



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**

**INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020 METROLÍNEA S.A.**

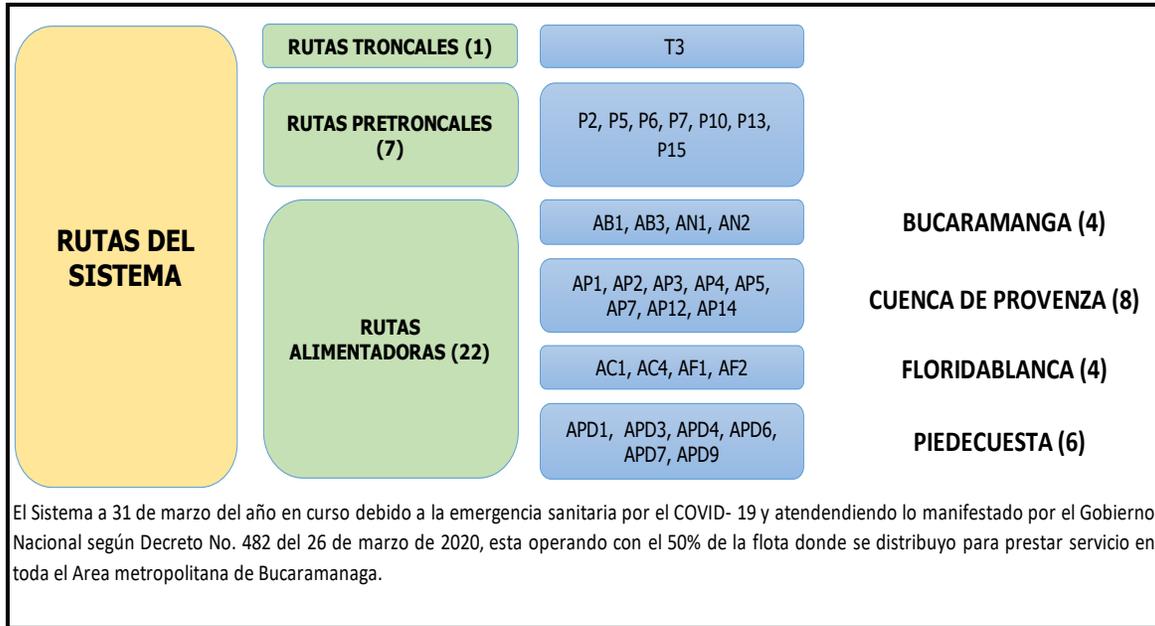
**EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO - GERENTE**

## CONTENIDO

<b>1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN.....</b>	
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL.....	
1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM.....	
1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS.....	
1.4 ESTADO DE AUTOBUSES.....	
1.5 GESTIÓN FINANCIERA DE LA OPERACIÓN.....	
1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023.....	
1.7 GESTIÓN AMBIENTAL.....	
1.8 GESTIÓN DE MERCADEO.....	
1.9 PRENSA Y COMUNICACIONES.....	
1.10 GESTIÓN SOCIAL.....	
<b>2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....</b>	
2.1 PORTAL DEL NORTE.....	
2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE.....	
2.3 PORTAL DE PIEDECUESTA.....	
2.4 PORTAL DE GIRÓN.....	
2.5 OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON.....	
2.6 CONTRATO OBRAS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL S.I.T.M. METROLÍNEA, VIGENCIA 2020.....	
<b>3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....</b>	
3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	
3.2 SG-SST.....	
3.3 RECURSOS HUMANOS.....	
3.4 RESULTADOS FINANCIEROS.....	
3.5 GESTION PRESUPUESTAL .....	
3.6 GESTION DE SISTEMAS.....	
<b>4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....</b>	
4.1 PROCESOS JUDICIALES.....	
4.2 CONTRATACIÓN.....	
4.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	

## 1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

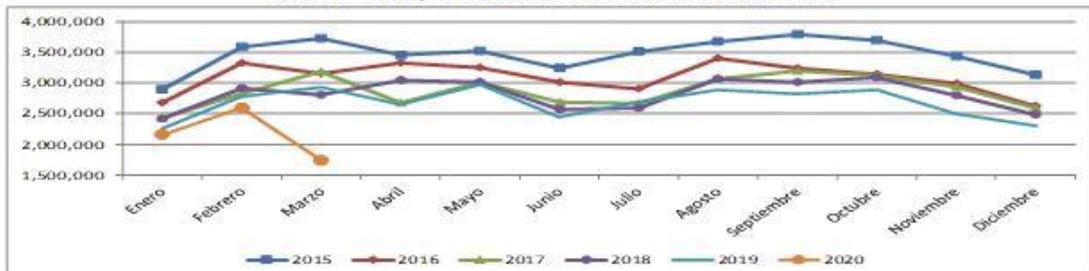
### 1.1 ESQUEMA OPERACIONAL



### 1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM

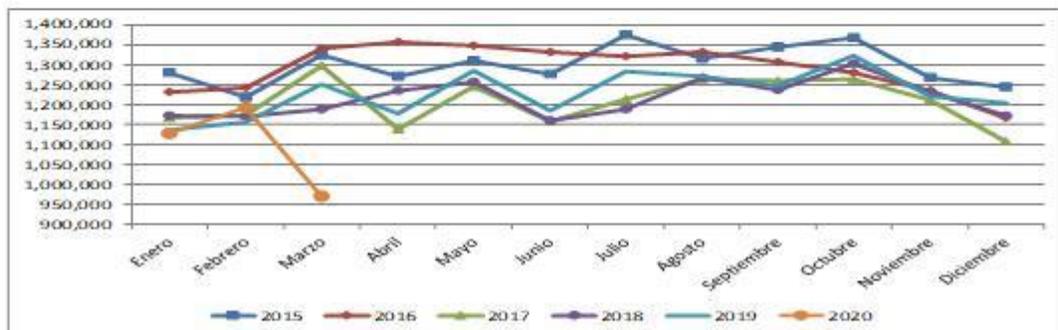
Mes	Validaciones mensuales					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	2,899,093	2,673,528	2,428,139	2,414,313	2,266,451	2,156,479
Febrero	3,585,318	3,326,793	2,826,266	2,911,048	2,780,236	2,593,775
Marzo	3,729,739	3,156,862	3,187,932	2,809,898	2,935,606	1,737,873
Abril	3,451,801	3,324,537	2,675,684	3,042,917	2,649,881	
Mayo	3,525,051	3,245,871	3,011,999	3,017,257	2,980,349	
Junio	3,236,288	3,015,086	2,684,696	2,572,964	2,440,392	
Julio	3,512,863	2,909,726	2,668,853	2,596,226	2,688,982	
Agosto	3,669,270	3,399,861	3,070,260	3,063,717	2,885,612	
Septiembre	3,787,183	3,243,008	3,195,416	3,008,740	2,820,294	
Octubre	3,693,462	3,141,155	3,120,896	3,092,089	2,884,213	
Noviembre	3,435,714	2,994,268	2,942,577	2,796,076	2,494,914	
Diciembre	3,129,153	2,626,241	2,588,606	2,481,959	2,301,686	
<b>Acum I trimestre</b>	<b>10,214,150</b>	<b>9,157,183</b>	<b>8,442,337</b>	<b>8,135,259</b>	<b>7,982,293</b>	<b>6,488,127</b>
<b>Variación I trim</b>		<b>-10.3%</b>	<b>-7.8%</b>	<b>-3.6%</b>	<b>-1.9%</b>	<b>-18.7%</b>
<b>Acumulado año</b>	<b>41,654,935</b>	<b>37,056,936</b>	<b>34,401,324</b>	<b>33,807,204</b>	<b>32,128,616</b>	<b>6,488,127</b>
<b>Variación año</b>		<b>-11.0%</b>	<b>-7.2%</b>	<b>-1.7%</b>	<b>-5.0%</b>	

Gráfica - Comportamiento validaciones mensuales



Mes	Kilómetros recorridos mensuales					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	1,279,910	1,231,972	1,167,646	1,171,595	1,136,280	1,127,854
Febrero	1,218,012	1,242,062	1,174,454	1,169,810	1,156,292	1,192,502
Marzo	1,325,104	1,339,984	1,296,805	1,188,623	1,250,774	969,174
Abril	1,270,908	1,356,007	1,138,685	1,235,705	1,177,085	
Mayo	1,310,279	1,348,151	1,244,910	1,257,168	1,285,133	
Junio	1,276,185	1,331,407	1,157,416	1,159,004	1,184,413	
Julio	1,375,113	1,321,444	1,214,155	1,187,607	1,282,494	
Agosto	1,316,213	1,331,578	1,264,092	1,266,735	1,270,587	
Septiembre	1,343,877	1,307,149	1,259,614	1,236,673	1,247,510	
Octubre	1,368,289	1,280,533	1,263,480	1,302,402	1,322,168	
Noviembre	1,267,280	1,235,245	1,211,073	1,231,360	1,220,713	
Diciembre	1,244,493	1,166,320	1,107,268	1,172,763	1,205,010	
<b>Acum I trimestre</b>	<b>3,823,026</b>	<b>3,814,018</b>	<b>3,638,905</b>	<b>3,530,028</b>	<b>3,543,346</b>	<b>3,289,530</b>
<b>Variación I trim</b>		<b>-0.2%</b>	<b>-4.6%</b>	<b>-3.0%</b>	<b>0.4%</b>	<b>-7.2%</b>
<b>Acumulado año</b>	<b>15,595,663</b>	<b>15,491,852</b>	<b>14,499,598</b>	<b>14,579,444</b>	<b>14,738,459</b>	<b>3,289,530</b>
<b>Variación año</b>		<b>-0.7%</b>	<b>-6.4%</b>	<b>0.6%</b>	<b>1.1%</b>	

Gráfica - Comportamiento kilómetros mensuales



### 1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS

Se ha continuado la constante vigilancia y control a los concesionarios Movilizamos S.A., Metrocinco Plus S.A. y Transporte Inteligente S.A. - TISA, generándose el comportamiento que a continuación se plasma aplicación y cumplimiento de los denominados Indicadores de Desempeño establecidos en cada uno de los contratos de concesión:

INDICES DE DESEMPEÑO DESCONTADO A OPERADORES 2014-2019				
AÑO	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TISA	TOTAL
2014	\$ 595.349.156	\$ 16.901.706	\$ 133.742.316	\$ 745.993.178
2015	489.343.114	-	355.215.219	\$ 844.558.333
2016	\$ 252.894.518	\$ -	\$ 982.723.411	\$ 1.235.617.929
2017	\$ 163.899.771	\$ 43.673.958	\$ 670.813.762	\$ 878.387.491
2018	\$ 56.859.700	\$ 163.200.703	\$ 215.427.167	\$ 435.487.570
2019 (sept 29)	\$ 30.623.781	\$ 390.175.472	\$ 128.260.204	\$ 549.059.456
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 1.588.970.040</b>	<b>\$ 613.951.839</b>	<b>\$ 2.486.182.079</b>	<b>\$ 4.689.103.957</b>

