

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

● CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
11	2022-01-25	Versión inicial para la vigencia 2022	34
10	2021-10-26	En el capítulo 8 estrategia “racionalización de trámites” se ajusta el diagnóstico a la clasificación actual de trámites y OPAS, y se ajusta en la tabla de acciones el tipo de racionalización del trámite de Pago compensatorio de estacionamientos a Tecnológico interoperabilidad interna. En el capítulo 11 estrategia “mecanismos para la transparencia y acceso a la información”, se actualiza el subcomponente 5 en la actividad e indicador para ajustar la periodicidad en la que se presenta el informe.	35
9	2021-07-28	Se ajustan las actividades del numeral 12.1.1. según el plan de acción del Sistema de Gestión Antisoborno.	34
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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

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 ¹	Abel Ernesto Castiblanco Duran, / Adriana Patricia Gomez Barajas, SGGC / Ana Claudia Mahecha Leon, SGGC / Diana Alejandra Esquivel Perdomo, DTINI / Diana Carolina Ramirez Bedoya, ORSC / Jhonny Hernandez Torres, OAP / John Alexander Quiroga Fuquene, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, ORSC / Omar Fernando Garcia Batte, SGGC / Yadira Montenegro Lancheros, STRH /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2022-01-21
Revisado por	Gustavo Montano Rodriguez, ORSC Revisado el 2022-01-25
Aprobado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Aprobado el 2022-01-25

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

TABLA DE CONTENIDO

- **CONTROL DE VERSIONES.....1**
- INTRODUCCIÓN.....4**
- 1 OBJETIVO.....6**
- 2 ALCANCE6**
- 3 MARCO NORMATIVO6**
- 4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....7**
- 5 FUENTES DE INFORMACIÓN8**
- 6 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....10**
 - 6.1 *OBJETIVO.....10*
 - 6.2 *DIAGNÓSTICO.....10*
 - 6.3 *POLÍTICA DE RIESGOS.....10*
 - 6.4 *MAPAS DE RIESGOS.....11*
- 7 ESTRATEGIA: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....13**
 - 7.1 *OBJETIVO13*
 - 7.2 *DIAGNÓSTICO.....13*
 - 7.3 *ACCIONES13*
- 8 ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS.....15**
 - 8.1 *OBJETIVO15*
 - 8.2 *EQUIPO Y RECURSOS:.....15*
 - 8.3 *DIAGNÓSTICO:.....15*
 - 8.4 *CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS:.....16*
 - 8.5 *ACCIONES17*
- 9 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO22**
 - 9.1 *OBJETIVO22*
 - 9.2 *ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:.....22*
 - 9.3 *FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS:.....22*
 - 9.4 *TALENTO HUMANO23*
 - 9.5 *NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL23*
 - 9.6 *RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.....24*
 - 9.7 *ACCIONES24*
- 10 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....26**
 - 10.1 *OBJETIVO26*
- 11 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES.....30**
 - 11.1 *PLAN DE GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD30*
 - 11.2 *SUBSISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO.....31*
 - 11.3 *PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA DEBIDA DILIGENCIA 2.0.....32*
 - 11.4 *PLAN DE IMPELEMENTACIÓN DEL SARLAFT EN EL IDU.33*
- 12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS34**

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 2020 se ubica en el puesto 92 entre 180 países, bajando 4 puestos con respecto al año 2019, con una calificación de 39 puntos de 100 posibles, (siendo 0 percepción de bajos niveles de transparencia y 100 percepción de altos niveles de transparencia¹). Transparencia por Colombia, en el 2020 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. 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

¹ https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017

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. Implementación y Certificación del subsistema de gestión antisoborno, ejecutando elementos importantes como la política antisoborno, protocolos para gestión de las denuncias de soborno, roles y responsabilidades y la gestión 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.

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 2022.

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, Plan de Integridad, Gestión Antisoborno, Fortalecimiento de la Debida Diligencia e implementación del sistema SARLAFT.

