

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Fecha de Aprobación: 30 de Enero de 2015

Ethel Bibiana Vargas Sarria, Profesional Contratista, DC ^{DVS}
 Diana Carolina Ramirez Bedoya, Profesional Contratista, OTC ^{Full}
 Luisa Fernanda Aguilar Peña, Profesional Especializado, OTC ^{Full}
 Jorge Hernan Mahecha Rodriguez, Profesional Contratista, DTC ^{Full}
 María Victoria Luque Londoño, Profesional Contratista, OAP
 Roberto Carlos Alemán López, Profesional Contratista, DAP ^{PA}
 John Alexander Quiroga Fúquene, Profesional Especializado 222-06, DAP ^{PA}

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

Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Cristina Patricia Navarro Corrales Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)	Henry Humberto Baquero Torres Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	William Fernando Camargo Triana Director General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE	4
3 MARCO NORMATIVO	4
4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5 PROYECTO DE PROBIDAD TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y CONTROL SOCIAL EFECTIVO E INCLUYENTE EN EL IDU.	5
6 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
6.1 OBJETIVO.....	6
6.2 ACCIONES.....	6
7 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	8
7.1 OBJETIVO.....	8
7.2 ACCIONES.....	8
8 RENOCIÓN DE CUENTAS	10
8.1 OBJETIVO.....	10
8.2 ACCIONES.....	10
9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
9.1 OBJETIVO.....	12
9.2 ACCIONES.....	12

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa distrital en los últimos tiempos se ha visto seriamente afectada por el flagelo de la corrupción y la falta de transparencia en los procesos de contratación. Diferentes estudios lo confirman como el realizado por la Organización No Gubernamental Transparencia por Colombia entidad que ha realizado seguimientos a los registros noticiosos en el período comprendido entre enero de 2004 y abril de 2011, particularmente en lo relacionado con las denuncias por los escándalos en contratación de obras públicas.

Así mismo, las encuestas de percepción ciudadana adelantadas en 2011 encontraron que el 55% de los entrevistados consideraron que los niveles de corrupción habían aumentado en la ciudad en los últimos años, lo que fue corroborado por las investigaciones de las autoridades competentes, en las cuales se evidenció que las instituciones de Bogotá fueron permeadas por prácticas corruptas, revelando que el carrusel¹ de la contratación le habría costado a las finanzas distritales más de 2 billones de pesos. Esta problemática está directamente relacionada con el Instituto de Desarrollo Urbano, ya que bajo su responsabilidad está la contratación de las obras de infraestructura y espacio público para la ciudad, las cuales en su momento fueron objeto de seguimiento y cuestionamientos por los retrasos y sobre costos presentados por todo lo relacionado con el carrusel de la contratación. Esto se tradujo en una imagen institucional afectada y en una pérdida de credibilidad institucional, que es necesario recuperar. En este mismo sentido, el Plan de Desarrollo Bogotá Humana, establece un compromiso directo de la Administración Distrital frente a la lucha contra la corrupción y el establecimiento de acciones integrales y transversales de transparencia y probidad al interior de las entidades, así como la promoción del control social en el desarrollo de su quehacer institucional, a través del eje tres denominado "*Una Bogotá que defiende y fortalece lo público*".

De acuerdo con lo anterior, y en cumplimiento de la normatividad vigente, el IDU, define el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en total alineación con sus iniciativas estratégicas por medio de la estructuración del Proyecto de Inversión 955 "*Transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente en el IDU*", y desarrollando los componentes de Gestión del Riesgos de Corrupción, Estrategia Anti-trámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción es una iniciativa de orden nacional la cual plantea una metodología para la implementación de la estrategia anticorrupción en todas las entidades públicas en concordancia con la ley 1474 del 2011.

El presente documento corresponde al plan anticorrupción institucional el cual procura el fortalecimiento de las acciones de lucha en contra de la corrupción, desde un enfoque operacional, mejorando los controles, de gestión corporativa ya que define acciones de sensibilización y capacitación y un enfoque de participación ciudadana y control social mejorando los mecanismos de interacción con los ciudadanos.

¹ El Carrusel de la contratación es un caso de corrupción política desarrollado en la ciudad de Bogotá y que se da durante la administración del exalcaide Samuel Moreno Rojas en 2010.



