

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

## Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
2	2019-03-11	Se detallan todas las actividades relacionadas al Plan de Gestión de la Integridad para la vigencia 2019 en el capítulo de mecanismos adicionales (En la versión primera del PAAC solamente se referenciaba el plan de integridad), el Plan de Gestión de la Integridad Versión 5 fue revisado y aprobado por el comité de gestión y desempeño celebrado el día 27 de febrero de 2019.	27
1	31-Ene-2019	Versión Inicial del Documento	26

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



<b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b>	<b>Carlos Fernando Campos Sosa, OAP /</b>
<b>Validado por</b>	<b>Lina Maria Guzman Gomez, OAP Validado el 2019-03-01</b>
<b>Revisado por</b>	<b>Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2019-03-01</b>
<b>Aprobado por</b>	<b>Yaneth Rocio Mantilla Barón, DG Aprobado el 2019-03-11</b>

<sup>1</sup>El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1 OBJETIVO.....	5
2 ALCANCE .....	5
3 MARCO NORMATIVO .....	5
4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
5 POLÍTICAS.....	6
5.1 POLÍTICA ANTISOBORNO .....	7
5.1.1 OBJETIVO .....	7
5.1.2 CONCEPTOS CLAVES .....	7
5.1.3 CONDUCTAS INDEBIDAS.....	7
5.1.4 COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL IDU .....	7
5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS .....	8
5.2.1 PREVENCIÓN, SOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS. ....	10
6 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	11
7 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. ....	11
7.1 OBJETIVO .....	11
7.2 DIAGNÓSTICO.....	11
7.3 RECURSOS.....	12
7.4 POLÍTICA DE RIESGOS .....	12
7.5 MAPAS DE RIESGOS.....	12
8 ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	14
8.1 OBJETIVO .....	14
8.2 DIAGNÓSTICO.....	14
8.3 ACCIONES .....	15
9 ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
9.1 OBJETIVO .....	16
9.2 EQUIPO Y RECURSOS: .....	16
9.3 DIAGNÓSTICO:.....	16
9.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS: .....	17
9.5 ACCIONES .....	18
10 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
10.1 OBJETIVO .....	20
10.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: .....	20
10.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS: .....	20
10.4 TALENTO HUMANO.....	21
10.5 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.....	21
10.6 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO .....	21
10.7 ACCIONES .....	22
11 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	22
11.1 OBJETIVO .....	22
12 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES .....	25
12.1 PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD.....	26
12.2 FORMULARIO DE DENUNCIA.....	26
13 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26

## INTRODUCCIÓN

Diferentes estudios demuestran el grado de transparencia o corrupción en el que se encuentran las instituciones. Transparency International, organización que mide el Índice de percepción de Transparencia menciona que Colombia en el 2018; se ubica en el puesto 99 entre 180 países, obteniendo una calificación de 36 puntos de 100 posibles, un punto menos al resultado presentado en los últimos 3 años (siendo 0 percepción de bajos niveles de transparencia y 100 percepción de altos niveles de transparencia<sup>1</sup>). Por otro lado, Transparencia por Colombia, en el 2018 presenta por primera vez los resultados del índice de transparencia para las entidades de Bogotá para los años 2016-2017, donde se observa que el IDU ocupa el puesto 13 de 34 entidades con una calificación del 72.3 de 100 puntos.

Esto demuestra que la brecha es bastante grande y las oportunidades de mejora en nuestro país son amplias. Que el Instituto tiene un compromiso de generar confianza y seguridad en el desarrollo de su misión, realizando una gestión directa en contra de la corrupción y de los factores que la producen.

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 de los pliegos de condiciones tipo para las modalidades de selección de licitación pública, concurso de méritos, selección abreviada de menor cuantía pos subasta inversa. Concepción de un nuevo modelo de pliego tipo para la modalidad de contratación de selección abreviada de menor cuantía.
- Profesionalización y actualización de competencias: a través de jornadas de capacitación.
- Firma del 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

<sup>1</sup> [https://www.transparency.org/news/feature/corruption\\_perceptions\\_index\\_2017](https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017)

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.

