

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

Fecha de publicación: 31 de Marzo de 2016

Participaron en la elaboración:

Diana Carolina Ramírez Bedoya, Profesional Contratista, OTC
Luisa Fernanda Aguilar Peña, Profesional Especializado, OTC
María Angélica Lugo González, Profesional Especializado, OAP
John Byron Isaza Salazar, Profesional Contratista, OAP
Jhonny Hernández Torres, Profesional Contratista, OAP
John Alexander Quiroga Fúquene, Profesional Especializado, OAP

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

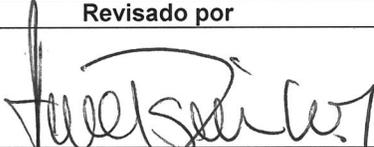
Revisado por	Revisado por
	
Isauro Cabrera Vega Jefe Oficina Asesora de Planeación	Luisa Fernanda Aguilar Peña Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)
Revisado por	Aprobado por
	
Edwin González Caldas Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Yaneth Rocío Mantilla Barón Directora General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE	4
3 MARCO NORMATIVO	4
4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
5 PROYECTO DE PROBIDAD TRANSPARENCIA, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y CONTROL SOCIAL EFECTIVO E INCLUYENTE EN EL IDU.	6
6 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	7
6.1 <i>OBJETIVO</i>	7
6.2 <i>DIAGNÓSTICO</i>	7
6.3 <i>ACCIONES</i>	7
7 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
7.1 <i>OBJETIVO</i>	9
7.2 <i>ACCIONES</i>	9
8 RENDICIÓN DE CUENTAS	11
8.1 <i>OBJETIVO</i>	11
8.2 <i>EQUIPO Y RECURSOS:</i>	11
8.3 <i>DIAGNÓSTICO:</i>	11
8.4 <i>CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS:</i>	12
8.5 <i>ACCIONES</i>	13
9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
9.1 <i>OBJETIVO</i>	15
9.2 <i>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</i>	15
9.3 <i>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:</i>	15
9.4 <i>TALENTO HUMANO</i>	16
9.5 <i>NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</i>	16
9.6 <i>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</i>	16
9.7 <i>ACCIONES</i>	16
10 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
11 MECANISMOS ADICIONALES	21
12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

INTRODUCCIÓN

En primera instancia se debe recordar que la gestión administrativa 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 Transparency International, organización que mide el Índice de Percepción de Corrupción y menciona que en Colombia para el 2015, no se presentaron cambios significativos frente a la corrupción en el sector público; Colombia se ubica en el puesto 83 entre los 168 países evaluados con un puntaje de 37 sobre 100 (siendo 0 mayor percepción de corrupción y 100 menor percepción de corrupción¹).

En Bogotá el flagelo de la corrupción ha impactado considerablemente las finanzas públicas y en consecuencia el desarrollo de la ciudad; las instituciones del Distrito fueron permeadas por prácticas corruptas. En el caso del llamado “carrusel² de la contratación” le habrían costado a las finanzas distritales más de 2 billones de pesos. Ésta problemática está directamente relacionada con el Instituto de Desarrollo Urbano, en razón a que bajo su responsabilidad está la contratación de 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, por todo lo relacionado con el mencionado “carrusel de la contratación”.

Resulta pertinente resaltar que, uno de los trascendentales retos de la actual administración es mejorar la imagen y gestión institucional para lograr mayores niveles de credibilidad; en este sentido 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. Teniendo como horizonte el logro de los mencionados objetivos, el IDU acometió la tarea de definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

Al respecto, se debe tener como referente El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa de orden nacional, que plantea una metodología para la implementación de la estrategia anticorrupción en todas las Entidades públicas, en concordancia con la ley 1474 del 2011.

Es así como, la administración mediante el presente plan anticorrupción fortalece las acciones de lucha en contra de la corrupción, desde un enfoque operacional, mejorando los controles, de gestión corporativa, definiendo acciones pedagógicas de sensibilización y capacitación, incluyendo un enfoque de participación ciudadana y control social, buscando mejorar los mecanismos de interacción con los ciudadanos.

En virtud de lo anterior, para blindar la gestión del Instituto a todo nivel se define el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en total alineación con sus iniciativas estratégicas, desarrollando los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

¹ <http://transparenciacolombia.org.co/es/noticias/indice-de-percepcion-de-corrupcion>

² El Carrusel de la contratación es un caso de corrupción política desarrollado en la ciudad de Bogotá.