1 OBJETIVO

El objetivo del plan es establecer la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2015, que promuevan los mecanismos y las acciones de prevención y lucha contra la corrupción así como de participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano.

2 ALCANCE

La estrategia de lucha contra la corrupción está definida en el marco de 4 acciones:

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción.
- Estrategia anti-trámites,
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

3 MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 julio 12 de 2011 -- Estatuto Anticorrupción, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 019 enero 1 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2641 diciembre 17 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". El presente Decreto en su 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*".

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Plan anticorrupción:** estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- **Corrupción:** corrupción administrativa es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo. (DAFP)
- **Riesgo de Corrupción:** se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015	
	Instituto de Desarrollo Urbano	

beneficio particular. (*Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012*). (Ver glosario de Manual de Riesgos IDU V5).

- **Probidad:** es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (ideario Ético Distrital).
- **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana
- **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
- **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.
- **Gobierno en línea:** Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

5 PROYECTO DE PROBIDAD TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y CONTROL SOCIAL EFECTIVO E INCLUYENTE EN EL IDU.

Como iniciativa estratégica la Dirección General del Instituto de Desarrollo Urbano, orientó la formulación de un proyecto que promueve un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público. Este proyecto, el número 955, es la estrategia marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para los años 2013 a 2016.

El proyecto de inversión se desarrolla a través de las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento de la capacidad institucional para la identificación, prevención y resolución de problemas de corrupción:

A través de esta línea de acción la Entidad trabajará bajo los principios de transparencia y probidad, entendiendo que la transparencia no significa otra cosa que permitir que los ciudadanos y las ciudadanas conozcan y se informen sobre el quehacer institucional; que al interior de la Entidad se implementen acciones que prevengan el fraude en los diferentes niveles de la organización, en donde se actúe con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal. De acuerdo con lo anterior, se desarrollarán dos elementos principales como son la gestión ética y la cultura de la información en el IDU.

- Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Control Social

A través de esta línea de acción se adelanta la promoción del control social en los proyectos de infraestructura de movilidad y espacio público del IDU en todo el Distrito Capital, así como la participación ciudadana en ejercicios territoriales con cada una de las localidades, la cual se fortalece con la creación de comités de diálogo social, como espacios de control social conformados por

4 JB
 11/10/11

ciudadanos y ciudadanas informados y formados que se desprenden de ejercicios locales de Rendición de Cuentas, donde la Entidad se acerca al territorio y a la población para informar sobre los proyectos adelantados; lo que se ha hecho y lo que viene para la ciudad en materia de Desarrollo Urbano Integral.

NOTA: El detalle de las acciones están documentadas en la Ficha del Proyecto de Inversión número 955 del IDU. La ficha puede ser consultada en la página WEB de la Secretaría de Planeación Distrital.

6 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1 OBJETIVO

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

6.2 ACCIONES

El Instituto de Desarrollo Urbano, planifica la gestión del riesgo de conformidad a lo establecido en su Manual de Administración de Riesgo.

Durante el año 2012, se inició el ejercicio de Identificación del riesgo de corrupción en los procesos misionales; Proceso Estratégico, Estructuración de Proyectos, Diseño de Proyectos, Gestión Predial, Construcción, Mantenimiento, Administración de la Infraestructura, Procesos Selectivos, Gestión Contractual y Gestión Judicial. Así entonces, la Entidad publicó para el año 2012 los mapas de riesgos de corrupción identificados en los procesos misionales.

Como producto de la identificación de los riesgos de la Entidad, ésta establece a través de la Alta Dirección sus intenciones generales para la gestión adecuada sus riesgos, declarando su Política de Riesgos:

"En el Instituto de Desarrollo Urbano, la Administración del Riesgo facilita el cumplimiento de la planeación estratégica, la ejecución de los procesos y la protección de los intereses de la Entidad. Garantizando la participación de los servidores públicos en la Identificación, Análisis, Valoración, Tratamiento y Monitoreo de los riesgos de tipo:

- *Estratégicos*
- *Operativo*
- *De Corrupción,*
- *Técnicos,*
- *Financieros*
- *De seguridad de la información,*
- *Ambientales y de salud ocupacional"*

Para el año 2014, la Administración de Riesgos de Corrupción, siguió las estrategias e instrumentos definidos en la metodología dispuesta por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia. Bajo ese lineamiento se publican en la WEB-IDU los Mapas de Riesgos por Procesos, contemplando la

4
15
2014

información del riesgo, sus causas, controles, acciones de seguimiento, indicadores y las revisiones periódicas.

