**ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO 2019**

# 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, 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. En el año 2018, se realizó una audiencia de rendición de cuentas junto con las demás entidades del sector movilidad, en cumplimiento del procedimiento metodológico definido por la Veeduría Distrital en cumplimiento del Acuerdo Distrital 380 de 2009, para esto se desarrollaron mesas de dialogo en las cuales el IDU lideró las mesas de Infraestructura Urbana y Mantenimiento Vial; en donde se expusieron las necesidades de información por parte de los grupos de interés y se atendieron las mismas directamente por parte de los directivos de la entidad.

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, incluyendo este año la localidad de 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 IDU), a través de los cuales la comunidad interesada en la ejecución de los mismos hace control social de su ejecución.

En el tema de incentivos el IDU finalizó la ejecución del contrato 1368 de 2017 el cual tuvo por objeto la realización de un curso de formación para el trabajo y el desarrollo humano, el cual contó con 641 participantes entre ciudadanía y contratistas IDU. A través de este curso se buscó incentivar a la ciudadanía en su formación 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 para mejorar la acción de la entidad y la articulación local en los temas relacionados con la infraestructura vial y el espacio público.

## 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 requieren.

         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 4321 encuestas realizadas a ciudadanos durante la vigencia 2018, 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 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 51% vs 49% las mujeres; siendo las mujeres las que más trámites de valorización realizan con un 56% frente a un 44% de los hombres.

          Las personas que más trámites de valorización realizaron a través de los puntos de atención de la entidad, con un 37% se encuentran entre 45 y 59 años de edad; de igual forma para PQRS se encontró que la mayoría (el 36%) tienen también entre 45 y 59 años de edad.

          Con respecto al nivel educativo, un 23% tiene nivel educativo bachillerato y un 30% 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 (32,14%).

          Se encontraron ciudadanos de todas las localidades, siendo la mayoría de ciudadanos de la localidad de Suba con unos 17%, seguidos de la localidad de Engativá con un 12% y Usaquén con un 11%. La localidad Suba es la localidad donde más PQRS se interpusieron en puntos IDU.

          El 41% de los ciudadanos encuestados, manifestó pertenecer al estrato 3, y un 28% al estrato 2.

          El 70% de los ciudadanos se dedica a trabajar y un 13% está dedicado al hogar

          Solo un 3% de los ciudadanos manifestó tener en la familia al menos una persona en condición de discapacidad; de este 3%, el 54% 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 93%, seguido de estado de cuenta informativo.

          El 82% 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 PQRS mediante canales de atención a la ciudadanía con un 16% frente a un 15% en los puntos IDU.

          Para interponer una PQRS los ciudadanos prefieren hacerlo de manera virtual (55%), o de manera presencial (28%), y solo un 17% prefiere llamar a la línea de atención al ciudadano. Con respecto a PQRS puntos IDU, la mayoría de ciudadanos (61%) prefiere hacerlo de manera presencial, y un (25%) telefónicamente.

          Finalmente, el canal presencial con (36%) y virtual (29%) es el preferido para hacer solicitudes.

## 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  y  Seguimiento Cuatrimestral |
| 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  y  Seguimiento Cuatrimestral |
| 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  y  Seguimiento Cuatrimestral |
| 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  y  Seguimiento Cuatrimestral |
| 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 | OTC | Mantener actualizada la información  con  seguimiento cuatrimestral  Hasta Dic2019 |
| 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 480 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución | OTC | Diciembre 2019  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 2.2 | Durante el 2019 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). | Al menos 2 reuniones por localidad de las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía | OTC | Diciembre 2019  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 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 700 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento | OTC | Diciembre 2019  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 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 2019  Permanente  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 2.5 | Realizar audiencias de rendición de cuentas por las diferentes zonas de Bogotá, agrupando todas las localidades con el fin de contarle a la ciudadanía los logros en materia de infraestructura vial y de espacio público de la Bogotá Mejor para Todos. | Al menos 6 Audiencias de rendición de cuentas realizadas con todas las localidades. | DG – OAC-OTC | Diciembre 2019  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 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 2019  Con  seguimiento en los dos últimos cuatrimestres |
| 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  Con  seguimiento cuatrimestral |
| 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  Con  seguimiento cuatrimestral |