|  |
| --- |
| **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano****2018** |

**Fecha de publicación: 31 de Enero de 2018**

Participaron en la elaboración:

Diana Carolina Ramírez Bedoya, Profesional Contratista, OTC

Luisa Fernanda Aguilar Peña, Profesional Especializado, OTC

Jhonny Hernández Torres, Profesional Contratista, OAP

John Alexander Quiroga Fúquene, Profesional Especializado, OAP

 (El alcance de participación en la elaboración de este documento

corresponde a las funciones del área que representan)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisado por** | **Revisado por** | **Aprobado por** |
|  **ORIGINAL FIRMADO**  |  |  |
| **Isauro Cabrera Vega****https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif**Jefe Oficina Asesora de Planeación | **Lucy Molano Rodríguez**Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  | **Yaneth Rocío Mantilla Barón**Directora General |

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc504724364)

[1 OBJETIVO 5](#_Toc504724365)

[2 ALCANCE 5](#_Toc504724366)

[3 MARCO NORMATIVO 5](#_Toc504724367)

[4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 6](#_Toc504724368)

[5 POLÍTICAS 7](#_Toc504724369)

[5.1 Política Antisoborno 7](#_Toc504724370)

[5.1.1 OBJETIVO 7](#_Toc504724371)

[5.1.2 CONCEPTOS CLAVES 7](#_Toc504724372)

[5.1.3 CONDUCTAS INDEBIDAS 7](#_Toc504724373)

[5.1.4 COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL IDU 8](#_Toc504724374)

[5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS 8](#_Toc504724375)

[5.2.1 PREVENCIÓN, SOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS. 10](#_Toc504724376)

[6 FUENTES DE INFORMACIÓN 11](#_Toc504724377)

[7 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. 11](#_Toc504724378)

[7.1 Objetivo 11](#_Toc504724379)

[7.2 Diagnóstico 11](#_Toc504724380)

[7.3 Recursos 12](#_Toc504724381)

[7.4 Política de riesgos 12](#_Toc504724382)

[7.5 Mapas de riesgos 12](#_Toc504724383)

[8 ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14](#_Toc504724384)

[8.1 Objetivo 14](#_Toc504724385)

[8.2 Diagnóstico 14](#_Toc504724386)

[8.3 Acciones 14](#_Toc504724387)

[9 ESTRATEGIA: Rendición de Cuentas 16](#_Toc504724388)

[9.1 Objetivo 16](#_Toc504724389)

[9.2 Equipo y recursos: 16](#_Toc504724390)

[9.3 Diagnóstico: 16](#_Toc504724391)

[9.4 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés: 17](#_Toc504724392)

[9.5 Acciones 18](#_Toc504724393)

[10 ESTRATEGIA: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 20](#_Toc504724394)

[10.1 OBJETIVO 20](#_Toc504724395)

[10.2 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: 20](#_Toc504724396)

[10.3 Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos: 20](#_Toc504724397)

[10.4 Talento humano 21](#_Toc504724398)

[10.5 Normativo y procedimental 21](#_Toc504724399)

[10.6 Relacionamiento con el ciudadano 21](#_Toc504724400)

[10.7 Acciones 22](#_Toc504724401)

[11 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 23](#_Toc504724402)

[12 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES 25](#_Toc504724403)

[13 Referencias bibliográficas 27](#_Toc504724404)

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional se ha visto afectada por el flagelo de la corrupción y la falta de transparencia en cualquiera de los niveles de la organización. Diferentes estudios demuestran el grado de transparencia o corrupción en el que se encuentran las instituciones. Transparency International, organización que mide el Índice de Transparencia menciona que Colombia en el 2016; se ubica en el puesto 90 entre 176 países, obteniendo una calificación de 37 puntos de 100 posibles (siendo 0 percepción de altos niveles de corrupción y 100 percepción de ínfimos niveles de corrupción[[1]](#footnote-1)). Esto demuestra que la brecha es bastante grande y las oportunidades de mejora en nuestro país son amplias.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una iniciativa de orden nacional, que plantea una metodología para la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción en todas las Entidades públicas, en concordancia con la ley 1474 del 2011.

En el Sector de Movilidad la gestión del Instituto es primordial para gestionar unos procesos de contratación y ejecución eficientes y transparentes en todo lo relacionado con las obras de infraestructura de transporte, vial y espacio público para la ciudad, las cuales en su momento fueron objeto de seguimiento y cuestionamientos por los retrasos y sobre costos presentados.

Bajo el nuevo direccionamiento estratégico, la actual administración ha adelantado una serie estrategias y actividades en mejora de la transparencia y la eficiencia operacional y administrativa en el Instituto en la que se desatacan:

* Construcción de una estrategia de lecciones aprendidas: aprender de experiencias pasadas, identificando y analizando las causas que han generado fallos condenatorios al IDU; revisando los hallazgos y recomendaciones de los órganos de control; revisando los procesos exitosos para repetir las mejores prácticas en materia de contratación; y capacitando a los actores internos.
* Revisión los pliegos de condiciones tipo para todas las licitaciones y concursos de la entidad: concepción de un nuevo modelo de pliego para la contratación de estudios y diseños (concurso de méritos).
* Implementación y creación de diversas herramientas que fortalecen la transparencia: sala de digitalización de las propuestas y su respectivo protocolo de funcionamiento, creación de la sala de evaluación de las propuestas y su respectivo protocolo de funcionamiento, creación del micrositio IDU transparente.
* Profesionalización y actualización de competencias: a través de jornadas de capacitación
* Firma acuerdo de transparencia y pacto de confidencialidad: se realizó la suscripción de un acuerdo de transparencia con los funcionarios, principalmente con los que hacen parte de los comités evaluadores de los procesos de selección, y de un pacto de confidencialidad con los oferentes o participantes a través de un formato incluido en los pliegos de condiciones, con el fin de establecer estándares de autorregulación de la entidad y construir un código de conducta que involucra a todos los actores del proceso contractual (internos y externos).
* Construcción de un código de buen gobierno acorde a las exigencias y requerimientos del actual plan de desarrollo “Bogotá mejor para todos”.
* Construcción una política anti-soborno para la entidad comenzando por el proceso de gestión predial del Instituto.
* Implementación del SECOP II en la contratación de la entidad.
* Reconocimiento por parte de la Cámara de Infraestructura por buenas prácticas contractuales. El Presidente de la CCI anunció en el 2017 que, de acuerdo al ranking que adelanta el observatorio de contratación del gremio a nivel nacional,  el IDU ocupa el tercer lugar en materia de licitaciones públicas y el segundo puesto en materia de concurso de méritos.