VALORES DESCONTADOS POR MULTAS A OPERADORES 2014-2019				
AÑO	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TISA	TOTAL
2014	\$ 176.234.520	\$ -	\$ -	\$ 176.234.520
2015	525.030.380	22.516.200	-	\$ 547.546.580
2016	\$ 94.787.000	\$ -	\$ -	\$ 94.787.000
2017	\$ 4.845.512	\$ -	\$ -	\$ 4.845.512
2018	\$ -	\$ 624.994	\$ -	\$ 624.994
2019 (sept 29)	\$ 6.116.079	\$ 16.755.000	\$ -	\$ 22.871.079
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 807.013.491</b>	<b>\$ 39.896.194</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 846.909.685</b>

**INDICADORES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN  
METROCINCO PLUS Y MOVILIZAMOS S.A**

Los niveles de servicios se establecen conforme a los rangos establecidos en el **Anexo 2** del contrato de concesión de la siguiente manera:

Nivel de servicio	Rango de ICD
A	ICD $\geq$ 97%
B	95% $\leq$ ICD < 97%
C	93% $\leq$ ICD < 95%
D	91% $\leq$ ICD < 93%
E	ICD < 91%

Parámetros para Índices de Calidad de Desempeño del Concesionario ICD

Indices	Codigo	Periodo de evaluacion (Semana)	Ponderacion	
Operación	IO	1	P <sub>3</sub>	15%
Estado de Autobuses	IEA	2	P <sub>3</sub>	15%
Atencion al Usuario	IAU	2	P <sub>8</sub>	5%

**INDICADORES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO CONCESIONARIO DE RECAUDO Y CONTROL  
TRANSPORTE INTELIGENTE S.A (TISA)**

Los niveles de servicios se establecen conforme a los rangos establecidos en el **Anexo 6** del contrato de concesión de la siguiente manera:

Nivel de servicio	Rango de ICD
A	ICD $\geq$ 97%
B	95% $\leq$ ICD < 97%
C	93% $\leq$ ICD < 95%
D	91% $\leq$ ICD < 93%
E	ICD < 91%

Los parámetros para Índices de Calidad de Desempeño del Concesionario ICD se establecen para sistema especializado del sistema SIMLINEA

SISTEMAS ESPECIALIZADOS	
1	Sistema de Comunicaciones
2	Sistema de Recaudo
3	Sistema de Gestion y Control de Flota
4	Sistema de Monitoteo de Imágenes
5	Sistema de Atencion al Usuario
6	Sistema de Informacion al Usuario

## 1.4 ESTADO DE AUTOBUSES

### FLOTA NO OPERATIVA SITM

Metrocinco Plus	Inscritos	No operativos a Marzo 2020	%
Articulados	17	5	29%
Padrones	61	6	10%
Alimentadores	62	6	10%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>17</b>	<b>12%</b>

Movilizamos	Inscritos	No operativos a Marzo 2020	%
Articulados	12	5	42%
Padrones	40	4	10%
Alimentadores	44	6	14%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>15</b>	<b>16%</b>

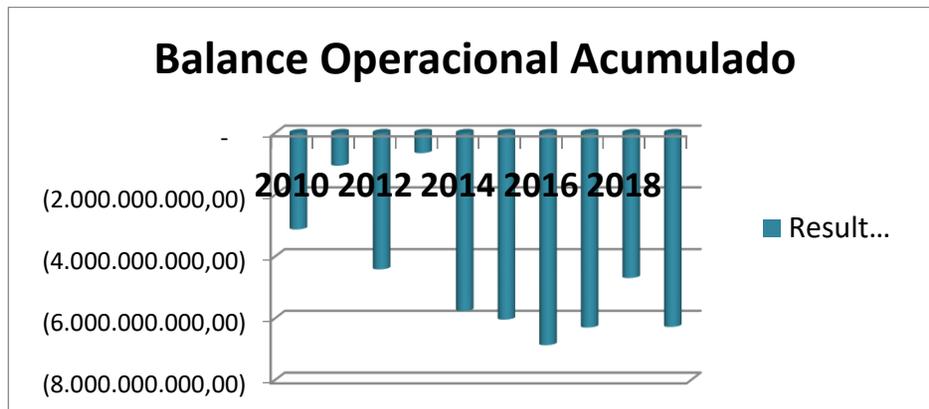
<b>Total general</b>	<b>236</b>	<b>32</b>	<b>14%</b>
----------------------	------------	-----------	------------

Los aspectos revisados a los vehículos de los dos concesionarios fueron:

**Revisión externa:** Estado de faros, estado de las direccionales, rutero frontal lateral posterior, cocuyos laterales, espejos externos, boceles, llantas y rines, cocuyos traseros, abolladuras o impactos, aditamentos decorativos, funcionamiento de plumillas, imagen corporativa, aseo externo.

**Revisión Interna:** Señalización interna, carga y presencia de extintores, conos, botiquín completo, frenos de seguridad, operación de puertas de servicio, vidrio panorámico, estado del timón, bocina, espejos internos, plataforma discapacitados y llave, revisión silla del operador, cinturón de seguridad y alarma, cinturón de seguridad discapacitados, ángel guardián, luces internas, presencia de martillos, luces puertas de servicio, funcionamiento ventiladores, funcionamiento extractores, aseo interno, timbre para discapacitados, funcionamiento de claraboyas, funcionamiento de ventanas, rejillas ductos de ventilación, estado de pasamanos, puertas y escotillas de emergencia, alarmas puertas de servicio, aditamentos decorativos.

## 1.5 GESTIÓN FINANCIERA DE LA OPERACIÓN



<b>BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO DEL SITM</b>			
<b>2010</b>			
INGRESOS			24,813,395,940.00
EGRESOS			27,934,855,705.84
<b>RESULTADO</b>			<b>- 3,121,459,765.84</b>
<b>2011</b>			
INGRESOS			28,612,784,330.00
EGRESOS			29,668,911,717.53
<b>RESULTADO</b>			<b>- 1,056,127,387.53</b>
<b>2012</b>			
INGRESOS			41,286,443,379.00
EGRESOS			45,701,067,140.70
<b>RESULTADO</b>			<b>- 4,414,623,761.70</b>
<b>2013</b>			
INGRESOS			71,968,246,580.00
EGRESOS			72,618,431,772.41
<b>RESULTADO</b>			<b>- 650,185,192.41</b>
<b>2014</b>			
INGRESOS			71,264,173,642.00
EGRESOS			77,028,889,881.83
<b>RESULTADO</b>			<b>- 5,764,716,239.83</b>
<b>2015</b>			
INGRESOS			76,870,659,400.00
EGRESOS			82,911,322,320.09
<b>RESULTADO</b>			<b>- 6,040,662,920.09</b>
<b>2016</b>			
INGRESOS			77,600,486,900.00
EGRESOS			84,468,932,641.70
<b>RESULTADO</b>			<b>- 6,868,445,741.70</b>
<b>2017</b>			
INGRESOS			72,340,241,400.00
EGRESOS			78,638,641,380.92
<b>RESULTADO</b>			<b>- 6,298,399,980.92</b>
<b>2018</b>			
INGRESOS			77,663,406,300.00
EGRESOS			82,358,474,902.37
<b>RESULTADO</b>			<b>- 4,695,068,602.37</b>
<b>2019 (diciembre 22)</b>			
INGRESOS			78,764,339,500.00
EGRESOS			85,042,900,021.94
<b>RESULTADO</b>			<b>- 6,278,560,521.94</b>
<b>BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO</b>			<b>- 45,188,250,114.34</b>

## **1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023**

Se asistió y participó durante los meses de febrero y marzo en las diferentes mesas de trabajo generales y sectoriales que organizó y lideró la Secretaría de Planeación del Municipio de Bucaramanga, para socializar el actual programa de gobierno y divulgar los lineamientos para la formulación del Plan de Desarrollo para la vigencia 2020 - 2023.

Igualmente, y teniendo en cuenta las directrices y parámetros que fueron impartidos por el ente municipal, se inició la formulación y definición -para su posterior revisión conjunta- de los programas, metas e indicadores correspondientes al Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea -SITM- que deberían ser incorporados en el nuevo Plan de Desarrollo.

## **1.7 GESTION AMBIENTAL**

Durante el primer trimestre del 2020, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

- Elaboración y entrega de informe de seguimiento y control para el SIA Misional de la Contraloría de Bucaramanga.
- Elaboración y entrega de informe trimestrales de seguimiento a la UMUS del Ministerio de Transporte.
- Planeación de actividades y agenda año 2020 en el marco del Sistema de Gestión Ambiental y los programas de administración ambiental de la entidad.
- Planeación de jornada de monitoreo de opacidad de los autobuses del SITM para verificación del cumplimiento a la Resolución 910 de 2008 a ejecutarse con el Area Metropolitana de Bucaramanga en el mes de abril.
- Resumen y control estadístico de generación de residuos sólidos según certificados de disposición final suministrados por los aliados.
- Control y seguimiento a los convenios con SANAR para la recolección y disposición final adecuada de los residuos PET y de cartón que se reciclan y separan en la fuente en Metrolínea S.A. y el de Paperlab en donde se disponen los residuos de papel y cartón.
- Atención de misión de revisión a los aspectos ambientales efectuada por la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS) y el Banco Mundial, en donde se conceptuó un anejo ambiental positivo y enmarcado en las salvaguardas ambientales, sociales y de SST requeridas para este tipo de proyectos.
- Elaboración de informes, seguimiento y gestión con destino a la autoridad ambiental (CDMB) para la revisión de los 2 años y medio de mantenimiento a la compensación forestal del Portal de Girón, con miras a la entrega final de los árboles ante la autoridad ambiental en julio de

2020, para el cierre definitivo del permiso de intervención forestal que se había otorgado para este proyecto particular.

- A través de la revisión del diseño paisajístico en el Portal del Norte, se ha logrado aumentar la cantidad de individuos vegetales que estarán incluidos dentro de la infraestructura construida y a la fecha se cuentan 405 individuos que adornarán el portal; superando la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 232 individuos; también se incorporarán zonas verdes generosas y jardines. Por otro lado, se ha realizado control y seguimiento al mantenimiento de la siembra ejecutada como compensación por las obras del Portal Norte, equivalente a 511 individuos en total sembrados en zonas de alta importancia en Bucaramanga tales como la Calle 45 y la vía a Chimitá en donde se sembraron individuos de especies nativas y/o con buen comportamiento para la zona. En el trimestre se realizó reposición de individuos afectados dando cumplimiento a los requerimientos del Área Metropolitana de Bucaramanga quien actuaba como autoridad ambiental; así como también la siembra de nuevos árboles dentro del área del Portal Norte. En total, a la fecha se han sembrado 751 individuos; resaltándose el logro de la meta propuesta por Metrolínea S.A. de realizar la compensación a través de siembra en un 100% sin hacer pagos en dinero.
- Seguimiento y elaboración de informes de mantenimiento a la compensación forestal de las obras del Portal de Piedecuesta, en donde se logró aumentar la cantidad de individuos vegetales a incorporar dentro del Portal de 54 a 222 individuos, superando la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 47 individuos en pie. En este el trimestre se continuó con el mantenimiento de árboles, palmas y arbustos en el portal; así como también de los jardines y zonas verdes generosas que hacen parte de la dotación de este portal. En total la siembra de compensación que fue iniciada el 30 de septiembre de 2018 en el municipio de Piedecuesta, se realizó con un total 724 individuos distribuidos así: 230 árboles ubicados en La Cantera, 272 sembrados en inmediaciones de San Francisco y 222 dentro del Portal dando cumplimiento con un exceso de siembra del 33,1%.
- Seguimiento y control al PMA en los contratos de obra e interventoría que se encuentran en ejecución para el Portal Norte y Portal de Piedecuesta. En el Norte y Piedecuesta se está revisando el control de los efluentes para los procedimientos de vertimientos, términos a ejecutar para el cierre de los permisos ambientales y la elaboración del dossier ambiental de las obras.