1 OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2016, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano.

2 ALCANCE

Las estrategias de lucha contra la corrupción están definidas en el marco de 5 componentes principales así:

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de Trámites,
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

El presente plan aplica para todos los servidores públicos, así como para contratistas y subcontratistas, y los procesos vigentes en el modelo de gestión del Instituto de Desarrollo Urbano.

3 MARCO NORMATIVO

- Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 019 de enero 1 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". El artículo 1 menciona "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*".
- Decreto 124 de enero de 26 de 2016, "Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **SIGLAS:**

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

DTAI: Dirección Técnica de Administración de la Infraestructura

OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones

OAP: Oficina Asesora de Planeación

OCI: Oficina de Control Interno

OTC: Oficina de Atención al Ciudadano

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PAI: Puntos de Atención IDU

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

STRF: Subdirección Técnica de Recursos Físicos

STRT: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

UAECD: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

- **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 Antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **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 beneficio particular. (*Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012*).
- **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.

El 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. El proyecto de inversión número 955, 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 trabaja bajo los principios de transparencia y probidad, entendiendo que la transparencia no significa otra cosa que permitir que los ciudadanos 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 el interés particular y/o todo provecho o ventaja personal. De acuerdo con lo anterior, se desarrollarán dos elementos principales, 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 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 ciudadanos informados y formados, los cuales son el resultado 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.

6 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, e 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. Posteriormente, con la publicación del Decreto 2641 del 2012 que estableció la Estrategia del Plan Anticorrupción, en consecuencia, el Instituto adecuó en el 2013 la identificación de riesgos a dicha metodología.

El IDU cuenta con veintidós (22) procesos de gestión, para los cuales se han identificado en cada uno de ellos las matrices de riesgos de corrupción. A diciembre de 2015 se registran un total de ochenta y un (81) riesgos de corrupción identificados para los siguientes procesos:

PROCESO	# Riesgos	PROCESO	# Riesgos
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	GESTIÓN CONTRACTUAL	7
GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	GESTIÓN LEGAL	2
COMUNICACIONES	1	GESTIÓN FINANCIERA	4
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
GESTIÓN INTERSTITUCIONAL	1	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	5
FACTIBILIDAD DE PROYECTOS	2	GESTIÓN DOCUMENTAL	1
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	7	GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	3
GESTIÓN PREDIAL	5	GESTIÓN AMBIENTAL, CALIDAD Y S&SO	1
DISEÑO DE PROYECTOS	3	EVALUACIÓN Y CONTROL	8
EJECUCIÓN DE OBRAS	5	MEJORAMIENTO CONTINUO	1
CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	12	SEGUIMIENTO A PROYECTOS	2
TOTAL RIESGOS:		81	

6.3 ACCIONES

Los primeros responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos, quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a sus procesos. Es así como se han identificado los riesgos para cada uno de los veintidós (22) procesos de la Entidad, documentándose la matriz en el formato "FO-PE-05 MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCION" vigente; donde se describen los riesgos de corrupción y sus características, los mecanismos de control existentes, las acciones de seguimiento definidas, y un reporte cuatrimestral de las actualizaciones a la matriz.

Como ejercicio del monitoreo a los riesgos de corrupción cada cuatro meses se publica en la Página WEB IDU las matrices de riesgos de corrupción actualizadas.

Ruta: WWW.IDU.GOV.CO / ENTIDAD / TRANSPARENCIA / PLAN ANTICORRUPCIÓN / MATRICES DE RIESGOS.

