

PLAN

**Anticorrupción y
de Atención al Ciudadano**

2025





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2025**

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento
Política de Administración de Riesgos	1.1 Socialización del Manual de la Política de gestión del riesgo.	Manual de la Política de gestión del riesgo socializado	1 Manual de la Política de gestión del riesgo socializado	Secretaría General	30/06/2025
	1.2 Actualización de la matriz de riesgos de corrupción - vigencia 2025	matriz de riesgos de corrupción vigencia 2025	1 matriz de riesgos de corrupción actualizada	Secretaría General	31/01/2025
Construcción del mapa (matriz) de riesgos de corrupción	1.3 Publicación de la matriz de riesgos de corrupción - vigencia 2025	matriz de riesgos de corrupción publicada en página web	1 matriz de riesgos de corrupción publicada	Secretaría General Oficina de las comunicaciones	31/01/2025
	1.4 Participación y divulgación de la matriz de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos.	1 matriz de riesgos actualizada y divulgada	Secretaría General	31/01/2025
Monitoreo y revisión	1.5 Realizar informe seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral	Informe de análisis a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral.	3 informes de revisión a los riesgos requeridos por ley.	Coordinación de Control Interno	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
	1.6 Realizar informe de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral.	Informe de análisis a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestre	3 informes de monitoreo a los riesgos de corrupción requeridos por ley.	Secretaría General	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
Seguimiento	1.7 Revisar y ajustar los controles y las acciones en caso de materialización de riesgos de corrupción y/o implementar planes de mejora.	matriz de riesgos actualizada, riesgos ajustados.	N° de riesgos materializados y con ajustes a realizar / N° de ajustes requeridos en caso de materialización	Secretaría General	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites - NO APLICA DICHO COMPONENTE PARA LA ENTIDAD

Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1 Definir la estrategia de rendición de cuentas y el subcomponente de Comunicaciones para la vigencia 2025.	Documento de la estrategia rendición de cuentas definido y publicado en pagina web.	1 Estrategia definida y publicada en pagina web.	Secretaría General Oficina de las comunicaciones	30/09/2025
	3.2 Socializar con los responsables de cada dependencia, sobre el uso del lenguaje claro en el informe de rendición de cuentas general.	Socialización realizada con el equipo de la rendición de cuentas.	1 socialización realizada	Secretaría General	30/11/2025
	3.3 Consolidar y publicar el informe de rendición de cuentas de la gestión de Metroplús.	Informe de rendición de cuentas publicado en pagina Web	1 Informe consolidado y publicado	Secretaría General Oficina de las comunicaciones	30/11/2025
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.4 Realizar audiencia publica de rendición de cuentas.	Audiencia pública realizada	1 audiencia publica realizada	Secretaría General	20/12/2025
	3.5 Elaborar y publicar en pagina web el informe de las respuestas a las preguntas de la ciudadanía en la audiencia pública rendición de cuentas.	Informe de respuestas a las preguntas de la comunidad en la rendición de cuentas publicado en la pagina WEB	1 informe de preguntas realizado y publicado	Secretaría General	31/12/2025
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.6 Sensibilizar al equipo líder y a los servidores públicos frente a la cultura de la rendición de cuentas.	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	1 sensibilización realizada	Secretaría General Oficina de las comunicaciones	30/11/2025