El compromiso del Instituto radica en mejorar continuamente los procesos, gestionar los riesgos de corrupción, lograr la participación de la ciudadanía para que realice el control que le corresponde y disponer de la información pública asociada a la gestión.

El Instituto mediante el presente plan anticorrupción se compromete a fortalecer las acciones de lucha en contra de la corrupción, desde un enfoque estratégico y operacional, mejorando los controles, implementado las políticas, definiendo acciones de sensibilización y capacitación, incluyendo un enfoque de participación ciudadana y control social y buscando mejorar los mecanismos de interacción con los ciudadanos. Teniendo como horizonte el logro de los mencionados objetivos, el IDU acometió la tarea de definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.

En virtud de lo anterior, para blindar la gestión del Instituto se define el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en alineación con sus iniciativas estratégicas, desarrollando los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

# OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2018, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano.

# ALCANCE

Las estrategias de lucha contra la corrupción están definidas en el marco de 5 componentes principales así:

* Gestión del riesgo de corrupción.
* Racionalización de Trámites,
* Rendición de Cuentas
* Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
* Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

# MARCO NORMATIVO

* Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
* Ley 1474 de julio 12 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
* Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
* Decreto 019 de enero 1 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
* Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción* y *de Atención al Ciudadano"”.*
* Decreto 124 de enero de 26 de 2016, “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano””.
* Decreto1499 de 2017 de septiembre 11 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. El decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual articula las diferentes estrategias del Plan Anticorrupción.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* **Corrupción:** Corrupción administrativa, es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo. (*DAFP*)
* **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana
* **Gobierno en línea:** Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
* **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
* **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
* **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (ideario Ético Distrital).
* **Riesgo de Corrupción**: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (*Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012*).
* **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.
* **SIGLAS:**

**DAFP**: Departamento Administrativo de la Función Pública

**DTAI**: Dirección Técnica de Administración de la Infraestructura

**MIPG**: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**OAC**: Oficina Asesora de Comunicaciones

**OAP**: Oficina Asesora de Planeación

**OCI**: Oficina de Control Interno

**OTC**: Oficina de Atención al Ciudadano

**PAAC**: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**PAI**: Puntos de Atención IDU

**PQRS**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

**SUIT**: Sistema Único de Información de Trámites.

**STRF**: Subdirección Técnica de Recursos Físicos

**STRT**: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

**UAECD**: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

# POLÍTICAS

## Política Antisoborno

### OBJETIVO

El Instituto Desarrollo Urbano, IDU, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha ratificado su intención de luchar frontalmente contra todas las formas de corrupción, como una estrategia para el logro de la visión y de los objetivos institucionales y para generar valor en la sociedad.

El objetivo del IDU es acoger las prácticas de buen gobierno, en procura de consolidar una cultura ética. Las estrategias de lucha contra la corrupción en el IDU están enmarcadas en 6 componentes: - Gestión del riesgo de corrupción. – Sistema de Gestión Antisoborno. - Racionalización de Trámites, - Rendición de Cuentas - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. El cumplimiento de estas estrategias se articulará con los procesos vigentes y futuros en el Modelo de Gestión del IDU.

### CONCEPTOS CLAVES

Por soborno se entiende la solicitud, aceptación o recibo de manera personal o por interpuesta persona, por parte de un servidor público o contratista del IDU, de un beneficio económico o no económico (Dinero, comisiones, regalos, dádivas, favores, atenciones, agradecimientos u otros servicios de valor ya sean tangibles o intangibles), en provecho propio o de un tercero, a cambio de:

* Omitir el cumplimiento de los deberes funcionales el servidor público, o, incumplir las obligaciones a su cargo, el contratista.
* Extralimitarse en el cumplimiento de las funciones el servidor público, o, actuar por fuera del cumplimiento de las obligaciones a su cargo el contratista.
* Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses.

### CONDUCTAS INDEBIDAS

* Alterar, para beneficio propio o de un tercero, los plazos y condiciones de cualquier trámite del IDU, sin ninguna justificación.
* Retrasar u obstaculizar, para beneficio propio o de un tercero, los trámites de los que se es responsable
* Distorsionar la información de los trámites solicitados a la entidad, para beneficio propio o de un tercero.
* Alterar la información del IDU o la suministrada por un tercero, para beneficio propio o de un tercero.
* Registrar en los sistemas de información del IDU, datos que no correspondan con la realidad, para beneficio propio o de un tercero.
* Manipular información para beneficio propio o de un tercero.
* Suministrar información privilegiada a un tercero, para su beneficio propio o ajeno.

### COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL IDU

Así mismo, todo servidor público, al momento de su posesión o en la firma de la carta de compromiso correspondiente, que se adoptará para el efecto por parte del IDU, o todo contratista, al momento de la firma del negocio jurídico respectivo se compromete a:

* Conocer, cumplir y hacer cumplir la legislación colombiana antisoborno.
* Evitar siempre cualquier conducta que pueda afectar el desarrollo transparente y eficiente de sus funciones o el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.
* Cumplir con los lineamientos, códigos, procedimientos y acuerdos institucionales relacionados con la prevención de prácticas de antisoborno.
* Reportar de buena fe o sobre la base de una creencia razonable en confianza y sin temor a represalias, cualquier acto que pueda representar una práctica de soborno.
* Apoyar la gestión del Comité del Sistema Integrado de Gestión quien será el encargado de implementar, mantener y vigilar la aplicación de la política en la entidad.
* Actuar en el marco de la ética Institucional, descrita en el código de buen gobierno de la entidad.
* Apoyar las iniciativas de la entidad relacionadas con la no tolerancia y lucha contra cualquier práctica de soborno

Adicionalmente, las directivas del Instituto de Desarrollo Urbano, se comprometen a:

* Fomentar mecanismos y/o instrumentos al interior de la entidad para la prevención de prácticas de sobornos, fraude o corrupción por parte de los servidores públicos, contratistas y grupos de interés.
* Facilitar a los servidores públicos, contratistas y/o grupos de interés el reporte al personal designado por la entidad, de las conductas o hechos que puedan llegar a configurar prácticas de soborno, corrupción o fraude con fundamento en la buena fe o en una sospecha razonable.
* Garantizar la confidencialidad de los datos de quien reporte hechos de corrupción.
* Proteger la identidad de los informantes y de las personas que participan en la denuncia.
* Recibir y dar traslado oportuno de las denuncias.
* Proteger a los servidores públicos, contratistas y/o grupos de interés, ante cualquier represalia, como consecuencia de denuncias por prácticas que constituyan soborno.
* Promover acciones encaminadas a la formación, inducción de servidores públicos y al entrenamiento de los contratistas en la aplicación de la política antisoborno y la ética institucional.

