|  |
| --- |
| **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano****2017** |

**Fecha de publicación: 31 de Enero de 2017**

Participaron en la elaboración:

Diana Carolina Ramírez Bedoya, Profesional Contratista, OTC

Luisa Fernanda Aguilar Peña, Profesional Especializado, OTC

José Eduardo Quiroga, 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** | **Aprobado por** |
| **ORIGINAL FIRMADO** |  |  |
| **Isauro Cabrera Vega****https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif**Jefe Oficina Asesora de Planeación | **Lucy Molano Rodríguez**Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  | **Yaneth Rocío Mantilla Barón**Directora General |

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc473034201)

[1 OBJETIVO 4](#_Toc473034202)

[2 ALCANCE 4](#_Toc473034203)

[3 MARCO NORMATIVO 4](#_Toc473034204)

[4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5](#_Toc473034205)

[5 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. 6](#_Toc473034206)

[5.1 Objetivo 6](#_Toc473034207)

[5.2 diagnóstico 6](#_Toc473034208)

[5.3 Acciones 6](#_Toc473034209)

[6 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 8](#_Toc473034210)

[6.1 Objetivo 8](#_Toc473034211)

[6.2 Diagnóstico 8](#_Toc473034212)

[6.3 Acciones 8](#_Toc473034213)

[7 Rendición de Cuentas 10](#_Toc473034214)

[7.1 Objetivo 10](#_Toc473034215)

[7.2 Equipo y recursos: 10](#_Toc473034216)

[7.3 Diagnóstico: 10](#_Toc473034217)

[7.4 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés: 11](#_Toc473034218)

[7.5 Acciones 12](#_Toc473034219)

[8 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 13](#_Toc473034220)

[8.1 OBJETIVO 13](#_Toc473034221)

[8.2 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: 13](#_Toc473034222)

[8.3 Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos: 14](#_Toc473034223)

[8.4 Talento humano 14](#_Toc473034224)

[8.5 Normativo y procedimental 14](#_Toc473034225)

[8.6 Relacionamiento con el ciudadano 14](#_Toc473034226)

[8.7 Acciones 15](#_Toc473034227)

[9 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 16](#_Toc473034228)

[10 MECANISMOS ADICIONALES 19](#_Toc473034229)

[11 Referencias bibliográficas 20](#_Toc473034230)

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional se ve afectada por el flagelo de la corrupción y la falta de transparencia en cualquiera de los niveles de la organización, en especial en los procesos de contratación. Diferentes estudios demuestran el grado de transparencia o corrupción en el que se encuentran las instituciones. Transparency International, organización que mide el Índice de Transparencia menciona que Colombia en el 2015; se ubica en el puesto 83 entre 168 países, obteniendo una calificación de 37 puntos de 100 posibles (siendo 0 menor índice de transparencia y 100 mayor transparencia[[1]](#footnote-1)). Esto demuestra que la brecha es bastante grande y las oportunidades de mejora en nuestro país son amplias.

En Bogotá en especial 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.

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 2017.

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.

# OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2017, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano.

# ALCANCE

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

# 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””.

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* **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*)
* **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana
* **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).
* **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 los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
* **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
* **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).
* **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*).
* **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.
* **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.

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

**STRF**: Subdirección Técnica de Recursos Físicos

**STRT**: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

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

# GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

## 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.

## 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, el Instituto adecuó en el 2013 la identificación de riesgos a dicha metodología y a la normatividad vigente.

## 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.

El IDU ha identificado en total 77 riesgos de corrupción, en la siguiente tabla se relacionan el número de riesgos para cada proceso:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESOS** | **RIESGOS** |
| 1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 2 |
| 2. GESTIÓN AMBIENTAL, CALIDAD Y S&SO | 1 |
| 3. GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS | 2 |
| 4. MEJORAMIENTO CONTINUO | 1 |
| 5. GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 2 |
| 6. COMUNICACIONES | 1 |
| 7. EVALUACIÓN Y CONTROL | 9 |
| 8. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL | 1 |
| 9. INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 2 |
| 10. FACTIBILIDAD DE PROYECTOS | 1 |
| 11. GESTIÓN PREDIAL | 3 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESOS** | **RIESGOS** |
| 12. DISEÑO DE PROYECTOS | 2 |
| 13. EJECUCIÓN DE OBRAS | 5 |
| 14. CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 11 |
| 15. GESTIÓN CONTRACTUAL  | 7 |
| 16. GESTIÓN LEGAL | 1 |
| 17. GESTIÓN FINANCIERA | 4 |
| 18. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 2 |
| 19. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | 7 |
| 20. GESTIÓN DOCUMENTAL | 2 |
| 21. GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS | 4 |
| 22. GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN | 7 |
|   | **77** |

 |

Como ejercicio del monitoreo a los riesgos de corrupción cada cuatro meses se publica en la Página WEB IDU las matrices de riesgos de corrupción actualizadas para los 22 procesos.

