



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

| FECHA DE PUBLICACIÓN                                                        |                                                                                | 31 DE ENERO DEL 2016                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                                     |                                                                                       |                                                                                                                                                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETIVO GENERAL                                                            |                                                                                | 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                                       |      |                                                                                                                     |                                                                                       |                                                                                                                                                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                       |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS                                                       |                                                                                | 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 "OCI" ENE - ABR 2016                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                                                                                                                                                                                                                                       |
| SUBCOMPONENTE                                                               | ACTIVIDADES                                                                    | PRODUCTO                                                                                                                                                                                                                                                                               | META | INDICADORES                                                                                                         | LIDER DEL PROCESO                                                                     | RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                       | FECHA PROGRAMADA | ACCIONES EJECUTADAS                                                                                                                                                                                                                                                  | % DE CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                         |
| Política de administración de riesgo de corrupción                          | Adoptar la guía que describe política de administración de riesgos de la DNBC. | Acto administrativo de adopción de la política                                                                                                                                                                                                                                         | 1    | Resolución                                                                                                          | Capitán Germán Andres Miranda                                                         | Pilar Arguello                                                                                                                                    | 31 de Marzo 2016 | Mediante la Resolución 52 del 09 de Marzo del 2016 se adoptó la política de administración del riesgo.                                                                                                                                                               | 100               |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción                               | Identificar los riesgos de corrupción                                          | Identificación del Contexto de la DNBC.                                                                                                                                                                                                                                                | 1    | Matriz de factores internos y externos a nivel institucional elaborada.                                             | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Darío Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016 | Se estableció el contexto institucional.                                                                                                                                                                                                                             | 100               |                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                             |                                                                                | Construcción de los riesgos de corrupción en cada proceso.                                                                                                                                                                                                                             | 100% | # de procesos con los pasos completos para la construcción de riesgos de corrupción/ # total de procesos en la DNBC | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Darío Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016 | Se construyeron los riesgos de corrupción de 17 de los 19 procesos. Sin embargo, se evidenciaron debilidades en la identificación de los riesgos, descripción de los riesgos determinación de las causas internas y externas en el 77% de los riesgos identificados. | 23                | Es necesario revisar y ajustar los riesgos de corrupción identificados, determinando su pertinencia y siguiendo los lineamientos y criterios de la Guía para la gestión de Riesgos de corrupción.                                     |
|                                                                             | Valorar los riesgos de corrupción                                              | Riesgos de corrupción analizados en cada proceso.                                                                                                                                                                                                                                      | 100% | # de procesos con análisis de riesgos de corrupción completo/ # total de procesos en la DNBC                        | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Darío Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016 | Se realizó el análisis de los riesgos identificados de 17 procesos. Sin embargo dadas las debilidades en la identificación de los riesgos de corrupción, se determina un cumplimiento del 23%.                                                                       | 23                | Se recomienda que una vez se realice la revisión y determinación de los riesgos de corrupción, se realice el análisis respectivo                                                                                                      |
|                                                                             |                                                                                | Riesgos de corrupción evaluados en cada proceso.                                                                                                                                                                                                                                       | 100% | # de procesos con evaluación de riesgos de corrupción completo/ # total de procesos en la DNBC                      | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Darío Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016 | Se realizó la evaluación de los riesgos identificados de 17 procesos. Sin embargo dadas las debilidades en la identificación de los riesgos de corrupción, se determina un cumplimiento del 23%.                                                                     | 23                | Adicionalmente se evidenciaron debilidades en la calificación de los controles existentes y la determinación del riesgo residual, puesto que algunos de los controles identificados como existentes, están pendientes de implementar. |