La violación o desconocimiento de esta política antisoborno dará lugar al inicio de investigaciones por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario de IDU o al traslado de las denuncias correspondientes a las demás autoridades competentes, con la finalidad de establecer la responsabilidad administrativa, fiscal, disciplinaria, civil o penal a que haya lugar.

## POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Se presenta conflicto de interés cuando en ejercicio de sus funciones y responsabilidades los miembros del Consejo Directivo, el Director General, el grupo directivo, los funcionarios y los contratistas deben adelantar, tramitar o decidir una actuación administrativa, frente a la cual, consideren que deben separarse del conocimiento de la misma, porque puede verse comprometida su imparcialidad, en los terminos descritos en las causales contenidadas en el articulo 11 de la ley 1437 de 2011, en cuyo evento, asi lo informará a la autoridad administrativa competente, siguiendo el procedimiento contenido en el articulo 12 de la misma Ley.

El IDU, rechaza, y prohíbe que su grupo directivo, funcionarios y todos aquellos vinculados con la Entidad incurran en prácticas:

* Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al IDU o a sus grupos de interés.
* Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
* Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros, como por ejemplo priorizar o ejecutar proyectos para su beneficio directo o indirecto derivado de su toma de decisiones o influencia directa e intensionada.
* Realizar proselitismo[[2]](#footnote-2) político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con el IDU, pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generar burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
* Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión del IDU y en contra del buen uso de los recursos públicos.
* Todo tráfico de influencias para privilegiar servicios propios de la gestión institucional.
* Cualquier otra práctica no descrita que desencadene en un conflicto de interés.

Sin perjuicio del establecimiento de otros deberes, los directivos, funcionarios y contratistas del IDU, daremos cumplimiento a los siguientes deberes:

* Revelar a tiempo y por escrito a las autoridades competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
* Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo del IDU.
* Guardar y proteger la información que la normatividad legal o las políticas de seguridad de la información haya definido como de carácter reservado.
* Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio Distrital un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, los directivos, funcionarios y contratistas del IDU se abstendrán de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

* Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración.
* Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
* Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración.
* Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y demás disposiciones legales y reglamentarias, lesionen los intereses de la administración.
* Utilizar su posición en el IDU o el nombre de la Entidad para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
* Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
* Utilizar los recursos del IDU para labores distintas de las relacionadas con su actividad, o encausarlos en provecho personal o de terceros.
* Gestionar o celebrar negocios con el IDU para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
* Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o entidades con las que el IDU sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

Los grupos de interés del IDU, deben revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando a la autoridad competente.

### PREVENCIÓN, SOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

En relación con los conflictos de interés, los miembros del Consejo Directivo, el Director General, los directivos, los funcionarios, contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión y los trabajadores del IDU deben:

* Evitar las situaciones en las que se les puedan presentar conflictos de interés.
* Desarrollar las actividades orientados por los valores, principios, prácticas y declaraciones enunciados en este Código de Buen Gobierno y en los demás documentos referenciados.
* De presentarse un conflicto de interés al Director General y/o a los miembros del Consejo Directivo, en ejercicio de sus funciones, éstos deben:
	+ Dar a conocer el conflicto al Consejo Directivo, la que decide sobre la efectiva existencia o no del conflicto de interés.
	+ Abstenerse de participar en la discusión y decisión sobre el tema de conflicto, aún si existe duda respecto de los actos que impliquen conflictos de interés.
	+ Dejar constancia en las actas correspondientes. De presentarse un conflicto de interés a un funcionario o contratista en ejercicio de sus funciones o actividades, éste debe:
		- Suspender toda actuación e intervención directa o indirecta en las actividades y decisiones que tengan relación con el conflicto.
		- Informar por escrito del conflicto a su superior inmediato.

En este caso, el superior inmediato debe designar un funcionario adhoc para que dé continuidad a las actividades donde se presenta el conflicto de interés. La Dirección General debe definir los mecanismos necesarios que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas del sistema de gestión de riesgo.

# FUENTES DE INFORMACIÓN

El IDU contempla para la construcción del PAAC, como fuente de información entre otros:

* Normatividad: La primera fuente de información son los requisitos legales y propios que se han establecido para cada una de las estrategias del PAAC.
* Planeación Estratégica IDU: El PAAC se desarrolla considerando los propósitos y acciones planificadas en la formulación de su estrategia.
* Disposición ciudadanía: el proyecto del plan anticorrupción del IDU se dispone en la página WEB del IDU para consulta de la ciudadanía. Se comparte el proyecto en redes sociales (Twitter).
* Otras entidades: Entidades como la Veeduría, la Secretaría General de la Alcaldía, el DAFP, entre otras, dan orientaciones sobre las estrategias definidas en el PAAC, el IDU revisa dichas orientaciones y procura la aplicación en el PAAC.
* Servidores públicos: existe una divulgación interna por medio del cual se recogen las observaciones de los servidores públicos del IDU, como contribución a la mejora del PAAC. Adicional
* Informe de quejas: las estrategias de atención al ciudadano, y racionalización de trámites contemplan diagnósticos que incluyen el análisis que hace la entidad considerando quejas reclamos.
* Auditoría: los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, considerando los resultados publicados del informe final de seguimiento del PAAC en la página web IDU en la dirección: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/control/control-interno>.

# ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

## Objetivo

Identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesto el IDU en el cumplimiento de su misión, e así como identificar e implementar las acciones de control y seguimiento que prevengan los eventos de corrupción.

## Diagnóstico

La identificación de riesgos de corrupción se realizó en el IDU inicialmente en el año 2012 bajo la metodología adoptada por la Entidad y descrita en el Manual de Administración de Riesgos del IDU., Con la publicación del Decreto 2641 del 2012 que estableció la Estrategia del Plan Anticorrupción, el Instituto adecuó en el 2013 la identificación de riesgos a dicha metodología y a la normatividad vigente. Posteriormente, con la publicación del decreto 124 del 26 de enero de 2016, se ajustó la metodología de riesgos, modificando los criterios de medición de los riesgos, los instrumentos y algunas fechas para su seguimiento.

El Instituto inicia la gestión de riesgos identificando el contexto estratégico del riesgo, instrumento que contiene las principales debilidades y amenazas a la gestión del riesgo, e insumo importante para una adecuada identificación de los riesgos.

## Recursos

Los recursos asignados a la gestión de riesgos, principalmente están representados en el personal que se dedica a la identificación, análisis, valoración y seguimiento de los riesgos. Esta gestión es realizada por los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo, los orientadores y asesores de la Oficina Asesora de Planeación.

A continuación se presenta un prorrateo del personal dedicado a esta actividad:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **# en Dependencias** | **promedio valor mes**  | **% tiempo riesgo de Corrup.** | **meses en el año** | **Total** |
| Asesores OAP | 9 |  5.500.000  | 5% | 11,5 |  28.462.500  |
| Facilitadores dependencias | 31 |  5.500.000  | 10% | 11,5 |  196.075.000  |
| Contratista Riesgos OAP | 1 |  5.600.000  | 60% | 11,5 |  38.640.000  |
| Profesional Especializado OAP | 1 |  6.800.000  | 30% | 11,5 |  23.460.000  |
| Gerentes Dependencias | 31 |  14.700.000  | 10% | 11,5 |  524.055.000  |
|   |   |   |   | Total |  **782.230.000**  |

## Política de riesgos

La Alta Dirección de la Entidad ha definido la política de riesgos como elemento orientador en la gestión de riesgos, definiendo los objetivos, las estrategias y acciones para su cumplimiento. La información de la Política de Riesgos contemplada en el Documento “DO-PE-01 POLÍTICA DE ADMINSTRACIÓN DEL RIESGO” el cual se encuentra publicado en la página WEB IDU en el Menú “Transparencia / Plan Anticorrupción”. La Política de Riesgos del IDU fue revisada en el mes de Diciembre de 2017 por parte del Comité del Sistema Integrado de Gestión (SIG), allí se revisó el avance en su cumplimiento, y se estimó conveniente no modificar la política la cual se encuentra alineada con la Planeación Estratégica del Instituto. Para el 2018, El Comité SIG realizará una revisión anual de la política en el segundo semestre de 2018.

## Mapas de riesgos

Los primeros responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos, quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a sus procesos. Es así como se han identificado los riesgos para cada uno de los veintidós (22) procesos de la Entidad, documentándose la matriz en el formato “FO-PE-05 MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCION” vigente; donde se describen los riesgos de corrupción y sus características, los mecanismos de control existentes, las acciones de seguimiento definidas, y un reporte cuatrimestral del monitoreo al riesgo.

El IDU ha identificado en total 78 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se relacionan el número de riesgos para cada proceso:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESOS** | **RIESGOS** |
| 1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 2 |
| 2. GESTIÓN AMBIENTAL, CALIDAD Y S&SO | 1 |
| 3. GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS | 2 |
| 4. MEJORAMIENTO CONTINUO | 2 |
| 5. GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 2 |
| 6. COMUNICACIONES | 1 |
| 7. EVALUACIÓN Y CONTROL | 9 |
| 8. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL | 1 |
| 9. INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 2 |
| 10. FACTIBILIDAD DE PROYECTOS | 1 |
| 11. GESTIÓN PREDIAL | 3 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESOS** | **RIESGOS** |
| 12. DISEÑO DE PROYECTOS | 2 |
| 13. EJECUCIÓN DE OBRAS | 5 |
| 14. CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 11 |
| 15. GESTIÓN CONTRACTUAL  | 7 |
| 16. GESTIÓN LEGAL | 1 |
| 17. GESTIÓN FINANCIERA | 4 |
| 18. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 2 |
| 19. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | 7 |
| 20. GESTIÓN DOCUMENTAL | 2 |
| 21. GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS | 4 |
| 22. GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN | 7 |
|   | **78** |

 |

Como ejercicio del monitoreo a los riesgos de corrupción cada cuatro meses se publica en la Página WEB IDU las matrices de riesgos de corrupción actualizadas para los 22 procesos.

Los mapas de riesgos se publican para consulta de la ciudadanía en la página web, en la ruta: [www.idu.gov.co](http://WWW.IDU.GOV.CO) / transparencia /planeación / plan anticorrupción / matrices de riesgos.

A continuación se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2018:

| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META Ó PRODUCTO** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE FIN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Política de Riesgos | Realizar Seguimiento y revisión a la política de riesgos. | Informe de la Política de Riesgos. | OAPComité | Oct a Dic-2018 |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualizar el contexto estratégico del Riesgo | Contexto Estratégico definido. | OAPÁreas IDU | 31-Mar-2018 |
| Consulta y Divulgación | Socialización de la Metodología de Riesgos y Mapas de Riesgos IDU | Presentación y Listado de asistencia | OAPFacilitadores áreas | 31-Jul-2018 |
| Monitoreo y Revisión | Monitoreo periódico a los Mapas de Riesgos de corrupción por proceso. (actualización de los mapas de riesgos) | Mapa de Riesgos de corrupción con Seguimiento cuatrimestral publicado en la intranet | Líderes de Procesos | 5 primeros días hábiles de Mayo ySeptiembre7 primeros días hábiles de enero. |
| Seguimiento | Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción. | Registro de seguimiento PAAC publicado | OCI | 10 primeros días hábiles:MayoSeptiembreEnero |

# ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para continuar con el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 del 2011 se planteó la política antitrámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.

