

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

## Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
9	2021-07-28	Se ajustan las actividades del numeral 12.1.1. según el plan de acción del Sistema de Gestión Antisoborno	33
8	2021-01-26	Versión inicial actualizada para la vigencia 2021	32
7	14-08-2020	Se ajustan las actividades del numeral 12.1.1. según el plan de acción del Sistema de Gestión Antisoborno.	32
6	06-05-2020	Se ajusta la fecha de la actividad "Realizar seguimiento y revisión a la política de riesgos", para los meses de noviembre y diciembre, en la tabla de administración de los riesgos de corrupción en el año 2020.	33
5	04-25-2020	Se realizan ajustes a las fechas de las acciones del componente de Rendición de Cuentas, debido a la contingencia por la emergencia del COVID-19.	33
4	24-01-2020	Se actualiza el documento para la vigencia 2020.	31
3	05-06-2019	Se modifica el PAAC de acuerdo a lo establecido en el comité Institucional de Gestión y Desempeño del pasado 30 de abril del presente año, en el cual se aprobó la modificación de la Estrategia Racionalización de Trámites, que incluye los trámites de Intervención de urbanizadores, Licencia de excavación, Certificado de estado de cuenta para trámite notarial, Consulta estado de cuenta de valorización, Duplicado de recibos de pago y Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU para aprovechamiento económico. Se realiza ajustes a la política Antisoborno, aprobada previamente por la Alta Dirección.	29
2	11-03-2019	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	31-01-2019	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



Participaron en la elaboración<sup>1</sup>

Abel Ernesto Castiblanco Duran, STRT / Ana Claudia Mahecha Leon, SGGC / Diana Carolina Ramirez Bedoya, OTC / John Alexander Quiroga Fuquene, OAP / Jose Eduardo Quiroga Barriga, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, OTC / Omar Fernando Garcia Batte, SGGC /

Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-07-22
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2021-07-23
Aprobado por	Diego Sanchez Fonseca, DG Aprobado el 2021-07-28

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

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1 OBJETIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>2 ALCANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>3 MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>5 POLÍTICAS</b> .....	<b>8</b>
5.1 <i>POLÍTICA ANTISOBORNO</i> .....	8
5.1.1 OBJETIVO .....	8
5.1.2 CONCEPTOS CLAVES.....	9
5.1.3 CONDUCTAS INDEBIDAS.....	9
5.1.4 COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL IDU .....	9
5.2 <i>POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS</i> .....	10
5.2.1 PREVENCIÓN, SOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	12
<b>6 FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>7 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>13</b>
7.1 OBJETIVO .....	13
7.2 DIAGNÓSTICO.....	13
7.3 RECURSOS.....	14
7.4 POLÍTICA DE RIESGOS.....	14
7.5 MAPAS DE RIESGOS.....	14
<b>8 ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	<b>16</b>
8.1 OBJETIVO .....	16
8.2 DIAGNÓSTICO.....	16
8.3 ACCIONES .....	17
<b>9 ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>19</b>
9.1 OBJETIVO .....	19
9.2 EQUIPO Y RECURSOS:.....	19
9.3 DIAGNÓSTICO:.....	19
9.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS:.....	20
9.5 ACCIONES .....	21
<b>10 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>23</b>
10.1 OBJETIVO .....	23
10.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:.....	23
10.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS:.....	24
10.4 TALENTO HUMANO .....	25
10.5 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL .....	25
10.6 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.....	25

10.7	ACCIONES .....	25
11	<b>ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>26</b>
11.1	OBJETIVO .....	27
12	<b>ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES.....</b>	<b>29</b>
12.1	SUBSISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO.....	29
12.1.1	OBJETIVO .....	30
12.2	PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD .....	31
13	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>

## 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 2019 se ubica en el puesto 96 entre 180 países, mejorando 3 puestos con respecto al año anterior, pero obteniendo la misma calificación de 37 puntos de 100 posibles, (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 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 2016-2017.

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.

El IDU 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 por subasta inversa.