Los mapas de riesgos se publican para consulta de la ciudadanía en la página web, en la ruta: [WWW.IDU.GOV.CO](http://WWW.IDU.GOV.CO) / 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 2017:

| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META Ó PRODUCTO** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE FIN** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Política de Riesgos | Realizar Seguimiento a la política de riesgos. | Informe de avance de la Política de Riesgos. | OAP | 28-Feb-201730-Ago-2017 |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Documentar la metodología para la gestión de riesgos materializados | Metodología de riesgos materializados. | OAP | 01-May-2017 |
| Realizar el contexto estratégico del Riesgo | Contexto Estratégico definido. | OAPÁreas IDU | 31-Mar-2017 |
| Consulta y Divulgación | Socialización de la Metodología de Riesgos y Mapas de Riesgos IDU | Presentación y Listado de asistencia | OAPFacilitadores áreas | 31-Oct-2017 |
| Monitoreo y Revisión | Monitoreo periódico a los Mapas de Riesgos de corrupción por proceso. (actualización de los mapas de riesgos) | Mapa de Riesgos de corrupción con Seguimiento cuatrimestral publicado en la intranet | Líderes de Procesos | 5 primeros días hábiles de Mayo ySeptiembre7 primeros días hábiles de enero. |
| Seguimiento | Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción. | Registro de seguimiento PAAC publicado | OCI | 10 primeros días hábiles:MayoSeptiembreEnero |

# RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para continuar con el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 del 2011 se planteó la política antitrámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

## Objetivo

Desarrollar las actividades tendientes a mejorar los procesos administrativos internos con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por el IDU, orientadas a su simplificación, estandarización, optimización, automatización y eliminación de aquellos que sean innecesarios, logrando más eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

## Diagnóstico

El Instituto de Desarrollo Urbano en el año 2012 inició con la Estrategia Antitrámites en conjunto con el Sector de Movilidad de la Administración distrital, bajo la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la función Pública. Posteriormente, con la expedición del Decreto 2641 del 2012 que estableció el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, este se incluyó dentro de la estrategia mencionada adecuándose a las exigencias que la norma establece en el año 2013.

A la fecha el IDU cuenta con  diez (10) trámites registrados en el SUIT: (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) Enajenación Voluntaria. y 3 OPAS (Otros Procedimientos Administrativos): (1)Duplicado de Cuenta de Cobro, (2) Estado de Cuenta por Concepto de Valorización, (3) Consulta bibliográfica en el centro de documentación.

Igualmente se encuentran a la espera de aprobación por parte del DAFP el trámite "Solicitud de uso de espacio público administrado por el IDU para aprovechamiento económico".

## Acciones

Las acciones a seguir para desarrollar la Estrategia Antitrámites, se describen en el formato de Racionalización de Trámites suministrado por el DAFP, el cual se adjunta a continuación y en el cual se presentan las mejoras a realizar directamente en los trámites allí incluidos.



# 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 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.

## Objetivo

Desarrollar actividades tendientes a definir e implementar mecanismos de participación y control ciudadano, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación en doble vía entre el Instituto y la ciudadanía, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión del IDU.

## Equipo y recursos:

El equipo que lidera la rendición de cuentas en la Entidad está compuesto por la Dirección General, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las demás dependencias participan suministrando los recursos (humanos, técnicos y logísticos) y la información que se requiera dependiendo los diferentes temas a tratar en las actividades de la rendición de cuentas.

## Diagnóstico:

En los últimos años el Instituto de Desarrollo Urbano ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía, haciendo uso de herramientas tecnológicas que permiten tener un contacto directo. En el año 2016, se realizaron audiencias de rendición de cuentas por localidades, presentando la propuesta del IDU en el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”. Lo anterior con el fin de dar información de primera mano a la ciudadanía sobre los cambios que requiere la ciudad y lo que esta administración estableció con el fin de aportar a la movilidad.

Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de rendición de cuentas, dando información por los diferentes canales de la Entidad y a través de espacios de diálogo; realizando en todas las localidades (excepto Sumapaz) mesas de construcción de ciudad y ciudadanía con el objetivo de lograr una mejor comprensión de ciudad y apropiación de los proyectos de infraestructura desarrollados por el IDU, de igual manera se continua con los espacios propios de los proyectos (comités CREA), a través de los cuales la comunidad interesada en la ejecución de los mismos hace control social de su ejecución.

## Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés:

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

* Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de los ciudadanos que demandan los servicios
* Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios
* Enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos que más lo requieren,

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

Para el 2017 se tuvieron en cuenta los resultados consolidados de tres mil ochocientos treinta (3830) ciudadanos encuestados durante la vigencia 2016; estas encuestas se aplicaron de manera telefónica y presencial 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 las Oficinas de Atención al Ciudadano y Atención al contribuyente quienes se encargan de la recepción de todas las PQRS y tramites que ingresan al Instituto.

Los resultados son:

* Con un 55,4% fueron los hombres quienes más interpusieron algún tipo de requerimiento o realizaron algún trámite en el IDU.
* El 23% de las personas que se acercaron a la Entidad fueron adultos mayores.
* Las personas que interpusieron algún tipo de requerimiento o realizaron algún trámite en la Entidad, se encuentran en el rango de edad entre 50 a 59 años
* El tipo de requerimiento que más interpuso la ciudadanía fue el de solicitudes (78,3%) y el trámite que más realizaron fue Certificado de estado de cuenta para trámite notarial (88%)
* Las localidades con más participación al momento de interponer algún tipo de requerimiento o realizar algún trámite ente la entidad fueron: Suba 18,5%, Usaquén 10,8% y Engativá 10,3%.
* Los estratos 3, 2 y 4 con porcentajes de (40,9%, 26,6% y 18,3%) fueron los que más interpusieron algún tipo de requerimiento o realizaron algún trámite ante el IDU.
* Tan solo el 3,6% de la población que interpuso algún tipo de requerimiento, se encuentra en condición de discapacidad y bajo las siguientes tipologías: 1,4% Motriz, 0,5% visual, y 0,3% cognitiva.
* El 59,7% de las personas que adelantaron algún tipo de requerimiento o realizaron algún trámite ante el IDU, tiene un nivel educativo superior al bachillerato: pregrado 26,7%, posgrado 18% y técnica o tecnológica 15%.

El canal de comunicación más utilizado para los requerimientos fue el presencial 61,7%, seguido del virtual con 21,9% y telefónico 16,3%.​

## 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 |
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Durante el 2017 conformar y mantener las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía para las localidades (se excluye Sumapaz), los cuales son espacios que permiten un acompañamiento permanente de la comunidad sobre la gestión que el Instituto hace en el territorio (actual y propuesto), 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 4 reuniones por localidad de las Mesas de Construcción de Ciudad y Ciudadanía | OTC | Diciembre de 2017 |
| 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) | 4 foros temáticos virtuales.Herramientas virtuales de dialogo | OAC | Diciembre 2017Permanente |
| 2.3 | Realizar un ejercicio de rendición de cuentas general del año 2016 | Audiencia de rendición de cuentas | DG - OAC | Abril de 2017 |
| 2.4 | Implementar y fortalecer estrategias de gestión social, participación ciudadana y control social en el marco de 6 talleres de sostenibilidad, asociados a proyectos en ejecución, que permitan incentivar la apropiación de los ciudadanos sobre la infraestructura urbana que entrega el IDU a los habitantes de Bogotá. | Al menos 6 talleres de Sostenibilidad | OTC | Diciembre de 2017 |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Formar a la ciudadanía y a los colaboradores IDU (contratistas, interventoría profesionales sociales) en cultura ciudadana, derecho a la ciudad, servicio a la ciudadanía, control social, y otras temáticas de competencia del Instituto, con el fin de fomentar la participación y motivar la cultura de la rendición de cuentas | Un ejercicio de formación y sensibilización  | OTC | Diciembre de 2017 |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional | 4.1 | Aplicar encuestas de expectativas y satisfacción en todos los ejercicios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés.(mesas, foros, audiencia, talleres)  | Encuestas de satisfacción | OTC | Permanente  |
| 4.2 | Asistir y Participar en las sesiones locales del Observatorio Ciudadano, lideradas por la Veeduría Distrital, mediante la entrega de evidencias de la gestión del Instituto durante la vigencia anterior (2016) | Reporte Indicadores IDU | OTC | Cronograma Veeduría |

# Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

## OBJETIVO

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

## Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

Según el Acuerdo 002 de 2009, el IDU designó a la Oficina de Atención al Ciudadano para el desarrollo de las siguientes funciones:

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

Por otro lado, y con el propósito de mantener una comunicación efectiva con la Alta Dirección, esta Oficina remite semestralmente 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, incluyendo además las recomendaciones de mejora del Defensor del Ciudadano, figura ejercida por el jefe de esta oficina.

## Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos:

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

* Canal Virtual: [Chat IDU](https://www.idu.gov.co/chat), [Formulario Web](https://www.idu.gov.co/atencion-al-ciudadano/canal-virtual/pqrs), atnciudadano@idu.gov.co
* Canal Telefónico: PBX: 3 38 75 55, Línea gratuita: 01 8000 910 312, Línea 195
* Número Oficial de FAX: 4443037.
* Canal Presencial: Atención en la Sede Principal ubicada en la Calle 22 No. 6-27 ventanilla 15, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
* [Puntos CREA](https://www.idu.gov.co/documents/20181/251880/Puntos_CREA.pdf/1d62652d-ddaa-4564-8f5e-ebb0963652bd) y [Red CADE](http://www.secretariageneralalcaldiamayor.gov.co/servicio-al-ciudadano/supercade)
* Canal de Correspondencia Oficial: Calle 22 No. 6-27 de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continúa

Igualmente existe un software de gestión de PQRS el cual hace parte del sistema Bachué, cuyo fin es centralizar todos los requerimientos ciudadanos radicados en la Entidad a través de los diferentes canales de interacción, permitiendo efectuar seguimiento a la gestión y a las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Para facilitar la consulta por parte de los ciudadanos de los requerimientos solicitados por correspondencia, el IDU incluyó la consulta de respuesta remota en el Sistema de Información de Gestión Documental, que se encuentra en el link http://gesdoc.idu.gov.co:8080/Orfeo/consultaWeb/

El IDU cuenta con la figura del Defensor del Ciudadano, creada por Resolución 1459 de 2010, cuyo ejercicio actualmente se encuentra delegado al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

## Talento humano

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con personal idóneo para la atención por todos los canales, brindando calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos necesarios para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno.

Con el propósito de mejorar las capacidades de los servidores, en el 2016 estos participaron en el proceso de sensibilización en “Protocolos de servicio a la ciudadanía (Entrenamiento en habilidades de atención y manejo de cliente difícil)”, Charla sobre “Herramientas Gerenciales” dirigida a directivos responsables del proceso de servicio al ciudadano y de quejas y reclamos y coordinadores y/o administradores del servicio y Defensoría del Ciudadano, Charla de “Herramientas Operativas” dirigido a personas que atienden ciudadanos a través de los distintos canales; adicionalmente, se realizaron diferentes sensibilizaciones frente a cambios y mejoras de los trámites brindados por la Entidad.

## 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 Manual de Atención a la Ciudadanía; la Cartilla de Trámites y Servicios, y el Instructivo del Sistema de Gestión de PQRS.

## Relacionamiento con el ciudadano

En cuanto a la gestión de la Entidad orientada a conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, se cuenta con la caracterización de ciudadanos, la cual se ha desarrollado a partir de herramientas de percepción ciudadana, que en esencia se realiza con el fin de medir tres (3) componentes:

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

## Acciones

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **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 | Actualización de subtemas de clasificación de requerimientos ciudadanos en el sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito -SDQS  | sistema SDQS Actualizado | Sistema SDQS -Sector movilidad | OTC | 30 DE JUNIO 2017 |
| Conservar en todas las dependencias IDU la designación de un servidor público 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 | PERMANENTE |
| Subcomponente 3 Talento Humano | Actualizar a servidores públicos de la Entidad que atienden a la ciudadanía sobre cambios que presenten los trámites y servicios de la Entidad | Listado de asistencia  | Mínimo dos sensibilizaciones | OTC | 31 DE DICIEMBRE DE 2017 |
| Sensibilizar a toda la gente IDU frente a la gestión oportuna de los Derechos de Petición. | Piezas de divulgación entregada a la gente IDU | Cantidad de piezas instaladas | OTC | 31 DE DICIEMBRE DE 2017 |
| Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental | Actualizar la documentación asociada al mejoramiento de la atención al ciudadano conforme la normativa que rige la materia | Documentos actualizados. | NA | OTC | 31 DE DICIEMBRE DE 2017 |
| 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 |

# 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, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.

En el trabajo realizado en el 2016 se realizó la adopción del “Esquema de Publicación de la web IDU, dando con esto por terminado el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y su Decreto reglamentario 103 de 2015. En la tarea de seguimiento de monitoreo y cumplimiento durante este mismo año se identificaron 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.

