



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE AÑO 2022 METROLÍNEA S.A.

EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO - GERENTE

CONTENIDO

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	4
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL	4
1.2 COMPORTAMIENTO VALIDACIONES, KILÓMETROS Y FLOTA DEL SITM	5
1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS	7
1.4 COMPLEMENTARIEDAD	8
1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI – BUCARAMANGA	12
1.6 APORTE DE LOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS CLOBI BGA.	14
1.7 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	14
1.7.1 PORTAL DEL NORTE	15
1.7.2 PORTAL DE GIRÓN	19
1.7.3 PORTAL PIEDECUESTA	26
1.7.4 RECUPERACION DE LA ESTACION ESPAÑOLITA PERTENECIENTE AL SITM	27
2. GESTIÓN DE PLANEACIÓN	29
2.1 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023	29
2.2 GESTION AMBIENTAL	32
2.3 SG-SST	36
2.4 PROCESO DE ESTRUCTURACIÓN DEL SITM	38
2.4.1 CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	38
2.4.2 MODELO OPERACIONAL A CORTO PLAZO	38
2.4.3. MODELO OPERACIONAL A MEDIANO PLAZO	39
2.4.4 MODELO OPERACIONAL A LARGO PLAZO	43
2.4.5 ACCIONES ADELANTADAS	43
2.5 ESTUDIO DE MERCADO PARA CONTRATAR LAS CONSULTORIAS PARA LA EXPANSION DEL NUEVO SISTEMA METROLINEA	44
3. GESTIÓN SOCIAL Y DE COMUNICACIONES	48
3.1 GESTIÓN SOCIAL COMUNIDAD	48
3.2 PRENSA Y COMUNICACIONES	56
4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	60
4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL	60
4.2 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	65
4.3 RESULTADOS FINANCIEROS	71



4.4 GESTIÓN PRESUPUESTAL	74
4.5 GESTIÓN DE TIC´S	79
5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	80
5.1 PROCESOS JUDICIALES	80
5.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	86
5.3 CONTRATACION.....	92
5.4 RECURSOS HUMANOS	93

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Desde Metrolínea S.A. se ha trabajado con el concesionario de transporte Metrocinco Plus para garantizar la prestación del servicio. Además, se han firmado acuerdos comerciales con las empresas Cotrander, Transcolombia, Unitransa, Transpiedecuesta y Villa de San Carlos para que bajo el esquema de complementariedad se mantenga el servicio y se mejore, debido a que con la salida del operador Movilizamos S.A. la flota al servicio del Sistema se redujo considerablemente.

Tal y como ha hecho hasta ahora Metrolínea S.A., con el acompañamiento de la Alcaldía de Bucaramanga y el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), se continúa trabajando por mantener y garantizar la prestación del servicio de transporte público en el área metropolitana de Bucaramanga.

1.1 ESQUEMA OPERACIONAL

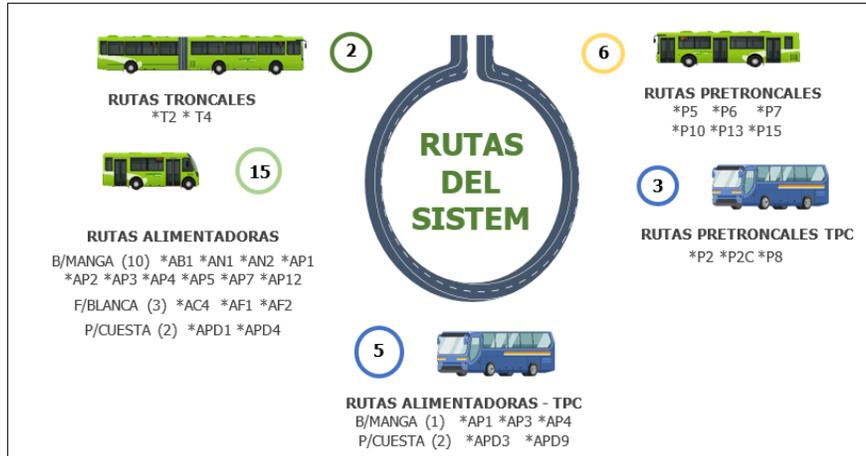
Con el propósito de optimizar los servicios del Sistema Metrolínea y fortalecer las alianzas con las empresas del TPC, desde el Ente Gestor se han adoptado medidas que han repercutido en mejoras en las frecuencias de los servicios. A continuación, se presenta el esquema de la operación regular para un día hábil.

Ilustración 1, Esquema Operacional 30 de Septiembre 2022



El Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Metrolínea, en la búsqueda de ofrecer mejores tiempos de viaje a los usuarios, reducir los transbordos, y brindar mayor conexión, para el tercer trimestre de 2022, ofrece la Ruta Directa Carrera 27 (RD27) y la Ruta Directa Carrera 15 (RD15) con empresas del TPC (Transpiedecuesta, Villa de San Carlos y Unitransa), servicios que conectan al sector Portal del Valle en Piedecuesta con el Parque Estación UIS de manera directa ida y regreso

Ilustración 2, Esquema Operacional 30 de junio de 2022



METROLÍNEA EN LA FERIA BONITA

El Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Metrolínea se sumó a la Feria Bonita de Bucaramanga en sus 400 años con la implementación de dos rutas, con el propósito de ofrecer una alternativa de transporte para los ciudadanos que asistieron a los diferentes eventos programados en el marco de las festividades.

Ruta BGA 400

Ida: Estación Provenza Oriental-Cacique El Centro Comercial-carrera 33-calle 14-glorieta del Estadio Alfonso López.

Regreso: carrera 30-Avenida Quebradaseca-carrera 33-calle 56-carrera 27-Puerta del Sol-Provenza.

Ruta RDC (Ruta Directa Cenfer)

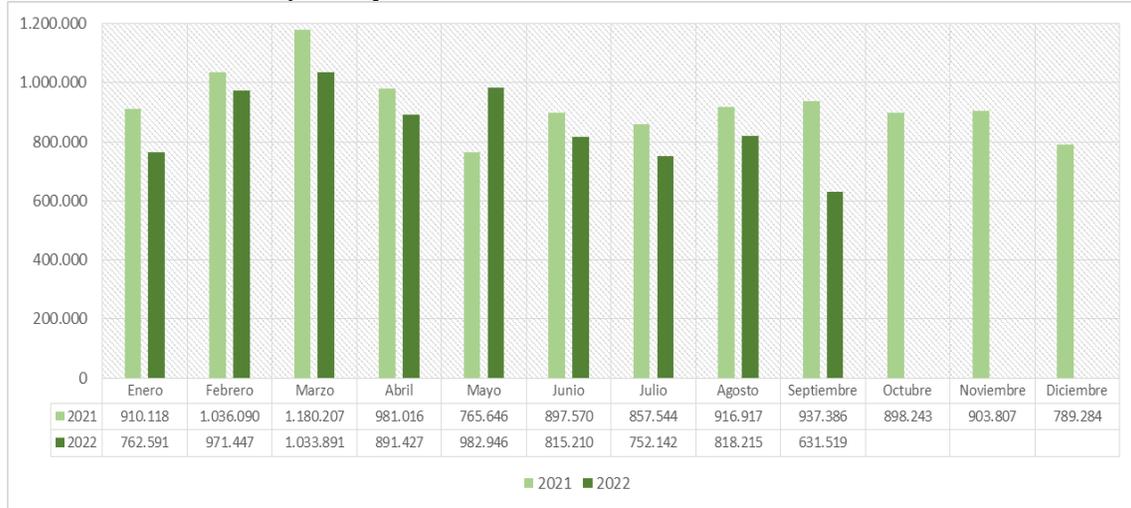
Ida: Estación Provenza Occidental-calle 105-puente El Bueno-vía a Girón-retorno-Cenfer.

Regreso: Cenfer-vía a Bucaramanga-Transversal Metropolitana-Terminal de Transportes-calle 105-Estación Provenza Occidental.

1.2 COMPORTAMIENTO VALIDACIONES, KILÓMETROS Y FLOTA DEL SITM

A continuación, se relacionan las validaciones reportadas por los vehículos de Metrocinco Plus y estaciones del SITM Metrolínea, a partir de este año se ha venido trabajando el modelo operativo de complementariedad operativa entre el SITM y TPC, lo que ha permitido reducir el impacto de la terminación del Concesionario Movilizamos y la reducción de la flota de Metrocinco Plus S.A.

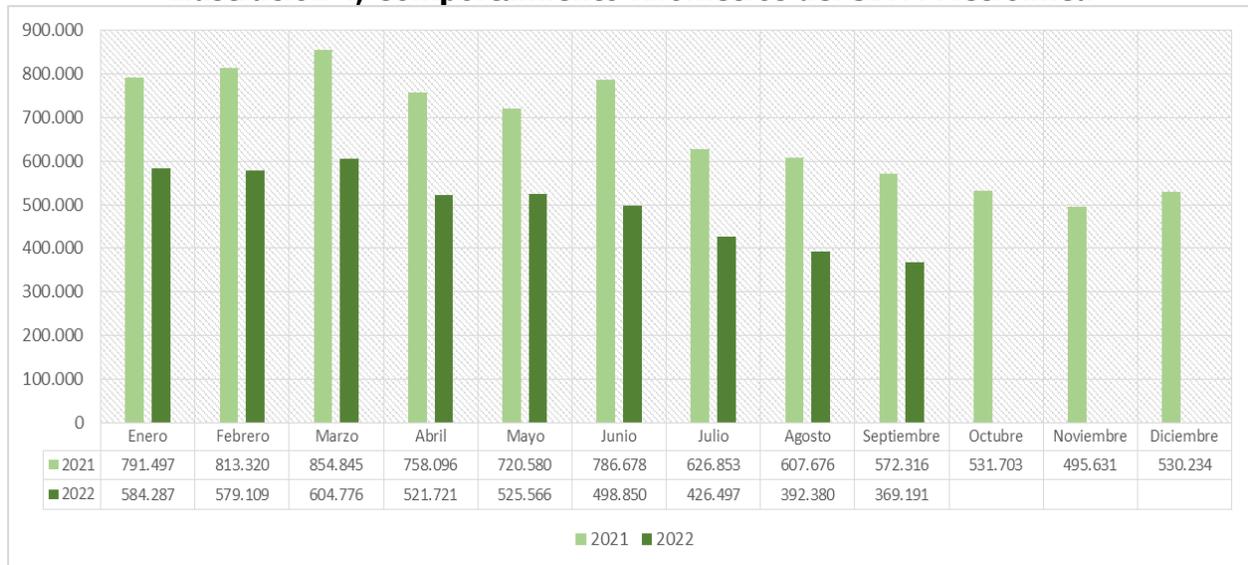
Ilustración 3, Comportamiento validaciones del SITM Metrolínea



La comparación de kilómetros ejecutados por los vehículos del Sistema, nos muestra una disminución de 35% respecto al tercer trimestre de 2021.

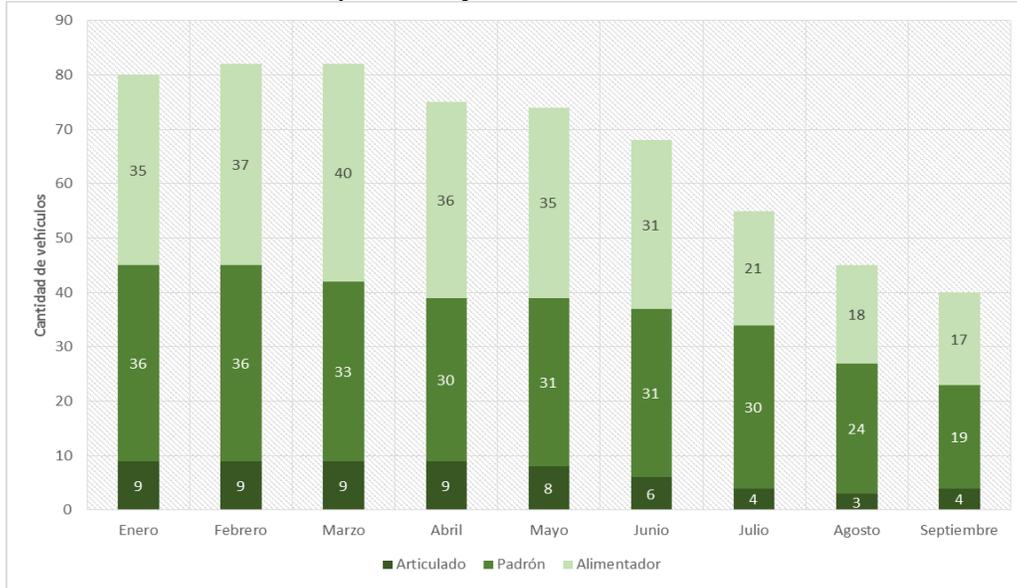
En relación con la variación trimestral, se presenta una disminución de 23% respecto al segundo trimestre de 2022.

Ilustración 4, Comportamiento Kilómetros del SITM Metrolínea



El promedio de flota operativa de Metrocinco Plus se ha visto reducida en un 35% respecto al segundo trimestre de 2022.

Ilustración 5, Flota Operativa del SITM Metrolínea



En la *Ilustración N° 6*, se presenta el estado de la flota que actualmente tiene Metrocinco Plus S.A

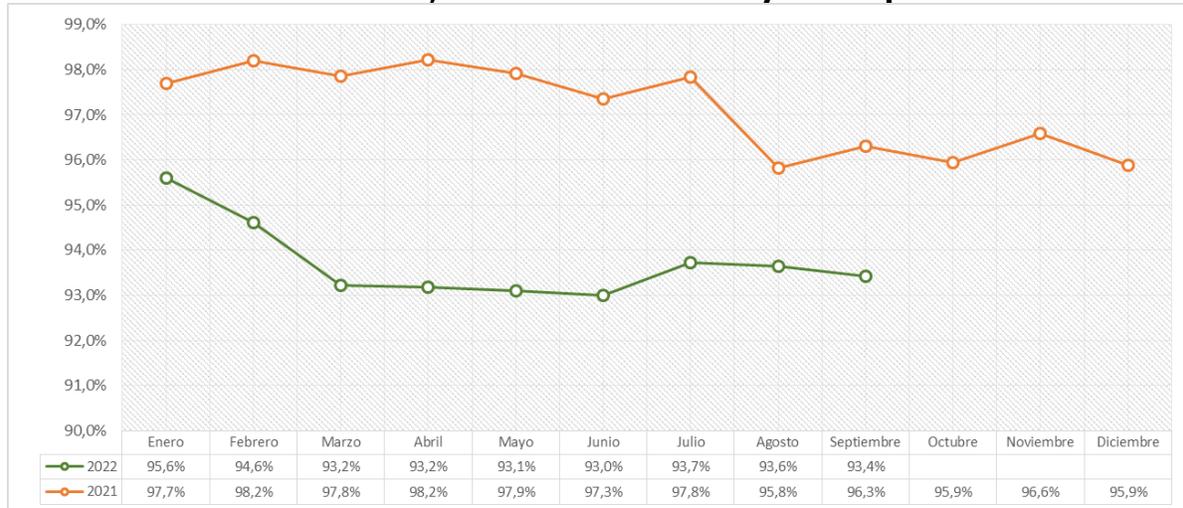
Ilustración 6, Estado Flota del SITM Metrolínea



1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS

Debido al incumpliendo en los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstas en el contrato de concesión Uno, la calificación de la empresa prestadora del servicio de transporte (Metrocinco Plus) se ha visto disminuida.

Ilustración 7, Indicador de Calidad y Desempeño



Los resultados presentados en la *Ilustración N° 7* nos indican una variación de -3,3% en la evaluación de los índices de calidad y desempeño de la operación, respecto al mismo periodo del 2021.

Por otra parte, respecto al trimestre anterior la variación no es representativa debido a los ajustes realizados en las órdenes de servicio operacional.

Tabla 1, Descuentos por concepto de índices de calidad [2022]

Mes	Descuento
Enero	\$ 38.750.552
Febrero	\$ 74.168.728
Marzo	\$ 135.291.512
Abril	\$ 117.542.468
Mayo	\$ 122.956.581
Junio	\$ 74.386.938
Julio	\$ 64.527.703
Agosto	\$ 64.257.472
Septiembre	\$ 65.629.165
Total Descuento	\$ 757.511.118

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 último 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 Julio – Septiembre aportó en el convenio de complementariedad Treinta y Cinco (35) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta AP3 con Un (1) vehículo adaptado con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AP1 con Un (1) vehículo adaptado con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta AP4 con Tres (3) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete
 - ✓ Ruta AP12 con Tres (3) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete
 - ✓ Ruta P2 se prestó inicialmente con Trece (13) vehículos adaptados con sus respectivos validadores y torniquetes, a solicitud de la comunidad del barrio la cumbre del municipio de Floridablanca el 22 de agosto, por parte del SITM se dio inicio a la ruta P1, la cual cubre el trazado entre el barrio la cumbre y la Cra 15 hasta Quebradaseca; por este motivo en este segundo trimestre se culmina prestando la Ruta P2 Cumbre- UIS con Nueve (9) vehículos adaptados con su validador y torniquete y la ruta P1 Cumbre – Cra 15 con Cuatro (4) vehículos, igualmente con su respectivo validador y torniquete.
 - ✓ Ruta P10 con Catorce (14) vehículos adaptados con su respectivo validador y torniquete
- **UNITRANSA S.A:** En el periodo de Julio – Septiembre aportó en el convenio de complementariedad Veinte (20) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta P8 con Trece (13) vehículos adaptado 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 Julio – Septiembre aportó en el convenio de complementariedad Doce (12) vehículos los cuales atienden la cobertura de:
 - ✓ Ruta P8 con Trece (12) vehículos adaptado con su respectivo validador y torniquete.
- **TRANSPIEDECUUESTA:** En el periodo de Julio – Septiembre aportó en el convenio de

complementariedad Once (11) vehículos los cuales atienden la cobertura de:

- ✓ Ruta APD4 con Un (1) vehículo adaptado 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.
- ✓ 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 Julio – Septiembre apporto 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

Metrolínea cuenta con un seguimiento riguroso de las rutas relacionadas anteriormente, posee un personal específico para la toma de datos en cada una de las estaciones y cuencas.

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.

Ilustración 8, Visualización APP TPC Web

The screenshot displays the TPCWeb application interface. On the left, a dark sidebar menu contains the following items: 'Inicio' (highlighted in green), 'Administración', 'Informes', 'Operación', 'Control de torniquetes', and 'Control de paso'. The main content area shows a modal window titled 'Ingreso de registro' with the following fields:

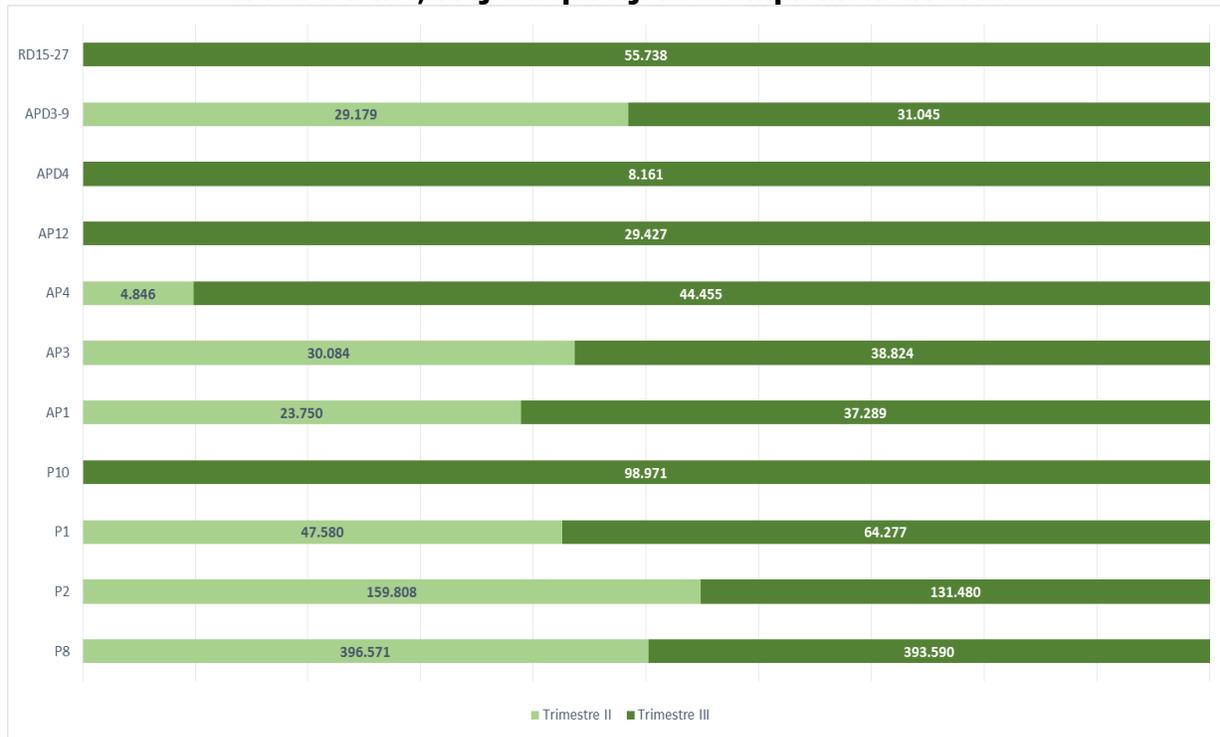
- Estacion:** Dropdown menu with 'Seleccione...'.
- Empresa:** Dropdown menu with 'Seleccione...'.
- Ruta:** Dropdown menu with 'Seleccione...'.
- Hora:** Time selection field showing '...:.. ----'.
- Placa del vehiculo:** Text input field with 'A B C 1 2 3' and a bus icon.
- Numero de la registradora:** Text input field with '0 0 0 1 2 3' and a bus icon.
- Novedad presentada:** Text area with 'Enter ...'.