1 OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2022, 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 tres (3) 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.
- Componente adicional:
 - Plan de gestión de la integridad.
 - Subsistema de gestión antisoborno.
 - Debida Diligencia
 - Subsistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

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”.
- Ley 2195 de 2022. “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- DTGC: Dirección Técnica de Gestión Contractual.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones.
- OAP: Oficina Asesora de Planeación.
- OCI: Oficina de Control Interno.
- ORSC: Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
- PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- SARLFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- SGGC: Subdirección General de Gestión Corporativa.
- STRF: Subdirección Técnica de Recursos Físicos.
- STRH: Subdirección Técnica de Recursos Humanos.
- STRT: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

5 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.

6 ESTRATEGIA: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

6.1 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.

6.2 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. Motivo por el cual se presenta para la vigencia 2022 los mapas de riesgos actualizados conforme a los criterios establecidos en la versión 5 de la Guía de Administración de Riesgos del DAFP.

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.

6.3 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 está definida en el documento Manual de Riesgos que para la vigencia 2022 inicia con la versión 12.

Descripción general de la Política de Riesgos:

El Instituto de Desarrollo Urbano incorpora en su gestión las prácticas de administración del riesgo para generar valor en la ejecución de sus procesos y proyectos y el logro de sus objetivos estratégicos; mediante un adecuado liderazgo en la Identificación, Análisis, Evaluación, Tratamiento y Monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesto en el desarrollo de su misión.”

6.4 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 CORRUPCIÓN”; 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 2021 con un total 72 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se describe el nivel de riesgo para cada uno de los procesos:

PROCESO	# R	Probab. Inheren.	Impacto inheren.	Riesgo Inherente	Probab. Residual	Impacto Residual	Riesgo Residual		
G. PREDIAL	3	3,0	5,0	15,0	CRITICO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
MEJORAMIENTO	2	2,0	4,5	9,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
TECNOLOGIAS	2	2,0	4,5	9,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
CONSTRUCCIONES	5	2,0	4,4	8,8	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
INNOVACIÓN	2	2,0	4,0	8,0	ALTO	1,0	3,5	3,5	ALTO
PRACTICAS INT.	1	2,0	4,0	8,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. TALENTO H.	2	2,0	3,5	7,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. R. FÍSICOS	5	2,0	3,4	6,8	ALTO	1,2	3,0	3,6	MODERADO
PLANEACIÓN	2	1,5	4,5	6,8	ALTO	1,5	3,0	4,5	MODERADO
G. FINANCIERA	4	1,8	3,8	6,6	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
DISEÑO	5	1,4	4,4	6,2	ALTO	1,2	3,0	3,6	MODERADO
EVALUACIÓN	6	1,7	3,5	5,8	ALTO	1,0	3,3	3,3	MODERADO
VALORIZACIÓN	5	1,6	3,6	5,8	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
CONSERVACIÓN	9	1,7	3,3	5,6	MODERADO	1,1	3,0	3,3	MODERADO
G. DOCUMENTAL	2	1,5	3,5	5,3	ALTO	1,0	3,5	3,5	ALTO
G. CONTRACTUAL	5	1,0	5,0	5,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. INTERSTITUCIONAL	1	1,0	5,0	5,0	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
FACTIBILIDAD	6	1,2	4,2	4,9	ALTO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
COMUNICACIONES	1	1,0	3,0	3,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. LEGAL	1	1,0	3,0	3,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. SOCIAL	2	1,0	3,0	3,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
G. INTEGRAL DE P.	1	1,0	3,0	3,0	MODERADO	1,0	3,0	3,0	MODERADO
Total general	72	1,6	3,9	6,4	ALTO	1,1	3,1	3,2	MODERADO

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 2022:

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	Durante el 1er trimestre de 2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y publicar las matrices de riesgos de corrupción 2022.	Matriz Consolidada de riesgos de corrupción 2022 publicada en la WEB IDU.	OAP Áreas IDU	Hasta el 31-ene-2022
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-2022 Hasta el 31-oct-2022
	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 6 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

7 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 2022.

7.1 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.

7.2 DIAGNÓSTICO

A la fecha el IDU cuenta con 11 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, (X) Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico y (XI) Duplicado de Cuenta de Cobro; igualmente con 2 OPAS (otros procedimientos administrativos): (1), Estado de Cuenta por Concepto de Valorización, (2) Consulta bibliográfica en el centro de documentación.

Para la vigencia 2022, se identificó la necesidad de implementar mejoras administrativas y tecnológicas a los siguientes trámites:

- Intervención a urbanizadores y/o terceros.
- Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU para aprovechamiento económico.

