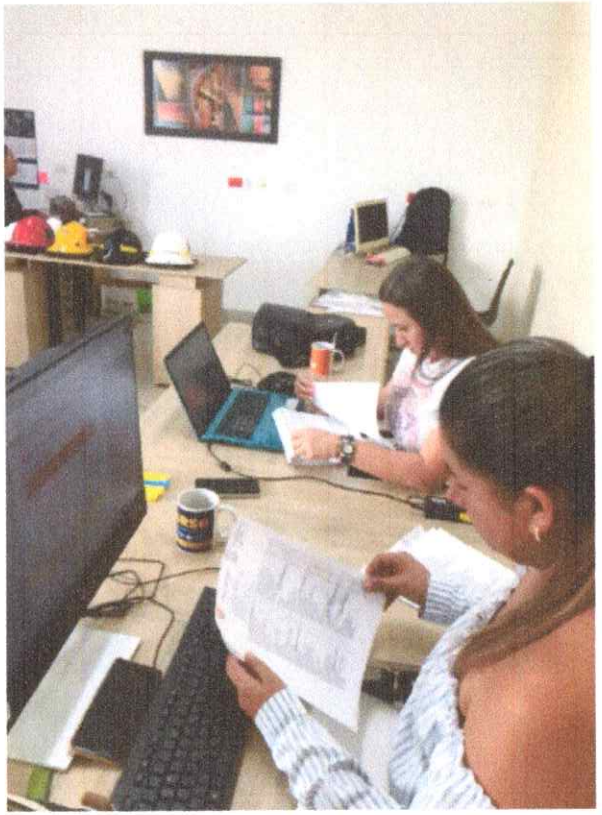
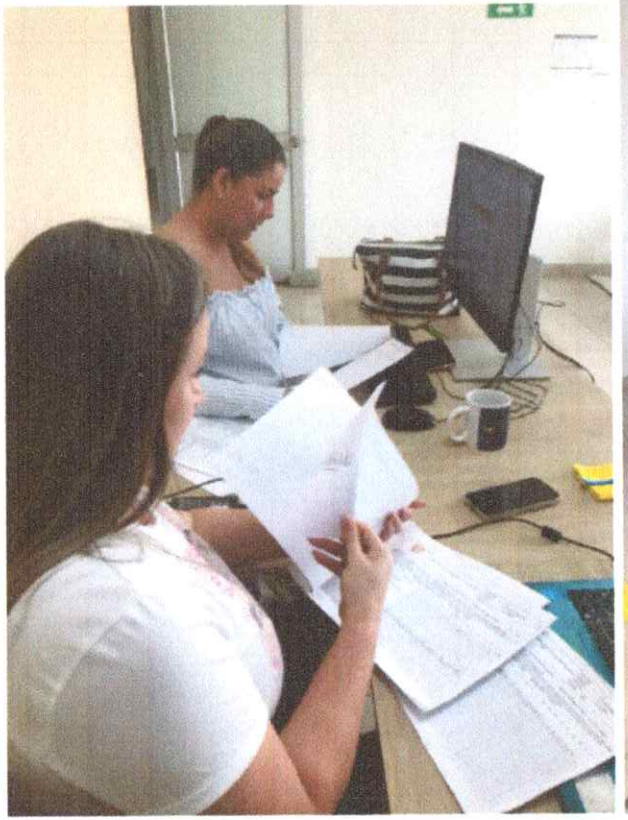