At the bottom of the modal, there are 'Cerrar' and 'Registrar' buttons. The footer of the application shows 'Desarrollado por SERV' and '15:39:57 | Version 1.1'.

EVALUACIÓN

A continuación, se presenta una comparación del flujo de pasajeros movilizados el segundo trimestre y el tercer trimestre del año en curso.

Ilustración 9, Flujo de pasajeros complementariedad



Para el tercer trimestre de 2022, el esquema operacional actual presentó una reducción de 4,7% en los pasajeros transportados en comparación con el segundo trimestre de 2022. Esta disminución se presenta en parte por el periodo vacacional en instituciones educativas.

Por otra parte, respecto al tercer trimestre del año 2021 se evidencia una variación de 18,7% en la movilización de pasajeros. Este incremento es el resultado del modelo de complementariedad entre el SITM y el TPC.

Tabla 2, Seguimiento pasajeros movilizados (SITM + Complementariedad)

Variable	II Trimestre (2022)	III Trimestre (2022)	Variación Trimestral (%)	III Trimestre (2021)	Variación Trimestral (%)
Promedio mensual pasajeros validados	1.125.535	1.072.765	-4,7%	903.949	18,7%
Promedio mensual pasajeros validados SITM	896.528	733.753	-18,2%	903.949	-18,8%
Promedio mensual pasajeros validados Complementariedad	229.007	339.012	48,0%	0	0,0%

Ilustración 10, Seguimiento pasajeros movilizados (SITM + Complementariedad)



1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI – BUCARAMANGA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA SBP – CLOBI BGA.

En el presente informe relaciona el consolidado estadístico del Sistema de Bicicletas Público - CLOBI BGA, durante la operación del servicio del primer semestre del 2022.

Durante el funcionamiento del sistema piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga SBP-CLOBI BGA, van registraron 19.015 usuarios. El 63% de estos usuarios corresponden al género masculino, un 37% al femenino. La mayor parte de los usuarios pertenecen al estrato 3 con 72% y le siguen el estrato 4 con un 14% y el estrato 2 con un 7%. El estrato uno tiene una participación significativa con 4%, no así el estrato 5 y 6 con apenas el 1,5% y 1.5% del total de los 19.015 usuarios registrados a la fecha.

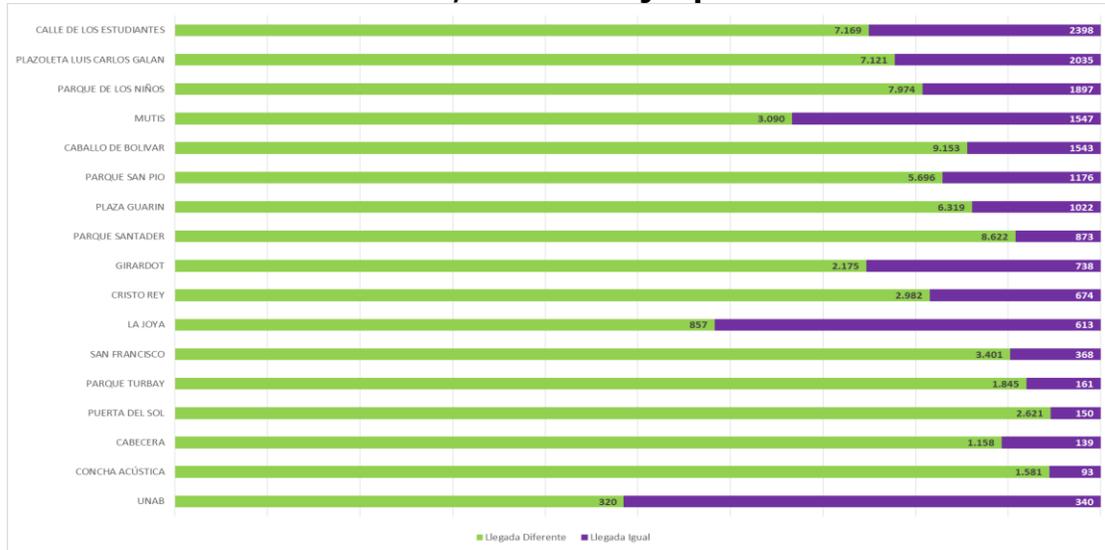
Ecuación 1, Distribución por género



Por otra parte cabe resaltar la diversidad de edades de los usuarios registrados en el tiempo de funcionamiento del SBP-CLOBI BGA. Si bien la mayor parte de registros se concentra en los rangos de 25 a 50 años representando un 46%, el registro de usuarios muestra que para tener la iniciativa de hacer uso de la bicicleta no existen límites de edad, el 12% son mayores de 50 años, el 37% están en el rango de 18 a 25 años y un 5% de los usuarios registrados tienen menos de 18 años.

ANÁLISIS DE LOS VIAJES DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA-SBP-CLOBI (01 DE FEBRERO - 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022).

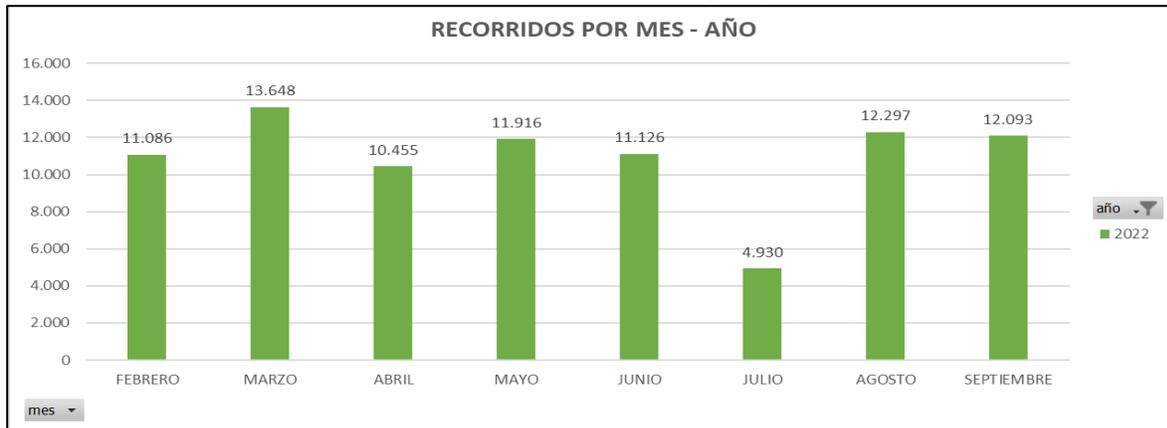
Ilustración 11, Total de viajes por estación



RECORRIDOS Y KILOMETRAJE ENTRE EL 01 DE FEBRERO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

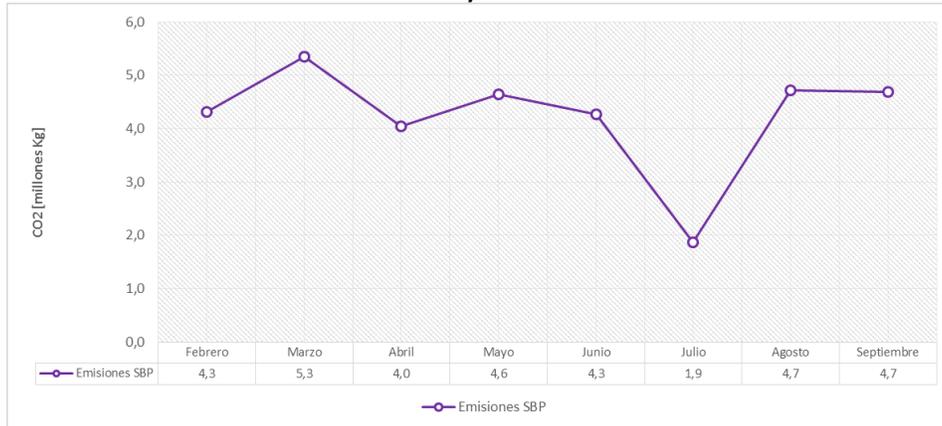
El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI, muestra un promedio de 583 recorridos diarios durante estos 3 trimestres, teniendo en cuenta que el comienzo de las operaciones fue el 01 de febrero de 2022, que los sábados tenemos servicio medio día y que a partir del 19 de marzo comenzó el servicio los domingos en la estación de Parque de los niños en el marco de participación de la "Ciclo Vía".

Ilustración 12, Total de viajes por mes



Se estima que por cada kilómetro de recorrido en bicicleta se evitan aproximadamente 150 g de dióxido de carbono, como resultado del programa de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI. El total de kilometraje recorrido para este periodo reportado en el presente informe del año 2022 se estima de manera conservadora en 226.043 Km, por lo que se redujo la emisión de 33.904 kg de dióxido de carbono a la atmósfera.

Ilustración 13, Emisiones SBP

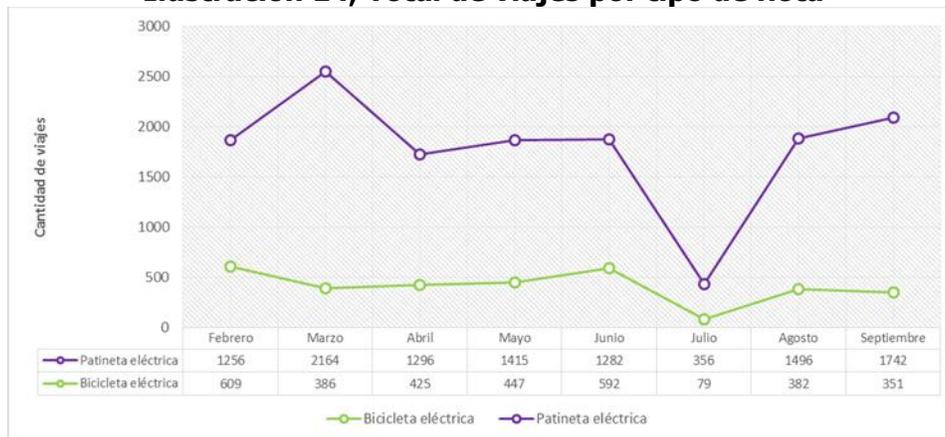


1.6 APOORTE DE LOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS CLOBI BGA.

Desde el pasado 11 de octubre de 2021 el SBP – CLOBI BGA puso al servicio de sus usuarios la nueva flota de vehículos de patinetas eléctricas y bicicletas asistidas, sumando así 426 vehículos en operación.

Durante estos tres trimestres del 2022 la flota eléctrica sigue aportando cifras importantes al SBP CLOBI BGA y la movilidad activa de la ciudad, registrando 14.278 recorridos, distribuidos así:

Ilustración 14, Total de viajes por tipo de flota



Nota: La flota eléctrica (Bicicletas y patinetas) solo pueden ser usadas por mayores de 18 años.

1.7 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

1.7.1 PORTAL DEL NORTE

Para el cuarto trimestre del 2020, Metrolínea S.A. reportó como un gran logro la culminación del portal del Norte, el cual será inaugurado en el primer semestre de 2022.

Portal del Norte – Ejecutado al 100% - Culminado el 17 de septiembre de 2020

Ilustración 15, Portal Norte



Se realizó entrega al operador TISA el día 10 de diciembre de 2021 para instalación de los equipos y operación del Portal. El portal del Norte entro en operación el día 25 de enero de 2022.

Se encuentra pendiente el recibo del operador Metrocinco Plus S.A., dado que se estaba ejecutando la obra de adecuación por las afectaciones presentadas durante el Paro Nacional.

Ilustración 16. Plataformas de



Ilustración 17, Zona de patio taller



Ilustración 19, Interior Portal



Ilustración 18, Salón comunitario



Ilustración 20, Zona calle 7n

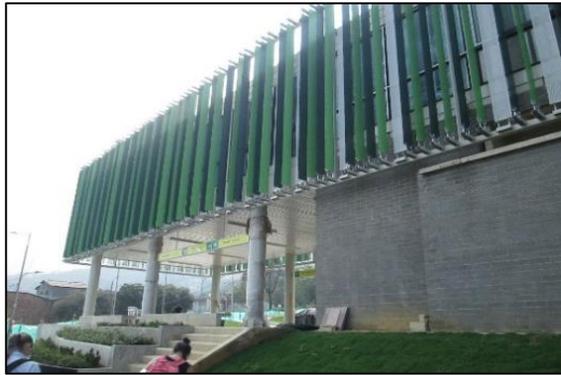


Ilustración 21, Zona transferencia



**Ilustración 23, Espacio Ángeles
custodios**



Ilustración 22, Espacio AV. Libertador



Ilustración 24, Espacio Público Miramar



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

Una vez superadas las adecuaciones menores a fachada de taquilla y realizada la implementación tecnológica de recaudo y control por TISA en el mes de diciembre de 2021, el día lunes 24 de enero de 2022 entro en funcionamiento el portal del Norte con dos rutas alimentadoras AN1 y AN2, el 14 de febrero se dio inició a la ruta AN3, sin embargo, para la puesta en operación del patio taller la entidad ha realizado las siguientes actividades:

- Contratación de Obras para "Recuperación de Afectaciones del Vandalismo"
De igual manera que en el Portal de Girón y en el mismo informe 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.

En enero se inició la etapa precontractual para realizar las OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL DEL NORTE DE METROLINEA S.A., con el fin de realizar la entrega a los operadores una vez se finalice el contrato.

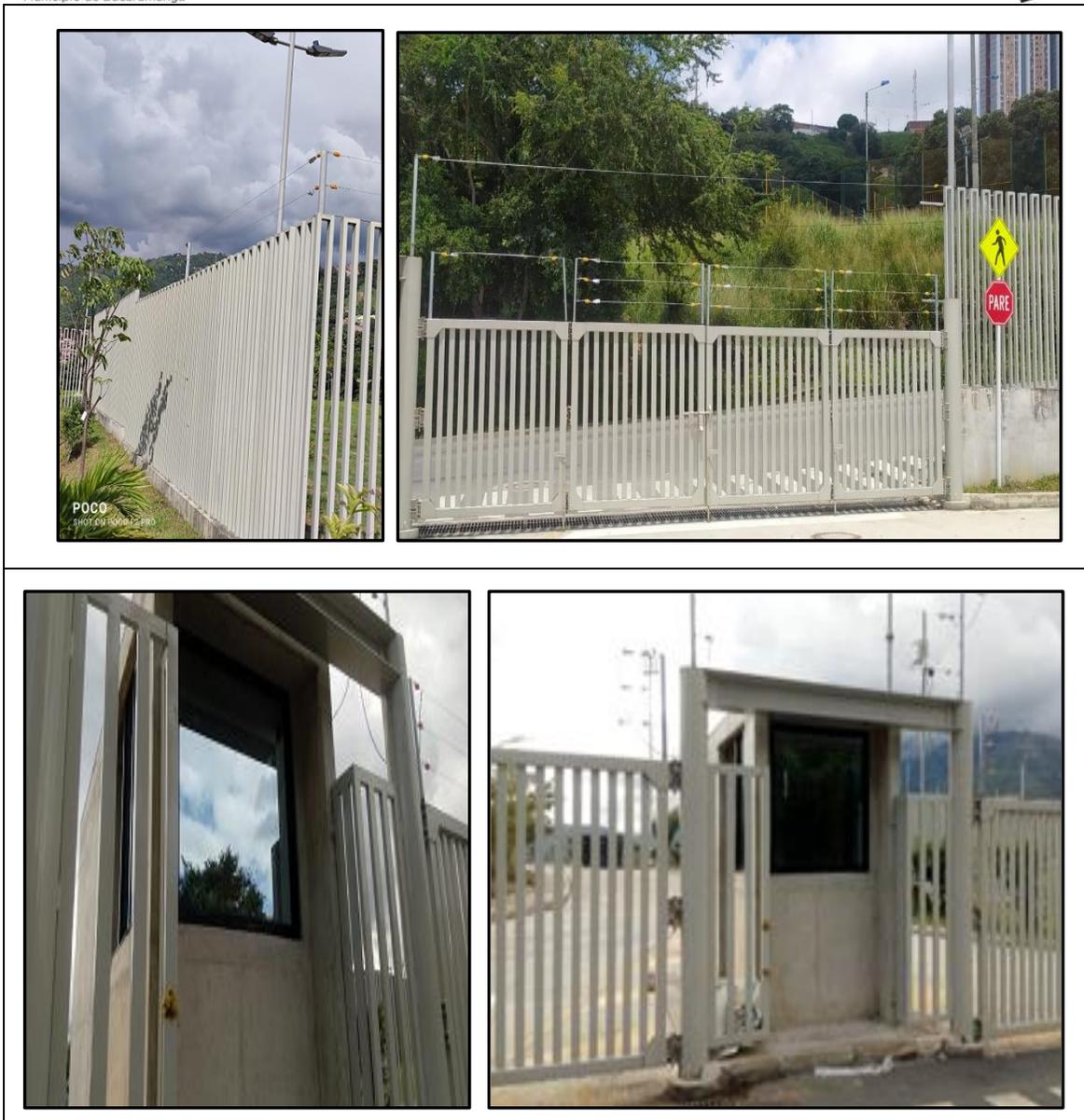
Tabla 3, Cto de obra N°102 de 2022

CONTRATO DE OBRA	
Contrato No.	102 de 2022
Objeto	OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL DEL NORTE DE METROLINEA S.A
Contratista	Luis Carlos Angarita Santos
Fecha de Inicio	15 de febrero de 2022

Fecha de Suspensión No. 1	10 de mayo de 2022
Fecha de Reinicio No. 1	24 de junio de 2022
Valor	\$ 189.019.537
Fecha Terminación	30 de junio de 2022
Tiempo de Ejecución Inicial	Tres (3) Meses
% Avance	100%

Ilustración 25, Reparaciones en las oficinas del patio taller, garita y cerramiento en el marco del contrato No. 102 de 2022





1.7.2 PORTAL DE GIRÓN

Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo al Portal de Girón con el personal de mantenimiento de la entidad, igualmente mediante el contrato con la EMAB se continúa con el aseo diario y mantenimiento de las zonas verdes del Portal.

Ilustración 26, Portal Girón



Se dio inicio al proceso contractual para contratar la adecuación del portal con ocasión de las afectaciones presentadas durante el paro nacional.

OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON

Contratos de obra No. 090 de 2021 e interventoría No. 088 de 2021 finalizados y en proceso de liquidación.

