**PROYECTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

Control de Versiones

| **Versión** | **Fecha** | **Descripción Modificación** | **Folios**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **10-Dic-2019** | **Proyecto del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** | 30 |

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc27119798)

[1 OBJETIVO 5](#_Toc27119799)

[2 ALCANCE 5](#_Toc27119800)

[3 MARCO NORMATIVO 5](#_Toc27119801)

[4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 6](#_Toc27119802)

[5 POLÍTICAS 8](#_Toc27119803)

[5.1 Política Antisoborno 8](#_Toc27119804)

[5.1.1 OBJETIVO 8](#_Toc27119805)

[5.1.2 CONCEPTOS CLAVES 8](#_Toc27119806)

[5.1.3 CONDUCTAS INDEBIDAS 8](#_Toc27119807)

[5.1.4 COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL IDU 9](#_Toc27119808)

[5.2 POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS 10](#_Toc27119809)

[5.2.1 PREVENCIÓN, SOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS. 11](#_Toc27119810)

[6 FUENTES DE INFORMACIÓN 12](#_Toc27119811)

[7 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. 13](#_Toc27119812)

[7.1 Objetivo 13](#_Toc27119813)

[7.2 Diagnóstico 13](#_Toc27119814)

[7.3 Recursos 13](#_Toc27119815)

[7.4 Política de riesgos 14](#_Toc27119816)

[7.5 Mapas de riesgos 14](#_Toc27119817)

[8 ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 16](#_Toc27119818)

[8.1 Objetivo 16](#_Toc27119819)

[8.2 Diagnóstico 16](#_Toc27119820)

[8.3 Acciones 16](#_Toc27119821)

[9 ESTRATEGIA: Rendición de Cuentas 18](#_Toc27119822)

[9.1 Objetivo 18](#_Toc27119823)

[9.2 Equipo y recursos: 18](#_Toc27119824)

[9.3 Diagnóstico: 18](#_Toc27119825)

[9.4 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés: 19](#_Toc27119826)

[9.5 Acciones 20](#_Toc27119827)

[10 ESTRATEGIA: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 22](#_Toc27119828)

[10.1 OBJETIVO 22](#_Toc27119829)

[10.2 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: 22](#_Toc27119830)

[10.3 Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos: 22](#_Toc27119831)

[10.4 Talento humano 23](#_Toc27119832)

[10.5 Normativo y procedimental 23](#_Toc27119833)

[10.6 Relacionamiento con el ciudadano 23](#_Toc27119834)

[10.7 Acciones 24](#_Toc27119835)

[11 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 24](#_Toc27119836)

[11.1 OBJETIVO 24](#_Toc27119837)

[12 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES 27](#_Toc27119838)

[12.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO 27](#_Toc27119839)

[**12.1.1** **OBJETIVO** 27](#_Toc27119840)

[12.2 PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD 28](#_Toc27119841)

[13 Referencias bibliográficas 29](#_Toc27119842)

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[[1]](#footnote-1)). Por otro lado, Transparencia por Colombia, en el 2019 presenta los resultados del Índice de Transparencia para las entidades de Bogotá para los años 2018-2019, donde se observa que el IDU ocupa el puesto 10 de 36 entidades con una calificación del 82.3 de 100 puntos, mejorando en 10 puntos y 3 posiciones con respecto a la medición anterior.

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 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 Colombiana de Infraestructura (CCI) por buenas prácticas contractuales. El IDU es la entidad más transparente de Bogotá y la segunda en el país en contratación pública según la CCI. Por tercer año consecutivo, el IDU es la entidad de Bogotá que ocupa los primeros lugares en el Distrito y en el país en mejores prácticas en materia de contratación durante el 2018, tanto en la modalidad de licitación pública como en la de concurso de méritos. Así lo indica el más reciente Observatorio de Contratación de la Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI).

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, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Gestión Antisoborno y Gestión de la Integridad.

# OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2020, 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 y 2 mecanismos adicionales 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.
* Subsistema de Gestión Antisoborno.
* Plan de Gestión de la Integridad.

