

INFORME DE GESTIÓN

I TRIMESTRE 2023

YOLIMA ESPINEL BLANCO
GERENTE METROLINEA S.A

www.bucaramanga.gov.co



**GOBERNAR
ES HACER**

CONTENIDO

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN.....	3
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL.....	3
1.2 REPORTE DE VALIDACIONES	4
1.3 INDICADORES DE CALIDAD Y DESEMPEÑO PARA METROCINCO PLUS	6
1.4 COMPLEMENTARIEDAD.....	6
1.6 GESTION DE INFRAESTRUCTURA.....	14
1.6.1 PORTAL DEL NORTE	14
1.6.2 PORTAL DE GIRÓN	15
1.6.3 NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN	18
1.6.4 PORTAL PIEDECUESTA	19
2. GESTIÓN DE PLANEACIÓN.....	20
2.1 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020-2023.....	20
2.2 GESTIÓN AMBIENTAL.....	22
3. GESTIÓN SOCIAL Y DE COMUNICACIONES.....	26
3.1 GESTIÓN SOCIAL COMUNIDAD	26
3.2 PRENSA Y COMUNICACIONES	32
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37
4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL	37
4.2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	45
4.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL	51
4.4. GESTIÓN DE LAS TIC ´S.....	55
5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....	57
5.1. PROCESOS JUDICIALES	57
5.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	68
5.3 CONTRATACIÓN.....	71

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

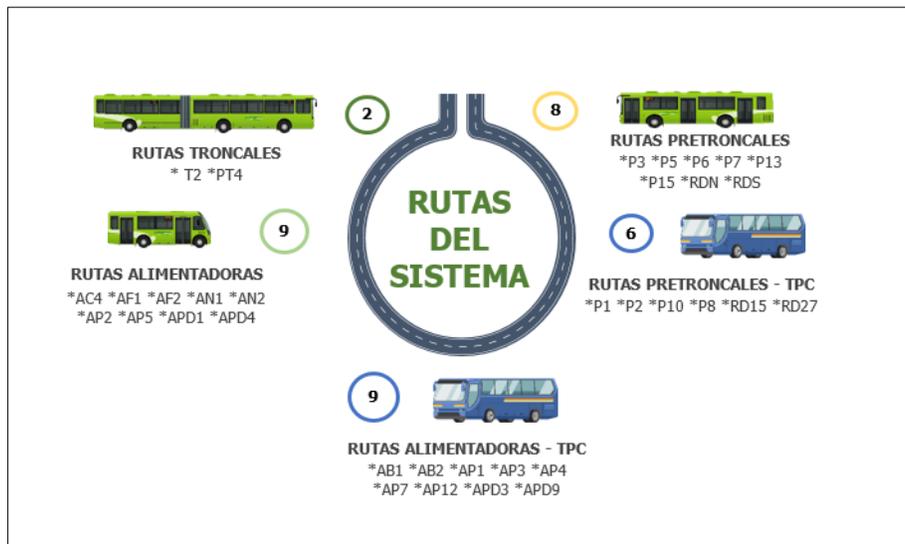
Desde el Ente Gestor se han realizado esfuerzos en conjunto con la Alcaldía de Bucaramanga para gestionar recursos que permitan la continuidad en las recargas, recaudo y control, y en la operación de las rutas del SITM Metrolínea, con el apoyo del operador Metrocinco Plus y las empresas con las que se adelanta el proceso de complementariedad actualmente como son Cotrander, Unitransa, Transcolombia, Villa de San Carlos y Transpiedecuesta.

Con el fin de generar mejoras en las condiciones de prestación del servicio de transporte público para los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, se están adelantando mesas de trabajo con la participación de las autoridades territoriales y nacionales.

1.1 ESQUEMA OPERACIONAL

El Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea, en la búsqueda de mejorar el servicio y brindar más opciones de movilidad para que los ciudadanos usen y apoyen el transporte legal, cuenta con 34 rutas ofrecidas y operadas por vehículos del concesionario de operación Metrocinco Plus y por buses del Transporte Público Convencional (*Imagen 1*).

Imagen 1 - Esquema operacional actual



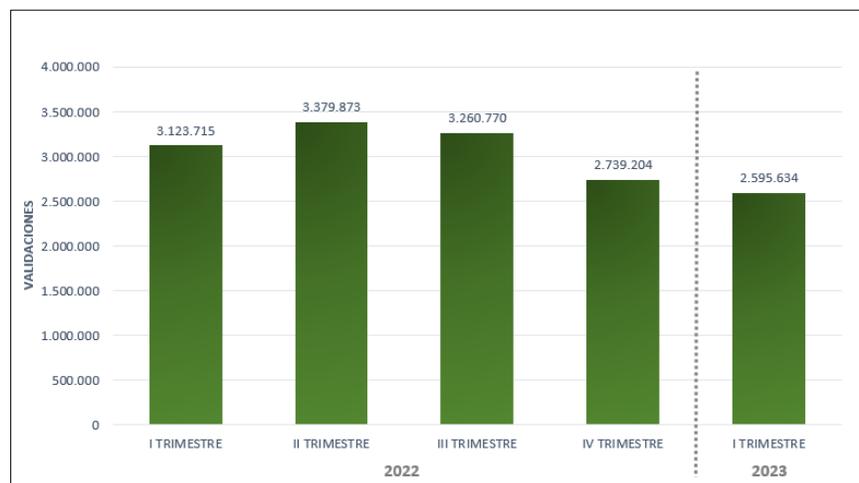
1.2 REPORTE DE VALIDACIONES

En el primer trimestre de 2023, el SITM Metrolínea movilizó aproximadamente 2,6 millones de pasajeros, lo que significó una disminución de 16,9% en el número de pasajeros transportados respecto al primer trimestre de 2022 (Gráfica 1).

En promedio en 2022, los buses del TPC que operan bajo el esquema de complementariedad movilizaron el 27,3% de los pasajeros totales del Sistema; el restante 72,7% fueron validaciones realizadas en los vehículos del Operador Metrocinco Plus y en las diferentes Estaciones del Sistema.

Para el primer trimestre de 2023, la complementariedad representa el 50,4% de los pasajeros totales del Sistema; y el restante 49,6% de las validaciones son realizadas en vehículos de Metrocinco Plus y Estaciones del Sistema.

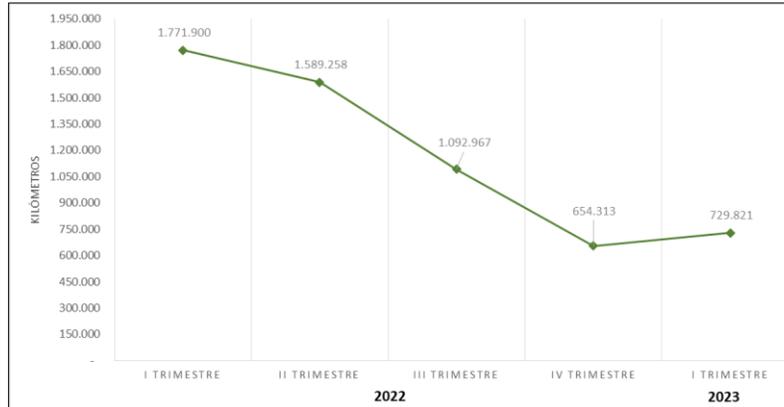
Gráfica 1 - Comportamiento trimestral de las validaciones



KILÓMETROS RECORRIDOS POR METROCINCO PLUS

Comparativamente entre el primer trimestre de 2022 y 2023, se ha presentado una disminución del 59% de los kilómetros en servicio ofrecidos por el concesionario de operación Metrocinco Plus.

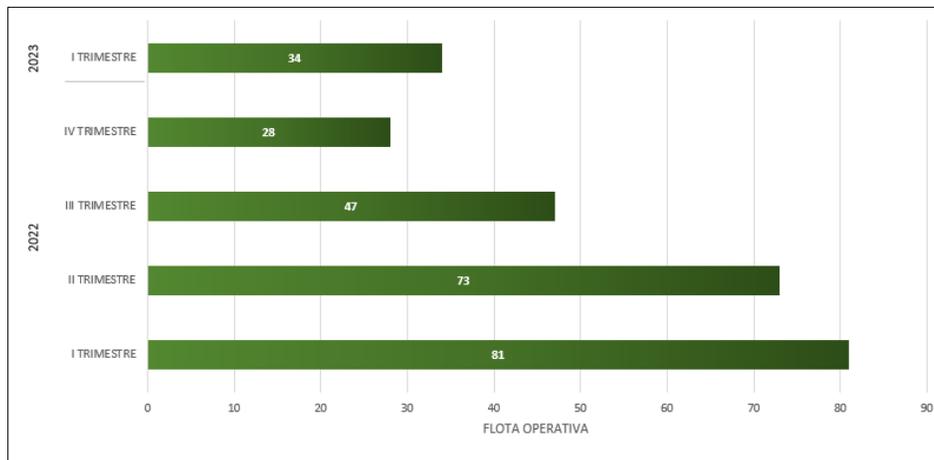
Gráfica 2 - Comportamiento trimestral de los kilómetros del Sistema



FLOTA OPERATIVA

La situación económica del Operador Metrocinco Plus ha repercutido adversamente en la recuperación de la flota vehicular. En el primer trimestre de 2023 Metrocinco Plus contó con un promedio mensual de 34 vehículos en servicio, presentando una reducción de 58% con respecto al mismo trimestre del año 2022 (Gráfica 3).

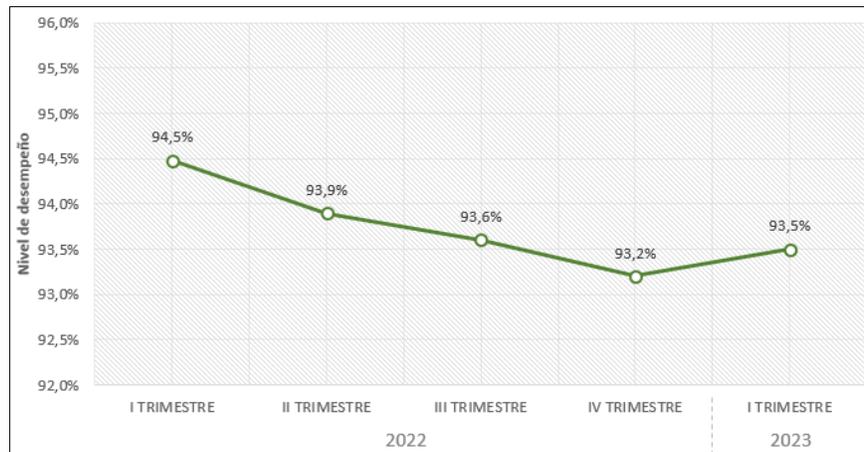
Gráfica 3 - Promedio Flota Operativa SITM Metrolínea



1.3 INDICADORES DE CALIDAD Y DESEMPEÑO PARA METROCINCO PLUS

En el primer trimestre de 2023 han sido descontados \$ 135 millones por concepto de índices de calidad y desempeño de la operación debido al incumpliendo en los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstas en el contrato de concesión. En el año 2022, fueron descontados \$ 850 millones por fallas relacionadas a la operación.

Gráfica 4 - Índices de Calidad y Desempeño de la Operación



1.4 COMPLEMENTARIEDAD

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y recuperar la cobertura en las zonas que fue necesario suspender los servicios desde el 29 de junio de 2021, a razón del incumplimiento contractual del operador Movilizamos S.A al no hacerle llegar al Ente Gestor la renovación de la garantía única de cumplimiento (póliza); Metrolínea S.A presentó al Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) una propuesta operacional para el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), en una alianza estratégica con el Transporte Público Colectivo (TPC) la cual logró materializarse mediante acuerdos comerciales con las empresas Cotrander, Transpiedecuesta, Unitransa y Transcolombia que entraron en operación a partir del 24 de enero de 2022 y por ultimo Villa de San Carlos que empezó operación el 5 de septiembre de 2022.

RUTAS Y EMPRESAS ASIGNADAS

Con la firma de los acuerdos comerciales entre las empresas Cotrander, Transcolombia, Unitransa, Transpiedecuesta, Villa de San Carlos y Metrolínea S.A se dio inicio a la implementación de manera temporal y transitoria del esquema de complementariedad con buses del TPC en rutas del SITM, integrando el transporte público convencional TPC y Metrolínea S.A, basado en respuesta a la afectación en la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo derivada del incumplimiento contractual del Concesionario MOVILIZAMOS S.A; de esta manera las empresas de acuerdo a su capacidad transportadora fijaron e iniciaron su aporte a la complementariedad de la siguiente manera:

- **COTRANDER:** En el periodo de ENERO – MARZO aportó en el convenio de complementariedad Cincuenta y un (51) vehículos distribuidos así:
 - ✓ Ruta AP3 con Dos (2) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AP1 con Dos (2) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AB2 con Diez (10) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AB1 con Dos (2) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AP7 con dos (2) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AP12 con Tres (3) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta P10 con Dieciséis (15) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta P2 con Diez (10) los cuales se encuentran actualmente operando sin dispositivos de recaudo unificado.
 - ✓ Ruta P1 con Cinco (5) vehículos, los cuales se encuentran actualmente operando sin dispositivos de recaudo unificado.

- **UNITRANSA S.A:** En el periodo de ENERO – MARZO aportó en el convenio de complementariedad Veinticinco (25) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta P8 con Trece (18) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta RD27 – RD15 con Siete (7) vehículos, ruta que se encuentra en plan piloto a la espera de ser instalados sus respectivos validadores y torniquetes.

- **TRANSCOLOMBIA:** En el periodo de ENERO – MARZO aportó en el convenio de complementariedad Ocho (8) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta P8 con Ocho (8) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete.

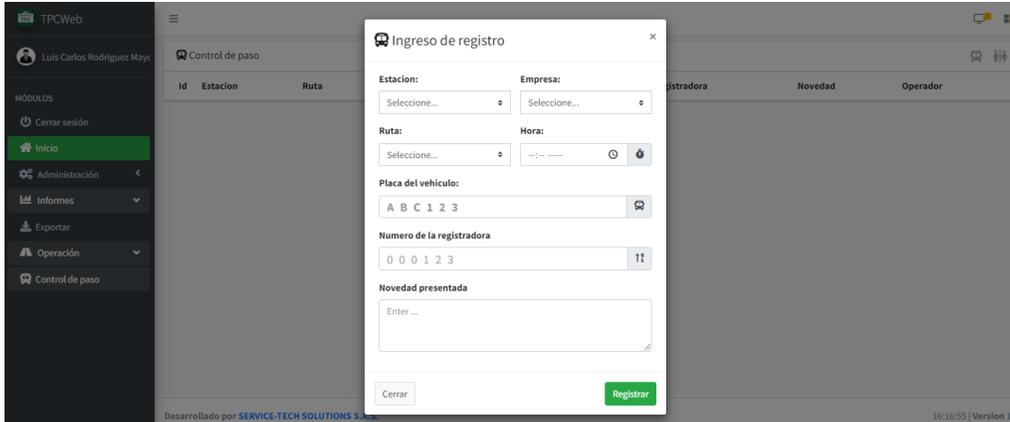
- **TRANSPIEDUESTA:** En el periodo de ENERO – MARZO aportó en el convenio de complementariedad Diez (10) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta RD27 – RD15 con Siete (7) vehículos, ruta que se encuentra en plan piloto a la espera de ser instalados sus respectivos validadores y torniquetes.
 - ✓ Ruta APD3-APD9 con Tres (3) vehículos los cuales se encuentran en plan piloto, a la espera de ser instalados sus respectivos validadores y torniquetes.

- **VILLA DE SAN CARLOS:** En el periodo de ENERO – MARZO aportó en el convenio de complementariedad SIETE (7) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
Ruta RD27 – RD15 con Siete (7) vehículos, ruta que se encuentra en plan piloto a la espera de ser instalados sus respectivos validadores y torniquetes.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se cuenta con una APP en la que el personal hace el registro de las rutas que transitan por su respectiva estación, por medio de esta aplicación se puede saber la frecuencia en la que están operando diariamente los vehículos y el total de usuarios movilizados por ruta.