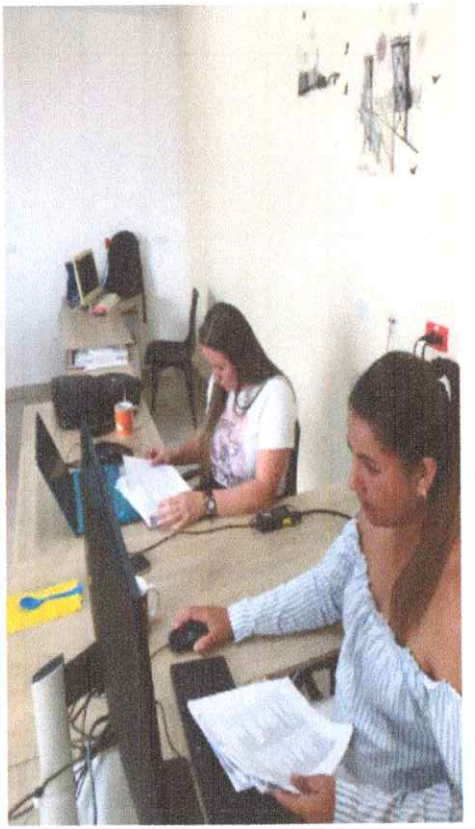
FOTO REUNION



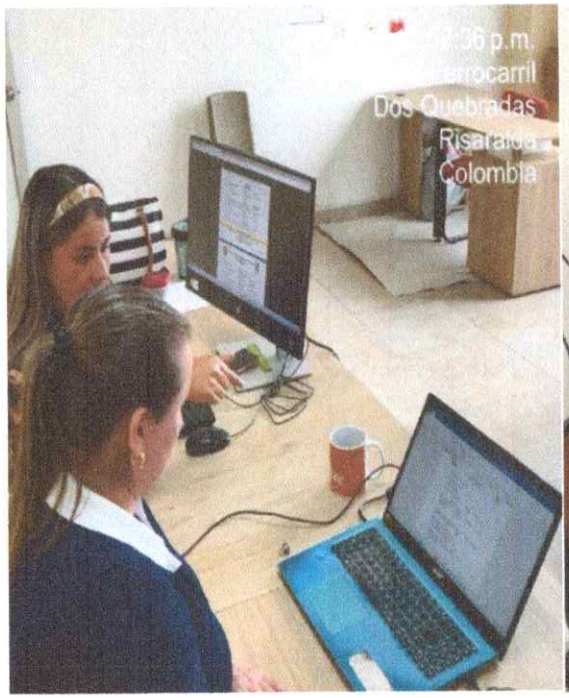
## FOTOGRAFÍA REALIZANDO REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

