



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Código:

Versión:

Vigente Desde:

<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	31 DE ENERO DEL 2017
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Diseñar , ejecutar y hacer seguimiento a actividades planteadas por la DNBC que reflejen la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción y promueva la atención al ciudadano que plantea el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 dentro de un marco de participación ciudadana.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a actividades alrededor de los componentes de gestión de riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO( ENERO-ABRIL)		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	META	INDICADORES	LÍDER DEL PROCESO	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES EJECUTADAS	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Política de administración de riesgo de corrupción	Divulgar la guía que describe política de administración de riesgos de la DNBC.	Actividad de divulgación	# REF	Actividad de divulgación realizada	Capitán Germán Andrés Miranda	31 de Marzo del 2017	No se realizó la actividad de divulgación.	0%	Como acción correctiva, el proceso realizará esta divulgación en el segundo trimestre del año.
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los riesgos de corrupción	Identificación del Contexto de la DNBC.	# REF	Matriz de factores internos y externos a nivel institucional elaborada.	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero del 2017	En el Comité Directivo Sistema Integrado de gestión y Control, llevado a cabo el 18 de enero de 2017, se realizó un análisis de las principales variables externas a través de un análisis PESTAL, frente al cual, el Comité evidenció los principales factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales y Legales que pueden afectar en el mediano y largo plazo a la DNBC. Así mismo, realizó un análisis de las principales variables internas que pueden llegar a afectar la gestión institucional a través de un análisis DOFA. La matriz resultado de dicho análisis se encuentra para su verificación, en el Acta N°001 del Comité.	100%	
		Construcción de los riesgos de corrupción en cada proceso.	100%	(# de procesos con riesgos de corrupción identificados/ # total de procesos en la DNBC)*100	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero del 2017	En el mes de enero se revisaron las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso, las cuales fueron ajustadas y consolidadas en atención a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República cartilla "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" V2. Esta matriz se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf</a>	95%	El proceso de Inspección Vigilancia y Control no presentó mapa de riesgos de corrupción. Se recomienda dar prioridad a la documentación del proceso y la identificación del mapa de riesgos del mismo, de tal manera que se tomen los controles preventivos para mitigarlos y garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso. Se reitera la observación de la vigencia anterior con respecto a la inclusión de riesgos adicionales en el mapa de riesgos de los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa, entre otros.
	Riesgos de corrupción analizados en cada proceso.	100%	(# de procesos con riesgos de corrupción analizados/ # total de procesos en la DNBC)*100	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero del 2017	En el mes de enero se revisaron las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso, las cuales fueron ajustadas y consolidadas en atención a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República cartilla "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" V2. Esta matriz se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf</a>	95%	El proceso de Inspección Vigilancia y Control no presentó mapa de riesgos de corrupción. Se recomienda dar prioridad a la documentación del proceso y la identificación del mapa de riesgos del mismo, de tal manera que se tomen los controles preventivos para mitigarlos y garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso.	