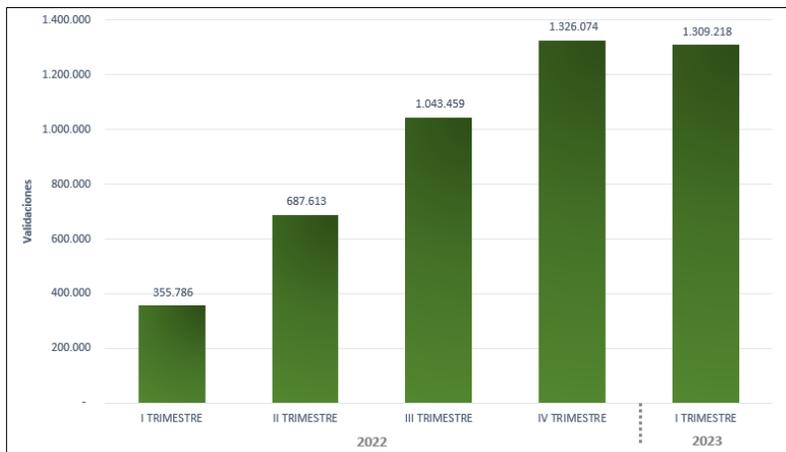
Imagen 2. Visualización APP TPC Web



REPORTE DE PASAJEROS MOVILIZADOS POR BUSES DEL TPC

A continuación se presenta el flujo de pasajeros movilizados por los buses del Transporte Público Convencional (TPC) que se encuentran vinculados al SITM Metrolínea bajo el esquema de complementariedad.

Gráfica 5. Pasajeros movilizados por buses del TPC



KILÓMETROS RECORRIDOS POR BUSES DEL TPC

El promedio de kilómetros recorridos por las empresas del TPC, entre el periodo comprendido de enero - marzo de 2023 fueron:

Kilómetros TPC	
Mes	2023
Enero	564.535
Febrero	519.860
Marzo	572.658

Continuidad prestación del servicio con Metrocali

OBJETIVO

Evaluar las alternativas para la continuidad operativa del Sistema de Recaudo y Control del Sistema Integrado de Transporte Masivo.

ANTECEDENTES

Para el año 2021, el ente gestor tuvo conocimiento de la posibilidad en la suspensión de los servicios de Recaudo y Control ejecutados por el Concesionario Transporte Inteligente S.A, para lo cual, dicho riesgo motivo la suscripción del contrato de asesoría y apoyo tecnológico con Metrocali; y de esta manera evaluar las implicaciones y mitigar los riesgos que afectaran los servicios a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo.

Para lo cual, entre el período comprendido del 12 de noviembre del 2021 fecha de firma de contrato interadministrativo hasta el 31 de enero del 2022 se logra tener una etapa de interfaz técnica entre el saliente concesionario (TISA) y Metrocali, contando con una transferencia tecnológica de aquellos subsistemas que conforman la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de Transporte Masivo. Que sumado, a que tanto Cali y Bucaramanga utilizan el mismo proveedor tecnológico "Prodata Mobility", lo anterior favoreció que no existiera interrupción en las actividades del recaudo, eje central de ingresos del sistema y por extensión de sus beneficiarios (concesionarios de operación, AMB, ente gestor.)

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Dentro de las opciones que se perciben para dar continuidad a la operación del Recaudo y Control, se asumen que las siguientes alternativas puedan tomar posesión y control de las actividades técnicas, tecnológicas, operativas del Recaudo y Control.

Alternativas frente a la continuidad de la operación (posibles actores):

- Metrolínea S.A
- Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB)
- Entidades Privadas (Otros)
- Metrocali (UTRYT)

Con el objeto de evaluar las alternativas previamente señaladas, se debe tomar en cuenta los siguientes criterios o variables en relación al grado de familiaridad y conocimiento específico que se tenga de la plataforma tecnológica que fue revertida por Transporte Inteligente S.A.

Los criterios o variables para considerar son:

- **Criterio Técnico:** Corresponde al conjunto de conocimientos de ingenierías que permitan garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos, en especial a aquellos que estén orientados al recaudo.
- **Criterio Tecnológico:** Corresponde a los conocimientos detallados de los procesos, funcionalidades y tecnologías de los subcomponentes de la plataforma tecnológica implementada por Transporte Inteligente S.A para el Sistema Integrado de Transporte Masivo.
- **Criterio Operativo:** Hace referencia al cúmulo de labores o personal que se debe tener para llevar a cabo el rol diario de las operaciones del recaudo y control del Sistema Integrado de Transporte Masivo.
- **Criterio Jurídico:** Corresponde a la viabilidad jurídica que le permita prestar los servicios de Recaudo y Control, bien sea por que cumple con dicho objeto misional y/o por que cumple con los criterios de contratación (directa, delegada, etc).

Conforme a las variables o criterios anteriores a cada actor se le asigna la viabilidad de poder o no ejecutar dicha labor en el marco de las operaciones técnicas, tecnológicas y operativas para el Recaudo y Control del Sistema Integrado de Transporte Masivo, y de esta manera construyéndose una matriz de la siguiente manera:

CRITERIO	ALTERNATIVA (ACTORES)			
	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Subcriterio 1	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No
Subcriterio 2	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No
Subcriterio 3	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No
Subcriterio 3	Si / No	Si / No	Si / No	Si / No
Total:	4	4	4	4

Dentro de cada criterio, existe un conjunto de características específicas de conocimiento cuyo objetivo está en permitir apreciar la capacidad de cada actor de poder cumplir para la ejecución de las labores de recaudo y control.

RESULTADOS DE LAS VALORACIONES A LOS CRITERIOS REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN.

VALORACIÓN TÉCNICA:

TECNICA	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Personal Ingeniero de desarrollo	Si	No	No	Si
Personal DBA	Si	No	No	No
Personal de Comunicaciones	Si	No	No	Si
Personal de TI	Si	No	No	Si
Personal de mantenimiento	Si	No	No	No
Director de TI general	Si	No	No	Si
Total:	6	0	0	4

El resultado de esta evaluación identifica que ni el Área Metropolitana de Bucaramanga y Metrolínea S.A cuentan con el conjunto de personal técnicamente calificado para atender las necesidades requeridas para la operación del recaudo y el control del Sistema Integrado de Transporte Masivo. Lo anterior se sustenta en que ambas entidades no tienen una naturaleza técnica que vaya acorde al desarrollo de una operación de índole tecnológica, pues su núcleo de negocio está orientado a una labor administrativa.

Por otro lado, si bien puede existir en el mercado empresas privadas que contengan los profesionales y los conocimientos técnicos de ingeniería para asumir un rol tecnológico, estas carecen del conocimiento específico del subsistema de recaudo implementado en el SITM de Bucaramanga y como tal en desventaja con respecto a MetroCali (UTRYT) quienes **SI POSEEN** conocimiento detallado de la arquitectura y procesos del recaudo para con el proveedor Prodata.

VALORACIÓN TECNOLÓGICA:

TECNOLOGICA	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Subsistema Recaudo (Prodata)	Si	No	No	No
Subsistema de Control y Gestión de Flota	Si	No	No	No
Subsistema de Comunicaciones	Si	No	No	Si
Subsistema de Monitoreo de Imágenes	Si	Si	Si	Si
Subsistema de información al usuario	Si	No	No	No
Subsistema de atención al usuario	Si	No	No	No
Total:	6	1	1	2

Como fue establecido en el criterio técnico, Metrocali cuenta con un conocimiento detallado de los procesos informáticos y la arquitectura Prodata, a su vez y como fue señalado en los antecedentes de este documento, Metrocali y TISA lograron realizar una transferencia de conocimiento sobre los procesos otros subsistemas implementados condición que les favorece en relación a otros actores.

VALORACIÓN OPERATIVA:

En este criterio Metrocali por su conocimiento en la plataforma tecnológica del recaudo le favorece, toda vez que puede atender las novedades que se lleguen a presentar con el recaudo durante la operación. En especial atención a que el recaudo es el eje de ingresos de los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Masivo.

OPERATIVO	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Recoleccion de Valores	Si	No	No	Si
Comercialización Puntos Externos	Si	No	No	Si
Taquilleras	Si	No	No	Si
Supervisores de Campo	Si	No	No	Si
Manejo de Nomina	Si	No	No	Si
Manejo de Inventario	Si	No	No	Si
Cuadrilla de Mantenimiento	Si	No	No	No
Total:	7	0	0	6

VALORACIÓN JURÍDICA:

JURIDICA	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Puede cumplir el objeto de ser operador de recaudo	Si	No	No	No
Entidad Publica	Si	Si	Si	No
Total:	2	1	1	0

En vista que en la actualidad se tiene firmado contrato con Metrocali, este punto favorece a Metrocali.

CONCLUSIONES CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECAUDO Y CONTROL

Tomando los criterios previamente seleccionados y en evaluación de todos los posibles ejecutores se obtiene que la mejor puntuación corresponde a Metrocali debido a que ostenta una naturaleza de recaudador y un conocimiento específico de las condiciones del recaudo y control de la ciudad de Bucaramanga.

La puntuación final y total es la siguiente:

TOTAL	METROCALI (UTRYT)	METROLINEA	AMB	OTROS
Valoración Acumulada:	21	2	2	12

1.5 SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI

Dicha alternativa garantiza la ejecución del convenio durante los primeros cuatro meses y se queda a la espera de una nueva apropiación que nos permita llegar a final del año, prestando un servicio de mejor calidad, más cobertura y con mejor organización para que su implementación para el año 2024 no plantee los inconvenientes que en esta se causaron por circunstancias ajenas al ente gestor como lo son los procesos electorales y democráticos y algunas inconsistencias en los inventarios y demás, que se causan por la suspensión del servicio en época de navidad, fin de año y vacaciones de enero.

CLOBI (Sistema de contratación)

- Operador externo (costo mensual desglosado)
- Supervisión directa por parte de Metrolínea.

Mayor cobertura de servicio y horarios, avance en integración, disminución riesgos, garantías contractuales de calidad y otros.

CONCEPTO	INSUMO	2023	VALOR TOTAL
Producto 1: Espacios dedicados a la intermodalidad	Actividad 1.1.1. Talento humano para operación del sistema	\$ 434.800.000,00	\$ 434.800.000,00
	Actividad 1.1.2 Mantenimiento y operación del sistema	\$ 216.000.000,00	\$ 216.000.000,00
	Actividad 1.1.3 Mantenimiento de herramientas tecnológicas	\$ 26.400.000,00	\$ 26.400.000,00
	Actividad 1.1.4 Promoción y publicidad del sistema	\$ 34.000.000,00	\$ 34.000.000,00
	Actividad 1.1.5 Gastos administrativos para la operación del sistema	\$ 27.680.400,00	\$ 27.680.400,00
TOTAL PRODUCTO 1 (Espacios dedicados a la intermodalidad)		\$ 738.880.400,00	\$ 738.880.400,00
SUB TOTAL COSTOS		\$ 738.880.400,00	\$ 738.880.400,00
IMPUESTOS		\$ 111.119.600,00	\$ 111.119.600,00
TOTAL PROYECTO		\$ 850.000.000,00	\$ 850.000.000,00

1.6 GESTION DE INFRAESTRUCTURA

1.6.1 PORTAL DEL NORTE

De acuerdo con las condiciones actuales de la entidad, el traslado del operador MetroCinco Plus S.A. a las instalaciones del patio taller del portal del Norte, requieren de los siguientes componentes:

ITEM	COMPONENTE	CUMPLIMIENTO
1	Infraestructura Física	Se cuenta con el 100% de este componente
2	Componente Tecnológico	El patio taller no cuenta con este componente. Debido a las condiciones del contrato del nuevo operador de recaudo UTRYT, Metrolínea debe suministrar todos los equipos y redes necesarios para la operación del sistema en el patio taller. La entidad no cuenta con los recursos para su instalación y ejecución.
3	Infraestructura Vial	Se requiere ejecutar la obra vial complementaria de la calle 10 occidente y la carrera 7N frente los barrios Colseguros Norte y Miramar, así como la obra vial doble calzada La Virgen La Cemento para la correcta operación con buses tipo padrón.
4	Flota	El patio taller cuenta con la capacidad de albergar la flota con la que cuenta actualmente el operador MetroCinco Plus S.A., actualmente el Portal se encuentra en operación con dos (2) rutas tipo alimentadoras del TPC

1.6.2 PORTAL DE GIRÓN

OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL GIRON DE METROLINEA S.A.

Se precisa que hasta el día 28 de octubre de 2021, la aseguradora UBICAR SEGUROS – USEC dio la aprobación del informe y presupuesto presentado por la empresa ajustadora Abaco International, en atención a los daños ocurridos en las manifestaciones en afectación de la póliza multirriesgo 9376, el día 12 de enero de 2022 se remitieron los documentos finales de indemnización para diligenciamiento por parte de Metrolínea y el pago total de la indemnización se realizó el día 20 de enero de 2022.

El día 09 de mayo de 2022 mediante resolución No. 121 se dio apertura al proceso de invitación pública No. M-IP-006 de 2022 la cual tiene como objeto contratar las: " **OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACION DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL GIRON DE METROLINEA S.A.**", el cual se adjudicó mediante resolución No. 185 del 28 de julio de 2022, al proponente No. 14. UNION TEMPORAL GRUPO VID 2022.

CONTRATO DE OBRA	
Contrato No.	177 DE 2022
Objeto	OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL DE GIRÓN DE METROLINEA S.A.
Adjudicada	28 de julio de 2022
Contratista	UNION TEMPORAL GRUPO VID 2022
Fecha de Inicio	29 de agosto de 2022
Valor contrato	\$ 973.397.017,00
Tiempo de Ejecución	Noventa (90) días calendario
Fecha de Suspensión	18 de Noviembre de 2022
Fecha de Reinicio:	07 de diciembre de 2022
Fecha Terminación	19 de diciembre de 2022
Avance	100 %



Instalación de sistema contra incendio



Instalación de puertas en vidrio

	
<p>ventanearía Instalada</p>	<p>Ventanearía Instalada</p>
	
<p>Puertas en vidrio</p>	<p>Rack de Comunicaciones</p>

Se realizó etapa de corrección de defectos y el 12 de febrero de 2023 mediante acta se recibieron los sistemas eléctricos, contra incendio (detección y alarmas) y datos, componente tecnológico para la puesta en operación del recaudo de la empresa UTRYT.

ESTUDIOS DE SEGURIDAD VIAL PARA ACTUALIZAR Y MEJORAR LA SEÑALIZACIÓN VIAL DEL PORTAL DE GIRÓN PERTENECIENTE AL SITM – METROLÍNEA S.A., NECESARIOS PARA LA ENTRADA EN OPERACIÓN DEL PORTAL DE GIRÓN COMO PARTE DEL PROGRAMA DE EXPANSIÓN DEL SITM AL MUNICIPIO DE GIRÓN.

Mediante oficio rad No. 53 del 25 de enero de 2023, se informó al INVIAS, AMB, a la Alcaldía de Girón sobre el inicio de la operación en el Portal de Girón para el día 06 de febrero de 2023 y se convocó a esas entidades a la reunión del día lunes 30 de enero de 2023 con el fin de socializar las rutas y demás componentes de la operación. Sin embargo, en el transcurso de la reunión se solicitó por parte de esas entidades un estudio de seguridad vial para mejorar la señalización vial del Portal de Girón para su revisión y aprobación antes de la entrada en operación de la estación Girón.