Durante el mes de diciembre del 2014, se revisaron y publicaron los Mapas de Riesgos de acuerdo a la nueva estructura del Mapa de Procesos establecida para el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, dejando como entradas para el 2015 los Mapas actualizados que serán objetos de revisión periódica durante ésta vigencia.

Las acciones principales a desarrollar en el 2015 se resumen así:

ACTIVIDADES A EJECUTAR	PRODUCTO /EVIDENCIA	RESPONSABLE LÍDER	ÁREAS DE APDYO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Se ajustará la metodología de riesgos para indicar lo relacionado con el procedimiento a seguir en las etapas de administración de riesgos a cargo de los líderes de procesos, la asesoría OAP y el manejo de los registros generados en el proceso.	Procedimiento para la Administración del Riesgo	OAP	OCI	2-Feb-15	31-Mar-15
Crear un documento que permita establecer una metodología para la identificación, gestión, y manejo de alertas a los riesgos de corrupción de la Entidad.	Procedimiento	OAP	OCI	19-Ene-15	29-May-15
Seguimiento a Política de Riesgos		OAP	Delegados Áreas IDU	30-Abr-2015 31-Ago-2015 31-Dic-2015	13-May-2015 18-Sep-2015 15-Ene-2016
Monitoreo periódico a los Mapas de Riesgos por proceso.	Mapa de Riesgos con Seguimiento cuatrimestral	Líderes del Proceso	OAP	24-Mar-15 20-Jul-15 23-Nov-15	24-Abr-15 26-Ago-15 25-Dic-15
Sensibilización de las matrices de riesgos de corrupción.	Lista de asistencia.	Líderes del Proceso	OAP	01-Ago-2014	31-Ago-2014

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.

Producto de las acciones establecidas en este componente el Instituto publica en la Página WEB IDU la matriz de riesgos de corrupción por procesos, de acuerdo al formato adoptado "FO-PE-05 MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCION". En este formato se describe.

- Misión del IDU
- Nombre del Proceso
- Objetivo del Proceso
- Causas que ocasiona el riesgo



- Código del Riesgo
- Descripción del Riesgo
- Medida de la probabilidad de ocurrencia del riesgo
- Descripción del control del riesgo
- Tipo de control
- Herramienta utilizada en el control (describiendo su documentación y efectividad).
- Política de tratamiento del riesgo
- Las acciones de seguimiento frente a cada riesgo
- El registro del seguimiento periódico (por cada cuatrimestre) a la información del riesgo

Ver anexo: Matriz de Riesgos de Corrupción. Ruta:
[HTTP://WWW.IDU.GOV.CO/WEB/GUEST/P_ANTICORRUPCION](http://www.idu.gov.co/web/guest/p_anticorrupcion)

7 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

A partir de lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 del 2011, el Instituto de Desarrollo Urbano, a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación, ha venido trabajando en el desarrollo de actividades encaminadas a dar cumplimiento a la política de acercamiento del Distrito con los ciudadanos y las ciudadanas, mediante la revisión y mejora en la aplicación de los procedimientos relacionados con trámites y servicios de cara a la ciudadanía. Es así que para dar continuidad a dicho cumplimiento, se llevó a cabo el planteamiento de la política anti trámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, en los siguientes términos:

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 la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando mejor efectividad en la prestación de los servicios.