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.7	Realizar informe de la evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la rendición de cuentas publicado en pagina WEB	1 Informe de evaluación publicado en pagina WEB	Secretaría General Oficina de las comunicaciones	31/12/2025
	3.8	Evaluar y verificar por parte de la Coordinación de Control Interno el proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la rendición de cuentas	1 Informe de evaluación	Coordinación de Control Interno	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1	Socializar el Manual de Gestión Social que contiene la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.	Manual de gestión social socializado	1 Manual socializado	Gestión social Oficina de las comunicaciones	15/03/2025
	4.2	Definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor	Fichas de caracterización revisadas y/o actualizadas.	1 ficha caracterizaciones de usuarios ajustadas	Gestión Social	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
Talento humano	4.3	Capacitar al personal de la entidad en temas de lenguaje claro.	Capacitaciones sobre lenguaje claro al personal de la entidad	1 capacitación realizada	Talento Humano	30/06/2025
	4.4	Dar continuidad al PIC (Plan Institucional de Capacitación) temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de lenguaje claro.	Programa institucional de Capacitación (PIC) con los temas requeridos incluidos.	1 PIC (Plan Institucional de Capacitación) realizado	Talento Humano	30/06/2025
	4.5	Realizar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno y el protocolo de servicio en atención al ciudadano).	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	1 sensibilización en (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno y el protocolo de servicio en atención al ciudadano).	Gestión Social Comunicaciones Talento Humano	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
Normativo y procedimental (PQRSD y trámites) y Fortalecimiento de los canales de atención	4.6	Socialización del procedimiento de PQRDS	Procedimiento revisado, actualizado y socializado de acuerdo con la normatividad vigente	1 procedimiento de PQRDS actualizado, y socializado	Gestión Social	20/03/2025
	4.7	Elaborar informes de PQRDS de manera mensual, identificando oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRSD de manera mensual	N.º de informes realizados / 12 Informes programados	Gestión Social	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025
	4.8	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	carta de trato digno	1 carta de trato digno publicado en la pagina web.	Gestión Social	30/06/2025
Relacionamiento con el ciudadano	4.9	Diseñar y aplicar de manera permanente encuestas para la medición de satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece La entidad a los usuarios.	Encuesta de medición de satisfacción del ciudadano diseñada y en uso	1 encuesta diseñada y aplicada	Gestión Social	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
	4.10	Realizar informe de medición de la percepción del ciudadano respecto de los servicios de manera cuatrimestral.	3 Informes de percepción del ciudadano realizados	N.º de informes realizados/3 Informes programados	Gestión Social	10/05/2025 10/09/2025 31/12/2025
	4.11	Realizar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora derivados de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano.	Planes de mejoramiento o acciones de mejora identificado derivados de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano.	1 plan de mejoramiento realizado	Gestión Social	30/06/2025 31/12/2025

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	
Lineamientos de Transparencia activa	5.1	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 - Decreto 103 de 2015 - Resolución 1519 de 2020)	Publicación de la información	Información 100% publicada	comunicaciones	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025
	5.2	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de la información	Información de la contratación 100% publicada	Dirección Jurídica	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	
Lineamientos de Transparencia pasiva	5.3	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública (Informe PQRSD)	1 Informe de PQRSD que de cuenta sobre el contenido y la oportunidad de las respuestas a la solicitudes de información	N.º de informes realizados / 12 Informes programados	Gestión Social Comunicaciones	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025
	5.4	Capacitar a los funcionarios de la en Materia de Atención a PQRS	100% capacitaciones realizadas en PQRS a funcionarios	N.º de capacitaciones realizadas/2 Capacitaciones en PQRS programadas	Gestión Social	30/06/2025 31/12/2025
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	5.5	Revisar y/o actualizar los documentos de la información (Política de Privacidad de la Información).	Acto administrativo mediante el cual se adopta y actualiza los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de la información, publicación en formato de hoja de cálculo en la web, en el enlace "Transparencia"	1 acto administrativo de adopción.	comunicaciones	31/10/2025
	5.6	Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental.	Instrumentos que apoyan el proceso de gestión documental alineados con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos del Programa de Gestión documental	Instrumentos articulados / Total de instrumentos programa de gestión documental actualizado	Dirección administrativa Secretaría General	31/12/2025
Criterio diferencial de accesibilidad	5.7	Capacitar a funcionarios en lenguaje claro	Capacitación de lenguaje claro	1 Capacitación	Talento Humano	30/09/2025
Monitoreo del acceso a la información pública	5.8	Informe de solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	1 Informe de PQRSD que de cuenta sobre el contenido y la oportunidad de las respuestas a la solicitudes de información	N.º de informes realizados / 12 Informes programados	Gestión Social	30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento	
Código de Integridad	6.1	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad	Código de integridad difundido a los servidores públicos y contratistas de Metroplus S.A	N.º de campañas realizadas / 1 N.º Campañas programadas	Comunicaciones	31/08/2025 31/12/2025
Gestión del Conocimiento	6.2	Implementar herramientas de gestión del conocimiento para fortalecer el desarrollo de la política de gestión del conocimiento y la innovación.	actividades de gestión del conocimiento implementada	N.º de actividades de gestión del conocimiento realizadas / 1 N.º actividades de gestión del conocimiento programadas	Talento Humano	30/04/2025
Conflicto de interés	6.3	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre gestión del conocimiento de conflicto de interés	N.º de campañas realizadas / 1 N.º Campañas programadas	comunicaciones	31/08/2025 31/12/2025

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites - NO APLICA DICHO COMPONENTE PARA LA ENTIDAD
Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
Componente 6: Iniciativas Adicionales

CONTROL DE CAMBIOS	FECHA
Creación del documento borrador	10/12/2025