## Objetivo

Desarrollar las actividades tendientes a mejorar los procesos administrativos internos con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU, orientadas a su simplificación, estandarización, optimización, automatización y eliminación de aquellos que sean innecesarios, logrando más eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

## Diagnóstico

Actualmente el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con once (11) trámites registrados en el SUIT: (i) Certificado de Estado de Cuenta para Trámite notarial, (II) Contribución por valorización, (III) Devolución y/o compensación de pago en exceso y pagos de lo no debido (IV) Facilidades de Pago para los deudores de obligaciones tributarias, (V) Intervención a urbanizadores y/o terceros, (VI) Pago compensatorio de estacionamientos, (VII) Licencias de Excavación, (VIII) Permiso Temporal de Espacio Público,(IX) Permiso Temporal de Antejardines, (X) Enajenación Voluntaria, (XI) Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico. y 3 OPAS (Otros Procedimientos Administrativos): (1)Duplicado de Cuenta de Cobro, (2) Estado de Cuenta por Concepto de Valorización, (3) Consulta bibliográfica en el centro de documentación.

Por otro lado se aplicó la metodología de priorización propuesta por el DAFP, teniendo como resultado la necesidad de virtualizar y realizar mejoras a los siguientes trámites:

* Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (Trámite más solicitado en la entidad).
* Permiso de uso temporal de antejardines en Bogotá D.C.
* Permiso de uso temporal de espacio público administrado por el IDU en Bogotá D.C.

## Acciones

Las acciones a seguir para desarrollar la Estrategia Antitrámites, se describen en el formato de Racionalización de Trámites suministrado por el DAFP, el cual se adjunta a continuación y se presentan las mejoras a realizar directamente en los trámites allí incluidos.



# ESTRATEGIA: Rendición de Cuentas

El Instituto de Desarrollo Urbano - IDU con el fin de promover un control social efectivo e incluyente en su gestión, establece como un componente principal del mismo, el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social; para tal efecto, implementa un proceso permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, con estrategias para promover la participación ciudadana y el control social para mejorar la acción de la entidad, con articulación local en los temas relacionados con la infraestructura vial y el espacio público, con cada uno de los agentes sociales e institucionales que operan en el territorio, en el marco de la descentralización y la proximidad institucional.

## Objetivo

Desarrollar actividades tendientes a definir e implementar mecanismos de participación y control ciudadano, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación en doble vía entre el Instituto y la ciudadanía, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión del IDU.

## Equipo y recursos:

El equipo que lidera la rendición de cuentas en la Entidad está compuesto por la Dirección General, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las demás dependencias participan suministrando los recursos (humanos, técnicos y logísticos) y la información que se requiera dependiendo los diferentes temas a tratar en las actividades de la rendición de cuentas.

## Diagnóstico:

En los últimos años el Instituto de Desarrollo Urbano ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía, haciendo uso de herramientas tecnológicas que permiten tener un contacto directo. En el año 2017, se realizó una audiencia de rendición de cuentas junto con las demás entidades del sector movilidad, para esto se desarrollaron mesas previas para indagar las necesidades de información de los grupos de interés lideradas por la Veeduría Distrital, con el fin de determinar las temáticas y el desarrollo de la gran audiencia.

Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de rendición de cuentas, dando información por los diferentes canales de la Entidad y a través de espacios de diálogo; realizando en todas las localidades (excepto Sumapaz) mesas de construcción de ciudad y ciudadanía con el objetivo de lograr una mejor comprensión de ciudad y apropiación de los proyectos de infraestructura desarrollados por el IDU, de igual manera se continuó con los espacios propios de los proyectos (comités CREA, ahora comités IDU), a través de los cuales la comunidad interesada en la ejecución de los mismos hace control social de su ejecución.

Como avance en el tema de incentivos el IDU adelantó un contrato con el objeto de “Prestar los servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano, impulsando las herramientas teóricas, técnicas, prácticas y metodológicas, que permita el desarrollo de habilidades y competencias individuales y colectivas de ciudadanos de Bogotá, a través de los procesos de construcción de ciudad y ciudadanía en el marco de la ejecución de los proyectos del Instituto de Desarrollo Urbano”. A través de este curso se busca incentivar a la ciudadanía en su formación, donde cabe la gestión de capacitación en control social, desarrollo urbano y gestión IDU, con el fin de que la comunidad no solo sea informada sino formada para ejercer un buen control y seguimiento a los proyectos del Instituto y de la ciudad para mejorar la acción de la entidad y la articulación local en los temas relacionados con la infraestructura vial y el espacio público con cada uno de los agentes sociales e institucionales que operan en el territorio en el marco de la descentralización y la proximidad institucional.

Al finalizar del 2017 se certificaron 130 asistentes (83 ciudadanos, 31 residentes sociales de contratistas e interventorías de proyectos, 5 asistentes de Transmilenio S.A y 11 contratistas de prestación de servicios de la Oficina de atención al ciudadano del IDU) que participaron en la primera realización del mismo dirigido a 6 localidades con ubicación de la sede en Chapinero.

## Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés:

En el marco de la mejora continua para el proceso de gestión social y participación ciudadana que adelanta el Instituto en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los ciudadanos, se actualiza periódicamente la caracterización de los ciudadanos con el objetivo de:

* Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de los ciudadanos que demandan los servicios
* Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios
* Enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos que más lo requiere
* Permitir la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación ciudadano – Entidad.

Para el 2018 se tuvieron en cuenta los resultados de 3901 encuestas realizadas a ciudadanos durante la vigencia 2017, con el fin de identificar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por el IDU en los puntos de atención para trámites asociados con el cobro de valorización, y canales de atención para PQRS y PQRS puntos CREA (puntos IDU).