Tabla 4, Cto 090 de 2021

Contrato No.	090 de 2021
Objeto	CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S. A
Contratista	Consortio Obras XXI
Fecha de Inicio	05 de mayo de 2021
Valor Inicial	\$ 947.963.952,71
Fecha Terminación Inicial	04 de septiembre de 2021
Tiempo de Ejecución	Cuatro (4) Meses
Suspensión No. 1	08 de julio de 2021
Reinicio No. 1	28 de julio de 2021
Fecha Terminación Tentativa	24 de septiembre de 2021
Prorroga No. 1 en tiempo	1 mes
Adicional No. 1 Valor	\$ 48.343.971,00

Suspensión No. 2	22 de octubre de 2021
Reinicio No. 2	27 de octubre de 2021
Prorroga No. 2 en tiempo	15 días
Valor Final	\$ 996.307.924,00
Fecha de Finalización	13 de noviembre de 2021
CONTRATO DE INTERVENTORIA	
Contrato No.	088 de 2021
Objeto	INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL DEL PROYECTO QUE CONTEMPLA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S. A
Contratista	Luis Carlos Angarita Santos
Fecha de Inicio	05 de mayo de 2021
Valor Inicial	169.619.030,00
Fecha Terminación Tentativa	04 de septiembre de 2021
Tiempo de Ejecución	Cuatro (4) Meses
Suspensión No. 1	08 de julio de 2021
Reinicio No. 1	28 de julio de 2021
Fecha Terminación Tentativa	24 de septiembre de 2021
Prorroga No. 1 en tiempo	1 mes
Adicional No. 1 Valor	\$ 40.774.542,00
Suspensión No. 2	22 de octubre de 2021
Reinicio No. 2	27 de octubre de 2021
Prorroga No. 2 en tiempo	15 días
Adicional No. 2 Valor	\$ 18.973.360,00
Valor Final	\$ 229.366.932,00
Fecha de Finalización	13 de noviembre de 2021

En proceso de liquidación de los contratos de obra e interventoría.

Ilustración 27, Obras complementarias



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 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

Tabla 5, Cto de obra 117 de 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 Terminación probable	27 de noviembre de 2022
Avance	20 %

Ilustración 28, Obras de recuperación



NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN

Se firmó el acuerdo de confidencialidad entre Metrolínea S.A. y el Centro Comercial GIRÓN COLONIAL, con el fin de realizar el empalme de las dos obras en la etapa de diseño del nuevo puente peatonal ubicado frente al Portal de Girón.

Por parte de la Gestión de infraestructura de la entidad se realizó el presupuesto y alcance de los diseños del puente peatonal y se envió a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible - UMUS para su revisión y viabilidad técnica.

El día 01 de diciembre de 2021 se firmó convenio con el propietario del lote donde se construye el centro comercial.

El día 07 de diciembre de 2021 se solicitó a la UMUS la viabilidad técnica para dar inicio al proceso contractual de diseños.

Ilustración 29, Localización Puentes Peatonales



Debido a que la viabilidad técnica de la UMUS fue aprobada en el mes de enero, la entidad el día 05 de abril de 2022 mediante resolución No. 094 se dio apertura al proceso de invitación pública No. M-IP-005 de 2022 la cual tiene como 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.**”

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 6, Cto 109 de 2022

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

El contratista ha venido realizando la entrega de los componentes de diseño de acuerdo a lo estipulado en el alcance del contrato, quedando pendiente por entregar el traslado y soterranización de la red de media tensión, la cual se encuentra en revisión y aprobación por parte de la ESSA ESP., debido a los cambios y revisiones que ha tenido.

CRUCE E INTERSECCIÓN SEMAFÓRICA ACCESO PORTAL DE GIRÓN

Se adelanta en estos momentos el trámite documental y permiso de intervención de espacio público ante el INVIAS, para lograr la instalación de un cruce semafórico en el retorno de Caneyes sobre el anillo Vial a fin de lograr el acceso vehicular al portal de forma segura, tomando en consideración la infraestructura vial actual disponible (retorno provisional), que en razón del alto tráfico de la zona puede generar incidentes en la operación con el SITM.

Ilustración 30, Intersección semafórica

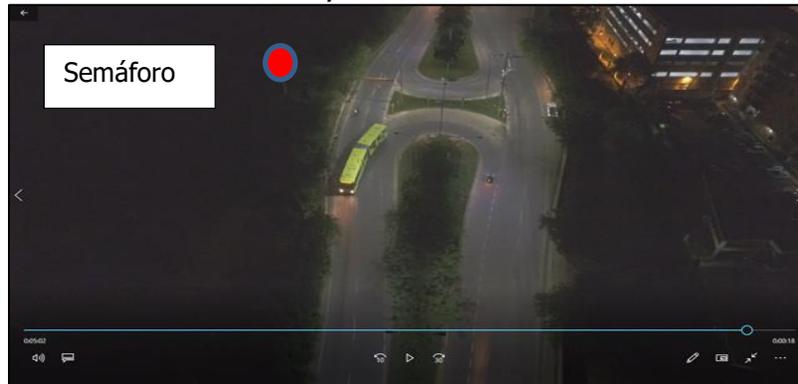
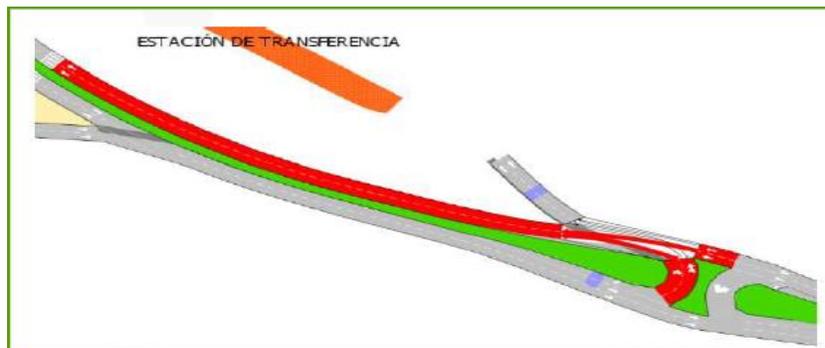


Ilustración 31, Esquema Semáforo Caneyes



Se radicó ante el INVIAS el ajuste a las observaciones realizadas y se continua con el trámite del permiso para la instalación de semáforo provisional

En virtud de las observaciones y los estudios solicitados por parte del INVIAS para otorgar el permiso de intervención de espacio público, que daría autorización a la instalación del semáforo provisional a la altura del retorno de los Caneyes, es preciso manifestar que teniendo en cuenta el momento financiero por el cual pasa la entidad, no vemos conveniente realizar una inversión en consultoría a sabiendas que se ha planeado por parte de la Dirección de Operaciones el inicio de la operación en el Portal de Girón mediante la modalidad de integración operativa con el Transporte Público Colectivo Convencional TPC, dado que actualmente el sistema no cuenta con

las capacidades operativas necesarias que garanticen la operación en esa infraestructura. Esta tipología de bus del TPC es la más pequeña de la flota del SITM y es la que actualmente opera en el municipio de Girón y por lo tanto la negación del permiso no sería un inconveniente para la entrada de operación del portal de Girón.

Por otra parte, de acuerdo a la información recibida por funcionarios del INVIAS, el contrato del retorno a cargo del INVIAS se encuentra en ejecución, ya se realizaron los diseños y se cuenta con los recursos para la compra predial y la ejecución de las obras, las cuales se darán inicio en esta vigencia, una vez se dé solución a un trámite pendiente con la CDMB, este retorno estará ubicado a la altura del patio de Ismocol, y será utilizado por el SITM para operación en el Portal de Girón

1.7.3 PORTAL PIEDECUESTA

Ilustración 32, Portal Piedecuesta



Tabla 7, Contrato Construcción del portal de Piedecuesta

No. CONTRATO	135 DE 2017
OBJETO	CONSTRUCCION DEL PORTAL DE PIEDECUESTA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 32.366.405.603
VALOR ADICIONAL 01	\$ 3.869.987.213
VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01	\$ 36.236.392.816
CONTRATISTA	CONSORCIO PORTAL PIEDECUESTA
PLAZO INICIAL	18 MESES
FECHA INICIO	14 DE MARZO DE 2018
FECHA DE TERMINACION	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
FECHA TERMINACION ADICIONAL 01	13 DE DICIEMBRE DE 2019

El portal fue puesto en operación el día 20 de diciembre de 2019, a la fecha se continúa con el trámite de entrega del patio taller al operador MetroCinco Plus S.A., quien a la fecha no ha recibido

el patio taller, de acuerdo a reuniones y compromisos realizados con este operador, se espera que tome posesión del mismo en el último trimestre de la vigencia 2022.

1.7.4 RECUPERACION DE LA ESTACION ESPAÑOLITA PERTENECIENTE AL SITM

El día Miércoles 16 de Diciembre de 2020, un bus que cubría la ruta P7 entre el Portal del Valle en Piedecuesta y la estación de Provenza en Bucaramanga, se incendió al llegar a la estación de La Españolita, debido a la fuerza de la deflagración del bus, la estructura de la Estación Españolita fue incinerada por completo, afectando los elementos estructurales y no estructurales como cubierta, sistemas eléctricos, sistemas de comunicaciones, iluminación, taquilla, cielos rasos, fachada, señalética y demás componentes que integran la estación, por lo cual fue necesario realizar el cierre preventivo.

Debido a la necesidad de recuperar la estación Españolita, el ente gestor de Metrolínea S.A., realizó las valoraciones de las afectaciones, donde a través de un proceso de reclamación ante la aseguradora AXA COLPATRIA, POLIZA DE SEGUROS que ampara la protección de la infraestructura del SITM, fue reconocido el valor que permitirá la recuperación de la infraestructura afectaciones ocasionadas.

Para que la infraestructura pueda seguir prestando un adecuado servicio a los usuarios del transporte público, debe ser sometida de manera permanente y sin interrupciones al mantenimiento preventivo y correctivo. El incremento en la demanda del servicio hace igualmente necesario adelantar actividades de mejoramiento y/o rehabilitación de su infraestructura. Un mantenimiento inoportuno, inadecuado o insuficiente, pone en riesgo no solo la estabilidad de la infraestructura del sistema sino la seguridad de los ciudadanos que la utilizan día a día, lo que hace imperante contratar el mantenimiento y/o la rehabilitación de la infraestructura del sistema integrado de transporte Masivo.

Se adelantó proceso de invitación privada para dar inicio a la contratación cuyo objeto será: "CONTRATAR LAS OBRAS DE RECUPERACIÓN DE LA ESTACION ESPAÑOLITA QUE HACE PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL AREA METROPOLITANA PERTENECIENTE A METROLINEA S.A. "

Mediante resolución No. 228 del 08 de noviembre de 2021 se adjudicó el proceso contractual No. M-IPR-002-2021 a la empresa JCJG Ingeniería SAS, posteriormente el día 12 de noviembre de 2021 se realizó la legalización del contrato No. 202 del 2021, y se dio inicio el día 18 de noviembre de 2021, la estación empezó operación el 13 de junio de 2022

Tabla 8, Contrato Construcción del portal de Piedecuesta

Contrato No.	202 del 2021
Objeto	CONTRATAR LAS OBRAS DE RECUPERACIÓN DE LA ESTACION ESPAÑOLITA QUE HACE PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL AREA METROPOLITANA PERTENECIENTE A METROLINEA S.A.
Contratista	JCJG Ingeniería SAS

Fecha de Inicio	18 de noviembre de 2021
Valor Inicial	\$ 530.572.840,85
Fecha Terminación Inicial	31 de diciembre de 2021
Avance de obra	90%
Fecha de Terminación Inicial	31 de diciembre de 2021
Prorroga No. 1	Un (1) Mes
Fecha de Terminación estimada	31 de enero de 2022
Suspensión No. 1	26 de enero de 2022
Reinicio No. 1	25 de febrero de 2022
Suspensión No. 2	25 de febrero de 2022
Reinicio No. 2	09 de marzo de 2022
Suspensión No. 3	11 de marzo de 2022
Reinicio No. 3	17 de marzo de 2022
Prorroga No. 2	45 días
Valor adicional	\$ 158.129.974,00
Fecha de terminación	06 de mayo de 2022
Porcentaje de Avance	100%

Ilustración 33, Estación Españolita





1.7.5 RECUPERACION DE LAS ESTACIONES PANAMERICANO, HORMIGUEROS, MOLINOS Y ESTACIONES PUERTA DERECHA CRA 27 Y 33

Con el fin de realizar las adecuaciones y reparaciones de estas estaciones, se hace necesario contratar los estudios y diseños eléctricos necesarios para desarrollar las obras de recuperación y mantenimiento correctivo de las estaciones molinos, hormigueros, panamericano y paradas puerta derecha de las carreras 33 y 27, las cuales se encuentran completamente deterioradas.

En virtud de lo anterior, se adelanta a la par por parte de la Dirección de Operaciones, los documentos tales como estudios previos, pliego de condiciones, presupuestos, especificaciones técnicas y planos para dar inicio a los procesos precontractuales que permitan recuperar las estaciones ubicadas en Floridablanca y Bucaramanga respectivamente.

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**

A continuación, se resume el avance de la entrega y de la 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:

RECURSOS ADICIONALES APROBADOS, TRANSFERIDOS Y APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021 PARA LA OPERACIÓN DEL SITM METROLÍNEA:	\$ -
RECURSOS ADICIONALES APROBADOS, TRANSFERIDOS Y APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021 PARA CUBRIR GASTOS DE FUNCIONAMIENTO PROPIOS DEL ENTE GESTOR METROLÍNEA S.A.:	\$ 4.022.109.123
TOTAL	\$ 4.022.109.123

- META DE PRODUCTO - IMPLEMENTAR Y MANTENER 1 HERRAMIENTA DIGITAL (APP Y/O WEB) QUE LE PERMITA A LOS USUARIOS DEL SISTEMA REALIZAR LA PLANIFICACIÓN EFICIENTE DE LOS VIAJES.**

El 27 de enero del 2022, se suscribió el contrato de prestación de servicios N° 055 con la firma IP Total Software S.A., cuyo objeto es la actualización, soporte y mantenimiento de la APP de Metrolínea S.A, esta APP se ha mantenido funcionando y cuando se requiere se realiza en mantenimiento y soporte correspondiente.

Metrolínea S.A actualizo la App Institucional a su versión 2.10, cuyo fin tiene como objetivo optimizar el entorno a nuestros usuarios y hacer más fácil su uso con la operación del SITM Metrolínea, permitiendo conocer las rutas, paradas, puntos externos de recargas de tarjetas, tramitar una PQRSDF y ver noticias recientes y de interés relacionadas con la operación, actualmente los ciudadanos la pueden descargar para sistemas operativos Android e IOS.

Las descargas a 20 de septiembre han sido de 4.836 de usuarios del SITM.

Ilustración 34, Apps Metrolínea



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

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS

En este trimestre el sistema de bicicletas públicas de Bucaramanga continua su operación, con el fin de seguir pedaleando hacia una movilidad sostenible y aportar un granito de arena a la ciudad con el medio ambiente.

Continuamos flota de patinetas y bicicletas eléctricas, apostando cada día tener una mejor ciudad.

El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI, muestra un total de 87.551 recorridos desde el 1 de febrero que iniciamos operación hasta este segundo trimestre del año, se continua con la operación de los sábados hasta el mediodía y los domingos en la estación de Parque de los niños en el marco de participación de la "Recreo Vía".

- **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 2022 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.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre se aplicó el subsidio a la tarifa a un total de 280.557 validaciones, por un valor de \$370.778.400.

Ilustración 35, Validaciones – Subsidio aplicado

Periodo	Validaciones	Subsidio Aplicado
01-15 Enero 2022	5.431	\$7.331.300
16-31 Enero 2022	9.929	\$13.404.150
01-15 Febrero 2022	10.879	\$14.686.650
16-28 Febrero 2022	11.104	\$14.990.400
01-15 Marzo 2022	14.986	\$20.231.100
16-31 Marzo 2022	14.972	\$20.212.200
01-15 Mayo 2022	19.294	\$26.046.900
16-31 Mayo 2022	21.245	\$28.680.750
01-15 Junio 2022	18.914	\$25.533.900
16-30 Junio 2022	13.354	\$18.027.900
01-15 Julio 2022	15.881	\$21.439.350
16-31 Julio 2022	21.258	\$28.698.300
01-15 Agosto 2022	21.501	\$29.026.350
16-31 Agosto 2022	24.642	\$33.266.700
01-15 Septiembre 2022	32.709	\$44.157.150
16-30 Septiembre 2022	24.478	\$33.045.300
Total	280.577	\$378.778.400

2.2 GESTION AMBIENTAL

Durante el tercer trimestre de 2022, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

- Presentación y aprobación de la política de Cambio climático y ratificación de la política de medio ambiente. En comité institucional se abre la puerta a las acciones para la lucha contra el cambio climático para darle mayor fuerza desde el punto de vista documental y desde una política definida en la entidad para este fin mediante la aprobación de esta política.

Ilustración 36, Política Cambio Climático

 POLÍTICA DE CAMBIO CLIMÁTICO	
<p>Metrolínea S.A. a través de la alta gerencia establece su liderazgo en aspectos pertinentes al cuidado del medio ambiente y como ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga, integra la gestión del cambio climático como parte de la estrategia ambiental de la entidad, buscando conciliar este fenómeno desde las costumbres y desde las actividades administrativas y operativas que surgen en el funcionamiento del Sistema, cuyo objetivo es aumentar la movilidad reduciendo externalidades negativas, tales como las emisiones de contaminantes de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel local y global.</p> <p>Dentro de las estas actividades encaminadas para ajustar, adaptar y mitigar los efectos del cambio climático la entidad se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normatividad legal vigente en lo referente al Cambio Climático y demás actividades que involucren el cuidado y protección del medio ambiente desde el ámbito empresarial. • Fortalecer y articular el transporte multimodal (STIM – Bicicleta) de acuerdo con el respaldo que brinde la alcaldía de Bucaramanga buscando a mediano plazo su implementación en los demás municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga. • Apoyar la inclusión de nuevas tecnologías (vehículos híbridos o eléctricos) para la futura flota que conforme el Sistema Integrado de Transporte Masivo en congruencia con el plan estratégico 2022-2040 y la visión de movilidad limpia que ha trazado Metrolínea S.A. • Velar por la siembra de árboles cuando la ley lo exija o cuando se requieran compensaciones forestales buscando continuar con la campaña de "Trás árboles que al inicio más orgeno" además de garantizar el cuidado de los árboles y zonas verdes existentes dentro de su infraestructura de manera directa y/o a través de sus concesionarios. • Mantener las acciones contempladas en los programas de uso eficiente y ahorro de agua y energía en la empresa. • De acuerdo con el alcance institucional, continuar con las actividades de seguimiento y control a los Concesionarios de flota actuales y futuros, especialmente en lo que se refiere a la reducción de emisiones de GEI originados por la flota del STIM y de acuerdo con las condiciones de mantenimiento y operación apuntando a la movilidad limpia con el uso de combustibles y aditivos limpios y que se ajusten al menos a la normatividad vigente en esta materia. • Crear buenos hábitos en la generación, recolección y separación de residuos sólidos en Metrolínea S.A. pudiendo hacerse convenios interinstitucionales para este fin. • Informar el compromiso, a los funcionarios, contratistas, usuarios y demás colaboradores de Metrolínea S.A., sobre las directrices encaminadas a la mitigación del cambio climático que la entidad ha adquirido como parte de sus políticas. • Proporcionar para el desarrollo de esta política los recursos necesarios para su ejecución. • Evaluar e implementar acciones encaminadas a la mejora continua en base a las actividades que se ejecuten relacionadas con esta política. 	
<p>EMILCEN DELFINA JAIMES CABALLERO Gerente</p> <p><small>Elaboró: Dirección de Planeación/Inger Darío Vega León Dirección de Operaciones/Inger Andrey Villamar Lizcano Revisó: Dirección de Planeación/Clayda Patricia García Burgos</small></p>	

- Se elaboró la estrategia para el manejo adecuado de los residuos sólidos que se generarán por la instalación de burbujas comerciales en la infraestructura del SITM. De manera paralela se logró la adecuación del cuarto de almacenamiento temporal de residuos sólidos mediante la activación del código de colores y la construcción de facilidades para el manejo adecuado de estos residuos previo a la entrega al gestor final.