1. **OBJETIVO**

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sub - componente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicadores** | **Responsable** | **Fecha Programada** |
| Generales de seguimiento, monitoreo y control | Realizar diagnóstico del cumplimiento actual de la Ley 1712 de 2014 y decreto reglamentario 103 de 2015 | Establecer el nivel de cumplimiento de la 1712 de 2014 y decreto reglamentario 103 de 2015. | Ítems publicados de acuerdo a la 1712 de 2014 / Total Ítems publicados de acuerdo a la 1712 de 2014 | OAP | 28 de Febrero de 2017 |
| Realizar seguimiento al cumplimiento del “Esquema de Publicación web IDU” | Establecer el nivel de cumplimiento del Esquema de Publicación de la web IDU | Ítems actualizados según Esquema de Publicación web IDU / Total Ítems a ser actualizados | OAC | 31 de mayo de 2017 |
| Realizar la actualización de la esquema de publicación, dando alcance a lo dispuesta en la Ley 1712 de 2014, | Actualizar el esquema de publicación web IDU | # actualizaciones del Esquema de Publicación realizadas / dos actualizaciones anuales | OAC - OAP | 30 de Junio de 201730 de Diciembre de 2017 |
| 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. | Garantizar direccionamiento de los Link´s actualizados en cumplimiento a Ley de transparencia en la Web IDU  | Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100     | OAP - OACÁreas IDU | 28 de Abril de 201731 de Agosto de 201729 de diciembre de 2017 |
| Publicar la información mínima establecida en la Ley 1712 de 2014 artículo 9, la Estrategia de Gobierno en Línea. | Actos administrativos de adopción de los requisitos mínimos de la ley 1712 de 20141. Descripción estructura orgánica
2. Su presupuesto general
3. Directorio de servidores públicos y contratistas
4. Normograma IDU
5. Plan anual de compras
6. Plazo de cumplimiento de los contratos
7. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
 | Áreas IDU responsables de la información | 31 de Marzo de 2017 |
| Publicar información sobre contratación Pública | Datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones | DTGC-DTPS | Mensual |
| Publicar el directorio de acuerdo al artículo 5 del decreto 103 ce 2015 | Generación y actualización de la información de servidores públicos y contratistas de la Entidad, para garantizar un óptimo Directorio de servidores | STRH - STRT  | Mensual |
| Subcomponente 2 Lineamientos deTransparencia Pasiva | Aplicar el principio de gratuidad | Verificar el cumplimiento de la [Resolución costos de reproducción de la información Resolución N° 7748 de 2016](https://www.idu.gov.co/documents/20181/251961/Resoluci%C3%B3n%2B7748%2Bde%2B2016/ae0f22cb-45e4-4ad0-b5a7-503ef5d718a1) | % aplicación del principio de gratuidad | STRF | Semestral |
|  Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información | Registro de Activos de la información.Crear y actualizar el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014. | 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 2014Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida por la norma x 100   | STRT | Anual |
| Índice de información clasificada y reservada | STRF-STRT | Cada que haya un cambio en la información y/o semestralmente |
| 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 | 30 de Junio de 2017 |
| 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 | 30 de diciembre de 2017 |

# MECANISMOS ADICIONALES

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 la prevención de la transparencia está la definición y ejecución del plan de gestión ética, este es un instrumento que lidera la Subdirección Técnica de Recursos Humanos, y que se ejecuta en coordinación con el equipo de gestores éticos. El Instituto lo documentó y controla con código PL-TH-01 el cual es revisado y ejecutado para cada vigencia.

Objetivo: El objetivo del plan de gestión ética es fortalecer la ética en el ejercicio de la función administrativa al interior del IDU.

El plan está dirigido a todos los funcionarios de los diferentes niveles y a los contratistas de prestación de servicios y apoyo a la gestión.

Así entonces estos son los compromisos adicionales que asume el Instituto durante la vigencia 2017:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Actividad** | **Producto** | **Responsables** | **Fecha** |
| 1 | Revisión, y ejecución del plan de gestión ética IDU para la vigencia 2017.Que contenga las acciones para fortalecer los principios y valores asociados a la probidad y/o transparencia. | Plan de acción de gestión ética ejecutado.Su seguimiento se realizará midiendo las actividades ejecutadas sobre las actividades programadas por 100. Con reportes cada cuatro meses. | STRH | Seguimientos cuatrimestralesAbrilAgostoDiciembre |

# 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.
1. http://transparenciacolombia.org.co/es/noticias/indice-de-percepcion-de-corrupcion [↑](#footnote-ref-1)