



IDUVI

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA. NIT: 900806301-7**

PLAN ANTICORRUPCIÓN y Atención al Ciudadano **2019**



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI, formuló para la vigencia 2019 el Plan Anticorrupción, en virtud a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ***“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”***, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012; normatividad que obliga a las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, a elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemple 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.

Además de ello el Plan Anticorrupción deberá incluir los objetivos establecidos por la entidad para la lucha contra la corrupción, mapa de riesgos de corrupción institucional, estrategia de racionalización de trámites, rendición de cuentas y acciones para mejorar la atención al ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Definir acciones que permitan fomentar la gestión de la entidad encaminada hacia: la eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover las acciones y controles encaminados a mitigar la probabilidad e impacto de ocurrencia de los riesgos de corrupción y ejecutar periódicamente el seguimiento a los mismos.
2. Mejorar continuamente la prestación de los servicios y la atención al ciudadano con herramientas como la racionalización de trámites y la participación ciudadana.
3. Visibilizar la gestión que desarrolla la entidad.

ALCANCE

El plan anticorrupción aplica para todos los servidores públicos de la entidad, incluidos funcionarios y contratistas frente al cumplimiento y ejecución de sus funciones y desarrollo de sus procesos.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

La misión del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, será la de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chía, mediante el desarrollo de las políticas de vivienda e inmobiliarias, basados en una óptima planeación y administración de los recursos físicos y económicos, garantizando una disminución del déficit habitacional y optimizando un buen uso y disfrute colectivo del espacio público. De igual forma; propenderá por el desarrollo integral y urbanístico del municipio.

VISIÓN

En el 2025 el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, será reconocida a nivel regional y nacional como una entidad líder, del patrimonio inmobiliario del Municipio y promotora en políticas y programas de vivienda que garanticen el bienestar de sus habitantes, incentivando la confianza y participación de los sectores públicos y privados, haciendo de ella una entidad auto sostenible y duradera en el tiempo.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El IDUVI mediante la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, establece la Política de Calidad, la cual es definida por la Alta Dirección y señala:

"El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) mediante el desarrollo de políticas y programas de habitabilidad y Gestión Inmobiliaria se compromete con la población del Municipio de Chía a contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida a través de la formulación e implementación de programas y proyectos que satisfagan sus requerimientos y necesidades para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás normatividad legal aplicable. Para lo cual cuenta con personal comprometido que gestiona eficientemente los recursos en pro del logro de las metas institucionales y municipales y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad."

La política es comunicada a todos los servidores públicos que laboran en la entidad, a través de diferentes medios de divulgación como web, cartelera, folletos, entre otros; y para su entendimiento se utilizan diferentes estrategias de sensibilización como reuniones por proceso, actividades de capacitación y sensibilización, entre otras.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



La política de Calidad se ha actualizado con el fin de incluir los lineamientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión y así garantizar su aplicabilidad, adicionalmente se revisa cada vez que la Gerencia lo considera necesario, cuando ocurra cambios en la legislación, cambios en el Plan de Desarrollo Municipal, o sugerencias realizadas en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada uno de los Procesos del Sistema de Gestión documentaron los límites y parámetros necesarios para ejecutar sus procesos en cumplimiento de los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo, los cuales son divulgados y se encuentra disponibles para su consulta, mediante el documento **Políticas de Operación del Proceso**.

ENFOQUE POR PROCESOS

A partir del año 2015 se implementó el enfoque por procesos y para el año 2019 con base en la modernización administrativa se actualizó la versión a 4 de dicho mapa, en el sentido de identificar las grandes actividades o procesos que se desarrollan para el direccionamiento estratégico, cumplimiento de la misión institucional, administración del talento humano, recurso físico, gestión financiera, presupuestal, contractual; y los sistemas de información y comunicación, fomentando así el trabajo en equipo, entendiendo que en cada proceso, cada funcionario contribuye en baja, mediana o gran medida con los resultados obtenidos, logrando el mejoramiento continuo.

VALORES:

Los valores identificados para la entidad son:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado



JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LEALTAD: Actuar con fidelidad a los propios principios, de la entidad, del territorio y de la comunidad para el cumplimiento de los fines del estado.

SENTIDO DE PERTENENCIA: Reconozco la importancia de la filosofía de la entidad, me identifico con ella y actuó bajo sus premisas para exaltar su existencia.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía, es una entidad territorial la cual está adscrita a la Alcaldía Municipal de Chía. En el IDUVI estamos comprometidos con la filosofía del buen gobierno, transparencia y ética profesional, a fin de luchar contra la corrupción y cumplir a cabalidad lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo que se plantea realizar las siguientes acciones:

1. Identificar y evaluar conjuntamente los riesgos de corrupción que puedan surgir en cada proceso, determinado sus causas e impacto y estableciendo controles y acciones preventivas que permitan mitigar su probabilidad e impacto de ocurrencia.
2. Desarrollar actividades periódicamente que garanticen la apropiación el Código de Integridad con el fin de promover los valores allí consignados y afianzar el comportamiento ético en los funcionarios.
3. Promover espacios de participación ciudadana con el fin de mejorar las relaciones con los grupos de interés y la comunidad en general, que permitan visibilizar los trámites y servicios que ofrece la entidad.
4. Trabajar en la interrelación de procesos misionales y el proceso de atención al ciudadano y comunicaciones con el fin de fortalecer la interacción con los usuarios, y aplicar lineamientos para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
5. Mejorar continuamente los procesos, enfocando la gestión de la entidad en los principios de transparencia e igualdad.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, orienta su misión en favor de garantizar el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos (as) y facilitar el cumplimiento de sus deberes.

Para cumplir con este propósito, los funcionarios, servidores y contratistas están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

La atención a la ciudadanía en la entidad, trasciende los canales establecidos para el contacto con la comunidad en general y forma parte de la cultura organizacional, donde cada área cuenta con las competencias para prestar los servicios de manera oportuna.

La Atención a la Ciudadanía busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la entidad cuando la ciudadanía acude para que se le brinde alguna información, o para realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia; la cual es atendida a través de los canales dispuestos, a saber, canal telefónico, virtual, presencial y escrito

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Trámites

- Servicios en Línea
- Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncias
- Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo

Correo Electrónico

- contactenos@iduvichia.gov.co

Normatividad e Información Institucional

- Carta Trato Digno.
- Resultados de la medición de satisfacción al ciudadano.
- Petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia verbal PQRS.
- Preguntas Frecuentes.

Así mismo se ejecuta un cronograma de actividades donde se especifica cada una de las actividades que se realizará en el transcurso del año.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



**CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

**COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE SERVICIO AL CIUDADANO**

1. Mapa de riesgos de corrupción institucional (anexo).
2. Estrategia de racionalización de tramites.
3. Rendición de cuentas.
4. Acciones para mejorar la atención al ciudadano.
5. Componente de transparencia y acceso a la información.



**NANCY JULIETA CAMELO CAMARGO
GERENTE IDUVI**

Elaboró: Egladín Ariza Betancourt
Revisó: Javier Antonio Sánchez Roldán
Aprobó: Nancy Julieta Camelo Camargo, Gerente.

Archivo. Carpeta de planeación



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 – 45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