# MARCO NORMATIVO

* Ley 412 de 1997 por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana contra la Corrupción, la cual busca que los Estados consideren la aplicación de diferentes medidas preventivas frente a conductas que constituyen corrupción. Entre estas medidas, la Convención destaca en su numeral 10 del artículo 3 la adopción de “*medidas que* *impidan el soborno de funcionarios públicos nacionales y extranjeros, tales como mecanismos para asegurar que las sociedades mercantiles y otros tipos de asociaciones mantengan registros que reflejen con exactitud y razonable detalle la adquisición y enajenación de activos, y que establezcan suficientes controles contables internos que permitan a su personal detectar actos de corrupción”*
* 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 970 de 2005, a través de la cual se aprueba la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, donde establece que los Estados deben adoptar normas que tipifiquen el soborno de funcionarios públicos nacionales e internacionales.
* Ley 1474 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”.
* Ley 1778 de 2016. “Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”.
* Decreto 371 de 2010, “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
* Decreto 019 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 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 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 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 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 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”

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [Direccionario 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.

**DG:** Dirección General.

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

**DTAV:** Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización.

**DTGC:** Dirección Técnica de Gestión Contractual.

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

**MURC:** Manual Único de Rendición de Cuentas.

**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.

**SGJ:** Subdirección General Jurídica.

**STOP:** Subdirección Técnica de Operaciones.

**STPC:** Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad.

**STRF:** Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

**STRH:** Subdirección Técnica de Recursos Humanos.

**STRT:** Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

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

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

# POLÍTICAS

## Política Antisoborno

### OBJETIVO

El Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de una gestión institucional con credibilidad y reconocimiento en la búsqueda permanente de generar bienestar en los habitantes de la ciudad mejorando la calidad de vida, prohíbe de manera expresa cualquier práctica relacionada con ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar de manera personal o por interpuesta persona una ventaja indebida, financiera o no financiera, en favor o provecho propio o de un tercero, como incentivo para que un servidor público del IDU haga o deje de hacer una actividad, en contra del ordenamiento legal. Esta es la política Antisoborno oficial aprobada por el Acuerdo 04 de 2019.

El Instituto Desarrollo Urbano, con el 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, misión y de sus objetivos institucionales.

### CONCEPTOS CLAVES

Soborno es ACEPTAR, SOLICITAR, PROMETER, OFRECER o ENTREGAR, por parte de un colaborador del IDU, o de un externo, en forma directa o indirecta, cualquier beneficio (financiero o no) como incentivo o recompensa para que una persona cumpla o deje de cumplir en relación con sus funciones u obligaciones.

Debida Diligencia es el proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones  a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.

### CONDUCTAS INDEBIDAS

* Relacionarse con socios de negocios, para efectos diferentes a los del objeto contractual, de tal forma que la situación pueda implicar o sugerir la aceptación o el ofrecimiento de dádivas y/o demás beneficios.
* Ofrecer, Solicitar, Prometer, o Entregar a un tercero, regalos, hospitalidad, donaciones o beneficios similares, cuando el suministro o la aceptación sean o puedan ser razonablemente percibidos como soborno en nombre del IDU o de uno de sus miembros.
* Aceptar favores (para sí o terceros) provenientes de socios de negocios.
* Aceptar regalos (sin importar la cuantía) provenientes de socios de negocios.
* Aceptar invitaciones (viajes, cenas, eventos sociales, entre otros) provenientes de socios de negocios.
* Recibir ofrecimientos de capacitaciones de socios de negocios.
* Aceptar membresías a clubes provenientes de socios de negocios.
* Aceptar de socios de negocios la financiación de la promoción de la imagen de la Entidad o de sus directivos.
* Aceptar auspicio de proyectos institucionales de socios de negocios, salvo mandato legal.

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

Todo servidor público, o todo contratista de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión, se compromete a:

* Apoyar la mejora continua del Subsistema de Gestión Antisobomo.
* Cumplir con la legislación Antisobomo aplicable, incluyendo los documentos internos del IDU, que hacen referencia a la prevención del soborno.
* Cumplir con los lineamientos, códigos, procedimientos y acuerdos .institucionales relacionados con la no tolerancia a ninguna práctica de soborno en la gestión institucional.
* Reportar cualquier situación que pueda representar una práctica de soborno en la gestión institucional, sin incurrir en denuncia temeraria.
* Apoyar la gestión de los miembros del "Equipo Líder Antisobomo".
* Reconocer la independencia y autoridad del Oficial de Cumplimiento Antisobomo en su rol de asegurar la implementación y operación continua del SGAS.
* Actuar en el marco de la ética Institucional y legal, basada en los principios de moralidad, integridad y eficacia.
* Apoyar las iniciativas del IDU relacionadas con la prohibición de cualquier práctica de soborno.
* Conocer y apropiar los valores contenidos en el Código de Integridad Gente IDU.