|                                                |                                                                                                                                  |                                                |   |                                                        |                                                                                       |                                                                                                                                                   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | Solicitar la matriz de riesgos de corrupción a cada proceso                                                                      | Matriz de riesgos de la DNBC                   | 1 | Matriz de riesgos consolidada                          | Capitán Germán Andres Miranda                                                         | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Dario Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016                                                      | Se cuenta con la matriz del mapa de riesgos de corrupción, la cual por las debilidades detectadas en su construcción, se determina un nivel de cumplimiento del 23%                                                                                                 | 23                       | Se evidencian debilidades en la identificación de Acciones asociadas al control, registro de su ejecución, determinación del periodo de ejecución de las actividades de control.                                                                                                                                                                                              |
| 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 Andres Miranda                                                         | Pilar Arguello                                                                                                                                    | 01 de Marzo al 28 de Marzo 2016                                       | Se generaron espacios de participación de actores internos y externos en la construcción del mapa de riesgos.                                                                                                                                                       | 100                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                | Divulgar el mapa de riesgos de corrupción.                                                                                       | Mapa de riesgos de corrupción divulgado        | 3 | Mapa de riesgos publicado en página web.               | Rainer Narval/Cristhian Urrego                                                        | Edgardo Mandón; Edgar Molina                                                                                                                      | 31 de Enero 2016 al 31 de Diciembre 2016                              | Se realizó la divulgación y publicación del mapa de riesgos oportunamente.                                                                                                                                                                                          | 100                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Monitoreo y Revisión                           | Monitorear constantemente el Mapa de riesgos                                                                                     | Monitoreo cuatrimestral del Mapa de Riesgos    | 3 | # de revisiones realizadas por cada proceso en el año. | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Carlos Lopez, Pedro Manosalva, Ronny Romero, Ruben Dario Rincón, Juan Carlos Puerto, Andrés Muñoz, Miguel Angel Franco, Maryoly Díaz, Glen Pinzón | 31 de Marzo 2016- 31 de Diciembre 2016                                | Se hizo entrega de avances por parte de los líderes de los procesos, sin embargo se evidencian debilidades en el monitoreo y revisión frente a la eficacia de los controles, acciones para mejorar la valoración de riesgos e identificación de riesgos emergentes. | 50                       | Se recomienda a los líderes de proceso y sus equipos de trabajo efectuar el monitoreo y revisión respectivos, con el fin de establecer los ajustes correspondientes.                                                                                                                                                                                                          |
| Seguimiento                                    | Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción                                                                         | Seguimiento cuatrimestral del Mapa de Riesgos. | 3 | # seguimientos realizados en el año.                   | Consuelo Arias                                                                        | Consuelo Arias                                                                                                                                    | 30 de Abril 2016- 30 de Junio- 30 de Septiembre, 31 de Diciembre 2016 | La Oficina de control interno realizó seguimiento tanto al Plan Anticorrupción como al mapa de riesgos de corrupción en su integralidad.                                                                                                                            | 100                      | En el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se identificaron de manera puntual las debilidades evidenciadas o requerimiento de ajuste para cada uno de los riesgos y controles, evidenciándose que de 47 controles establecidos el 46% han sido efectivos, 11% no han sido efectivos y del 43% restante no hay criterios para determinar la efectividad de los mismos. |
