



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

**BELÉN DE UMBRÍA
RISARALDA**

MAYO 2026



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

INTRODUCCIÓN

La Empresa **DINÁMICA E.S.P.** del municipio de Belén de Umbría, en cumplimiento de los principios de transparencia, integridad y responsabilidad administrativa, fortalece de manera permanente sus mecanismos de prevención, control y seguimiento mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este instrumento estratégico se constituye en una herramienta fundamental para promover una gestión pública eficiente, participativa y orientada al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

El Plan Anticorrupción permite identificar y mitigar riesgos asociados a posibles actos de corrupción, fortaleciendo la cultura de legalidad, ética y buen gobierno dentro de la entidad. Asimismo, establece acciones encaminadas a garantizar el acceso a la información, la participación ciudadana, la racionalización de trámites y la mejora en la atención a los usuarios, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la normatividad vigente.

En este sentido, la **EMPRESA DINÁMICA E.S.P.** reafirma su compromiso con la transparencia institucional y la adecuada administración de los recursos públicos, promoviendo acciones preventivas que contribuyan a generar confianza en la comunidad y a consolidar una gestión orientada al cumplimiento de los objetivos misionales y al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía.

En cumplimiento del marco normativo dispuesto por el Gobierno Nacional y atendiendo lo establecido en la Ley 1474 de 2011, la Empresa **DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S.** implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo propósito es establecer estrategias institucionales orientadas a fortalecer la lucha contra la corrupción, garantizar el acceso a la información pública y promover la transparencia, permitiendo prevenir, controlar y mitigar los riesgos asociados a posibles actos de corrupción.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

En este sentido, la Alta Dirección de la Empresa ha definido acciones encaminadas al fortalecimiento de una gestión transparente, íntegra y orientada al servicio de la comunidad, usuarios y demás partes interesadas, fomentando la participación ciudadana y el control social como mecanismos generadores de confianza, mediante una administración eficiente, eficaz e incluyente de los recursos institucionales.

De igual manera, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en articulación con los lineamientos establecidos por la Función Pública para la construcción del PAAC, la Alta Dirección y el equipo de trabajo de DINÁMICA E.S.P S.A.S. realizaron la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, incorporando la estrategia institucional de lucha contra la corrupción que deberá ser aplicada de manera transversal en toda la organización.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**
**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLES	FECHA
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Estudiar e implementar la Política de Administración de Riesgos, alineada a los cambios institucionales efectuados en la E.S.P.	Política de Administración de Riesgos aprobada e implementada en la E.S.P.	Dirección Gerencial Dirección Talento Humano MIPG Control Interno	Aprobación y publicación de la política abril de 2026.
	1.2	Socializar y sensibilizar la Política de Administración de Riesgos a todas las partes interesadas de Dinámica E.S.P S.A.S.	Actas de Asistencia: socialización y sensibilización de dicha Política.		
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Estudiar e implementar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la E.S.P, basado en la nueva Estructura Organizacional y su respectivo Mapa de Procesos.	Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado e implementado.	Líderes de Procesos Control Interno	Durante el año 2026
	2.2	Socializar y sensibilizar el Mapa de Riesgos de Corrupción a todas las partes interesadas de Dinámica E.S.P S.A.S.	Actas de Asistencia: socialización y sensibilización de dicho Mapa.	Dirección Gerencial	
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción y soborno al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.	Socialización de la metodología y el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dirección Talento Humano	
	3.2	Coordinar en conjunto de la oficina de control interno la alimentación y/o ajuste de los riesgos de corrupción y soborno producto del proceso de consulta y divulgación, y de acuerdo con las solicitudes recibidas por los líderes de procesos de la E.S.P.	Mapa de riesgo de Corrupción ajustado y publicado en la Página Web Institucional.	Control Interno	
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Fortalecer la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión para el monitoreo de la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Actas de capacitación sobre cultura de monitoreo dirigida a los directores de Procesos responsables de gestionar los riesgos de corrupción, conforme a las acciones que estipula el Mapa.	Control Interno	
	4.2	Monitoreo y revisión periódica del Mapa en mención por parte de la oficina de control interno acompañado de los directores de Procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.		Todas las áreas y/o procesos	Permanente
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informes de seguimiento publicados en la Página Web de la Empresa.	Control Interno	Segundo semestre 2026



