



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

FECHA DE	31 DE ENERO DEL 2017
OBJETIVO	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.
OBJETIVOS	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.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	PRODUCTO	META	INDICADORES	LÍDER DEL PROCESO	PROCESO	FUNCIONARIO / CONTRATISTA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO (SEPTIEMBRE - DICIEMBRE)			PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO
										ACCIONES EJECUTADAS	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	
<b>COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>													
Política de administración de riesgo de corrupción	Divulgar la guía que describe política de administración de riesgos de la DNBC.	Actividad de divulgación	I	Actividad de divulgación realizada	Capitán Germán Andrés Miranda	Análisis y Mejora Continua	Pilar Arguello	Pilar Arguello	31 de Marzo del 2017	Se divulgó la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, mediante Boletín Interno Institucional	100%		100%
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los riesgos de corrupción	Identificación del Contexto de la DNBC.	I	Matriz de factores internos y externos a nivel institucional elaborada.	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Todos los procesos	Todos los funcionarios	Ronny Romero, Te. Zamora, Ct. Puerto, Rubén Darío, Cristian Urrego, Pilar Arguello, Marisol Hortua, Viviana Andrade, Ct. Molina, Consuelo Arias, Paola Urueña, Luz Helena Giraldo, Por definir, Miguel Ángel Franco, Laura Campuzano, Edgardo Mandón, Maryoly Díaz,	31 de Enero del 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre.	100%	Actividad reforzada con el análisis PESTAL y DOFA realizado para la jornada de planeación 2018	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	Todos los procesos	Todos los funcionarios	Ronny Romero, Te. Zamora, Ct. Puerto, Rubén Darío, Cristian Urrego, Pilar Arguello, Marisol Hortua, Viviana Andrade, Ct. Molina, Consuelo Arias, Paola Urueña, Luz Helena Giraldo, Jhon Warner, Miguel Ángel Franco, Laura Campuzano, Edgardo Mandón, Maryoly Díaz,	31 de Enero del 2017	Actividad cumplida en el cuatrimestre anterior.	100%	Las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso fueron nuevamente revisadas y ajustadas 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.	100%
	Valorar los riesgos de corrupción	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	Todos los procesos	Todos los funcionarios	Ronny Romero, Te. Zamora, Ct. Puerto, Rubén Darío, Cristian Urrego, Pilar Arguello, Marisol Hortua, Viviana Andrade, Ct. Molina, Consuelo Arias, Paola Urueña, Luz Helena Giraldo, Jhon Warner, Miguel Ángel Franco, Laura Campuzano, Edgardo Mandón, Maryoly Díaz,	31 de Enero del 2017	Actividad cumplida en el cuatrimestre anterior.	100%	Las matrices de riesgos de corrupción de cada proceso fueron nuevamente revisadas y ajustadas 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.	100%
		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	Todos los procesos	Todos los funcionarios	Ronny Romero, Te. Zamora, Ct. Puerto, Rubén Darío, Cristian Urrego, Pilar Arguello, Marisol Hortua, Viviana Andrade, Ct. Molina, Consuelo Arias, Paola Urueña, Luz Helena Giraldo, Jhon Warner, Miguel Ángel Franco, Laura Campuzano, Edgardo Mandón, Maryoly Díaz,	31 de Enero del 2017	Actividad cumplida en el segundo cuatrimestre	100%		100%

	Solicitar y consolidar la matriz de riesgos de corrupción a cada proceso	Matriz de riesgos de la DNBC	1	Matriz de riesgos consolidada	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Análisis y Mejora Continua	Pilar Arguello	Pilar Arguello	31 de Enero del 2017	Actividad cumplida en el segundo cuatrimestre	100%	corrupción de cada proceso fueron nuevamente revisadas y ajustadas 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.	100%
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	2	# de espacios participativos generados	Capitán Germán Andrés Miranda	Análisis y Mejora Continua	Pilar Arguello	Pilar Arguello	31 de Enero del 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre	100%		100%
	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción institucional divulgado	4	Mapa de riesgos publicado en página web.	Rainer Narval	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	Edgardo Mandón	31 de Enero 2017 - 31 de Abril 2016 - 31 de Agosto 2017 - 31 de Diciembre 2017	El día 13 de Septiembre se realizó la publicación del documento de seguimiento del plan anticorrupción en el sitio web institucional en el enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/direccion-nacional/informes/seguimientos-de-control-interno">http://bomberos.mininterior.gov.co/direccion-nacional/informes/seguimientos-de-control-interno</a>  <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/seguimiento_plan_anticorrupcion_2017-">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/seguimiento_plan_anticorrupcion_2017-</a>	100%		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	Todos los procesos	Todos los funcionarios	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	31 de Marzo 2017 - 31 de Julio 2017 - 31 de Noviembre 2017	Todos los procesos realizaron el monitoreo cuatrimestral de su mapa de riesgos de corrupción	72%	Aunque se realizó el monitoreo de los mapas de riesgo de los 19 procesos, se evidencia que aunque hubo mejora frente al seguimiento anterior en cuanto a la efectividad de los controles, persisten debilidades en su implementación, determinándose que de 68 controles establecidos 49 controles, equivalentes al 72% son efectivos y 19 controles equivalentes al 28% No son efectivos, requiriéndose la revisión de los mismos en cuanto a pertinencia o medidas que conlleven a su cumplimiento y mitigación de los riesgos respectivos.	72%
Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento cuatrimestral del Mapa de Riesgos.	3	# seguimientos realizados en el año.	Consuelo Arias	Evaluación y Seguimiento	Consuelo Arias	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%		100%

COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES													
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	Gestión Jurídica	Paola Urueña	Paola Urueña	31 de Enero 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre	100%		100%
	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	Fortalecimiento Bomberil para la respuesta	Faubricio Sanchez	Edgar Alexander Maya	31 de Marzo 2017- 30 de Junio 2017	<p>En el mes de octubre se dio inicio a mesas de trabajo con el DAFP liderada por la Secretaría para el sector privado de Presidencia de la República, en relación con el trámite de inspecciones de seguridad a establecimientos de comercio, donde se trataron aspectos normativos y de competencia de las entidades frente a tarifas y responsabilidades. Mesas a las cuales asistieron el Capitán Miranda Director de la DNBC, el Dr. Cristhian Urrego Subdirector y el Dr. Carlos López Asesor Jurídico de la entidad.</p> <p>En relación con la expedición y renovación de los certificados de cumplimiento de los cuerpos de bomberos del país, en el mes de noviembre se expidió la Resolución 384 que deroga la Resolución 351 de 2016, acto administrativo que establece el trámite para la expedición de los certificados y con la cual se avanza en el proceso de solicitud de aprobación del trámite ante el DAFP para su posterior publicación en el SUIT.</p>	0%	Ha sido dispendioso avanzar en las mesas de trabajo con el DAFP dado que se esta a la espera de las convocatorias a los comités que ellos realizan, lo que no ha permitido avanzar en los procesos de aprobación de los trámites propuestos, para el caso de pruebas hidráulicas e inspecciones de seguridad. De igual forma hubo demoras en la actualización y revisión del acto administrativo que soporta internamente el procedimiento de expedición y renovación de los certificados de cumplimiento.	0%
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	Fortalecimiento Bomberil para la respuesta	Paola Urueña	Edgar Alexander Maya	31 de Enero 2017- 30 de Septiembre de 2017	El 14 de agosto se llevó a cabo reunión de análisis de variables internas y externas de publicación de trámites y OPAS	100%	La actividad estaba ejecutada desde agosto, pero no se reportó en el seguimiento a Agosto 31 de 2017.	100%
	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.	Formulación Normativa y Operativa	Luis Eduardo Cruz	Faubricio Sanchez	31 de Enero 2017- 31 de Diciembre 2017	Actividad ejecutada en el primer cuatrimestre	100%		100%

Racionalización 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.	Formulación Normativa y Operativa	Faubricio Sanchez	Faubricio Sanchez	31 de Marzo del 2017	Acciones Ejecutadas en el primer cuatrimestre	100%	Las actividades <b>adicionales</b> de racionalización de trámites se adelantaron en la plataforma SUIT en el período anterior, sin embargo se continúa a la espera de las observaciones del DAFP o la respuesta a las actividades de racionalización de trámites.	100%
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 SUIT)*100	Christian Urrego/Ct. Germán Andrés Miranda Montenegro.	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	Edgardo Mandón	28 de Febrero 2017-30 de Septiembre de 2017	Se realizó reunión el día 11 de Octubre de 2017, con responsables de trámites con el fin de conocer el estado de los mismos, los requerimientos de información para el analisis de la interoperabilidad.	50%	Los trámites actuales se encuentran sujetos a modificación de la resolución No 0661 de 2014.	50%
<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	129	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de información	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Proceso responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	31 de Enero 2016-31 de Diciembre 2016	Se realizaron todas las actividades planteadas en la pestaña de Rendición de cuentas a excepción de la actividad "Foro para mostrar gestión de la DNBC".	98%		93%
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	3	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de diálogo	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Proceso responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	31 de Enero 2016-31 de Diciembre 2016	Se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas el 29 de Noviembre	50%	No se cumplió la actividad "Foro para mostrar gestión de la DNBC" por el alto flujo de trabajo del proceso de comunicaciones.	75%
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	4	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de incentivos	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Proceso responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	31 de Enero 2016-31 de Diciembre 2016	Se llevaron a cabo las actividades "Encuesta previa para conocer los temas de interés a tratar en la audiencia e invitar a su participación" y "Capacitar a los servidores públicos en la importancia de la estrategia de rendición de cuentas."	100%		100%
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	1	# de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de evaluación	Capitán Germán Andrés Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias	Proceso responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas"	31 de Diciembre	Se realizó el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2017	100%		100%