En el Portal de Piedecuesta se logró culminar la implementación de la versión final del diseño paisajístico en donde se pudo involucrar alrededor de un 33,1% mas de individuos de mediano y alto porte; así como también mayores zonas de jardinería y prados.

- Coordinación con operadores del SITM para el ingreso a operar al Portal de Piedecuesta; sobre todo en aspectos de alta importancia ambiental como la PTAR, términos para el uso de aguas lluvias y cumplimiento de aspectos contractuales descritos en la concesión firmada con Metrocincoplus y Movilizamos.

- Consultas ante la autoridad ambiental y empresas de servicios de alcantarillado referentes al vertimiento que se generará por la operación de la PTAR de Piedecuesta; teniendo en cuenta lo resuelto en la Ley 1955 de 2019 con respecto a este aspecto en particular.
- Visitas a instalaciones de operación para auditar cumplimiento de los programas de administración ambiental por parte de los operadores del SITM, en donde se realizó inspección in situ y documental, generándose recomendaciones y solicitudes para los diferentes aspectos ambientales involucrados en los procesos de la operación.
- Participación y liderazgo de los comités ambientales de la obra de construcción (Portal Norte), definiéndose aspectos ambientales cruciales para el proyecto y la comunidad de la zona, como las especies a ubicar para control del ruido y mejoramiento del paisaje, mobiliario ambiental, los contenedores de residuos sólidos, generación de áreas de amortiguación ambiental, sitios de traslado de individuos, entre otros aspectos necesarios para la culminación adecuada de las obras y la facilidad en el cierre de los permisos ambientales suscritos por la entidad.
- Inicio de indagación de costos y actividades asociadas al proyecto piloto de implementación de un sistema de generación de energía alternativa (paneles solares) en estación y/o portales del SITM Metrolínea. Se insiste en la propuesta de proyecto para estudiar la viabilidad de convertir el consumo energético de las estaciones a un consumo a partir de energías limpias tales como la energía solar. Inicialmente, se prevé la necesidad de realizar un estudio de consumos energéticos, picos y realizar un análisis para definir la capacidad necesaria y la infraestructura que se requiere para lograr este fin de utilizar energía solar para la alimentación de las estaciones del SITM Metrolínea.
- Desarrollo y seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria vigencia 2018 desarrollada por parte de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y cierre de hallazgo de acuerdo a lo solicitado por la Contraloría General de la República.
- Elaboración de informes trimestrales ante el Ministerio de Transporte, visitas a sitios de siembra del Portal Norte y Piedecuesta específicamente para verificar sobre la calle 45 y la vía a Chimita y en Piedecuesta en la zona del Eco Parque cerro La Cantera y el retorno-intercambiador de San Francisco.
- Supervisión y cierre del contrato No. 061 de 2019 para la consultoría de tres Planes de Manejo Ambiental para las obras complementarias del SITM en donde se logró la No Objeción de los documentos por parte del Banco Mundial, quedando validado el tema ambiental para dar inicio a los procesos contractuales de estos proyectos.
- Actualización e implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y sus diferentes programas tales como el de capacitaciones, manejo eficiente de recursos, seguimiento a la operación, entre otros. Planeación del calendario ambiental para el primer trimestre de 2020, incluyendo capacitaciones de tipo ambiental para la comunidad Metrolínea.
- Visitas de seguimiento y planeación de auditorías a la operación que se ejecutarán en el segundo trimestre del 2020 en donde específicamente se revisarán los aspectos ambientales y del SGSST con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales

vigentes y buscando implementar un programa de seguimiento y control a los concesionarios de la operación como herramienta que garantice el cumplimiento ambiental y disminuya los riesgos a la entidad por incumplimientos ambientales. Generación de cronograma de visitas e inspecciones documentales.

- Liquidación del contrato No. 066 de 2019 correspondiente a la rocería, macaneo y siembra de prado japonés en los separadores viales principales y secundarios sobre la autopista Floridablanca-Piedecuesta. Se llevó a cabo la siembra y mantenimiento de 5.610 metros cuadrados de prado japonés sobre las islas de las estaciones Hormigueros, Molinos, La Estancia y Palmichal y también sobre la zona del retorno de Floridablanca, disminuyendo a mediano plazo los costos de mantenimiento a las zonas verdes, evitando riesgos de accidentalidad por visibilidad y generando impactos positivos visualmente y en el ecosistema. En el trimestre del reporte se evidencia mantenimiento adicional de los prados sembrados por el ente gestor.

## **1.8 GESTIÓN DE MERCADEO**

Contratos No. 003, 004 de 2019 a los cuales se les hizo "PRORROGA EN TIEMPO" de 3 meses, firmado entre Metrolínea S.A. y ICO MEDIOS y EFECTIMEDIOS S.A. correspondientes a la 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. Se realiza la supervisión y revisión diariamente, se aprueban campañas de publicidad para instalar dentro de los diferentes espacios del SITM, Así mismo se buscan espacios nuevos para dicha explotación en pro de generar recursos adicionales en el Sistema, Así mismo se aprueban modalidades de explotación como lo son activaciones de Marca, BTL y entrega de material publicitario.

## **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.



## **PERSONALIZACIÓN**

Se llevó a cabo una socialización con líderes comunales, juntas de acción comunal y comunidad en general del Barrio Bucarica zona 1 y 2 del Municipio de Floridablanca la cual buscaba dar a conocer los beneficios de personalizar la tarjeta inteligente y de esta manera lograr el aumento proporcional del total de usuarios con tarjetas personalizadas apoyándonos con los líderes y presidentes comunales con la divulgación de la personalización.

## LOCALES COMERCIALES

Metrolínea en busca de generar ingresos adicionales para el Ente Gestor, llevó a cabo diferentes reuniones comerciales con la gerencia y su equipo de trabajo de Tiendas D1, en donde se concretó no solo un Canon de \$13.000.000 mensuales para la entidad, sino un aliado estratégico dentro de las estaciones del Sistema Metrolínea brindando un plus a todos los usuarios del sistema permitiendo de esta manera que dentro de las estaciones los usuarios puedan realizar sus compras antes o después de llegar a casa. Así mismo se aprobaron algunos espacios dentro de las estaciones del Sistema, en donde el objetivo de esta estrategia publicitaria y comunicativa es que los usuarios, comunidad y transeúntes conozcan que dentro de la estación se encuentra una tienda D1.



## PLAN DE TRABAJO 2020

Se elabora y se envía un plan de trabajo para la vigencia 2020 donde se pretende Socializar y comercializar el Sistema Integrado de Transporte SITM, en Bucaramanga y su área Metropolitana, por medio de diferentes estrategias de Mercadeo que permitan mejorar la percepción de los usuarios y por consiguiente aumentar el número de personas que apoyan y utilizan Metrolínea en la región, mediante 6 campañas de la siguiente manera.

Campaña 1. Metro Cultura en donde se busca promover la cultura ciudadana dentro del sistema por medio de 6 campañas o activaciones las cuales fortalezcan el SITM en la región.

Cabe resaltar que la realización de las campañas relacionadas a continuación va dirigidas a usuarios reales y potenciales de Bucaramanga y su área Metropolitana; algunas de las mismas están sujetas alianzas estratégicas, canjes publicitarios y recursos por rubro de socialización previa autorización de la entidad.

Estrategia 2: Por un mejor servicio, con esta campaña se busca capacitar a operadores, taquilleras, personal de campo y parte administrativa mediante un programa de mejoramiento continuo, mediante diferentes charlas o talleres y de esta manera incrementar los indicadores de productividad y satisfacción de clientes lo cual conlleva a cambiar la percepción de los usuarios en el SITM.

Estrategia 3: Metrolínea Presente, con esta campaña o estrategia se pretende lograr un acercamiento del sistema con los usuarios. Por medio de la presencia en eventos y actividades y

de esta manera posicionar al sistema como una empresa que se vincula a la idiosincrasia de los Santandereanos.

Estrategia 4: Personalízate, con esta campaña o estrategia se pretende aumentar el número de usuarios con la tarjeta personalizada a tal fin que puedan acceder a los beneficios de la misma, así mismo se busca con esta información realizar análisis estadísticos.

Estrategia 5: Cliente Frecuente, con esta campaña de fidelización se busca promover o incentivar el uso del servicio en donde se premia al usuario con más validaciones en el SITM.

### **EXPLOTACION COLATERAL**

Proyección de estudios previos para los contratos de explotación, en donde su objeto es "EXPLOTACION COLATERAL DE ESPACIOS INTERNOS Y EXTERNOS PARA LA FIJACIÓN DE PUBLICIDAD VISUAL EN LA INFRAESTRUCTURA FISICA Y FLOTA DE BUSES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA." Para la vigencia 2020 se determinó la segmentación para las estaciones y portales ofertados por el sistema (AAA – AA – A), en pro de fomentar la comercialización de las estaciones que han sido menos atractivas para los clientes durante los últimos años. Así mismo esta segmentación nos permitirá ofertar unas "bonificaciones" que harán más atractiva la comercialización.

### **VISITAS PORTALES**

Se llevó a cabo una visita con la Dirección de Planeación al Portal del Norte de Bucaramanga en donde se pretendía revisar los diferentes espacios internos y externos para la captación de recursos económicos a explotar desde el punto de vista publicitario y comercial.

### **PROPUESTAS AREAS Y LOCALES**

Se envían propuestas a las diferentes entidades Bancarias de la Ciudad ofreciendo los diferentes espacios para cajeros electrónicos dentro de las Estaciones de transferencia.

Se envía propuesta a la Cooperativa multiactiva de pensionados de electrificadora de Santander (Coopenessa) ofreciendo los locales o áreas comerciales planteadas de manera estratégica dentro y fuera de las estaciones.

### **DONACION**

La Dirección de Planeación gestiona con diferentes entidades y/o empresas las cuales se unen a esta importante causa y conscientes de su compromiso social con la comunidad más vulnerable, la donación de 6 sillas de ruedas en donde estos elementos cumplirán para los desplazamientos dentro de las estaciones del SITM de este grupo poblacional de usuarios con algún tipo de limitación o dificultad.