	Valorar los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción evaluados en cada proceso.	100%	(# de procesos con riesgos de corrupción evaluados/ # total de procesos en la DNBC)*100	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero del 2017	En el mes de enero se revisaron las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso, las cuales fueron ajustadas y consolidadas en atención a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República cartilla "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", sin embargo se evidencia que 6 de los 19 procesos presentan debilidades e inconsistencias en la identificación de los controles, evaluación de controles e identificación de nuevos controles.	68%	El proceso de Inspección Vigilancia y Control no presentó mapa de riesgos de corrupción. Se recomienda dar prioridad a la documentación del proceso y la identificación del mapa de riesgos del mismo, de tal manera que se tomen los controles preventivos para mitigarlos y garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso. De igual manera se evidenció que el proceso de Fortalecimiento Bomberil no ha establecido controles para el riesgo de Hojas de Vida para ascenso sin cumplimiento de requisitos. Así mismo se evidencia duplicidad de controles para un mismo riesgo, como en el caso del proceso de Fortalecimiento Bomberil, Gestión territorial y Control disciplinario. Así mismo se evidencia debilidad en la identificación y evaluación de controles del proceso de Analisis y Mejora Continua.
	Solicitar y consolidar la matriz de riesgos de corrupción a cada proceso	Matriz de riesgos de la DNBC	# REFI	Matriz de riesgos consolidada	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero del 2017	En el mes de enero se revisaron las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso, las cuales fueron consolidadas en atención a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República cartilla "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" V2. Esta matriz se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf</a>	95%	El proceso de Inspección Vigilancia y Control no presentó mapa de riesgos de corrupción. Se recomienda dar prioridad a la documentación del proceso y la identificación del mapa de riesgos del mismo, de tal manera que se tomen los controles preventivos para mitigarlos y garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso.
Consulta y Divulgación	Generar un espacio participativo que involucre actores internos y externos en la construcción del mapa de riesgos de corrupción.	Espacio participativo generados	# REFI	# de espacios participativos generados	Capitán Germán Andrés Miranda	31 de Enero del 2017	Se consultó a la ciudadanía y a los servidores públicos de la Entidad, la pertinencia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano así como el Mapa de Riesgos de Corrupción, formulado para 2017, con el fin de recibir retroalimentación y observaciones de esta manera se involucró a las partes interesadas en la planeación institucional. Para la ciudadanía, se generó el espacio participativo mediante una encuesta publicada en la página Web de la Entidad en el siguiente enlace: <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSci3MWQ_F0D1WzPQBhXJBPLnGzUZXwG0jRM9cIGiwnCnNkrQ/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSci3MWQ_F0D1WzPQBhXJBPLnGzUZXwG0jRM9cIGiwnCnNkrQ/viewform</a> .	100%	
	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción institucional divulgado	# REFI	Mapa de riesgos publicado en página web.	Rainer Narval	31 de Enero 2017- 31 de Abril 2016 - 31 de Agosto 2017 - 31 de Diciembre 2017	Una vez finalizado el ejercicio de revisión, consolidación y espacios participativos, se procedió a publicar el 27 de Enero la matriz en la página web en el siguiente enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_2017.pdf</a> .	100%	

Monitoreo y Revisión	Monitorear constantemente el Mapa de riesgos de corrupción	Monitoreo cuatrimestral del Mapa de Riesgos	100%	(# de procesos con riesgos de corrupción monitoreados/ # total de procesos en la DNBC)*100	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Marzo 2017 - 31 de Julio 2017 - 31 de Noviembre 2017	Aunque Todos los procesos realizaron el monitoreo cuatrimestral de su mapa de riesgos de corrupción a excepción del proceso jurídico y el proceso de inspección vigilancia y control, se evidencia debilidad en el mismo.	58.62%	Se ratifica la observación establecida en la pasada vigencia sobre la debilidad en la oportunidad y efectividad del monitoreo por parte de los responsables de los procesos, puesto que a pesar de que 17 procesos reportan seguimiento cuatrimestral, en algunos casos el seguimiento se realiza al momento del reporte sobre el mapa de riesgos y no un monitoreo permanente y efectivo, lo que se refleja en que de 58 controles 34 son efectivos, equivalentes al 58,62% y los restantes 24 controles, equivalentes al 41,38% no son efectivos.  Se hace necesario revisar, implementar o reformular los controles para los riesgos de corrupción, asegurando que dichos controles prevengan su materialización, realizando una revisión integral del mapa de riesgos institucional, teniendo en cuenta la interacción de los procesos.
Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento cuatrimestral del Mapa de Riesgos.	#iREFI	# seguimientos realizados en el año.	Consuelo Arias	30 de Abril 2017- 31 de Agosto 2017- 31 de Diciembre 2017	El proceso de Evaluación y Seguimiento realizó seguimiento al PACC y mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo a los lineamientos de las Estrategias establecidas por el Gobierno Nacional.	100%	Se identificaron debilidades en la valoración de riesgos y evaluación de controles, lo que evidencia debilidad en el monitoreo de los mapas de riesgo por parte de los responsables de los procesos.  Se hace revisar, implementar o reformular los controles para los riesgos de corrupción, asegurando que dichos controles prevengan su materialización.
<b>COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>									
Identificación de trámites	Actualizar la identificación de trámites de la DNBC	Acta de reunión	100%	(# de procesos evaluados/ # total de procesos misionales)*100	Rainer Narval	31 de Enero 2017	Se establecieron dos nuevos tramites	100%	A pesar que se realizó la actividad, es necesario documentar adecuadamente el desarrollo de la misma, como parte de su trazabilidad.
	Publicar los trámites y Otros procedimientos administrativos.	Tramites y OPA publicados en el SUIT	100%	(# de trámites y OPA publicados/ # de tramites y OPA identificados y aprobados por el DAFP)*100	Cristhian Urrego	31 de Marzo 2017- 30 de Junio 2017	No se publicaron los 3 trámites ni procedimientos administrativos previstos, ya que uno de ellos "Revisión de Diseño de Construcción", se eliminó porque se le quitó la competencia a la DNBC por la expedición de la ley de vivienda y los otros 2 "Pruebas Hidráulicas" e "Inspecciones de seguridad a establecimientos comerciales", se enviaron desde el año pasado al DAFP y no se ha recibido respuesta a 31 de marzo de 2017.	0%	Se recomienda gestionar ante el DAFP la aprobación de los trámites "Pruebas Hidráulicas" e "Inspecciones de seguridad a establecimientos comerciales". Y proceder a su publicación.
Priorización de trámites	Analizar variables internas y externas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo	Acta de reunión con Tramites y OPA analizados	100%	(# de trámites y OPA analizados/ # de tramites publicados en el SUIT)*100	Cristhian Urrego	31 de Enero 2017- 30 de Septiembre de 2017	Se realizó el análisis de las variables internas y externas para determinar la intervención de los trámites.	100%	A pesar que se realizó la actividad, es necesario documentar adecuadamente el desarrollo de la misma, como parte de su trazabilidad.