| <b>COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> |                                                                                                                                  |                                                |   |                                                        |                                                                                       |                                                                                                                                                   |                                                                       | <b>ACCIONES EJECUTADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>% DE CUMPLIMIENTO</b> | <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                         |                                                                                                                                                                   |                                                          |      |                                                                                        |                                                        |                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificación de trámites              | 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                      | Christian Urrego/Ct. Germán Andres Miranda Montenegro. | Luis Eduardo Cruz/ Te. Edgar Molina | 31 de Marzo | # de tramites y OPA identificados que pueden subirse al SUIT=6, de los cuales se subieron al SUIT 4                                                                                                                                                                                                | 67                        | Se debe gestionar la publicación en el SUIT de los 2 trámites pendientes.                                                                           |
| Priorización de trámites                | Analizar variables internas y externas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo                        | Tramites y OPA analizados                                | 100% | # de trámites y OPA analizados/ # de tramites y OPA identificados                      | Christian Urrego/Ct. Germán Andres Miranda Montenegro. | Luis Eduardo Cruz/ Te. Edgar Molina | 30 de Abril | Según Acta de marzo 22 se realizó mesa de trabajo en donde se analizaron los factores internos y externos para la racionalización de los trámites.                                                                                                                                                 | 100                       |                                                                                                                                                     |
| 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 Andres Miranda Montenegro. | Luis Eduardo Cruz/ Te. Edgar Molina | 31 de Marzo | Estrategia construida y publicada en: <a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/plan_anticorruccion_v_0_2016_1.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/plan_anticorruccion_v_0_2016_1.pdf</a> . Adicionalmente, la estrategia fue configurada en el SUIT | 100                       |                                                                                                                                                     |
|                                         | 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 Andres Miranda Montenegro. | Luis Eduardo Cruz/ Te. Edgar Molina | 30 de Abril | Para la ampliación de la cobertura a los 32 departamentos a través de los Coordinadores ejecutivos de las delegaciones se tiene diseñada una circular que está pendiente de aprobación por el Director de la entidad.                                                                              | 50                        | Se recomienda unificar la fecha de ejecución de esta actividad registrada en el Plan Anticorrupción y la fecha de la Estrategia de Racionalización. |
| 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                      | Christian Urrego/Ct. Germán Andres Miranda Montenegro. | Luis Eduardo Cruz/ Te. Edgar Molina | 30 de Julio |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No aplica                 | Actividad programada para julio de 2016.                                                                                                            |
| <b>COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS</b> |                                                                                                                                                                   |                                                          |      |                                                                                        |                                                        |                                     |             | <b>ACCIONES EJECUTADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>% DE CUMPLIMIN ETO</b> | <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                                                                |