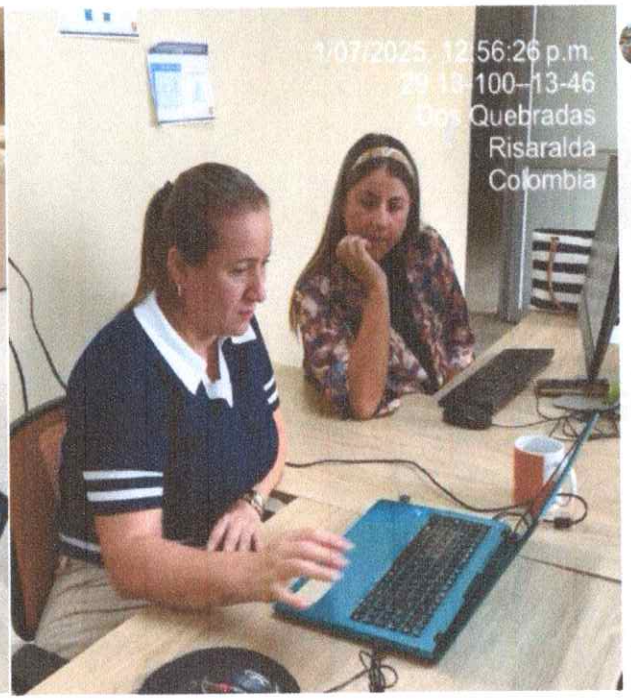


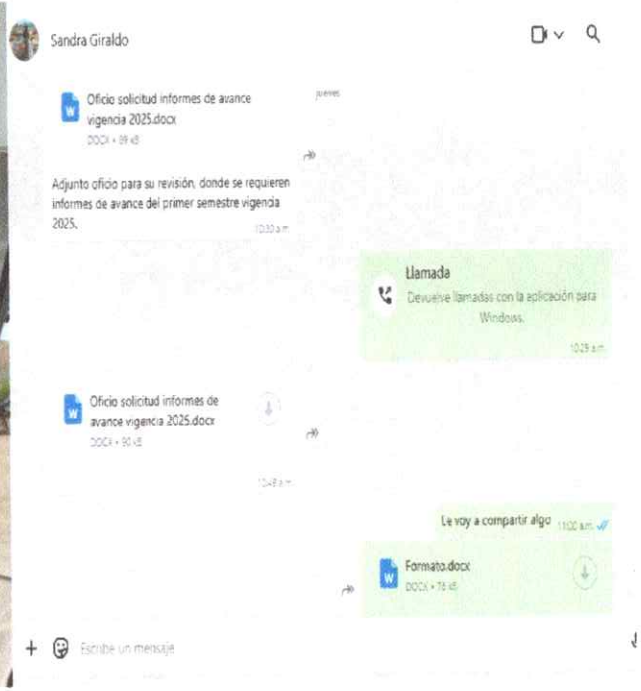




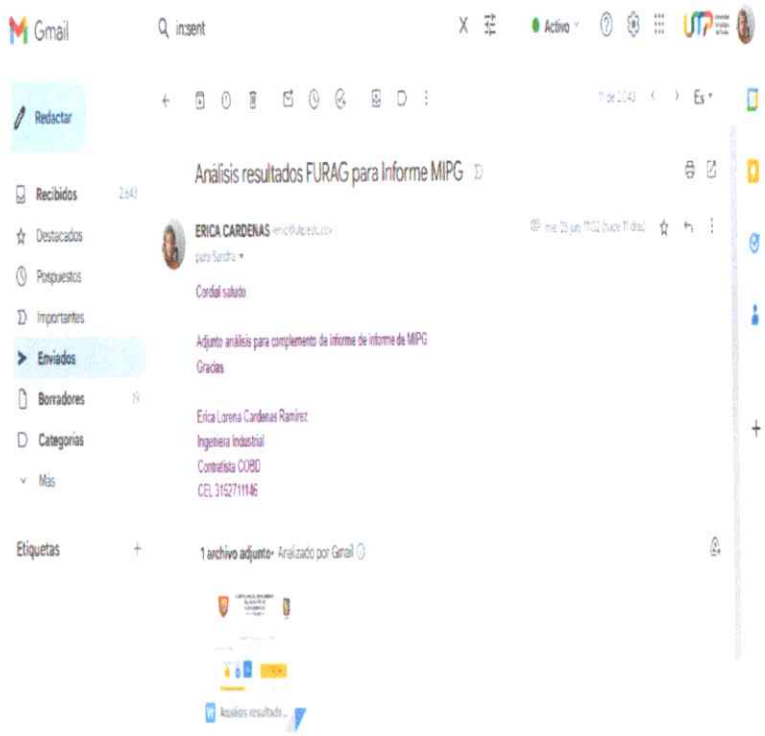
## EVIDENCIAS DEL ALCANCE N 8
## FOTO TRABAJANDO OFICIO REQUERIMIENTO AVANCE PRIMER SEMESTRE DE POLÍTICAS MIPG