Racionalización de trámites	Construcción y publicación de la estrategia de racionalización de trámites	Matriz para la estrategia de racionalización de trámites	1	Matriz construida	Christian Urrego/Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro.	31 de Enero 2017- 31 de Diciembre 2017	La estrategia Racionalización de trámites se construyó en el mes de Enero y se publicó en el SUIIT. Se realizó seguimiento a la publicación de la estrategia en el aplicativo SUIIT por parte de la Oficina de Control Interno.	100%	Es necesario revisar la pertinencia de la estrategia planteada de acuerdo a lo identificado en las etapas de priorización e identificación de trámites.
	Ejecutar la estrategia de racionalización de trámites para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites identificados en la Entidad.	Actividades de la matriz ejecutadas	100%	# de acciones ejecutadas / # de acciones planteadas en la estrategia de racionalización	Christian Urrego/Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro.	31 de Marzo del 2017	Se evidenció la implementación de la estrategia.	100%	Se verificó la emisión de dos certificados de Aval y reconocimiento de instructores con tiempo de respuesta inferior a 15 días.
Interoperabilidad	Analizar la interoperabilidad de cada uno de los trámites identificados	Tramites y OPA analizados	100%	(# de trámites y OPA analizados/ # de tramites y OPA identificados en el SUIIT)*100	Christian Urrego/Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro.	28 de Febrero 2017- 30 de Septiembre de 2017	No se ha ejecutado la actividad.	0%	Es necesario adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la acción y cumplimiento de la estrategia.
<b>COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>									
Información	Determinación de acciones de información (disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.)	Actividades de la estrategia de rendición de cuentas ejecutadas	#iREFI	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de información	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016	Se cumplió parcialmente la actividad "Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Dirección, según lo mandado por la Ley 1712 de 2014" la cual alcanzó el 84% de cumplimiento. Se cumplió parcialmente la actividad "Noticias semanales de la gestión de los cuerpos de bomberos" Las demás actividades de información se cumplieron en su totalidad de acuerdo a la meta planeada	92%	Para la actividad "Noticias semanales de la gestión de los cuerpos de bomberos" la información compartida con la ciudadanía por medio de la web, sólo se cumplió en el mes de marzo y abril para un total de 8 debido a que no había personal contratado en el mes de febrero para apoyar la actividad. Para la actividad "Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Dirección, según lo mandado por la Ley 1712 de 2014" la dificultad ha radicado en que los responsables no han enviado la información. Se recomienda tomar las medidas correctivas necesarias para dar cumplimiento a la publicación de la información mínima.
Diálogo	Realizar encuentros que permitan explicar, escuchar y retroalimentar la gestión con las partes interesadas de la DNBC	Actividades de la estrategia de rendición de cuentas ejecutadas	#iREFI	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de diálogo	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
Incentivos	Motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias	Actividades de la estrategia de rendición de cuentas ejecutadas	#iREFI	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de incentivos	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016	No se ejecutó la actividad "Capacitar a los servidores públicos en la importancia de la estrategia de rendición de cuentas"	0%	La capacitación no se realizó, según información suministrada por el proceso, debido a la reciente solicitud de cambio de responsable de la actividad así como una alta carga laboral. Es necesario tomar las acciones conducentes a fortalecer el proceso de Atención al Usuario, a través de la vinculación de personal que soporte el cúmulo de actividades a su cargo.
Evaluación y Monitoreo	Evaluar cada una de las acciones de los tres elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos	Actividades de la estrategia de rendición de cuentas ejecutadas	#iREFI	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de evaluación	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Diciembre	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
<b>COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>									