Ilustración 37, Adecuación cuarto de almacenamiento temporal de Residuos Sólidos



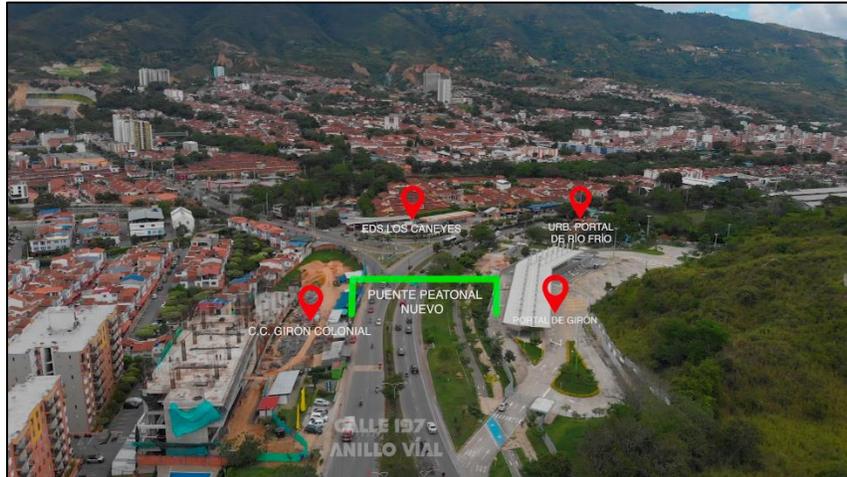
- Diseño, requerimientos y seguimiento y control al proceso de mantenimiento y conservación de árboles y zonas verdes dentro de la infraestructura del SITM. Se avanza fuertemente en la recuperación del maní forrajero en la zona del Portal Norte y de jardineras en acceso al Portal de Piedecuesta.

Ilustración 38, Zonas verdes / Recuperación maní forrajero



- Revisión y visitas de campo para la elaboración del PMA para la superestructura, subestructura y demás componentes técnicos, arquitectónicos, urbanísticos del puente peatonal para mejorar la seguridad vial y la accesibilidad de los usuarios del SITM al Portal de Girón; identificándose los aspectos ambientales y los de diseño para la mitigación, prevención y/o compensación de los impactos ambientales identificados.

Ilustración 39, AID Puente peatonal Portal Girón



- Vinculación y participación como miembro y actor aliado en la Estrategia para la descarbonización de las ciudades capitales de Colombia (BID-Asocapitales) siendo parte activa de la "Asistencia Técnica para la construcción del inventario de emisiones Gases Efecto Invernadero – GEI en la ciudad de Bucaramanga". Dentro del producto final se incluirán los análisis de datos de la industria del transporte masivo de pasajeros relacionados con la generación y emisión de Gases Efecto Invernadero.
- En la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y sus diferentes programas se realizaron capacitaciones al personal de Metrolínea sobre el manejo eficiente de recursos, residuos sólidos, entre otros temas. Como punto fuerte de educación ambiental se ha venido trabajando en la separación en la fuente y la disposición adecuada de los residuos sólidos.

Ilustración 40, campañas PGIRS



- Entre agosto y septiembre se realizaron jornadas de fumigación y desratización de las áreas administrativas del SITM y de las estaciones centrales y portales del SITM. Sobre las estaciones centrales se hizo énfasis en las zonas de racks eléctricos y de datos, con el fin de evitar daños en la operación de equipos tecnológicos que puedan afectar la operación de los autobuses del

SITM mientras de manera paralela se hace cuidado de la salud pública mediante el control de vectores de enfermedades en la infraestructura del SITM.

Ilustración 41, Fumigación



- En lo que se refiere a la gestión para el cierre del permiso de ocupación de cauces (Resolución 1153 de 2018) emitido por el AMB (antes autoridad ambiental) para el Portal Norte; se logró encausar su trámite para dar continuidad al mismo con la CDMB quien es la facultada como autoridad ambiental de la zona urbana del área metropolitana de Bucaramanga y en ese sentido se realizó visita de campo el 25 de agosto así como también revisión al expediente generándose acta de visita concluyendo que: *"La obra de la estructura de descole para la ocupación de cauce se observa en buen estado, totalmente terminada y en funcionamiento"*. Finalmente, mediante oficio CMDB_16059 del 19 de septiembre, la CDMB determinó que *"la CDMB debe realizar la solicitud del expediente de este usuario al Área Metropolitana de Bucaramanga -AMB, para seguirle dando manejo al proceso de estudio del posible cierre del permiso de Ocupación de Cauce"*.

Ilustración 42, Cauce portal Norte



- Se da inicio a la planeación de la 16ª versión de la campaña de recolección de residuos posconsumo de Santander a llevarse a cabo en el segundo semestre del corriente. En el último de estos eventos realizado en el primer trimestre de 2022, Metrolínea hizo entrega de 167 kg de residuos sólidos posconsumo y su disposición final no tuvo costo para el ente gestor, garantizándose el cumplimiento de las exigencias descritas en las normas ambientales vigentes.

2.3 SG-SST

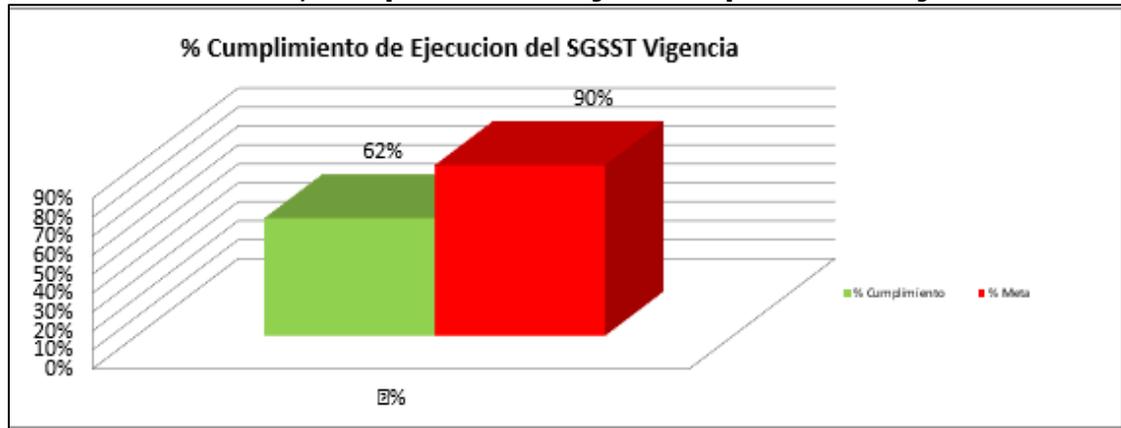
Actividades realizadas en el periodo:

- Revisión y ejecución del plan de mejoramiento del SGSST derivado de la aplicación de la autoevaluación de estándares mínimos 2021.
- Inducción al SGSST a contratistas.
- Capacitación y formación en SST y actividades de promoción y prevención de la salud a toda la población trabajadora.
- Se apoyan las actividades de bienestar institucional.
- Ejecución y seguimiento al cronograma de actividades programa estilo de vida y trabajo saludable.
- Se participa de las reuniones mensuales del COPASST
- Medición mensual de los indicadores de gestión del SGSST
- Investigación de incidentes y accidentes laborales.
- Se registra, caracteriza y analiza la accidentalidad.
- Se registra, caracteriza y analiza el ausentismo.
- Se programan y realizan mediciones ambientales según riesgos identificados en la matriz IPEVR presentes en la empresa. (luxometría)
- Inspecciones de seguridad.
- Inspecciones de bioseguridad.
- Seguimiento al programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos.
- Seguimiento al presupuesto anual.
- Aplicación y análisis de autoevaluación de estándares mínimos resolución 0312 de 2019.
- Revisión y actualización del protocolo de bioseguridad para el COVID 19 con las últimas **disposiciones del gobierno y normativa nacional.**
- Definición y programación de actividades de formación a las brigadas de emergencia y simulacro de evacuación.
- Definición de EPP necesarios.
- Programación exámenes médicos ocupacionales periódicos.
- Ejecución y seguimiento al cronograma de actividades programa estilos de vida saludable.
- Seguimiento al programa de riesgo psicosocial.

Plan de trabajo anual Medición y seguimiento

De las 224 actividades programadas en el Plan de trabajo anual 2022, se han ejecutado 139, lo que equivale a un avance del 62%, continuaremos trabajando para alcanzar la meta propuesta.

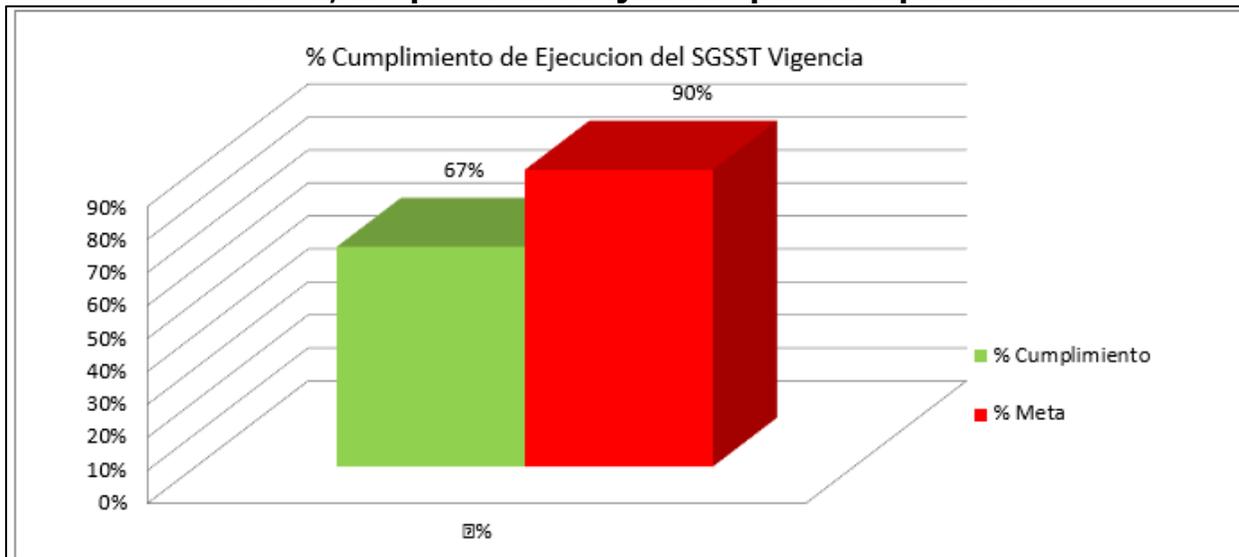
Tabla 9, Cumplimiento de ejecución plan de trabajo



Plan de capacitación y formación Medición y seguimiento

De 66 actividades programadas en el Plan de capacitación y formación 2022, se han ejecutado 44, lo que equivale a un avance del 67%, continuaremos trabajando para alcanzar la meta propuesta.

Tabla 10, cumplimiento de ejecución plan de capacitación



Medidas de prevención y control ante el COVID -19

Con el propósito de controlar la propagación del virus, se continúa con las medidas de prevención y control tales como:

- Charlas relacionadas con la prevención del contagio.
- Control del peligro/riesgo en su origen, con la adopción de medidas técnicas de control.
- Minimizar el peligro/riesgo, se diseñó sistemas de trabajo seguro con la implementación de disposiciones administrativas de control.
- Equipo de protección colectiva (gel antibacterial en puntos estratégicos de la empresa, tapabocas de un solo uso, recipientes para disposición final de tapabocas, jabón líquido, toallas de manos entre otras)
- Señalización, advertencia, diseño e implementación de procedimientos y trabajos seguros, publicación aforo oficinas, rotulación frasco alcohol y gel antibacterial, infograma instructivo uso y retiro correcto de tapabocas, recipientes con tapa en área de baños, entre otros.

2.4 PROCESO DE ESTRUCTURACIÓN DEL SITM

2.4.1 CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

Se definieron lineamientos teniendo en cuenta:

- Ajustar la operación de acuerdo a la flota operativa vigente para la prestación del servicio a los usuarios del AMB.
- Seguir en concertación entre el AMB, las empresas del TPC y el SITM con el fin de continuar estableciendo acuerdos comerciales que permitan seguir supliendo las necesidades en temas de transporte a los usuarios.
- Proponer los modelos operativos a mediano y largo plazo para el Sistema Integrado de Transporte Masivo.

2.4.2 MODELO OPERACIONAL A CORTO PLAZO

Para continuar prestando servicio a nuestros usuarios del Sistema, Metrolínea S.A con autorización del AMB desde el marco de la normatividad vigente, ha suscrito cuatro Acuerdos Comerciales con las empresas que se mencionan a continuación:

Tabla 11, Flota TPC bajo modalidad Convenio Comercial

Empresa TPC	Cantidad de buses
Cotrander	38
Unitransa	20
TransColombia	16
TransPiedecuesta	11
Villa de San Carlos	8
Total	93

La operación con los vehículos del TPC está conformado por, buses que cuentan con validador instalado en calidad de complementario, facilitando a todos los usuarios hacer las integraciones y tomar cualquier ruta que necesite para dirigirse a su respectivo punto de destino. Y, por otra parte, buses no tienen validador instalado en calidad de complementariedad del piloto piloto, cuya funcionalidad en recaudo consiste en el conductor, el cual cobra el valor del pasaje y deja los usuarios en las estaciones de zona paga, los cuales pueden hacer integración de acuerdo al punto de destino que tengan trazado. Objetivo final, es que todos los vehículos bajo la modalidad de convenio comercial cuenten con validador para el recaudo.

Por otra parte, teniendo en cuenta la difícil situación que atraviesa el Sistema actualmente por el faltante de flota de Movilizamos S.A y sumando a esto, Metrocinco Plus S.A ha venido presentando una disminución de flota progresiva, razón por lo cual Metrolínea continúa buscando implementar nuevos acuerdos comerciales con otras empresas del TPC dentro del marco legal con el visto bueno del AMB.

Cabe mencionar, que dentro de los procesos que se requieren para establecer acuerdos comerciales para suplir esta necesidad de flota, se encuentra la liberación de capacidad transportadora por parte del AMB a la empresa del TPC que tenga la disponibilidad e interés en atender este servicio y la implementación del sistema de recaudo (SURC) en los vehículos para garantizar la integración con las demás rutas del SITM.

2.4.3. MODELO OPERACIONAL A MEDIANO PLAZO

La principal necesidad del Sistema Integrado de Transporte Masivo consiste en gestionar y adquirir vehículos. Dentro de las acciones que se han venido adelantando en pro de adquirir vehículos se encuentran:

INTEGRACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD CON ELTPC

Se proyecta un ejercicio de complementariedad fortalecido y la implementación de una integración con el Transporte Público Colectivo en cumplimiento de lo ordenado por el acuerdo metropolitano 030 de 2017.

SONDEO NACIONAL DE DISPONIBILIDAD DE FLOTA

Se envió comunicación a los destinatarios registrados en la siguiente tabla:

Tabla 12, Consultas de Disponibilidad de Flota

Oficios enviados				
Interno - Externo Rad Int.	Fecha radicado	Fecha de enviado	Asunto	Destinatario
1018	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	TransMetro
1019	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Sistur
1020	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Metrocaribe
1021	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	TransCaribe
1022	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Sutramac
1023	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Transambiental
1024	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Metro de medellin
1025	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Metroplus
1026	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Megabus
1028	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Perla del Otún
1029	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Transervilujos SA
1030	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Transportes Arabia y Florida
1031	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	TransMilenio
1032	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Gmovil SAS
1033	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Masivo Capital
1034	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Etib SAS
1035	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Suma
1037	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Consortio Express
1038	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	MetroCali
1039	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Git Masivo
1040	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Blanco y negro Masivo
1041	Jueves 18 de agosto de 2022	Martes 23 de agosto de 2022	Disponibilidad de flota	Unimetro

Adicionalmente a la empresa Copetran se envió el oficio de Radicado: 1042 de Fecha: 2022-08-19.

A la fecha nos encontramos a la espera de las respectivas respuestas.

SOLICITUD DE COTIZACIÓN DE FLOTA

Se han solicitado cotizaciones con el siguiente texto:

“Considerando la necesidad del ente gestor del SITM-Metrolínea de estructurar de su parte una propuesta económica en torno a la provisión de flota en el mediano plazo (6 a 12 meses máximo), adjunto remito algunas consideraciones técnicas (Cantidad, tipología, kms operados diariamente y el trazado de las rutas con su altimetría) para que en los términos acordados en los anexos se estructure una propuesta financiera de PROVISIÓN y MANTENIMIENTO (Opcional) MODULAR, para cada una de las tecnologías de propulsión (Eléctrica/Gas) según corresponda a su alcance empresarial, la cual contemple como mínimo los siguientes parámetros:

- Costo x unidad vehicular (Chasis + Carrocería) por tipología/tecnología de propulsión (Vr. Unitario) y se aclare si es posible por cantidad un descuento.
- Costo x unidad de elementos de tecnología adicionales (Cámaras, AA, Ascensor PCD, etc) detallado y de ser posible x componente para modular presupuestalmente la solución deseada.
- Costo de mantenimiento x vehículo, periodicidad y alcances de dichos mantenimientos (Incluyendo el remplazo de elementos esenciales, de las baterías en la flota eléctrica).
- Tiempos de entrega de la totalidad de la flota requerida (en la ciudad y listos para operar).

- Valor total de la propuesta Integral (50 vehículos) discriminado por tecnología de propulsión.
- Posibilidad de financiamiento de la totalidad de la flota, determinando tasas, plazo, periodos de gracia y requerimientos u amparos solicitados para proveer los vehículos.
- Determinar en la propuesta el modelo de negocio propuesto para la provisión de esta flota, es decir la figura jurídica por Uds. propuesta (Licitación Pública, APP; Alianza comercial, Convenio Interinstitucional, etc.).
- De manera resumida y como se evidencia en los documentos adjuntos la modelación económica y financiera de esta provisión los siguientes vehículos según tipología, así:
 - Articulados: 10 unidades
 - Padrón 12 Mts: 30 unidades
 - Padrón 9 Mts: 10 unidades

A la fecha se ha recibido respuesta de la siguiente empresa:

COMERCIAL INTERNACIONAL DE EQUIPOS Y MAQUINARIA – NAVITRANS

Quienes realizan su presentación como: "NAVITRANS es una empresa con más de 30 años que se ha comprometido con el progreso del país y la cual se ha dedicado a satisfacer las necesidades de los sectores del transporte y construcción en el ámbito nacional. Es representante y distribuidor autorizado de importantes marcas en las líneas de vehículos de transporte de pasajeros, carga pesada, maquinaria de construcción y motores. Cuenta con un recurso humano altamente calificado, asesoría y capacitación permanente, que permite que sus clientes obtengan la mejor relación costo-beneficio y el respaldo para "TODA LA VIDA" de NAVITRANS S.A.S.