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Acerca de este componente, es pertinente destacar que la organización ha estado realizando transformaciones institucionales, el diseño e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y por ende cambios estructurales (departamentalización, cadena de mando, jerarquía, rediseños de puestos de trabajo y de organización) y el fortalecimiento de la dimensión de Control Interno, siendo esto un proceso transversal a la organización, la Empresa se encuentra estudiando cada uno de los procesos actuales, para su posterior caracterización; con el fin de identificar y estandarizar las actividades que lo conforman y las posibles acciones de racionalización con esquemas no presenciales, en aras de priorizar las mismas hacia la estrategia anti trámites.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLES	FECHA	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Disponer Informe Final-Control Interno vigencia 2025 en la Página Web Institucional.	Documentos publicados en el portal web de la Empresa.	Dirección Gerencial	Primer trimestre 2026	
	1.2	Publicar Plan de Acción Institucional (PAI) vigencia 2026				
	1.3	Publicar Plan Anual de Adquisiciones (PAA) vigencia 2026				
	1.4	Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2026 y sus respectivos seguimientos (con corte al 30 de abril, al 31 de agosto, y al 31 de diciembre).		Control Interno Asesor técnico e informático y/o de comunicaciones	Seguimientos abril, agosto, diciembre, Se publica el mes siguiente.	
	1.5	Publicar la contratación y/o convenios interadministrativos celebrados, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión Municipal.				
	1.6	Implementar estrategias para la Rendición de Cuentas de la Empresa.	Informe Rendición de Cuentas			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participar en los eventos de rendición de cuentas que desarrolle la Administración Municipal.	Reuniones realizadas, videos transmisión en redes sociales.	Dirección Gerencial	Durante el año 2026	
	2.2	Participación de informes de gestión en el transcurso del año, ante el Honorable Concejo Municipal y comunidad (Transmisión en vivo Facebook-Canal Municipal).				
	2.3	Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor.	Listados de asistencias a convocatorias.			
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.4	La Empresa en aras de afianzar el derecho a la información y comunicación, mantendrá y fortalecerá diferentes procedimientos y mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información Pública, cómo: la Página web (https://dinamicaesp.com/), redes sociales (Dinámica ESP Servicios Públicos e Ingeniería), WhatsApp	Publicaciones realizadas, ya sean sobre: gestiones administrativas, gerenciales y operativas, ejecución de obras, informes, boletines informativos, diferentes planes, políticas, imprevistos por daños y	Dirección Gerencial Todas las áreas y/o procesos Asesor de	Durante el año 2026	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

		(312 257 31 06), emisora comunitaria, perifoneo y comunicaciones mediante el respaldo de las facturas de pago.	comunicaciones en general de la E.S.P.	Comunicaciones	Durante el año 2026
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Con el fin de consolidar la credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía y grupos de interés frente a la gestión, se desarrollarán conversatorios institucionales para atender las inquietudes y compromisos con los diferentes grupos de interés, y por ende establecer acciones de mejora identificadas en los espacios de rendición de cuentas.	-Listados de asistencias de los conversatorios realizados. -Registro fotográfico. -Acciones de mejora implementadas, y conceptos de satisfacción de las partes a partir de los conversatorios realizados.	Gestión Gerencial Asesor Unidad de Comunicaciones	
	3.2	Motivar a la comunidad y grupos de interés a la participación en los eventos de rendición de cuentas de la Empresa.	Publicaciones realizadas en medios corporativos, redes sociales, respaldo de facturas de pago, entre otros mecanismos de comunicación definidos por Dinámica E.S.P S.A.S.	Control Interno Líderes de Procesos	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Analizar la implementación de la metodología de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios desarrollados durante la vigencia. Partiendo de la percepción de los colaboradores involucrados en los procesos de la empresa.	-Resultados de la evaluación. -Resultados encuestas de percepción del proceso de rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores que asistieron a la actividad de rendición de cuentas.	Dirección Gerencial Control Interno	Segundo semestre 2026
	4.2	Elaborar Planes de Mejora o ajustes al proceso de Rendición de Cuentas, si el caso lo requiere.	Plan de Mejora Rendición de Cuentas, si es requerido.		