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Asignar recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano de acuerdo a la proyección de necesidades del proceso.	100%	% recursos asignados=(recursos asignados/recursos solicitados)*100	Ct. German Miranda	30 de Agosto 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
	Formular y socializar informes de PQRSD, percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional, el servicio recibido con la alta dirección y el seguimiento a las respuestas de solicitud de información pública.	Socialización mensual de los informes estadísticos de PQRSD en el comité directivo del SIGEC .	#jREFI	# de informes estadísticos mensuales realizados y socializados	Ct. German Miranda	28 de Febrero 2017- 31 de Diciembre 2017	No se han elaborado los informes estadísticos de PQRSD de los meses de Enero, febrero y marzo, así como el consolidado trimestral.	0%	Las actividades a cargo del proceso presentan un resago considerable debido, entre otros aspectos, a la alta carga laboral de la persona encargada de Atención al Usuario, por lo que se recomienda fortalecer el equipo de trabajo del proceso. Dicha situación es reiterativa desde la vigencia anterior.
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer los mecanismos de atención para los derechos de petición verbal de la DNBC de acuerdo al decreto 1166 del 2016.	Implementar un buzón de voz	1	Buzón de voz instalado	Ct. German Miranda	31 de Enero de 2017	No se cuenta con el buzón de voz.	0%	Se han adelantado las acciones para la asignación de recursos desde el mes de enero .Se están adelantando los estudios previos y análisis de mercado para adquirirlo. Se recomienda agilizar el proceso para la adquisición respectiva.
	Realizar las adecuaciones necesarias de acuerdo al diagnóstico de los espacios físicos para la oficina de atención al ciudadano	% de adecuaciones realizadas	100%	(# de adecuaciones realizadas/# de adecuaciones programadas)*100	Ct. German Miranda	31 de Mayo del 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
	Implementar convenios con el Centro de Relevancia para la atención de personas con discapacidad auditiva	Convenio	#jREFI	# Convenios realizados	Ct. German Miranda	31 de Abril	No se cuenta con el Convenio con el Centro de Relevancia para atender personas en situación de discapacidad.	0%	Como requisito previo a la celebración del Convenio, se requiere que la DNBC adquiera los implementos requeridos tales como diadema y cámara), por lo que se recomienda adelantar las gestiones necesarias para la consecución de los elementos, los cuales se han solicitado desde el vigencia anterior.
	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Establecer los formularios electrónicos de solicitud de información y de consulta de los PQRSD de acuerdo a la resolución 3564 del 2915 , la Ley 1712 y el TIC servicios GEL	#jREFI	Formularios electrónicos publicados	Rainer Narval	30 de Junio	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Atención al ciudadano WhatsApp	#jREFI	# de canales de atención implementados.	Ct. German Miranda	31 de Enero	Se instaló en el móvil de atención al ciudadano la app desde el mes de enero	100%	Es necesario garantizar los recursos para dar continuidad al servicio de telefono móvil con la app despues de Junio 30.
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Actualizar el mapa de riesgos de gestión del procesos de PQRSD	#jREFI	Mapa de riesgos actualizado	Ct. German Miranda	30 de Abril	No se ha actualizado el mapa de riesgos de gestión.	0%	Por volumen de trabajo no se ha podido llevar a cabo esta actividad. Es necesario fortalecer el equipo de trabajo del proceso