|             |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |    |                                                                                    |                                                                                         |                                                                             |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planeación  | Derogar la resolución "Por la cual se conforma el grupo interno de apoyo a la rendición de cuentas y se establecen sus funciones" y crear el grupo a la transparencia y la rendición de cuentas                                               | Resolución                                                      | 1  | # de resoluciones modificadas                                                      | Capitán Germán Andres                                                                   | Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendicion de cuentas" | 30 de Abril                            | Mediante Resolución 114 del 27 de Abril del 2016 se unificó el grupo de apoyo de rendición de cuentas y el grupo que apoya el cumplimiento de la Ley 1712 del 2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100 |                                                                                                                   |
| Información | Determinacion 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 | 65 | # de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de información | Capitán Germán Andres<br>Miranda;Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendicion de cuentas" | 31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016 | 1. Se han realizado 16 publicaciones en la página web de la Entidad de las 23 publicaciones mínimas que con las cuales se debe cumplir con relación a la Ley 1712 del 2014 (70%) ; 2. Se hizo un seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 del 2014 ; 3. Publicaciones enviadas por correo electrónico a los funcionarios de la Entidad del boletín informativo digital interno de la DNBC (2); Publicaciones en la página web de la entidad del boletín informativo digital externo de la DNBC (Vigía del Fuego) (7); Registros en el twitter y página web de la entidad (30) | 84  | Se recomienda tomar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las acciones establecidas de manera oportuna. |
| Diálogo     | Realizar encuentros que permitan explicar, escuchar y retralimentar la gestión con las partes interesadas de la DNBC                                                                                                                          | Actividades de la estrategia de rendición de cuentas ejecutadas | 6  | # de acciones ejecutadas/ # de acciones planteadas en el componente de diálogo     | Capitán Germán Andres<br>Miranda;Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendicion de cuentas" | 31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0   | No se realizó foro programado para Abril, es importante dar cumplimiento a la programación establecida..          |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |      |                                                                                   |                                                                                       |                                                                             |                                        |                                                                                                                                                                               |                          |                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas" | 31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016 |                                                                                                                                                                               | 0                        | No se realizó la capacitación programada. Es importante dar cumplimiento a las actividades programadas. |
| 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 Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Responsable se encuentra en la pestaña "estrategia de rendición de cuentas" | 31 de Diciembre                        |                                                                                                                                                                               | No aplica                | Actividad programada para diciembre de 2016                                                             |
| <b>COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |      |                                                                                   |                                                                                       |                                                                             |                                        | <b>ACCIONES EJECUTADAS</b>                                                                                                                                                    | <b>% DE CUMPLIMIENTO</b> | <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                    |
| Estructura administrativa y<br>Direccionamiento Estratégico         | Modificar la estructura orgánica funcional con el fin de que la Oficina de Atención al Ciudadano, dependa de la alta dirección.                                                                               | Solicitud realizada y aprobada en el Comité Directivo de Gestión y Control                                                                                        | 1    | # solicitudes realizadas                                                          | Rainer Narval                                                                         | Pilar Arguello /Mónica Moreno                                               | 31 de Marzo                            | Se modificó la estructura funcional de la entidad, creando la Oficina de Atención al Ciudadano dependiendo de la alta Dirección.                                              | 100                      |                                                                                                         |
|                                                                     | 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               | Rainer Narval                                                                         | Rainer Narval                                                               | 31 de Enero                            | El día mié 27/01/2016 15:27 a través de correo electrónico dirigido a la Sub. Financiera y administrativa con copia al equipo de planeación, se hizo la solicitud de recursos | 0                        | No se han asignado recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren la atención al ciudadano.     |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                               |    |                                                 |               |                                 |                                        |                                                                                                                                                    |           |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------|---------------|---------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. | 12 | # de informes estadísticos mensuales realizados | Rainer Narval | Mónica Moreno                   | 31 de Enero 2016- 31 de Diciembre 2016 | se han realizado 3 informes estadísticos correspondientes a los meses de enero y febrero, estando pendiente a la fecha el del mes de marzo y abril | 75        | Se debe dar cumplimiento a la formulación y socialización de informes estadísticos mensuales. |
| Realizar el diagnóstico de los espacios físicos para la atención al ciudadano                                                                                                                                                                            | Documento Diagnóstico                                                                         | 1  | # de documentos realizados                      | Rainer Narval | Luz Elena Giraldo/Mónica Moreno | 30 de Junio                            |                                                                                                                                                    | No aplica | Actividad programada para Junio de 2016                                                       |
| Implementar Instrumentos para garantizar la accesibilidad a la página web de la Dirección                                                                                                                                                                | Instrumentos implementados: Magic, Jaws                                                       | 2  | # de Instrumentos instalados en la página web.  | Rainer Narval | Edgardo Mandón                  | 30 de Agosto                           |                                                                                                                                                    | No aplica | Actividad programada para agosto de 2016                                                      |
| Implementar convenios con el Centro de Relevo para la atención de personas con discapacidad auditiva                                                                                                                                                     | Convenio                                                                                      | 1  | # Convenios realizados                          | Rainer Narval | Luz Elena Giraldo/Mónica Moreno | 31 de Julio                            |                                                                                                                                                    | No aplica | Actividad programada para julio de 2016                                                       |
| Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.                                                                                                                                     | Link de PQRSD y de consulta del trámite en la pagina web                                      | 2  | # Links publicados en página web                | Rainer Narval | Edgardo Mandón                  | 30 de Junio                            |                                                                                                                                                    | No aplica | Actividad programada para Junio de 2016                                                       |
| Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura                                                                                                                      | Chat en línea y espacio para foros habilitado                                                 | 2  | # de canales de atención implementados.         | Rainer Narval | Edgardo Mandón                  | 31 de Julio                            |                                                                                                                                                    | No aplica | Actividad programada para julio de 2016                                                       |