### VENTA DE PUBLICIDAD ESTACIONES Y BUSES INTERNOS DEL SITM

MES	COMERCIALIZADORAS 2019 /2020			TOTAL VENTAS DE C/U DE LAS COMERCIALIZADORAS POR MES
	EFECTIMEDIOS VENTAS M2	ICO. MEDIOS VENTAS M2	UNION TEMPORAL VENTAS M2	
MAYO	\$ 9.183.922	\$ 32.492.304	\$ 1.745.302	\$ 43.421.528
JUNIO	\$ 18.505.772	\$ 28.908.109	\$ 4.760.795	\$ 52.174.676
JULIO	\$ 15.536.996	\$ 13.699.890	\$ 14.342.986	\$ 43.579.872
AGOSTO	\$ 26.235.761	\$ 31.641.690	\$ 20.730.305	\$ 78.607.756
SEPTIEMBRE	\$ 807.202	\$ 24.794.131	\$ 3.660.285	\$ 29.261.618
OCTUBRE	\$ 11.714.582	\$ 35.329.728		\$ 47.044.310
NOVIEMBRE	\$ 5.680.714	\$ 24.388.602	\$ 4.785.520	\$ 34.854.836
DICIEMBRE/ ENERO	\$ 39.548.292	\$ 33.121.437	\$ 4.014.194	\$ 76.683.923
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 127.213.241</b>	<b>\$ 224.375.891</b>	<b>\$ 54.039.387</b>	<b>\$ 405.628.519</b>

### RESPUESTA DE PROPUESTAS

Teniendo en cuenta las propuestas comerciales enviadas a los diferentes bancos se concreta recorrido y diferentes reuniones con personal de Servibanca en donde se busca un área para ubicación de cajeros electrónicos en la estación UIS, Provenza occidental y Portal Piedecuesta, Así mismo se envía mediante correo electrónico la información requerida para contrato arrendamiento.



### GRANDES FORMATOS

Propuesta liquidación grandes formatos con los escenarios o diferentes alternativas para liquidar por metro cuadrado los elementos de grandes metrajés, así mismo una opción para analizar precios fijos de los elementos de alto metraje.

Foto	Elemento	Medida			Recaudo Metrolinea actual \$203,700	Escenarios propuestos Metrolinea			Escenarios propuesta Metrolinea			Escenario 3 establecer precios fijos por espacios y/o elemento.	# elementos según portafolio
		base	altura	Total m2		Escenario 1 Descuento 15% mayores 20 m2 \$173,145	Escenario 2 Descuento 20% mayores 25 m2 \$182,960	Escenario 3 Descuento 30% mayores 15 m2 \$142,590	Escenario 1 Descuento 30% mayores 35 m2 \$142,590	Escenario 2 Descuento 35% mayores 40 m2 \$132,405	Escenario 3 Descuento 60% mayores 30 m2 \$81,480		
	Panel ingreso	2,5	1,6	4	\$14,800	No hay ninguna sugerencias de cambio						NA	
	Dintel gran formato provenza occidental	15,0	1,8	27,0	\$ 5.499.900	\$ 4.479.915	\$ 4.399.920	\$ 3.849.930	NA	NA	NA	\$4.500,000	10 elementos
	Mural túnel gran formato provenza	97,4	1	97,4	\$ 19.840.380	NA	NA	NA	\$ 13.888.266	\$ 12.896.247	\$ 7.936.152	\$12,000,000	4 elementos
	branding interno bus Padron / Articulado	NA	NA	10,65 / 13,58	\$2.169.405 / \$2.766.246	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Establecer precios fijos para cada tipo de bus no superior a \$1,500,000/1,800,000	NA

## ESTACIONES

Se realiza inventario de todas las estaciones del Sistema y buses en el (formato de inventarios infraestructura del SITM).

INVENTARIO INFRAESTRUCTURA DEL SITM										Versión
Dirección Técnica de Planeación										1.2
No.	Tipo:	Estación:		CANAVERAL	Municipio:					27/02/2020
Tipo de Elemento	Cantidad	Ubicación		Dimensiones		Total (M2)	Foto - Registro Fotográfico			
		Vagón Sur	Vagón Norte	Alto (Mts)	Base (Mts)	cada elemento				
BRANDING PUERTA	6	2	4	1,70	1,80	3,06				
BRANDING PUERTA	12	4	8	1,85	1,80	3,33				
BRANDING PUERTA EXTERIOR	6	2	4	1,70	1,80	3,06				
BRANDING PUERTA EXTERIOR	12	4	8	1,85	1,80	3,33				

INVENTARIO INFRAESTRUCTURA DEL SITM										Versión
Dirección Técnica de Planeación										1.2
No.	Tipo:	Estación:		CHORRERAS	Municipio:					27/02/2020
Tipo de Elemento	Cantidad	Ubicación		Dimensiones		Total (M2)	Foto - Registro Fotográfico			
		Vagón Sur	Vagón Norte	Alto (Mts)	Base (Mts)	cada elemento				
BRANDING PUERTA	4	2	2	1,70	2,30	3,91				
BRANDING PUERTA	8	4	4	1,85	2,30	4,255				
BRANDING PUERTA	2		2	1,80	1,76	2,816				
BRANDING PUERTA	2	1	1	3,63	1,96	7,0765				

## 1.9 PRENSA Y COMUNICACIONES

### Comunicados de prensa

Entre enero y marzo se emitieron 25 comunicados de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, incidentes entre vehículos del Sistema, el Preolímpico de fútbol que se desarrolló en Bucaramanga, mejoras en la operación del Sistema, campañas de sensibilización a usuarios sobre el cuidado de sus pertenencias en estaciones y buses, acuerdos con las comunidades de Piedecuesta y Floridablanca para mejorar el servicio, socialización con la Alcaldía de Girón sobre obras complementarias para el portal en ese municipio, recuperación del espacio público en los alrededores del portal de Papi

quiero piña, y ajustes operacionales y campañas de sensibilización a la ciudadanía por la emergencia del Covid-19.

### **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 comunicados de prensa e información de servicio durante la operación del Sistema cada día.

Entre la información de servicio está: desvío de rutas por accidentes o manifestaciones, cierres temporales de las estaciones por protestas, demoras en el servicio por protestas o accidentes, pico y placa, ajustes en la operación, mensajes para incentivar y persuadir a los usuarios a utilizar el Sistema y medidas de prevención ante la emergencia del Covid-19.

### **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 este primer trimestre se hicieron 719 publicaciones en Twitter, 516 en Facebook y 328 historias en Instagram. Las historias en Instagram duran un día.

A través de estas publicaciones, en el caso de Facebook, se han alcanzado por publicación entre 300 y 5.200 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado hasta 94 me gusta, más de 100 retuits, 3.488 visualizaciones en el caso de los videos, 1.200 interacciones, y hasta 9.930 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 300 personas.

Al 18 de febrero de 2020 las cuentas tenían los siguientes seguidores:

Facebook: 10.667; Twitter: 11.505; Instagram: 1.708.

Desde esa fecha hasta el 31 de marzo las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 11.167, una diferencia de 500; Twitter: 12.126, una diferencia de 621; e Instagram: 1.846, una diferencia de 138.

### **Videos institucionales**

Desde la oficina de prensa se han realizados videos a través de los cuales la gerente entrega información de interés a los usuarios y ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga.

## 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, Canal Caracol, Vanguardia, Canal RCN, Caracol Radio, Blu Radio, La Cultural, Guane Visión, Oro Noticias, El Tiempo, Portafolio, Semana y algunos medios independientes.

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

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

## Cubrimiento de las actividades del Sistema

Desde la Oficina 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.

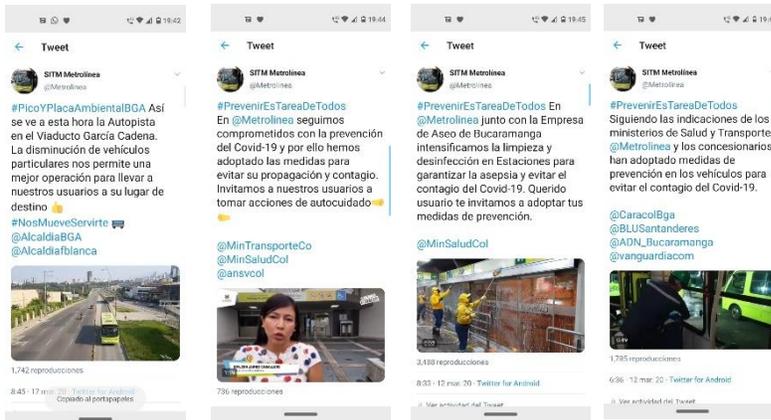
## Registro Fotográfico

### Atención a medios de comunicación





## Publicaciones en redes sociales



### 1.10 GESTIÓN SOCIAL

#### AVANCE PLAN DE REASENTAMIENTO OBRAL VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

- Se llevó a cabo la socialización de los programas del Plan de Reasentamiento a las unidades sociales afectadas por la Obra Vial Complementaria Portal Norte, así como el avance en el proceso de este proyecto.



- Se llevó a cabo Comité de Reasentamiento, para la aprobación de las compensaciones que se otorgarán a las unidades sociales afectadas por este proyecto, acorde al cronograma del proceso licitatorio.
- Se realizó gestión ante el DADEP – Defensoría del Espacio Público, solicitando nuevamente la agilización en los trámites pertinentes para que se emita oficio aclaratorio que indique la titularidad de la franja de terreno donde se ubican las unidades sociales afectadas, la cual es requerida para el desarrollo de este proyecto.
- Se gestionó reunión con el subsecretario de Planeación Municipal, con el fin de presentar la propuesta de reubicación de casetas en la plazoleta de la Obra Vial Complementaria Portal Norte, lo cual permitiría mitigar el impacto de las unidades sociales económicas - USE afectadas por el proyecto. Posterior a la reunión se hizo la solicitud formal por parte de la entidad, con los respectivos planos que señalan la ubicación de los posibles puntos de instalación de las casetas, acorde a los lineamientos del Plan Maestro de Espacio Público.
- Se adelantó la gestión correspondiente ante el SENA y el IMEBU, para brindar a las unidades sociales afectadas por este proyecto, la capacitación y los talleres necesarios para el fortalecimiento empresarial, manejo de ingresos, servicio al cliente y demás temas que les permitan potenciar sus negocios en el mediano plazo, de acuerdo a las actividades económicas que desarrollan.

#### **VISITA MINISTERIO DE TRANSPORTE – SEGUIMIENTO AL PDR**

Finalizando el mes de febrero se llevó a cabo la visita de seguimiento al Plan de Reasentamiento – PDR de la Obra Vial Complementaria Portal Norte, por parte de la Asesora Social de la UMUS, Dra. Susana Delgado, a quien se le presentaron los avances de las actividades desarrolladas y se estipularon compromisos que se llevaron a cabo durante el transcurso del mes de marzo.