NAVITRANS es representante autorizado en Colombia de las marcas del grupo INTERNATIONAL, CASE, ZHONG TONG BUS HOLDING CO, FOTON y HYUNDAI CONSTRUCTION, especialista en diagnóstico y reparación de sistemas electromecánicos con aplicación vehicular y maquinaria." y remiten información relacionada con los siguientes vehículos:

Tabla 13, Información suministrada por la Empresa Navitrans

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPOLOGÍA
LCK6850EVG BUS PISO ALTO	Bus PISO ALTO Eléctrico con capacidad de 50 a 60 pasajeros, PBV 14000kg, Largo 8915mm, baterías CATL, capacidad baterías 255.48kwh, Autonomía de 300km, Motor Eléctrico DANA potencia 145/245 y 1100/3329N-m de torque, eje del 4.5tn, eje tras 9.5 tn, frenos neumáticos disco adel/atras, suspensión neumática, Carrocería Urbana, sillas plásticas, puerta sencilla delantera, puerta doble trasera con sistema	Padrón 9m	Eléctrico

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPOLOGÍA
	antiaparamiento, sistema ECA arrodillamiento, no aire acondicionado, llantas 255/70R22.5 x7, rines de aluminio. CON ELEVADOR DISCAPACITADOS		
LCK6950HGN BUS URBANO	BUS PISO ALTO URBANO GNV con capacidad de 50 a 60 pasajeros, PBV 14000kg, Largo 9018mm, Motor WEICHAH WP7NG210E61 210HP 950LB-FT Torque , Autonomía de 350km, transmisión Manual de 6 velocidades, opcional transmisión automática, eje del 4.5tn, eje tras 9.5 tn, frenos neumáticos disco adel/atras, suspensión mecánica, llantas 255/70R 22.5, rines de acero, opcional aluminio, sistema centralizado de Lubricación. Cilindros Gas: 5 x 160 litros Clase IV. Carrocería monococo, capacidad 59 pasajeros, elevador discapacitados, sistema extinción incendios.	Padrón 9m	GNCV
LCK6122 EVG BUS URBANO	Bus PISO ALTO Eléctrico con capacidad de 80 pasajeros, PBV 20500kg, Largo 12200mm, baterías CATL, capacidad baterías 373.4kWh, Autonomía de 300km, Motor Eléctrico DANA potencia 195/350 kW y 1700/3500N-m de torque, eje del 7.5 tn, eje tras 13 tn, frenos neumáticos disco adel/atras, suspensión neumática, Carrocería Urbana, sillas plásticas, puertas dobles con sistema antiaparamiento, sistema ECAS arrodillamiento, no aire acondicionado, llantas 295/80R22.5, rines de aluminio.	Padrón 12m	Eléctrico

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	TIPOLOGÍA
LCK6180 EVG, BUS URBANO	Bus PISO ALTO Eléctrico con capacidad de 160 pasajeros, PBV 32000kg, Largo 18210mm, baterías CATL, capacidad baterías 563.83kWh, Autonomía de 300km, Motor Eléctrico DANA potencia 250/370 kW y 2300/3700N-m de torque, eje del 7.5 tn, eje medio 13 tn, eje tras 13 tn, frenos neumáticos disco adel/atras, suspensión neumática, Carrocería Urbana, sillas plásticas, puertas dobles con sistema antiaparamiento, sistema ECAS arrodillamiento, no aire acondicionado, llantas 295/80R22.5, rines de aluminio.	Articulado 18 m	Eléctrico

2.4.4 MODELO OPERACIONAL A LARGO PLAZO

Actualmente Metrolínea S.A se encuentra trabajando activamente en la concepción técnica de la nueva estructuración del modelo operativo que entrará en vigencia en la contratación de las nuevas concesiones que operarán una vez finalicen los compromisos contractuales en el año 2025. Este nuevo escenario, plantea la necesidad de estructurar técnica, legal y financieramente un nuevo esquema operativo que opere bajo la modalidad de concesiones de provisión y operación, el cual remplace la cobertura abandonada por MOVILIZAMOS S.A. plantee las nuevas necesidades de flota para el remplazo en el año 2025 de METROCINCO PLUS S.A. y estructure la siguiente fase de expansión del sistema de transporte masivo.

Dicha estructuración definirá las necesidades de nueva infraestructura tecnológica, física y móvil para fortalecer el sistema de transporte masivo.

Adicionalmente se prevé para el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de Bucaramanga, adelantar un piloto con buses 100% eléctricos, para lo cual será necesario estructurar un proceso contractual y modelo de negocio, que permita la vinculación y compra de los nuevos buses al sistema Metrolínea.

El modelo operativo propuesto para el largo plazo, plantea la integración de rutas del transporte público colectivo con el transporte masivo. El objetivo final será lograr con este nuevo esquema cubrimiento del 100% de la demanda con ambas modalidades de transporte; adicionalmente se plantea la integración con nuevos modos de transporte, tales como la bicicleta, el transporte público, intermunicipal, entre otros.

2.4.5 ACCIONES ADELANTADAS

Actualmente se elaboran los documentos precontractuales que permitan la contratación de las siguientes actividades:

- Realización de un estudio que permita la estructuración de los documentos CONPES para el sistema integrado de transporte masivo Metrolínea y la realización de las gestiones necesarias para su aprobación
- Realización de un estudio que permita la estructuración técnica, tecnológica legal y financiera del sistema de recaudo y control del sistema integrado de transporte masivo Metrolínea
- Realización de un estudio que permita la estructuración técnica, legal y financiera de la operación del sistema integrado de transporte masivo Metrolínea
- Elaboración de los documentos precontractuales necesarios para la contratación de las nuevas concesiones.

2.5 ESTUDIO DE MERCADO PARA CONTRATAR LAS CONSULTORIAS PARA LA EXPANSION DEL NUEVO SISTEMA METROLÍNEA

Con base en la situación actual del sistema de transporte masivo Metrolínea, en la cual al concesionario de operación Movilizamos S.A. se le caduco el contrato y al concesionario de recaudo y control TISA, se le termino por mutuo acuerdo de manera anticipada su contrato, se hace necesario la contratación de consultorías con objeto de realizar estudios técnicos, legales y financieros para las nuevas concesiones de provisión, operación y recaudo y control.

OBJETIVO

Adelantar el estudio de mercado para la contratación de las consultorías con los siguientes objetos:

Objeto 1: "Análisis de la operación, estructuración financiera y legal de Metrolínea y la formulación de un CONPES para el financiamiento de la reingeniería del sistema Alcances.

Objeto 2: "Consultoría para la estructuración técnica y legal del sistema de recaudo y control del sistema Metrolínea y otros modos"

METODOLOGIA

A través de recomendaciones de personas que trabajan en el ministerio de transporte, otros sistemas de transporte masivo y expertos, se contactaron las siguientes empresas para cotizar los objetos mencionados en el punto anterior con los siguientes alcances:

2.5.1 CONSULTORIA OPERACION Y CONPES

Objeto: Análisis de la operación, estructuración financiera y legal de Metrolínea y la formulación de un CONPES para el financiamiento de la reingeniería del sistema

Alcances:

- Estructuración financiera y legal de las concesiones de operación, provisión y la Estructuración financiera y legal de las concesiones de recaudo.
- Modelo de integración tarifaria
- Tipologías vehiculares
- Infraestructura necesaria
- Modelo de remuneración
- Estrategias para la sostenibilidad
- Fuentes de pago para el fondo de estabilización
- Plan de acción contra la ilegalidad
- Evaluación social, económica
- Flujos de inversión mensual
- Justificación de implementación
- Análisis de viabilidad Fiscal
- Plan de implementación

2.5.2 CONSULTORÍA RECAUDO Y CONTROL

Objeto: Consultoría para la estructuración técnica y legal del sistema de recaudo y control del sistema Metrolínea y otros modos.

Alcances:

- Definición de la tecnología y arquitectura de comunicaciones
- Definición tecnología del Recaudo
- Definición de tecnología de control y gestión de flota
- Definición de funcionalidades del Sistema de Información al usuario
- Definición de funcionalidades del Sistema de Monitoreo de Imágenes
- Estudio del arte de los sistemas inteligentes de transporte
- Estudio del arte de los componentes tecnológicos para la plataforma tecnológica a implementar
- Elaboración de documento de especificaciones técnicas para cada componente a implementar, que cumplan con los requerimientos del ente gestor.
- Elaboración anexo complementario para la medición de indicadores de desempeño de cada subsistema
- Elaboración anexo protocolo de integración tecnológica entre en concesionario de operación y recaudador

Aclaraciones:

Respecto al modelo de 4 etapas, el año de calibración es el 2019, cubre el Área Metropolitana de Bucaramanga, se construyó en Transcad y el periodo de modelación es la punta mañana.

A continuación, se relacionan los datos del BRT actuales, siendo los siguientes:

Articulado	8
Padrón	32
Alimentador	36
Edad de la flota oscila entre 10 y 12 años	

Demanda de mayo 2022:

Demanda Mensual	
Articulado	474.779
Padrón	344.987
Alimentador	197.225

Respecto al sistema TPC actualmente se cuenta con 47 rutas, operando en su mayoría con tipología con buseton.

La línea de tiempo estaría dada por la vida útil de la flota que actualmente se estima en 12 años.

Los datos de las concesiones iniciales arrojaban la necesidad de la operación de los siguientes buses:

Necesidad de Flota	
Articulado	15
Padrón	203
Alimentador	150

2.5.3 CONSOLIDACION DE PROPUESTAS RECIBIDAS

Respecto a las cotizaciones a la fecha han presentado propuesta las siguientes empresas:

Recaudo y Control. Objeto 2

Tabla 14, Propuesta consultoría recaudo y control

PROPUESTAS CONSULTORÍA RECAUDO Y CONTROL				
Empresa	Alcance	Valor	Observaciones	Tiempo
NEBULA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio técnico contratado por AMB (mapping) 2. Normativa entorno a los sistemas de recaudo y control 3. Definición de la tecnología y arquitectura de comunicaciones 4. Definición tecnología del Recaudo 5. Definición de tecnología de control y gestión de flota 6. Definición de funcionalidades del Sistema de Información al usuario 7. Definición de funcionalidades del Sistema de Monitoreo de Imágenes 8. Estudio del arte de los sistemas inteligentes de transporte 9. Estudio del arte de los componentes tecnológicos para la plataforma tecnológica a implementar 10. Elaboración de documento de especificaciones técnicas para cada componente a implementar, que cumplan con los requerimientos del ente gestor. 11. Elaboración de anexo complementario para la medición de indicadores de desempeño de cada subsistema 12. Elaboración anexo protocolo de integración tecnológica entre en concesionario de operación y recaudador 	\$ 1.200.000.000	No incluye parte financiera ni jurídica	3 meses
ANTONIO UTRIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio técnico de construcción del medio de pago(mapping) 2. Estudios de normatividad y definición de las tecnologías. 	<p>1.112.751.435 + IVA</p> <p>\$ 443.987.822</p>	No incluye parte financiera ni jurídica	10 meses

Conpes y Concesión de operación: objeto 1.

Tabla 15, Propuesta de consultoría de operación, Conpes, recaudo y control

PROPUESTAS CONSULTORÍA DE OPERACIÓN, CONPES, RECAUDO Y CONTROL				
PROPUESTAS CONSULTORÍA DE OPERACIÓN Y CONPES				
Empresa	Alcance	Valor (IVA incluido)	Observaciones	Tiempo
FDN	Fase 1: planificación y Debida Diligencia técnica, legal y financiera. Fase 2: Análisis de estructuras de negocio, recomendación sobre el mejor modelo, y desarrollo del mismo. Fase 3: Acompañamiento al proceso de selección inicial que se priorice	\$ 5.700.000.000	No incluye recaudo, ni estructuración legal	Entre 12 y 15 meses
KEY METRICS	Grupo 1: ETLF para la reingeniería del SITM Metrolínea y la movilidad del AMB Grupo 2: Formulación de documento CONPES	\$ 833.000.000	Contempla la parte técnica legal y financiera de recaudo y control, así mismo como la parte técnica, legal y financiera de provisión, operación y CONPES	5 meses
FINDETER	Etapa 1: Enfoque Metodológico SITP. Etapa 2: -Propuesta inicial de la Estructuración Financiera y legal a detalle del Sistema de Transporte Publico. -Construcción del anexo técnico para la implementación y puesta en marcha del modulo ITS. Etapa 3: Estructuración Financiera y legal del Sistema de Transporte Publico.	\$ 1.140.352.176	No contemplan la estructuración técnica No contempla el Conpes	12 meses
LAT GLOBAL	1. Componente financiero: operación, provisión y recaudo : Estructuración, modelación, evaluación, fondo de estabilización, evaluación social y económica, evaluación fiscal y acompañamiento en socialización 2. Componente Jurídico: Conceptos jurídicos, revisión del contexto jurídico, documentos jurídicos, asesoría para la toma de decisiones, analizar y examinar aspectos jurídicos para las licitaciones. 3. Componente Técnico: Análisis de metodologías, revisión de supuestos, análisis de resultados, análisis de contexto, revisión escenarios.	\$ 1.844.500.000	No incluye parte técnica y jurídica de recaudo y control	16 meses
SUMATORIA	1. Componente Legal :Tramites ante los ministerios DNP, secretaria de hacienda. Actividades y asesorías y acompañamiento, estructuración y diseño de la transacción del esquema financiero, análisis de viabilidad financiera, acompañamiento en la implementación de la estructura de la transacción, consolidar la matriz de riesgos.	SIN IVA Componente 1: \$1.500.000.000 + \$1.000.000.000 de éxito SIN IVA Componente 1: \$1.500.000.000 + \$1.000.000.000 de éxito	No incluye parte técnica de provisión y operación, no incluye parte técnica de recaudo y control	11 meses
	2. Componente Financiero: Estudiar y proponer, estudios, proyecciones y análisis financieros	SIN IVA Componente 1 + 2 \$2.800.000.000 + \$1.800.000.000		
	Componente de provisión y operación de la flota	\$ 2.975.000.000		
	Componente de operación del sistema de recaudo y control	\$ 2.975.000.000		
	Componentes (1) y (2)	\$ 5.474.000.000	Valores IVA incluido	

3. GESTIÓN SOCIAL Y DE COMUNICACIONES

3.1 GESTIÓN SOCIAL COMUNIDAD

Durante el III trimestre, se llevaron a cabo las siguientes reuniones con la comunidad con el fin de tratar temas relacionados con la operación del Sistema.

- **REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN AJUSTE SISTEMA DE RECAUDO RUTA P8:** Se realizó convocatoria a los líderes de los Barrios: Tejaditos, La Candelaria y Hoyo Grande, con el fin de informarle a la comunidad de este sector, que próximamente los vehículos de la ruta P8

contaran con validadores para que los usuarios puedan acceder con la tarjeta al Sistema; y que se tiene previsto implementar una ruta con el trazado de la RE1 pero con buses del transporte convencional.

Ilustración 43, Socialización ajuste sistema de recaudo ruta P8



- SOCIALIZACIÓN AJUSTE OPERACIONAL RUTA AB1 - PAN DE AZÚCAR:** Se citó a los miembros de la JAC del Barrio Pan de Azúcar, con el fin de informarles que se estaba estructurando ajuste a la ruta AB1 y suspender el recorrido por el sector de Pan de Azúcar, lo anterior, considerando la falta de flota y las bajas validaciones presentadas en esta zona. Ante la solicitud de los asistentes, de brindar todo su apoyo y colaboración para que la ruta se continuara prestando por esta zona, se acordó mantener el recorrido habitual de la ruta AB1 y en el momento que se considere otra alternativa, se socializará nuevamente con los integrantes de la Junta de Acción Comunal del Barrio Pan de Azúcar.

Ilustración 44, Socialización ruta Ab1



- MESA DE TRABAJO CON LÍDERES DEL BARRIO LA CUMBRE:** Se llevó a cabo esta mesa de trabajo para atender la propuesta de los líderes del Barrio La Cumbre sobre el trazado de la ruta P2C. Solicitaron eliminar la parada realizada en el sector de Cañaveral y direccionar la ruta por el sector de Asturias y Plaza Satélite, resaltando, que de esta manera se prestaría un mejor servicio, se incentivaría el uso del Sistema por parte de la comunidad y se combatiría el uso del transporte informal que en la actualidad, lleva a las personas de forma más directa al centro de la Ciudad

Ilustración 45, Mesa de Trabajo líderes La Cumbre



- SOCIALIZACIÓN AJUSTES OPERACIONALES RUTA P7:** Se convocó a los líderes del sector de Portal del Valle, para socializar los ajustes operacionales que se tienen previstos a partir de las alianzas realizadas con el Transporte Público Colectivo (TPC), con el fin de mejorar la prestación del servicio y cubrir algunos sectores que fueron desatendidos con la salida del operador Movilizamos S.A. Se brinda la información de la propuesta que se está estructurando para la implementación de la ruta RD27 con vehículos del transporte convencional, para cubrir el recorrido desde Portal del Valle hasta Parque Estación UIS; con esta nueva ruta saldría de operación la ruta P7.

Ilustración 46, Ajuste Operacional Ruta P7



- SOCIALIZACIÓN SUSPENSIÓN RUTA P7 E IMPLEMENTACIÓN RD27 Y RD15:** Este ajuste operacional fue socializado con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal de los Barrios Portal del Valle y Los Cisnes, quienes se comprometieron a difundir la información con los demás presidentes y líderes del sector. Como ya había sido socializado en la pasada reunión del 10 de agosto, la ruta P7 saldrá de operación y en su reemplazo operará la nueva ruta RD27, desde Portal del Valle hasta la Estación de Parque UIS y de allí saldrá como la ruta RD15 regresando hacia Portal del Valle por la Carrera 15. Estas rutas operaran con vehículos del Transporte Público Colectivo (TPC) y su pago se hará en efectivo, mientras se realizan los ajustes para que operen con validador.

Ilustración 47, Suspensión Ruta P7 e Implementación RD27 y RD15



Aunque la comunidad esperaba que el servicio fuera brindado con vehículos del Sistema, el ajuste propuesto fue recibido con gran acogida y se espera llenar las expectativas en el servicio.

- MESA DE TRABAJO BARRIO PORVENIR:** Por solicitud de la edil de la Comuna 11, se llevó a cabo mesa de trabajo en el Barrio, con la participación de otros ediles y miembros de la comunidad, con el fin de tratar temas relacionados con la prestación del servicio de la ruta AP4 en el barrio. Las 2 solicitudes primordiales fueron: Implementar nuevamente una ruta que los conecte directamente con la carrera 33 y mejorar las frecuencias para evitar caer en el uso de la piratería. Se acordó llevar estas solicitudes ante el área competente y dar continuidad a esta mesa de trabajo.

Ilustración 48, Mesa de Trabajo Barrio Porvenir



JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN E INSCRIPCIÓN AL SUBSIDIO TARIFARIO

Buscando aumentar la cobertura de beneficiarios al subsidio tarifario otorgado por la Alcaldía de Bucaramanga, se llevaron a cabo varias jornadas de inscripción en diferentes centros educativos y de atención al adulto mayor como: Universidad de Santander – UDES, Universidad Industrial de Santander – UIS, Unidades Tecnológicas de Santander – UTS, así como en los Centros Vida de Álvarez y Años Maravillosos en la Ciudadela Real de Minas.

Ilustración 49, Jornadas de Inscripción al subsidio tarifario



Universidad Industrial de Santander - UIS



Universidad de Santander - UDES



Unidades Tecnológicas de Santander - UTS



Centro Vida Alvarez



Centro Vida Años Maravillosos

PARTICIPACIÓN EN LA FERIA INSTITUCIONAL DE LA ALCALDIA

Metrolínea hace presencia institucional en cada feria organizada por la Alcaldía de Bucaramanga, llevada a cabo en diferentes barrios de la ciudad, para llevar la oferta que cada una de las secretarías o institutos descentralizados tiene para la ciudadanía, en las cuales Metrolínea socializa e inscribe a los usuarios que cumplen con los requisitos para acceder al beneficio tarifario.

En este trimestre, se realizaron inscripciones en los siguientes barrios: Porvenir, Toledo Plata, Girardot, Viveros Provenza, San Cristóbal Norte y Comuneros, la mayoría de personas inscritas pertenecieron al grupo de adulto mayor.

Ilustración 50, Ferias Institucionales - Alcaldía de Bucaramanga





ESTRATEGIA “MASCULINIDADES PARA EL BUEN VIVIR”

En el marco de la estrategia “Masculinidades para el buen vivir” del programa Mujer y Equidad de Género de la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de Bucaramanga, se llevaron a cabo dos (2) capacitaciones dirigidas al grupo de operadores, personal de taquilla y funcionarios de Metrolínea S.A., con el propósito de generar formas justas de vivir en sociedad, y la construcción de ciudadanías no violentas, garantizando el derecho a la no violencia en contra de las mujeres.

Ilustración 51, Estrategias



APROBACIÓN “POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

En Comité Institucional del pasado 14 de julio, se dio aprobación a la Política de Participación Ciudadana de Metrolínea, la cual esboza los principales medios virtuales y presenciales, para que las comunidades y grupos de valor tengan acceso a la información generada por la entidad y el SITM y a su vez puedan opinar, participar e incidir en la toma de decisiones que se generen para mejorar la experiencia del servicio.

Los principales canales de información para que los usuarios estén enterados de las noticias de interés relacionadas con el Sistema son:

- ✓ Página web de la entidad www.metrolinea.gov.co,
- ✓ Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).

- ✓ Ventanilla Única en la Estación Provenza Occidental, a través de la cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de parte de los usuarios y se emite información oficial de la entidad.
- ✓ Correo electrónico a través del cual se reciben solicitudes de los usuarios pqrs@metrolinea.gov.co.
- ✓ Grupos de WhatsApp con colaboradores y líderes de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta.
- ✓ Línea de atención telefónica 6929822.
- ✓ Oficina de Atención al Usuario ubicada en el túnel de la Estación Provenza Occidental, a través de la cual se reciben Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de parte de los usuarios, y se guardan y retornan objetos olvidados por los usuarios en buses y estaciones.
- ✓ Videos institucionales publicados a través de las redes sociales de la entidad, y medios de comunicación.
- ✓ Ruedas de prensa.
- ✓ Comunicados y boletines de prensa.