A continuación, se muestran los principales resultados de caracterización obtenidos en estas encuestas:

* De manera general, se identificó que los hombres son los que más requerimientos realizan en la entidad con un 52% vs 48% las mujeres; siendo las mujeres las que más trámites de valorización realizan con un 51% frente a un 49% de los hombres.
* Las personas que más trámites o PQRS realizaron a través de los canales de atención de la entidad, con un 37% se encuentran entre 45 y 59 años de edad; sin embargo para PQRS se encontró que la mayoría (el 34%) tienen entre 26 y 44 años de edad.
* Con respecto al nivel educativo, un 25% tiene nivel educativo bachillerato y un 25% pregrado; sin embargo se pudo identificar que de las personas que interpusieron una PQRS mediante alguno de los canales de la entidad, la mayoría tiene nivel educativo posgrado (34%)
* Se encontraron ciudadanos de todas las localidades, siendo la mayoría de ciudadanos de la localidad de Suba con unos 15%, seguidos de la localidad de Usaquén con un 12% y Kennedy con un 10%. La localidad Chapinero es la localidad donde más PQRS se interpusieron en puntos CREA (puntos IDU).
* El 39% de los ciudadanos encuestados, manifestó pertenecer al estrato 3, y un 30% al estrato 2.
* El 73% de los ciudadanos se dedica a trabajar y un 12% está dedicado al hogar
* Solo un 2% de los ciudadanos manifestó tener en la familia al menos una persona en condición de discapacidad; de este 2%, el 53% presenta discapacidad motriz.
* El trámite atendido por colaboradores del IDU que realizan con mayor frecuencia en el punto de atención al ciudadano, y en los CADES y SUPERCADES es el certificado de estado de cuenta para trámite notarial con un 98%, seguido de estado de cuenta informativo.
* El 74% de los ciudadanos realizaron como requerimiento una solicitud mediante los canales de atención al ciudadano o puntos CREA; el porcentaje de reclamos es más alto en los puntos CREA con un 21% frente a un 13% en PQRS mediante canales de atención a la ciudadanía.
* Para interponer una PQRS los ciudadanos prefieren hacerlo de manera virtual (46%), o de manera presencial (44%), y solo un 10% prefiere llamar a la línea de atención al ciudadano. Con respecto a PQRS puntos CREA, la mayoría de ciudadanos (75%) prefiere hacerlo de manera presencial, y un 15% telefónicamente.
* Finalmente, el canal virtual es el preferido para interponer quejas o reclamos (58%), mientras que el canal presencial es más utilizado para pedir información o hacer requerimientos.

## Acciones

#

| **SUB-COMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Presentar en la página WEB del IDU y para información de la ciudadanía, los elementos de la planeación y la gestión presupuestal y financiera en el marco del Plan de Desarrollo vigente, entre los que se encuentran: la misión, la visión, los planes de acción por dependencia, el plan anual de adquisiciones, la ejecución presupuestal, estados financieros. | Información de la Planeación en Página web actualizada | OAP – STPC - OAC | Permanente |
| 1.2 | Publicar en la página WEB del IDU y para información de la ciudadanía, la estructura organizacional, el modelo de gestión, los proyectos especiales, los trámites y servicios, Información técnica sobre la infraestructura de transporte, vial y espacio público de la ciudad, el visor de obras. | Información en Página web actualizada | OAP - OAC | Permanente |
| 1.3 | Disponer para la ciudadanía la información sobre la gestión realizada en documentos como: Informe de gestión y resultados, Indicadores de Gestión, Informes de Auditorías de la dependencia de Control Interno y de Entes de control. | Informes de gestión y auditorías en Página web actualizada | OAP – OAC - OCI | Permanente |
| 1.4 | A través de la Oficina Asesora de Comunicaciones seguir- informando a los ciudadanos, de manera clara y oportuna y mediante los canales internos y externos, el accionar de la Entidad en lo que tiene que ver con su Misión. | Notas de Comunicación, informe monitoreo de medios, Página web actualizada | OAC | Permanente |
| 1.5 | Disponer en la página WEB, la información de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad. | Información de Rendición de cuentas en la página WEB IDU | OTCOAP | Mantener actualizada la informaciónHasta Dic2018 |
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | El instituto de Desarrollo Urbano cuenta con espacios permanente de Rendición de Cuentas que se desarrollan a través de los Comités IDU definidos contractualmente para el desarrollo de proyectos de infraestructura en la ciudad, los cuales son un espacio de interacción donde pueden y deben participar todos los ciudadanos interesados en acompañar el desarrollo del proyecto.Entendiendo la importancia de evidenciar esta, como la herramienta principal de rendición de cuentas del Instituto sobre el avance especifico del cumplimiento de la misión institucional, se realizará seguimiento a su ejecución como parte de este Plan. | Al menos 90 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución del 2018 | OTC | Diciembre 2018 |
| 2.2 | Durante el 2018 conformar y mantener las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía para las localidades (se excluye Sumapaz), los cuales son espacios que permiten un acompañamiento permanente de la comunidad sobre la gestión que el Instituto hace en el territorio (actual y propuesto), pues con esta comunidad se programan eventos como recorridos y reuniones con los contratistas de obras en las que hay interés retroalimentando también a la entidad frente al control social que se ejerce en el territorio.  | Al menos 3 reuniones por localidad de las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía | OTC | Diciembre 2018 |
| 2.3 | Con el fin de mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad asiste a citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, ediles, líderes comunales, entes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad. | Al menos 100 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento | OTC | Diciembre 2018 |
| 2.4 | Establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información, como fomento al diálogo. El IDU cuenta con herramientas tecnológicas, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, hangout y redes sociales (twitter y Facebook) | 4 foros temáticos virtuales.Herramientas virtuales de dialogo | OAC | Diciembre 2018Permanente |
| 2.5 | Realizar un ejercicio de Audiencia rendición de cuentas general. | Audiencia de rendición de cuentas | DG - OAC | Noviembre 2018 |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Continuar formando a la ciudadanía y a los colaboradores IDU (contratistas, interventoría profesionales sociales) en cultura ciudadana, derecho a la ciudad, servicio a la ciudadanía, control social, y otras temáticas de competencia del Instituto, con el fin de fomentar la participación y motivar la cultura de la rendición de cuentas | Un ejercicio de formación y sensibilización  | OTC | Diciembre 2018 |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional | 4.1 | Aplicar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las mesas de construcción de ciudad y ciudadanía. | Encuestas de satisfacción | OTC | Permanente  |
| 4.2 | Asistir y Participar en las sesiones locales del Observatorio Ciudadano, lideradas por la Veeduría Distrital, mediante la entrega de evidencias de la gestión del Instituto durante la vigencia anterior (2017) | Entrega de evidencias reportadas en aplicativo de seguimiento. | OTC | Cronograma Veeduría |