7.2 ACCIONES

Las acciones a seguir, para desarrollar la Estrategia Anti-trámites se definen a continuación:

ACTIVIDADES A EJECUTAR	RESPONSABLE LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1. Con base en la matriz de priorización de trámites y servicios determinar los cinco trámites susceptibles de racionalización.	Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación	2 de febrero	13 de Febrero

ACTIVIDADES A EJECUTAR	RESPONSABLE LIDER.	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
2. Actualizar permanentemente la información publicada de los trámites y servicios en el SUIIT y Guía de trámites y servicios.	Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación	2 de enero	31 de Diciembre
3. Realizar los diagramas de flujo de los cinco trámites priorizados.	Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación	16 de febrero	10 de abril
4. Analizar los procedimientos frente a los requisitos de los cinco trámites priorizados.	Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación	13 de abril	30 de octubre
5. Definir las acciones propias de simplificación, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de los cinco trámites priorizados e implementar las demás que presenten.	LIDERES DE LDS PROCESOS	13 de abril	13 de octubre
6. Socializar tanto al interior como exterior del IDU, a través de una estrategia de comunicaciones, los trámites y servicios del IDU.	Atención al Ciudadano – Oficina Asesora de Comunicaciones	16 de febrero	30 de noviembre
7. Presentar los avances del proyecto ante Comité de Gobierno en Línea, para su correspondiente seguimiento.	Atención al Ciudadano	Mensualmente	Mensualmente
8. Verificar la satisfacción del usuario frente a la prestación de servicios de los trámites.	Atención al Ciudadano	Según cronograma establecido del grupo de evaluación y seguimiento	
9. Verificar el avance de la estrategia anti-trámites de acuerdo con lo programado por parte de la Oficina de Control Interno.	Atención al Ciudadano	15 de mayo	31 de diciembre

8 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”, establece un compromiso directo de la Administración Distrital frente a la lucha contra la corrupción y el establecimiento de acciones integrales y transversales de transparencia y probidad al interior de las entidades, así como la promoción del control social en el desarrollo de su quehacer institucional, para lo cual en el eje tres denominado una “Bogotá que defiende y fortalece lo público”, establece el programa transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente, el cual pretende promover un cambio cultural entre los funcionarios y demás responsables de la gestión de los recursos públicos, dada la necesidad de fortalecer la lucha contra la corrupción en sus diferentes manifestaciones, atendiendo las recomendaciones realizadas en las iniciativas anteriormente mencionadas.

En este sentido el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU – En el marco del Proyecto de Inversión 955 “TRANSPARENCIA, PROBIDAD, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y CONTROL SOCIAL EFECTIVO E INCLUYENTE EN EL IDU”, establece como un componente principal del mismo, el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social, poniendo en marcha un proceso permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía con estrategias para promover la participación ciudadana y comunitaria y el control social para mejorar la acción de la Entidad y la articulación local en los temas relacionados con la infraestructura vial y de 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 las actividades tendientes a contar 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 la ciudadanía, el Instituto y los demás actores interesados en los resultados de la gestión del IDU.

8.2 ACCIONES

Teniendo en cuenta el abordaje que el IDU ha realizado en los ejercicios de rendición de cuentas, en cuanto a llegar a la población aproximando la Entidad a su localidad, se cubrieron durante el 2013 y 2014 todas las localidades con ejercicios de rendición de cuentas, llevando a cada territorio no sólo información puntual de los proyectos que se adelantan en cada localidad, sino el comparativo de la inversión territorializada, así como la nueva mirada del desarrollo urbano integral que debe darse en la ciudad y en la que la ciudadanía juega un papel preponderante pues se requiere de un cambio cultural que permita darle prioridad al ser humano frente al vehículo y el respeto por el espacio público y por la ciudad. Para el año 2015 se pretende realizar en el último trimestre del año un ejercicio de Rendición de cuentas (Audiencia Pública) que permita entregar a la ciudadanía un balance de la gestión del Instituto durante el gobierno 2012-2015 de la Bogotá Humana.

Con el propósito de dar cumplimiento al objetivo planteado, se desarrollarán los tres componentes sugeridos en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; de Información, de Diálogo y de Incentivos:



1. **INFORMACIÓN:** Este componente se relaciona con la disponibilidad y difusión de datos, informes y demás funciones propias de la Entidad, desde su planeación hasta su control y evaluación.

Acciones:

De igual manera, el IDU a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones seguirá informando permanentemente a la ciudadanía de manera clara y oportuna y a través de los canales internos y externos el accionar de la Entidad en lo que tiene que ver con su Misión.

2. **DIÁLOGO:** Este componente se refiere a la sustentación de las acciones y a la exposición de los criterios utilizados para la toma de decisiones, por lo que implica la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.