#### **CONSTRUCCIÓN PORTAL NORTE**

- Se continuó con el acompañamiento y seguimiento a todas las actividades del Plan de Gestión Social de la obra del Portal Norte, como: Comités de vinculación laboral, reuniones de comité COAC con miembros de las comunidades del área de influencia al proyecto.
- Como evento importante de resaltar en esta vigencia, se encuentra la condecoración que se realizó a los miembros del Comité COAC, para ser designados como "Padrinos Portal Norte", quienes se encargarán de realizar acompañamiento a todas las

actividades con la comunidad y serán multiplicadores en sus comunidades de los beneficios del Portal, promoviendo una cultura de respeto y sentido de pertenencia hacia el SITM.



### MESA DE TRABAJO DISCAPACIDAD

Con miembros de la Red Santandereana de Discapacidad, se llevó a cabo mesa de trabajo para presentar la propuesta de instalar al interior de la Estación de Provenza, inicialmente, sillas de ruedas que le permitan al usuario adulto mayor, o a personas con dificultades para caminar, movilizarse al interior de la estación sin dificultades y de esta manera efectuar los transbordos sin contratiempos. Esta propuesta, se tiene prevista realizar inicialmente en la Estación de Transferencia de Provenza, como prueba piloto, para posteriormente llevarse a otras estaciones o portales del Sistema. La propuesta fue acogida y se presentaron varias sugerencias por parte de los miembros de la Red, con quienes también se llevó a cabo un recorrido por la estación, con el fin de identificar los posibles puntos estratégicos donde se podrían ubicar estas sillas de ruedas.



## 2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

### 2.1 PORTAL DEL NORTE

CONTRATO DE OBRA	
<b>No. CONTRATO</b>	132 DE 2017
<b>OBJETO</b>	CONSTRUCCION DE LA ESTACION DE CABECERA PORTAL DEL NORTE DEL MUNICIPIO BUCARAMANGA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
<b>VALOR INICIAL</b>	\$ 31.824.861.249
<b>VALOR ADICIONAL 01</b>	\$ 7.415.961.904
<b>VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01</b>	\$ 39.240.823.153
<b>CONTRATISTA</b>	ISMOCOL S.A.
<b>PLAZO INICIAL</b>	18 MESES
<b>FECHA INICIO</b>	15 DE MARZO DE 2018
<b>FECHA DE TERMINACION</b>	14 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>FECHA TERMINACION ADICIONAL 01</b>	31 DE ENERO DE 2020
<b>FECHA TERMINACION ADICIONAL 02</b>	31 DE MAYO DE 2020
<b>ACTA DE SUSPENSIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA</b>	01 DE ABRIL DE 2020

CONTRATO DE CONSULTORIA	
<b>No. CONTRATO</b>	130 DE 2017
<b>OBJETO</b>	<b>CONTRATO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PORTAL DEL NORTE EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.</b>
<b>VALOR INICIAL</b>	\$ 2.974.512.695
<b>ADICIONAL I</b>	\$ 222.829.285
<b>ADICIONAL II</b>	\$ 974.754.883
<b>VALOR TOTAL</b>	\$4.172.096.863

<b>CONTRATISTA</b>	CONSORCIO PORTAL NORTE
<b>PLAZO INICIAL</b>	19 MESES
<b>FECHA INICIO</b>	15 DE DICIEMBRE DE 2017
<b>AMPLIACION I PLAZO ADICIONAL</b>	3 MESES
<b>AMPLIACION II PLAZO ADICIONAL</b>	9.5 MESES
<b>FECHA DE TERMINACION</b>	30 DE JULIO DE 2020
<b>ACTA DE SUSPENSIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA</b>	01 DE ABRIL DE 2020

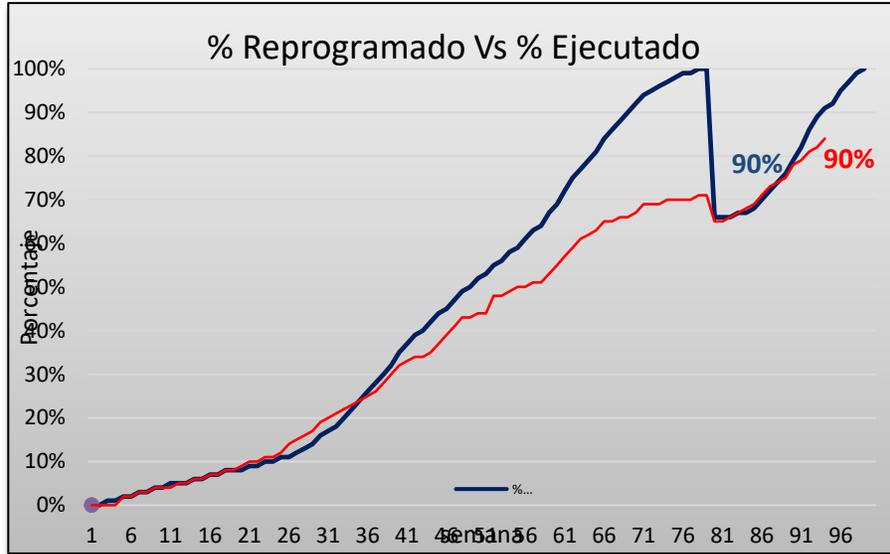
El día 23 de Marzo de 2020 se recibió por parte del CONTRATISTA ISMOCOL S.A., solicitud de suspensión del contrato de obra 132 teniendo en cuenta el decreto 457 del 22 de Marzo de 2020 expedido por la presidencia de la república, mediante el cual ordena el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional y la declaratoria del ministerio de salud y protección social de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional a través de la resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por causa del **COVID -19**. Por lo anterior ISMOCOL S.A. no puede desplazar su fuerza de trabajo al lugar donde se adelanta el proyecto, debido a la novedad mencionada en el presente documento se le imposibilita cumplir con el objeto contractual.

En consecuencia, ISMOCOL S.A, CONSORCIO PORTAL NORTE Y METROLINEA S.A. deciden realizar la **suspensión del contrato de obra No. 132 y contrato de interventoría No. 130** a partir del día 01 de Abril de 2020, hasta tanto se normalice la situación referente al **COVID -19** y se puedan retomar las actividades sin poner en riesgo la salud de los trabajadores, proveedores y la comunidad de las áreas de influencia del proyecto.

En consideración con las diversas actividades realizadas en el transcurso de las obras, las cuales fueron sujeto de análisis de parte de la Interventoría por ajustes a los diseños iniciales, así como otros temas encontrados en el transcurso de la obra como fue el tema de la falla geológica; se hizo necesario solicitar la aprobación de ampliación del plazo de la obra, así como el mayor valor en el contrato final de obra, durante los meses de junio a agosto de 2019.

Es importante aclarar que siendo la construcción de la "Estación de Cabecera Portal del Norte" un conjunto articulado de actividades, debe analizarse cada parte del proceso constructivo ligado por sus diversos ámbitos (arquitectónico, estructural, geológico, estructural, vial, eléctrico, hidráulico, sanitario, ambiental y social) en aras de validar y/o sustentar los ajustes realizados a los diseños iniciales, y de tal manera concluir en las respectivas modificaciones contractuales avaladas por la Interventoría de la obra. La trayectoria del proceso se encuentra debidamente documentado en informes segmentados por ámbitos y periodos desde el inicio hasta la fecha, informes que ofrecen constancia y sustento de las acciones encadenadas que devinieron en los respectivos ajustes, y

por ello en las modificaciones de valor y plazo, archivo documental que reposa en METROLINEA S.A.



INSTALACION CUBIERTA TIPO SANDWICH PLATAFORMA NORTE



SUMINISTRO E INSTALACION DE PANELES VERTICALES EN FACHADA DEL EQUIPAMIENTO



CONSTRUCCION DE CUBIERTA TIPO SANDWICH PARA PLATAFORMAS SUR Y NORTE EN ESTACION DE TRANSFERENCIA



ESTADO DEL TALUD CENTRAL UBICADO ENTRE LA ZONA DE PATIO TALLER Y ESTACION DE TRANSFERENCIA



PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES JABONOSAS NO DOMESTICAS "PTAR"  
UBICADO EN EL PATIO TALLER DE OPERACIONES



CONSTRUCCION DE ZONA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES UBICADO EN PATIO  
TALLER DE OPERACIONES

### **ACTIVIDADES RELEVANTES DE OBRA**

#### **Urbanismo y accesos:**

- ✓ Urbanismo Curva Av. Libertador: Continúa la construcción de los contenedores de árboles, la instalación de adoquín y gramoquín, avance en el tramo de la curva junto a la Av. Libertador
- ✓ Área de Acceso: Se avanza en el vaciado de concreto de las rampas de acceso a los parqueaderos del nivel 803 de la Plazoleta
- ✓ Área de Acceso: Avanza la instalación de la carpintería metálica en el segundo piso del edificio
- ✓ Área de Acceso: Continúa la instalación y pintura del cielo raso del segundo piso del edificio
- ✓ Área de Acceso: Instalación de losetas podotáctiles de piso
- ✓ Área Rampas a Plataformas: Avanza el montaje de la estructura de cubierta de la Rampa Norte. Al momento se tiene completo la instalación de todas las columnas y vigas principales y todos los alineadores.

### **Área de Plataformas:**

- ✓ Área Plataformas: Se realizó la reconfiguración del terreno en la zona de la portería de acceso a las Plataformas, para poder instalar el geotextil y la base granular. Se tiene un avance de 210 losas de concreto fundidas, de las 223 de Plataformas (Avance 94 %).
- ✓ Área Plataformas: Se está estudiando la situación evidenciada en los bastidores de los paneles strip
- ✓ Área Plataformas: Se continúa el vaciado del mortero de nivelación de piso de las plataformas, necesario para la instalación del enchape de piso.
- ✓ Área Plataformas: Se continúa la construcción de la cuneta de corona del muro de estabilización del talud entre Patio Taller y Plataformas.

### **Patio taller de operaciones:**

- ✓ Mantenimiento Patio Taller: Se realiza la adecuación de los puntos eléctricos
- ✓ Vías Patio Taller: Labores de corte y sello de juntas en el área pendiente de losas de MR45 en el Patio Taller.

### **Urbanismo en Barrio Miramar:**

- ✓ Miramar: Se realizó el vaciado de concreto de la rampa No. 14 y continúan las labores de replanteo, relleno y reconfiguración de las rampas ya construidas
- ✓ Urbanismo Miramar: Se inició el replanteo de la entrada al primer predio de la comunidad, se evidenció dificultad al tener que trasladar las acometidas de agua y gas. Esta actividad está a la espera de la atención de las empresas prestadoras de servicio público.
- ✓ Urbanismo: Continúan los trabajos de construcción del urbanismo en la zona de Ángeles Custodios. Se realiza replanteo y reconfiguración de zonas verdes.