# ESTRATEGIA: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

## OBJETIVO

Prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios dispuestos por la Entidad, y brindando herramientas para ejercer sus derechos; así mismo, el Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014) y Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) actualmente dispone de:

## Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

Según el Acuerdo 002 de 2009, modificado por el Acuerdo 002 de 2017 le fue designado al a la Oficina de Atención al Ciudadano, en su artículo 8, entre otras, el desarrollo de las siguientes funciones:

* *Implementar y desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente.*
* *Atender las solicitudes de información general sobre la organización, misión, visión, objetivos, estructura orgánica, funciones, procedimientos y normativa relacionada con el funcionamiento de la Entidad.*
* *Efectuar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen a la Entidad, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.*

Por otro lado, y con el propósito de mantener una comunicación efectiva con la Alta Dirección, esta Oficina remite semestralmente un informe ejecutivo a la Oficina Asesora de Planeación, encargada de consolidar y entregar el informe a la Alta Dirección, el cual contiene el consolidado de PQRS, y las recomendaciones de mejora del Defensor del Ciudadano, figura ejercida por el jefe de esta oficina.

## Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos:

En la actualidad la Entidad tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

* Canal Virtual: [Chat IDU](https://www.idu.gov.co/chat), [Formulario Web](https://www.idu.gov.co/atencion-al-ciudadano/canal-virtual/pqrs), atnciudadano@idu.gov.co y el SDQS de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
* Canal Telefónico: PBX: 3 38 75 55, Línea gratuita: 01 8000 910 312, Línea 195
* Número Oficial de FAX: 4443037.
* Canal Presencial: Atención en la Sede Principal ubicada en la Calle 22 No. 6-27 ventanilla 15, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
* [Puntos IDU,](https://www.idu.gov.co/documents/20181/251880/Puntos_CREA.pdf/1d62652d-ddaa-4564-8f5e-ebb0963652bd) Puntos PAI y [Red CADE](http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/servicio-al-ciudadano/supercade)
* Canal de Correspondencia Oficial: Calle 22 No. 6-27 de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continúa

Igualmente existe un software de gestión de PQRS el cual hace parte del sistema Bachué, cuyo fin es centralizar todos los requerimientos ciudadanos radicados en la Entidad a través de los diferentes canales de interacción, permitiendo efectuar seguimiento a la gestión y a las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Para facilitar la consulta por parte de los ciudadanos de los requerimientos solicitados por correspondencia, el IDU incluyó la consulta de respuesta remota en el Sistema de Información de Gestión Documental, que se encuentra en el link http://gesdoc.idu.gov.co:8080/Orfeo/consultaWeb/

El IDU cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, creada por Resolución 1459 de 2010, cuyo ejercicio actualmente se encuentra delegado al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

## Talento humano

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con personal idóneo para la atención por los diferentes canales, brindando calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos necesarios para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno.

En este sentido y con el fin de fortalecer las competencias de los servidores que atienden a la ciudadanía, durante el 2017 se gestionó la realización del Curso virtual sobre servicio al ciudadano, realizado por Veeduría Distrital, con una intensidad de 40 horas curriculares. Igualmente, se realizó inducción presencial a los servidores públicos de carrera administrativa del IDU sobre los trámites y servicios prestados en la entidad y se sensibilizó al nuevo personal de seguridad en temas de protocolos para la atención al ciudadano.

## Normativo y procedimental

El Instituto cuenta con documentación adoptada asociada al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, tales como manuales, cartillas y procedimientos, entre los que se destacan el Manual de Derechos de Petición de la Entidad, el Manual de Atención a la Ciudadanía; la Cartilla de Trámites y Servicios, y el Instructivo del Sistema de Gestión de PQRS.

## Relacionamiento con el ciudadano

En cuanto a la gestión de la Entidad orientada a conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, se cuenta con la caracterización de ciudadanos, la cual se ha desarrollado a partir de herramientas de percepción ciudadana, que en esencia se realiza con el fin de medir tres (3) componentes:

* Satisfacción de la ciudadanía por la atención en los canales de interacción dispuestos por la Entidad (PQRS).
* Satisfacción por la atención en la gestión de trámites
* Expectativa, percepción y satisfacción en la ejecución de los proyectos urbanos que se ejecutan para el desarrollo de la ciudad.

## Acciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y/o direccionamiento estratégico | Contar con una dependencia responsable de desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente  | Una dependencia de la Entidad exclusiva para atender las necesidades de la ciudadanía | OTC | PERMANENTE |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se contactará al Ministerio de las TIC, al instituto nacional para ciegos – INCI y al Instituto Nacional para sordos – INSOR con el fin de solicitar apoyo con recomendaciones que ayuden a mejorar la comunicación con este tipo de población para los canales presencial y virtual.  | Informe de Acercamiento con las entidades mencionadas con el fin de solicitar información relacionada y la viabilidad de adecuar estas herramientas en el canal presencial y virtual | STOP  | 31 de diciembre de 2018 |
| –Incorporar en el chat una herramienta que permita realizar la encuesta de satisfacción ciudadana tan pronto se termine la atención y permita la medición de los tiempos de espera. | Chat IDU mejorado.  | STRT | 31 de diciembre de 2018 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | Se realizará una campaña de sensibilización, comunicación, divulgación y/o pedagogía con la cual se informará a la ciudadanía acerca de la misionalidad y los trámites y servicios del IDU. | campaña de sensibilización  | OTC-OAC | 31 de diciembre de 2018 |
| Crear campañas de comunicación internas para la atención oportuna de los Derechos de Petición. | Campañas de divulgación comunicadas a la gente IDU | OTC | 31 de diciembre de 2018 |
| Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental | Actualizar el Instructivo para clasificación de requerimientos ciudadanos. | Documento actualizado. | OTC | 31 de diciembre de 2018 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional | Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana | OTC | Permanente |

# ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web IDU para su consulta.

La Oficina de Control Interno realizó informe de cumplimiento para la actual vigencia y de allí se identificaron oportunidades de mejora para un cumplimiento más efectivo de la Ley.

##  OBJETIVO

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulados por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015; según la citada normatividad, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La estrategia implementada en el IDU, se enmarca en cinco (5) subcomponentes de transparencia y acceso a la información que se muestran en la siguiente figura:

La información solicitada se presenta en la página web del IDU, en la opción “Transparencia” del menú “Entidad”.