Analizar los indicadores establecidos que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores para medición de desempeño en canales de atención analizados e incluidos en el informe mensual	#jREF!	# de informes estadísticos mensuales realizados y socializados	Ct. German Miranda	28 de Febrero 2017- 31 de Diciembre 2017	No se han elaborado los informes estadísticos de PQRS de los meses de Enero, febrero y marzo, así como el consolidado trimestral.	0%	Por volumen de trabajo no se ha podido llevar a cabo esta actividad. Es necesario fortalecer el equipo de trabajo del proceso.
Actualizar el protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Actualización del protocolo realizada	#jREF!	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	31 de Marzo	No se ha realizado la actualización de la Resolución 021 de 2016	0%	Es importante revisar y actualizar la resolución, de acuerdo a la normatividad vigente y de manera puntual con respecto al decreto 1166 de 2016.
Asistir a capacitaciones o eventos brindadas por otras entidades relacionados con el servicio de atención al ciudadano y sugerir su inclusión en el plan anual de capacitación.	Actas de asistencia	100%	(# de personas que asisten/# de personas que requieren capacitación)*100	Ct. German Miranda	Abril y Septiembre	Se asistió a la capacitación COMUNICACIÓN Y KINÉSICA realizada en las instalaciones del DNP el 06/04/2017	100%	
Programar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, lenguaje claro. e informar para su inclusión en el plan anual de Capacitación al equipo de Talento Humano	Campañas de sensibilización	#jREF!	Campañas de sensibilización	Ct. German Miranda	Marzo 31- Junio 30- Septiembre30 -30 de Noviembre	Se realizó campaña sobre el cumplimiento de los terminos para brindar contestacion en colaboracion con la oficina de asuntos disciplinarios en la fecha 17/03/2017 adjunto envio diapositiva y lista de asistencia.	100%	
Actualizar el manual de funciones y vela porque todos los cargos cuenten con competencias comportamentales orientadas al servicio al ciudadano.	Manual de funciones actualizado	#jREF!	Manual actualizado	Ct. German Miranda	28 de Febrero de 2017	Se realizó la respectiva actualización al manual de funciones a través de la resolución 106 del 29 de Marzo de 2017	100%	Se recomienda socializar la actualización del Manual de Funciones y la respectiva resolución.

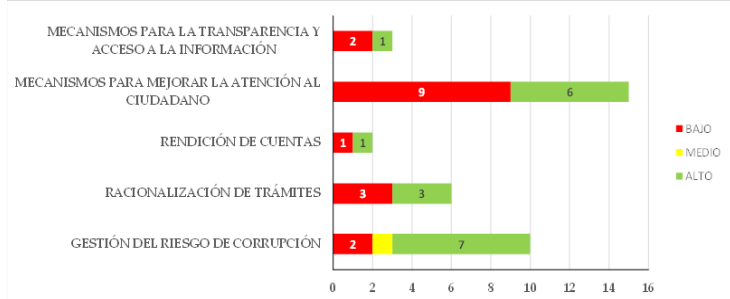
Talento humano	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido por sus funcionarios, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Análisis semestral de las encuestas de satisfacción	#¡REF!	Análisis realizados	Ct. German Miranda	30 de junio de 2017 - 31 de diciembre de 2017		N/A	
							No hay actividades programadas para este periodo		
	Programar campañas informativas sobre ética y valores del servidor público, competencias y habilidades personales, gestión del cambio,	Campañas de sensibilización	#¡REF!	# de campañas realizadas	Rainer Narval	31 de marzo- 30 de junio	Se proyectaron los fondos de escritorio de valores y principios inmersos en el código de ética de la entidad, se estableció y comunicó a través de memorando los cambios a realizar a nivel de los espacios físicos en las instalaciones con el fin de mejorar el ambiente laboral y la disposición de espacios	100%	
Incluir en el plan de bienestar e incentivos 2017, un reconocimiento para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Plan Elaborado y divulgado	#¡REF!	# Reconocimientos Realizados por semestre	Rainer Narval	30 de junio de 2017 - 31 de diciembre de 2017			N/A	
							No hay actividades programadas para este periodo		
Actualizar la resolución No. 021 de 2016, por la cual se regula el procedimiento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, estableciendo los costos de reproducción de la Información y determinando los recursos administrativos y judiciales con los cuales dispone el usuario en caso de no estar conforme con una respuesta recibida	Documento actualizado, aprobado y socializado	#¡REF!	Resolución	Ct. German Miranda	31 de Marzo 2017			0%	Es necesario actualizar la Resolución y la reglamentación interna acorde al Decreto 1166 de 2016.
							No se ha actualizado la Resolución 021 de 2016		