Fortalecimiento de los canales de atención

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                   |      |                                                        |               |               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------|
| Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención                                             | Implementar controles de calidad a los procedimientos para PQRS                                   | 4    | # de procedimientos modificados                        | Rainer Narval | Mónica Moreno | 29 de Febrero | 4 procedimientos modificados incluyendo controles.                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100       |                                         |
| Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.                                                                                                                    | Inclusión de los responsables de los diferentes canales de atención en los procedimientos de PQRS | 100% | # Responsables asignados/ Total de canales de atención | Rainer Narval | Mónica Moreno | 29 de Febrero | Inclusión de los responsables de los diferentes canales de atención en los procedimientos de PQRS                                                                                                                                                                                                                     | 100       |                                         |
| Establecer indicadores 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 definidos                           | 3    | # de indicadores definidos                             | Rainer Narval | Mónica Moreno | 30 de Mayo    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | No aplica | Actividad programada para mayo de 2016. |
| 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.                       | Rainer Narval | Mónica Moreno | 31 de Marzo   | se actualizó el protocolo de atención al usuario, publicado a la vez en la pág. Web de la DNBC<br><a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/protocolo_de_atencion_al_usuario_dnbc_0.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/protocolo_de_atencion_al_usuario_dnbc_0.pdf</a> | 100       |                                         |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                         |    |                                |               |                               |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                         |           |                                          |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----|--------------------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|
| Talento humano            | Programar la asistencia 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.                                                                                                                                             | Capacitaciones realizadas con los servidores de la DNBC | 10 | Actas de asistencia            | Rainer Narval | Mónica Moreno                 | 30 de Abril                                        | Se realizó una capacitación el 26 de abril de 2016                                                                                                                                                                                      | 100       |                                          |
| Normativo y procedimental | Actualizar la resolución 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 adoptado y socializado                        | 1  | Resolución                     | Rainer Narval | Mónica Moreno                 | 29 de febrero                                      | A través de la Resolución 021 del 9 de febrero de 2016, se actualizó la resolución para el trámite interno de PQRSD de la DNBC, la cual se socializó el día mié 17/02/2016 9:25 a todos los servidores por medio de correo electrónico. | 100       |                                          |
|                           | Programar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos e informar para su inclusión en el plan anual de Capacitación al equipo de Talento Humano                                                                                                                       | Capacitaciones realizadas con los servidores de la DNBC | 4  | # de Capacitaciones Realizadas | Rainer Narval | Te. Molina / Mónica Moreno    | Marzo 31- Junio 30- Septiembre 30 -31 de Diciembre | Junto con el equipo de comunicaciones se realizó la primer campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores a través de correo electrónico del día jueves 31/03/2016 13:52                                                | 100       |                                          |
|                           | Construir e implementar una política de protección de datos personales.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Política formulada y adoptada                           | 1  | Documento terminado            | Rainer Narval | Edgardo Mandón/ Mónica moreno | 30 de Agosto                                       |                                                                                                                                                                                                                                         | No aplica | Actividad programada para agosto de 2016 |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |      |                                                          |                      |                                                                                  |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | Actualizar y publicar los canales de atención en la carta de trato digno                                                                                                        | Actualización de la carta de trato digno                                          | 1    | # de actualizaciones realizadas.                         | Rainer Narval        | Mónica Moreno                                                                    | 31 de enero       | El día 25 de enero se actualizo la Carta de Trato Digno al Usuario, la misma se punlico en la pág. Web de la DNBC , en el siguiente link:<br><a href="http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_0.pdf">http://bomberos.mininterior.gov.co/sites/default/files/carta_de_trato_digno_0.pdf</a> | 100                      |                                                                                                                                                                                         |
|                                                                               | Implementar un sistema de atención ordenada en el canal presencial                                                                                                              | Digiturno instalado                                                               | 1    | # de herramientas implementadas                          | Rainer Narval        | Mónica Moreno                                                                    | 30 de junio       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No aplica                | Actividad programada para junio de 2016                                                                                                                                                 |
| Relacionamiento con el ciudadano                                              | Caracterizar 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) | 1    | # de actualizaciones realizadas.                         | Rainer Narval        | Mónica Moreno                                                                    | 31 de julio       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No aplica                | Actividad programada para julio de 2016                                                                                                                                                 |
|                                                                               | Realizar periódicamente mediciones de la percepción de los ciudadanos                                                                                                           | Mediciones realizadas semestralmente                                              | 2    | # de mediciones realizadas                               | Rainer Narval        | Mónica Moreno                                                                    | Junio y diciembre |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No aplica                | Actividad programada para junio y diciembre de 2016                                                                                                                                     |
| <b>COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> |                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |      |                                                          |                      |                                                                                  |                   | <b>ACCIONES EJECUTADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>% DE CUMPLIMIENTO</b> | <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                                                                                                    |
|                                                                               | 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 | Comité para la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública | 30 de Junio       | Se ha dado cumplimiento parcial a la ley 1712 de 2014                                                                                                                                                                                                                                                                          | 70                       | Es prioritario dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014, así como a los decretos reglamentarios, por lo que se debe replantear la fecha de ejecución, la cual ya está vencida desde 2015. |