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

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 Distrital.
- 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).
- Sistema de gestión antisoborno. En la vigencia 2020 el IDU continuó con el proceso de implementación del subsistema de gestión antisoborno, ejecutando elementos importantes como la política antisoborno, protocolos para denuncias, el rol del oficial de cumplimiento, y la identificación de riesgos de sobornos entre otros.

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.

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 2021.

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.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2021**

**CÓDIGO: PL-SC-02**

**VERSIÓN: 9**

## 1 OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2021, 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 cinco (5) componentes principales y dos (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.

## 3 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”.

#### **4 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**
- **Riesgo de Corrupción**
- **Socios de negocios**

## SIGLAS

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.  
**DG:** Dirección General.  
**DTAF:** Dirección Técnica Administrativa y Financiera.  
**DTAI:** Dirección Técnica de Administración de la Infraestructura.  
**DTAV:** Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización.  
**DTC:** Dirección Técnica de Construcciones.  
**DTDP:** Dirección Técnica de Predios.  
**DTE:** Dirección Técnica Estratégica.  
**DTGC:** Dirección Técnica de Gestión Contractual.  
**DTGJ:** Dirección Técnica de Gestión Judicial.  
**DTM:** Dirección Técnica de Mantenimiento.  
**DTP:** Dirección Técnica de Proyectos.  
**DTPS:** Dirección Técnica de Procesos Selectivos.  
**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.

## 5 POLÍTICAS

### 5.1 POLÍTICA ANTISOBORNO

#### 5.1.1 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.

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.

### **5.1.2 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 la Entidad a tomar decisiones en relación con operaciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.

### **5.1.3 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.

### **5.1.4 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 Antisoborno.
- Cumplir con la legislación Antisoborno 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 Antisoborno".
- Reconocer la independencia y autoridad del Oficial de Cumplimiento Antisoborno 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 apropiarse 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 Antisoborno (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 Antisoborno.
- 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 Antisoborno.
- 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 la 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 Antisoborno 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.

## **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 las siguientes 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:
  - Suspendir 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. Entre estas los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital.
- 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.
- 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.
- 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>.
- Reporte FURAG: los resultados obtenidos en FURAG son fuente de información para identificar oportunidades de mejora en las dimensiones y políticas del modelo. Se consideran las observaciones establecidas por las Entidades que orientan la calificación como el DAFP y para el Distrito la Secretaría General de la Alcaldía.

## **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.

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 2021 los mapas de riesgos 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.

### 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 y los facilitadores de riesgos en cada dependencia.

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	7	6.450.000	5%	11,5	25.961.250
Facilitadores dependencias	31	6.450.000	10%	11,5	229.942.500
Contratista Riesgos OAP	1	6.450.000	90%	11,5	66.757.500
Profesional Especializado OAP	1	7.800.000	30%	11,5	26.910.000
Gerentes Dependencias	31	16.095.315	10%	11,5	573.798.000
<b>Total</b>					<b>923.369.250</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" se encuentra publicado en la página WEB IDU en el Menú "Transparencia / Planeación / Plan Anticorrupción".

### 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"; 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 2020 con un total 75 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se describe el nivel de riesgo para cada uno de los procesos:

PROCESO	# R. 2020	Probab. (Prom)	Impacto (Prom)	Riesgo Inherente	Probab. (Prom)	Impacto (Prom)	Riesgo Residual		
GESTIÓN PREDIAL	3	3,0	5,0	15,0	ALTO	3,0	3,0	9,0	MODERADO
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2	3,0	4,5	13,5	ALTO	2,0	4,0	8,0	MODERADO
CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA - DTE	3	3,0	4,0	12,0	ALTO	1,3	3,0	4,0	MODERADO
MEJORAMIENTO CONTINUO	2	2,5	4,5	11,3	ALTO	1,5	3,0	4,5	MODERADO
GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	1	2,0	5,0	10,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS	5	2,0	4,4	8,8	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
PRÁCTICAS INTEGRALES DE GESTIÓN	1	2,0	4,0	8,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	2,0	4,0	8,0	MODERADO	1,0	2,5	2,5	INFERIOR
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2,0	3,5	7,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	5	2,0	3,4	6,8	MODERADO	1,0	3,4	3,4	INFERIOR
GESTIÓN FINANCIERA	4	1,8	3,8	6,6	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
DISEÑO DE PROYECTOS	5	1,4	4,4	6,2	MODERADO	1,2	3,0	3,6	MODERADO
EVALUACIÓN Y CONTROL	7	1,6	3,6	5,6	MODERADO	1,1	3,0	3,4	INFERIOR
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	1,5	3,5	5,3	MODERADO	1,0	3,5	3,5	MODERADO
GESTIÓN CONTRACTUAL	5	1,0	5,0	5,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
FACTIBILIDAD DE PROYECTOS	6	1,2	4,2	4,9	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	7	1,6	3,0	4,7	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	1,0	4,0	4,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
COMUNICACIONES	1	1,0	3,0	3,0	INFERIOR	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA - DTE	6	1,0	3,0	3,0	INFERIOR	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS	1	1,0	3,0	3,0	INFERIOR	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
GESTIÓN LEGAL	1	1,0	3,0	3,0	INFERIOR	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANO	2	1,0	3,0	3,0	INFERIOR	1,0	3,0	3,0	INFERIOR
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>1,7</b>	<b>3,9</b>	<b>6,4</b>	<b>MODERADO</b>	<b>1,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,5</b>	<b>MODERADO</b>

Como ejercicio del monitoreo a los riesgos de corrupción cada cuatro (4) meses se publica en la Página WEB IDU las matrices de riesgos de corrupción actualizadas para los veintidós (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/plan-anticorrupcion).

A continuación, se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2021:

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.	OAP Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Desde el 1-nov-2021 Hasta el 31-dic-2021
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y publicar las matrices de riesgos de corrupción 2021.	Matriz Consolidada de riesgos de corrupción 2020 publicada en la WEB IDU.	OAP Áreas IDU	Desde el 1-Dic-2020 Hasta el 31-ene-2021
Monitoreo y Revisión	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-oct-2021 Hasta el 31-oct-2021
	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 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 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 dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020, Ley 1955 de 2019, Decreto 2106 de 2019, Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 de 2011, se planteó la estrategia de racionalización de trámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.

### 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

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.

Para la vigencia 2021, se identificó la necesidad de implementar mejoras administrativas a los siguientes trámites:

- Licencia de excavación.
- Pago compensatorio de estacionamientos.

### **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, en el que se presentan las mejoras a realizar directamente en los trámites allí incluidos.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 9

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Único	18206	Licencias de Excavación	Actualmente se está solicitando el COOS Comité operativo de obras de servicio - aprobaciones de PMT para el cierre de la licencia.	Actualizar procedimiento de licencias de excavación, eliminando un requisito de solicitar el COOS (Comité operativo de obras de servicio - aprobaciones de PMT) para el recibo de la obra.	Reducción de pasos para el ciudadano	Administrativa	Eliminación de documentos	18/01/2021	30/06/2021	DTAI-OAP
Único	18206	Licencias de Excavación	Actualmente el formato contiene información muy general que puede llegar a confundir al usuario.	Incluir en el formato información específica que permita al usuario disminuir el riesgo de errores en el momento de diligenciamiento.	Agiilidad en el proceso de la solicitud	Administrativa	Reducción y/o optimización de formularios	18/01/2021	30/06/2021	DTAI-OAP
Único	22547	Pago compensatorio de estacionamientos	Internamente se realiza el proceso del trámite de Pago compensatorio de Estacionamientos de manera manual registrando en bases de datos en excel y Word.	Sistematizar el procedimiento interno para generar la liquidación, recibo en informes de cartería del pago compensatorio de estacionamientos, apoyando en minimizar los tiempos de respuesta	Obtener la liquidación en menor tiempo	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/02/2021	15/12/2021	STPC - STRT

## **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 2020, se realizaron audiencias de rendición de cuentas junto con las demás entidades del sector movilidad, 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.

#### **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 2020 se tuvieron en cuenta los resultados de 19.900 encuestas realizadas a ciudadanos durante la vigencia 2020, 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, canales de atención para PQRS y PQRS puntos IDU y Gestión predial.