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO													
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	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	30 de Agosto 2017	No se asignaron recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	0%	La Entidad no cuenta con los recursos suficientes para asignar recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, por tanto en el ejercicio de priorización de recursos se determinó que hay otras necesidades urgentes que atender por parte de la DNBC, se espera que para la siguiente vigencia poder adelantar las mejoras correspondientes.	0%
	Formular y socializar informes de PQRS, 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 PQRS en el comité directivo del SIGEC.	11	# de informes estadísticos mensuales realizados y socializados	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	28 de Febrero 2017 31 de Diciembre 2017	Se han presentado y publicado los informes mensuales de las PQRS desde el mes de enero al mes de junio, estando pendiente para la remisión y aprobación los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre.	0%	Las actividades a cargo del proceso presentan un rezago 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.	54%
	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	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Enero de 2017	Se está manejando el buzón de voz en la línea móvil de atención al usuario 3102414387, para suplir la falta del buzón de voz en línea fija. También se habilitó desde enero de 2017, la atención desde la aplicación WhatsApp para tener mayor cobertura fuera de las horas laborales.	0%	La Entidad no cuenta con los recursos suficientes, se espera que para la siguiente vigencia se asignen poder adelantar las mejoras correspondientes.	0%
	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	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Mayo del 2017	El contrato de arrendamiento de las instalaciones de la entidad en la vigencia 2017 no cuenta con cláusulas que permitan efectuar las modificaciones a las instalaciones que requiere la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad.	0%	La Entidad no cuenta con los recursos suficientes, se espera que para la siguiente vigencia se asignen dentro del contrato de arrendamiento para poder adelantar las mejoras correspondientes.	0%
	Implementar convenios con el Centro de Relevo para la atención de personas con discapacidad auditiva	Convenio	1	# Convenios realizados	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Abril	No se cuenta con Convenio con el Centro de relevo para la atención de personas con discapacidad auditiva.	0%	La Entidad no cuenta con los recursos suficientes, se espera que para la siguiente vigencia se asignen para la adquisición de los medios tecnológicos y así lograr las mejoras correspondientes.	0%

Fortalecimiento de los canales de atención	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	2	Formularios electrónicos publicados	Rainer Narval	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	Edgardo Mandón	30 de Junio	No se avanzó en la implementación de sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	0%	Como acción correctiva se solicitó en reunión de comité directivo del día 29 de Septiembre de 2017, que se tenga en cuenta los recursos para el desarrollo del nuevo portal web para la Entidad, por lo que con el sitio web actual que se encuentra en un subdominio del ministerio del Interior, no se cuenta con la posibilidad de que se pueda realizar el desarrollo de los formularios para recepción y seguimiento de PQRSD	0%
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Atención al ciudadano WhatsApp	I	# de canales de atención implementados.	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Enero	Actividad adelantada en el primer cuatrimestre	N/A		100%
	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	I	Mapa de riesgos actualizado	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	30 de Abril	No se cuenta con el mapa de riesgos de gestión Actualizado	0%	Se conocía parcialmente el mapa de riesgos de gestión, pese a ello y por carga laboral y desconocimiento de la temática no se ha logrado realizar.	0%
	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	II	# de análisis realizados en la hoja de vida de indicadores	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	28 de Febrero 2017 31 de Diciembre 2017	No se avanzó en esta actividad	0%	Aunque se tienen identificados los indicadores, pese a ello y por carga laboral y desconocimiento de la temática no se ha logrado realizar la medición y análisis de los mismos.	0%

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	1	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Marzo	No se avanzó en esta actividad	0%	Las actividades a cargo del proceso presentan un rezago 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.	0%
Asistir a capacitaciones o eventos brindados 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	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	Abril y Septiembre	No se asistió a a capacitaciones o eventos brindados por otras entidades relacionados con el servicio de atención al ciudadano y sugerir su inclusión en el plan anual de capacitación.	0%	Por carga laboral no se asistió a las capacitaciones	0%
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	4	Campañas de sensibilización	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	Marzo 31- Junio 30- Septiembre30 -30 de Noviembre	Se adelantó una jornada de sensibilización 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.	50%		75%