Desde el proceso de Gestión del Talento Humano también se han adelantado acciones en dicho sentido. De manera particular, la adopción del Código de Integridad y el desarrollo del Plan de Gestión de la Integridad 2018.

De igual forma, se logró que el 100% de los servidores actualizaran los datos del directorio institucional (a través del registro de la información en el aplicativo Kactus), de acuerdo con la obligatoriedad de hacer pública determinada información, en el marco de lo establecido por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Finalmente, es pertinente anotar que se realizó inducción en materia de Ley de Transparencia a todos los servidores que tomaron posesión en un empleo.

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.

Mediante el presente plan anticorrupción el IDU 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 2019.

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.

## 1 OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2019, 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.

## 2 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.

## 3 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””.

- Decreto 1499 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.
- Decreto 612 del 4 de abril de 2018, “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.
- Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018 “Por el cual se adopta el código de integridad del servicio público, se modifica el capítulo segundo del decreto Distrital 489 de 2009”

#### 4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [Direcionario de términos IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>).

- **Corrupción**
- **Ética**
- **Plan anticorrupción**
- **Principio**
- **Probidad**
- **Riesgo de Corrupción**
- **Valor**

#### 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

#### 5 POLÍTICAS

## **5.1 POLÍTICA ANTISOBORNO**

### **5.1.1 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 5 componentes: - 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. El cumplimiento de estas estrategias se articulará con los procesos vigentes y futuros en el Modelo de Gestión del IDU.

### **5.1.2 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.

### **5.1.3 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.

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

Así mismo, todo servidor público, o todo contratista, 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.
- Conocer y apropiarse los valores contenidos en el Código de Integridad Gente IDU.

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.

## **5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Se presenta conflicto de interés cuando en ejercicio de sus funciones y responsabilidades los miembros del Consejo Directivo, el (la) Director(a) 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 contenidas en el artículo 11 de la ley



1437 de 2011, en cuyo evento, así lo informará a la autoridad administrativa competente, siguiendo el procedimiento contenido en el artículo 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 intencionada.
- Realizar proselitismo 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.

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

En relación con los conflictos de interés, los miembros del Consejo Directivo, el(la) Director(a) 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, el 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.

## **6 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>.

## **7 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

### **7.1 Objetivo**

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

### **7.2 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 ha realizado durante el 2018 la revisión y ajuste de la metodología de riesgos, publicando en el Manual de Riesgos versión 8, incluyendo los criterios para el reporte de materialización de riesgos, la gestión de oportunidades y ajustes en las matrices de riesgos.

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.

### 7.3 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 prorratio del personal dedicado a esta actividad:

Ítem	# en Dependencias	promedio valor mes	% tiempo riesgo de Corrup.	meses en el año	Total
Asesores OAP	9	5.775.000	5%	11,5	29.885.625
Facilitadores dependencias	31	5.775.000	10%	11,5	205.878.750
Contratista Riesgos OAP	1	5.775.000	60%	11,5	39.847.500
Profesional Especializado OAP	1	6.863.000	30%	11,5	23.677.350
Gerentes Dependencias	31	14.700.000	10%	11,5	524.055.000
				Total	<b>793.458.600</b>

### 7.4 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 "DU-PE-01 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO" el cual se encuentra publicado en la página WEB IDU en el Menú "Transparencia / Planeación / Plan Anticorrupción". La Política de Riesgos del IDU fue revisada y mejorada obteniendo su aprobación por parte del Comité Institucional de Control Interno en su sesión del 28 de diciembre de 2018, de igual forma se revisaron y aprobaron los objetivos de riesgos.

### 7.5 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 monitoreo y seguimiento por parte de las dependencias líderes de los procesos.

