



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

**BELÉN DE UMBRÍA
RISARALDA**

ENERO 2022

Carrera 11 No. 6-41, Belén de Umbría, Risaralda
PBX: (606) 3528680 – Cel. 3136610222



INTRODUCCIÓN

La Empresa DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S es consciente de que el fenómeno de la corrupción ha permeado diferentes entidades de tipo privado y público, y que ninguna entidad o empresa es ajena a esto; en virtud de ello se compromete con la comunidad y todas sus partes interesadas, en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a ofrecer mecanismos orientados a acercar al ciudadano y a sus grupos de interés a la gestión institucional, mediante estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 la Empresa DINÁMICA E.S.P S.A.S, adopta un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que tiene como objetivo fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción.

Es por ello que la dirección de la Empresa ha definido acciones que buscan mejorar la gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas, por medio de un control social participativo que genere confianza en la ciudadanía siendo una entidad incluyente, eficaz y eficiente con la administración de sus recursos.

Así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alta Dirección en coordinación con la oficina de Control Interno de DINÁMICA E.S.P S.A.S, y las estrategias para la construcción del PAAC versión 2 de la Función Pública, actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2022 que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción vigente y que debe ser implementada de manera transversal a la organización.



		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022		Código:	GA-PL-01
DINÁMICA SERVICIOS PÚBLICOS E INGENIERÍA E.S.P S.A.S				Versión:	03
				Proceso:	Gestión Administrativa
				Fecha de Publicación:	31/Ene/2022
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	Ajustar la Política de Administración de Riesgos a los cambios institucionales efectuados en la vigencia 2021.	Política de Administración de Riesgos actualizada y apropiada a la organización.	MIPG	Primer semestre 2022
	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.	Control Interno Gestión Talento Humano	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Definir el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa, basado en la nueva Estructura Organizacional y su respectivo Mapa de Procesos actualizado.	Mapa de Riesgos de Corrupción definido.	Líderes de Procesos	Segundo semestre 2022
	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.	Control Interno Gestión 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.	Gestión Talento Humano	
	3.2	Acompañar a los procesos en el 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 del proceso.	Mapa de riesgo de Corrupción ajustado y publicado en página web.	Control Interno Contratista Página Web CP N°14	
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	4.1	Fortalecer la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión para el monitoreo de la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Actas de la capacitación sobre cultura de monitoreo dirigida a los líderes de los procesos responsables de gestionar los riesgos de corrupción. Plan de mejora (Acciones definidas para ajustes, si es el caso).	Control Interno	
	4.2	Monitoreo y revisión periódica del Mapa por parte de los dueños de procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.		Todas las áreas	Permanente



Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos 2022.	Informes de seguimiento publicados en la página web de la empresa oportunamente.	Control Interno	Segundo semestre 2022
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 2021 en la Página Web Institucional.	Documentos publicados en el portal web de la Empresa.	Gestión Gerencial	Primer trimestre 2022
	1.2	Publicar Plan de Acción Institucional (PAI) vigencia 2022.			
	1.3	Publicar Plan Anual de Adquisiciones (PAA) vigencia 2022.			
	1.4	Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022 y sus 3 respectivos seguimientos (con corte al 30 de abril, al 31 de agosto, y al 31 de diciembre).		Control Interno Contratista Página Web CP N°14	Seguimientos abril, agosto, diciembre
	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 vivo (Facebook). Listados de asistencias a convocatorias.	Gestión Gerencial	Primer semestre 2022
	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.			

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, como: la Página web (https://dinamicaesp.com/), Facebook (Dinámica ESP Servicios Públicos e Ingeniería), WhatsApp (312 257 31 06), emisora comunitaria, perifoneo y comunicaciones mediante el respaldo de las facturas de pago.	Publicaciones realizadas, ya sean sobre: gestiones administrativas, gerenciales y operativas, ejecución de obras, informes, boletines informativos, diferentes planes, políticas., imprevistos por daños y comunicaciones en general de la empresa.	Gestión Gerencial Contratista Página Web CP N°14	Durante el año 2022
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 los compromisos y acciones de mejora identificados 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.	-Resultados de la evaluación. -Resultados encuestas de percepción del proceso de rendición de cuentas.	Gestión Gerencial	Segundo semestre 2022
	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.	Control Interno	