En virtud de lo anterior Metrolínea realizó el contrato No. 013 de 2023

CONTRATO DE CONSULTORIA	
Contrato No.	013 DE 2023
Objeto	ELABORAR LOS ESTUDIOS DE SEGURIDAD VIAL PARA ACTUALIZAR Y MEJORAR LA SEÑALIZACIÓN VIAL DEL PORTAL DE GIRÓN PERTENECIENTE AL SITM – METROLINEA S.A., NECESARIOS PARA LA ENTRADA EN OPERACIÓN DEL PORTAL DE GIRÓN COMO PARTE DEL PROGRAMA DE EXPANSIÓN DEL SITM AL MUNICIPIO DE GIRÓN.
Contratista	EFRAIN ANDRES SERRANO PLATA
Fecha de Inicio	10 de febrero de 2023
Valor contrato	\$ 6.664.000,00
Tiempo de Ejecución	Quince (15) días calendario
Fecha Terminación	24 de febrero de 2023
Avance	100 %

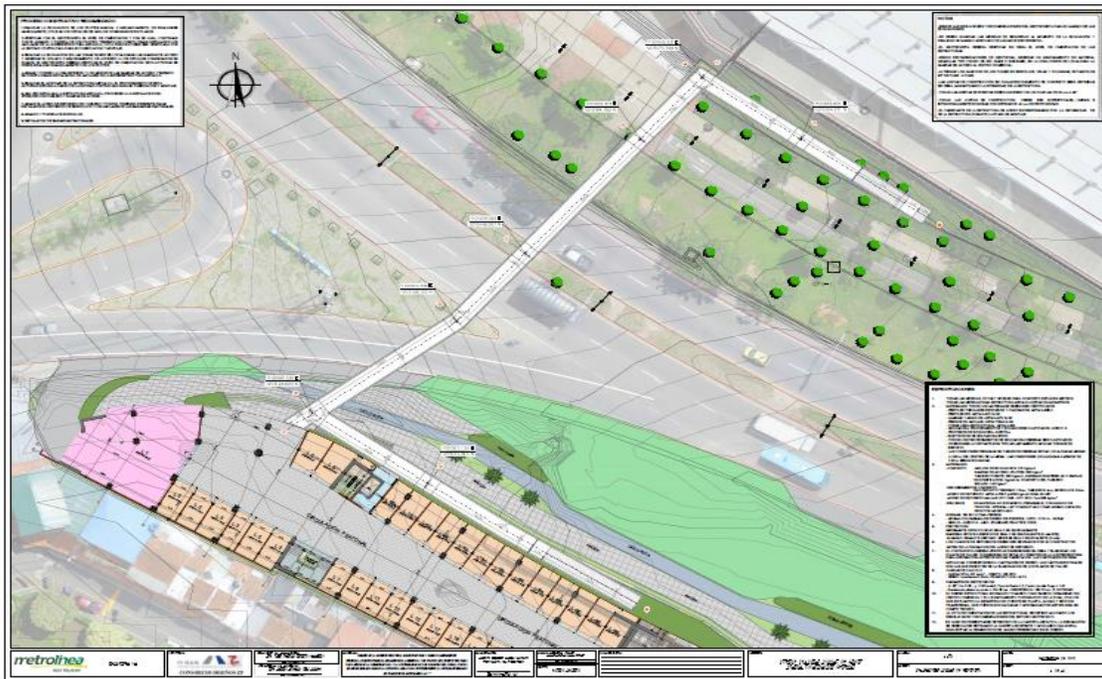
Una vez se obtuvieron los insumos de la consultoría, se enviaron para su revisión y aprobación al INVIAS, mediante oficio rad No. 212 del 15 de marzo de 2023 y a la fecha no se han recibido comentarios u observaciones por parte de esa entidad. Una vez se tenga el permiso para la instalación de la señalización se socializará con el AMB y la Alcaldía de Girón.

De acuerdo con las condiciones actuales de la entidad para la puesta en marcha de la estación de Girón se requieren de los siguientes componentes:

ITEM	COMPONENTE	CUMPLIMIENTO
1	Infraestructura Física	Se cuenta con el 100% de este componente
2	Componente Tecnológico	Mediante el contrato No. 177 de 2022 se realizó el ajuste al componente de tecnología el cual se encuentra recibido por la empresa UTRYT operador de recaudo.
3	Infraestructura Vial	Se encuentra pendiente la revisión y aprobación de la señalización vial por parte del INVIAS con el fin de ser contratada e instalada por la entidad.
4	Flota	La operación se iniciará con tres (3) rutas con buses del TPC

1.6.3 NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN

Localización Puente Peatonal



El proceso fue adjudicado al contratista CONSORCIO DISEÑOS ZP firmando contrato No. 109 de 2022 el día 27 de mayo de 2022, y dando inicio el día 01 de junio de 2022.

Tabla 14. Contrato de consultoría

Contrato No.	109 de 2022
Objeto	DISEÑO DE LA SUPERESTRUCTURA, SUBESTRUCTURA Y DEMÁS COMPONENTES TÉCNICOS, ARQUITECTONICOS, URBANISTICOS, AMBIENTAL Y DE TRAFICO DEL PUENTE PEATONAL PARA MEJORAR LA SEGURIDAD VIAL Y LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS DEL SITM AL PORTAL DE GIRÓN UBICADO SOBRE LA AUTOPISTA ANILLO VIAL PERTENECIENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO - METROLINEA S.A.
Contratista	Consortio Diseños ZP
Fecha de Inicio	01 de junio de 2022
Valor Inicial	\$ 349.999.999,93
Fecha Terminación Inicial	28 de septiembre de 2022
Tiempo de Ejecución	120 días calendario
Fecha Terminación	28 de septiembre de 2022

Se realizó solicitud de Permiso de intervención de espacio público ante el INVIAS el día 21 de octubre de 2022 mediante radicado No. 1342, obteniendo respuesta por parte del INVIAS el día 24 de noviembre de 2022 en la cual solicita unas modificaciones a los documentos enviados.

La entidad nuevamente remitió documentos subsanando las observaciones en la segunda entrega el día 05 de diciembre de 2022. Posteriormente mediante memorando No. SRT 101782 del 15 de diciembre de 2022, el INVIAS nuevamente solicitó modificaciones a la solicitud de permiso, las cuales se respondieron mediante oficio rad No. 50 del día 24 de enero de 2023, acumulando con estas tres entregas de los documentos para revisión y aprobación del INVIAS.

Posteriormente mediante correo electrónico del Consorcio Gestión Vial se allegó a la entidad oficio rad No. 175-1-3733, en el cual nuevamente se realizaban observaciones a los documentos enviados el 24 de enero de 2023. Metrolínea atendiendo las observaciones realizadas por el Consorcio Gestión Vial radicó los documentos de la solicitud del permiso mediante oficio Rad No. 180 del 03 de marzo de 2023, allegando con este oficio los documentos por cuarta vez. Se precisa que a la fecha las revisiones han sido de forma y no han sido observaciones producto de las revisiones de los especialistas del INVIAS.

La entidad nuevamente mediante oficio rad No. 257 del 29 de marzo de 2023 reiteró la solicitud del permiso con el fin de entregar dicha aprobación a la UMUS (Ministerio de Transporte) quienes requieren este trámite para el desembolso de los recursos, los cuales son parte de la solución que necesita el proyecto para poner en funcionamiento la estación Girón que integrará al municipio con el SITM, situación que vienen requiriendo los entes de control para evitar el deterioro de la infraestructura de la estación de Girón.

1.6.4 PORTAL PIEDECUESTA

Portal Piedecuesta



De acuerdo con las condiciones actuales de la entidad, el traslado del operador MetroCinco Plus S.A. a las instalaciones del patio taller del portal de Piedecuesta, requieren de los siguientes componentes:

ITEM	COMPONENTE	CUMPLIMIENTO
1	Infraestructura Física	Se cuenta con el 100% de este componente
2	Componente Tecnológico	El patio taller no cuenta con este componente. Debido a las condiciones del contrato del nuevo operador de recaudo UTRYT, Metrolínea debe suministrar todos los equipos y redes necesarios para la operación del sistema en el patio taller. La entidad no cuenta con los recursos para su instalación y ejecución.
3	Infraestructura Vial	No requiere Infraestructura vial adicional
4	Flota	El patio taller cuenta con la capacidad de albergar la flota con la que cuenta actualmente el operador MetroCinco Plus S.A.

2. GESTIÓN DE PLANEACIÓN

2.1 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020-2023

- META DE PRODUCTO - FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA - SITM DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

Entrega y ejecución de los recursos gestionados y aprobados para el proyecto FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA - SITM DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA durante la vigencia por valor de: \$3.000.000.000.

- META DE PRODUCTO - IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICO (SBP) - CLOBI EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS

Dicha alternativa garantiza la ejecución del convenio durante los primeros cuatro meses y se queda a la espera de una nueva apropiación que nos permita llegar a final del año, prestando un servicio de mejor calidad, más cobertura y con mejor organización para que su implementación para el año 2024 no plantee los inconvenientes que en esta se causaron por circunstancias ajenas al ente gestor como lo son los procesos electorales y democráticos y algunas inconsistencias en los inventarios y demás, que se causan por la suspensión del servicio en época de navidad, fin de año y vacaciones de enero.

CLOBI (Sistema de contratación)

- Operador externo (costo mensual desglosado)
- Supervisión directa por parte de Metrolínea.

Mayor cobertura de servicio y horarios, avance en integración, disminución riesgos, garantías contractuales de calidad y otros.

CONCEPTO	INSUMO	2023	VALOR TOTAL
Producto 1: Espacios dedicados a la intermodalidad	Actividad 1.1.1. Talento humano para operación del sistema	\$ 434.800.000,00	\$ 434.800.000,00
	Actividad 1.1.2 Mantenimiento y operación del sistema	\$ 216.000.000,00	\$ 216.000.000,00
	Actividad 1.1.3 Mantenimiento de herramientas tecnológicas	\$ 26.400.000,00	\$ 26.400.000,00
	Actividad 1.1.4 Promoción y publicidad del sistema	\$ 34.000.000,00	\$ 34.000.000,00
	Actividad 1.1.5 Gastos administrativos para la operación del sistema	\$ 27.680.400,00	\$ 27.680.400,00
TOTAL PRODUCTO 1 (Espacios dedicados a la intermodalidad)		\$ 738.880.400,00	\$ 738.880.400,00
SUB TOTAL COSTOS		\$ 738.880.400,00	\$ 738.880.400,00
IMPUESTOS		\$ 111.119.600,00	\$ 111.119.600,00
TOTAL PROYECTO		\$ 850.000.000,00	\$ 850.000.000,00

- **META DE PRODUCTO - IMPLEMENTAR 3 ESTRATEGIAS PARA EL ESTÍMULO DE DEMANDA DE PASAJEROS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO (TARIFAS DIFERENCIADAS, TARIFAS DINÁMICAS, ENTRE OTROS).**

Continuamos en este año 2023 con la aplicación del subsidio a la tarifa del SITM, Metrolínea, que consiste en otorgar un descuento de hasta el 50 % para dos pasajes diarios a cuatro grupos poblacionales priorizados, cuyos ciudadanos deben residir en Bucaramanga, subsidiada por la Alcaldía de Bucaramanga que contó con el respaldo del Concejo de la ciudad a través del Acuerdo 030 de 2021

Los cuatro grupos poblacionales que pueden acceder a este beneficio son: adultos mayores de 62 años en adelante; estudiantes de niveles básico, media y secundaria, estudiantes de educación superior, institutos técnicos y tecnológicos de los estratos 1, 2 y 3, personas con discapacidad, y ciudadanos en proceso de formación deportiva, artística y cultural.

Se aplicó el subsidio a la tarifa a un total de 568.144 validaciones, por un valor de \$770.963.600 desde el inicio del proyecto hasta el 31 de marzo de 2023.

2.2 GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el primer trimestre del 2023, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

1. Elaboración y diseño del Plan de Acción del SGA; así como también actualización de programas de administración ambiental, matriz de requisitos legales, matriz de aspectos e impactos ambientales, PGIRS, indicadores 2021; entre otros documentos que hacen parte del SGA.
2. Revisión y diseño de documentos inherentes a los sistemas de gestión de la entidad. Elaboración y aprobación del plan de acción del SGSST, presupuesto y cronograma de trabajo. Reporte ante el Ministerio del Trabajo de autoevaluación de estándares mínimos de acuerdo con la nueva metodología implementada.
3. En el marco del control ambiental a los residuos sólidos generados en el SITM y dentro de las actividades de campo de actualización al documento PGIRS se identificaron necesidades referentes a la recolección de residuos aprovechables; teniendo en cuenta lo dispuesto por la EMAB y se han definido nuevos aliados para esta gestión, cumpliéndose con los requisitos normativos y revisando la posibilidad de ingresos para ser invertidos en el área ambiental del SITM.
4. Control y seguimiento a los convenios con SANAR para la recolección y disposición final adecuada de los residuos PET y de cartón que se reciclan y separan en la fuente en Metrolínea S.A. y el de Paperlab en donde se disponen los residuos de papel y cartón. De la misma manera, se continúa prestando el servicio de recolección de los RAEE a través de Lito y en el punto de recolección ecológico ubicado en la estación de Provenza.
5. Gestión con el aliado Lito SAS para la donación de puntos verdes con destino a fundaciones con vocación ambiental y social y como parte de la contribución empresarial al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
6. Control y seguimiento de los puntos ecológicos suministrados para el acceso al público usuario del SITM, los cuales tienen la función de almacenamiento temporal adecuado para su disposición final adecuada de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), incluyendo baterías y pilas.



- Participación en la planeación y ejecución de la Campaña “La hora del Planeta” de desarrollada con la WWF y la alcaldía de Bucaramanga, en donde se generaron espacios lúdicos de enseñanza ambiental a través de los imaginarios creados; así como también actividades sociales que inducen a la educación ambiental y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



- Presentación y ratificación de necesidades ambientales identificadas a partir de los diferentes aspectos ambientales; dentro de los que se destaca el mantenimiento y conservación de árboles y zonas verdes dentro de la infraestructura del SITM, especialmente en los portales Norte, Girón, Piedecuesta, Provenza y el lote del Portal Floridablanca denominado PQP.



Fotografía. Portal Norte

Se hizo la precisión a la Dirección Administrativa, acerca de la necesidad de asumir el 100% del presupuesto proyectado para el desarrollo de los Sistemas de Gestión, especialmente el de Seguridad y Salud en el Trabajo pues se realizaron recortes para el desarrollo de las actividades concernientes a este sistema de gestión; las cuales son todas de obligatorio cumplimiento por ser todas requisitos legales a cumplir.

9. En la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y sus diferentes programas se realizó la planeación anual de capacitaciones, programas de trabajo en la operación y proyectos que se vincularán en el 2023, de acuerdo con las posibilidades presupuestales de la entidad.



10. Elaboración de informes de gestión trimestral (UMUS, concejo) y consolidado de la vigencia 2022 para la Contraloría Municipal de Bucaramanga, incluyendo certificaciones de inversiones ambientales. Atención de requerimientos y auditoria vigencia 2022 efectuada por la contraloría municipal de Bucaramanga.
11. Gestión con la autoridad ambiental para la coordinación interinstitucional en cuanto al manejo de los aspectos ambientales del portal Floridablanca (PQP) con el fin de lograr un control adecuado del ecosistema urbano presente; como complemento a las acciones desarrolladas por el ente gestor.
12. Supervisión de contratos de orden, aseo y limpieza suscritos por la entidad; siendo enfático en los procedimientos, el uso adecuado de los recursos e insumos, cumplimiento del personal y actividades de campo para garantizar el buen funcionamiento del SITM desde este punto de vista.

13. Actualización de política ambiental y política de cambio climático alineada a los requerimientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y de acuerdo con las nuevas directrices de la alta gerencia, sobre todo en lo que tiene que ver con flota de cero emisiones y el desarrollo de proyectos de carácter ambiental, ligados a la disponibilidad de recursos.
14. Envío de información y diligenciamiento de encuesta relacionada con el transporte público, sobre movilidad de cero y bajas emisiones, con el fin de poder presentar las necesidades del SITM Metrolínea y poder revisar de qué manera se implementa esta iniciativa necesaria para la evolución de los SITM y el transporte urbano y masivo de pasajeros en Colombia.



3. GESTIÓN SOCIAL Y DE COMUNACIONES

3.1 GESTIÓN SOCIAL COMUNIDAD

JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN E INSCRIPCIÓN AL SUBSIDIO TARIFARIO

Durante la vigencia 2023, se ha continuado con las jornadas de inscripción al subsidio tarifario, para que más usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo puedan acceder a este beneficio. En el primer trimestre, se llevaron a cabo tres (3) jornadas en el ágora del Barrio Porvenir y Brisas del Paraíso, donde fueron inscritos adultos mayores y población estudiantil; de igual manera se llevaron a cabo dos (2) jornadas de inscripción para los estudiantes de la UDES, en la Plazoleta de las Flores y Plazoleta del Pensador; promoviendo la cobertura de población beneficiada.