El IDU para el 2019 identificó un total de 86 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se describe el nivel de riesgo para cada uno de los procesos:

PROCESO	# R.	Probab. (Prom)	Impacto (Prom)	Riesgo Inherente	Probab. (Prom)	Impacto (Prom)	Riesgo Residual
16. GESTIÓN LEGAL	1	2,0	20,0	40,0 ALTA	1,0	20,0	20,0 MODERADA
8. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	2,0	20,0	40,0 ALTA	1,0	5,0	5,0 BAJA
13. EJECUCIÓN DE OBRAS	5	1,8	20,0	36,0 ALTA	1,0	20,0	20,0 MODERADA
14. CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA / (DTM)	5	2,6	12,0	31,2 ALTA	1,4	5,0	7,0 BAJA
11. GESTIÓN PREDIAL (DTP - SGI)	3	1,3	20,0	26,7 MODERADA	1,0	10,0	10,0 MODERADA
18. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2,5	10,0	25,0 MODERADA	1,0	5,0	5,0 BAJA
4. MEJORAMIENTO CONTINUO	2	1,5	15,0	22,5 MODERADA	1,0	5,0	5,0 BAJA
22. GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	7	1,4	15,7	22,4 MODERADA	1,0	12,1	12,1 BAJA
15. GESTIÓN CONTRACTUAL	7	1,6	12,9	20,2 MODERADA	1,0	12,1	12,1 BAJA
1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	2,0	10,0	20,0 MODERADA	1,5	10,0	15,0 MODERADA
7. EVALUACIÓN Y CONTROL / OCI-OC	9	1,9	9,4	17,8 MODERADA	1,1	6,7	7,4 BAJA
9. INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1,0	15,0	15,0 MODERADA	1,0	15,0	15,0 MODERADA
5. GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2,0	7,5	15,0 MODERADA	1,0	7,5	7,5 BAJA
14. CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA / DTAI	6	3,0	5,0	15,0 MODERADA	1,2	5,0	5,8 BAJA
3. GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS	2	1,5	10,0	15,0 MODERADA	1,0	5,0	5,0 BAJA
12. DISEÑO DE PROYECTOS	5	1,4	9,0	12,6 BAJA	1,2	9,0	10,8 BAJA
17. GESTIÓN FINANCIERA	4	1,3	10,0	12,5 BAJA	1,0	6,3	6,3 BAJA
19. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	7	1,1	10,0	11,4 BAJA	1,0	7,9	7,9 BAJA
21. GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	4	1,3	8,8	10,9 BAJA	1,0	6,3	6,3 BAJA
2. GESTIÓN AMBIENTAL, CALIDAD Y SST	1	1,0	10,0	10,0 BAJA	1,0	10,0	10,0 BAJA
6. COMUNICACIONES	1	1,0	10,0	10,0 BAJA	1,0	10,0	10,0 BAJA
10. FACTIBILIDAD DE PROYECTOS	6	1,0	9,2	9,2 BAJA	1,0	9,2	9,2 BAJA
20. GESTIÓN DOCUMENTAL	2	1,0	5,0	5,0 BAJA	1,0	5,0	5,0 BAJA
<b>Total general</b>	<b>86</b>	<b>1,7</b>	<b>11,4</b>	<b>18,8 MODERADA</b>	<b>1,1</b>	<b>9,0</b>	<b>9,6 BAJA</b>

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 / transparencia / planeación / plan anticorrupción](http://www.idu.gov.co/transparencia/planeacion/plananticorruptcion).