A continuación se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2016:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META Ó PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE FIN
Política de Riesgos	Revisión de la política de riesgos.	Política de riesgos revisada y ajustada	OAP Comité SIG	01-Jun-2016 30-Jun-2016
	Socialización de la política de riesgos a las dependencias del IDU.	Piezas comunicacionales, presentaciones y Listados de asistencia	OAP Facilitadores áreas	01-Jul-2016 29-Jul-2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Armonizar los instrumentos para la identificación del riesgo de acuerdo a los nuevos criterios establecidos por la Estrategia del PAAC V2	Formato Actualizado de la Matriz de Riesgos de Corrupción	OAP	01-Mar-2016 18-Mar-2016
	Realizar el contexto estratégico del Riesgo	Contexto Estratégico definido	OAP Líderes de Procesos	01-Feb-2016 31-Mar-2016
	Actualizar la matriz de riesgos por procesos de acuerdo a los nuevos criterios establecidos por la Estrategia del PAAC V2	Matrices de Riesgos de Corrupción por procesos	OAP Líderes de Procesos	15-Mar-2016 31-Mar-2016
Consulta y Divulgación	Sensibilización de las matrices de riesgos de corrupción.	Piezas comunicacionales, presentaciones y Listados de asistencia	OAP Equipo operativo SIG	10-Abr-2016 30-May-2016
Monitoreo y Revisión	Monitoreo periódico a los Mapas de Riesgos de corrupción por proceso.	Mapa de Riesgos de corrupción con Seguimiento cuatrimestral	Líderes de Procesos	30-Abr-16 30-Ago-16 31-Dic-16
Seguimiento	Seguimiento a la Política de Riesgos.	Medición de cumplimiento de la política de riesgos	OAP	01-Nov-2016 30-Nov-2016

7 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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, han venido trabajando en el desarrollo de actividades encaminadas a dar cumplimiento a la política de acercamiento del Distrito con los ciudadanos, 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 antitrámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, empleando el formato dispuesto para tal fin, orientado 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 Antitrámites, se describen a continuación y se presentan como mejoras a realizar directamente en los trámites allí incluidos:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Aprovechamiento Económico de Espacio Público por Campamentos de Obra	Dentro de los requisitos para la solicitud de instalación temporal de campamento de obra de Bogotá D.C., se encuentra previsto el "Avalúo comercial del suelo donde se ubica la obra a la que está asociada el campamento".	Eliminar el requisito previsto en la cartilla de campamentos de obra "Avalúo comercial del suelo donde se ubica la obra a la que está asociada el campamento", el cual le representa al ciudadano tiempo y dinero, debido a que debe contratar dicho documento con una persona o empresa certificada, lo que le implica un costo adicional al valor de retribución económica del campamento de obra.	Eliminar el requisito "Avalúo comercial del suelo donde se ubica la obra a la que está asociada el campamento", y sustituirlo mediante consulta directa por Internet del "Valor de referencia de m2 del suelo del predio objeto de intervención", calculado por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECDD, en la página web: http://mapas.bogota.gov.co/portalmapas/ .	Disminución del tiempo destinado a la obtención de los requisitos, menor costo en el valor de retribución mensual por concepto de aprovechamiento económico del espacio público con campamento de obra, facilidad de consulta para obtener el "Valor de referencia de m2 del suelo del predio objeto de intervención"	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	04/01/2016	31/03/2016
2	Intervención Urbanizadores	Radicación inicial de un proyecto para el seguimiento y recibo, sin que el grupo de urbanizadores de la DTAI efectúe una previa revisión calificada de los documentos radicados, generando reprocesos y dilaciones pues requiere solicitud de complementos mediante oficios en repetidas oportunidades.	Efectuar asesoría previa por parte del grupo de urbanizadores de la DTAI responsable (a través de la implementación del formato de revisión calificada), con el fin de que el urbanizador radique los documentos mínimos requeridos para dar inicio al seguimiento y recibo de las áreas de cesion.	Incorporar el formato de revisión calificada dentro del trámite inicial que efectúa el urbanizador responsable.	Reducción de tiempos, mejora en la gestión del proceso	Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	01/03/2016	31/08/2016
3	Adquisición Predial	La comunidad solo puede adelantar el trámite en la entidad.	Atención de la población involucrada en los procesos de adquisición predial por la compra de predios para los diferentes proyectos de infraestructura vial denominados Puntos de Atención IDU (PAI).	Ampliación de puntos de atención	Atención personalizada y sin necesidad de realizar desplazamientos largos.	Dirección Técnica de Predios	19/01/2016	29/09/2016

8 RENDICIÓN DE CUENTAS

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; 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 para mejorar la acción de la entidad, 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 Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las demás dependencias participan suministrando los recursos 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, haciendo uso de herramientas tecnológicas que permiten tener un contacto directo. De igual manera, a través de ejercicios de diálogo e interacción en el 2013 y 2014, se realizaron audiencias de rendición de cuentas por localidades, presentando de manera territorializada la inversión y gestión del Instituto. Durante el 2015, se adelantó un curso en cultura democrática dirigido a la comunidad, contratistas y servidores IDU, con el fin de promover e incentivar a través de la formación el control social y la rendición de cuentas, el cual inició el día 20 de abril de 2015 y culminó el 30 de julio de 2015.

Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de rendición de cuentas, dando información a través de diferentes medios de la Entidad y a través de espacios de diálogo propios de los proyectos (comités CREA). El 2 de diciembre de 2015 se realizó en el Auditorio Huitaca, la Audiencia de Rendición de cuentas, en la que se presentaron los resultados de la gestión IDU.

Lo anterior, indica el interés que ha venido presentando la Entidad en el tema de rendición de cuentas.

8.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS:

En el marco de la mejora continua para el proceso de gestión social y participación ciudadana que adelanta el Instituto en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los ciudadanos, se actualiza periódicamente la caracterización de los ciudadanos con el objetivo de:

- Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de sus usuarios
- 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

y así, de manera general, permitir la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – Entidad.

Para el 2016 se tuvieron en cuenta los resultados consolidados de mil trecientos veintidós (1322) usuarios encuestados durante la vigencia 2015; estas encuestas se aplicaron de manera telefónica mediante una encuesta estructurada, compuesta de cuarenta y tres (43) ítems, referidos a los componentes: Caracterización socioeconómica y percepción ciudadana frente a la atención brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano más exactamente por el equipo de canales que se encargan de la recepción de todas las PQRS que ingresan al Instituto.

Los resultados son:

- Con un 55,5% fueron las mujeres quienes más interpusieron algún tipo de requerimiento en el IDU.
- El 20,6% de las personas que se acercaron a la Entidad fueron adultos mayores.
- Las personas que interpusieron algún tipo de requerimiento en la Entidad, se encuentran en el rango de edad entre 40 a 59 años
- El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (98,3%)
- Las localidades con más participación al momento de interponer algún tipo de requerimiento fueron: Suba 17,9%, Usaquén 13% y Engativá 10,3%.
- Los estratos 2, 3 y 4 con porcentajes de (20,1%, 42,7% y 19,7%) fueron los que más interpusieron algún tipo de requerimiento ante el IDU.
- Tan solo el 3,5% de la población que interpuso algún tipo de requerimiento, se encuentra en condición de discapacidad y son las siguientes tipologías: 2,7% Motriz, 0,5% visual, y 0,3% auditiva.
- El 71% de las personas que adelantaron algún tipo de requerimiento ante el IDU, tiene un nivel educativo por encima del bachillerato: pregrado 30,6%, posgrado 25,2% y técnica o tecnológica 15,3%.
- El canal de comunicación más utilizado fue el telefónico 42%, seguido del presencial con 40% y virtual 18%.

Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual:

Debido a que este año Bogotá asume una nueva administración, se ha identificado que la necesidad de información de la ciudadanía, está relacionada con el conocimiento del nuevo Plan de Desarrollo.

Por lo anterior, dentro de la rendición de cuentas el tema principal será la socialización de dicho plan.