Por otra parte, los mecanismos de relacionamiento entre los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM, son los siguientes:

- **Reuniones de Socialización con grupos de interés:** Para informarle a los usuarios información relacionada con cambios, ajustes, propuestas en la operación del SITM y/o en la ejecución o avance de las obras de infraestructura.
 - **Mesas de Trabajo:** Para analizar las posibles alternativas de solución frente a un tema determinado.
 - **Aliados de Difusión y Apoyo al Sistema:** Se involucran líderes o miembros reconocidos de diferentes sectores donde tenga incidencia el SITM MetroLinea, para canalizar las inquietudes o propuestas de las comunidades hacia la entidad o el Sistema.
 - **Encuestas de satisfacción del ciudadano:** A través de la página web de la entidad se promoverá este espacio para que los usuarios manifiesten su nivel de satisfacción con la prestación del servicio.
 - **Canales informativos en grupos de WhatsApp y Redes Sociales:** Estos espacios digitales están activos para que los usuarios participen, opinen y hagan propuestas sobre temas de interés para sus comunidades o con relación a las noticias publicadas.
- Rendición de Cuentas:** Espacio donde al finalizar el año, se le presenta a la ciudadanía la gestión realizada durante la vigencia, para que los ciudadanos conozcan de primera mano el balance de los resultados alcanzados con los logros y dificultades presentadas.

MESA DE TRABAJO MINISTERIO DE TRANSPORTE

El Ministerio de Transporte se encuentra adelantando una consultoría que tiene por objeto

"GENERAR UN PROCESO DE REINGENIERIA PARA LOS SITM DEL PAIS DESDE LA VISIÓN DEL USUARIO CON EL FIN DE PROPONER POLÍTICAS Y MEDIDAS DE ORDEN OPERACIONAL, FINANCIERO, TÉCNICO Y DE COMPORTAMIENTO DEL USUARIO PARA PROPENDER POR LA ESTABILIDAD Y CRECIMIENTO EN LA DEMANDA DE PASAJEROS". Metrolínea fue elegido dentro de los SITM del país, para compartir los insumos y experiencias en los procesos de atención al usuario, por lo cual se realizó una mesa de trabajo, con el fin de conocer la percepción y satisfacción que los usuarios tienen respecto a la prestación del servicio y con base en la información que se recopile de los demás Sistemas del país, plantear políticas que contribuyan a generar una mayor satisfacción frente al servicio.

Ilustración 52, Mesa de Trabajo MinTransporte



3.2 PRENSA Y COMUNICACIONES

Comunicados de prensa

Entre julio y septiembre se emitieron 9 boletines y 2 comunicados de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, instalación de máquina de auto-recarga, precisiones sobre el contrato de recaudo con Metro Cali S.A., aclaraciones sobre la flota al servicio del SITM, apoyo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga para recuperar el carril exclusivo, entre otros.

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; buses con rampa; implementación de nuevas rutas; operativos de control al carril exclusivo; 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 tercer trimestre se hicieron 811 publicaciones en Twitter, 612 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 234 y 206.000 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado más de 73 me gusta, más de 15 retuits, un poco más de 471 visualizaciones en el caso de los videos, 1.146 interacciones, y hasta 3.421 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 650 personas.

Al 30 de junio de 2022 las cuentas tenían los siguientes seguidores:

Facebook: 17.238, una diferencia de 1.172; Twitter: 14.903, una diferencia de 123; e Instagram: 4.175, una diferencia de 355.

Desde el 1 de agosto al 30 de septiembre las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 18.598, una diferencia de 1.360; Twitter: 15.119, una diferencia de 216; e Instagram: 4.509, una diferencia de 334.

Videos institucionales, piezas gráficas y audios

Desde la oficina de prensa se han hecho 32 videos a través de los cuales la gerente 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, descripción de las rutas que se pueden abordar en la E. Provenza, operativo de control al carril exclusivo, entre otros. También se han publicado 258 piezas gráficas y 13 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://www.youtube.com/watch?v=zMZdS81mbXU>

<https://www.youtube.com/watch?v=NfKobsOhhps>

<https://www.youtube.com/watch?v=MqIOW09V3VQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=H7KG0vG-IaM>

<https://www.youtube.com/watch?v=HRjn-cRzhCU>

<https://www.youtube.com/watch?v=UXoTzy17gsU>

<https://www.youtube.com/watch?v=X4wrl15qnEE&list=PLcCPxg4Gua3xVS2VZGekqO2LYfM6Pby3A&index=40>

<https://www.youtube.com/watch?v=xLqirMLqSMI&list=PLcCPxg4Gua3xVS2VZGekqO2LYfM6Pby3A&index=43>

<https://www.youtube.com/watch?v=FuvUHBkrXAU&list=PLcCPxg4Gua3xVS2VZGekqO2LYfM6Pby3A&index=44>

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 recepciona 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.

Ilustración 53, Registro fotográfico atención a medios



Ilustración 54, publicaciones en redes sociales

<p>SITM Metrolinea @Metrolinea · 28 sept.</p> <p>¡Buenos días! ☀️ La recuperación del carril exclusivo en el centro de Bucaramanga es un hecho gracias al trabajo en equipo con la Dirección de @transitobucara 🙌</p> <p>Este proceso hace parte del Plan Centro' de la @AlcaldiaBGA con el que se le dará otra cara a este sector 🏡</p>  <p>Juan Carlos Cárdenas y 9 más</p> <p>9 8 20</p>	<p>SITM Metrolinea @Metrolinea · 30 sept.</p> <p>#MetroAmigo 🙌 Apreciado usuario tenemos a tu disposición la máquina de auto-recarga en la taquilla norte de la Estación Provenza Central 🇨🇴</p> <p>Verifica los pasos para su uso y cuidada para que la proveyes, recargues de manera rápida tu tarjeta Inteligente y optimices tus viajes 🚗</p> <div data-bbox="662 352 959 556"> <p>USA LA MÁQUINA DE AUTORECARGA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inserta la tarjeta en la primera ranura de arriba hacia abajo 2. Inserta el billete (denominación de 1.000 hasta 20.000) 3. En la pantalla aparecerá el nuevo saldo. 4. Retira la tarjeta. <p>Esta máquina no da vueltas, no entrega recibo y solo recibe billetes.</p> </div> <p>👤 🔄 ❤️ 📄 📱</p>	<p>Metrolinea</p> <p>Publicado por Lucho Cárdenas · 7 de agosto · 🌐</p> <p>¡Buenos días! ☀️ Saludamos a nuestros usuarios en esta mañana de domingo y les recordamos que hoy tenemos una operación diferente, con el propósito de ofrecerles un mejor servicio 🙌</p> <p>Conozca los ajustes aquí 🙌</p> <p>#FelizDomingo 🇨🇴</p>  <p>29.507 723</p> <p>Personas alcanzadas Interacciones</p> <p>Promocionar publicación</p>
<p>Metrolinea</p> <p>Publicado por Lucho Cárdenas · 16 de agosto · 🌐</p> <p>¡Buenos días! ☀️ Saludamos a nuestros usuarios en esta mañana un poco gris y les deseamos un excelente día, cargado de positividad 🙌</p> <p>🚗 Hay retrasos en las rutas T2, T4, P6, P7, P8 y P13 en ambos sentidos por tráfico lento en el sector 'POP' y en la paralela de la antigua Lechesa.</p> <p>#FelizMartes 🇨🇴</p>  <p>12.171 125</p> <p>Personas alcanzadas Interacciones</p> <p>↑ +2,4x más alto Puntuación de distribución</p>	<p>SITM Metrolinea @Metrolinea · 30 sept.</p> <p>🚗 #RespeteElExclusivo 🚗 ¡La invasión del carril exclusivo no termina bien siempre! 🙌</p> <p>Esta taxista que invade el carril sentido sur-norte se topó con dos dificultades para poder avanzar: adelantó un operativo de la Dirección de @DTIordaliblanco y atrás un bus del Sistema 🙌</p>  <p>0:38 373 reproducciones</p> <p>👤 🔄 ❤️ 📄 📱</p>	<p>Metrolinea</p> <p>Publicado por Lucho Cárdenas · 26 de agosto · 🌐</p> <p>¡Buenos días! ☀️ Llegó el viernes y con él una jornada cargada de noticias para nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 🚗 Hoy estamos en la Feria Institucional de la Alcaldía de Bucaramanga en la comuna 2 🚗 Desde el lunes 29 de agosto la ruta P10 se ofrecerá con buses de la empresa Cotrander <p>👉 ... Ver más</p>  <p>17.399 426</p> <p>Personas alcanzadas Interacciones</p> <p>↑ +3,4x más alto Puntuación de distribución</p>
<p>Metrolinea</p> <p>Publicado por Lucho Cárdenas · 16 de agosto · 🌐</p> <p>¡Buenos días! ☀️ Saludamos a nuestros usuarios en esta mañana un poco gris y les deseamos un excelente día, cargado de positividad 🙌</p> <p>🚗 Hay retrasos en las rutas T2, T4, P6, P7, P8 y P13 en ambos sentidos por tráfico lento en el sector 'POP' y en la paralela de la antigua Lechesa.</p> <p>#FelizMartes 🇨🇴</p>  <p>12.171 125</p> <p>Personas alcanzadas Interacciones</p> <p>↑ +2,4x más alto Puntuación de distribución</p>	<p>SITM Metrolinea @Metrolinea · 30 sept.</p> <p>🚗 #RespeteElExclusivo 🚗 ¡La invasión del carril exclusivo no termina bien siempre! 🙌</p> <p>Esta taxista que invade el carril sentido sur-norte se topó con dos dificultades para poder avanzar: adelantó un operativo de la Dirección de @DTIordaliblanco y atrás un bus del Sistema 🙌</p>  <p>0:38 373 reproducciones</p> <p>👤 🔄 ❤️ 📄 📱</p>	<p>Metrolinea</p> <p>Publicado por Lucho Cárdenas · 26 de agosto · 🌐</p> <p>¡Buenos días! ☀️ Llegó el viernes y con él una jornada cargada de noticias para nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 🚗 Hoy estamos en la Feria Institucional de la Alcaldía de Bucaramanga en la comuna 2 🚗 Desde el lunes 29 de agosto la ruta P10 se ofrecerá con buses de la empresa Cotrander <p>👉 ... Ver más</p>  <p>17.399 426</p> <p>Personas alcanzadas Interacciones</p> <p>↑ +3,4x más alto Puntuación de distribución</p>

Ilustración 55, Campañas



- Participación en la Feria Institucional de la Alcaldía de Bucaramanga
- Metro-emprende en alianza con el Instituto de Empleo de Bucaramanga
- Toma de Pruebas VIH en alianza con la Alcaldía de Bucaramanga
- Inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea
- Patrocinador de la Continental Cup de fútbol de salón

En el tercer trimestre se coordinaron 10 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:

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

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 2022.

Tabla 16, Porcentaje de organización, depuración y clasificación archivo central

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%

4.1.2 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

4.1.3 ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS, GUIAS, PROGRAMAS Y 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 2022 sea manejada de acuerdo a las políticas nacionales de gestión documental y ley de transparencia.

Tabla 17, Actividades ejecutadas

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Transferencias Documentales	Se reciben transferencias documentales correspondiente a la viencia 2016-2021 de la Dirección Administrativa-Gestión Documental
Transferencias Documentales	Se reciben transferencias documentales correspondiente a la viencia 2012-2021 de la Oficina de Control Interno
Plan de Mejora	Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes a los Planes de Mejora
Mapa de Riesgos	Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes al Mapa de riesgos
Plan de Trabajo	Elaboración y cumplimiento de las actividades propuestas a la fecha, correspondiente a la gestión documental.
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 reunión y actividades 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.

4.1.4 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.

Tabla 18, Capacitaciones

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Capacitación virtual ofrecida por el Archivo General de la Nación	Se realiza curso virtual ofrecido por el AGN sobre Curso Fundamentos básicos de gestión documental 01/08/2022 al 21/08/2022
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. 06/07/2022
Capacitación Neogestión	La empresa de Neogestión realizó capacitación a todos los funcionarios de la entidad sobre el manejo del software, y uso de las herramientas ofrecidas.
Inscripción capacitación AGN	Se realiza inscripción curso virtual ofrecido por el AGN sobre Sistema Integrado de Conservación Plan de Conservación Documental 03/10/2022 al 23/10/2022

4.1.5 ACTIVIDADES REALIZADAS

- Se digitalizó 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 equivalente a un 31.03%.
- Se realizaron 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 2022.
- Se realizaron recordatorios y cumplimientos de la normatividad a contratistas y funcionarios de la entidad.
 - Junto a sistemas de gestión calidad se codificaron documentos según tablas de retención documental actualizadas.
 - Se asistió a cursos virtuales y charlas ofrecidas por el Archivo General de la Nación.
 - En el mes de septiembre de 2022 se recibió por parte del Consejo Departamental de Archivos de Santander, el certificado de convalidación de las Tablas de Retención Documental para la entidad.

Ilustración 56, certificado de convalidación de las Tablas de Retención Documental para la entidad

	CERTIFICADO DE CONVALIDACIÓN TRD Y/O TVD	CÓDIGO	AP-AI-RG-207
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	17/09/2019
		PÁGINA	1 de 1

EL PRESIDENTE Y SECRETARIA DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

TENIENDO EN CUENTA:

Que, **METROLINEA**, solicitó al Consejo Departamental de Archivo, la convalidación de las Tablas de Retención Documental, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.8.2.2.1 del Decreto No. 1080 de 2015 y el Artículo 10 del Acuerdo No. 004 de 2019.

Que, en virtud de lo anterior, **METROLINEA**., aprobó internamente sus Tablas de Retención Documental, según Resolución No. 111 del 8 de junio de 2021 del comité Institucional de Gestión.

Que, por procedimiento interno, la profesional evaluadora de la Gobernación de Santander Rocío Solano Tuirán, consideró que, las Tablas de Retención Documental de la **METROLINEA**, podían ser presentadas ante el Consejo Departamental de Archivo, de acuerdo con los requisitos requeridos para su Convalidación, mediante lo establecido en la circular No. 051 de 2018 expedida por la Gobernación de Santander; además de los lineamientos instituidos normativamente por el Archivo General de la Nación.

Por todo lo anterior expuesto,

CERTIFICAN

Que las Tablas de Retención Documental de la **METROLINEA**, fueron presentadas y sustentadas ante el Consejo Departamental de Archivo, en sesión del 30 de agosto de 2022, de acuerdo con el Acta No. 03 de reunión, ésta instancia, por decisión unánime, aprobó la expedición del Certificado de Convalidación.

Por lo anterior, se expide el presente Certificado de Convalidación de las Tablas de Retención Documental de la **METROLINEA**.

En constancia se firma a los 12 días del mes de septiembre de 2022.


CAMILO ANDRÉS ARENAS VALDIVIESO
 Presidente
 Consejo Departamental de Archivo


MERCEDES MARTÍNEZ CORREA
 Secretaria Técnica
 Consejo Departamental de Archivo


 Proyecto: Rocío Solano Tuirán
 Profesional Evaluador TRD – TVD Gobernación de Santander

El 04 de agosto de 2022 se inició la labor de apoyo para la organización de los archivos de gestión de la Dirección Administrativa antes Dirección Financiera se inicia con la vigencia 2012.

4.2 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

4.2.1 ALIANZAS ESTRATEGICAS

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 la marca de los empresarios 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.

Ilustración 57, Publicidad



4.2.2 AGENCIA DE PUBLICIDAD GENOMA Y FRESKA LECHE

Se le dio continuidad a la campaña de distanciamiento en buses del sistema y estaciones en donde se buscó de esta manera promover esta iniciativa y compañía en beneficio de la comunidad y usuarios del Sistema.

4.2.3 CAMPAÑA BUCARAMANGA ES LO NUESTRO

Metrolínea 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 secretaría del interior fundación ciudad Futbol busca generar apropiación de los espacios de embellecimiento dentro de las estaciones del sistema.

Ilustración 58, Murales



4.2.4 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.

Ilustración 59, Maqueta Portal Piedecuesta



4.2.5 METRO EMPRENDE

Metrolínea S.A de la mano con 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 dentro de las estaciones Provenza oriental y portal UIS.

Ilustración 60, Metro-emprende



4.2.6 FERIAS INSTITUCIONALES

Metrolínea S.A y CLOBI BGA se vinculan a las ferias institucionales iniciativa que busca acercar a los ciudadanos a la oferta institucional de la Alcaldía de Bucaramanga e institutos descentralizados dando a conocer los servicios para que las personas accedan a los diferentes programas estas ferias se llevan a cabo todos los viernes brindando servicio a la comunidad

Ilustración 61, Ferias institucionales



4.2.7 INSTALACION CON LAS COMERCIALIZADORAS DE NUEVAS CAJAS DE LUZ Y RENOVACION DE LAS MISMAS DENTRO DEL SITM

Dentro del carril exclusivo de la ciudad de Bucaramanga se instalaron nuevas cajas de luz en alguno de los vagones las cuales son de gran impacto para pauta.

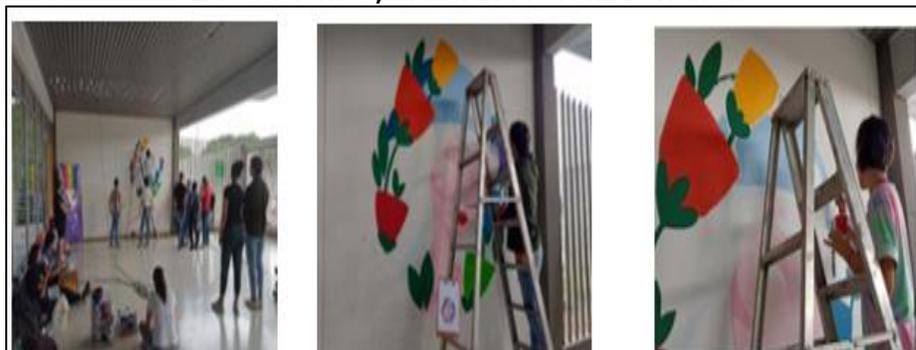
Ilustración 62, Caja de luz



4.2.8 CAMPAÑA DE INCLUSION

En el Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea propendemos por la inclusión de todos nuestros usuarios. Por ello nos sumamos con esta obra de arte que se pintó en la Estación Provenza Oriental. Los usuarios son lo más importante para nosotros, por ello cada uno tiene cabida en el Sistema, un Sistema público para todos, en el que nos encontramos todos y por ello debemos ser tolerantes, respetar y valorar la diferencia.

Ilustración 63, Mural E. Provenza oriental



4.2.9 EXPLOTACION PUBLICIDAD ESTACIONES Y BUSES DEL SITM

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.

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.

Tabla 19, Facturación Partners Telecom Colombia S.A.S WOM

ESTACION	FECHA INSTALACION ANTENA	CORTE FACTURA	DIAS	COSTO DIA	VALOR MES	TOTAL	
Quebrada Seca	14/3/2022	5/4/2022	22	56,667	1,700,000	1,246,674	
Quebrada Seca	6/4/2022	30/5/2022	55	59,852	1,795,540	3,291,860	
La Estacion	12/4/2022	30/5/2022	49	59,852	1,795,540	2,932,748	
Lagos	12/4/2022	30/5/2022	49	59,852	1,795,540	2,932,748	
La Rosita	21/4/2022	30/5/2022	40	59,852	1,795,540	2,394,080	
Diamante	22/4/2022	30/5/2022	39	59,852	1,795,540	2,334,228	
Cañaveral Sur	22/4/2022	30/5/2022	39	59,852	1,795,540	2,334,228	
TOTAL				415,779	12,473,240	17,466,566	
						IVA	3,318,648
						TOTAL	20,785,214

ESTACION	FECHA INSTALACION ANTENA	CORTE FACTURA	DIAS	COSTO DIA	VALOR MES	TOTAL	
Quebrada Seca	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
La Estacion	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
Lagos	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
La Rosita	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
Diamante	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
Cañaveral Sur	30/5/2022	30/7/2022	60	59,852	1,795,540	3,591,120	
TOTAL				359,112	10,773,240	21,546,720	
						IVA	4,093,877
						TOTAL	25,640,597

TOTAL INGRESOS ANTENAS \$46.425.811

4.2.10 ARRIENDO DE LOCALES

SUPERMERCADO D1 KOBA COLOMBIA S.A.S)

Con el fin de 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 por canon en este caso de \$13.000.000 de pesos mensual durante 5 años por concepto de arrendamiento local comercial, brindando así un plus a todos los usuarios del sistema y comunidad aledaña a la estación. Sin embargo, por temas de pandemia COVID 19 se llegó a un acuerdo temporal en el valor del canon \$9.330.237.