A continuación se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2019:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META Ó PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Riesgos	Realizar seguimiento y revisión a la política de riesgos.	Informe de la Política de Riesgos.	OAP Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Desde el 1-nov-2019 Hasta el 31-dic-2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y publicar las matrices de riesgos de corrupción 2019.	Matriz Consolidada de riesgos de corrupción 2019 publicada en la WEB IDU.	OAP Áreas IDU	Desde el 1-dic-2018 Hasta el 31-ene-2019
	Revisar y actualizar el contexto estratégico del riesgo.	Contexto Estratégico del riesgo consolidado para el 100% de los procesos publicado.	OAP Áreas IDU	Desde el 1-sep-2019 Hasta el 31-oct-2019

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META Ó PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Monitoreo y Revisión	Monitorear las matrices de Riesgos de corrupción por proceso y enviar a la OAP para consolidación. (seguimiento x proceso).	Matriz de Riesgos de corrupción con Seguimiento enviado a la Of. Asesora de Planeación (OAP)	OAP Áreas IDU	Hasta los 7 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero.
Consulta y Divulgación	Publicar las matrices de Riesgos con seguimiento en la página WEB IDU	Matriz de Riesgos Institucional publicada en la WEB IDU.	OAP - OAC	Hasta los 10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y Enero.
Seguimiento	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Registro de seguimiento PAAC publicado	OCI	Hasta los 10 primeros días hábiles: mayo septiembre enero

## 8 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 2019.

### 8.1 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.

### 8.2 Diagnóstico

Actualmente el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con once (11) trámites registrados en el SUI: (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 implementar ayudas tecnológicas a los siguientes trámites y servicios:

- Licencia de excavación.
- Duplicado de cuenta de cobro de valorización.

## 8.3 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.

Nombre de la entidad:	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU
Sector administrativo:	No Aplica
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

Orden:	Territorial
Año vigencia:	2019

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Único	18206	Licencia de excavación	Inscrito	Actualmente para los trámites que se relaizan de manera presencial no se cuenta con herramientas de seguimiento en línea.	Realizar seguimiento virtual al estado del trámite desde la página web del IDU.	Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	15/01/2019	31/07/2019	DTAI - STRT
Único	29366	Duplicado de cuenta de cobro de valorización	Inscrito	El duplicado de la cuenta de cobro no se puede obtener facilmente en línea	Hacer visible para el usuario el mecanismo por el cual se pueda descargar la cuenta de cobro desde la página web del IDU.	Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos.	Tecnológica	Trámite/OPA total en línea	15/01/2019	31/10/2019	STRT - STOP DTAV

## **9 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.

### **9.1 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.

### **9.2 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.

### **9.3 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 diálogo 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.

#### **9.4 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 hacia 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 SUPERCADDES 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.

## 9.5 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

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>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.</p> <p>Entendiendo la importancia de evidenciar esta, como la herramienta principal de rendición de cuentas del Instituto sobre el avance específico del cumplimiento de la misión institucional, se realizará seguimiento a su ejecución como parte de este Plan.</p>	Al menos 480 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	<p>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).</p>	Al menos 2 reuniones por localidad de las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	<p>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.</p>	Al menos 700 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento	OTC	Diciembre 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	<p>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)</p>	4 foros temáticos virtuales. Herramientas virtuales de dialogo	OAC	Diciembre 2019 Permanente Con seguimiento cuatrimestral
	<p>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.</p>	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	<p>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</p>	Un ejercicio de formación y sensibilización	OTC
<p>4.1 Aplicar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las mesas de construcción de ciudad y ciudadanía.</p>		Encuestas de satisfacción	OTC	Permanente Con seguimiento cuatrimestral



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 2

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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

## 10 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 10.1 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:

### 10.2 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.

### 10.3 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, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co y el sistema Bogotá te Escucha (SDQS) en el cual se registran las peticiones ciudadanas para ser atendidas por una entidad del Distrito.
- 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, Puntos PAI y Red CADE.
- Canal de Correspondencia Oficial: Calle 22 No. 6-27 de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Igualmente existe un software de gestión de PQRS el cual hace parte del sistema Bachue, 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 <https://www.idu.gov.co/page/consulte-sus-requerimientos>.