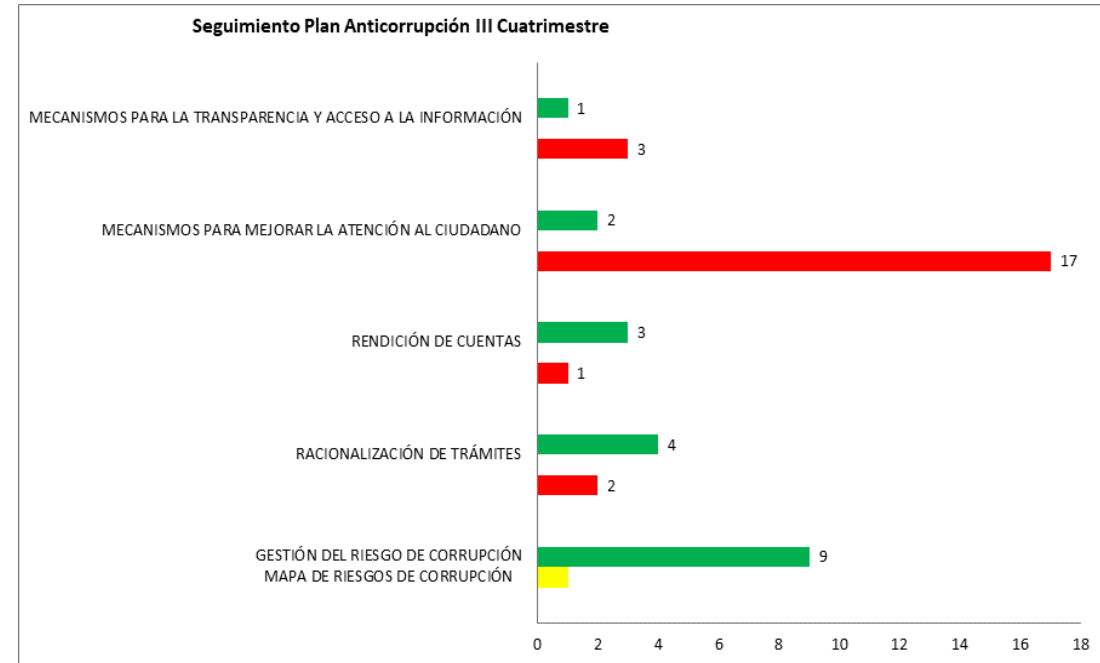
Talento humano	Actualizar el manual de funciones y vela porque todos los cargos cuenten con competencias comportamentales orientadas al servicio al ciudadano.	Manual de funciones actualizado	1	Manual actualizado	Ct. German Miranda	Gestión del Talento Humano	Maryoly Díaz	Maryoly Díaz	28 de Febrero de 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre	N/A		100%
	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	2	Análisis realizados	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	30 de junio de 2017 - 31 de diciembre de 2017	No se adelantó el análisis semestral de las encuestas de satisfacción.	0%	Se adelantó la medición y análisis de encuestas del primer semestre.	50%
	Programar campañas informativas sobre ética y valores del servidor público, competencias y habilidades personales, gestión del cambio,	Campañas de sensibilización	2	# de campañas realizadas	Rainer Narval	Gestión del Talento Humano	Maryoly Díaz	Maryoly Díaz	31 de marzo- 30 de junio	Se proyectaron los fondos de escritorio de valores y principios inmersos en el código de ética	100%		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	2	# Reconocimientos Realizados por semestre	Rainer Narval	Gestión del Talento Humano	Maryoly Díaz	Maryoly Díaz;	30 de junio de 2017 - 31 de diciembre de 2017	Mediante tabulación de encuesta de satisfacción realizada por atención al ciudadano, se efectuó reconocimiento mediante boletín interno edición No 65 de 2017 a algunos colaboradores de la entidad.	100%		100%
	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	1	Resolución	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Marzo 2017	No se realizó la actualización de 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.	0%		0%



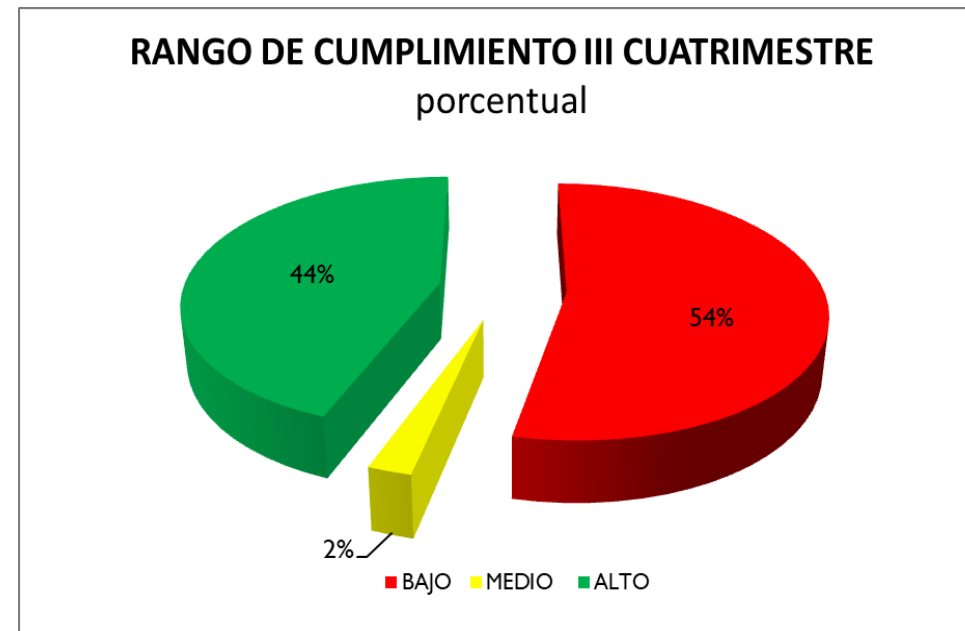
Normativo y procedimental	Actualizar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos con el fin de incluir mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Documento actualizado, aprobado y socializado	I	Documento actualizado	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	30 de Abril 2017	No se actualizó el 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.	0%	Por sobre carga laboral no se ha logrado avanzar con los temas propuestos.	0%
	Implementar una política de protección de datos personales y elaborar un manual para su operación	Manual aprobado y socializado	I	Documento aprobado y socializado	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	29 de septiembre	La política de protección de datos ya se encuentra aprobada desde el 2016. Se encuentra en proceso de elaboración el manual de operación.	0%	Por sobre carga laboral no se ha logrado avanzar con los temas propuestos.	0%
	Actualizar y publicar los canales de atención en la carta de trato digno	Actualización de la carta de trato digno	I	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de Marzo 2017	No se actualizó en la carta de trato digno, los canales de atención.	0%	Por sobre carga laboral no se ha logrado avanzar con los temas propuestos.	0%
	Actualizar el formato para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal que incluya lo relacionado con el Decreto 1166 de 2016	Formato actualizado	I	Formato actualizado	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	28 de Febrero 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre	N/A		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)	I	# de actualizaciones realizadas.	Ct. German Miranda	Gestión de Atención al usuario	Marisol Hortua	Por definir	31 de julio de 2017	El grupo de Análisis y Mejora Continua rediseño el formato de caracterización de acuerdo a los lineamientos dados en la cartilla de la función pública y comenzó su diligenciamiento, sin embargo, no ha sido diligenciado.	0%	Por sobre carga laboral por parte de la oficina de atención al ciudadano no se ha logrado avanzar con los temas propuestos.	0%

COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN													
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	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	Edgardo Mandón	28 de Abril del 2017	Se realizó el día 30 de Agosto de 2017, una jornada de sensibilización tanto de la información mínima como también toda la establecida en la Ley 1712 de 2014 que también se estable el cumplimiento en la Estrategia de Gobierno en Línea GEL, en el TIC de Gobierno Abierto, con el fin de identificar los responsable de suministrar la información y de avanzar en la publicación, pero no se contó con la asistencia de todos los convocados.	0%	El estado de publicaciones está desde el 2016, en el 2017 no hubo avance.	84%
	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	Gestión de T.I.	Edgardo Mandón	Edgardo Mandón	31 de Diciembre del 2017	No se ha dado cumplimiento a los criterios de los Tics de la Estrategia de Gobierno en Línea, sin embargo se habilitó un formulario en el sitio web de la Entidad para que los ciudadanos puedan suscribirse a servicios de información, el cual se encuentra en el enlace: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/suscripcion-servicios-de-informacion-">http://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/suscripcion-servicios-de-informacion-</a>	10%	Se presento ante reunión de comité directivo realizada el día 29 de septiembre de 2017, el estado de cumplimiento de GEL y las necesidades que tiene la Entidad para poder avanzar y cumplir con los criterios, también se ha solicitado apoyo para el proceso de Gestión TI por lo que actualmente solo hay una persona atendiendo todos los temas de administración de servicios, soporte, supervisiones, publicaciones, seguridad de la información, copias de seguridad, más sin embargo no se ha dejado de lado dicha estrategia pero se requiere apoyo.	10%
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registrar el inventario de activos de Información	Matriz diligenciada	I	Matriz institucional publicada	Rainer Narval	Gestión Documental	Jhon Warner Paz	Por definir	31 de Julio DE 2017	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre	N/A		100%
	Actualizar el esquema de Publicación de Información	Diseño y publicación del formato	100%	Esquema de publicación realizado y publicado	Ct. German Miranda	Gestión de Comunicaciones	Ct. Edgar Molina	Ct. Edgar Molina	Marzo 31 del 2017	Se mantiene el avance registrado en el anterior seguimiento, debido a que los responsables de entregar la información para actualizar el esquema no han dado respuesta a la solicitud.	25%	Los colaboradores pasan por alto dicha información y compromiso. Información que también ha compartido el subdirector, solicitando su diligenciamiento	25%
	Actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo al decreto 103 del 2015	Diseño y publicación del formato	I	Documento terminado	Ct. German Miranda	Planeación Estratégica	Pilar Arguello	Pilar Arguello	30 de Septiembre del 2017	Se elaboró el índice de información clasificada y reservada con base en el inventario de activos de información institucional.	100%	Se evidencian debilidades en el inventario de activos de información institucional, el cual, constituye el insumo para esta actividad	100%
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	I	Reporte de resultados	Rainer Narval	Gestión del Talento Humano	Maryoly Díaz	Maryoly Díaz	30 de junio de 2017	Actividad realizada en el primer cuatrimestre	N/A		100%

III CUATRIMESTRE				
COMPONENTE	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES			TOTAL
	BAJO	MEDIO	ALTO	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		1	9	10
	0%	10%	90%	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2	0	4	6
	33%	0%	67%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	1		3	4
	25%	0%	75%	100%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17		2	19
	89%	0%	11%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	3		1	4
	75%	0%	25%	100%
<b>TOTAL</b>	23	1	19	43
	53%	2%	44%	100%