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

* Facilitar la formación, inducción o información relacionada con las actividades de la gestión institucional que fomenten la correcta aplicación y entendimiento del marco normativo y los procedimientos vigentes de la gestión institucional con todo el personal de funcionarios.
* Fomentar y facilitar a las personas el reporte, sobre la presunción de buena fe o con base en una sospecha razonable, de la intención, la sospecha y/o el soborno real al Oficial de Cumplimiento Antisobomo (ya sea directamente o a través de una tercera parte apropiada).
* Propender por que el IDU trate los informes de forma confidencial, con el fin de proteger la identidad del informante y de otras personas que participen o a las que se haga referencia en el informe, salvo que resultara necesario su declaración por avance en una investigación.
* Permitir el reporte anónimo de cualquier intento, real o supuesto, de soborno o violaciones de la política Antisobomo.
* Prohibir represalias, y proteger a las personas que brinden información, de cualquier represalia, en la medida que aquellas han reportado información de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, una preocupación por intento, real o supuesto, de soborno o violaciones de la Política Antisobomo.
* Permitir que el personal reciba el asesoramiento, de una persona apropiada, sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar soborno.
* Facilitar la información relacionada con las actividades de la gestión institucional que fomenten la correcta aplicación y entendimiento del marco normativo y los procedimientos vigentes de la gestión institucional a contratistas.
* Facilitar /a realización de actividades que motiven a funcionarios y contratistas a mantener la debida confidencialidad, integridad y ética personal en relación con las actuaciones de tipo institucional.

El incumplimiento de esta Política Antisobomo conlleva el inicio de los procesos administrativos, a que haya lugar, por parte de las instancias internas del Instituto y el traslado a los organismos de vigilancia y control competentes.

## 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 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 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(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.

# 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 y retroalimentación 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, 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.

Con la publicación de la guía de administración de riesgos expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el IDU ha ajustado la metodología para los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información. Motivo por el cual se presenta para la vigencia 2020 los mapas de riegos actualizados.

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 a riesgos** | **meses en el año** | **Total** |
| Asesores OAP | 9 |  6.250.000  | 5% | 11,5 |  32.343.750 |
| Facilitadores dependencias | 31 |  6.250.000 | 10% | 11,5 | 222.812.500 |
| Contratista Riesgos OAP | 1 |  6.250.000 | 60% | 11,5 |  64.687.500 |
| Profesional Especializado OAP | 1 |  7.590.000  | 30% | 11,5 | 26.185.500 |
| Gerentes Dependencias | 31 |  15.626.520  | 10% | 11,5 | 557.102.550 |
|   |   |   |   | Total |  **870.788.050** |

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 ADMINSTRACIÓN DEL RIESGO” el cual se encuentra publicado en la página WEB IDU en el Menú “Transparencia / Planeación / Plan Anticorrupción”.

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”; 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 cerró el año 2019 con un total de 86 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se describe el nivel de riesgo para cada uno de los procesos:



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.

A continuación, se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2020:

| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Política de Riesgos | Realizar seguimiento y revisión a la política de riesgos. | Informe de la Política de Riesgos. | OAPComité Institucional de Coordinación de Control Interno | Desde el 1-Feb-2020Hasta el 29-Mar-2020 |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Identificar y publicar las matrices de riesgos de corrupción 2020. | Matriz Consolidada de riesgos de corrupción 2020 publicada en la WEB IDU. | OAPÁreas IDU | Desde el 1-Ene-2020 Hasta el 31-ene-2020 |
|  | Revisar y actualizar el contexto estratégico del riesgo. | Contexto Estratégico del riesgo consolidado para el 100% de los procesos publicado. | OAPÁreas IDU | Desde el 1-sep-2020Hasta el 30-oct-2020 |
| 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) | OAPÁreas IDU | Hasta los 5 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 los10 primeros días hábiles de mayo,septiembrey Enero. |
| Seguimiento | Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción. | Registro de seguimiento PAAC publicado | OCI | Hasta los 10 primeros días hábiles:mayoseptiembreenero |

# ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para continuar con el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012, la Ley 1474 del 2011 y Decreto 2106 de 2019, se planteó la estrategia de racionalización de trámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

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

A la fecha el IDU cuenta con 10 trámites los cuales son: (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 y (X) Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico; igualmente con 3 OPAS: (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 mejoras tecnológicas a los siguientes trámites y servicios:

* Intervención de urbanizadores.
* Licencia de excavación.
* Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico.