7.3 ACCIONES

Las acciones a seguir para desarrollar la Estrategia de racionalización de trámites 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 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

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	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Incorporación del plano urbanístico en la base cartográfica de la SDP.	Se eliminará el requisito para este trámite: Incorporación del plano urbanístico en la base cartográfica de la SDP.	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Cronograma de ejecución de obras de áreas de cesión.	Se eliminará el requisito para este trámite: Cronograma de ejecución de obras de áreas de cesión.	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Nivelación de la subrasante.	Se eliminará el requisito para este trámite: Nivelación de la subrasante.	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Ajuste del diseño geométrico	Se eliminará el requisito para este trámite: Ajuste del diseño geométrico	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Diseño de redes secas (telemáticas)	Se eliminará el requisito para este trámite: Diseño de redes secas (telemáticas)	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	8327	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros	Actualmente para realizar este trámite el urbanizador adjunta el requisito Diseño de redes de gas natural,	Se eliminará el requisito para este trámite: Diseño de redes de gas natural	Disminución de documentos y costos	Administrativa	Eliminación de requisitos	1/02/2022	15/12/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura Oficina Asesora de Planeación Dirección General
Único	33579	Solicitud de uso de espacio público administrado por el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU para aprovechamiento Económico	El pago se realiza directamente en una sucursal del Banco de Occidente	Implementación de Botón PSE para que se pueda realizar el pago de manera virtual.	Ahorro en tiempo y dinero por desplazamiento	Tecnológica	Pago en línea	1/02/2022	30/04/2022	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura

8 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.

8.1 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.

8.2 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 Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía 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.

8.3 DIAGNÓSTICO:

En los últimos años el Instituto de Desarrollo Urbano ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía. En el año 2021, se realizó audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión 2020 junto con las demás entidades del sector movilidad, en cumplimiento del procedimiento metodológico definido por la Veeduría Distrital, así como ejercicios virtuales de balance de resultados con los servidores y colaboradores IDU.

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 mesas de construcción de ciudad y ciudadanía con los grupos de valor identificados para la entidad con el objetivo de lograr una mejor comprensión de ciudad y apropiación de los proyectos de infraestructura desarrollados por el IDU:

- Ciclistas urbanos; Infraestructura Ciclo Inclusiva.
- Personas con discapacidad; Accesibilidad Universal
- Colectivos de Mujer y LGTBIQ+: Transversalización política de mujer y género
- Academia y sector educativo; Cultura ciudadana en proyectos de infraestructura.
- Colectivos ambientales; Foro Ambiental
- Veedores Ciudadanos; Proyectos de Valorización .

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 y asistiendo a las citaciones de los espacios de control social locales y políticos de la ciudad.

En el tema de incentivos el IDU ejecutó el contrato 1684 de 2020 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 1.600 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.

8.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS:

En el marco de la mejora continua para el proceso de gestión social y servicio a la ciudadanía 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 2021 se tuvieron en cuenta los resultados de 34.148 encuestas realizadas a ciudadanos durante la vigencia, 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, PQRS puntos IDU y Gestión predial, las cuales se realizan de manera presencial, telefónica y virtual.

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 52% vs 48% de los hombres; siendo las mujeres los que más trámites de valorización realizan con un 57% frente a un 43% de los hombres.
- Las personas que más trámites de valorización realizaron a través de los puntos de atención de la entidad, con un 40% se encuentran entre 27 y 44 años. En el caso de PQRS y Puntos IDU y Gestión Predial, se encontró que la mayoría 35%, 40% y 39% respectivamente tienen entre 45 y 59 años.