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

- De manera general, se identificó que las mujeres son las que más requerimientos realizan en la entidad con un 53% vs 47% de los hombres; siendo los hombres los que más trámites de valorización realizan con un 51% frente a un 49% de las mujeres.
- Las personas que más trámites de valorización realizaron a través de los puntos de atención de la entidad, con un 38% se encuentran entre 27 y 44 años. En el caso de PQRS y Puntos IDU se encontró que la mayoría 38% y 43% respectivamente tienen entre 45 y 59 años. Y con relación a los trámites de gestión predial, el 32% de las personas es igual o mayor de 45 años.
- Respecto a la distribución por nivel educativo, el 28% tiene nivel educativo universitario. En su orden continúa el nivel de posgrado (24%) y con estudios técnicos y/o tecnológicos (20%). Se identifica que de las personas que interpusieron una PQRS mediante alguno de los canales de la entidad, la mayoría tiene nivel educativo de pregrado o posgrado (34%). En el caso de trámites de gestión predial, el 22% su nivel educativo es bachillerato o técnico y/o tecnológico.
- Se encontraron ciudadanos de todas las localidades, siendo la mayoría de los ciudadanos de la localidad de Suba con el 19%, seguida de la localidad de Bosa, Kennedy y Usaquén con el 13%, 12% y 11% en su orden. La localidad Suba es la localidad donde más PQRS se interpusieron en puntos IDU (25%). Así mismo, el 30% de los trámites de gestión predial son de ciudadanos residentes en la localidad de Bosa.

- El 54% de los ciudadanos encuestados manifestó pertenecer al estrato 3 y 4. El 32% al estrato 1 y 2. Y el 12% al estrato 5 y 6.
- El 72% de los ciudadanos se dedica a trabajar, el 13% al hogar y el 9% está pensionado/jubilado. Por otra parte, el 4% está en la búsqueda de trabajo y el 2% es estudiante.
- Solo el 1% de los ciudadanos manifestó tener en la familia al menos una persona en condición de discapacidad.
- 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 81%, seguido de duplicado de cuenta de cobro (9%) y estado de cuenta informativo (7%).
- El 80% de los ciudadanos realizaron como requerimiento una solicitud mediante los canales de atención al ciudadano o puntos IDU; el porcentaje de reclamos es más alto en los puntos IDU (21%) frente a PQRS en canales de atención a la ciudadanía (17%).
- Para interponer una PQRS los ciudadanos prefieren hacerlo de manera virtual (48%), o de manera presencial (30%), y el 22% prefiere llamar a la línea de atención al ciudadano. Con respecto a PQRS puntos IDU, la mayoría de los ciudadanos (52%) prefiere hacerlo de manera presencial, y un (26%) telefónicamente. Y en cuanto a los trámites de gestión predial, el servicio es prestado por medio telefónico.

## 9.5 Acciones

RENDICION DE CUENTAS					
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	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	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	OAC	Permanente y seguimiento cuatrimestral

## RENDICIÓN DE CUENTAS

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
	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	OAC	Mantener actualizada la información con seguimiento cuatrimestral hasta Dic 2021
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 específico del cumplimiento de la misión institucional, se realizará seguimiento a su ejecución como parte de este Plan.	Al menos 200 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución.	OTC	Dic 2021 Con seguimiento cuatrimestral
	2.2	Durante el 2021 mantener las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía enfocadas en los principales proyectos de ciudad y atendiendo los grupos de valor identificados por la Entidad. Estos espacios buscarán la retroalimentación de los interesados en la gestión institucional y un acompañamiento permanente de la comunidad sobre la gestión que el Instituto hace en el territorio (actual y propuesto).	6 mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía diferenciando las mismas por grupos de valor.	OTC	Dic 2021 con seguimiento cuatrimestral
	2.3	Con el fin de mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad asiste a citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, ediles, líderes comunales, entes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.	Al menos 450 espacios con asistencia del IDU reportados en el aplicativo de seguimiento.	OTC	Dic 2021 con seguimiento cuatrimestral
	2.4	Realizar audiencia de rendición de cuentas coordinada con el sector Movilidad sobre la gestión 2020, con el fin de contarle a la ciudadanía los proyectos en materia de infraestructura vial y de espacio público para Bogotá	Una Audiencia de rendición de cuentas.	DG – OAC-OTC	Abril 2021