Jornada de Inscripción Ágora B. Porvenir / Febrero 3 de 2023



Jornada de Inscripción Ágora B. Porvenir / Marzo 1 de 2023



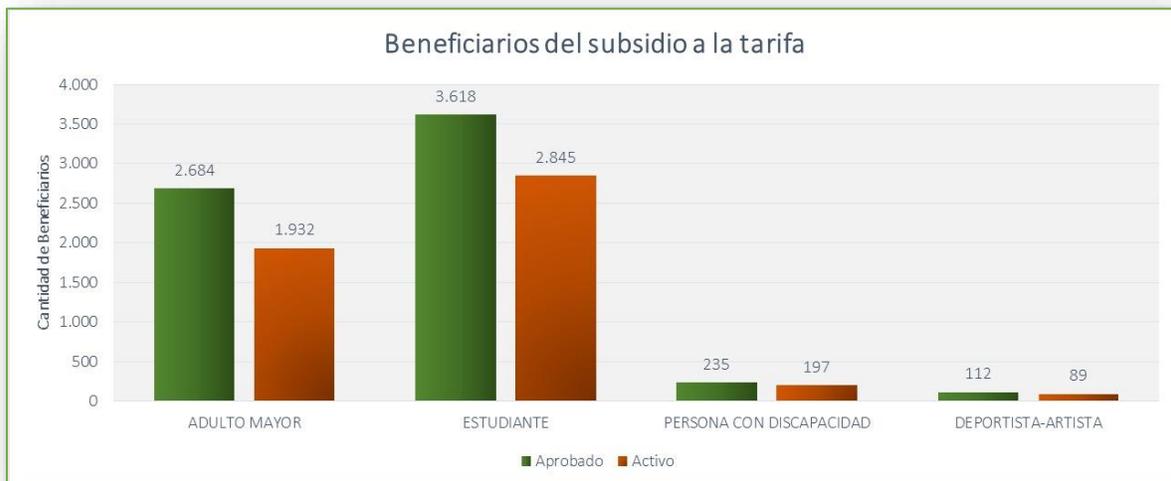
Jornada de Inscripción Barrio Brisas del Paraíso / Marzo 6 de 2023



Jornada de Inscripción UDES – Marzo 15 y 16 de 2023



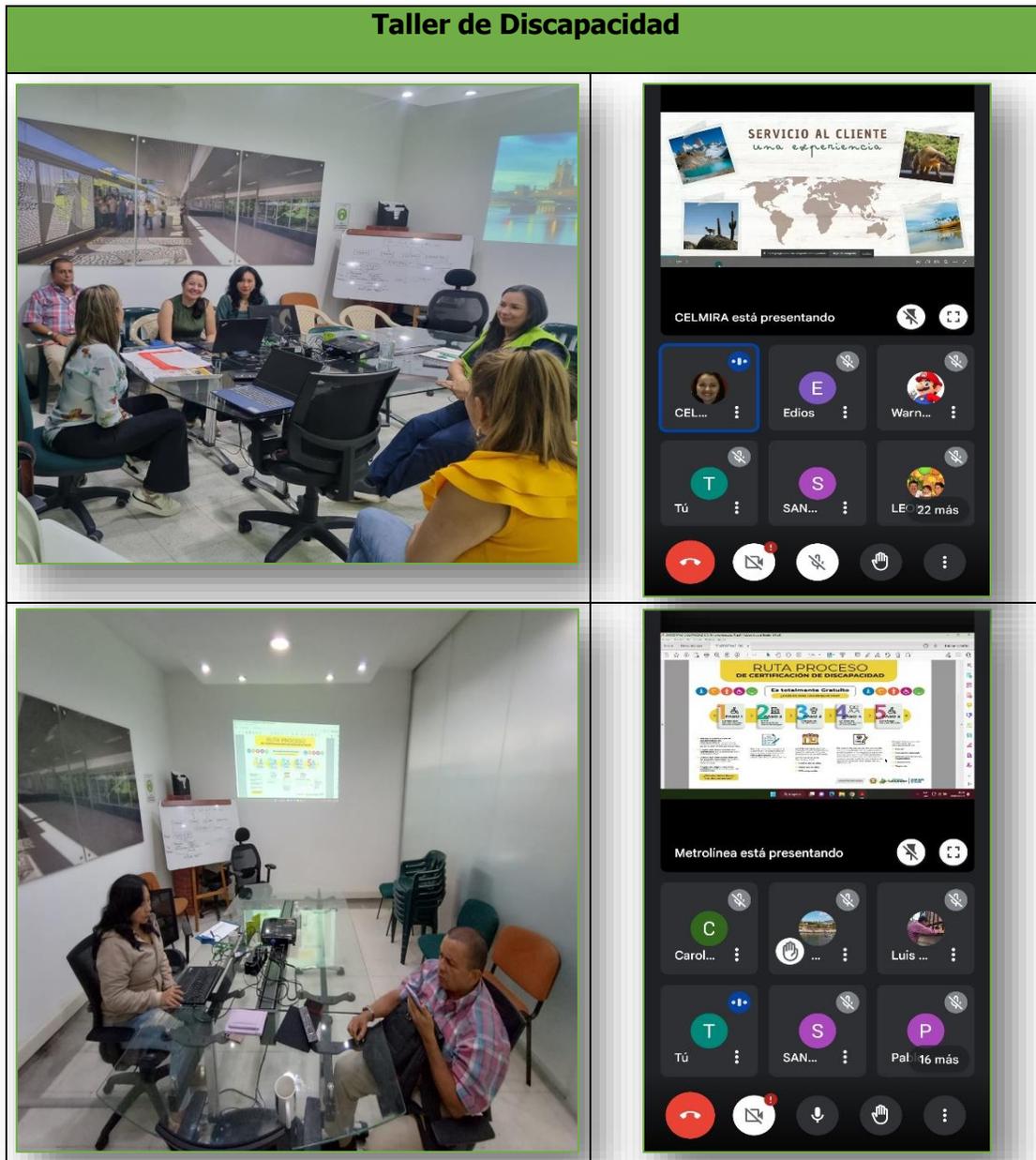
A la fecha se cuenta con un total de 6.649 beneficiarios, de los cuales 2.684 corresponden al grupo poblacional de adulto mayor con un porcentaje del 30%, 3.618 estudiantes con un porcentaje del 66%, 235 personas con discapacidad que representan un 3% y en la categoría de deportistas/artistas 112 personas que representan un 1%.



ACCESIBILIDAD EN EL SITM

Se llevó a cabo el primer taller de discapacidad con los operadores de Metrocinco, personal de taquillas de Metrocali y funcionarios del ente gestor, donde se trató el tema de "Proceso de certificación a personas con discapacidad y experiencia de servicio" el primero de los temas estuvo dirigido por el contratista de la Secretaria de Salud Departamental y miembro de la Red Santandereana de Discapacidad, Luis Francisco Corzo, y en lo concerniente a los temas de servicio al cliente, se contó con el apoyo de la ARL SURA, quienes a través de actividades lúdicas y audiovisuales compartieron algunos tips para brindar un mejor servicio a todos los usuarios.

El taller se llevó a cabo de manera virtual y presencial en la sala de juntas de la entidad.



COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST

Como parte de las actividades desarrolladas por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad – COPASST, se llevó a cabo visita de inspección y revisión de los gabinetes y extintores ubicados en los portales Norte, Piedecuesta, Girón, Provenza y Parque estación UIS. Estas visitas fueron realizadas por miembros del comité en mención y del SGSST.



ALIANZAS CON LA POLICIA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

En alianza con la Policía Metropolitana de Bucaramanga, se han llevado a cabo campañas sobre prevención de violencias basadas en género, líneas de atención en casos de abuso o maltrato y modalidades de hurto. Estas campañas han sido desarrolladas en las estaciones de Provenza y Parque Estación UIS, donde con entrega de volantes informativos y dramatizaciones por parte de la patrulla púrpura de la MEBUC, se sensibilizó a los usuarios del sistema sobre las diferentes situaciones que se pueden presentar y que constituyen formas de abuso o maltrato contra la mujer; de igual manera se informó sobre las diferentes modalidades de hurto utilizadas por los delincuentes para que los usuarios puedan estar alertas y denunciar en caso de ser víctimas o presenciar alguna de estas situaciones.

- Prevención de VBG y Modalidades de hurto



- Conmemoración Día Internacional de la Mujer

En la estación de transferencia de Provenza se llevó a cabo la celebración del día internacional de la mujer, en donde un grupo de la Policía Metropolitana de Bucaramanga en cabeza del comandante, Brigadier General José James Roa, se hizo entrega a las usuarias del SITM de rosas, chocolates, volantes informativos y una serenata dedicada a todas las mujeres usuarias del Sistema.



- Patrulla Púrpura de la MEBUC

A través de la patrulla púrpura de la MEBUC, se realizó sensibilización sobre las líneas de atención para que las víctimas de violencias basadas en género puedan reportar y recibir la intervención de un equipo de profesionales encargados de brindar a las víctimas apoyo y orientación psicológica y jurídica.



3.2 PRENSA Y COMUNICACIONES

Comunicados de prensa

Entre enero y marzo se emitieron 6 boletines y 4 comunicado de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, invasión del carril exclusivo, garantía del servicio pese a presunta liquidación, conmemoración Día de la Mujer, servicios a los usuarios, entre otros temas de interés.

Información en redes sociales

Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se manejan las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram, a través de las cuales se han emitido los boletines y comunicados de prensa e información de servicio durante la operación del Sistema por cada día.

Entre la información de servicio está: desvío en rutas por accidentes; demoras en el servicio por accidentes, trabajos sobre las vías o manifestaciones; pico y placa; ajustes en la operación, mensajes para incentivar y persuadir a los usuarios a utilizar el Sistema; medidas de autocuidado al usar el SITM; personalización de la tarjeta inteligente; promoción de las jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM, entre otras.

Respuesta a ciudadanos

A través de las redes sociales también se da respuesta a las inquietudes y peticiones que hacen los usuarios vía mensaje directo o comentario en las publicaciones.

Cifras

En el primer trimestre se hicieron 716 publicaciones en Twitter, 537 en Facebook y 360 historias en Instagram. Las historias en Instagram tienen una duración de 24 horas.

A través de estas publicaciones, en el caso de Facebook, se han alcanzado por publicación entre 350 y 220.450 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado más de 71 me gusta, más de 9 retuits, un poco más de 884 visualizaciones en el caso de los videos, 3.365 interacciones, y hasta 151.388 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 565 personas.

Al 31 de diciembre de 2022 las cuentas tenían los siguientes seguidores:

Facebook: 19.428; Twitter: 15.173; e Instagram: 4.625.

Desde el 1 de enero al 31 de marzo las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 19.876, una diferencia de 448; Twitter: 15.282, una diferencia de 109; e Instagram: 4.720, una diferencia de 95.

Videos institucionales, piezas gráficas y audios

Desde la oficina de prensa se han hecho 8 videos a través de los cuales se entrega información de interés a los usuarios y ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga. También se han hecho videos relacionados con la promoción del evento Metro-emprende, operativos en el carril exclusivo, entre otros. También se han publicado piezas gráficas y 15 audios con información relevante para los usuarios.

Esta información se puede verificar en las redes sociales de la entidad en Facebook, Twitter, Instagram y nuestro canal de YouTube.

<https://twitter.com/Metrolinea/status/1636398920841728001>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1639305890279964674>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1639826728288763910>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1626966753879158784>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1626749667424845824>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1626314471919726592>
<https://twitter.com/Metrolinea/status/1625967125801189376>
<https://www.facebook.com/search/top/?q=%23TransporteP%C3%BAblico%20Invitamos%20a%20los%20ciudadanos%20a%20disfrutar%20de%20los%20Campeonatos%20Nacionales%20de%20Ruta>

Atención a medios de comunicación

La oficina de prensa y comunicaciones es el enlace entre la entidad y los medios de comunicación. Se ha atendido a medios como Canal TRO, Vanguardia, Caracol Radio, Blu Radio, La Cultural, RCN Radio, Oro Noticias y algunos medios independientes.

Enlace con el Grupo Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS) del Ministerio de Transporte

El Área de Prensa y Comunicaciones tiene un enlace directo con la oficina de prensa del Grupo UMUS, con quienes se trabaja en campañas conjuntas, se envía y recibe información de interés, y se tiene una comunicación constante sobre el avance de la operación del Sistema.

Cubrimiento de las actividades del Sistema

Desde el Área de Prensa y Comunicaciones se hace cubrimiento de las actividades que realiza la gerencia y las demás dependencias, cuyas acciones tienen impacto en los usuarios o ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga.

Publicaciones en redes sociales

Ilustración 53, publicaciones en redes sociales

SITM Metrolínea @Metrolínea · 27 feb.

⚠️ #RespeteElExclusivo ⚠️ Apreciado usuario durante el 2023 se han registrado 18 incidentes sobre el carril exclusivo, que han dejado 7 lesionados 😞

Invitamos a los ciudadanos a respetar este corredor vial que es de uso exclusivo de los vehículos del SITM y empresas aliadas 🚗🚲🚕



👁️ 1 🔄 🍷 3 📊 402 📤

SITM Metrolínea @Metrolínea · 9 feb.

#MetrolíneaEvoluciona 🚗🚲🚕 Apreciado usuario descarga la 'APP' Metrolínea para estar más cerca 😊

A través de esta herramienta puedes enviarnos tus PQRSDF para atenderlas de manera oportuna 😊

Escribenos, estaremos atentos a tu solicitud 📩👥



👁️ 🔄 🍷 2 📊 258 📤

SITM Metrolínea @Metrolínea · 1 ene.

⚠️ #DeServicio ⚠️ Apreciado usuario recuerda que en la taquilla norte de la Estación Provenza Central tienes a tu servicio la máquina de autorecarga 🚗

Te invitamos a seguir las Instrucciones para que cuides este elemento y lo uses cada vez que necesites 😊



SITM Metrolínea @Metrolínea · 9 mar.

#Comunicado Sobre presunto proceso de liquidación, Metrolínea S.A. informa

A la fecha y hora no se ha recibido pronunciamiento alguno por parte de la Superintendencia de Transporte.

Más información ➡ bit.ly/3mGw2Fm

@AlcaldiaBGA
@Supertransporte



👁️ 2 🔄 6 🍷 6 📊 2.870 📤

SITM Metrolínea @Metrolínea · 1 ene.

⚠️ #DeServicio ⚠️ Apreciado usuario ten presente que hoy el SITM Metrolínea y sus empresas aliadas operan entre las 8:00 a.m. y 8:00 p.m.

Verifica aquí 📍 las rutas que se suspenden y cuáles las reemplazan. Programa tu día para que no tengas inconvenientes con tu retorno 🚗🚲🚕



👁️ 🔄 1 🍷 3 📊 417 📤

SITM Metrolínea @Metrolínea · 8 ene.

#PersonalizaTuMetro 🚗🚲🚕 Apreciado usuario te invitamos a personalizar tu tarjeta Metrolínea para que accedas a los beneficios que esto te ofrece 😊

Hazlo en los Centros de Atención Especializada (CAE) en taquillas de las estaciones UIS y Chorreras Norte y Provenza Occidental 📍👥



👁️ 🔄 1 🍷 4 📊 327 📤

Ilustración 1, Campañas



PERSONALIZA TU METRO!

Este es el paso a paso para hacerlo:

- 1 Acércate al CAE de las estaciones UIS, Chorreras o Provenza Occidental.
- 2 Presenta tu documento de identidad.
- 3 Si eres menor de edad, que un adulto te acompañe.
- 4 El trámite es fácil, rápido y sin costo.

Horario:
De lunes a viernes de 8:00 a 10:00 a.m. o de 4:00 a 8:00 p.m. y sábados de 7:00 a 11:00 a.m.

Disfruta y conoce los beneficios de personalizar tu tarjeta





BENEFICIOS

Si pierdes tu tarjeta personalizada con saldo disponible, **puedes recuperar tu dinero en el plástico nuevo.**

Si personalizas tu tarjeta nunca te dejará el bus por falta de saldo, **Metrolínea te presta un pasaje y asegura tu viaje.**





Somos Locales

DEL 14 AL 18 MARZO
10 A.M. A 7:00 P.M.