4.2.11 PRESENTACION ESTRATEGIA

Se presentó a la gerencia de la entidad y directivos, la estrategia comercial planteada desde el punto de vista explotaciones colaterales, arriendo de espacios o zonas comunes y campañas de impacto.

Ilustración 64, Presentación estrategia explotación Colateral



4.2.12 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 a diferentes empresas como café tres montes y a su vez visita a las estaciones con las empresas café bajo sombra y tiendas D1.

Ilustración 65, Visitas comerciales



4.2.13 ARRIENDO ZONAS COMUNES

Se elaboró el proceso precontractual para los nuevos contratos por concepto de arriendo espacios o zonas comunes dentro de la estación Provenza occidental con la franquicia Mr. Bono, Arequips Cream, Popcorn, Manjares mi tierrita, cajero banco Bogotá de igual forma se realizó los estudios previos invitación a presentar propuesta, estudios previos entre otros en donde su objeto es "METROLÍNEA S.A. EN CALIDAD DE ARRENDADOR SE COMPROMETE Y OBLIGA POR EL PRESENTE CONTRATO A CONCEDER COLOR FOODS-CHICAGO POPCORNEN CALIDAD DE ARRENDATARIO, EL USO Y GOCE EN CALIDAD DE ARRENDAMIENTO DE UN ÁREA O ZONA COMÚN"

Ilustración 66, Arriendo de zonas comunes



A continuación se proyectan los ingresos recibidos por arrendamientos de zonas comunes desde septiembre de 2022 a septiembre de 2023, donde cada uno de estos contratos va a tres años.

Tabla 20, Ingresos recibidos por arrendamientos

EMPRESA	ESTACION	TOTAL METROS	TOTAL	IVA 19%	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
GRUPO MAJHO GLOBAL S.A.S (FRANQUICIA MR. BONO)	PROVENZA OCCIDENTAL	7	\$ 2,002,000	\$ 380,380	\$ 2,382,380	\$ 28,588,560
AREQUIP'S CREAM	PROVENZA OCCIDENTAL	4	\$ 1,144,000	\$ 217,360	\$ 1,361,360	\$ 16,336,320
HELADOS INCEGO	PROVENZA OCCIDENTAL	7	\$ 2,002,000	\$ 380,380	\$ 2,382,380	\$ 28,588,560
MI TIERRITA MANJARES	PROVENZA OCCIDENTAL	2	\$ 572,000	\$ 108,680	\$ 680,680	\$ 8,168,160
COLOR FOOD S-CHICAGO PO	PROVENZA OCCIDENTAL	3	\$ 900,000	\$ 171,000	\$ 1,071,000	\$ 12,852,000
CAJERO BANCO BOGOTA	PROVENZA OCCIDENTAL				\$ 1,200,000	\$ 168,220,238
TOTAL		930	\$ 44,738,450	\$ 8,500,305	\$ 54,439,756	\$ 771,469,997

4.2.14 CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DEL TABACO Y EL ALCOHOL

Metrolínea se vinculó a la Campaña ENTRE COLORES Y SABORES DEL ALCOHOL Y TABACO NO TE ENAMORES a cargo de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, Secretaría de Salud de Piedecuesta y el Hospital Local de Piedecuesta, para que toda la comunidad participe de la programación del Plan de intervenciones colectivas de salud mental, haciendo presencia en diferentes puntos del municipio, ubicados de forma móvil en el parque principal de Piedecuesta, la estación de Metrolínea en Piedecuesta, clubes deportivos de Inderpiedecuesta y los colegios oficiales para realizar actividades lúdicas, buscando promover el sano esparcimiento y hacer visible la necesidad de decir no a sustancias que silenciosamente destruyen la salud". La cual se llevó a cabo del 26 al 30 de septiembre de 2022 en conmemoración de la PREVENCIÓN DEL TABACO Y ALCOHOL.

Ilustración 67, Campaña prevención tabaco y alcohol



4.3 RESULTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE PAGO CATORCENAS BENEFICIARIOS DEL SITM

A continuación, se presenta el análisis de las principales cifras de los estados financieros del Ente Gestor, con corte a 31 de agosto de 2022.

4.3.1 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Tabla 21, Situación financiera

	2022	2021	% VARIACION
ACTIVO	222,593,145,530	218,616,663,159	1.82%
PASIVO	323,706,397,984	323,840,671,911	-0.04%
PATRIMONIO	-101,113,252,454	-105,224,008,752	-3.91%

Analizado las cifras de la situación financiera de la entidad no se encuentra mayor variación entre los componentes del activo a pesar que la alcaldía de Bucaramanga ha transferido la suma de \$4.022.109.123 para gastos de funcionamiento de la entidad.

La cuenta por cobrar por recaudo corresponde a los periodos de octubre de 2019 a marzo de 2020, que aún se mantiene el cobro por \$3.858.223.743.

Durante el mes de mayo de mayo la Alcaldía de Bucaramanga realizó una transferencia de \$350.000.00, según el otrosí No. 06 del convenio 230 del 2019 para el proyecto de CLOBI. Mediante Resolución R-7017-2022 del 8/07/2022 el Municipio de Bucaramanga giró la suma de \$805.0000 para el fortalecimiento al sistema de bicicletas publico CLOBI.

Los saldos en las siguientes cuentas de ahorros se han destinado para lo siguiente:

Tabla 22, Cuentas de ahorro

Cuenta Ahorros 90070044570 Banco Sudameris Recursos Alcaldía Bucaramanga	\$ 6.171.656.891	Destinación para la liquidación de TISA
Cuenta de Ahorros No. 90700944300 Banco Sudameris	\$ 2.097.805.145	Compromisos reparación por siniestro estaciones

4.3.2 ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL

Tabla 23, Estado del resultado integral

	2022	2021	% VARIACION
INGRESOS	9,254,187,319	6,989,078,710	32.41%
COSTOS	17,821,074	0	100.00%
GASTOS	9,675,202,623	7,073,848,749	36.77%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-438,836,378	-84,770,039	417.68%

El aumento en los ingresos corresponde a los aportes realizados por el Municipio de Bucaramanga para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte Masivo

Metrolínea S.A, para la vigencia 2022 se enmarca en buscar recursos que ayuden a soportar los compromisos adquiridos para el sostenimiento de la entidad.

Entre ellos se destaca:

1. Aportes del Municipio de Bucaramanga.
2. Aportes por el beneficio PAEF.
3. Ingresos por contratos de explotación colateral para fijación de espacios de publicidad
4. Arriendo del local a KOBA.
5. Arrendamiento de zonas comunes dentro de la Estación de Provenza Occidental.
6. Revisión de multas y niveles de desempeño a los concesionarios.

A partir del mes de julio la entidad suscribe contrato con la empresa VALID SOLUCOES E SERVICOS DE SEGURANCA EM MEIOS DE PAGAMENTO mediante contrato de compraventa, 23.000 tarjetas; generando a partir de la fecha, facturar a nombre de cuantías menores la venta de las mismas.

Los gastos aumentan en un 36.77% por el registro de la sentencia a favor de Estaciones Metrolínea S.A. por valor de \$ 1.132.714.638.00, y los compromisos adquiridos en el mantenimiento de las estaciones.

El resultado del ejercicio estará impactado una vez se realice la legalización de los aportes recibidos para la liquidación del contrato de recaudo de TISA S.A.

4.3.3 PATRIMONIO

PATRIMONIO	2022	2021	% VARIACION
Total	-101,113,252,454	-105,224,008,752	-3.91%

El patrimonio genera un resultado negativo desde la vigencia 2020, y la disminución del 3.91% se da teniendo en cuenta que el 21 de julio de 2022, mediante Resolución 7261, la Alcaldía de Bucaramanga aclara la resolución 2898 de diciembre 29 de 2021, manifestando: Que la transferencia ordenada por los 6 mil millones corresponde al proyecto de inversión denominado Fortalecimiento al sistema Integrado de Transporte Masivo de Bucaramanga SITM del Municipio de Bucaramanga, afectando el rubro de resultados de ejercicios anteriores.

Metrolínea S.A. por el resultado del ejercicio vigencia 2020 entra en causal de disolución al generar una pérdida que disminuye el patrimonio por debajo del 50% del capital suscrito y recurriendo al artículo 18 de la Ley 550 se suspende el plazo para enervar esta causal

4.3.4 INFORME REESTRUCTURACION DE PASIVOS

El 9 de diciembre de 2020, la Superintendencia de Transporte notificó la admisión en el proceso de reestructuración de pasivos Ley 550. El 14 de mayo de 2021 se realizó audiencia de determinación de acreencias y derechos de voto por parte del promotor designado por la Superintendencia de Transporte. Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas y Estaciones Metrolínea Ltda. Y mediante oficio el fondo de Pensiones y Cesantías Protección. El 27 de mayo de 2021, se suscribió acta con Estaciones Metrolínea Ltda., en donde se analizó el estado de la obligación derivada del laudo arbitral proferida por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio, en aras de lograr la determinación de mutuo acuerdo conforme al artículo 23 de la Ley 550 de 1999.

Según acta del 27 de mayo de 2021, generó un mayor valor de intereses por \$14.252.987.553. Ante diferentes reuniones, el 31 de mayo se continuó con la audiencia, y teniendo en cuenta los acuerdos con los dos acreedores que habían objetado, los mismos retiraron las objeciones y se modificó la determinación de las acreencias.

Trámite objeción Fiduciaria Davivienda Movilizamos, su estado actual es rechazado. Trámite objeción Metrocinco Plus, proceso bajo el radicado No, 2021-84000010, se encuentra sin respuesta a agosto 31 de 2022, por parte de la Superintendencia de Sociedades.

4.3.5 INDICADORES FINANCIEROS

Tabla 24, Indicadores financieros

INDICADOR FINANCIERO	2022	2021	VARIACION
Razon Corriente	\$ 2.77	\$ 2.33	\$ 0.44
Liquidez	2.48	1.39	1.09
Capital Neto de Trabajo	\$ 8,702,926,496.00	\$ 4,736,115,511.00	\$ 3,966,810,985.00
Endeudamiento Total	145.43%	148.13%	-2.71%
Endeudamiento a Corto Plazo	1.52%	1.10%	0.42%
Rentabilidad del Patrimonio	0.43%	0.08%	0.35%

Los indicadores se toman de los estados financieros, pero es importante tener en cuenta:

Razón corriente: Del valor del activo corriente se tienen provisionados \$8.269.462.036.00 para el pago de la liquidación de TISA y cumplir con las obligaciones del siniestro de las estaciones.

Por lo anterior no se podría tener en cuenta este disponible para cualquier eventualidad. Presentado una razón corriente de 1.09. Lo cual indica que aun la empresa tiene capacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo.

Capital Neto de Trabajo: Igualmente no se puede contar con los dineros provisionados por \$8.269.462.036.00 Quedando solo un capital disponible de \$ 433.464.460.00 para cubrir los pasivos a largo plazo.

Como se puede observar que el endeudamiento total es del 145.43%; lo cual es generado por los pasivos de los procesos judiciales que ascienden a la suma de \$159.058.781.699.00. Y atendiendo que la empresa no tiene los recursos para el cubrimiento de esta obligación se acoge a la Ley 550 reestructuración de pasivos.

4.4 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.

4.4.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS (corte a 31 de agosto de 2022)

El presupuesto de Metrolínea S.A para la vigencia 2022, fue aprobado por la Junta Directiva el 17 de diciembre de 2021, por la suma de **Treinta Mil Quinientos Veintiocho Millones Treinta y Tres Mil Ochocientos Ochenta y Tres Pesos Mcte. (\$30.528.033.883)**.

MODIFICACIONES:

- a) Se adicionó los recursos del balance destinados a la cancelación de las cuentas por pagar de la vigencia 2021 por la suma de \$1.588.580.973
- b) Se adicionó la suma de \$6.525.558.842, aportados por el municipio de Bucaramanga, con destinación al pago del balance final de la liquidación de TISA S.A., concesionario de recaudo y control.
- c) Se adicionó la suma de \$ 1.809.260.781, recursos disponibles en tesorería a 31 de diciembre de 2021.

- d) Se redujo la suma de \$876.460.333, como ajuste a la disponibilidad inicial proyectada en el presupuesto de 2022, al valor definitivo según el estado de la tesorería a 31 de diciembre de 2021.

El valor del presupuesto definitivo a agosto 31 de 2022, es la suma de **TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$39.574.974.147)**

4.4.2 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Tabla 25, Disponibilidad Inicial

Cifras expresadas en pesos									
COD	DESCRIPCION	CREDITO	CONTRA CREDITO	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	816,332,151	816,332,151	9,923,400,596	876,460,333	39,574,974,146	28,258,940,114	12,016,477,681	71.41%
1.0	Disponibilidad inicial	-	-	1,515,182,824	415,243,732	13,865,364,034	13,865,364,034	-	100.00%
	Participación (6,85% y otros I.C.L.D.)	-	-	-	355,287,757	2,723,321,253	2,723,321,253	-	100.00%
	Participación (4,79% I.C.D.E.)	-	-	467,662,229	-	2,479,208,729	2,479,208,729	-	100.00%
	Participación (1,87% I.C.D.E.)	-	-	713,711,229	-	4,627,875,928	4,627,875,928	-	N/A
	Fondo de Mantenimiento y expansión	-	-	14,385,381	59,760,249	1,653,107,918	1,653,107,918	-	100.00%
	SISTEMA INTEGRADO DE TRANS. MASIVO	-	-	277,584,340	195,726	2,003,801,096	2,003,801,096	-	100.00%
	Convenio de Cofinanciación SITM	-	-	277,584,340	195,726	2,003,801,096	2,003,801,096	-	100.00%
	Sistema SBP - CLOBI	-	-	41,839,645	-	378,049,110	378,049,110	-	100.00%
	Transferencias Municipio de Bmanga	-	-	41,839,645	-	378,049,110	378,049,110	-	100.00%

- a) Disponibilidad Inicial: Corresponde al saldo final en cuentas bancarias y fiduciarias según el estado de tesorería, al cierre de la vigencia anterior, que se incorporan a la siguiente vigencia (2022) y su valor asciende a la suma de \$13.865 millones de pesos; incluye las sumas embargadas por valor de \$7.118 millones

Saldo Disponibilidad Inicial..... \$13.865 millones

- (-) Embargo recursos 1002 (Participación 6.85%) \$ 962 millones
- (-) Embargo recursos 1022 (Participación 4.79%) \$ 2.141 millones
- (-) Embargo recursos 1023 ((Participación 1.87%) \$ 4.014 millones

Saldo Disponible.....\$ 6.747 millones

Tabla 26, Ingresos Corrientes

Cifras expresadas en pesos									
COD	DESCRIPCION	CREDITO	CONTRA CREDITO	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	816,332,151	816,332,151	9,923,400,596	876,460,333	39,574,974,146	28,258,940,114	12,016,477,681	71.41%
1.1	Ingresos Corrientes	816,332,151	816,332,151	208,542,220	461,216,601	12,998,989,604	5,956,073,003	7,641,471,155	45.82%
	ENTE GESTOR	816,332,151	202,784,254	208,542,220	461,216,601	11,843,989,603	5,606,073,003	7,450,019,052	47.33%
	Recursos Propios	202,784,254	202,784,254	208,542,220	461,216,601	9,815,490,687	5,513,073,003	4,900,972,239	56.17%
	Participacion (6,85% I.C.L.D.)	161,080,254	-	-	-	3,157,620,448	1,355,880,977	2,228,856,584	42.94%
	Participacion (4,79% I.C.D.E.)	-	-	-	-	2,320,668,082	679,772,583	1,780,446,060	29.29%
	Participacion (1.87% I.C.D.E.)	-	-	-	-	905,981,068	242,021,643	718,439,497	26.71%
	Fondo de Mantenimiento y expansión	41,704,000	113,574,254	208,542,220	-	310,309,773	377,055,538	(95,350,791)	121.51%
	Explotaciones Colaterales	-	-	-	-	589,911,680	327,342,626	273,975,839	55.49%
	Venta tarjetas inteligentes (ICDE)	-	89,210,000	-	-	89,210,000	89,210,000	(5,394,950)	100.00%
	Otros Ingresos (Indemnizacion Poliza)	-	-	-	461,216,601	2,441,789,636	2,441,789,636	-	100.00%
	Transferencias corrientes	613,547,897	-	-	-	2,028,498,916	93,000,000	2,549,046,813	4.58%
	Mun. de Bucaramanga - Ente Gestor	613,547,897	-	-	-	2,028,498,916	93,000,000	2,549,046,813	4.58%
	Sistema SBP - CLOBI	-	613,547,897	-	-	1,155,000,000	350,000,000	191,452,103	30.30%
	Mun. de Bucaramanga - Sistema SBP(CLOBI)	-	613,547,897	-	-	1,155,000,000	350,000,000	191,452,103	30.30%

b) Ingresos Corrientes: Corresponde al recaudo por validación de pasajes del SITM según porcentajes de participación (6.85%, 4.79%, 1.87%) en la operación del SITM; el recaudo por aplicación de multas, niveles de desempeño, venta de tarjetas SIM, venta de espacios publicitarios en las estaciones y buses del SITM, Ingresos del Transporte Público Colectivo (TPC), otros ingresos por concepto de indemnizaciones de seguros; transferencias corrientes proveniente del municipio de Bucaramanga para la continuidad de sistema público de bicicletas (SPB) CLOBI.

El recaudo asciende a la suma de \$5.956 millones de pesos, equivalente al 45.82% del valor presupuestado.