A continuación se describen las acciones a ejecutar en el marco de la ley de transparencia.

| **Sub - componente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicadores** | **Responsable** | **Fecha Programada** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | Verificar y ajustar los link´s de la Ley de transparencia publicados en la Web IDU, por ocasión de los cambios técnicos sucedidos en la página WEB IDU. | Link´s actualizados en cumplimiento a Ley de transparencia en la Web IDU  |  Se creará un único indicador relacionado con la medición de la publicación oportuna y la actualización permanente de la información de acuerdo a lo requerido por la ley 1712 de 2014Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100    Servidores con información actualizada / Servidores de planta activosFormato de requerimiento diligenciado y enviado | OAPÁreas IDU | 30 de Junio de 2018 |
| Publicar la información mínima establecida en la Ley 1712 de 2014 artículo 9 y la Estrategia de Gobierno en Línea | Actos administrativos de adopción de los requisitos mínimos de la ley 1712 de 20141. Descripción estructura orgánica
2. Su presupuesto general
3. Directorio de servidores públicos y contratistas
4. Normograma IDU
5. Plan anual de compras
6. Plazo de cumplimiento de los contratos
7. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
 | Áreas IDU responsables de la información | 30 de Marzo de 2018 |
| Publicar información sobre contratación Pública | Datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones | DTGC | Mensualmente |
| Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del decreto 103 ce 2015 | Identificar los servidores de planta que tienen información desactualizada de formación académica, experiencia, teléfono y correo institucional, para oficiarlos mediante memorando para que actualicen la misma. | STRH | 31 de octubre de 2018 |
| Solicitar a la STRT para que le requiera al proveedor del aplicativo de Transparencia que se asigne como variable para actualizar el texto que hace referencia a la escala salarial. | STRH  | 30 de marzo de 2018 |
| Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información | Adoptar mediante acto administrativo:1. Registro de Activos de la información.2. Índice de información clasificadaActualizar el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014. | Actos administrativos de adopción#actualizaciones realizadas/ # actualizaciones programadasTotal de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100   | STRT | 30 de junio de 201830 de Marzo de 2018 |
| Esquema de publicación actualización atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 de la Ley 1712 de 2014. | OAP | 30 de junio de 201831 |de diciembre de 2018 |
| Índice de información clasificada y reservada | STRT | 31 de Marzo de 2018 |
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | Divulgar la información de la página WEB en diferentes idiomas | Página WEB con opción de información en varios idiomas | STRT -OAC | 30 de junio de 2018 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015 | Informe de solicitudes de acceso a la información 2017 publicada en la WEB. | OTC | 30 de Enero de 2018 |
| Generales | Organizar los links y la información asociada a Transparencia ya acceso a la información por temas | Nueva organización de la información de transparencia en la web IDU | OAP - OAC | 31-Jul-2018 |
| Generales | Sensibilización y capacitación en la Ley de Transparencia | Plan de Capacitación | # de personas capacitadas / # de nuevos funcionarios de planta | STRH | 31 de diciembre de 2018 30 de junio de 2018 |
| Generales | Elaborar la encuesta de satisfacción del ciudadano Sobre Ley de Transparencia  | Encuesta de satisfacción del ciudadano | Encuesta definida y aplicada | OTC | 31/05/2018 |
| Índice Transparencia | Publicación en la página WEB de información relevante: | 1. Publicación Plan de Desarrollo de la Administración Distrital
2. Informe final de supervisión de contratos de Obra
3. Publicación del perfil de directivos
4. Publicación del informe de evaluación del desempeño por vigencia.
5. Nombramientos realizados durante cada vigencia
 |  | aOAPBSGIb-dSTRH | Jun 2018Actualización según necesidad |

# ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES

Dentro de los mecanismos que la Entidad viene estructurando para el mejoramiento de los resultados institucionales, la mejora a la atención ciudadana, la eficiencia y la prevención de la transparencia está la definición y ejecución del plan de gestión ética, este es un instrumento que lidera la Subdirección Técnica de Recursos Humanos, y que se ejecuta en coordinación con el equipo de gestores éticos. El Instituto lo documentó y controla con código PL-TH-01 el cual es revisado y ejecutado para cada vigencia.

Objetivo: El objetivo del plan de gestión ética es fortalecer la ética en el ejercicio de la función administrativa al interior del IDU.

El plan está dirigido a todos los funcionarios de los diferentes niveles y a los contratistas de prestación de servicios y apoyo a la gestión.

Así entonces estos son los compromisos adicionales que asume el Instituto durante la vigencia 2018:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Actividad** | **Meta o Producto** | **Responsables** | **Fecha** |
| 1 | Ejecución del plan de gestión ética IDU para la vigencia 2018.Que contenga las acciones para fortalecer los principios y valores asociados a la probidad y/o transparencia. | Plan de acción de gestión ética ejecutado.Su seguimiento se realizará midiendo las actividades ejecutadas sobre las actividades programadas por 100. Con reportes cada cuatro meses. | STRH | Seguimientos cuatrimestralesAbrilAgostoDiciembre |

# Referencias bibliográficas

* PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Bogotá, D.C., 2015. Versión 2.
* PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Guía para la gestión del riesgo de corrupción. Bogotá, D.C., 2015.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual de administración del riesgo. Bogotá, D.C., Junio de 2017. Versión 6.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual de derechos de petición. Bogotá, D.C., Diciembre de 2017. Versión 6.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Acuerdo ético IDU. Bogotá, D.C., Diciembre de 2017.
1. https://www.transparency.org/news/feature/corruption\_perceptions\_index\_2016 [↑](#footnote-ref-1)
2. Para efectos del presente documento se entenderá como proselitismo el empeño o afán con que una persona o una institución tratan de convencer y ganar seguidores o partidarios para una causa o una doctrina (tomado de : <https://www.google.com.co/search?q=procelitismo&oq=procelitismo&aqs=chrome..69i57j0l5.2078j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=proselitismo>). El proselitismo no se encuentra asociado a la libertad religiosa o de cultos expresada en la Constitución Nacional [↑](#footnote-ref-2)