## RENDICIÓN DE CUENTAS

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
3. Responsabilidad	3.1	Procesos de formación en desarrollo urbano y cultura ciudadana orientados a diferentes actores del desarrollo urbano en escenarios comunitarios, organizaciones y académicos, de forma virtual y presencial, con el fin de lograr apropiación, corresponsabilidad y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura del IDU	80 actividades de formación	OTC	Dic 2021 con seguimiento en los dos últimos cuatrimestres
	3.2	Formación Interna a servidores de áreas técnicas del IDU para competencias de diálogo ciudadano con el fin de estructurar un único discurso sobre los mecanismos de participación ciudadana incidente en los proyectos	10 encuentros de articulación	OTC	
	3.3	Continuar formando a la ciudadanía y a los colaboradores IDU (contratistas, interventorías, 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 Curso de Desarrollo Urbano	OTC	
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las mesas de construcción de ciudad y ciudadanía.	Encuestas de satisfacción	OTC	Permanente y seguimiento cuatrimestral
	4.2	Realizar seguimiento a los compromisos asumidos por el IDU en los eventos de Rendición de Cuentas a través de la plataforma COLIBRI de la Veeduría.	Seguimiento Plataforma COLIBRI	OTC - OAP	Permanente y 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), reglamentado mediante documento CONPES D.C.03 - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital "POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA"; Decreto 847 de 2019 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 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 PQRSD, 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](#), [Chat Valorización](#), [Formulario Web](#), [ATNCIUDADANO@IDU.GOV.CO](mailto:ATNCIUDADANO@IDU.GOV.CO) y el sistema Bogotá te Escucha (SDQS).
- Canal Telefónico: PBX: 3 387555, Línea gratuita: 01 8000 910 312, Línea 195
- Número Oficial de FAX: 4443037
- Con ocasión al COVID-19 se dispone provisionalmente de las siguientes líneas: 3005523802, 3005537385, 3005534816, 3005536259 y 3005535205
- Canal Presencial: Atención en la sede principal ubicada en la calle 22 No. 6-27 ventanilla 21 y 22, en jornada continua.
- [Puntos IDU gestión social en obra](#), puntos IDU Gestión Predial y [RED CADE](#).
- Canal de Correspondencia Oficial: Calle 22 No. 6-27

Con ocasión al COVID-19 se dispone provisionalmente del siguiente horario para el canal presencial: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua.

En la atención a los canales, la entidad gestiona los requerimientos ciudadanos a través del sistema de gestión de PQRSD llamado Bachué y el sistema de correspondencia ORFEO que permiten el registro, trámite, respuesta y consulta, garantizando la seguridad de la información y medición del nivel de oportunidad de respuesta. De acuerdo a las políticas de servicio al ciudadano, definidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la entidad cuenta con el desarrollo tecnológico para la integración con el sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”, el cual centraliza la consulta de las peticiones ciudadanas, reduce los tiempos de respuesta entre entidades distritales,

permite el control ciudadano, ahorro de tiempo y costo de desplazamiento, evita uso de intermediarios, garantizando la transparencia y acceso de la información pública en los tiempos establecidos por la Ley 1755 del 2015.

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 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 2020 con el apoyo de la Veeduría Distrital se realizó un taller sobre lenguaje claro y una charla sobre lineamientos para el manejo de las respuestas a los derecho de petición, igualmente se realizó un taller sobre protocolos de atención incluyente dictado por la fundación Corona, por otro lado se realizaron mesas de trabajo sobre PQRSD con participación de la gente IDU; talleres sobre protocolos de servicio al ciudadano (Juego de roles) orientado al fortalecimiento de actitudes, habilidades y conocimientos del servicio a la ciudadanía para el mejoramiento en la cultura del servicio.