Acciones:

En cada localidad se han conformado "Comités de Diálogo Social" con la ciudadanía interesada; como espacios de acompañamiento de la comunidad durante la gestión que el Instituto hace en el territorio (actual y propuesto). Esta comunidad asiste a eventos como recorridos y reuniones con los contratistas de las obras de su interés, retroalimentando también a la Entidad frente al control social que ejercen en el territorio.

Durante el 2015 se conformarán y mantendrán comités de diálogo para el 100% de las localidades, y se realizarán con los ciudadanos participantes, capacitaciones, recorridos y reuniones de retroalimentación y seguimiento a los proyectos de infraestructura y a la gestión del IDU.

Al iniciar la vigencia se realiza una encuesta virtual dirigida a la ciudadanía con el fin de conocer sus expectativas de información para el ejercicio de rendición de cuentas que se va a desarrollar, durante el 2015, este instrumento sirve para dar información diferenciada (responder de acuerdo con los intereses de cada uno) y definir diferentes estrategias de acercamiento a la comunidad.

3. **INCENTIVOS :**

Con el fin de incentivar a la ciudadanía que hace parte de los comités de diálogo social, se pretende preparar a las ciudadanas y ciudadanos comprometidos con el ejercicio del control social en los proyectos de infraestructura, para propiciar el desarrollo sostenible y el mejoramiento del bienestar de la sociedad. Esta perspectiva se replantea y amplía el objetivo de la gestión social en proyectos de desarrollo urbano hacia una acción integral de promoción, motivación y compromiso con las comunidades; para convertir el proyecto urbano en un potenciador de transformación de las condiciones socio económicas del entorno y de las capacidades y competencias de la ciudadanía para orientar su futuro hacia un mejor vivir.

En este sentido, igualmente se hace necesario que los funcionarios y contratistas de la Entidad, que desarrollan estrategias de gestión social con la ciudadanía en nombre del IDU participen en procesos de formación/capacitación sobre la normativa y lineamientos generales de servicio a la ciudadanía, como un incentivo a una rendición de cuentas permanente como servidores públicos.



Por lo anterior en la vigencia 2015 se ejecutará un contrato que tiene por objeto "Prestar los servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano, impulsando las herramientas teóricas, técnicas, prácticas y metodológicas, en los siguientes ejes temáticos: derechos humanos, gestión social, participación ciudadana, control social, servicio a la ciudadanía, cultura ciudadana y responsabilidad social, en el marco del desarrollo urbano sustentable; dirigido a la ciudadanía, con el fin de fortalecer los procesos de cultura democrática y a los contratistas e interventores que desarrollan la gestión social con la ciudadanía en nombre de la Entidad", capacitando alrededor de 300 personas.

9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para mejorar la comunicación entre la ciudadanía y el Instituto de Desarrollo Urbano, facilitar el acceso a trámites y servicios prestados y dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos del Manual de Gobierno en línea, es necesario que el Instituto de Desarrollo Urbano cuente con una estrategia de atención al ciudadano para la vigencia 2015.

9.1 OBJETIVO

Establecer una estrategia que permita el mejoramiento de las competencias de los servidores dispuestos en los canales de atención a la ciudadanía

9.2 ACCIONES

Para la vigencia 2015 se desarrollarán de manera permanente las siguientes actividades:

1. La Oficina de Atención al Ciudadano realizará trimestralmente la medición de la satisfacción de la comunidad frente al servicio recibido a través de los canales de atención ciudadana.
2. La Oficina de Atención al Ciudadano mantendrá actualizada la información publicada en las plataformas de información a la ciudadanía: Guía de trámites y servicios, plataforma SUIT y Banner de Atención al Ciudadano de la página web del IDU. Y mensualmente se certificará a la Alcaldía Mayor la actualización de dichas plataformas.
3. La Oficina de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano realizará capacitación en el mejoramiento de competencias para los servidores asignados a los canales de atención a la ciudadanía.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE LIDER	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
Medición de la satisfacción ciudadana.	Oficina de Atención al Ciudadano	Marzo 2015	Diciembre 2015
Mantener actualizada la Guía de Trámites y Servicios y la Plataforma SUIT	Oficina de Atención al Ciudadano	Enero 2015	Diciembre 2015
Capacitar en competencias a los servidores dispuestos para los canales de atención al ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	Marzo 2015	Julio 2015

[Handwritten signature]