### **Calidad, ambiente, tráfico y seguridad en el trabajo:**

- ✓ Ensayos: Se realizaron toma de densidades en campo a los rellenos, mediante el método cono de arena, se toman muestras de los concretos, se controlan las variables del pavimento, se realiza ensayo de compresión a los cilindros y de flexión a las viguetas de las obras de concreto.
- ✓ Actividades ambientales: limpieza general en las actividades en ejecución, inspección de equipos y vehículos en obra, controles ambientales en obra, revisión de documentación de ingreso de equipos, se realiza mantenimiento de los filtros y barreras sedimentadores en las cunetas y al interior del proyecto para el manejo de las aguas, recolección de residuos peligrosos y reciclables.
- ✓ Actividades forestales: Se Verifica el buen estado sanitario y realiza mantenimiento de la totalidad del material plantado, a la fecha se tienen en total 611 árboles sembrados en áreas externas al proyecto, y un avance de árboles sembrados al interior del lote.

- ✓ Actividades SST: Revisión y actualización de los indicadores y programas del SGSST, controles de alcoholimetría, elaboración de AST, capacitaciones a los trabajadores, revisión de documentación de ingreso de personal, inspecciones planeadas en campo, Inducción SSTA para ingreso de personal al proyecto, Supervisión y acompañamiento a las actividades de campo, Seguimiento y control a la Programación de actividades SST para el mes.
- ✓ Actividades de Tráfico: Regulación vial para el ingreso y salidas de vehículos al campamento y la limpieza en las vías, registro filmico semanal del estado de las vías y señalización existente, apoyo en las labores de construcción externas.
- ✓ Se presentaron fuertes lluvias durante todas las noches de los días de la semana, lo que dificultó el avance de los trabajos y requirió la disposición de recursos para atender labores de limpieza

## 2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

<b>CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES</b>					
<b>CONTRATO No.</b>	<b>060</b>			<b>DE FECHA: 03 DE ABRIL DE 2019</b>	
<b>OBJETO:</b> ELABORAR LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA EJECUCION DE LA OBRA VIAL COMPLEMENTARIA DEL PORTAL NORTE, CON EL OBJETO DE ADECUAR PARCIALMENTE LA CALZADA Y EL ESPACIO PUBLICO DE LA CALLE 10 OCCIDENTE Y CARRERA 7N FRENTE A LOS BARRIOS COLSEGUROS NORTE Y MIRAMAR, DEL SECTOR NORTE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA					
<b>FECHA DE INICIO</b>			<b>FECHA DE TERMINACIÓN DEL PLAZO</b>		
<b>dd</b>	<b>mm</b>	<b>aa</b>	<b>dd</b>	<b>mm</b>	<b>aa</b>
17	04	2019	25	06	2019
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>		DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 225.337.475) INCLUIDO IVA			
<b>VALOR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO</b>		DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 225.337.475) INCLUIDO IVA			
<b>PLAZO DEL CONTRATO</b>		SETENTA (70) DIAS CALENDARIO			
<b>PLAZO A EJECUTAR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO</b>		SETENTA (70) DIAS CALENDARIO			
<b>FECHA DE SUSPENSIÓN INICIAL</b>		JUNIO 17 DE 2019			
<b>PLAZO DE LA SUSPENSIÓN INICIAL</b>		TREINTA (30) DIAS CALENDARIO			
<b>FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 01</b>		JULIO 17 DE 2019			

<b>PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 01</b>	TREINTA (30) DIAS CALENDARIO
<b>FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 02</b>	AGOSTO 17 DE 2019
<b>PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 02</b>	SESENTA (60) DIAS CALENDARIO
<b>FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 03</b>	OCTUBRE 17 DE 2019
<b>PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 03</b>	TREINTA (30) DIAS CALENDARIO
<b>FECHA AMPLIACION DE LA SUSPENSIÓN No 04</b>	NOVIEMBRE 17 DE 2019
<b>PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 04</b>	TREINTA Y TRES (33) DIAS CALENDARIO
<b>FECHA DE REINICIO DE CONTRATO</b>	VEINTE (20) DE DICIEMBRE DE 2019
<b>NUEVA FECHA DE TERMINACION DEL CONTRATO</b>	VEINTIOCHO (28) DE DICIEMBRE DE 2019

### AVANCES DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

Se continuo con el avance de este contrato, una vez se recibio el visto bueno de los perfiles viales de parte de la Secretaría de Planeacion de Bucaramanga.







ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)



- Mejorar las condiciones de la infraestructura complementaria al mejoramiento del espacio público, a través de la adecuación de los espacios viales.
- Establecer zonas de velocidad máxima 30km/h, sustentados en el proyecto Portal del Norte.
- Ampliación de las zonas peatonales, como complementación del mejoramiento del planeamiento vial.
- Mejoramiento de la señalización vial horizontal y vertical.
- Se considera la reducción de la calzada y la eliminación de un carril siempre y cuando esta medida no afecte la operación de las rutas del sistema ni altere el servicio para los usuarios.

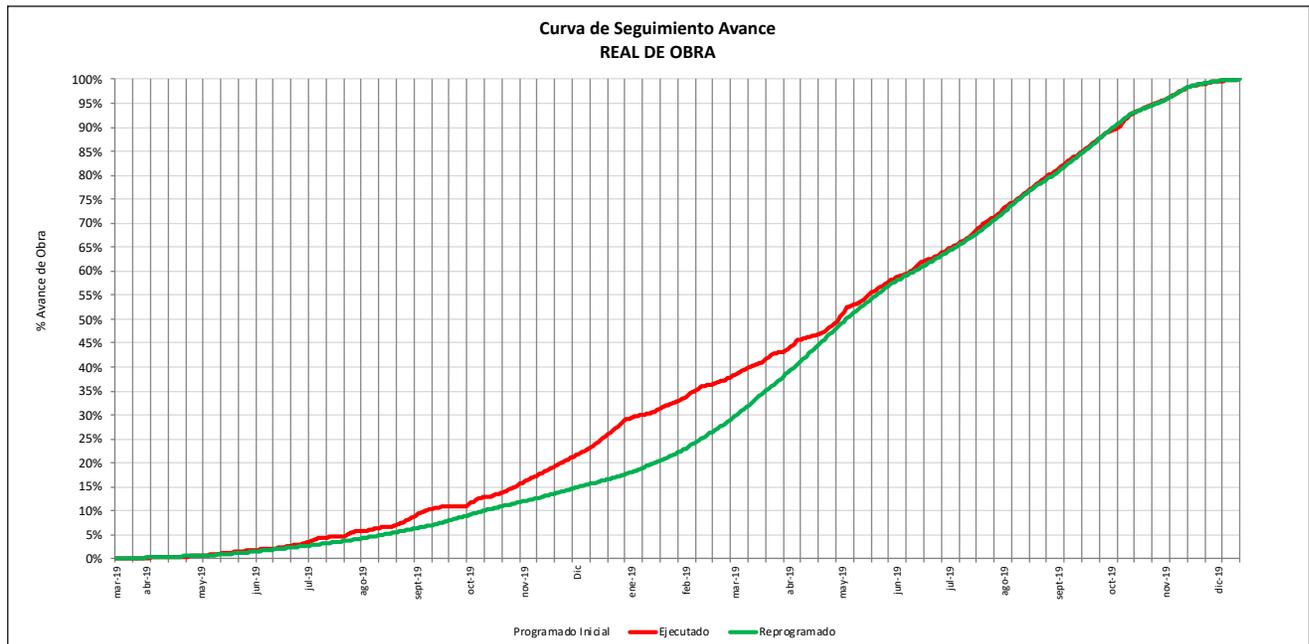
Los Estudios y Diseños fueron entregados por el contratista de acuerdo a los tiempos establecidos en las actas y se encuentran en revisión del equipo de infraestructura de la entidad.

### 2.3 PORTAL DE PIEDECUESTA

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

<b>CONTRATO DE INTERVENTORIA</b>	
<b>No. CONTRATO</b>	133 DE 2017
<b>OBJETO</b>	CONTRATO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PORTAL PIEDECUESTA PERTENECIENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
<b>VALOR INICIAL</b>	\$ 2.546.362.000
<b>VALOR ADICIONAL 01</b>	\$ 596.698.725
<b>VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01</b>	\$ 3.143.060.725
<b>CONTRATISTA</b>	CONSORCIO CB – INCOPLAN
<b>PLAZO INICIAL</b>	20 MESES
<b>FECHA INICIO</b>	01 DE FEBRERO DE 2018
<b>FECHA DE TERMINACION</b>	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>FECHA TERMINACION ADICIONAL 01</b>	13 DE JUNIO DE 2020

### AVANCE DE OBRA PORTAL PIEDECUESTA



**Programado:  
100%**

**Ejecutado: 100 %**



Plataforma de usuarios en funcionamiento Portal de Piedecuesta



Operación Nocturna Portal Piedecuesta



Estación de Transferencia en Operación.

Los contratos de obra e interventoría del Portal de Piedecuesta se encuentran en la etapa de corrección de defectos y posterior liquidación. El contrato de obra No. 135 DE 2017 contempla seis (6) meses como etapa de corrección de defectos en los que se incluye la liquidación. El contrato de interventoría No. 133 DE 2017 realiza el acompañamiento para el cierre y entrega definitiva del Portal, así como entrega de Dossier de obra como requisito para liquidación de los contratos.

Por otra parte, se realizó la instalación de un equipo para el control de energía reactiva y armónicos de marca Sinexcel de 50 A, en la subestación eléctrica del Portal de Piedecuesta con el fin de disminuir las pérdidas generadas por las luminarias y los equipos rotativos instalados en el Portal, lo cual le estaba generando sobrecosto en el cobro de la factura eléctrica del Portal.

## 2.4 PORTAL DE GIRÓN

INFORMACIÓN CONTRACTUAL			
CONTRATO DE OBRA		CONTRATO DE INTERVENTORÍA	
CONTRATISTA	CONSORCIO PORTAL GIRON 2015	INTERVENTOR	CONSORCIO PORTAL GIRON
Nº DE CONTRATO	113 DE 02 DE SEPT DEL 2015	Nº DE CONTRATO	054 DE 08 ABRIL 2016
PLAZO	14 MESES	PLAZO	14 MESES
ACTA DE INICIO	13 JULIO DE 2016	ACTA DE INICIO	11 MAYO DE 2016
FINALIZACIÓN	12 MAYO DE 2018 (23 MESES)	FINALIZACIÓN	10 DE JUNIO DE 2018 (25 MESES)
VALOR CONTRATO	\$ 21,514,717,505,00	VALOR CONTRATO	\$1,880,591,330,00
ADICIONES/PRORROGAS	1,982,103,271,00	ADICIONES/PRORROGAS	869,440,442,00
CONTROL PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN FÍSICA DE LA OBRA			
EJECUCIÓN SEMANAL	<input type="text"/>	EJECUTADO ACUMULADO	100%
		PROGRAMADO ACUMULADO	100%
		ATRASO (-) ADELANTO (+)	(+) 0,00%

### OBRA TERMINADA 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.

Se suscribió el contrato No. 039 de 20202 cuyo objeto es: Contratar los trabajos de mantenimiento, suministro e instalación de un (1) transformador de corriente (CT), un fusible de protección de 16 amperios, revisión y prueba del contador de medida y puesta en marcha de la subestación eléctrica del Portal de Girón perteneciente al SITM, a la fecha no se ha firmado acta de inicio debido a la emergencia sanitaria por Coronavirus.