#### **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	2.1	Seguimiento a la solicitud de mejora al CHAT, presentada a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	OTC	31 de marzo de 2021
	2.2	Realizar una sensibilización sobre el manejo del centro de relevo en el IDU, con el apoyo de MinTIC.	OTC	31 de agosto de 2021 con seguimiento cuatrimestral
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Se divulgará a la ciudadanía y a la gente IDU acerca de los trámites y servicios de la entidad, utilizando piezas gráficas de comunicación digital.	OTC - OAC	31 de diciembre de 2021 con seguimiento cuatrimestral
	3.2	Realizar dos sensibilizaciones dirigidas a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano sobre protocolos de atención incluyente.	OTC	31 de agosto de 2021 con seguimiento cuatrimestral
	3.3	Implementar mecanismos de socialización (comunicacionales internos), para la atención oportuna de los Derechos de Petición.	OTC	31 de diciembre de 2021 con seguimiento cuatrimestral
	3.4	Procesos de inducción a residentes sociales de los proyectos de infraestructura a cargo del IDU.	OTC	31 de diciembre de 2021 con seguimiento cuatrimestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión Institucional.	OTC	Permanente con seguimiento cuatrimestral

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

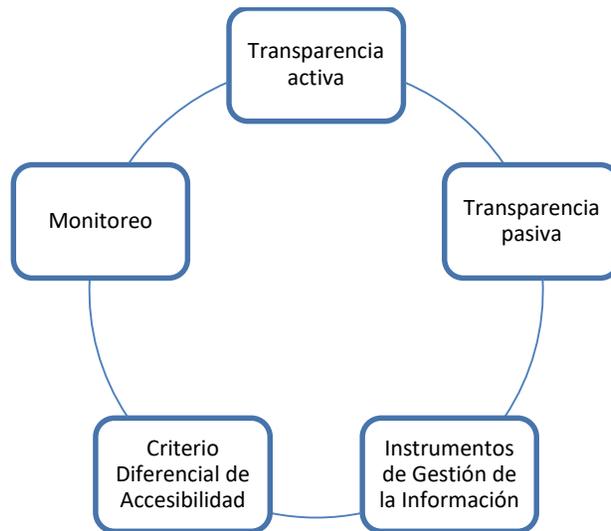
En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web IDU para su consulta.

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 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	OAP Áreas IDU	30 de junio de 2021 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	a) Descripción estructura orgánica b) Su presupuesto general c) Directorio de servidores	Información publicada y actualizada / Total de información	Áreas IDU responsables de la información	Seguimiento a: 31 de marzo de 2021 30 de junio de 2021 30 de septiembre de

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
		públicos y contratistas d) Normograma IDU e) Plan anual de compras f) Plazo de cumplimiento de los contratos g) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	requerida por la norma x 100		2021 31 de diciembre de 2021
	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 2021 Con seguimiento cuatrimestral
	Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del Decreto 103 de 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 2021 Con 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	Semestral 30 de junio de 2021 31 de diciembre de 2021

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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  Información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma * 100	STRT	31 de agosto de 2021 con seguimiento cuatrimestral
		Actualizar el esquema de publicación, atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 de la Ley 1712 de 2014.	#Actualizaciones ejecutadas/ #Actualizaciones planeadas*100	OAC	30 de junio de 2021 31 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 2021 30 de julio de 2021
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 de Transparencia / # de funcionarios nuevos en planta	STRH	31 de diciembre de 2021 con seguimiento cuatrimestral
Generales	Socialización a Gente IDU de la Ley de Transparencia	Estrategia de divulgación	Estrategia implementada	OAP OAC	30 de junio de 2021 30 de noviembre de 2021

## 12 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES

### 12.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

Esta iniciativa liderada por el subdirector (a) General de Gestión Corporativa y demás miembros de la Alta Dirección, en la que el IDU entra a la vanguardia de las entidades públicas tanto del orden distrital como nacional en la implementación de mecanismos de prevención y control más contundentes que permitan prevenir la consolidación de hechos de soborno, a través del Subsistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar ISO 37001 versión 2016.