Normativo y procedimental	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos con el fin de incluir mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Documento actualizado, aprobado y socializado	#jREFI	Documento actualizado	Ct. German Miranda	30 de Abril 2017	No se cuenta con el reglamento interno actualizado.	0%	Es necesario actualizar la Resolución y la reglamentación interna acorde al Decreto 1166 de 2016.
	Implementar una política de protección de datos personales y elaborar un manual para su operación	Manual aprobado y socializado	#jREFI	Documento aprobado y socializado	Ct. German Miranda	29 de septiembre	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
	Actualizar y publicar los canales de atención en la carta de trato digno	Actualización de la carta de trato digno	#jREFI	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	31 de Marzo 2017	No se cuenta con actualización de la carta de trato digno.	0%	El proceso propone como acción correctiva la socialización en el mes de mayo, por lo que es necesario tomar las acciones necesarias para su cumplimiento.
	Actualizar el formato para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal que incluya lo relacionado con el Decreto 1166 de 2016	Formato actualizado	#jREFI	Formato actualizado	Ct. German Miranda	28 de Febrero 2017	Se actualizó el formato Recepción de PQRS 2017, de acuerdo a los lineamientos del Decreto 1166 de 2016.	100%	
Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la Caracterización a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Actualización de la caracterización existente (lineamientos transparencia pasiva)	#jREFI	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	31 de julio de 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
<b>COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>									
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Dirección, según lo mandado por la Ley 1712 de 2014	Información publicada	100%	# de publicaciones realizadas/# de publicaciones mínimas	Rainer Naval Naranjo	28 de Abril del 2017	No se ha presentado avance en esta actividad respecto al último seguimiento.	84%	Del seguimiento realizado a Diciembre 31 de 2016, cuyo nivel de cumplimiento fue del 84%, a la fecha no se ha avanzado en la implementación. La dificultad ha radicado debido a que los responsables no han enviado la información. Como medida correctiva se solicitará mensualmente el envío de esta información por correo electrónico.
	Adelantar las acciones para dar cumplimiento a los criterios de los Tics de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Plan ejecutado	35	# de actividades realizadas	Rainer Narval	31 de Diciembre del 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	
	Registrar el inventario de activos de Información	Matriz diligenciada	#jREFI	Matriz institucional publicada	Rainer Narval	31 de Julio DE 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	

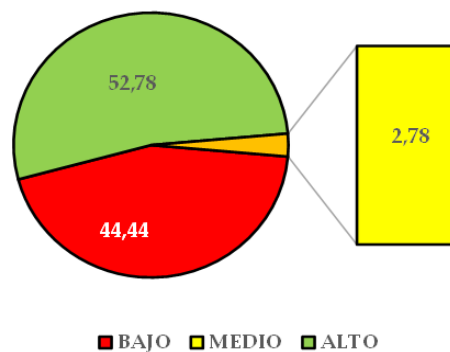


Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de Publicación de Información	Diseño y publicación del formato	# REFI	Esquema de publicación realizado y publicado	Ct. German Miranda	Marzo 31 del 2017	No se cuenta con Esquema de publicación realizado y publicado	24%	Al momento se han actualizado 20 items de tres categorías, de acuerdo a la ley 1712 del 2014, decreto 103: Sala y Prensa, Control Interno, Gestión Humana y el normograma. Están pendientes 64 items
	Actualización del índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo al decreto 103 del 2015	Diseño y publicación del formato	# REFI	Documento terminado	Christian Urrego	28 de Abril del 2017	No se cuenta con Actualización del índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo al decreto 103 del 2015	0%	Es necesario dar cumplimiento al Decreto 103 de 2015, respecto al índice de Información Clasificada y Reservada.
Iniciativas Adicionales	Realizar una evaluación a los servidores de la entidad con el fin de identificar el conocimiento del Código de Ética de la DNB.	Evaluación realizada	# REFI	Reporte de resultados	Rainer Narval	30 de junio de 2017	No hay actividades programadas para este periodo	N/A	

COMPONENTE	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES			TOTAL FILA	% DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE
	BAJO	MEDIO	ALTO		
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	2	1	7	10	81,08%
	20,00	10,00	70,00	100,00	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2	0	4	6	66,67%
	33,33	0,00	66,67	100,00	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1	0	1	2	46,00%
	50,00	0,00	50,00	100,00	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	0	6	15	40,00%
	60,00	0,00	40,00	100,00	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0	1	3	36,00%
	66,67	0,00	33,33	100,00	
TOTAL	16	1	19	36	55,86%
	44,44	2,78	52,78	100,00	