8.5 ACCIONES

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Presentar en la página WEB del IDU y para información de la ciudadanía, los elementos de la planeación estratégica en el marco del Plan de Desarrollo vigente, entre los que se encuentran: la misión, la visión, los objetivos estratégicos, las metas, el plan operativo anual de inversión, las fichas de los proyectos de inversión, el plan anual de adquisiciones, y los planes de acción por dependencia.	Página web actualizada	OAP - OAC	Permanente
	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 y otra información relacionada con la gestión de la entidad.	Página web actualizada	OAP - OAC	Permanente
	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.	Página web actualizada	OAP – OAC - OCI	Permanente
	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
	1.5	Dar respuesta a todas las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía.	Respuestas a solicitudes de información	OTC-AREAS COMPETENTES	Permanente
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Durante el 2016 conformar y mantener las Mesas de diálogo social para las localidades (se excluye Sumapaz), los cuales son espacios que permiten un acompañamiento permanente de la comunidad sobre la gestión que el instituto hace en el territorio (actual y propuesto), pues con esta comunidad se programan eventos como recorridos y reuniones con los contratistas de obras en las que hay interés retroalimentando también a la entidad frente al control social que se ejerce en el territorio. De igual manera continuar con el ejercicio de dialogo (concerniente con el interés específico) que se desarrolla a través de los espacios definidos contractualmente para el desarrollo de proyectos de infraestructura en la ciudad (Comités CREA) .	Al menos 3 reuniones por localidad de las Mesas de Diálogo Social	OTC	Diciembre de 2016
	2.2	Establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información, como fomento al diálogo. El IDU cuenta con herramientas tecnológicas, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, hangout y redes sociales (twitter y Facebook)	2 foros temáticos virtuales. Herramientas virtuales de dialogo	OAC	Diciembre 2016 Permanente
	2.3	Socializar -el Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos", en todas las localidades de Bogotá, con el fin de articular con las Alcaldías Locales los planes de desarrollo local.	20 localidades socializadas	DG-OAC-OTC-OAP ÁREAS IDU	Julio a Octubre de 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
	2.4	Realizar un ejercicio de rendición de cuentas intrainstitucional	Audiencia de rendición de cuentas	DG - OAC	Mayo a Junio de 2016
	2.5	Realizar un ejercicio de rendición de cuentas general del año 2016	Audiencia de rendición de cuentas	DG - OAC	Febrero de 2017
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Formar a la ciudadanía 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	Todas las localidades con al menos un ejercicio de formación	OTC	Diciembre de 2016
	3.2	Realizar capacitaciones presenciales a los colaboradores IDU en la estrategia de rendición de cuentas y en el Plan Anticorrupción y respuesta a PQRS.	Capacitación IDU rendición de cuentas	OAP - OTC	Noviembre 2016
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar encuestas de satisfacción en todos los ejercicios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés	Encuestas de satisfacción	OTC	Permanente (cada vez que se lleve a cabo un ejercicio de diálogo con la ciudadanía)
	4.2	Aplicar una encuesta virtual para tener en cuenta en la programación de la rendición de cuentas 2017.	Encuesta virtual	OTC	Noviembre a diciembre 2016
	4.3	Consolidar los resultados del proceso de rendición de cuentas durante el año y publicarlo en la página WEB.	Evaluación publicada	OTC	Febrero de 2017

9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 OBJETIVO

Con el fin de prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, facilitar el acceso a los trámites y servicios dispuestos, y brindar herramientas para ejercer sus derechos, el Instituto de Desarrollo Urbano en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014) y Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) actualmente dispone de:

9.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Según el acuerdo 002 de 2009, el IDU designó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual contempla dentro de sus funciones:

- *Implementar y desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente.*
- *Atender las solicitudes de información general sobre la organización, misión, visión, objetivos, estructura orgánica, funciones, procedimientos y normatividad vigente relacionada con el funcionamiento de la Entidad.*
- *Efectuar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen a la Entidad, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.*

Por otro lado y con el propósito de mantener una comunicación efectiva con la Alta Dirección, esta Oficina remite trimestralmente un informe ejecutivo a la Oficina Asesora de Planeación, encargada de consolidar y entregar el informe a la Alta Dirección, el cual contiene el consolidado de PQRS, discriminado por tipo de requerimiento y por criterio.

9.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

En la actualidad la Entidad tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

- Canal Virtual: Chat IDU, Formulario Web, atnciudadano@idu.gov.co
- Redes Sociales: Facebook: Idu Bogotá, Twitter: @Idubogota, YouTube: IduBogotá
- Canal Telefónico: PBX: 3 38 75 55, Línea gratuita: 01 8000 910 312, Línea 195
- Canal Presencial
- Sede Principal: Calle 22 No. 6-27 ventanilla 15, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, Puntos CREA y Red CADE
- Canal Escrito: Calle 22 No. 6-27 de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continúa

Igualmente existe un sistema de gestión de PQRS (Bachue) el cual centraliza todos los requerimientos ciudadanos radicados por los usuarios del servicio, en los diferentes canales que tiene la Entidad dispuestos para dicho fin, además permite hacer seguimiento a la gestión y respuestas brindadas al ciudadano.