## **2.5 OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON**

El tres de enero de 2020 con radicado No. 07, se recibió el permiso de intervención del espacio público y viabilidad técnica por parte del Instituto Nacional de Vías - INVIAS, mediante resolución No. 006804 del 13 de diciembre de 2019. Por solicitud de la UMUS se remitieron nuevamente los documentos técnicos que hacen parte del paquete de licitación para revisión por parte de la UMUS del Ministerio de Transporte, estando pendiente la viabilidad del proyecto.

El día 26 de febrero de 2020, se realizó la socialización de los diseños aprobados por el INVIAS de acuerdo a la resolución y al permiso de intervención de espacio público ante la alcaldía de Girón, el Área Metropolitana. Para la reunión estaba invitado el INVIAS, pero por la emergencia presentada ese día la cual generó el cierre a la vía Bucaramanga – Bogotá no pudo asistir. De los requerimientos realizados por los representantes de la Alcaldía de Girón en esta reunión se determinaron los siguientes compromisos y las acciones por parte de la entidad:

1. Enviar comunicación al INVIAS solicitando la instalación de algún tipo de aislamiento en cerca viva, con el fin de aislar el Barrio de la autopista debido a su proximidad.

En el numeral No. 4 de la resolución No. 006804 del 13 de diciembre de 2019, se menciona que "Se establece de acuerdo con la Ley 1228 de 2008 que en la zona de la franja de retiro o de aislamiento, no puede existir construcciones o mejoras para uso privado. Por lo cual no se autoriza construir parqueadero o cerramiento de carácter privado en la zona de retiro."

Con respecto a lo anterior mediante oficio radicado No. 446 de fecha 04 de marzo de 2020, se solicitó al INVIAS el concepto para la instalación de algún tipo de aislamiento en cerca viva (Swinglea, Duranta, etc.), con el fin de aislar el barrio por la proximidad de las casas con la autopista.

Una vez se tenga respuesta por parte del INVIAS, se realizará reunión de socialización con la comunidad del Barrio Portal de Rio Frio, considerando el cambio en los diseños con respecto al cerramiento socializado con anterioridad a la comunidad, reunión donde se citará un funcionario de INVIAS que exponga las razones de las medidas tomadas frente a los diseños iniciales, así como el acompañamiento de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Girón.

2. La Alcaldía de Girón representada por la Secretaria de Planeación manifestó que no veía viable y conveniente realizar las adecuaciones al puente peatonal existente puesto que la administración municipal cree oportuno desmontar dicha infraestructura porque no cumple con el galibo ni las condiciones estructurales adecuadas para la vía nacional. Lo anterior fundamentado en una PQR presentada por un miembro de la comunidad en la que solicita información sobre la adecuación o desmonte del puente por presentar inseguridad en el sector.

Ante esta nueva situación solicitamos al INVIAS en el mismo oficio, nos aclare si el puente peatonal en mención se encuentra en condiciones estructurales optimas que permitan

realizar las inversiones mínimas requeridas por parte de Metrolínea S.A. entre las cuales se encuentran la limpieza, pintura general, iluminación, entre otras, para mejorar su estado físico y garantizar las condiciones de seguridad de los peatones que hacen uso de esta infraestructura y si existe algún requerimiento o desmonte a futuro por parte del INVIAS, toda vez que cualquier inversión que se realice en dicho mejoramiento puede incurrir a la entidad en un detrimento patrimonial si llegare el caso de desmontarse como lo plantea el Municipio de Girón.

Se indicó que este puente articulará con el urbanismo propuesto sobre el carril de aceleración, así mismo, dicho puente aportará a la movilidad de los usuarios del sistema que harán uso de del Portal de Girón, mientras se viabiliza la construcción de un nuevo puente peatonal frente al Portal.

A la fecha no se ha recibido respuesta por parte del INVIAS.

3. Con respecto al nuevo puente peatonal, Metrolínea solicito a los representantes de la Alcaldía de Girón manifestar su aporte en la consecución del predio necesario para la instalación del apoyo y las rampas de acceso del puente peatonal en el costado occidental frente al Portal, a lo que la Secretaria de Planeación manifestó que no se cuenta con recursos por parte del Municipio para la compra del predio. Sin embargo, manifestó que podría realizar un acercamiento con el dueño del predio que en actualidad tiene viabilizado y aprobado por curaduría el proyecto de un Centro Comercial.

Desde esa fecha, Metrolínea ha adelantado dos (2) reuniones con el propietario del predio donde se construirá el Centro Comercial, con el fin de articular los dos proyectos y encontrar la manera de realizar un convenio en el cual se benefician las dos partes.

### **DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL DE GIRON**



## **2.6 CONTRATO OBRAS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL S.I.T.M. METROLÍNEA, VIGENCIA 2020**

Se realizó liquidación al contrato No. 098 de 2019 cuyo objeto es: contratar las obras de mantenimiento integral de instalaciones para atender los servicios de mantenimiento correctivo de la infraestructura del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga perteneciente a Metrolínea S.A. para la vigencia 2019.

Se suscribió el contrato No. 039 de 2020 cuyo objeto es: Contratar los trabajos de mantenimiento, suministro e instalación de un (1) transformador de corriente (CT), un fusible de protección de 16 amperios, revisión y prueba del contador de medida y puesta en marcha de la subestación eléctrica del Portal de Girón perteneciente al SITM, a la fecha no se ha firmado acta de inicio debido a la emergencia sanitaria por Coronavirus.

Se suscribió el contrato para el mantenimiento de los aires acondicionados de la Estación Provenza.

## **3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **3.1 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:

#### **A. ORGANIZACIÓN, DEPURACIÓN Y CLASIFICACION DE LOS FONDOS ACUMULADOS DEL ARCHIVO CENTRAL**

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

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

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

“Seguimientos a los archivos de gestión” que se realizan de forma periódica para evaluar dichas actividades; de tal manera que permita cumplir con los requisitos establecidos por la gestión documental para el momento de hacer las transferencias al archivo central del cual ya se tiene cronograma para el año 2020.

DEPENDENCIA	% DE AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACION Y DEPURACIÓN
GERENCIA	100%
DIRECCION FINANCIERA	100%
AGENTES	100%
TESORERIA	100%
PRESUPUESTO	100%
CONTABILIDAD	100%
CONTRATACIÓN	92%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100%
PQRS	100%
PREDIOS	100%
AMBIENTAL	100%
PLANEACIÓN	100%
CALIDAD	100%
SECRETARIA GENERAL	100%
PRENSA Y COMUNICACIONES	100%

## **B. COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO AHORA COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO**

En el curso de la vigencia 2020 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.

Se realiza la presentación de avances y trabajos los terceros martes de cada mes ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## **C. ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS, GUIAS, PROGRAMAS, ACTIVIDADES**

Con el fin de generar pautas en el manejo de la documentación institucional se han desarrollado, socializado y se está realizando seguimiento en la aplicación de estos lineamientos en todas las dependencias de Metrolínea S.A. a fin de garantizar que la documentación generada a partir del año 2020 sea manejada de acuerdo a las políticas nacionales de gestión documental y ley de transparencia.

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Seguimientos	Seguimientos periódicos a los archivos de gestión
Tablas de Retención Documental	Proceso de actualización de las TRD
Transferencias Documentales	Se dio a inicio a las transferencias documentales con la oficina de Control Interno
Plan de Mejora	Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes al Plan de Mejora.
Documento	Creación documento archivos digitales/electrónicos

#### D. CAPACITACIÓN

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

TIPO DE CAPACITACIÓN	TEMA
Socialización y aplicación	Manejo de Tablas de Retención Documental (Realizada en las inducciones) y en los seguimientos a los archivos de gestión
Socialización	Plan de Mejora
Capacitación	Seminario Taller de archivo y gestión documental realizado en las instalaciones del SENA para los funcionarios del archivo central.

#### E. TRABAJOS ESPECIFICOS ENTRE ENERO A MARZO DE 2020

- Depuración, organización, foliación, hojas de control e inventario de contratos de obra e interventoría que se desarrollaron entre los años 2006 a 2010.
- Elaboración de los planes institucionales (Gestión Documental)
- Solicitud planotecas y portacódigos
- Alimentar el software Neogestión con los contratos de obra e interventoría en sus etapas pre y contractual
- Elaboraciones informes
- Realización de recordatorios y cumplimientos de la normatividad a contratistas y funcionarios de la entidad.
- Elaboración de borrador de la política de gestión documental, plan estratégico y de acción.

### 3.2 SG-SST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, durante este primer trimestre del año 2020 realizó la elaboración del Plan Anual de Trabajo.

Se realizaron las inspecciones para la elaboración de los Planes de Prevención, preparación y respuesta ante emergencias - PGRD en el Portal de Piedecuesta, Portal Girón y Parque Estación UIS en compañía de los miembros del COPASST y la Asesoría de la ARL AXA COLPATRIA.

Se realizó junto con la ARL AXA COLPATRIA inspección sobre la verificación de la instalación de LINEAS DE VIDA en el Portal del Norte.

Se realizó reunión en compañía del asesor de la ARL AXA COLPATRIA a dos funcionarias de la empresa, sobre sus estados de salud y recomendaciones emitidas por sus médicos tratantes, aclarando dudas, orientando y dándoles a conocer la importancia sobre las medidas de prevención y el cumplimiento de estas recomendaciones.

Realización de inspecciones de puestos de trabajo por parte de profesional de la ARL AXA COLPATRIA a las áreas de Infraestructura y Archivo Central.

Se terminó de documentar con el apoyo de la ARL AXA COLPATRIA, los programas de vigilancia epidemiológicos PVE (Ergonómico y de estilos de vida saludable) a través de los resultados obtenidos de los exámenes periódicos y de las diferentes actividades que permitieron evaluar las condiciones de salud de los funcionarios logrando así empezar a ejecutarse en de aquí en adelante.

Se realizó la inducción del SG-SST (Políticas, objetivos, responsabilidades y todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) a funcionarios que ingresaron a la entidad a los cuales se le entrego folletos con contenido de esta actividad.

Debido al evento de presencia mundial del CORONAVIRUS COVID-19, en el mes de marzo con apoyo de la ARL AXA COLPATRIA y como medida de prevención en contra del COVID-19 se realizó charla por las diferentes áreas de la entidad con el objetivo de socializar y concientizar a los funcionarios sobre definición del COVID-19, medidas de prevención, uso adecuado de tapabocas y lavado de manos. A su vez se organizó y se da inicio desde el día 17 de Marzo la entrega de elementos de protección personal EPP (Tapabocas y Guantes de látex) para los funcionarios según lo indicado, en especial se les entrego a funcionarios del área de operaciones por su exposición de riesgo, todo esto como una medida de prevención de contagio.