- Respecto a la distribución por nivel educativo, el 29% tiene nivel educativo universitario. En su orden continúa el nivel de posgrado (23%) y con estudios técnicos y/o tecnológicos (18%). 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 (32%) y posgrado (29%). En el caso de trámites de gestión predial, el (31%) su nivel educativo es técnico y/o tecnológico.
- Se encontraron ciudadanos de todas las localidades, siendo la mayoría de los ciudadanos de la localidad de Suba con el 22%, seguida de la localidad de Usaquén y Engativá con el 17% y 9% en su orden. La localidad Kennedy es la localidad donde más PQRS se interpusieron en puntos IDU (19%). Así mismo, el 24% de los trámites de gestión predial son de ciudadanos residentes en la localidad de Bosa.
- El 51% de los ciudadanos encuestados manifestó pertenecer al estrato 3 y 4. El 35% al estrato 1 y 2. Y el 13% al estrato 5 y 6.
- El 72% de los ciudadanos se dedica a trabajar, el 14% al hogar y el 6% 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 SUPERCADER es el certificado de estado de cuenta para trámite notarial con un 88%, seguido del estado de cuenta informativo (6%) y duplicado de cuenta de cobro (3%).
- Para interponer una PQRS los ciudadanos prefieren hacerlo de manera presencial (36%), virtual (36%) y el (28%) prefiere llamar a la línea de atención al ciudadano. Con respecto a PQRS puntos IDU, la mayoría de los ciudadanos 59% prefiere hacerlo de manera virtual, 25% de manera presencial, mientras que un 16% telefónicamente. Y en cuanto a los trámites de gestión predial, el servicio es prestado por medio telefónico.

8.5 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	Información de la Planeación en Página web actualizada	OAC	Permanente y seguimiento cuatrimestral

		por dependencia, el plan anual de adquisiciones, la ejecución presupuestal, estados financieros.			
	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
	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 2022
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,	Al menos 334 Comités IDU realizados en los proyectos en ejecución.	ORSC	Dic 2022 Con seguimiento cuatrimestral

		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.			
2.2	Durante el 2022 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).	4 mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía con enfoque diferencial, de género, colectivos de ciclistas urbanos y Entidades Educativas Distritales	ORSC	Dic 2022 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.	ORSC	Dic 2022 con seguimiento cuatrimestral	
2.4	Realizar audiencia de rendición de cuentas coordinada con el sector Movilidad sobre la gestión	Una Audiencia de rendición de cuentas.	DG – OAC-ORSC	Abril 2022	

		2021, con el fin de contarle a la ciudadanía los proyectos en materia de infraestructura vial y de espacio público para Bogotá			
3. Responsabilidad	3.1	Procesos de sensibilización a contratistas e interventorías, enfocados en los derechos concertados por el sector Movilidad: una vida libre de violencias y una cultura libre de sexismos, establecidos en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género.	Todos los proyectos de alta complejidad, en etapa de construcción	ORSC	Permanente y seguimiento cuatrimestral
	3.2	Procesos de formación en desarrollo urbano y cultura ciudadana para proyectos priorizados y en etapas previas, desarrollados virtual o presencialmente con el fin de cualificar la participación ciudadana, lograr transformaciones en los comportamientos de la ciudadanía, y abonar a la gobernanza, la corresponsabilidad y la sostenibilidad de tales proyectos. Los talleres estarán orientados a grupos sociales y comunales, organizaciones sociales, civiles, ambientales, culturales, sin ánimo de lucro, sector académico, gremios y demás actores del desarrollo urbano.	80 actividades de formación	ORSC	Dic 2022 con seguimiento en los dos últimos cuatrimestres
	3.3	Formación Interna a colaboradores de áreas técnicas y misionales del IDU, para fortalecer las competencias de relacionamiento ciudadano con el fin de estructurar un único discurso sobre i) los espacios, metodologías y mecanismos de co-creación y participación incidente	10 encuentros de articulación y formación	ORSC	Permanente y seguimiento cuatrimestral

		para proyectos en diferentes etapas; y ii) el diseño, implementación y evaluación de estrategias y acciones con perspectiva de género en los proyectos IDU			
	3.4	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	ORSC	Dic 2022 Con seguimiento en los dos últimos cuatrimestres
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar encuestas de satisfacción en la audiencia de Rendición de Cuentas y al finalizar las mesas de construcción de ciudad y ciudadanía.	Encuestas de satisfacción	ORSC	Permanente y seguimiento cuatrimestral
	4.2	Realizar seguimiento a los compromisos asumidos por el IDU a través de la plataforma COLIBRI de la Veeduría.	Seguimiento Plataforma COLIBRI	OAP	Permanente y seguimiento cuatrimestral

9 ESTRATEGIA: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 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:

9.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Según el Acuerdo 006 de 2021 le fue designado a la Oficina de Relacionamiento y servicio a la ciudadanía, en su artículo 8, entre otras, el desarrollo de las siguientes funciones:

- *Liderar y orientar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, programas y planes de servicio a la ciudadanía, medición de la percepción, relacionamiento con los actores del desarrollo urbano y mitigación de los impactos socio - culturales para la consolidación de Proyectos Urbanos Integrales.*
- *Implementar acciones para atender a la ciudadanía de forma oportuna, eficaz y eficiente.*
- *Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo mismo que a la oportunidad de las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.*
- *Evaluar la satisfacción ciudadana con la atención recibida por parte del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento con el ciudadano.*

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.