## 12.1.1 OBJETIVO

Este componente está enmarcado dentro del Sistema de Gestión Integral del IDU – SIGI, el desarrollo y sostenimiento del Subsistema de Gestión Antisoborno del IDU – SGAS 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 2021.

Iniciativa Adicional	Actividades		Meta o Producto	Responsible	Fecha prevista cumplimiento		
	N.º	Aspecto / Subcomponente / Etapa / Fase			Actividad	INICIO	FIN
1 Subsistema de Gestión Antisoborno	1.1	Gestión del riesgo de soborno.	Un Monitoreo anual a las matrices de riesgos de soborno y sus controles, por parte de la segunda línea de defensa.	Un monitoreo Anual a las matrices de riesgos de soborno.	SGG C	Junio 2021	Diciembre 2021
	1.2	Formación y toma de conciencia.	Fortalecer la Cultura de integridad y cumplimiento para directivos y colaboradores del IDU.	1. Implementación curso virtual Antisoborno para Directivos y Colaboradores IDU mínimo en un 70%. 2. Capacitación Anual en Sistema de Gestión Antisoborno para Directivos.	SGG C	Febrero 2021	Diciembre 2021
	1.3	Formación y toma	Toma de conciencia de los socios de negocio	1. Dos sensibilizaciones dirigidas a los socios de negocio relacionadas con el Subsistema de Gestión Antisoborno.	SGG C	Febrero 2021	Diciembre 2021

Iniciativa Adicional	Actividades			Meta o Producto	Responsible	Fecha prevista cumplimiento	
	N.º	Aspecto / Subcomponente / Etapa / Fase	Actividad			INICIO	FIN
			de conciencia.				
	1.4	Denuncias de Soborno	Fortalecimiento de canales de denuncia en los procesos de atención y servicios al ciudadano	2. Publicación agendas nivel directivo.  1. Implementación carta Director General en el Chat de la STOP y proceso de Gestión Predial. 2. Revisión mensual de los buzones físicos de denuncia.	SGG C	Febrero 2021	Diciembre 2021

## 12.2 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.

Entidad	<b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b>
Vigencia	<b>2021</b>

<b>Objetivo:</b>	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. Elaboración de Plan de Gestión de Integridad 2021.	Documento con el proyecto del Plan de Gestión de Integridad	STRH - OAP	Diciembre 2020	Enero 2021
	2. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Plan de Gestión de Integridad 2021.	Plan de Gestión de Integridad Aprobado	OAP -STRH	Enero 2021	Enero 2021

SUBCOMPONENTE / ETAPA / FASE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FIN
<b>Armonización</b>	3. Socializar el Plan de Gestión de Integridad 2021	Pieza Comunicativa - Intranet	STRH OAP- OAC	Febrero 2021	Febrero 2021
<b>Diagnóstico</b>	4. Realizar Encuesta Percepción de Integridad	Resultados de Encuesta	STRH	Marzo 2021	Abril 2021
	5. Analizar resultados de la Encuesta	Determinar el nivel de percepción de Integridad	STRH	Abril 2021	Mayo 2021
<b>Implementación</b>	6. Capacitar a los Gestores de Integridad	Taller(es) realizado(s)	STRH	Mayo 2021	Diciembre 2021
	7. Socializar los Valores a través de las actividades incluidas en los planes del Sistema de Estímulos, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo	Promocionar los valores de Integridad en la Gente IDU	STRH	Febrero 2021	Diciembre 2021
	8. Divulgar los valores de integridad a través de Podcast	Podcast publicado	OAC-STRH	Febrero 2021	Diciembre 2021
<b>Seguimiento y Evaluación</b>	9. 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 2021	Diciembre 2021

### 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.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Bogotá, D.C., 2020.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual de administración del riesgo MGPE18, versión 10, Bogotá D.C., 2020.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual del subsistema de gestión Antisoborno MGPE20, versión 2, Bogotá D.C., 2020.
- 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 9

- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Informe Requerimientos Ciudadanos Año 2020, Bogotá D.C., 2020.