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. -Mejores niveles de satisfacción del cliente externo. -Trámites y gestiones oportunas de las PQRS recepcionadas.	Gestión Talento Humano Gestión Gerencial Auxiliar PQRS y correspondencia	Durante el año 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Caracterizar el procedimiento 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 documentado, socializado y publicado. -Redes sociales dinamizadas. -Página Web reestructurada, actualizada y alimentada que propenda al cumplimiento de los requisitos vigentes.	Auxiliar PQRS y correspondencia	
	2.2	La Empresa en aras de afianzar el derecho a la información, comunicación y atención al ciudadano, mantendrá y fortalecerá diferentes mecanismos para garantizar la efectividad de los canales de atención cómo: la Página web, Facebook, WhatsApp (312 257 31 06), y la accesibilidad de comunicarse mediante la página web - Servicio al ciudadano - Petición, Quejas y Reclamos, en el cual se habilita formato para iniciar trámite de las inquietudes presentadas, igualmente se tiene la oficina de P, Q, R, S acompañada de su respectivo Buzón para la recepción de información y asesoría personalizada.	-Administración y gestión eficiente de los comunicados y requerimientos recepcionados presencialmente y virtuales, ya sea por la aplicación WhatsApp, Facebook o Página Web. -Implementación de acciones derivadas del monitoreo al funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS.	Contratista Página Web CP N°14 Control Interno Asesor Unidad de Comunicaciones	

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 necesidades, entre otras, a través de capacitaciones de redes de sinergia y videos de gestión del conocimiento.	Gestión Talento Humano	Durante el año 2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y publicar en la página web informes de PQRS.	Dos informes publicados.	Auxiliar PQRS y correspondencia Contratista Página Web CP N°14	
	4.2	Caracterización de las PQRS y planes de mejoramiento.	-Proceso PQRS estandarizado. -Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Auxiliar PQRS y correspondencia Control Interno	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Definir un formato adecuado para la realización de encuestas de satisfacción del usuario.	Encuesta adecuada que permita evaluar periódicamente el grado de satisfacción del usuario, y recopilar información de la mano del usuario, para así encaminar acciones correctivas, de mejora y preventivas; 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	
	5.2	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad		Contratista Página Web CP N°14	

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	Formular y ejecutar 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 reestructurada, rediseñada y alimentada.	Control Interno Gestión General	Durante el año 2022
	1.2	Generar y publicar informes o reportes de seguimiento y control de la Planeación Institucional.	Planeación Institucional monitoreada.	Contratista Página Web CP N°14	
	1.3	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el SIA Observa (sistema integral de auditoria).	Creación, escaneo y cargue al día de los diferentes documentos de los contratos.	Gestión Administrativa	
	1.4	Publicar los diferentes contratos en la Página Web, 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 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	
	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.	Control Interno	
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 y divulgada nuevamente.	Control Interno Asesoría Jurídica	
Subcomponente 4		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	Gestión General	



Criterio Diferencial de Accesibilidad			movilidad reducida o con problemas de movilidad permanente o temporal .	Contratista Página Web CP N°14	Durante el año 2022
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.	Control Interno	Segundo semestre 2022
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.	Gestión General	Durante el año 2022
	2	Capacitaciones sobre el código de integridad.		Gestión Talento Humano	



FECHA DE PUBLICACIÓN:		31 DE ENERO DE 2022	
ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ	
Nombre:	LEIDY JOHANA ARENAS MESA FRANCY ROMERO OQUENDO	Nombre:	OSCAR EDUARDO JARAMILLO TABORDA
Cargo:	DIRECTORA ADMINISTRATIVA CONTROL INTERNO	Cargo:	CEO GERENTE GENERAL
Firma:	<i>Leidy J Arenas</i>	Firma: 	
	<i>Francy Juliamei R.</i>		

Contactos:

CEO Gerente General
Director Talento Humano
Asesor Control Interno
Auxiliar PQRS y Correspondencia
Tesorería
Director Administrativo
Contabilidad
Asistencia Jurídica

gerencia@dinamicaesp.com
talentohumano@dinamica.com
controlinterno@dinamica.com
pqr@dinamica.com
tesoreria@dinamica.com
administrativo@dinamica.com
contabilidad@dinamica.com
juridica@dinamica.com

Carrera 11 No. 6-41, Belén de Umbría, Risaralda
PBX: (606) 3528680 – Cel. 3136610222