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLES	FECHA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico.	1.1	Fortalecer cada uno de los procesos que tienen relación a la Atención al Ciudadano, para garantizar la satisfacción de la interacción entre las partes, proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica	-Capacitaciones realizadas en habilidades sociales para la atención al ciudadano. -Construcción de línea base para futuras mediciones de satisfacción del cliente externo. -Trámites y gestiones oportunas de las PQRS recepcionadas.	Dirección Talento Humano Dirección Gerencial Auxiliar PQRS y Correspondencia	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer el proceso de atención al ciudadano-PQRS (recepción y tiempos de respuesta, protocolos del servicio al ciudadano y protocolos de administración de cada uno de los canales de atención dispuestos por la Empresa).	-Procedimiento, socializado y publicado. -Redes sociales dinamizadas.	Auxiliar PQRS y correspondencia Contratista Página Web Control Interno Asesor Unidad de Comunicaciones	Durante el año 2026
	2.2	La Empresa, con el objetivo de consolidar el derecho a la información, comunicación y atención al ciudadano, mantendrá y fortalecerá diversos mecanismos para garantizar la efectividad de los canales de atención, tales como la página web, redes sociales, y la opción de comunicarse a través de la sección "Servicio al Ciudadano" en la página web, que incluye un formato para iniciar el trámite de las inquietudes presentadas. Asimismo, se cuenta con la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR-S), equipada con su respectivo buzón para la recepción de información y la oferta de asesoría personalizada.	-Página Web reestructurada, actualizada y alimentada que propenda al cumplimiento de los requisitos vigentes. -Administración y gestión eficiente de los comunicados y requerimientos recepcionados presencialmente y virtuales, ya sea por redes sociales o Página Web. -Implementación de acciones derivadas del monitoreo al funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS.		
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Ejecutar el PIC (Plan Institucional de Capacitación) para todos los colaboradores, fomentando el desarrollo personal y profesional, la integridad y las buenas prácticas administrativas y organizacionales, y de servicio al cliente.	Fortalecimiento de competencias, de la cultura del servicio al cliente, y la atención oportuna de requerimientos, entre otras, a través de capacitaciones de redes de sinergia y videos de gestión del conocimiento.	Dirección Talento Humano Dirección Gerencial	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y publicar en la Página Web informes de PQRS.	Dos informes publicados.	Auxiliar PQRS y Correspondencia Asesor técnico e informático y/o de comunicaciones	Durante el año 2026
	4.2	Caracterización de las PQRS y planes de mejoramiento si el caso lo requiere.	-Proceso PQRS estandarizado. -Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento si el caso lo requiere.	Auxiliar PQRS y correspondencia Control Interno	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Definir un formato dinámico y apropiado para la realización de encuestas de satisfacción del usuario.	Encuesta adecuada que permita evaluar el grado de satisfacción del usuario, y recopilar información de la mano del usuario, para así encaminar acciones correctivas, preventivas y de mejora; siendo esto el insumo para el seguimiento y el control de la calidad en la atención al usuario, garantizando el buen servicio y la superación de expectativas de la comunidad.	Auxiliar PQRS y Correspondencia Control Interno Asesor técnico e informático y/o de comunicaciones	Durante el año 2026
	5.2	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la E.S.P.			
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.					
SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLES	FECHA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Continuar con el Plan de Mejora del Índice de Transparencia Activa-Página Web, para el cumplimiento y fortalecimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Página Web actualizada constantemente.	Control Interno Dirección General Asesor técnico e informático y/o de comunicaciones Dirección Administrativa	
	1.2	Generar y publicar informes o reportes de seguimiento y control de la Planeación Institucional.	Planeación Institucional monitoreada.		
	1.3	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el SIA Observa (Sistema Integral de Auditoría).	Creación, escaneo y cargue al día de los diferentes documentos de los contratos.		
	1.4	Publicar los diferentes contratos en la página web de la entidad, ya sean Contratos de Prestación de Servicios, Suministros, Seguros, Obras, entre otros y su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.	Contratos publicados en la página web de la entidad con su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.		
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Monitoreo al esquema y coordinación de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD.	Informe proceso de reclamaciones.	Auxiliar PQRS y correspondencia Control Interno	Durante el año 2026
	2.2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015.		



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Seguimiento a la implementación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.	Política de Privacidad y Tratamiento de Datos revisada, de ser necesario ajustada, aprobada y divulgada nuevamente.	Control Interno Asesoría Jurídica	Durante el año 2026
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Creación e implementación de la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	-Web interactiva o contenido creativo, acceso adecuado para la atención de personas con movilidad reducida o con problemas de movilidad permanente o temporal.	Dirección General Asesor técnico e informático y/o de comunicaciones	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Monitorear y socializar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Informes del monitoreo de la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública bien estructurada y alimentada, acorde a las exigencias y Requisitos en laa pagina oficial de la entidad.	Control Interno	Segundo semestre 2026

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES.

SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLES	FECHA
Iniciativas Adicionales Marco ético	1	Sensibilizar a la Alta Dirección y funcionarios sobre la gestión y estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	Actividades de sensibilización realizadas. que promueven una cultura basada en la legalidad y el respeto en el ejercicio del servicio de la gestión institucional Empresa.	Dirección General	Durante el año 2026
	2	Capacitaciones sobre el código de integridad.		Dirección Talento Humano	



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA
E.S.P S.A.S**

Código:	DG-PL-01
Proceso:	Dirección Gerencial
Versión:	03
Fecha Vigencia:	31-enero-2025

FECHA DE PUBLICACIÓN:		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Nancy Giovana Velez Velez		
Cargo:	Cargo:	Cargo:
CONTROL INTERNO	MIPG	GERENTE GENERAL
Firma:	Firma:	Firma:
		