METRO EMPRENDE

ESTACIÓN METROLÍNEA PROVENZA OCCIDENTAL




 ¡Gobernar es hacer!



JORNADA DE INSCRIPCIÓN A SUBSIDIO metrolínea

Horario de atención:
15 de marzo desde las 9:00 a.m.
20 de marzo desde las 2:00 p.m.

Requisitos:

1. Residir y estudiar en Bucaramanga.
2. Pertenecer al estrato 1, 2 y 3.
3. Documento de identidad.
4. Carné o matrícula vigente.
5. Copia de calificación del Sisben de A1-C0 (de Bucaramanga) o certificado de vecindad.






LA HORA DEL PLANETA

¡Únete al ciclopaseo nocturno y disfruta con tus familiares y amigos de una jornada de recreación, deporte y protección del medioambiente!

Punto de partida
Parque San Pío (Cancha de baloncesto)

<p> Hora de encuentro: 6:30 p.m.</p> <p> Hora de salida: 7:00 p.m.</p>	<p> Punto de llegada: Neomundo</p> <p> Distancia: 4 km</p>
--	--

Dificultad: Baja

- Personalización de la tarjeta inteligente.
- Promoción de Metro-emprende.
- Promoción de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea.
- Hora del Planeta.
- Metro-aliado
- Participación en la mesa de turismo.
- Aliado para evitar el trabajo infantil en el SITM.
- Prevención de la violencia de género junto con la Policía.
- Conmemoración Día de la Mujer

En el primer trimestre se coordinaron 6 jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea en instituciones universitarias y barrios de Bucaramanga.

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

La Gerencia de Metrolínea S.A. dentro de sus acciones de mejora ha dado la importancia y relevancia que corresponde a la Gestión Documental y ha asumido el reto de organizar la información teniendo en cuenta los principios planteados en la normatividad para su manejo y archivo, como resultado de estas acciones se han obtenido los siguientes resultados:

ORGANIZACIÓN, DEPURACIÓN Y CLASIFICACION DE LOS FONDOS ACUMULADOS DEL ARCHIVO CENTRAL

La Gerencia de Metrolínea S.A. dentro de sus acciones de mejora ha dado la importancia y relevancia que corresponde a la Gestión Documental y ha asumido el reto de organizar la información teniendo en cuenta los principios planteados en la normatividad anteriormente mencionada para su manejo y archivo.

En el archivo central se encontraba la documentación institucional desde su creación aproximadamente del año 2003 hasta la vigencia 2009, sin organización y clasificación de acuerdo a lo establecido por la ley general de archivo 594 de 2000. Por lo que actualmente se viene trabajando en su parte final con el área jurídica específicamente con contratación, realizando todo el proceso de archivo para los contratos de obra e interventoría en sus etapas pre y contractual, lo cual es un trabajo delicado y dispendioso por el tipo de documento y por el volumen documental que contiene cada expediente.

En tanto a los archivos encontrados en las diferentes áreas de la entidad correspondiente a las vigencias de 2010 a la fecha, o bien llamados también archivos de gestión, cada área es responsable y encargada de realizar las actividades de organización, depuración, clasificación, foliación, hoja de control, formato único de inventario documental, encarpetao y encajado.

Se ha capacitado a todos los funcionarios y se hacen seguimientos a estas labores en los llamados "Seguimientos a los archivos de gestión" que se realizan de forma periódica para evaluar dichas actividades; de tal manera que permita cumplir con los requisitos establecidos por la gestión documental para el momento de hacer las transferencias al archivo central del cual ya se tiene cronograma para el año 2023.

DEPENDENCIA	% DE AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACION Y DEPURACIÓN
GERENCIA	100%
DIRECCION FINANCIERA	100%
AGENTES	100%
TESORERIA	100%
PRESUPUESTO	100%
CONTABILIDAD	100%
CONTRATACIÓN	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100%
PQRS	100%
PREDIOS	100%
AMBIENTAL	100%
PLANEACIÓN	100%
CALIDAD	100%
SECRETARIA GENERAL	100%
PRENSA Y COMUNICACIONES	100%

COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO AHORA COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

En el curso de la vigencia 2022 se ha dado cumplimiento a la ley y se ha modificado de acuerdo a lo reglamentado en Decreto 2578 de diciembre 13 de 2012 Art. 8.Y hasta la fecha se ha desarrollado un comité:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD
PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	1

ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS, GUIAS, PROGRAMAS, ACTIVIDADES

Con el fin de generar pautas en el manejo de la documentación institucional se han desarrollado, socializado y se está realizando seguimiento en la aplicación de estos lineamientos en todas las dependencias de Metrolínea S.A. a fin de garantizar que la documentación generada a partir del año 2023 sea manejada de acuerdo a las políticas nacionales de gestión documental y ley de transparencia.

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Transferencias Documentales	Se reciben transferencias documentales correspondiente a la vigencia 2013 de Dirección Financiera, Contabilidad, Presupuesto, Agentes, Tesorería
Sistema Integrado de Conservación, Sistema de gestión documentos electrónicos de archivo y PINAR	Elaboración de las actividades concernientes a los sistemas.
Documento Electrónico de Archivo/Política seguridad de la información	Elaboración de mensajes y videos socializados a todos los funcionarios y contratistas de la entidad mediante los medios de correo institucional, whatsapp institucional y software Neogestión.
Política de Cero Papel	Se realiza actividad dando cumplimiento a la implementación de la política de cero papel.
Digitalización	Se da continuidad a las labores de digitalización de los documentos que reposan en el archivo central de la entidad.
Organización archivo de gestión Dirección Administrativa antes Dirección Financiera	Se finaliza la labor de organización para la vigencia 2013.
Visita técnica portales girón y piedecuesta	Se hizo visita técnica en acompañamiento del personal de operaciones para revisar lugares aptos para albergar archivos los archivos de la entidad que sean de carácter histórico ya que la no contamos con espacios físicos donde ubicar los mismos.

CAPACITACIÓN

En aras de fortalecer el conocimiento en el manejo, depuración, clasificación y archivo de la documentación institucional, se han desarrollado las siguientes capacitaciones al personal del archivo central y a todo el personal de la Institución.

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Socialización	Se hace recordatorio a todos los funcionarios y contratistas de la entidad sobre recomendaciones para dar cumplimiento a lineamientos y directrices establecidos por la gerencia y la dirección administrativa. 02/03/2023
Seguimientos Ventanilla única	Se realiza el mes de Marzo el seguimiento a la ventanilla única.

TRABAJOS ESPECIFICOS ENTRE ENERO A MARZO DE 2023

- Continuación proceso de digitalización de los documentos existentes en el archivo central, correspondiente a las áreas de Gerencia, Control Interno, Prensa y Comunicaciones, Secretaría General, Calidad, Gestión Documental, Auxiliar Nómina y Almacén, Recursos Humanos, Director Financiero, Agentes, Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Planeación, Ambiental, Infraestructura, Gestión Predial, Contratación equivalente a un 47.57%.
- Realización de actividades estipuladas en el respectivo Plan de trabajo de la gestión documental: Cumplimiento de actividades para la implementación y seguimiento del SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo) SIC (Sistema Integrado de Conservación) PGD(Programa de Gestión Documental entre otros, Mapa de riesgos: Cumplimiento de las actividades como oficios recordatorios a funcionarios para lograr mitigar al máximo esos riesgos; Plan de acción: Cumplimiento de actividades del PINAR (Plan Institucional de Archivos) de la entidad para la vigencia 2023.
- Realización de recordatorios y cumplimientos de la normatividad a contratistas y funcionarios de la entidad.
- Continuación del trabajo grupal con sistemas de gestión calidad codificación documentos según tablas de retención documental actualizadas.
- Asistencia a cursos virtuales y charlas ofrecidas por el Archivo General de la Nación y la ESAP
- Se realiza la solicitud del Registro único de series documentales-TRD ante el Archivo General de la Nación a lo cual dan respuesta el pasado 13 de Marzo de 2023.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO

CERTIFICA:

Que, METROLÍNEA S.A, aprobó sus Tablas de Retención Documental, mediante Acta N° 21 del 03 de junio de 2021.

Que, la Entidad, publico sus Tablas de Retención Documental en su sitio web según lo dispuesto por el artículo 18 del Acuerdo 004 de 2019.

Que, en concordancia con el artículo 11 del Acuerdo 004 de 2019, el Consejo Departamental de Archivos de Santander emitió Concepto Técnico de Evaluación en julio de 2022 y consideró que las Tablas de Retención Documental de la Entidad en comento, cumplían los requisitos técnicos archivísticos para ser convalidadas.

Que, el Consejo, procedió a la Convalidación de las Tablas de Retención Documental de la Entidad, mediante certificado del 12 de septiembre de 2022, pues el instrumento surtió de manera satisfactoria el procedimiento de evaluación y convalidación, por lo que cuenta con los requisitos archivísticos solicitados por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 19 del Acuerdo 004 de 2019, las Tablas de Retención Documental de METROLÍNEA S.A, reunieron los requisitos de aprobación y convalidación y por tanto, se realizó inscripción en el Registro Único de Series Documentales bajo el siguiente número: TRD 627

En constancia se firma en Bogotá,

YENNI
MARCELA
GASCA
MUETE

Firmado
digitalmente por
YENNI MARCELA
GASCA MUETE
Fecha: 2023.03.10
09:22:31 -05'00'

YENNI MARCELA GASCA MUETE
Subdirectora de Política y Normativa Archivística
Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado
Colombia

- Se continua con la labor de apoyo en el proceso de organización de organización archivo de gestión Dirección Administrativa antes Dirección Financiera, en el mes de Marzo se termina vigencia 2013.
- Visita técnica en acompañamiento del personal de operaciones para revisar lugares aptos para albergar archivos los archivos de la entidad que sean de carácter histórico ya que la no contamos con espacios físicos donde ubicar los mismos.

PORTAL PIEDECUESTA





PORTAL GIRÓN



4.2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

INGRESOS COLATERALES

Acuerdos No. 01, 03 y 04 firmado entre Metrolínea S.A. con Partners telecom Colombia S.A.S, las empresas comercializadoras Ico medios y Efectimedios en donde su objeto es explotación colateral del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga.

EMPRESA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
EFFECTIMEDIOS	\$ 6.575.150	\$ 22.539.777	\$ 14.924.736	\$ 44.039.663
ICO. MEDIOS	\$ 17.808.024	\$ 26.934.057	26.934.058	\$ 71.676.139
WOM	\$ 21.366.926	\$ 21.366.926	\$ 21.366.926	\$ 64.100.778
TOTAL	\$ 45.750.100	\$ 70.840.760	\$ 63.225.720	\$ 179.816.580

ARRIENDO ZONAS COMUNES O LOCALES

Ingresos por concepto de arriendo espacios o zonas comunes dentro de la estación Provenza occidental con la franquicia donde su objeto es, el uso y goce en calidad de arrendamiento de un área o zona común, derivados de la explotación en la infraestructura física donde opera Metrolínea.

EMPRESA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
KOBA D1	\$ 16.602.479	\$ 16.602.479	\$ 18.780.724	\$ 51.985.682
BANCO BOGOTÁ	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 3.213.000
INCEGO	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 5.735.703
MI TIERRITA MANJARES	\$ 680.700	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 1.361.400
AREQUIP'S CREAM	\$ 1.361.367	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 2.722.727
POPCORN	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 3.213.000
MR. BONO	\$ 2.382.380	\$ 2.382.380	\$ 8.388.380	\$ 13.153.140
TOTAL	\$ 25.080.827	\$ 24.059.790	\$ 32.244.035	\$ 81.384.652



ALIANZAS ESTRATEGICAS

Se llevó a cabo un acuerdo de canje comercial con María Magreth Spa el cual pretende obtener una mayor fidelización de los usuarios del sistema a través de las distintas campañas en donde se busca incentivar el uso del Sistema.

Teniendo en cuenta que el interés de la entidad es concretar lazos de cooperación institucional y empresarial, mediante alianzas estratégicas comerciales de publicidad que beneficien y que coadyuve al crecimiento mutuo, la cual consiste en que se les permita exhibir publicidad en los diferentes espacios de Metrolínea, toda vez que esto representa una excelente oportunidad para la visibilidad de su marca y en contraprestación de esos servicios las empresas pongan a disposición publicidad de Metrolínea en las pantallas y redes sociales o se pueda realizar un canje de servicios.



100-20.01.1.F0

ALIANZA ESTRATEGICA COMERCIAL No. 001- 2023 CELEBRADO ENTRE MARIA MAGRETH S.A.S Y METROLINEA S.A

Entre los suscritos a saber **MARIA MAGRETH OSPINA BONETH**, mayor de edad, vecina de Bucaramanga, identificada con cédula de ciudadanía No. 37.314.881 expedida en Ocaña, Norte de Santander, obrando en su calidad de Representante Legal de MARIA MAGRETH S.A.S identificada con NIT 804.014.404-1 por una parte y quien en adelante se llamará **MARIA MAGRETH SAS** y **YOLIMA ESPINEL BLANCO**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.335.519 de Ocaña Norte de Santander, en su calidad de Gerente de METROLINEA S.A., identificado con Nit. 830.507.387-3, quien en adelante se llamará **METROLINEA S.A.**; hemos convenido celebrar la presente ALIANZA ESTRATEGICA COMERCIAL para la FIDELIZACION DE LOS USUARIOS DE METROLINEA el cual se registrará por las cláusulas que detallamos a continuación **PRIMERA. OBJETO: ALIANZA ESTRATEGICA COMERCIAL PARA FIDELIZAR LOS USUARIOS DEL SITM**
SEGUNDA. OBLIGACIONES DE MARIA MAGRETH S.A.S: Son obligaciones específicas de MARIA MAGRETH S.A.S las siguientes: Proporcionar 19 BÓNOS de RELAJACIÓN de 2 Horas (PLAN ESCAPE), según portafolio web; para cada uno de los meses de Abril, Mayo y Septiembre de 2023 para un total de 57 bonos, los cuales serán entregados de la siguiente manera: 19 bonos el día 7 de Marzo de 2023, 19 bonos el día 10 de abril de 2023 y 19 bonos el día 4 de Agosto de la presente vigencia, así mismo proporcionar el diseño en todas las piezas publicitarias con marca compartida María Magreth – Metrolínea, por otra parte instalar y desinstalar todo el material de las piezas publicitarias como son: 1 vinilo adhesivo instalados en 1 puerta de 2 vidrios en la estación de Provenza central **TERCERA. OBLIGACIONES DE METROLINEA:** En virtud de la presente alianza estratégica, METROLINEA se obliga a Entregar un ESPACIO PUBLICITARIO durante TRES (3) meses así: en 1 puerta de 2 vidrios de la estación Provenza central durante los meses de abril y mayo de 2023 y un tercer mes que corresponderá al mes de septiembre de 2023, así mismo METROLINEA, también se compromete a facilitar el acceso al personal asignado por MARIA MAGRETH SAS para que en las fechas que se acuerden para los meses mencionados en la cláusula SEGUNDA se permita instalar y/o retirar la publicidad de los VINILOS o BRANDINGS de las Puertas del SITM. **CUARTA. PLAZO DE EJECUCION:** El plazo de ejecución de la presente alianza estratégica será hasta el 30 de septiembre de 2023. **QUINTA. VALOR:** Por el presente contrato, no se generará ninguna erogación presupuestal para ninguna de las partes, ya que se va a realizar mediante intercambio de servicios **NOVENA. AVISOS Y NOTIFICACIONES.** Las partes contratantes acuerdan como domicilio contractual el Municipio de Bucaramanga - Santander y recibirán notificación así: MARIA MAGRETH S.A.S Calle 46 #35A-16 Cabecera, Bucaramanga Celular de contacto: 3102375341 – 3165221033 y METROLINEA en la Autopista Floridablanca No.86-30 Barrio Diamante II. Teléfono: 6929824.

En constancia de lo anterior, se firma por las partes en Bucaramanga el siete (7) del mes de Marzo de 2023.

CAMPAÑA BUCARAMANGA ES LO NUESTRO

Metrolínea S.A da continuidad dentro de los espacios del SITM la Campaña de cultura ciudadana que lidera el instituto de cultura y turismo con la alcaldía de Bucaramanga línea de movilidad y ciudadanía inteligente articulando esfuerzos con Metrolínea S.A, la secretaria del interior fundación ciudad Futbol para generar apropiación de los espacios de embellecer las estaciones del sistema.