Fue creada la figura del Defensor del Ciudadano, según Resolución 1459 de 2010, ejercido por el jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Respecto de la adecuación del espacio físico, la Entidad durante el 2015 remodeló los espacios de atención al contribuyente con el fin de brindar un mejor servicio a toda la ciudadanía, incluyendo a las personas en condición de discapacidad.

9.4 TALENTO HUMANO

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con personal idóneo para la atención por todos los canales brindando calidez en el servicio, y con el propósito de mejorar las capacidades de los servidores, en el 2015 estos participaron en el proceso de sensibilización y promoción de la lengua de señas Colombiana, ofrecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Y adicionalmente, se realizan diferentes capacitaciones frente a cambios y mejoras de los trámites brindados por la Entidad.

9.5 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

El Instituto cuenta con documentación adoptada asociada al proceso de gestión social y participación ciudadana, tales como manuales, cartillas y procedimientos, entre los que se destacan el Manual de Derechos de Petición de la Entidad, el cual fue actualizado con base en la expedición de la Ley 1755 de 2015, el Manual de Atención a la Ciudadanía, la Cartilla de Trámites y Servicios, el Instructivo del Sistema de Gestión de PQRS.

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 usuarios, al cual que se ha construido a partir de herramientas de percepción ciudadana, que se realizan básicamente con el fin de medir tres (3) componentes:

- Satisfacción de la ciudadanía por la atención en los canales dispuestos por la Entidad (PQRS)
- Satisfacción por la atención en la gestión de trámites
- Expectativa, percepción y satisfacción en la ejecución de los proyectos urbanos que se construyen para el desarrollo de la ciudad.

9.7 ACCIONES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y/o direccionamiento estratégico	Contar con una dependencia responsable de desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente	Una dependencia de la Entidad exclusiva para atender las necesidades de la ciudadanía	NA	OTC	PERMANENTE
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Solicitar a todas las dependencias IDU que se designe a un servidor como gestor de información con el fin de atender solicitudes del área de Canales de Atención - OTC	Mantener actualizado el listado de gestores de información de la Entidad	NA	OTC	30 DE ABRIL DE 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

Subcomponente 3 Talento Humano	Actualizar permanentemente a servidores de la Entidad en temas relacionados con la Atención al Ciudadano.	Listado de asistencia y material de apoyo utilizado	Número de capacitaciones programadas /Número de capacitaciones realizadas	OTC	31 DE DICIEMBRE DE 2016
	Sensibilizar a toda la gente IDU frente a la atención a la ciudadanía, respecto de su función u obligación como servidor público	Listado de asistencia y material de apoyo utilizado	Número de capacitaciones programadas /Número de capacitaciones realizadas	OTC	31 DE DICIEMBRE DE 2016
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	Actualizar la documentación asociada al mejoramiento de la atención al ciudadano conforme la normatividad legal vigente que rige la materia	Documento actualizado	NA	OTC	31 DE DICIEMBRE DE 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	NA	OTC	PERMANENTE

10 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

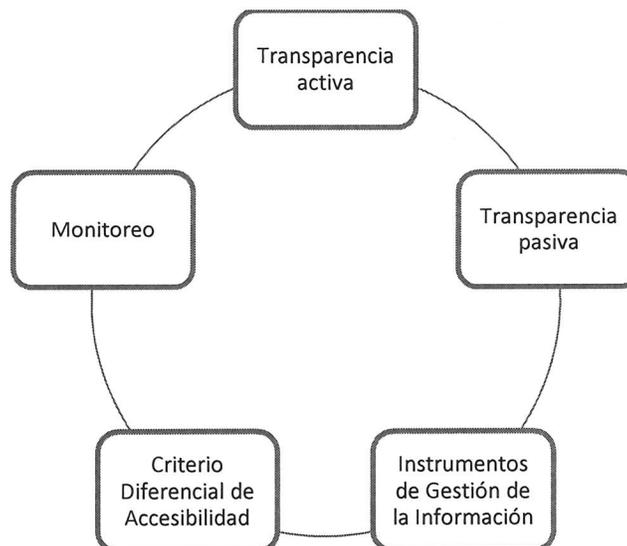
En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web IDU para su consulta.

La Procuraduría General de la Nación realizó visita de inspección al IDU, e identificó algunas oportunidades de mejora, para lo cual el IDU presenta en éste componente las acciones a realizar para garantizar el cumplimiento del 100% de la información requerida.