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 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, 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 2019, se realizaron dos audiencias de rendición de cuentas junto con las demás entidades del sector movilidad, una sobre los resultado de la vigencia 2018 y otra en diciembre dando los resultados del cuatreño (2016-2019) en cumplimiento del procedimiento metodológico definido por la Veeduría Distrital y del Acuerdo Distrital 380 de 2009; 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, 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 ejecutó el contrato 1550 de 2019 el cual tuvo por objeto la realización de un curso de formación para el trabajo y el desarrollo humano, el cual contó con más de 700 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:

(Nota: Este numeral será actualizado en enero cuando se completen las encuestas del último trimestre).

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 | PermanenteySeguimiento 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 | PermanenteySeguimiento 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 | PermanenteySeguimiento 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 | PermanenteySeguimiento 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 informaciónconseguimiento cuatrimestralHasta Dic2020 |
| 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 300 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución | OTC | Diciembre 2020Con 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 2020Con 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 500 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento | OTC | Diciembre 2020Con 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 2020PermanenteCon seguimiento cuatrimestral |
| 2.5 | Realizar audiencia de rendición de cuentas con el fin de contarle a la ciudadanía los proyectos en materia de infraestructura vial y de espacio público para Bogotá | Al menos una Audiencia de rendición de cuentas. | DG – OAC-OTC | Diciembre 2020  |
| 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 2020Con 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 | PermanenteCon 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 (2019) | Entrega de evidencias reportadas en aplicativo de seguimiento. | OTC | Cronograma VeeduríaCon seguimiento cuatrimestral |

# 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 anualmente un informe ejecutivo a la Oficina Asesora de Planeación, encargada de consolidar y entregar el informe de Revisión por la 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 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 22, 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 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.

Talento humano

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con personal idóneo para la atención por los diferentes canales, brindando calidad y calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos mínimos 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 2019 con el apoyo de la Alcaldía Mayor se realizó e-cualificación de servicio a la ciudadanía, orientado al fortalecimiento de actitudes, habilidades y conocimientos del servicio a la ciudadanía para el mejoramiento en la cultura del servicio, así mismo se adelantaron sensibilizaciones referentes a la mejora de 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 Atención al Ciudadano y Gestión de Derechos de Petición y la Cartilla de Trámites y Servicios.

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 2Fortalecimiento de los canales de atención | Integración de los sistemas de información del IDU –BACHUÉ, ORFEO con Bogotá Te Escucha. | Desarrollo tecnológico | OTC- STRT - STRF | 31 de diciembre de 2020Con 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 2020Con 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 2020Con 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 | PermanenteCon seguimiento cuatrimestral |

# 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 links de la Ley de transparencia publicados en la Web IDU, por ocasión de los cambios técnicos sucedidos en la página WEB IDU. | Links actualizados en cumplimiento a Ley de transparencia en la Web IDU  | links verificados y/o ajustados / Total links que dan cumplimiento a la ley 1712 de 2014 | OAPÁreas IDU | 30 de junio de 2020Con 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 | 1. 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.
 | 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 202030 de junio de 202030 de septiembre de 202031 de diciembre de 2020 |
| Publicar información sobre contratación Pública | Datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones | No de actualizaciones/ doce (12) actualizaciones anuales | DTGC | Mensualmente 2020Con 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. | Servidores con información actualizada / Servidores de planta activos | STRH | 31 de diciembre de 2020Con seguimiento cuatrimestral |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | Mantener actualizada la información del componente “11. Transparencia Pasiva” que da cumplimiento en la web de la entidad, generado por ITA. | Dar cumplimiento a lo pedido por la Ley de Transparencia en materia de “Transparencia pasiva” | ítems en cumplimiento y actualizados del numeral 11/ ítems que componen el numeral 11 | OAC-OTC-OAP | Semestral30 de junio de 202031 de diciembre de 2020 |
| 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 programadasInformación publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma \* 100   | STRT | 30 de agosto de 2020con seguimiento cuatrimestral |
| Esquema de publicación actualización atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 de la Ley 1712 de 2014. | #Actualizaciones ejecutadas/ #Actualizaciones planeadas\*100 | OAC | 30 de junio de 202031 de diciembre de 2020 |
| 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. | Informe de solicitudes realizado / Total informes de a realizar en la vigencia 2020 | OTC | 31 de enero de 202031 de julio d 2020 |
| 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 2020Con seguimiento cuatrimestral |
| Generales | Socialización a Gente IDU de la Ley de Transparencia | Estrategia de divulgación | Estrategia implementada | OAPOAC | 30 de junio de 2020 30 de noviembre de 2020 |

# ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES

SUBSISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

En una iniciativa de la Dirección General, liderada por el Subdirector (a) General de Gestión Corporativa y demás miembros de la Alta Dirección, el IDU entra a la vanguardia en las entidades públicas del orden distrital y nacional, que implementa mecanismos de prevención y control más contundentes para evitar la consolidación de un hecho de corrupción, a través del Subsistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar ISO 37001 versión 2016.

### **OBJETIVO**

Este componente está enmarcado dentro del Sistema de Gestión Integral del IDU – SIGI, en desarrollo del Subsistema de Gestión Antisoborno del IDU – SGAS y contiene todos los elementos de las normas ISO bajo la estructura de alto nivel, siendo un estándar particular que no nace del sector privado, sino de organismos multilaterales como la ONU, Transparencia Internacional, Cámara de Comercio Internacional, la OCDE, entre otros, que luchan contra la corrupción en todas sus modalidades y/o etapas.

El Subsistema de Gestión Antisoborno, cuenta con elementos tales como la posibilidad de la denuncia anónima de hechos que bajo la sospecha razonable puedan ser considerados soborno, la confidencialidad de la información, el reconocimiento de la independencia y autoridad del Oficial de Cumplimiento Antisoborno, entre otros.

La información adicional del Subsistema de Gestión Antisoborno se encuentra publicada en el micrositio: <https://www.idu.gov.co/page/antisoborno>.

A continuación se describen las acciones que se deben ejecutar para el mantenimiento y mejora del SGAS, durante la vigencia 2020.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto del SGAS** | **Actividades que se deben realizar** | **Responsable** | **Fecha prevista cumplimiento** |
| **Inicio** | **Fin** |
| Gestión del riesgo de soborno | Revisión completa y exhaustiva de las incertidumbres, las interacciones, los riesgos, las valoraciones y las acciones  | Oficial de Cumplimiento Antisoborno | Febrero 2020 | Abril 2020 |
| Contratar y aplicar la realización de pruebas análisis poligráfico y de análisis de variación patrimonial | DTFA | Marzo 2020 | Diciembre 2020 |
| Formación y toma de conciencia | Formación a los nuevos directivos e integrantes del Equipo de Apoyo Antisoborno, a través del desarrollo de las actividades definidas en el PIC 2020 | STRH | Enero 2020 | Diciembre 2020 |
| Sensibilización a los colaboradores IDU en el SGAS a través de actividades artísticas y/o charlas institucionales.  | STRH | Enero 2020 | Diciembre 2020 |
| Comunicaciones | Diseñar y ejecutar Plan de comunicaciones interno y externo del SGAS, hacia el colaborador IDU y hacia los socios de negocios. | OAC | Febrero 2020 | Noviembre 2020 |
| Auditoria interna SGAS | Formar auditores internos SGAS | OCI | Febrero 2020 | Junio 2020 |

PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD

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 la siguiente tabla son presentadas las actividades planificadas en el plan de integridad del IDU.



# 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 9, Bogotá D.C., 2019.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual del subsistema de gestión Antisoborno MGPE20, versión 1, Bogotá D.C., 2019.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Código de Integridad Gente IDU CATH02, versión 4, Bogotá D.C., 2019.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Política de Gestión Social y servicio a la Ciudadanía DUSC01, versión 1, Bogotá D.C., 2018.
* INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2019, Bogotá D.C., 2019.
1. https://www.transparency.org/news/feature/corruption\_perceptions\_index\_2017 [↑](#footnote-ref-1)