

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	Manual de la Política de gestión del riesgo socializado	Secretaría General	27/06/2025
	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 Participación y divulgación de la matriz de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos.	1 matriz de riesgos divulgada	Secretaría General	31/01/2025
	1.4 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 Con el apoyo de la Oficina de las comunicaciones	31/01/2025
Monitoreo y revisión	1.5 Realizar monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral	Monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción realizado de manera cuatrimestral	3 monitoreo a los riesgos de corrupción requeridos por ley	Secretaría General	08/05/2025 08/09/2025 08/01/2026
	1.6 Revisar y ajustar los controles existentes y los acciones correctivas ante la materialización de riesgos de corrupción, o representados los planes de mejora que se deriven de dicha materialización	Matriz de riesgos actualizada, riesgos ajustados	N° riesgos de corrupción ajustados en sus controles y/o acciones / 1% de riesgos de corrupción materializados 100% de los riesgos de corrupción materializados cuentan con plan de mejora implementado	Secretaría General	08/05/2025 08/09/2025 08/01/2026
Seguimiento	1.7 Realizar informe seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral	Informe de seguimiento y análisis a la gestión de los riesgos de corrupción realizado de manera cuatrimestral	3 informes de seguimiento a los riesgos de corrupción requeridos por ley	Coordinación de Control Interno	15/05/2025 13/09/2025 15/01/2026

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 página web	1 Estrategia definida y publicada en página web	Secretaría General Con el apoyo de la Oficina de las comunicaciones	16/05/2025
	3.2 Divulgar con los responsables de cada unidad administrativa sobre el uso del lenguaje claro en la construcción del informe de rendición de cuentas general.	Divulgar con el equipo líder las herramientas para el uso del lenguaje claro.	Herramienta divulgada sobre el uso del lenguaje claro	Oficina de las Comunicaciones	16/10/2025
	3.3 Consolidar y publicar el informe de rendición de cuentas de la gestión de Metroplús S.A.	Informe de rendición de cuentas consolidado, aprobado y publicado en la página Web	1 Informe consolidado y publicado	Secretaría General Con el apoyo de la Oficina de las comunicaciones	30/11/2025
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.4 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Audiencia pública realizada	1 audiencia pública realizada	Secretaría General	20/12/2025
	3.5 Elaborar y publicar en página 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 página Web.	1 informe 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 frente a la cultura de la rendición de cuentas.	Sensibilización realizada al equipo líder del proceso de rendición de cuentas.	1 sensibilización realizada	Secretaría General Con el apoyo de la Oficina de las comunicaciones	30/11/2025
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 página Web	1 Informe de evaluación publicado en página Web	Secretaría General Con el apoyo de la 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	31/12/2025

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 Con el apoyo de la Oficina de las comunicaciones	15/03/2025
	4.2 Definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Segmento de valor	Fichas de caracterización revisadas y/o actualizadas.	1 ficha caracterizaciones de usuarios ajustadas	Gestión Social	27/06/2025 30/12/2025
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	27/06/2025
	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 indicados.	1 PIC (Plan Institucional de Capacitación) realizado	Talento Humano	27/06/2025
	4.5 Realizar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad. (Corta de lenguaje claro, carta de trato digno y el protocolo de servicio al ciudadano)	Sensibilizaciones que difunden la cultura de servicio al ciudadano	N° de sensibilizaciones realizadas sobre Corta de lenguaje claro, carta de trato digno y el protocolo de servicio al ciudadano / 2 sensibilización en (Corta de lenguaje claro, carta de trato digno y el protocolo de servicio al ciudadano) programada	Oficina de comunicaciones con el apoyo de Talento Humano	27/06/2025 30/12/2025
Normativo y procedimental (PQRSD y canales) y Fortalecimiento de los canales de atención	4.6 Socialización del procedimiento de PQRSD	Procedimiento revisado, actualizado y socializado de acuerdo con la normatividad vigente	1 procedimiento de PQRSD actualizado, y socializado	Gestión Social	20/03/2025
	4.7 Elaborar informes de PQRSD de manera mensual, identificando los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRSD de manera mensual	N° de informes realizados / 12 Informes programados	Gestión Social	Dicha actividad se cumple en el transcurso de la vigencia (mensual)
	4.8 Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de trato digno	1 carta de trato digno publicada en la página web.	Gestión Social	27/06/2025
Relacionamiento con el ciudadano	4.9 Diseñar y aplicar encuesta para la medición de satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece la entidad	Encuesta de medición de satisfacción del ciudadano diseñada y en uso	2 encuestas aplicadas	Gestión Social	27/06/2025 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° de informes realizados / 3 Informes programados	Gestión Social	10/05/2025 10/09/2025 10/01/2026
	4.11 Realizar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora derivadas de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Planes de mejoramiento o acciones de mejora identificadas derivadas de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano.	2 planes de mejoramiento realizado	Gestión Social	25/07/2025 10/01/2026

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de cumplimiento
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 2000)	Publicación de la información	100% información publicada vs de la información recibida	Oficina de las Comunicaciones	Publicación de información de manera permanente y constante. Esta actividad se cumple en el transcurso de la vigencia.
	5.2 Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de la información	100% información publicada vs procesos contractuales realizados	Dirección Jurídica Supervisores de Contratos celebrados en la Entidad.	Publicación de información de manera permanente y constante. Esta actividad se cumple en el transcurso de la vigencia.
Lineamientos de Transparencia pasiva	5.3 Capacitar a los funcionarios de la entidad en Materia de Acceso a PQRDS	Capacitaciones realizadas en PQRDS a funcionarios de la entidad	N° de capacitaciones realizadas/2 Capacitaciones en PQRDS/acceso a la información	Gestión Social	27/06/2025 30/12/2025
	5.4 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 apoyen el proceso de gestión de la información, publicación en formato de hoja de cálculo en la web, en el sitio: "Transparencia"	1 acto administrativo de adopción	Oficina de las Comunicaciones	31/10/2025
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	5.5 Afiliador los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental	Instrumentos que apoyen el proceso de gestión documental con los procedimientos, inventarios, valoración y tiempos del Programa de Gestión documental	N° de instrumentos articulados con el programa de gestión documental/ 8 instrumentos que apoyen el proceso de gestión documental	Dirección administrativa Con el apoyo de la Secretaría General	31/12/2025
	5.6 Capacitar a funcionarios en lenguaje claro	Capacitación de lenguaje claro	1 Capacitación	Talento Humano	30/09/2025
Monitoreo del acceso a la información pública	5.7 Informe de solicitudes de acceso a información que se entregue. El número de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron atendidas a otra instancia, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informes de PQRSD de manera mensual que de cuenta sobre el número de solicitudes ingresadas, cuántas se trasladaron a otras instancias de acuerdo a su contenido, tiempos de respuesta y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	N° de informes realizados / 12 informes programados	Gestión Social	Esta actividad se realiza de manera mensual
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 Manizales S.A.	N° de campañas realizadas / 2 Campañas programadas	Oficina de las Comunicaciones	27/06/2025 30/12/2025
	6.2 Implementar herramientas de gestión del conocimiento para fortalecer el desarrollo de la cultura de gestión del conocimiento y la innovación.	Actividades de gestión del conocimiento implementadas	N° de actividades de gestión del conocimiento realizadas/ 11 actividades de gestión del conocimiento	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 conflictos de interés	N° de campañas realizadas / 2 Campañas programadas	Oficina de las Comunicaciones	31/08/2025 19/12/2025