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.

#### **10.4 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 2018 con el apoyo de la Alcaldía Mayor se realizó cualificación sobre conceptos de servicio, así mismo con el DNP se adelantaron sensibilizaciones referentes a la mejora de atención al ciudadano. 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.

#### **10.5 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 Atención al Ciudadano y Gestión de Derechos de Petición y la Cartilla de Trámites y Servicios.

#### **10.6 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.

## 10.7 Acciones

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Integración de los sistemas de información del IDU (BACHUÉ y ORFEO).	Desarrollo tecnológico	OTC- STRT	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral a la planificación específica
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 los trámites y servicios del IDU.	Una campaña de sensibilización	OTC-OAC	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	Crear campaña de comunicación, respecto de los protocolos de servicio con enfoque diferencial dirigida a toda la entidad.	Una campaña	OTC-OAC	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	Crear campañas de comunicación internas para la atención oportuna de los Derechos de Petición.	Una campaña de divulgación para la gente IDU	OTC-OAC	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
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 Con seguimiento cuatrimestral

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

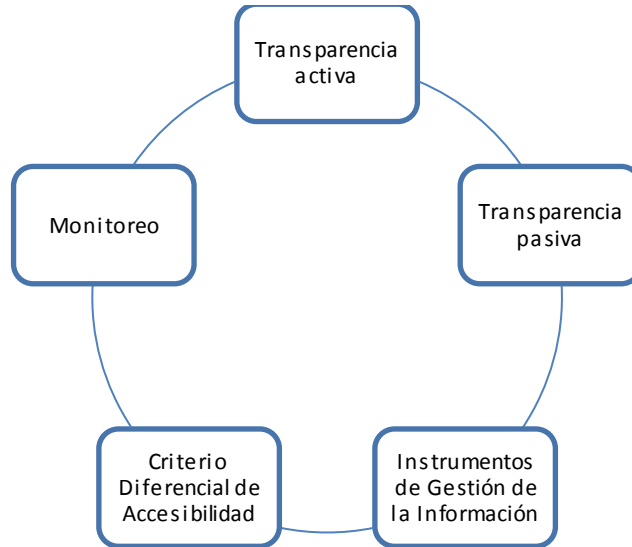
En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web IDU para su consulta.

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.

### 11.1 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 2014	OAP Áreas IDU	30 de Junio de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	Actualizar y publicar oportunamente 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 2014 a) Descripción estructura orgánica b) Su presupuesto general c) Directorio de servidores públicos y contratistas d) Normograma IDU e) Plan anual de	Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100	Áreas IDU responsables de la información	Seguimiento a: 30 de Marzo de 2019 31 de Julio de 2019 30 de Noviembre de 2019

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
		f) compras Plazo de cumplimiento de los contratos g) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.			
	Publicar información sobre contratación Pública	Datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones		DTGC	Mensualmente 2019 Con seguimiento cuatrimestral
	Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del decreto 103 ce 2015	Mantener actualizada la información a través de la sensibilización de los servidores respecto a la obligatoriedad de dicho deber.		STRH	31 de Diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014.	#actualizaciones realizadas/ # actualizaciones programadas  Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100	STRT	30 de agosto de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
		Esquema de publicación actualización atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 de la Ley 1712 de 2014.		OAC	30 de junio de 2019  31 de diciembre de 2019
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		OAC	1-30 de marzo de 2019



Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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 publicada en la WEB.		OTC	1-31 de enero de 2019
Generales	Inducción al personal nuevo incluyendo el tema de Ley de Transparencia	Inducción en Ley de Transparencia	# de funcionario s nuevos en planta con inducción en Ley Transparencia / # de funcionarios nuevos en planta	STRH	31 de diciembre de 2019 Con seguimiento cuatrimestral
Generales	Sensibilización a Gente IDU en la Ley de Transparencia	Estrategia de comunicaciones	Estrategia implementada	OAP	10 de junio de 2019 30 de noviembre de 2019
Generales	Retroalimentación encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Ley de Transparencia	Encuesta de satisfacción del ciudadano	Encuesta	OTC	1-30 de Marzo de 2019

## 12 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 el fomento de la transparencia está la definición y ejecución del PL-TH-01, Plan de Gestión de Integridad, liderado por la Subdirección Técnica de Recursos Humanos. El plan tiene por objetivo fortalecer la ética en el ejercicio de la función administrativa al interior del IDU.