RANGO DE CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES (PORCENTUAL)



ANÁLISIS PRIMER CUATRIMESTRE 2017			
RANGO DE CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES	CATIDAD	(%)	
DE 0,00% a 59,99%	BAJO	16	44,44
DE 60,00% a 79,99%	MEDIO	1	2,78
DE 80,00% a 100,00%	ALTO	19	52,78
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>100,00</b>



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017- ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Código:

Versión:

Vigente Desde:

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer estratégicamente aquellas actividades que se realizarán en el año 2017 teniendo en cuenta el diagnóstico de rendición de cuentas del 2016, la caracterización de los diferentes grupos de interés de la DNBC así como los recursos financieros, humanos y logísticos disponibles, satisfaciendo los componentes de información, diálogo, incentivos y evaluación y en general, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Rendición de Cuentas y en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	META/PRODUCTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	PROCESO	RESPONSABLE DE LA	COMPONENTES	Avance cuantitativo	Descripción de avance de la meta cuatrimestre I	Observaciones/ Dificultades y acciones correctivas para lograr la meta cuatrimestre
1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Dirección, según lo mandado por la Ley 1712 de 2014	Generar un espacio virtual multicanal integrado y multiplataforma a través del cual la entidad presente servicios de información, interacción, transacción, interoperabilidad y participación.	(# de publicaciones realizadas/# de publicaciones mínimas)*100	100%				100%	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	INFORMACIÓN	84%	No se ha presentado avance en esta actividad respecto al último seguimiento.	La dificultad ha radicado debido a que los responsables no han enviado la información. Como medida correctiva se solicitará mensualmente el envío de esta información por correo electrónico.
2	Seguimiento a las publicaciones de información mínima de acuerdo a la Ley 1712 del 2014	Generar un espacio virtual multicanal integrado y multiplataforma a través del cual la entidad preste servicios de información, interacción, transacción, interoperabilidad y participación.	# de seguimientos realizados trimestralmente	4		1			Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	INFORMACIÓN	1	Se realizó el seguimiento a las publicaciones obligatorias.	Ninguno
3	Publicación del boletín informativo digital interno de la DNBC.	Elaborar publicaciones que transmitan información relevante de la DNBC.	# de publicaciones realizadas mensuales	10			1	1	Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN	2	El área de Gestión Documental (publicación 31/03/2017) y Sala situacional (publicación 26/04/2017), entregaron la información pertinente de Gestión, la cual fue socializada con los funcionarios y	Ninguno
4	Publicación del boletín informativo digital externo de la DNBC (Vigía del Fuego)	Elaborar publicaciones que transmitan información relevante de la DNBC.	# de publicaciones realizadas mensualmente	12	1	1	1	1	Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN	4	Comunicaciones cumplió con la publicación de los vigías del fuego, los cuales tienen información pertinente para el ciudadano, este se encuentra en la pagina web, consultarla en: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo-2017">http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo-2017</a> (publicación: 31 enero, 28 de febrero, 31 marzo, 30 abril)	Hace falta el vigía del mes de abril, el cual se publicará el último día, para ello lo pueden sujetar esta a actividad a seguimiento.
5	Comunicados de Prensa	Brindar información a la población sobre el avance en la ejecución de planes de contingencia, gestión integral de riesgos contra incendio, atención de materiales peligrosos y rescate en todas sus modalidades.	# de Comunicados de prensa	5			1		Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN	1	El área de Jurídica, colaboró con la entrega de información vital, en la que se revela cómo ayudan a los Cuerpos de Bomberos, desde la DNBC (31/03/2017 publicación)	Ninguno.
6	Uso de redes sociales	Generar un espacio virtual multicanal integrado y multiplataforma a través del cual la entidad preste servicios de información, interacción, transacción, interoperabilidad y participación.	# de publicaciones realizadas	45		4	4	4	Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN	12	La información compartida por la red de Twitter, nos ha permitido demostrarle a la comunidad digital la Gestión de la institución.	Ninguno.
7	Foro para mostrar gestión de la DNBC	Acercamiento entre la DNBC y los Bomberos de Colombia, los representantes del sector privado, coordinadores municipales departamentales de Gestión del Riesgo de Desastres.	Número de foros realizados	2					Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN/DIALOGO			