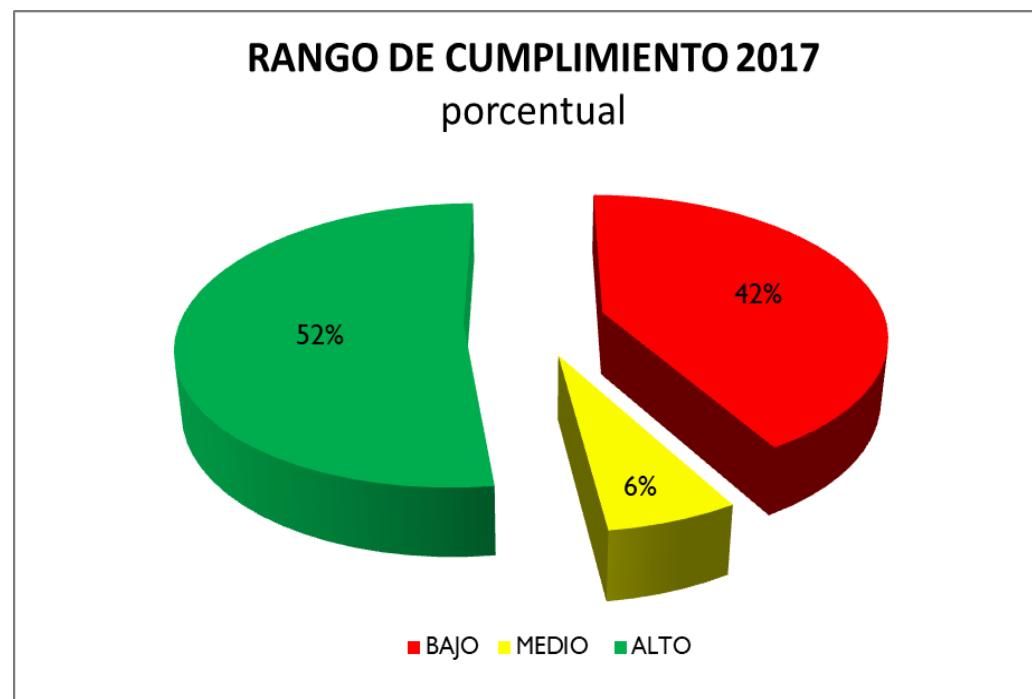
ANÁLISIS TERCER CUATRIMESTRE DE 2017			
RANGO DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES		CANTIDAD	%
DE 0,00% A 59,99%	BAJO	23	53%
DE 60,00% A 79,99%	MEDIO	1	2%
DE 80,00% A 100,00%	ALTO	19	44%
<b>TOTAL</b>		43	100%
	N/A	5	



TOTAL 2017				
COMPONENTE	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES			TOTAL
	BAJO	MEDIO	ALTO	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		1	9	10
	0%	10%	90%	100%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2		4	6
	33%	0%	67%	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS		1	3	4
	0%	25%	75%	100%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	1	5	22
	73%	5%	23%	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	2		4	6
	33%	0%	67%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>48</b>
	42%	6%	52%	100%