9.3 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 y el sistema Bogotá te Escucha (SDQS).
- Canal Telefónico: PBX: (601) 3387555, Línea gratuita: 01 8000 910 312, Línea 195
- Número Oficial de FAX: (601) 4443037

- 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.
- Punto de físico de radicación de correspondencia: Calle 22 No. 6-27

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 entró en producción el 1 de septiembre del 2021, centralizando la consulta de las peticiones ciudadanas, reduciendo los tiempos de respuesta entre entidades distritales, permitiendo el control ciudadano, ahorro de tiempo y costo de desplazamiento, evitando uso de intermediarios, garantizando la transparencia y acceso de la información pública en los tiempos establecidos por la ley.

El IDU cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, cuyo ejercicio actualmente se encuentra delegado al jefe de la Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía por Resolución 5984 de 2021.

9.4 TALENTO HUMANO

La Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía 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 2021 se promovió la participación al interior de la entidad del taller sobre lenguaje claro del DNP; igualmente se realizó una sensibilización en el marco de los Proyectos de aprendizaje en equipo para los servidores de la entidad sobre Servicio a la Ciudadanía; se realizaron dos sensibilizaciones sobre protocolos de atención incluyente uno, denominado taller “Bogotá sin barreras” dictado por la Secretaría Distrital de Gobierno y otra dictada por el SENA; así mismo se realizaron sensibilizaciones del instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos al grupo de radicación tanto de la STRF como de la ORSC; igualmente reuniones periódicas con el grupo de canales, donde tratamos la correcta clasificación de los requerimientos ciudadanos; así como charla sobre análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha” dirigida a los enlaces, y sensibilización al personal de Cades y supercades sobre trámites y servicios del IDU.

9.5 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

El Instituto cuenta con documentación adoptada asociada al proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía, 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.

9.6 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, PQRS puntos IDU, Gestión Predial).
- Satisfacción por la atención en la gestión de trámites y servicios.
- Expectativa, percepción y satisfacción en la ejecución de los proyectos urbanos que se ejecutan para el desarrollo de la ciudad.

9.7 ACCIONES

Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar un ChatBot que permita mejorar el servicio en el canal virtual de la entidad	1 Desarrollo tecnológico implementado.	STRT- ORSC	30 de junio del 2022
	2.2	Gestionar sensibilización con FENASCOL para el uso de la plataforma SERVIR	1 sensibilización recibida.	ORSC	30 de junio del 2022
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.	Al menos 13 Piezas de comunicación divulgadas (1 por cada trámite y servicio IDU)	ORSC - OAC	31 de diciembre de 2022 con seguimiento cuatrimestral
	3.2	Realizar una sensibilización dirigida a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano sobre protocolos de atención incluyente.	1 charlas de Sensibilización	ORSC	30 de septiembre de 2022 con seguimiento cuatrimestral



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

	3.3	Implementar mecanismos de socialización (comunicacionales internos), para la atención oportuna de los Derechos de Petición.	Un reporte trimestral, sobre el Nivel de Oportunidad de la Respuesta para el Ciudadano de los derechos de petición, el cual será enviado a las diferentes dependencias del IDU.	ORSC	31 de diciembre de 2022 con seguimiento cuatrimestral
	3.4	Procesos de inducción a residentes sociales de los proyectos de infraestructura a cargo del IDU.	Al menos una reunión de inducción mensual para el manejo operativo del Sistema Bachué, módulo de gestión PQRSD.	ORSC	31 de diciembre de 2022 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.	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	ORSC	Permanente con seguimiento cuatrimestral