I. OBJETIVO

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulados por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015; según la citada normatividad, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La estrategia implementada en el IDU, se enmarca en cinco (5) subcomponentes de transparencia y acceso a la información que se muestran en la siguiente figura:



La información solicitada se presenta en la página web del IDU, en la opción “Transparencia” del menú “Entidad”.

A continuación se describen las acciones pendientes a ejecutar en el marco de la ley de transparencia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Verificar y ajustar los link's de la Ley de transparencia publicados en la Web IDU, por ocasión de los cambios técnicos sucedidos en la página WEB IDU.	Link's actualizados en cumplimiento a Ley de transparencia en la Web IDU		OAP Áreas IDU	31 de Marzo de 2016
	Publicar la información mínima establecida en la Ley 1712 de 2014 artículo 9 y la Estrategia de Gobierno en Línea	Actos administrativos de adopción de los requisitos mínimos de la ley 1712 de 2014 a) Descripción estructura orgánica b) Su presupuesto general c) Directorio de servidores públicos y contratistas d) Normograma IDU e) Plan anual de compras f) Plazo de cumplimiento de los contratos g) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	Se creará un único indicador relacionado con la medición de la publicación oportuna y la actualización permanente de la información de acuerdo a lo requerido por la ley 1712 de 2014	Áreas IDU responsables de la información	31 de Marzo de 2016
	Adoptar el programa de Gestión Documental	1. Programa de Gestión documental adoptado (Acto administrativo de adopción) 2. Acta de aprobación del comité de archivos	Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100	STRF	31 de Marzo de 2016
	Publicar información sobre contratación Pública	Datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones		DTGC-DTPS	31 de Marzo de 2016
	Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del decreto 103 de 2015	Directorio de servidores públicos y contratistas de la Entidad Desarrollo para generar el "Directorio de servidores públicos y contratistas de la Entidad". Con el fin de reducir y simplificar la generación y actualización de la información.		STRH STRH - STRT	31 de Marzo de 2016 30 de Jun de 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Instituto de Desarrollo Urbano

Sub - componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Aplicar el principio de gratuidad	Publicación de la Resolución 4227-201 de costos de reproducción la información	Se creará un único indicador relacionado con la medición de la publicación oportuna y la actualización permanente de la información de acuerdo a lo requerido por la ley 1712 de 2014 Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100	STRF	31 de Marzo de 2016
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro de Activos de la información.		STRT	31 de Marzo de 2016
		Crear el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014.		STRT-OAC-OAP	31 de Marzo de 2016
		Esquema de publicación adoptado atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 de la Ley 1712 de 2014.		STRF-STRT	31 de Marzo de 2016
		Índice de información clasificada y reservada			
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferentes idiomas	Página WEB con opción de información en varios idiomas			STRT -OAC
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015	Informe de solicitudes de acceso a la información publicada en la WEB.		OTC	31 de Marzo de 2016
Generales	Organizar los links y la información asociada a Transparencia ya acceso a la información por temas	Disposición organizada de la información de transparencia		OAP - OAC	31-Jul-2016

11 MECANISMOS ADICIONALES

Los siguientes asuntos son oportunidades de mejora que se analizarán en detalle y se implementarán durante la vigencia 2016:

#	Actividad	Producto	Responsables	Fecha
1	Mejorar y simplificar el procedimiento de pago a terceros, mitigando los riesgos de corrupción asociados y mejorando la oportunidad en los trámites.	Instructivo pago a contratistas actualizada Guía de pago a terceros actualizada. Indicador de pago a contratistas	OAP Aras que lideran temas asociadas a pago.	30-Sep-2015
2	Identificar, documentar y sensibilizar sobre el procedimiento específico al interior del IDU para denuncias de eventos de corrupción, y los mecanismos de control asociados a este procedimiento.	Documento instructivo para denuncia de eventos de corrupción.	OAP – OCI - OCD	30-Sep-2015

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.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Guía para la gestión del riesgo de corrupción. Bogotá, D.C., 2015.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual de administración del riesgo. Bogotá, D.C., Febrero de 2015. Versión 5.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Manual de derechos de petición. Bogotá, D.C., Octubre de 2015. Versión 5.
- INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. Acuerdo ético IDU. Bogotá, D.C., Febrero de 2015.