ANÁLISIS AÑO 2017			
RANGO DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES		CANTIDAD	%
DE 0,00% A 59,99%	BAJO	20	42%
DE 60,00 % A 79,99%	MEDIO	3	6%
DE 80,00% A 100,00%	ALTO	25	52%
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>100%</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	MEDIO DE REALIZACIÓN	OBJETIVO	INDICADOR	META PRODUCTO	Enero												PROCESO	LIDER DEL PROCESO	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	COMPONENTES	Seguimiento Plan anticorrupción (Septiembre - Diciembre)				
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre						Avance cuantitativo del indicador Cuatrimestre III	Descripción de avance de la meta cuatrimestre III	Observaciones/ Dificultades y acciones correctivas para lograr la meta cuatrimestre III	OBSERVACIONES PLANEACION	
1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Dirección, según lo mandado por la Ley 1712 de 2014	Página web	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.	Rainer Naval	Edgardo Mandón	Tecnológicos	INFORMACIÓN	Ninguno	No se ha presentado avance en esta actividad respecto al último seguimiento	Se realizó el día 30 de Agosto de 2017, una jornada de sensibilización tanto de la información mínima como también toda la establecida en la Ley 1712 de 2014 que también se estableció el cumplimiento en la Estrategia de Gobierno en Línea GEL en el TIC de Gobierno Abierto, con el fin de identificar los responsables de suministrar la información y de avanzar en la publicación, pero no se contó con la asistencia de todos los convocados.	Evidencias: Página web
2	Seguimiento a las publicaciones de información mínima de acuerdo a la Ley 1712 del 2014	Página web	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.	Rainer Naval	Edgardo Mandón	Humanos	INFORMACIÓN	1	Se realizó el seguimiento a las publicaciones obligatorias el día 24 de Octubre de 2017	Ninguna	Evidencias:PAAC/Gestión T.I./PGN-GTDAIP
3	Publicación del boletín informativo digital interno de la DNBC.	Correo electrónico	Elaborar publicaciones que transmitan información relevante de la DNBC.	# de publicaciones realizadas mensuales	10					1									Gestión de Comunicaciones	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN	4	Los temas que se han compartido con los funcionarios de la DNBC, son aquellos que han direccionado la gestión del mes en la entidad, algunos temas fueron, rendición de cuentas y para finalizar se realizará el de la publicación de la guía de búsqueda y rescate urbano.	Se reporta el avance del último boletín, el cual será publicado con los funcionarios y contratistas de la entidad.	Evidencias:PAAC/Gestión comunicaciones/GESTION DNBC
4	Publicación del boletín informativo digital externo de la DNBC (Vigía del Fuego)	Página web	Elaborar publicaciones que transmitan información relevante de la DNBC.	# de publicaciones realizadas mensualmente	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Gestión de Comunicaciones	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN	4	El objetivo informar a la ciudadanía acerca de las gestiones de la Dirección, frente a los temas bomberiles fueron la movilización nacional forestal y gestión y ejecución del presupuesto DNBC, por ende esta información la encuentra en la página web. <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo">http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo</a>	Se reporta el avance del vigía correspondiente al mes de diciembre, ya que nos encontramos en la recolección de la información y este será publicado una vez se finalice.	Evidencias: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo">http://bomberos.mininterior.gov.co/informativo</a>
5	Comunicados de Prensa	Medios de Comunicación	Brindar información a la población sobre el avance en la ejecución de planes de contingencia, gestión de integral de riesgos contra incendio, atención de materiales peligrosos y rescate en todas sus modalidades.	# de Comunicados de prensa	5					1									Gestión de Comunicaciones	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN	2	El comunicado de prensa se realizó con el objetivo de aclarar quien es la única persona en dar declaraciones en los medios de comunicación, con el objetivo de dar claridad y veracidad de la información compartida a la ciudadanía.	Sin embargo, el comunicado del mes de diciembre se encuentra en construcción ya que comunicaremos un consolidado general de las emergencias atendidas durante el año, esta información es proveniente del área de CITEI, por ende, su cierre corresponde a la última semana de diciembre. Antes del 31 de diciembre, estará publicado en la página web.	Evidencias:PAAC/Gestión comunicaciones/COMUNICADO DE PRENSA
6	Uso de redes sociales	Twitter	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	4	4	4	4	4	4	4	4	Gestión de Comunicaciones	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN	17	Con la ciudadanía hemos compartido información de gestión desde las entregas de máquina hasta la rendición de cuentas.	Ninguna	Evidencias: Archivos digitales oficina de comunicaciones
7	Foro para mostrar gestión de la DNBC	Online	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	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN/DIALOGO	0	Ninguna	Al momento por el flujo de trabajo no se ha podido realizar el foro pactado para este semestre.	
8	Noticias semanales de la gestión de los cuerpos de bomberos	Página web	Dar a conocer a la ciudadanía información relevante incluida la relacionada con rendición de cuentas y los canales atención disponibles en forma permanente	Noticias	48			4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	Gestión de Comunicaciones	Cristhian Urrego	Ct. Edgar Molina	Tecnológicos	INFORMACIÓN	16	Las noticias de las labores bomberiles, se han compartido con la ciudadanía a través de la página web. La fuente de información ha sido el área de CITEI y con ellos tenemos de forma verídica el número de emergencias atendidas en la semana. Ver en: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/alguna-labores-bomberos-de-la-semana">http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/alguna-labores-bomberos-de-la-semana</a>	Quedan pendiente las noticias de las dos semanas correspondientes al mes de diciembre, las cuales serán publicadas en la web. Así mismo se pactó en una reunión con control interno y planeación, el cambio de la meta mensual para noviembre y octubre ya que por un mal cálculo, quedaron cinco semanas, siendo cuatro las correspondientes, por ende este cuatrimestre publicamos 16.	Evidencias: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/alguna-labores-bomberos-de-la-semana">http://bomberos.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/alguna-labores-bomberos-de-la-semana</a> Quedan pendientes las evidencias de las dos últimas semanas de diciembre
9	Encuesta previa para conocer los temas de interés a tratar en la audiencia e invitar a su participación	Redes sociales, vía telefónica	Incentivar a la ciudadanía para que participe en la audiencia de rendición de cuentas.	Encuestas Realizadas	1														Gestión de Atención al usuario	Ct. Miranda	Por definir	Tecnológicos	INCENTIVOS	1	en el enlace: <a href="https://goo.gl/forms/dseEd5WnHTK4BPA2">https://goo.gl/forms/dseEd5WnHTK4BPA2</a> , con el fin de conocer los temas de interés de la	Ninguna	Evidencias: <a href="https://goo.gl/forms/dseEd5WnHTK4BPA2">https://goo.gl/forms/dseEd5WnHTK4BPA2</a>
10	Audiencia pública de rendición de cuentas	Presencial, transmisión en vivo, Canales de Atención al ciudadano, Redes sociales.	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	Ct. Miranda	Pilar Arguello	Tecnológicos	INFORMACIÓN/DIALOGO	1	Se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas el 29 de Noviembre	Ninguna	Evidencias: Presentación final en archivos electrónicos de Planeación Estratégica y registro fotográfico en archivos de gestión de comunicaciones
11	Implementar el modelo de apertura de datos	Página web	Construir y fortalecer patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la transparencia y el acceso a la información pública.	# de Publicaciones realizadas / # de Publicaciones arrojadas por el diagnóstico	100%														Gestión de T.I.	Rainer Naval	Ing. Edgardo Mandón	Tecnológicos	INFORMACIÓN	Ninguno	Se ha publicado la ejecución presupuestal a Noviembre de 2017, sin embargo el porcentaje de avance es el mismo	Se tienen dificultades con el suministro de la información, puesto que no se cuenta con el directorio de cuerpos de bomberos y con la definición de la información de emergencias.	
13	Capacitar a los servidores públicos en la importancia de la estrategia de rendición de cuentas.	Presencial	Construir y fortalecer patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la transparencia y el acceso a la información pública.	Número de Capacitaciones realizadas	2														Análisis y Mejora continua	Ct. Miranda	Pilar Arguello	Humanos	INCENTIVOS	1	Se publicó el boletín informativo interno de rendición de cuentas en el mes de Octubre	Ninguna	Evidencias: PAAC/Planeación Estratégica/BOLETIN DE GESTION AGOSTO
14	Realizar concursos de conocimiento de la entidad para los servidores públicos y la ciudadanía	Presencial y Página Web	Construir y fortalecer patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la transparencia y el acceso a la información pública.	# de concursos realizados	1					1									Análisis y Mejora continua	Ct. Miranda	Pilar Arguello	Tecnológicos y Humanos	INCENTIVOS	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre	
15	Elaborar y publicar el documento de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Página web	Evaluar interna y externamente las actividades de la audiencia pública.	# de documentos realizados y publicados	1														Análisis y Mejora continua	Ct. Miranda	Pilar Arguello	Tecnológicos	EVALUACION	1	El informe de evaluación de la estrategia se publicó de acuerdo al manual de rendición de cuentas del DAFP	Ninguno	Actualidad en proceso de ejecución que cuya evidencia final será entregada antes del viernes 22 de Diciembre. Se adjunta adelanto realizado: PAAC/Planeación Estratégica/Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas



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.

N°	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 Plan anticorrupción (Septiembre - Diciembre)		
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	Avance cuantitativo del indicador Cuatrimestre II	Descripción de avance de la meta cuatrimestre II	Observaciones/ Dificultades y acciones correctivas para lograr la meta cuatrimestre II
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 virtual 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			
Inscrito	Presentación de proyectos de los Cuerpos de Bomberos	Andrés Muñoz	Administrativa	Sustituir en "Medio por donde se obtiene resultado" de correo certificado a correo electrónico	Actualmente se tiene en medio por donde se obtiene resultado "Correo Certificado"	Reducción de costos, uso eficiente de recursos y calidad en la oportunidad en la respuesta.	Se reduce el tiempo de respuesta de la información facilitando un medio de comunicación más ágil optimizando el servicio al usuario.	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	06/06/2017	30/08/2017	I	Las modificaciones se realizaron en el SUIIT y se encuentran para revisión y validación del DAFP, en el sistema se puede evidenciar el estado de las modificaciones realizadas. Las anteriores acciones de igual forma obedecen a los compromisos adquiridos en reuniones de seguimiento de la DNBC a los trámites y OPAS. A la fecha no se ha obtenido una respuesta frente a observaciones o aprobación de las modificaciones realizadas.	
				Incluir otro medio donde hacer seguimiento a la solicitud : Chat y Móvil	Actualmente se hace seguimiento por medio de correo electrónico y presencial	Se optimiza el servicio mejorando el uso de los recursos disponibles de la entidad ofreciendo más canales de información para informar acerca del trámite.	El usuario puede tener un mayor grado de satisfacción al obtener información en más de un canal acerca del estado de su trámite.	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	06/06/2017	30/08/2017	I	Las modificaciones se realizaron en el SUIIT y se encuentran para revisión y validación del DAFP, en el sistema se puede evidenciar el estado de las modificaciones realizadas. Las anteriores acciones de igual forma obedecen a los compromisos adquiridos en reuniones de seguimiento de la DNBC a los trámites y OPAS. A la fecha no se ha obtenido una respuesta frente a observaciones o aprobación de las modificaciones realizadas.	
Inscrito	Reconocimiento y aprobación de grados mediante ascenso	Capitán Edgar Molina	Administrativa	Sustituir en "Medio por donde se obtiene resultado" de correo certificado a correo electrónico	Actualmente se tiene en medio por donde se obtiene resultado "Correo Certificado"	Reducción de costos, uso eficiente de recursos y calidad en la oportunidad en la respuesta.	Se reduce el tiempo de respuesta de la información facilitando un medio de comunicación más ágil optimizando el servicio al usuario.	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	06/06/2017	30/08/2017	I	Las modificaciones se realizaron en el SUIIT y se encuentran para revisión y validación del DAFP, en el sistema se puede evidenciar el estado de las modificaciones realizadas. Las anteriores acciones de igual forma obedecen a los compromisos adquiridos en reuniones de seguimiento de la DNBC a los trámites y OPAS. A la fecha no se ha obtenido una respuesta frente a observaciones o aprobación de las modificaciones realizadas.	
				Incluir otro medio donde hacer seguimiento a la solicitud : Chat y Móvil	Actualmente se hace seguimiento por medio de correo electrónico y presencial	Se optimiza el servicio mejorando el uso de los recursos disponibles de la entidad ofreciendo más canales de información para informar acerca del trámite.	El usuario puede tener un mayor grado de satisfacción al obtener información en más de un canal acerca del estado de su trámite.	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	06/06/2017	30/08/2017	I	Las modificaciones se realizaron en el SUIIT y se encuentran para revisión y validación del DAFP, en el sistema se puede evidenciar el estado de las modificaciones realizadas. Las anteriores acciones de igual forma obedecen a los compromisos adquiridos en reuniones de seguimiento de la DNBC a los trámites y OPAS. A la fecha no se ha obtenido una respuesta frente a observaciones o aprobación de las modificaciones realizadas.	