|                                                              |                                                                              |                                           |      |                                                                                      |                                                                                       |                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lineamientos de Transparencia Activa                         | Elaboración y ejecución de plan para actualización de los componentes de GEL | Plan Elaborado y divulgado                | 100% | # de actividades realizadas/# de actividades programadas                             | Rainer Narval                                                                         | Edgardo Mandon                       | 30 de Abril      | No se ha elaborado ni ejecutado el plan para actualización de los componentes de GEL                                                                                                                                                                                                                  | 0  |                                                                                                                                                                                                                               |
| Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | Registrar el inventario de activos de Información                            | Matriz diligenciada en todos los procesos | 100% | # de procesos con inventario registrado/# total de procesos                          | Capitán Germán Andres Miranda; Christian Urrego; Rainer Naval Naranjo, Consuelo Arias | Jhon Warner Paz                      | 31 de Julio      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0  | Aunque la fecha final de ejecución del registro del inventario de activos de información está para el 31 de Julio, a la fecha no se registra avance. Se recomienda replantar la fecha de ejecución y presentación de avances. |
|                                                              | Realizar el esquema de Publicación de Información                            | Diseño y publicación del formato          | 100% | # de procesos con esquema de publicación identificado registrado/# total de procesos | Christian Urrego                                                                      | Ing. Edgardo Mandón/Te. Edgar Molina | 31 de Julio      | Se ha realizado el esquema de publicación a 12 procesos de la entidad (Planeación, financiera, jurídica, contratación, recursos humanos, control interno, gestión administrativa, gestión documental, atención al usuario, tecnologías de la información, comunicaciones y cooperación internacional. | 67 |                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                              | Índice de Información Clasificada y Reservada                                | Diseño y publicación del formato          | 1    | Documento terminado                                                                  | Rainer Narval                                                                         | Carlos López                         | 30 de Septiembre |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0  | Se recomienda modificar la fecha y determinar el índice de información clasificada y reservada, puesto que esta actividad ha debido estar identificada a la fecha.                                                            |

|                         |                                                                                                                                                                                                 |                                   |   |                                 |                      |              |            |  |                  |                                        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|---------------------------------|----------------------|--------------|------------|--|------------------|----------------------------------------|
| Iniciativas Adicionales | Actualización del Código de Ética de la DNBC e incluir lineamientos sobre temas de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos de protección del denunciante | Actualización del Código de Ética | 1 | # De actualizaciones realizadas | Rainer Naval Naranjo | Maryoly Díaz | 30 de Mayo |  | <b>No aplica</b> | Actividad programada para mayo de 2016 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|---------------------------------|----------------------|--------------|------------|--|------------------|----------------------------------------|

Elaborado por: María del Consuelo Arias Prieto  
Asesor Control Interno

| RANGO DE CUMPLIMIENTO |       | CANTIDAD  | %             |
|-----------------------|-------|-----------|---------------|
| DE 0 A 59             | BAJO  | 12        | 36.36         |
| DE 60 A 79            | MEDIO | 4         | 12.12         |
| DE 80 A 100           | ALTO  | 17        | 51.52         |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>33</b> | <b>100.00</b> |

  

**RANGO DE CUMPLIMIENTO**

■ DE 0 A 59 BAJO  
■ DE 60 A 79 MEDIO  
■ DE 80 A 100 ALTO

  

| COMPONENTE                                                      |          | BAJO         | MEDIO        | ALTO         | TOTAL         |
|-----------------------------------------------------------------|----------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|                                                                 |          | DE 0 A 59    | DE 60 A 79   | DE 80 A 100  |               |
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | CANTIDAD | 5            | 0            | 5            | 10            |
|                                                                 | %        | 50.00        | 0.00         | 50.00        | 100.00        |
| RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                     | CANTIDAD | 1            | 1            | 2            | 4             |
|                                                                 | %        | 25.00        | 25.00        | 50.00        | 100.00        |
| RENDICION DE CUENTAS                                            | CANTIDAD | 2            | 0            | 2            | 4             |
|                                                                 | %        | 50.00        | 0.00         | 50.00        | 100.00        |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO                | CANTIDAD | 1            | 1            | 8            | 10            |
|                                                                 | %        | 10.00        | 10.00        | 80.00        | 100.00        |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN      | CANTIDAD | 3            | 2            | 0            | 5             |
|                                                                 | %        | 60.00        | 40.00        | 0.00         | 100.00        |
| <b>TOTAL</b>                                                    |          | <b>12</b>    | <b>4</b>     | <b>17</b>    | <b>33</b>     |
|                                                                 |          | <b>36.36</b> | <b>12.12</b> | <b>51.52</b> | <b>100.00</b> |