METRO-EMPRENDE

Metrolínea y el Instituto de Empleo de Bucaramanga (IMEBU) se unen para apoyar a más de 50 emprendedores de las diferentes comunas de la ciudad en la Feria empresarial 'Metro-emprende, somos locales', con la que se busca aportar a la reactivación económica y aportar al desarrollo social de quienes se arriesgan a crear su propia empresa.

Gracias al éxito y a la acogida que tuvieron estas jornadas en la estación de Provenza occidental se abrieron nuevos espacios en la estación Provenza oriental y portal UIS que brindaron los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM),



SOCIALIZACIÓN DE LOS PORTALES EN PUNTOS ESTRATÉGICOS

Se continúa con la exposición de la maqueta del portal de Piedecuesta dentro del Centro Comercial de la Cuesta en donde la intención es hacer visible este proyecto los diseños de la obra del portal a la comunidad del área metropolitana de Bucaramanga.



CONTINUIDAD A LAS JORNADAS DE INSCRIPCIÓN AL SUBSIDIO EN EL PASAJE DE METROLÍNEA

Se llevaron a cabo diferentes jornadas de socialización apoyando la inscripción al subsidio en el pasaje del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Metrolínea recorriendo diferentes universidades, barrios y puntos estratégicos de la ciudad de Bucaramanga para que los ciudadanos accedan a este beneficio



CAMPAÑA DE INCLUSION

Metrolínea le da continuidad a la campaña de inclusión mediante obra de arte en donde Metrolínea S.A permitió un espacio para pintar dentro de la estación Provenza oriental. Los usuarios son lo más importante para el SITM, en donde cada uno tiene cabida en el Sistema como medio incluyente.



SUPERVISIONES EXPLOTACION PUBLICIDAD ESTACIONES Y BUSES DEL SITM

Supervisión de los acuerdos No. 04 y 03 firmado entre Metrolínea S.A. y las empresas comercializadoras Ico medios, Efectimedios en donde su objeto es explotación colateral de espacios para la fijación de publicidad visual en la infraestructura física y publicidad visual interna en la flota de buses del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga.

Así como la respuesta ante las contingencias y necesidades que diariamente resultan en las diferentes instalaciones (100% de infraestructura) que se cubren con el contrato mencionado. Se realiza la supervisión y revisión diariamente, se aprueban campañas de publicidad para instalar dentro de los diferentes espacios del SITM, Así mismo se buscan espacios nuevos para dicha explotación en pro de generar recursos adicionales en el Sistema, Así mismo se aprueban modalidades de explotación como lo son activaciones de Marca, BTL y entrega de material publicitario.

Así mismo Ejercer la Supervisión compartida del acuerdo de explotación No 01 en donde su objeto es EXPLOTACIÓN COLATERAL DE ESPACIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA INFRAESTRUCTURA EN LAS ESTACIONES DEL SITM METROLINEA S.A PARA LA INSTALACIÓN DE ANTENAS REPETIDORAS (ESTACION BASE DE TELECOMUNICACIONES) con la empresa de telefonía Partners Telecom Colombia S.A.S WOM

SOLICITUD FACTURACION CONTRATOS DE EXPLOTACION COLATERAL ICOMEDIOS, EFECTIMEDIOS Y PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S WOM

Se envía mediante correo electrónico resumen ajustado de antenas y postes instaladas por la empresa **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S** acuerdo No. 001, Así mismo se envía conglomerado de ventas mensual de las comercializadoras ICO MEDIOS y Efectimedios acuerdos 04 y 03 firmados con Metrolínea S.A.

VISITAS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que desde la dirección administrativa se busca generar ingresos adicionales a la entidad, se llevaron a cabo visitas comerciales en compañía de la dirección de operaciones al Portal de Girón y Piedecuesta en donde se busca arrendar espacios o zonas comunes para instalar una TIENDA D1 y puntos de ventas como burbujas dentro de dichos portales.



PROPUESTA GRAFICA DE NUEVOS ESPACIOS DENTRO DEL PORTAL NORTE Y GIRÓN

Con estos espacios se busca generar nuevos ingresos adicionales para la entidad los cuales son incluidos dentro de la oferta de servicios del sistema por tanto se realiza visita a los portales de la mano con la comercializadoras para determinar los espacios con mayor impacto dentro de los portales.

PORTAL NORTE CIUDAD JARDÍN



PORTAL GIRÓN



NUEVOS NEGOCIOS DENTRO DE LOS PORTALES DEL SITM

Metrolínea da continuidad a esta estrategia y línea de negocio (puntos de venta o burbujas) en otros portales, la cual busca que los usuarios, comunidad y transeúntes conozcan que dentro de las estaciones pueden encontrar servicios adicionales y a su vez la entidad tenga un ingreso adicional por concepto de canon dentro del SITM.

EMPRESA	TOTAL ANUAL
TIENDAS D1 PORTAL PIEDECUESTA	186.000.000
TIENDAS D1 PORTAL GIRON	162.000.000
PUNTO DE DONAS PORTAL PIEDECUESTA	9.000.000
ACCESORIOS CORBAN ESTACION	
PROVENZA OCCIDENTAL	7.200.000
TOTAL	364.200.000

NOTA: total anual sujeto a incremento anual IPC

4.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL

El presupuesto de Metrolínea S.A. se financia principalmente con recursos provenientes del recaudo del pasaje del servicio de transporte en los porcentajes que le corresponden al Ente Gestor; la explotación colateral en buses y estaciones (arrendamiento de locales y espacios publicitarios); venta de tarjetas SIM, y ocasionalmente con transferencias del municipio de Bucaramanga, así como multas y sanciones por niveles de desempeño aplicadas a los operadores del SITM.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS De 01 de enero a 31 de marzo de 2023

LEGALIDAD DEL PRESUPUESTO

La Junta Directiva de Metrolínea S.A. aprobó el Presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia 2023, el día 21 de diciembre de 2022, según consta en el acta No 133, por la suma de **Veintidós Mil Ochocientos Sesenta y Cuatro Millones Seiscientos Dos Mil Ciento Doce Pesos Mcte. (\$22.864.602.112).**

Conjuntamente se presentó el presupuesto de gastos complementario desfinanciado en la suma de \$439.199.377.775, a la Junta Directiva, al cual no le fue aprobado recursos adicionales para su financiamiento, dando aplicación a lo que establece el Estatuto Orgánico de Presupuesto “Artículo 59º.- Aprobación del Presupuesto Complementario. - Si el Presupuesto fuere aprobado sin que se hubiere expedido el proyecto de Acuerdo sobre los recursos adicionales a que se refiere el Artículo 347 de la Constitución Política, la Gerente suspenderá mediante resolución las apropiaciones que no cuenten con financiación.” (subraya fuera de texto).

MODIFICACIONES:

Se adicionaron los recursos del balance destinados a la cancelación de las cuentas por pagar de las obligaciones pendientes al cierre de la vigencia 2022 por la suma de \$1.625.167.569.

El valor del presupuesto definitivo a marzo 31 de 2023 es la suma de **Veinticuatro Mil Cuatrocientos Ochenta y Nueve Millones Setecientos Sesenta y Nueve Mil Ciento Ochenta y Un Pesos MCTE (\$24.489.769.681).**

PRESUPUESTO DE INGRESOS

El Presupuesto de ingresos de Metrolínea S.A (Ente Gestor) está conformado por los siguientes componentes:

- **Disponibilidad Inicial:** Corresponde a valores disponibles en cuentas bancarias y fiduciarias de Metrolínea S.A. (Ente Gestor) libres de compromiso a 31 de diciembre de 2022. Por este concepto se estimó un presupuesto por la suma de \$4.886 millones y el saldo real al cierre de vigencia 2022 fue de \$4.593 millones, equivalente al 94% del valor estimado.

- **Ingresos Corrientes:** Son los ingresos obtenidos con regularidad por la prestación de servicio de transporte según la participación sobre las validaciones del SITM, ingresos por multas y niveles de desempeño aplicadas a los concesionarios, subvenciones o transferencias provenientes de los Entes Territoriales y demás derechos económicos en la explotación del SITM. Se estimó en el presupuesto por este concepto la suma de \$13.520 millones y su recaudo asciende a la suma de \$3.965 millones equivalente al 29%.

Los ingresos por participación en la operación del SITM se calculó con base en la proyección de 31.822 validaciones en promedio diario y el valor del pasaje en \$2.800 pesos.

- **Recursos de capital:** Lo conforman los rendimientos financieros, las transferencias de capital, los recursos del balance, reintegros y otros recursos no apropiados. Se estimó en la suma de \$6.082 millones y su recaudo asciende a 1.776 millones equivalente al 29%.

Tabla 31. Ejecución Presupuesto de Ingresos

Código Completo	Nombre de la Cuenta	Presupuesto Inicial	Adiciones	Presupuesto Definitivo	Recaudo	Presupuesto por Ejecutar	% Ejec
1	Ingresos	\$22,864,602,112	\$1,625,167,569	\$24,489,769,681	\$10,335,345,485	\$14,154,424,196	42%
1.0	Disponibilidad Inicial	\$4,886,571,112	\$0	\$4,886,571,112	\$4,593,999,135	\$292,571,977	94%
1.0.02	Bancos	\$4,886,571,112	\$0	\$4,886,571,112	\$4,593,999,135	\$292,571,977	94%
1.1	Ingresos Corrientes	\$13,520,561,374	\$0	\$13,520,561,374	\$3,965,033,134	\$9,555,528,240	29%
1.1.02	Ingresos no tributarios	\$13,520,561,374	\$0	\$13,520,561,374	\$3,965,033,134	\$9,555,528,240	29%
1.1.02.03	Multas, sanciones e intereses de mora	\$585,935,952	\$0	\$585,935,952	\$164,444,127	\$421,491,825	28%
1.1.02.05	Venta de bienes y servicios	\$6,045,109,483	\$0	\$6,045,109,483	\$950,589,007	\$5,094,520,476	16%
1.1.02.06	Transferencias corrientes	\$6,889,515,939	\$0	\$6,889,515,939	\$2,850,000,000	\$4,039,515,939	41%
1.2	Recursos de capital	\$4,457,469,626	\$1,625,167,569	\$6,082,637,195	\$1,776,313,216	\$4,306,323,979	29%
1.2.05	Rendimientos financieros	\$225,243,655	\$0	\$225,243,655	\$134,083,377	\$91,160,278	60%
1.2.05.02	Depósitos	\$225,243,655	\$0	\$225,243,655	\$134,083,377	\$91,160,278	60%
1.2.08	Transferencias de capital	\$4,112,225,971	\$0	\$4,112,225,971	\$0	\$4,112,225,971	0%
1.2.08.06	De otras entidades del gobierno general	\$4,112,225,971	\$0	\$4,112,225,971	\$0	\$4,112,225,971	0%
1.2.10	Recursos del balance	\$0	\$1,625,167,569	\$1,625,167,569	\$1,625,167,569	\$0	100%
1.2.10.01	Cancelación reservas	\$0	\$1,625,167,569	\$1,625,167,569	\$1,625,167,569	\$0	100%
1.2.13	Reintegros y otros recursos no apropiados	\$120,000,000	\$0	\$120,000,000	\$17,062,270	\$102,937,730	14%
1.2.13.01	Reintegros	\$120,000,000	\$0	\$120,000,000	\$17,062,270	\$102,937,730	14%
TOTAL INGRESOS		\$22,864,602,112	\$1,625,167,569	\$24,489,769,681	\$10,335,345,485	\$14,154,424,196	42%

Valores expresados en pesos

PRESUPUESTO DE GASTOS

El Presupuesto de gastos de Metrolínea S.A (Ente Gestor) lo conforman los siguientes componentes:

- **Gastos de Funcionamiento:** Son aquellos que tienen por objeto atender las necesidades de la sociedad para cumplir a cabalidad con las funciones asignadas en la ley y los estatutos. En este rubro se apropiaron \$6.662 millones y los compromisos ascienden a la suma de \$1.840 millones, lo que representa una ejecución del 28%.

- **Gastos de Inversión:** Corresponde todos los gastos destinados a la construcción, expansión del Sistema Integrado de Transporte Masivo del área metropolitana de Bucaramanga, según lo establecido en los documentos Conpes y el Convenio de Cofinanciación, suscrito con la Nación y los Entes Territoriales, con los recursos recibidos por transferencia de las entidades participantes, convenios Interadministrativos, donaciones, con recursos provenientes de la operación, con recursos propios del ente gestor o aquellos recursos que sean destinados a inversión. Se apropiaron recursos por la suma de \$7.904 millones y los compromisos ascienden a la suma de \$12.269 millones equivalente al 0.17% del presupuesto aprobado.
- **Gastos de Operación Comercial :** Corresponden a la adquisición de bienes y servicios del ente gestor relacionados con la prestación del servicio de transporte en la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo tales como el control de la operación, la vigilancia, el mantenimiento, aseo de las estaciones y equipo, divulgación y socialización, publicidad, promoción del SITM, así como toda adquisición de bienes y servicios destinados a la adecuación de la infraestructura administrativa y operativa del SITM. Se apropiaron recursos por este objeto de gasto en la suma de \$9.923 millones y los compromisos ascienden a la suma de \$3.838 millones equivalente al 39% del presupuesto.

Tabla 32. Ejecución Presupuesto de Gastos

Código Completo	Nombre de la Cuenta	Presupuesto Inicial	Credito	Contra Credito	Adiciones	Presupuesto Definitivo	Compromisos	Presupuesto por Ejecutar	% Ejec
2	Gastos	\$22,864,602,112	\$588,614,771	\$588,614,771	\$1,625,167,569	\$24,489,769,681	\$5,690,396,765	\$3,316,223,827	23%
2.1	Funcionamiento	\$5,555,035,741	\$37,647,000	\$37,647,000	\$1,107,250,592	\$6,662,286,333	\$1,840,058,143	\$1,640,769,801	28%
2.1.1	Gastos de personal	\$3,976,723,602	\$0	\$28,334,740	\$731,491,659	\$4,679,880,521	\$1,138,617,309	\$1,138,617,299	24%
2.1.2	Adquisición de bienes y servicios	\$650,668,441	\$21,600,000	\$0	\$375,758,933	\$1,048,027,374	\$575,659,793	\$409,887,263	55%
2.1.3	Transferencias corrientes	\$613,660,696	\$0	\$0	\$0	\$613,660,696	\$3,203,027	\$3,203,027	1%
2.1.8	Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multa	\$313,983,002	\$16,047,000	\$9,312,260	\$0	\$320,717,742	\$122,578,014	\$89,062,212	38%
2.3	Inversión	\$7,898,509,463	\$0	\$0	\$5,605,472	\$7,904,114,935	\$12,269,472	\$12,269,472	0%
2.3.2	Adquisición de bienes y servicios	\$7,072,867,158	\$0	\$0	\$5,605,472	\$7,078,472,630	\$12,269,472	\$12,269,472	0%
2.3.3	Transferencias corrientes	\$825,642,305	\$0	\$0	\$0	\$825,642,305	\$0	\$0	0%
2.4.	Gastos de operación comercial	\$9,411,056,908	\$550,967,771	\$550,967,771	\$512,311,505	\$9,923,368,413	\$3,838,069,150	\$1,663,184,554	39%
2.4.1	Gastos de personal	\$1,896,030,457	\$0	\$0	\$0	\$1,896,030,457	\$306,026,386	\$306,026,386	16%
2.4.5	Gastos de comercialización y producción	\$7,515,026,451	\$550,967,771	\$550,967,771	\$512,311,505	\$8,027,337,956	\$3,532,042,764	\$1,357,158,168	44%
TOTAL GASTOS		\$22,864,602,112	\$588,614,771	\$588,614,771	\$1,625,167,569	\$24,489,769,681	\$5,690,396,765	\$3,316,223,827	23%

ESTADO DE PAGO CATORCENAS BENEFICIARIOS DEL SITM

Con corte a marzo 31 de 2022 se adeudaba a todos los beneficiarios del SITM las catorcenas correspondientes al periodo 28 de octubre de 2019 hasta 15 de marzo de 2020. En cuanto a las catorcenas de 2023 se adeuda a Metrocali la liquidación del mes de marzo, a Metrolinea y AMB se le adeuda la catorcena correspondiente al periodo 13 al 26 de marzo de 2023 y a metrocinco se le adeudaban 146 millones de la catorcena 13 al 26 de marzo de 2023.

ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM MARZO 31 DE 2023						
BALANCE OPERACIONAL 2010-MARZO 15 2020						
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES DE TRANSPORTE						
CATORCENA	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL			
28OCT-10NOV 2019		1,023,491,457	1,023,491,457			
11NOV-24NOV 2019	1,410,366,155	968,552,424	2,378,918,579			
25NOV-8DIC 2019	1,469,102,593	1,012,577,585	2,481,680,179			
9DIC-22DIC 2019	1,468,743,559	1,005,473,730	2,474,217,289			
23DIC 2019 - 05ENE 2020	1,136,529,670	794,430,165	1,930,959,835			
06ENE-19ENE 2020	1,212,802,489	830,403,239	2,043,205,728			
20ENE-02FEB 2020	1,439,872,442	934,819,885	2,374,692,327			
03FEB-16FEB 2020	1,584,191,438	1,003,231,669	2,587,423,107			
17FEB-01MAR 2020	1,595,881,725	1,018,941,798	2,614,823,523			
02MAR-15MAR 2020	1,569,082,643	982,408,908	2,551,491,552			
13MAR-26MAR 2023	146,000,000	-	146,000,000			
	13,032,572,715	9,574,330,861	22,606,903,576			
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM						
CATORCENA	RECAUDO	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	TOTAL CATORCENA
28OCT-10NOV 2019		199,722,826	139,660,195	54,522,874	5,950,330	399,856,226
11NOV-24NOV 2019	387,848,365	196,797,133	137,614,346	53,724,181	5,863,165	781,847,190
25NOV-8DIC 2019	388,088,159	196,918,806	137,699,428	53,757,397	5,866,790	782,330,580
9DIC-22DIC 2019	380,605,271	193,121,934	135,044,389	52,720,878	5,753,670	767,246,141
23DIC 2019 - 05ENE 2020	250,747,211	127,230,992	88,968,825	34,733,132	3,641,935	505,322,096
06ENE-19ENE 2020	318,575,491	161,647,564	113,035,304	44,128,605	4,627,095	642,014,058
20ENE-02FEB 2020	372,468,787	188,993,421	132,157,444	51,593,825	5,410,015	750,623,491
03FEB-16FEB 2020	448,337,403	227,490,432	159,077,251	62,103,227	6,511,900	903,520,213
17FEB-01MAR 2020	436,609,150	221,538,717	154,915,395	60,478,453	6,341,485	879,883,199
02MAR-15MAR 2020	426,683,268	216,502,251	151,393,545	59,103,534	6,197,290	859,879,888
1MAR-12MAR 2023	503,209,602					503,209,602
13MAR-26MAR 2023		41,540,373	29,047,940	11,340,219	1,084,555	83,013,086
	3,913,172,705	1,971,504,449	1,378,614,060	538,206,324	57,248,230	7,858,745,768
TOTAL BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO						30,465,649,344
TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES						10 Y 11

El Balance operacional acumulado desde 2010 a 2022 cerró en -28,264,013,802 y se proyecta que para el año 2023, el déficit será de -8,492,937,973. Durante la vigencia 2023 se han recibido recursos adicionales a la venta de pasajes por \$ 3.000.000.000 lo cual ha permitido que a la fecha el SITM haya podido mantener su operación y el déficit real acumulado desde 2010 hasta 31 de marzo real y proyectado a 31 de diciembre de 2023 es de -33,756,951,774.

BALANCE OPERACIONAL SITM METROLÍNEA 2010-2023													
CATORCENA	INGRESOS POR VALIDACIONES	EGRESOS POR OPERACIÓN						GASTOS FIDUCIA	4X1000	BALANCE OPERACIONAL	INGRESOS ADICIONALES F. GENERAL	INGRESOS ADICIONALES FES	BALANCE OPERACIONAL REAL
		MOVILIZAMOS	METROCINCO	TPC	RECAUDO	METROLÍNEA	AMB						
2010-2019		4,010,095,196	4,348,212,307		1,156,541,794	1,551,304,387	23,433,955			- 11,089,587,639			- 11,089,587,639
2020 (mar)		5,564,235,664	8,538,360,408		2,253,421,310	2,255,091,916	32,729,720			- 18,643,839,017			- 18,643,839,017
2020 (dic)	21,792,135,590	13,431,687,868	20,000,175,502		2,941,938,305	2,944,117,518	42,729,678	19,847,126	157,521,984	- 17,745,882,390	15,199,770,491		- 2,546,111,899
2021	28,673,799,570	7,697,364,308	29,012,685,424		3,870,962,942	3,873,830,322	55,141,922	25,947,503	178,143,730	- 16,040,276,580	12,782,408,732	7,894,400,110	4,636,532,262
2022	29,156,557,750		23,722,890,965	4,838,236,745	5,132,519,827	4,246,310,398	55,157,497	28,560,000	152,094,702	- 9,019,212,384		8,398,204,876	621,007,508
TOTAL	79,622,492,910	30,703,383,036	85,622,324,606	4,838,236,745	15,355,384,177	14,870,654,541	209,192,772	74,354,628	487,760,415	- 72,538,798,011	27,982,179,223	16,292,604,986	- 28,264,013,802
TOTAL BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO												- 28,264,013,802	
2023*	29,172,763,200		14,851,400,594	13,284,874,512	6,038,515,224	3,282,836,088	26,025,000	31,987,200	150,062,554	- 8,492,937,973		3,000,000,000	5,492,937,973
TOTAL BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO PROYECTADO 2023												- 33,756,951,774	

INGRESOS ADICIONALES PARA LA OPERACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2023

En el mes de febrero de 2023, la alcaldía de Bucaramanga giró 3.000 millones de pesos al FES para cubrir el déficit operacional del SITM.

INGRESOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR DURANTE LA VIGENCIA 2022

En el mes de febrero de 2023 la alcaldía de Bucaramanga giró 2.000 millones de pesos al Ente Gestor para cubrir gastos de funcionamiento propios de la entidad

4.4. GESTIÓN DE LAS TIC'S

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se realizó el proceso contractual del software SYSMAN (Stefanini Sysman S.A.S) y NeoGestión (ConsColombia S.A.S)
- Desde el mes de enero a la fecha, se viene realizando las **copias de seguridad del aplicativo contable SYSMAN**, tanto a la base de datos contable como a la base de datos de nómina, proceso que se realiza de forma automática al final del día, quedando una copia en el servidor y otra en una unidad externa tipo NAS.

- Se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y desempeño la creación, modificación e inactivación de los siguientes documentos en la plataforma de calidad NeoGestión:

DOCUMENTO	ESTADO
240. Manual guía para contratista	ELABORACION
241. Procedimiento para ingreso de contratista	
242. Procedimiento de Compras y adquisiciones	
243. Programa de reincorporación laboral	
249. Formato orden de entrada de elementos de consumo y activos fijos	MODIFICACION
250. Formato orden de salida de almacén de activos fijos	
251. Orden de salida de almacén de elementos de consumo	
252. Formato reintegro de bienes o activos fijos para dar de baja	
253. Formato de orden de entrada al almacén bienes para dar de baja o reintegro por	
259. Estudios previos – contratación directa	
260. Manual de políticas contables	
245. Pedido de suministros	INACTIVACION
246. Formato solicitud de pedido de almacén	
247. Formato control de salidas de almacén	
248. Formato bienes dado de baja	

- Se realizó el cargue de los formatos en la plataforma SIA Contraloría correspondiente a la información de la vigencia 2022.
- Se realizó el cargue en la página Web de la información referente al cierre de la vigencia 2022 y el inicio de la vigencia 2023.
- Se realizó creación y capacitación a los funcionarios que ingresaron durante el trimestre del correo corporativo en la plataforma Webmail.
- Se realizó capacitación a los funcionarios que ingresaron durante el trimestre en la herramienta de Gestión Documental NeoGestión en los siguientes módulos:
 - Módulo correspondencia
 - Módulo comunicado interno.
 - Módulo novedades de personal.
- Atención a auditoría realizada por el área de control Interno a la Gestión TIC.

5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

5.1. PROCESOS JUDICIALES

Relación de los procesos judiciales en curso.

Tabla 24. Procesos Judiciales a 31 de marzo de 2023

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2023		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	7	\$ 70.711.233.135,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	17	\$ 29.370.983.616,00
ACCION POPULAR	8	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	2	\$ 131.268.063,00
EJECUTIVOS	1	\$ 137.006.317,00
ORDINARIOS LABORALES	2	\$ 50.612.508,00
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	2	\$ 2.476.988.053,00
TOTAL	39	\$ 102.878.091.692,00

EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 31 DE MARZO DE 2023		
DEMANDANTE	TIPO DE ACCION	VALOR DE LAS PRETENSIONES
XIE S.A.	EJECUTIVO	\$ 23.099.171.068,00
CONSORCIO CONCOL CROMAS	EJECUTIVO	\$ 2.052.588.248,00
CONSORCIO CONCOL CROMAS	EJECUTIVO	\$ 685.732.484,00
ESTACIONES METROLINEA LTDA.	EJECUTIVO	\$ 2.014.624.444,44
ESTACIONES METROLINEA LTDA.	EJECUTIVO	\$ 95.510.934.089,00
MOVILIZAMOS S.A.	EJECUTIVO	\$ 110.462.488,00
TOTAL		123.363.050.333,44

PROCESOS INICIADOS POR METROLINEA EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2023		
TIPO DE ACCION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE REPETICION	2	\$ 2.781.272.138,00
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$ 222.000.000,00
EJECUTIVO	1	\$ 258.720.000,00
ORDINARIO LABORAL	3	\$ 66.890.577,00
TOTAL	7	\$ 3.328.882.715,00

De conformidad al informe entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 31 de marzo de 2023 en los procesos judiciales es la siguiente:

Tabla 25. Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022			
RIESGO	CALIFICACION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ALTO	96% A 100%	1	\$ 137.006.317,00
MEDIO ALTO	51% A 95%	0	\$ -
MEDIO	26% A 50%	29	\$ 102.061.945.375,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	2	\$ 679.140.000,00
BAJO	1%A 10%	7	\$ -
TOTAL		39	\$ 102.878.091.692,00

ACCIONES DE REPETICIÓN

Se encuentran en curso acciones de repetición interpuestas por METROLÍNEA en los años 2014 y 2018, las cuales se encuentran una en apelación ante el CONSEJO DE ESTADO y una en el Tribunal Administrativo de Santander, radicados 2014-00263 y 2018-00630.

Tabla 26. Acciones de repetición interpuestas por Metrolínea S.A

ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLINEA S.A. EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2023						
Ítem	Cuantía	Despacho	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	\$296.272.138,22	Honorable Consejo de Estado	Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo	Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante proceso ejecutivo, adelantado en el Tribunal Administrativo de Santander	EN APELACION	68001-33-33-013-2014-00263-00
2	\$2.485.000.000,00	Tribunal Administrativo de Santander	Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo	Perjuicios económicos ocasionados a Metrolínea S.A. por valor de \$2.485.000.000 en virtud de la conciliación celebrada dentro del Medio de Control Ejecutivo bajo radicado 2015-551 adelantado por la Unión Temporal Puentes I, ante el Tribunal Administrativo de Santander.	AL DESPACHO	68001-2333-000-2018-00630-00

ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

Se encuentra en curso la Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho interpuesta contra la Nación – Ministerio de Trabajo, por el pago realizado por METROLÍNEA en ocasión de la multa impuesta por presunta negativa negocial con la Asociación Sindical ASTDEMP argumentando que se presentó pliego de peticiones el día 15 de Julio de 2016 y no se dio inicio a las conversaciones en la etapa de arreglo directo.

ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 31 DE MARZO DE 2023 - METROLINEA S.A.						
Ítem	Acción	Cuantía	Juzgado	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación
1	Acción de Nulidad	\$222.000.000,00	Juzgado Cuarto Administrativo Oral	18/01/2021 Sentencia de primera instancia niega pretensiones. 26/01/2021 METROLINEA S.A presenta apelación.11/02/2021 Auto concede recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de Santander. 17/03/2021 repartido al Magistrado Rafael Gutiérrez Solano.	Multa impuesta por el Ministerio de trabajo	68001-33-33-004-2018-00436-00

PROCESOS JUDICIALES INICIADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023

No.	Acción	Cuantía	Juzgado	Demandante	Demandado	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación
1	Acción Popular	No se establece	Juzgado Quince Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga	Sandra Milena Carrillo	Municipio de Floridablanca, Metrolínea S.A., Área Metropolitana de Bucaramanga.	06 de julio de 2022 se radica demanda. 29 de agosto de 2022 auto admite demanda 12 de octubre de 2022 traslado de excepciones, 07 de noviembre de 2022 auto ordena requerimiento. 13 de diciembre de 2022 auto de tramite auto declara agotamiento de la jurisdicción, 31 de enero de 2023 traslado recurso de reposición. 24 de marzo de 2023 auto niega recurso de reposición y rechaza por improcedente recurso apelación.	Se inicia acción por incumplimiento en la entrega del Tercer Carril tramo Floridablanca - Piedecuesta	68001-33-33-015-2022-00166-00
2	Acción contractual	No se establece	Tribunal Administrativo de Santander	Movilizamos S.A. (Socios)	Metrolínea S.A.	15 de febrero de 2023 se radica poder conferido para ejercer la representación judicial de la Entidad. 23 de Febrero de 2023 se allega contestación de la demanda. 24 de febrero de 2023 se allega corrección contestación al hecho séptimo. 28 de febrero de 2023 el Honorable Tribunal Administrativo de Santander mediante auto de fecha 27 de Febrero de 2023 emite auto que niega la suspensión provisional de los efectos del acto administrativo contenido en la Resolución N° 279 del 30 de diciembre de 2021. 17 de marzo 2023 traslado de las excepciones, 24 de marzo de 2023 pasa al Despacho.	Se inicia medio de control de controversias contractuales por medio de los socios de Movilizamos S.A.. Solicitando la nulidad de la Resolución N° 279 del 30 de diciembre de 2021.	68001-23-33-000-2022-00575-00

PROCESOS JUDICIALES FINALIZADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023

Item	Acción	Cuantía	Juzgado	Demandante	Demandado	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación	Sentencia de Primera Instancia
1	Acción Popular	No se establece	Tribunal Administrativo de Santander	Oscar Javier Páez Flórez	EMPAS S.A Y METROLÍNEA S.A	El día 7 de Febrero de 2020, mediante correo electrónico se recibió notificación de vinculación al proceso, Etapa Procesal: Contestación de Demanda, Radicación del poder y la contestación de la demanda el día 19 de febrero de 2020. El día 16 de Septiembre de 2020 se corre traslado de excepciones previas presentadas por los demandados. El día 17 de Octubre de 2020 entra al Despacho. El día 23 de Noviembre de 2020 se fijó fecha para audiencia de pacto de cumplimiento. El día 8 de Marzo de 2021 se fija nueva fecha para diligencia de pacto de cumplimiento.	Se inicia el presente medio de control debido a inundaciones que se han venido presentando en la diagonal 15 de la ciudad de Bucaramanga. Y que afectan al sector.	68001-23-33-000-2019-00082-00	01/09/2022 A FAVOR DE METROLINEA 02 de febrero de 2023 Constancia secretarial - Archivo definitivo del expediente caja 3361.