El plan fue construido siguiendo los lineamientos definidos por la Alcaldía Mayor, a través de la Secretaria General, y se encuentra dirigido a todos los Servidores Públicos y a los contratistas de prestación de servicios y apoyo a la gestión.

En el siguiente numeral son presentadas las actividades planificadas en el plan de integridad del IDU.

## 12.1 PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
COMPONENTE ADICIONAL: PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD



Entidad	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
Vigencia	2019
Fecha Publicación	Febrero 2019

Objetivo:	Definir las acciones a implementar para la apropiación de la política y código de integridad por parte de los servidores públicos y contratistas del IDU.				
SUBCOMPONENTE / ETAPA / FASE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FIN
Alistamiento	1. Elaborar Plan de Gestión de Integridad 2019.	Documento con el proyecto del Plan de Gestión de Integridad	STRH - OAP	Enero 2019	Febrero 2019
	2. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Plan de Gestión de Integridad 2019.	Plan de Gestión de Integridad Aprobado	OAP -STRH	Febrero 2019	Febrero 2019
Armonización	3. Socializar el Plan de Gestión de Integridad 2019	Pieza Comunicativa - Intranet	STRH OAP- OAC	Marzo 2019	Abril 2019
Diagnóstico	4. Construir batería de Indicadores de Valores de Integridad	Indicadores Valores de Integridad	STRH - OAP	Marzo 2019	Abril 2019
	5. Aplicar batería de indicadores de Valores de Integridad	Informe de resultado de aplicación de la batería	STRH - OAP	Abril 2019	Mayo 2019
Implementación	6. Capacitar a los Gestores de Integridad para apropiar los valores	Taller(es) realizado(s)	STRH	Mayo 2019	Agosto 2019
	7. Incluir en la Inducción virtual de funcionarios y en la presentación de la Entidad a contratistas el tema de los valores del Código de Integridad	Inducción virtual	STRH	Abril 2019	Diciembre 2019
	8. Socializar los Valores a través de las actividades incluidas en los planes del Sistema de Estímulos, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo	Lograr la apropiación de los valores de integridad en la Gente IDU.	STRH	Marzo 2019	Diciembre 2019
	9. Premiar a los Mejores Gestores de Integridad	Velada de los mejores	STRH	Septiembre 2019	Septiembre 2019
Seguimiento y Evaluación	10. Elaborar informe de resultados de las acciones realizadas en el marco del Plan de Gestión de Integridad para publicar en el Repositorio Web	Informe Publicado	STRH	Diciembre 2019	Diciembre 2019

## 12.2 Formulario de denuncia

Como actividad adicional en la gestión anticorrupción, el Instituto implementará el formulario de denuncia, a través de los medios electrónicos de consulta.

#	Actividad	Meta o Producto	Responsables	Fecha
1	Implementar el formulario de Denuncia a través de la WEB IDU.	Formulario Denuncia en funcionamiento.	SGJ - STRT	31 de Julio de 2019 Con seguimiento cuatrimestral

## 13 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 DE0053ARROLLO URBANO. Manual de administración del riesgo MGPE18, versión 8, Bogotá D.C., 2018.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Código de Integridad Gente IDU CATH02, versión 3, Bogotá D.C., 2018.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Política de Gestión Social y servicio a la Ciudadanía DUSC01, versión1, Bogotá D.C., 2018.