Tabla 27, Recursos capital

COD	DESCRIPCION	CREDITO	CONTRA CREDITO	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	816,332,151	816,332,151	9,923,400,596	876,460,333	39,574,974,146	28,258,940,114	12,016,477,681	71.41%
1.2	Recursos de Capital	-	-	8,199,675,552	-	12,710,620,508	8,437,503,077	4,375,006,526	66.38%
1.2.1	Recursos del Balance	-	-	1,588,580,973	-	1,588,581,973	1,588,580,973	1,000	100.00%
	ENTE GESTOR	-	-	1,495,825,785	-	1,495,826,785	1,495,825,785	1,000	100.00%
	Recursos Propios	-	-	1,495,825,785	-	1,495,826,785	1,495,825,785	1,000	100.00%
	Participacion (6,85% y otros I.C.L.D.)	-	-	1,256,552,712	-	1,256,553,712	1,256,552,712	1,000	100.00%
	Participacion (4,79% I.C.D.E.)	-	-	107,589,957	-	107,589,957	107,589,957	-	100.00%
	Participacion (1.87% I.C.D.E.)	-	-	47,600,000	-	47,600,000	47,600,000	-	100.00%
	Fondo de Mantenimiento y expansión	-	-	84,083,116	-	84,083,116	84,083,116	-	100.00%
	SISTEMA INTEGRADO DE TRANS. MASIVO	-	-	50,987,107	-	50,987,107	50,987,107	-	100.00%
	Convenio de Cofinanciación SITM	-	-	50,987,107	-	50,987,107	50,987,107	-	100.00%
	Sistema SBP - CLOBI	-	-	41,768,081	-	41,768,081	41,768,081	-	N/A
	Mun. de Bucaramanga	-	-	41,768,081	-	41,768,081	41,768,081	-	N/A

Cifras expresadas en pesos									
COD	DESCRIPCION	CREDITO	CONTRA CREDITO	ADICIONES	REDUCCIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	816,332,151	816,332,151	9,923,400,596	876,460,333	39,574,974,146	28,258,940,114	12,016,477,681	71.41%
1.2	Recursos de Capital	-	-	8,199,675,552	-	12,710,620,508	8,437,503,077	4,375,006,526	66.38%
1.2.1	Otros Ingresos (Reintegros)	-	-	76,614,000	-	439,614,000	131,990,594	313,194,940	30.02%
1.2.6	Rendimientos Financieros	-	-	8,921,737	-	44,639,722	191,372,668	(50,415,385)	428.70%
1.2.8	Transferencias de Capital	-	-	6,525,558,842	-	10,637,784,813	6,525,558,842	4,112,225,971	61.34%
	<i>Sistema Integrado de Transporte Masivo</i>	-	-	6,525,558,842	-	10,637,784,813	6,525,558,842	4,112,225,971	61.34%
	<i>Otras Transferencias Mun. Bmanga (Subvenciones</i>	-	-	6,525,558,842	-	6,525,558,842	6,525,558,842	-	100.00%
	<i>Convenio de Cofinanciación SITM</i>	-	-	-	-	4,112,225,971	-	4,112,225,971	N/A

c) Recursos de capital: Su recaudo asciende a la suma de \$8.366 millones de pesos en los siguientes conceptos:

- a) Recursos del Balance: Estos recursos están destinados al pago de las reservas de caja constituidas a 31 de diciembre de la vigencia 2021, por la suma de \$1.588 millones de pesos.
- b) Reintegros y otros recursos no apropiados: Recursos provenientes del recobro por concepto de energía eléctrica, aportes de la Nación del programa PAEF, entre otros, y su recaudo asciende a la suma de \$131 millones de pesos.
- c) Rendimientos Financieros: Recursos obtenidos por depósitos de recursos en cuentas bancarias y fiduciarias con un recaudo de \$191 millones de pesos.
- d) Transferencias de capital: El municipio de Bucaramanga transfirió la suma de \$6.525 millones de pesos, para la liquidación del contrato de concesión de Tisa S.A

4.4.3 PRESUPUESTO DE GASTOS

Gastos de Funcionamiento

Los compromisos en el presupuesto de gastos de funcionamiento ascienden a la suma de \$13.404 millones de pesos, equivalente al 52% del presupuesto definitivo así:

Tabla 28, Gastos de Funcionamiento

COD.	DESCRIPCION	APROPIACION INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITOS	REDUCCION	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	COMPROMISO	APROPIACION POR EJECUTA	% EJ
2	GASTOS	30,528,033,884	1,618,202,649	1,618,202,649	876,460,333	9,923,400,596	39,574,974,147	14,104,376,571	22,695,747,337	36%
2.1	FUNCIONAMIENTO	23,721,781,149	1,313,279,784	1,313,279,784	876,223,085	3,040,553,873	25,886,111,937	13,404,908,266	9,706,353,432	52%
	ENTE GESTOR	23,721,781,149	1,313,279,784	1,313,279,784	876,223,085	3,040,553,873	25,886,111,937	13,404,908,266	9,706,353,432	52%
2.1.1	Gastos de personal	4,337,266,855	0	0	0	677,214,395	5,014,481,250	3,082,164,806	139,917,503	61%
2.1.2	Adquisición de bienes	97,962,892	0	30,316,950	0	3,580,380	71,226,322	7,158,879	57,991,209	10%
2.1.2	Adquisición de servicios	2,695,484,335	86,103,793	270,343,304	236,078,416	350,864,958	2,626,031,366	2,005,164,138	564,547,097	76%
2.1.3	Transferencias	4,554,720,605	0	0	0	714,633,860	5,269,354,465	51,850,961	5,217,503,504	1%

Valores expresados en Pesos

COD.	DESCRIPCION	APROPIACION INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITOS	REDUCCION	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	COMPROMISO	APROPIACION POR EJECUTA	% EJ
2.1.5	GASTOS DE COMERCIALIZACION Y PRODUCCION	11,512,305,889	1,095,226,867	1,012,619,530	637,256,669	1,246,660,280	12,204,316,837	7,958,767,791	3,326,241,713	65%
	ENTE GESTOR	10,726,684,321	442,841,740	973,782,300	637,256,669	1,192,333,969	10,750,821,061	6,668,776,258	3,217,043,552	62%
2.1.5.	Adquisición de bienes	0	87,710,000	0	0	0	87,710,000	68,893,050	18,816,950	79%
2.1.5.	Adquisición de servicios	10,726,684,321	355,131,740	973,782,300	637,256,669	1,192,333,969	10,663,111,061	6,599,883,208	3,198,226,602	62%
	SISTEMA BICICLETAS PUBLICAS (SPB-CLOBI)	785,621,568	652,385,127	38,837,230	0	54,326,311	1,453,495,776	1,289,991,533	109,198,161	89%
2.1.5.	Adquisición de servicios	785,621,568	652,385,127	38,837,230	0	54,326,311	1,453,495,776	1,289,991,533	109,198,161	89%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS (Ley 550)	298,700,000	0	0	0	47,600,000	346,300,000	48,075,520	298,224,480	14%
2.1.8	IMPUESTOS	225,340,573	131,949,124	0	2,888,000	0	354,401,697	251,726,171	101,927,926	71%

Valores expresados en Pesos

Funcionamiento Ente Gestor

- Gastos de personal (Planta Permanente) \$3.082 millones de pesos.
- Gastos por adquisición de bienes \$7.158 millones de pesos
- Gastos por adquisición de servicios \$2.005 millones de pesos.
- Transferencias corrientes \$ 51 millones de pesos.
- Gastos de comercialización y producción \$ 7.958 millones de pesos (\$6.668 millones del Ente Gestor y \$1.289 millones del Sistema de Bicicletas Publicas - CLOBI).
- Disminución de Pasivos (Programas de saneamiento fiscal y financiero) \$48 millones de pesos.
- Gastos por impuestos \$251 millones de pesos.

Tabla 29, Gastos de Inversión

COD.	DESCRIPCION	APROPACION INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITOS	REDUCCION	ADICIONES	APROPACION DEFINITIVA	COMPROMISOS	APROPACION POR EJECUTA	% EJ
2	GASTOS	30,528,033,884	1,618,202,649	1,618,202,649	876,460,333	9,923,400,596	39,574,974,147	14,104,376,571	22,695,747,337	36%
2.3	INVERSION	6,806,252,735	304,922,865	304,922,865	237,248	6,882,846,723	13,688,862,210	699,468,305	12,989,393,905	5%
2.3	ENTE GESTOR	966,513,989	239,123,916	239,123,916	0	28,716,411	995,230,400	232,682,249	762,548,151	23%
	Estudios de consultoría, de operación y es	966,513,989	239,123,916	239,123,916	0	28,716,411	995,230,400	232,682,249	762,548,151	23%
2.3	SITM	5,839,738,746	65,798,949	65,798,949	237,248	6,854,130,312	12,693,631,810	466,786,056	12,226,845,754	4%
	Construcción de troncales, pre-troncales y	433,055,885	0	34,132,020	0	49,787,107	448,710,972	49,787,107	398,923,865	11%
	Semáforos	372,029,245	0	0	0	0	372,029,245	0	372,029,245	0%
	Carreteras (excepto carreteras elevadas); call	61,026,640	0	34,132,020	0	49,787,107	76,681,727	49,787,107	26,894,620	65%
	Construcción e instalación de estaciones y	0	0	0	0	6,525,558,842	6,525,558,842	0	6,525,558,842	0%
	Equipos y aparatos de radio, televisión y comi	0	0	0	0	6,525,558,842	6,525,558,842	0	6,525,558,842	0%
	Adquisición de predios, troncales y termin	19,941,628	0	0	0	0	19,941,628	0	19,941,628	0%
	Terrenos	19,941,628	0	0	0	0	19,941,628	0	19,941,628	0%
	Intersecciones vehiculares y peatonales a	3,832,225,971	0	0	0	0	3,832,225,971	0	3,832,225,971	0%
	Puentes y carreteras elevadas	3,832,225,971	0	0	0	0	3,832,225,971	0	3,832,225,971	0%
	Interventoría de obras	280,000,000	0	0	0	0	280,000,000	0	280,000,000	0%
	Puentes y carreteras elevadas	280,000,000	0	0	0	0	280,000,000	0	280,000,000	0%
	Estudios de consultoría, de operación y es	924,845,620	65,798,949	0	237,248	15,680,124	1,006,087,445	416,998,949	589,088,496	41%
	Servicios de ingeniería en proyectos de transp	924,845,620	65,798,949	0	237,248	15,680,124	1,006,087,445	416,998,949	589,088,496	41%
	Fortalecimiento al Sistema Integrado de Tr	349,669,642	0	31,666,929	0	263,104,239	581,106,952	0	581,106,952	0%
	Gastos de Operación Decreto 575 de Abril de	349,669,642	0	31,666,929	0	263,104,239	581,106,952	0	581,106,952	0%

Valores expresados en Pesos

- La ejecución del presupuesto de gastos de Inversión para la construcción del SITM, asciende a la suma de \$699 millones de pesos, de los cuales \$232 millones de pesos se realizó con recursos propios y \$466 millones de pesos con recursos del convenio de cofinanciación del SITM.

4.5 GESTIÓN DE TIC'S

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Desde el mes de enero a la fecha, se viene realizando las ***copias de seguridad del aplicativo contable***, 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.
- Durante este trimestre se avanzó en el análisis y documentación del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información).
- Se aprobaron en el Comité Institucional de Gestión y desempeño los siguientes documentos y se cargaron en la plataforma de calidad NeoGestión:
 - Modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI).
 - Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad de la información.
 - Guía para Comprensión de Imágenes Directamente en Word.
 - Lineamientos para la Gestión y Clasificación de Activos de Información.
 - Plan Estratégico de Tecnología de la Información.
 - Metodología para la Gestión de Proyectos de TI.

- Gestión de Riesgo de TI en el Área Administrativa.
 - Matriz de Riesgo de TI Área Administrativa.
 - Plan de Continuidad de los Servicios de TI Área Administrativa.
- Se cargaron las Base de datos que contienen datos personales en la plataforma de la Súper Intendencia de Industria y Comercio (SIC).
 - Se creó el menú participa en la página WEB para dar cumplimiento a la resolución 1519 de 2020, e igualmente se contestó encuesta enviada por la Procuraduría General de la Nación sobre el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)
 - Se realizó capacitación a todo el personal administrativo 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
 - Se entregaron Unidades de Red a todas las áreas con el fin de respaldar información importante y confidencial de su gestión diaria.

5. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

5.1 PROCESOS JUDICIALES

Relación de los procesos judiciales en curso.

Tabla 30, Procesos Judiciales a 30 de septiembre de 2022

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	7	\$ 81.961.233.135,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	20	\$ 35.980.227.313,00
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	42	\$ 120.737.335.389,00

EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022		
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
TOTAL		\$ 123.363.050.333,44

PROCESOS INICIADOS POR METROLINEA EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022		
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	3	\$ 313.857.718,00
ORDINARIO LABORAL	2	\$ 24.281.008,00
TOTAL	8	\$ 3.341.410.864,00

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 30 de septiembre de 2022 en los procesos judiciales es la siguiente:

Tabla 31, Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 30 DE SEPTIEMBRE 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%	30	\$ 102.061.945.375,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	6	\$ 18.538.383.697,00
BAJO	1%A 10%	5	\$ -
TOTAL		42	\$ 120.737.335.389,00

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 32, Acciones de repetición interpuestas por Metrolínea S.A

ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLINEA S.A. EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022						
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.

Tabla 33, ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO

ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022 - 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

TRAMITE DE REESTRUCTURACION 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 representa

- 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.

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

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

- Tramite objeción Metrocinco Plus S.A, proceso bajo el radicado No 2021-840-00010, el 03 de febrero de 2022 mediante auto No 2022- 01-049621, se admite demanda de Metrocinco Plus S.A y corré traslado a German Roberto Franco, Promotor del Acuerdo de Reestructuración de Pasivos de Metrolínea S.A, para que se pronuncie al respecto.

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, METROLINEA 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.

Así mismo ofrece el servicio de atención y orientación al usuario del SITM a través del CHAT EN LINEA que se encuentra disponible en nuestra página web www.metrolinea.gov.co con 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.

Para el registro de las PQRSDf está habilitada nuestra página web www.metrolinea.gov.co link PQRSDf y la app METROLINEA link PQRSDf.

Tabla 34, Medios de recepción utilizados por los usuarios

PQRSDf POR MEDIO RECEPCIÓN ENERO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	8	18,6%
Personal	2	4,7%
Telefónico	5	11,6%
Web	8	18,6%
APP	20	46,5%
TOTAL	43	100%

PQRSDf POR MEDIO RECEPCIÓN FEBRERO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	14	14,1%
Personal	6	6,1%
Telefónico	1	1,0%
Web	54	54,5%
APP	24	24,2%
TOTAL	99	100%

PQRSDf POR MEDIO RECEPCIÓN MARZO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	8	20,0%
Personal	1	2,5%
Telefónico	0	0,0%
Web	29	72,5%

PQRSDf POR MEDIO RECEPCIÓN ABRIL

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	19	31,7%
Personal	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Web	36	60,0%

APP	2	5,0%
TOTAL	40	100%

APP	5	8,3%
TOTAL	60	100,0%

**PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN
MAYO**

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	9	20,5%
Personal	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Web	35	79,5%
APP	0	0,0%
TOTAL	44	100,0%

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN JUNIO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	9	21,4%
Personal	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Web	33	78,6%
APP	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

**PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN
JULIO**

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	7	10,9%
Personal	6	9,4%
Telefónico	12	18,8%
Web	21	32,8%
APP	18	28,1%
TOTAL	64	100,0%

**PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN
AGOSTO**

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	6	9,8%
Personal	8	13,1%
Telefónico	9	14,8%
Web	21	34,4%
APP	17	27,9%
TOTAL	61	100,0%

**PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN
SEPTIEMBRE**

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	7	17,1%
Personal	4	9,8%
Telefónico	8	19,5%
Web	12	29,3%
APP	10	24,4%
TOTAL	41	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 35, Tipo de PQRSDF Registradas

TIPO DE PQRSDF ENERO		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	12	27,9%
Quejas	10	23,3%
Reclamos	21	48,8%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	43	100,0%

TIPO DE PQRSDF FEBRERO		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	43	43,4%
Quejas	26	26,3%
Reclamos	30	30,3%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	99	100,0%

TIPO DE PQRSDF MARZO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	11	27,5%
Quejas	12	30,0%
Reclamos	17	42,5%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	40	100,0%

TIPO DE PQRSDF ABRIL

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	55	91,7%
Quejas	4	6,7%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	1	1,7%
TOTAL	60	100,0%

TIPO DE PQRSDF MAYO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	44	100,0%
Quejas	0	0,0%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	44	100,0%

TIPO DE PQRSDF JUNIO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	41	97,6%
Quejas	1	2,4%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

TIPO DE PQRSDF JULIO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	37	57,8%
Quejas	25	39,1%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	2	3,1%

TIPO DE PQRSDF AGOSTO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	30	49,2%
Quejas	31	50,8%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%

TOTAL	64	100,0%	TOTAL	61	100,0%
--------------	-----------	---------------	--------------	-----------	---------------

TIPO DE PQRSDF SEPTIEMBRE

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	11	26,8%
Quejas	27	65,9%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	3	7,3%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	41	100,0%

Tabla 36, Tema objeto de la PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ENERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	9	20,9%
Conductores	2	4,7%
Vehículos	3	7,0%
Recaudo	4	9,3%
Taquilleros	6	14,0%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	4	9,3%
Consulta de Saldo Tarjeta	15	34,9%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	43	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF FEBRERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	18	18,2%
Conductores	9	9,1%
Vehículos	9	9,1%
Recaudo	3	3,0%
Taquilleros	8	8,1%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	17	17,2%
Consulta de Saldo Tarjeta	20	20,2%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	15	15,2%
TOTAL	99	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MARZO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	8	20,0%
Conductores	4	10,0%
Vehículos	3	7,5%
Recaudo	9	22,5%
Taquilleros	0	0,0%
CAE	0	0,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ABRIL

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	21,7%
Conductores	4	6,7%
Vehículos	0	0,0%
Recaudo	0	0,0%
Taquilleros	8	13,3%
CAE	0	0,0%



Puntos de Venta	4	10,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	20,0%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	4	10,0%
TOTAL	40	100,0%

Puntos de Venta	12	20,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	13,3%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	15	25,0%
TOTAL	60	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MAYO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	12	27,3%
Conductores	6	13,6%
Vehículos	2	4,5%
Recaudo	2	4,5%
Taquilleros	4	9,1%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	8	18,2%
Consulta de Saldo Tarjeta	6	13,6%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	4	9,1%
TOTAL	44	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF JUNIO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	15	35,7%
Conductores	5	11,9%
Vehículos	2	4,8%
Recaudo	0	0,0%
Taquilleros	5	11,9%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	8	19,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	7	16,7%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF JULIO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	37	57,8%
Conductores	8	12,5%
Vehículos	0	0,0%
Recaudo	2	3,1%
Taquilleros	3	4,7%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	6	9,4%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	12,5%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	64	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF AGOSTO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	33	54,1%
Conductores	5	8,2%
Vehículos	4	6,6%
Recaudo	3	4,9%
Taquilleros	5	8,2%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	3	4,9%
Consulta de Saldo Tarjeta	5	8,2%
Infraestructura	3	4,9%
Otros	0	0,0%
TOTAL	61	100,0%

**TEMA OBJETO DE LA PQRSDF
SEPTIEMBRE**

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	23	56,1%
Conductores	2	4,9%
Vehículos	7	17,1%
Recaudo	2	4,9%
Taquilleros	4	9,8%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	1	2,4%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	4,9%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	41	100,0%

Tabla 37, 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	42	42,4%
Entidad o Empresa	15	15,2%
Usuario	42	42,4%
TOTAL	99	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MARZO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	13	32,5%
Entidad o Empresa	5	12,5%
Usuario	22	55,0%
TOTAL	40	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO ABRIL

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	42	70,0%
Entidad o Empresa	5	8,3%
Usuario	13	21,7%
TOTAL	60	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MAYO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	23	52,3%
Entidad o Empresa	5	11,4%
Usuario	16	36,4%
TOTAL	44	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO JUNIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	23	54,8%
Entidad o Empresa	6	14,3%
Usuario	13	31,0%
TOTAL	42	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO JULIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	38	59,4%
Entidad o Empresa	8	12,5%
Usuario	18	28,1%
TOTAL	64	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO AGOSTO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	45	73,8%
Entidad o Empresa	4	6,6%
Usuario	12	19,7%
TOTAL	61	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO SEPTIEMBRE

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	18	43,9%
Entidad o Empresa	8	19,5%
Usuario	15	36,6%
TOTAL	41	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 CONTRATACION

Se adjunta relación de contratos suscritos en el periodo comprendido del 2 de enero al 30 de septiembre de 2022.

5.4 RECURSOS HUMANOS

Durante el tercer trimestre el área de Talento Humano ejecuto en el marco del Plan Estratégico de Talento Humano actividades programadas en el Plan Institucional De Bienestar Social, Estímulos, Incentivos Y Reconocimientos para la vigencia 2022, con el apoyo de la Caja de compensación familiar, logrando la participación de los trabajadores en las diferentes actividades.

Considerando la importancia del Talento Humano la entidad ejecuto el reconocimiento en el día del Servidor Público mediante una actividad integrada por los trabajadores a quienes en acto público se resaltó la antigüedad en el servicio a la entidad y así mismo se destacaron los principios y valores que hacen parte de la Política de Integridad para los servidores Públicos.

En el marco del plan de bienestar se continua en la ejecución de actividades que resaltan la importancia de trabajo en equipo, tolerancia hacia los demás y el bienestar espiritual frente a las diferentes situaciones que se han presentado y considerando importante evaluar la pos pandemia como una consecuencia en los riesgos psicosociales de los trabajadores.

En el área de capacitación institucional con el apoyo de la Caja de compensación y la ARL, se continua en la ejecución de charlas virtuales y presenciales en temas de participación ciudadana, relaciones interpersonales, atención a personas con discapacidad, en busca de fortalecer los conocimientos, competencias laborales, equidad de género, reafirmando las conductas éticas que nos permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana a través del autoaprendizaje y el desarrollo de los funcionarios.

El área de Talento Humano, junto de la mano del SG SST, Copasst y la ARL, ejecuta los cronogramas de los diferentes programas de vigilancia epidemiología, inspecciones y campañas de sensibilización, con el fin de proporcionar estrategias que fortalezcan y prevengan el estado de salud de los trabajadores minimizando los riesgos a que están expuestos en la ejecución de las actividades y a su vez en el continuo mejoramiento de una sana convivencia en su entorno laboral.