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

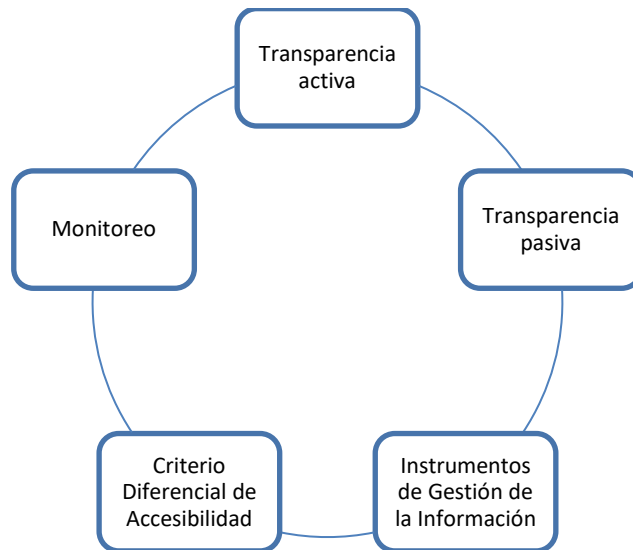
En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web IDU para su consulta.

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.

10.1 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 la Resolución MinTic 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”; 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

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 2022 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 y la Resolución MinTic 1519 de 2020.	a) Descripción estructura orgánica b) Su presupuesto general c) Directorio de servidores 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.	Información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100	Áreas IDU responsables de la información	Seguimiento a: 31 de marzo de 2022 30 de junio de 2022 30 de septiembre de 2022 30 de diciembre de 2022
	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 2022 Con seguimiento cuatrimestral
	Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del Decreto 103 de 2015 y la Resolución MinTic 1519 de 2020	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	30 de diciembre de 2022 Con seguimiento cuatrimestral

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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-ORSC-OAP	Semestral 30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
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 2022 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 2022 30 de diciembre de 2022
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	ORSC	31 de enero de 2022 29 de julio de 2022
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	30 de diciembre de 2022 con seguimiento cuatrimestral



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Generales	Socialización a Gente IDU de la Ley de Transparencia	Estrategia de divulgación	Estrategia implementada	OAP OAC	30 de junio de 2022 30 de noviembre de 2022

11 ESTRATEGIA: MECANISMOS ADICIONALES

11.1 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.

Objetivo:	Definir las acciones a implementar para la apropiación de la política y código de integridad por parte de los servidores públicos y contratistas del IDU.
------------------	---

SUBCOMPONENTE / ETAPA / FASE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FIN
Alistamiento	1. Elaboración de Plan de Gestión de Integridad 2022.	Documento con el proyecto del Plan de Gestión de Integridad	STRH - OAP	Diciembre 2021	Enero 2022
	2. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Plan de Gestión de Integridad 2022.	Plan de Gestión de Integridad Aprobado	OAP -STRH	Enero 2022	Enero 2022
Armonización	3. Socializar el Plan de Gestión de Integridad 2022	Pieza Comunicativa - Intranet	STRH OAP- OAC	Febrero 2022	Febrero 2022
Diagnóstico	4. Realizar Encuesta Percepción de Integridad	Resultados de Encuesta	STRH	Marzo 2022	Abril 2022
	5. Analizar resultados de la Encuesta	Determinar el nivel de percepción de Integridad	STRH	Abril 2022	Mayo 2022
Implementación	6. Capacitar a los Gestores de Integridad	Taller(es) realizado(s)	STRH	Mayo 2022	Diciembre 2022
	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 2022	Diciembre 2022

	8. Divulgar los valores de integridad a través de Podcast	Podcast publicado	OAC-STRH	Febrero 2022	Diciembre 2022
Seguimiento y Evaluación	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 2022	Diciembre 2022

11.2 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.

1.1.1 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 2022.