# PANTALLAZO ENVIÓ DE ANÁLISIS RESULTADOS FURAG VIGENCIA 2024



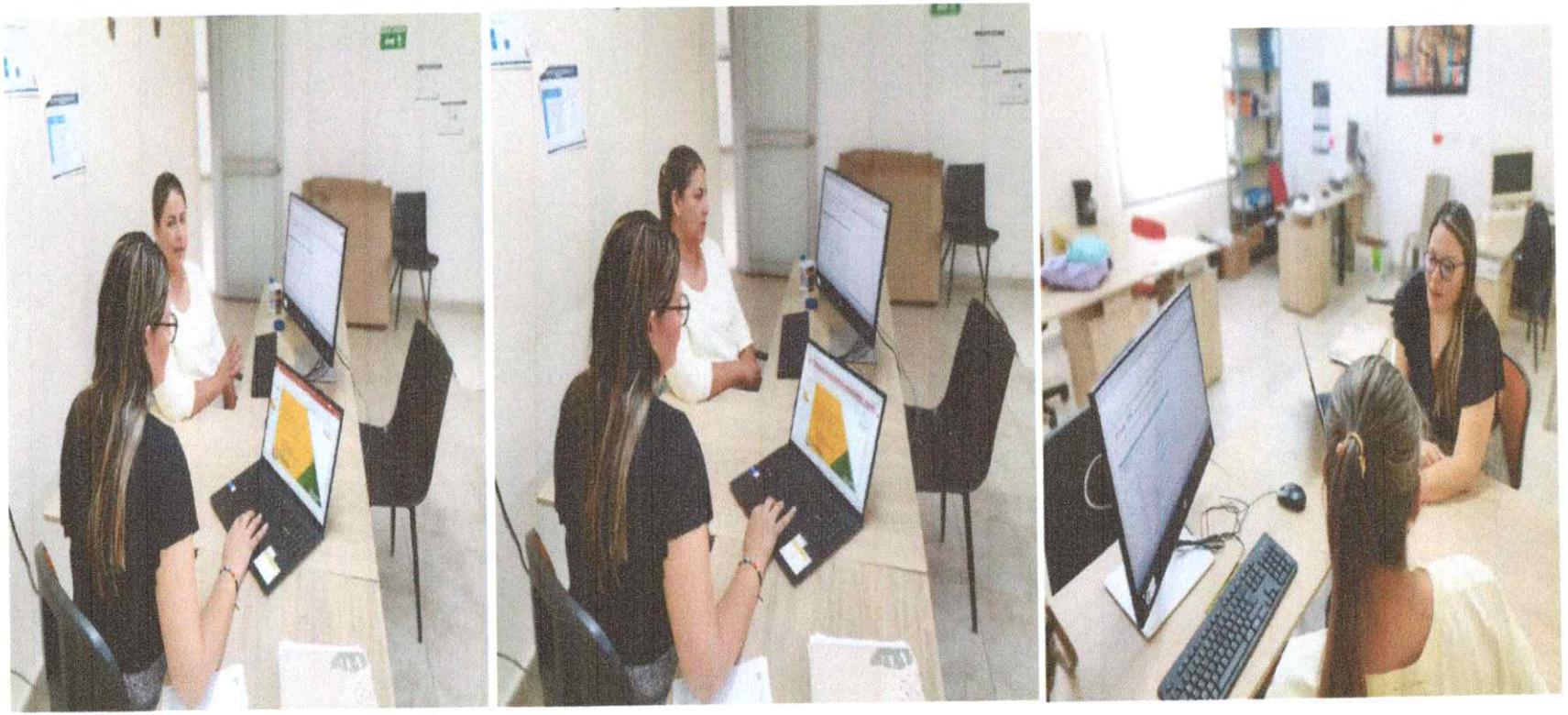






## EVIDENCIAS DEL ALCANCE N 9

## EVIDENCIA REUNIÓN DE POLÍTICA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



Universidad Tecnológica de Pereira

ERICA CARDENAS <erilo@utp.e

# INFORME Y ACTA FIRMADA

**DIEGO ALEJANDRO OSPINA AGUDELO** <diegoa.ospina1893@gmail.com>
Para: ERICA CARDENAS <erilo@utp.edu.co>

8 de julio de 2025

**2 adjuntos**

**Acta de supervision 5 Erica 2025..pdf**
340K

**INFORME 5 ERICA COBD 2025 D..pdf**
2785K