						<p>El día 13 de Abril de 2021 Auto fija nueva fecha para Audiencia de Pacto de Cumplimiento. El día 24 de Mayo de 2021 Auto decreta pruebas y fija fecha para audiencia de pruebas. El día 10 de Junio de 2021 el Despacho Profiere auto por medio del cual se fija fecha para continuación de diligencia de pruebas para el día 22 de junio de 2021 hora 10:00am. El estado del día 26 de octubre de 2021 CORRE TRASLADO a las partes por el término de cinco (05) días para presentar por escrito lo alegatos de conclusión. 01 de septiembre de 2022 sentencia de primera instancia a favor de Metrolínea S.A. 02 de febrero de 2023 Constancia secretarial - Archivo definitivo del expediente caja 3361.</p>			
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

TRÁMITE DE REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS DE LA LEY 550 DE 1999

A continuación, se presenta el resumen de las actuaciones adelantadas dentro del trámite de Reestructuración de Pasivos de Ley 550 de 1999, así:

- El día 05 de noviembre de 2020, se solicitó la documentación requerida para lo proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos, por parte especial.
- El día 19 de noviembre de 2020, se solicitó documentación adicional para la proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos, por parte del apoderado especial.
- El día 23 de noviembre de 2020, se realizó reunión con la Dirección Financiera y Oficinas Jurídica de Metrolínea S.A con el fin de asesorar y revisar la documentación requerida para la proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos.
- El día 30 de noviembre de 2020, se presentó en 1294 folios vía correo electrónico la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, ante la Superintendencia de Transporte.
- La Superintendencia de Transporte expide la Resolución No. 12652 del 09 de diciembre de 2020, por medio de la cual admite el trámite de reestructuración de pasivos, nombra promotor y requiere documentación adicional.
- El día 10 de diciembre de 2020, se solicita por parte del apoderado especial, la documentación requerida por la Superintendencia de Transporte.
- El día 17 de diciembre de 2020, se aportó vía correo electrónico, ante la Superintendencia de Transporte los documentos requeridos.
- La Superintendencia de Transporte el 17 de diciembre de 2020, fijó el aviso en el cual se comunica la aceptación de la solicitud de promoción del acuerdo de reestructuración.
- La Superintendencia de Transporte emitió la Resolución No. 0065 del 07 de enero de 2021, por medio de la cual nombra nuevo promotor para el trámite del acuerdo de reestructuración de pasivos.
- El día 15 de enero de 2021, el promotor GERMAN ROBERTO FRANCO envió correo electrónico a la Superintendencia de transporte, aceptando el cargo.
- La Superintendencia de Transporte envió al promotor mediante correo electrónico del 18 de enero de 2021, comunicación de posesión del cargo de promotor y los documentos del trámite del acuerdo de reestructuración.
- La Superintendencia de Transporte el 26 de enero de 2021, fijó el aviso en el cual se comunica la aceptación de la solicitud de promoción del acuerdo de reestructuración y la posesión del cargo del promotor GERMAN ROBERTO FRANCO.
- El día 30 de enero de 2021, se publicó el aviso de información de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, en el periódico Vanguardia.

- El día 02 de febrero de 2021, se llevó a cabo reunión con el Promotor y la Dirección financiera de Metrolínea S.A, para aclarar aspectos financieros de la solicitud radicada ante la Superintendencia de Transporte.
- El día 05 de febrero de 2021, se realizó la inscripción del trámite de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, ante el Registro Mercantil.
- El día 05 de febrero de 2021, se informó la inscripción del trámite de reestructuración en el Registro Mercantil, a los Despachos Judiciales.
- El día 10 de febrero de 2021 se solicitó a los Despachos Judiciales, la suspensión de embargos de conformidad con el artículo 58 numeral 13 de la Ley 550 de 1999
- El día 26 de marzo de 2021 se presenta ante la Asamblea General, el estado actual del trámite.
- El día 6 de mayo de 2021, se radicó por parte del promotor ante la Superintendencia de Transporte, escrito de terminación de acreencias y derechos de voto.
- El día 7 de mayo de 2021 se publicó aviso de convocatoria, de acuerdo al artículo 23 de la Ley 550 de 1999, por parte del promotor del acuerdo de reestructuración de Metrolínea S.A.
- Se fijó reunión para el día 14 de mayo de 2021 a las 10:00 am, con la finalidad de comunicar a los interesados el número de votos admisibles y la determinación de la existencia y cuantía de las acreencias, al interior del trámite de reestructuración establecida en la ley 550 de 1999.
- En la reunión llevada a cabo el día 14 de mayo de 2021, en las instalaciones de Metrolínea, se realizó audiencia de determinación de acreencias y determinación de derechos de votos, presentada por parte del Promotor, con base en los estados financieros e informes entregados por Metrolínea S.A.
- Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas, Estaciones Metrolínea Ltda. y mediante oficio el Fondo De Cesantías Y Pensiones Protección. Manifestaron igualmente que se opondrían a la misma ante la Superintendencia, Los operadores Movilizamos S.A. y Metrocinco plus S.A.
- El día 24 de mayo de 2021, se adelantaron mesas de trabajo con Estaciones Metrolínea LTDA donde asistieron los equipos financieros de las partes, para llegar a un acuerdo en la determinación inicial de la acreencia.
- Frente a Concol Cromas, se llevaron a cabo mesas de trabajo por parte de los equipos financieros, determinando conjuntamente que la diferencia en cifras entre el cálculo de Metrolínea S.A., la determinación del Promotor y el valor pretendido por el acreedor, era una suma "menor", por lo cual se acordó que el consorcio Concol Cromas retiraría la objeción presentada y aceptaría la fijada por el promotor.
- El día 27 de mayo de 2021 se reunieron el Promotor Delegado por la Superintendencia, los miembros de Metrolínea S.A y Estaciones Metrolínea LTDA; con el fin de analizar el estado de la obligación derivada del Laudo Arbitral emitido por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio, en aras de lograr metro acuerdo en el estado inicial de acreencias a favor de Estaciones

Metrolínea LTDA Se determinó en la reunión de trabajo, a la que asistieron el Promotor, los representantes legales, el equipo jurídico y equipo financiero: que debía hacerse un ajuste a los intereses, por lo que se determinó que el valor total de la obligación ascendía a la suma total de \$275.549.356.997 MCTE, incluido capital, intereses corrientes y moratorios.

- El día 31 de mayo de 2021, se continuó con la audiencia de determinación de pasivos; en la misma y teniendo en cuenta los acuerdos con los dos acreedores que inicialmente habían objetado, los mismos retiraron las objeciones y se modificó la determinación de la acreencia de Estaciones Metrolínea Ltda.

- El mismo 31 de mayo de 2021, con fundamento en el artículo 26 de la Ley 550 de 1999, se corrió traslado para que terceros, acreedores y todos los interesados presenten las respectivas objeciones frente a esta determinación ante la Superintendencia de Transporte.

- Trámite objeción fiduciaria Davivienda, proceso bajo el radicado No. 2021-480-0001, su estado actual es rechazada.

- Trámite objeción Movilizamos S.A., proceso se encuentra bajo el radicado No. 2021-480-00013, se estado actual es rechazada.

- Trámite objeción Metrocinco Plus S.A. proceso bajo el radicado No. 2021-840-00010, el 3 de febrero de 2022 mediante auto No. 2022-01-04961, se admite la demanda de Metrocinco Plus S.A. y corre traslado a Germán Roberto Franco, Promotor del Acuerdo de Reestructuración de Pasivos de Metrolínea S.A. para que se pronuncie al respecto.

-El día 24 de octubre de 2022 Metrocinco Plus S.A. radica solicitud de desistimiento de la demanda de objeción a la determinación de pasivos.

-El equipo jurídico, técnico y financiero, junto a la Gerencia de Metrolínea S.A., en reestructuración, teniendo en cuenta las circunstancias actuales de la Entidad, trabajan en la propuesta de negociación de pasivos, mediante sesiones de trabajo llevadas a cabo en octubre y noviembre de 2022.

-Mediante auto del 3 de noviembre de 2022, la Superintendencia de Sociedades entre auto de aceptación de desistimiento solicitado por Metrocinco Plus S.A. y ordena la terminación del proceso y el archivo del mismo.

-Comienza correr el término de 4 meses fijado por la norma para negociación con los acreedores reconocido en la determinación.

-El día 14 de diciembre de 2022 el promotor Germán Roberto Franco convoca a reunión de negociación con los acreedores de Metrolínea S.A. y fija como fecha para la reunión el día 19 de diciembre de 2022.

-El día 18 de diciembre de 2022, el Promotor German Roberto Franco, aplaza por calamidad domestica la reunión de negociación de deudas y se está a la espera de la nueva fecha a fijar por el Promotor.

-El 6 de enero de 2023, el Promotor German Roberto Franco radica en Metrolínea solicitud de entrega del Plan de Pagos para ponerlo a consideración de los acreedores con el fin de iniciar de inmediato la discusión del convenio definitivo.

-El día 08 de febrero de 2023, se asiste a primera reunión de negociación de deudas, con los acreedores de Metrolínea S.A. La deudora presenta propuesta de plan de pagos con flujo a 28 años. Los acreedores no aceptan y piden reconsiderar la oferta del deudor.

-El día 13 de febrero de 2023, se asiste a segunda reunión de negociación de deudas, con los acreedores de Metrolínea S.A. La deudora presenta propuesta de plan de pagos con flujo a 20 años. Los acreedores reconocen el esfuerzo y piden mejorar la oferta en tiempo y reconocimiento de indexaciones e intereses.

-El día 16 de febrero de 2023, se asiste a tercera reunión de negociación de deudas, con los acreedores de Metrolínea S.A. Los acreedores solicitan presencia de los accionistas y que se indexe el capital. Adicionalmente rebaja de tiempo a un tiempo máximo de 12 a 15 años.

-El día 24 de febrero de 2023, se asiste a cuarta reunión de negociación de deudas, con los acreedores de Metrolínea S.A. El deudor informa que se reunió con el equipo técnico y financiero de la empresa y que esto no es posible por la situación de la concursada, acceder a las solicitudes de los acreedores, pues si reconocen la indexación se debería aumentar de forma considerable el plazo y no se estaría favoreciendo a los acreedores. No obstante, si se considera el 1.87% de cada validación como única fuente de pago, se propone, una nueva alternativa, la cual consiste en destinar la totalidad del 1.87% de los excedentes en validaciones que puedan llegar a registrarse en cada anualidad, sobre las proyecciones de validaciones propuestas en el plan de pagos. En la eventualidad de que se llegue a presentar lo anterior, se deberán registrar los pagos excedentes como abonos anuales que permitan reducir el tiempo en el flujo de pagos propuesto.

-Los acreedores ven con beneplácito la intención del deudor y manifiestan llevarán la propuesta a sus representados.

-El día 01 de marzo de 2023, se asiste a quinta reunión de negociación de deudas. Los acreedores presentan contraofertas al deudor resumido así:

(Estaciones Metrolínea Ltda.)

1. Definir la acreencia adeudada en un valor de \$200.000.000.000 (DOSCIENTOS MIL MILLONES DE PESOS).
2. No incluir intereses de plaza.
3. Reducción en el plazo para llegar a 12 o 15 años.
4. Reconocimiento de indexación mediante una tasa fija durante el plazo y que en el último año de ejecución se ajuste la indexación acumulada en caso de ser procedente.

5. Incluir una cláusula de reforma del acuerdo de reestructuración 18 meses después del inicio de ejecución del acuerdo con el fin de revisar nuevas condiciones que puedan mejorar las condiciones de pago.
6. Inclusión de una cláusula de pagos anticipados en caso de que el 1.87% destinado para pagar las acreencias supere las expectativas del valor proyectado año a año.
7. Revisar una garantía a las obligaciones de pago ya sea por sol1dandad, por fianza o a que puedan estimar por parte de los socios o al menos del socio controlante de la empresa.

(Consortio Concol cromas)

1. Una tasa de interés baja (aproximada del 6% o del índice de inflación del año anterior al pago).
2. Garantía o aval del Municipio de Bucaramanga o de la Gobernación de Santander. El saldo que no está incluido en ese plan de pago, es decir 1.741 millones de pesos debería pagarse antes de finalizar (3 meses) el acuerdo que se celebre.

Metrolínea S.A. solicita receso y después del mismo se da respuesta emitida por parte del equipo financiero, técnico y jurídico sobre las contrapropuestas, no aceptando las mismas.

Se solicitan se convoque a votación para decidir sobre la propuesta planteada.

El día 08 de marzo de 2023, se asiste a reunión de votación de propuesta de pago de deudas. Los acreedores manifiestan que no votan en esa sesión porque necesitan que la Gerencia de Metrolínea S.A. les remita un documento con la síntesis de la propuesta de acuerdo.

La Gerencia de Metrolínea S.A. explica las consideraciones para la remisión del documento solicitado.

El deudor expone por intermedio de su apoderado las bases de la propuesta del acuerdo.

El promotor solicita a la Gerencia se envíe el documento requerido para poder votar al día siguiente. El Promotor explica que el término máximo para llegar a acuerdo se vence el 09 de marzo de 2023, por lo cual es necesario consolidar la propuesta de acuerdo por parte de Metrolínea.

El 08 de marzo de 2023, una vez concluida la reunión de las 2 de la tarde y atendiendo las indicaciones del promotor, se llevó a cabo mesa de trabajo conjunta por el equipo de Metrolínea, remitiendo la propuesta consolidada para lograr acuerdo de reestructuración de pasivos bajo ley 550. Dicha información fue enviada, inicialmente desde el correo institucional de Secretaría General de Metrolínea al apoderado judicial (doctor Román Velásquez), quien posteriormente dio traslado vía correo electrónico al promotor, el mismo 8 de marzo 2023.

El 9 de marzo 2023, el promotor envió propuesta consolidada de Metrolínea a los acreedores y formato de votación.

Se anexa informe con sus respectivos soportes.

5.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Para el registro y radicación de correspondencia relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, METROLÍNEA S.A. ofrece a los usuarios la atención presencial a través de la ventanilla única ubicada en la sede administrativa de la entidad en un horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Continuamos con la atención telefónica a través de nuestra línea 607-6929822 y callbox (teléfonos azules ubicados en las estaciones del SITM) en el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Tabla 29. Medios de recepción utilizados por los usuarios

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN ENERO			PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN FEBRERO		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE	MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	7	20,6%	Ventanilla Única	21	52,5%
Personal	15	44,1%	Personal	8	20,0%
Telefónico	12	35,3%	Telefónico	11	27,5%
Web	0	0,0%	Web	0	0,0%
APP	0	0,0%	APP	0	0,0%
TOTAL	34	100,0%	TOTAL	40	100,0%

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN MARZO		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	29	47,5%
Personal	15	24,6%
Telefónico	17	27,9%
Web	0	0,0%
APP	0	0,0%
TOTAL	61	100,0%

Es importante señalar que se habilitó la línea whatsapp 3015179879 por medio del cual se asesoró y brindó información a los usuarios.

Tabla 30. Tipo de PQRSDF registradas

TIPO DE PQRSDF ENERO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	12	35,3%
Quejas	8	23,5%
Reclamos	14	41,2%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	34	100,0%

TIPO DE PQRSDF FEBRERO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	24	60,0%
Quejas	9	22,5%
Reclamos	7	17,5%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	40	100,0%

TIPO DE PQRSDF MARZO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	37	60,7%
Quejas	15	24,6%
Reclamos	9	14,8%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	61	100,0%

Tabla 31. Tema objeto de la PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ENERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	2	5,9%
Conductores	8	23,5%
Vehículos	4	11,8%
Recaudo	3	8,8%
Taquilleros	2	5,9%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	8	23,5%
Consulta de Saldo Tarjeta	7	20,6%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	34	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF FEBRERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	3	7,5%
Conductores	6	15,0%
Vehículos	6	15,0%
Recaudo	1	2,5%
Taquilleros	4	10,0%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	6	15,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	14	35,0%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	40	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MARZO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	6	9,8%
Conductores	5	8,2%
Vehículos	6	9,8%
Recaudo	0	0,0%
Taquilleros	9	14,8%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	18	29,5%
Consulta de Saldo Tarjeta	17	27,9%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	61	100,0%

Tabla 32. Tipo de usuario

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO ENERO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	21	48,8%
Entidad o Empresa	9	20,9%
Usuario	13	30,2%
TOTAL	43	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO FEBRERO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	21	52,5%
Entidad o Empresa	4	10,0%
Usuario	15	37,5%
TOTAL	40	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MARZO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	34	55,7%
Entidad o Empresa	6	9,8%
Usuario	21	34,4%
TOTAL	61	100,0%

Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015

5.3 CONTRATACIÓN

Se adjunta relación de contratos suscritos en el periodo comprendido del 2 de enero al 31 de marzo de 2023.