8	Noticias semanales de la gestión de los cuerpos de bomberos	Dar a conocer a la ciudadanía información relevante incluida la relacionada con rendición e cuentas y los canales atención disponibles en forma permanente	Noticias	48		4	4	5	Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	INFORMACIÓN	8	La información compartida con la ciudadanía por medio de la web, corresponde a las actividades bomberiles de la semana que no son (en su minoría) socializadas por Twitter. (días de publicación 6,13,21,31 marzo. 10,17,24,30 abril)	La información compartida con la ciudadanía por medio de la web, sólo se cumplió en el mes de marzo y abril para un total de 8 debido a que no había personal de contratación en el mes de febrero. Por ende no se pudo realizar la actividad y menos aun, cancelarla. <b>Finalmente corregimos que en el mes de abril salen 4 noticias semanales y no cinco.</b> De otro lado, la 8va publicación se realiza el día 30 de abril. Sujeta Verificación. link: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/algunas-labores-bomberiles-de-la-semana">http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/algunas-labores-bomberiles-de-la-semana</a>
9	Encuesta previa para conocer los temas de interés a tratar en la audiencia e invitar a su participación	Incentivar a la ciudadanía para que participe en la audiencia de rendición de cuentas.	Encuestas Realizadas	1					Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	INCENTIVOS			
10	Audiencia pública de rendición de cuentas	Responder a las entidades interesadas y a la ciudadanía, las inquietudes presentadas frente a los temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia Publica	1					Análisis y Mejora continua	Pilar Argüello	INFORMACIÓN/DIA LOGO			
11	Implementar el modelo de apertura de datos	Dejar disponible "todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones.	# de Publicaciones realizadas / # de Publicaciones arrojadas por el diagnóstico	100%					Gestión de T.I.	Ing. Edgardo Mandón	INFORMACIÓN			
12	Realizar foros de participación	Acercamiento entre la DNBC y los Bomberos de Colombia, los representantes del sector privado, coordinadores municipales departamentales de Gestión del Riesgo de Desastres.	Número de foros realizados	2					Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	DIÁLOGO			
13	Capacitar a los servidores públicos en la importancia de la estrategia de rendición de cuentas.	Contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la RdC	Número de Capacitaciones realizadas	2				1	Análisis y Mejora continua	Pilar Argüello	INCENTIVOS	0	Ninguna	No se realizó la capacitación debido al alto volumen de trabajo dentro del proceso. Se realizará esta capacitación en el mes de Mayo
14	Realizar concursos de conocimiento de la entidad para los servidores públicos y la ciudadanía	Contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la RdC	# de concursos realizados	1					Análisis y Mejora continua	Pilar Argüello	INCENTIVOS			
15	Elaborar y publicar el documento de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Evaluar interna y externamente las actividades de la audiencia pública.	# de documentos realizados y publicados	1					Análisis y Mejora continua	Pilar Argüello	EVALUACION			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017- ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2017

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer estratégicamente aquellas actividades que se realizarán en el año 2017 alrededor de los trámites identificados, con el fin de facilitar el acceso a los servicios que brinda la DNBC, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios prestados, mediante la modernización y el aumento de eficiencia en los procesos relacionados con los trámites.

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DEL TRÁMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		Seguimiento Estrategia de Racionalización (Enero - Abril)		
									INICIO del/mv/aa	FIN del/mv/aa	Avance cuantitativo del Indicador Cuatrimestre I	Descripción de avance de la meta cuatrimestre I	Observaciones/ Dificultades y acciones correctivas para lograr la meta cuatrimestre I
Inscrito	Aval y Reconocimiento de Instructores de Bomberos	Ronny Romero	Administrativa	reducción de tiempo de respuesta.	Actualmente la Dirección Nacional de Bomberos tiene establecido en su manual un plazo de 30 días hábiles para dar respuesta al trámite.	Se reducirá el tiempo de duración del trámite.	Como resultado de la simplificación de este trámite, la Dirección Nacional de Bomberos reducirá en 15 días su respuesta ahorrándole tiempo a los ciudadanos.	Formulación y actualización normativa y operativa	15/02/2017	31/03/2017	100%	Se embebieron de dos certificados de Aval y reconocimiento de instructores con tiempo de respuesta inferior a 15 días. (27 de febrero y 26 de abril)	Se presentó dificultad en el flujo de información relacionado con la implementación de la estrategia debido a la renuncia del funcionario a cargo y el nuevo designado para implementar la estrategia.