Iniciativa Adicional	Actividades			Meta o Producto	Responsable	Fecha prevista cumplimiento	
	#	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	Un monitoreo Anual a las matrices de riesgos de soborno.	SGGC	Abril 2022	Diciembre 2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

Iniciativa Adicional	Actividades			Meta o Producto	Responsable	Fecha prevista cumplimiento	
	#	Aspecto / Subcomponente / Etapa / Fase	Actividad			INICIO	FIN
			parte de la segunda línea de defensa.				
	1.2	Formación y toma de conciencia.	Fortalecer la Cultura de integridad y cumplimiento para directivos y colaboradores del IDU.	Aprobación curso virtual Antisoborno para directivos y colaboradores del IDU – Nuevos	SGGC	Febrero 2022	Diciembre 2022
	1.3	Formación y toma de conciencia.	Toma de conciencia de los socios de negocio	1. Mínimo 2 sensibilizaciones dirigidas a los socios de negocio relacionadas con el Subsistema de Gestión Antisoborno. 2. Publicación agendas nivel directivo.	SGGC	Febrero 2022	Diciembre 2022

11.3 PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA DEBIDA DILIGENCIA 2.0

Dentro de los mecanismos que la Entidad viene estableciendo, para el mejoramiento de la gestión de riesgos y el fortalecimiento del Subsistema de Gestión Antisoborno. El plan tiene por objetivo fortalecer y hacer más eficientes los controles de debida diligencia introduciendo mayor información de conocimiento de terceras partes y el uso de herramientas tecnológicas especializadas que provean de que permitan hacer las consultas de las personas naturales y jurídicas con las cuales se relaciona el IDU de una manera más eficiente, de manera tal que dicho proceso de debida diligencia se ajuste a las necesidades de la entidad, a los procesos clave que se han identificado y al marco normativo colombiano con el fin de generar alertas preventivas, que ayuden a mitigar o subsanar los riesgos de soborno, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

El plan fue construido siguiendo los lineamientos definidos por la Alta Dirección, el equipo técnico Antisoborno y el oficial de cumplimiento

En la siguiente tabla son presentadas las actividades planificadas en el plan de fortalecimiento de la debida diligencia 2.0.

Objetivo:	Definir las acciones para fortalecer la debida diligencia a terceras partes (personas naturales y personas Jurídicas) en el IDU
------------------	---



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

CÓDIGO: PL-SC-02

VERSIÓN: 11

SUBCOMPONENTE / ETAPA / FASE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FIN
Documentación	1. Adopción del instructivo de debida diligencia 2.0	Instructivo de debida diligencia	SGGC	Enero 2022	Junio 2022
Soporte tecnológico	1. Construcción de estudios previos para la adopción de una herramienta tecnológica que permita hacer consultas de debida diligencia	Documento de estudios previos para la contratación de la herramienta tecnológica	SGGC	Enero 2022	Junio 2022

11.4 PLAN DE IMPELEMENTACIÓN DEL SARLAFT EN EL IDU.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia contra la Corrupción - PPTINC adopto el documento CONPES 01 de 2019 y dentro de las estrategias propuestas, se dispuso a través de la Circular Distrital 092 DE 2020 avanzar en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT-, en todas las entidades distritales.

En cumplimiento de dichos lineamientos el IDU, ha establecido un plan para la implementación del SARLAFT que nos permita gestionar los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de manera adecuada y preventiva

En este contexto, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría Técnica ha establecido una ruta metodológica para la implementación del SARLAFT en todas las entidades distritales; la cual viene adoptando el IDU a medida que se avanza a nivel de la Alcaldía

En este sentido el IDU se ha propuesto, instrumentalizar herramientas y mecanismos que contribuyan a la prevención y detección del riesgo de LA/FT, en nuestro relacionamiento con terceras partes, de manera tal que aporten al fortalecimiento institucional en la gestión de riesgos

Objetivo:	Definir las acciones que permitan implementar el SARLAFT en el IDU
------------------	--

SUBCOMPONENTE / ETAPA / FASE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FIN
Levantamiento de información	1. Elaborar un diagnóstico para determinar el alcance del Sarlaft en el IDU	1. Documentación del levantamiento de información de requerimientos mínimos	SGGC	Enero 2022	Junio 2022
Documentación	1. Construcción de un Manual Sarlaft	1. Manual Sarlaft del IDU.	SGGC	Enero 2022	Junio 2022

12 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 12, Bogotá D.C., 2021.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Guía Operativa del subsistema de gestión Antisoborno GUPE22, versión 5, Bogotá D.C., 2021.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Código de Integridad Gente IDU CATH02, versión 5, Bogotá D.C., 2021.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Plan de Gestión de Integridad PLTH01, versión 9, Bogotá D.C., 2021.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Política de Gestión Social y servicio a la Ciudadanía DUSC01, versión 2, Bogotá D.C., 2021.