En el mes de marzo se inicia trabajo en casa donde se organiza el envío diario de información de interés general como pausas activas, visuales, ejercicios de gimnasia mental, tips informativos sobre el COVID-19, hábitos de vida saludable, entre otros; de esta forma y desde la distancia con la utilización de las TIC'S (WhatsApp y correo electrónico institucional) sin perder comunicación, logrando socializar, motivar y concientizar a los funcionarios sobre realización de estas actividades y su importancia en prevención y la práctica del autocuidado creando y fortaleciendo así una nueva cultura en procura del bienestar del trabajador y la empresa.

Con el apoyo de la ARL AXA COLPATRIA se continúa en la revisión y ajuste de los estándares mínimos y el manual del SG SST, con el fin de dar cumplimiento al planear, hacer, verificar y actuar del sistema.

### **3.3 RECURSOS HUMANOS**

**INDUCCION:** en el mes de febrero se realizó la respectiva inducción al personal nuevo en los cargos que ingresaron a la empresa. Ing. JOHN MURILLO GARAVITO Director de Planeación; ALVARO ESNEYDER FERREIRA LOPEZ Aprendiz SENA, LUIS ALFONSO CARDENAS "P.E Prensa y Comunicaciones.

Temas relacionados con sistemas, recursos humanos, control interno, gestión documental, operaciones, infraestructura, sistema seguridad salud en el trabajo, visión misión, ética valores etc "secretaría general".

#### **BIENESTAR SOCIAL.**

Se ha iniciado las actividades del Plan de Bienestar con el apoyo de la Caja de compensación Familiar CAJASAN, la ARL AXA Colpatria, respecto:

1.- **EUCARISTIAS.** Se han venido realizando las eucaristías el primer viernes de cada mes como está programado en el PLAN DE BIENESTAR vigencia 2020.

2.- **DIA DE LA MUJER.** Se realizo una reunión de integración y compartir con todos los funcionarios y trabajadores de le empresa, con la participación especial de las damas, donde con un bonito evento y homenaje a las mujeres de Metrolínea. Un Compartir, palabras dedicación a la mujer Metrolínea S,A, representación en cabeza de la gerente Dra. EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO. Merecido homenaje

3.- **HOMENAJE:** mes de marzo se celebró en un bonito acto el retiro de la funcionaria ENIDIA ARAUJO, quien cumplió con su tiempo y ciclo de pensión, igualmente fue la funcionaria más antigua de la empresa, homenaje con participación de la totalidad del personal que labora en METROLINEA; con un compartir, serenata, palabras de felicitación y agradecimiento.

#### **VACACIONES:**

Se inicio con el personal y los directivos o jefes de oficina el proceso de programación de vacaciones vigencia 2020; cronograma de programación de vacaciones de la actual vigencia, y donde cada funcionario debe entregar información de su periodo de vacaciones pendiente por disfrutar y fecha coordinada y socializada con su jefe inmediato de disfrute, con el fin de elaborar el PLAN DE VACACIONES VIGENCIA 2020.

**CONSIGNACION, AUTORIZACION RETIRO CESANTIAS:** Se cumplió con el proceso de autorización de retiro de cesantías de los fondos al personal que lo ha venido solicitando dando cumplimiento a la norma; reforma vivienda, compra vivienda, estudio, pago impuesto, gravámenes etc.

Igualmente se procedió y se cumplió con el pago de intereses de cesantías a la totalidad del personal. Liquidación oportuna auxiliar de nómina, Recursos Humanos y físicos Metrolínea S.A.

### **LIQUIDACION PRESTACIONES SOCIALES:**

Hasta el último día de la vigencia 2019 se ha venido liquidando con el mayor cumplimiento y responsabilidad de sus respectivas prestaciones sociales del personal retirado, como las posesiones con sus respectivos soportes y procedimientos legales en cada cargo del personal que se ha venido vinculando y retirando de la empresa en los cargos nivel directivo principalmente.

### **RETIRO Y NOMBRAMIENTO:**

P.E PRENSA Y COMUNICACIONES-

### **NOMBRAMIENTO:**

DIRECTOR TECNICO DE PLANEACION.

P.E PRENSA Y COMUNICACIONES-

### **SINIESTRALIDAD.**

Se ha venido cumpliendo con responsabilidad los reportes de siniestralidad sucedidos en todas las estaciones, rotura de vidrios de las puertas de las estaciones del SITM, algunos esporádicamente destruidos; reportes a la aseguradora, igualmente lo sucedidos con los accidentes presentados de algunos usuarios del sistema dentro de las estaciones, proceso que igualmente se ha venido cumpliendo en su totalidad y con mucha responsabilidad ante las entidades encargadas de cumplir con este proceso: aseguradora, clínica Bucaramanga, funcionarios supervisores de operación de Metrolínea S.A.

**INCAPACIDADES:** se coordinó y se ha venido actualizando el procedimiento de los respectivos cobros por incapacidades a las EPS respectivas, se acordó y coordinó iniciar un proceso de cobro de incapacidades pendientes por cancelar a las EPS a favor de la empresa Metrolínea S.A. proceso que nos traería beneficio de ingresos a la empresa por una suma considerable e interesante.

## **3.4 RESULTADOS FINANCIEROS**

### **ESTADO DE LAS CATORCENAS DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN**

Con corte a marzo 31 de 2020 se habían pagado las catorcenas a TISA y METROCINCO hasta el 29 de septiembre de 2019 adeudándole 14 catorcenas y a los demás beneficiarios del SITM hasta el 15 de septiembre de 2019 adeudándoles 13 catorcenas.

ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM						
ACTUALIZACIÓN MAR 31 DE 2020						
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES						
CATORCENA	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL			
16SEP-29SEP		1,067,535,487	1,067,535,487			
30SEP-13OCT	1,575,759,267	1,094,997,494	2,670,756,762			
14OCT-27OCT	1,506,776,775	1,047,497,976	2,554,274,751			
28OCT-10NOV	1,506,776,775	1,047,497,976	2,554,274,751			
11NOV-24NOV	1,572,289,383	1,079,914,036	2,652,203,419			
25NOV-8DIC	1,542,592,396	1,062,365,969	2,604,958,364			
9DIC-22DIC	1,515,049,200	1,044,817,902	2,559,867,102			
23DIC 2019 - 05ENE 2020	1,170,596,020	813,832,112	1,984,428,132			
06ENE-19ENE	1,223,230,305	842,135,193	2,065,365,498			
20ENE-02FEB	1,481,520,787	1,018,926,073	2,500,446,860			
03FEB-16FEB	1,552,728,676	1,051,048,025	2,603,776,701			
17FEB-01MAR	1,555,087,683	1,052,711,772	2,607,799,455			
02MAR-15MAR	1,556,070,562	1,053,457,515	2,609,528,077			
16MAR-29MAR	1,556,070,562	1,053,457,515	2,609,528,077			
	<b>19,314,548,390</b>	<b>14,330,195,044</b>	<b>33,644,743,434</b>			
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM						
CATORCENA	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	TOTAL CATORCENA
16SEP-29SEP		228,591,412	159,847,133	62,403,787	6,810,410	457,652,742
30SEP-13OCT	432,576,018	219,492,276	153,484,380	59,919,789	6,539,320	872,011,783
14OCT-27OCT	418,521,458	212,360,888	148,497,614	57,972,972	6,326,855	843,679,787
28OCT-10NOV	393,614,330	199,722,826	139,660,195	54,522,874	5,950,330	793,470,555
11NOV-24NOV	387,848,365	196,797,133	137,614,346	53,724,181	5,863,165	781,847,190
25NOV-8DIC	388,088,159	196,918,806	137,699,428	53,757,397	5,866,790	782,330,580
9DIC-22DIC	349,279,343	177,226,926	123,929,485	48,381,657	5,280,111	704,097,522
23DIC 2019 - 05ENE 2020	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
06ENE-19ENE	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
20ENE-02FEB	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
03FEB-16FEB	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
17FEB-01MAR	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
02MAR-15MAR	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
16MAR-29MAR	402,919,470	204,444,324	142,961,797	55,811,808	6,090,997	812,228,397
	<b>5,190,363,965</b>	<b>2,862,220,535</b>	<b>2,001,465,162</b>	<b>781,365,314</b>	<b>85,273,962</b>	<b>10,920,688,937</b>
			<b>TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS</b>			<b>44,565,432,372</b>
	<b>TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES</b>					<b>13 Y 14</b>

El Balance Operacional con corte a 22 de diciembre de 2019 (proyectando las catorcenas que aún no se habían presentado por parte de operaciones) ascendía a -\$10,981,010,907 y en el mismo periodo del año 2018 fue de -\$ 4,695,068,602.

	2019	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL EGRESOS	VALIDACIONES	4xMIL	RESULTADO
24DIC-GENE	\$ 258,043,415	\$ 130,933,140	\$ 91,557,626	\$ 35,743,791	\$ 4,058,365	\$ 1,185,910,243	\$ 814,094,383	\$ 2,520,340,962	\$ 1,911,432,700	\$ 10,081,364	\$ (618,989,626)	
7ENE-20ENE	\$ 337,490,206	\$ 171,245,030	\$ 119,746,525	\$ 46,748,643	\$ 5,102,475	\$ 1,282,520,575	\$ 881,485,815	\$ 2,844,339,269	\$ 2,499,927,450	\$ 11,377,357	\$ (355,789,177)	
21ENE-3FEB	\$ 411,787,996	\$ 208,944,279	\$ 146,108,481	\$ 57,040,263	\$ 6,225,190	\$ 1,330,323,411	\$ 912,900,658	\$ 3,073,330,278	\$ 3,050,281,450	\$ 12,293,321	\$ (35,342,150)	
4FEB-17FEB	\$ 462,238,670	\$ 234,543,325	\$ 164,009,128	\$ 64,028,616	\$ 6,987,735	\$ 1,483,248,199	\$ 1,018,041,935	\$ 3,433,097,609	\$ 3,423,990,150	\$ 13,732,390	\$ (22,839,850)	
18FEB-3MAR	\$ 342,870,665	\$ 234,341,432	\$ 163,867,950	\$ 63,973,500	\$ 6,981,720	\$ 1,484,573,752	\$ 1,018,751,356	\$ 3,434,330,488	\$ 3,421,042,800	\$ 13,737,322	\$ (27,025,010)	
4MAR-17MAR	\$ 464,372,008	\$ 235,625,797	\$ 164,766,068	\$ 64,324,123	\$ 7,019,985	\$ 1,482,703,352	\$ 1,012,667,564	\$ 3,431,478,896	\$ 3,439,729,650	\$ 13,725,916	\$ (5,412,161)	
18MAR-31MAR	\$ 429,859,899	\$ 218,114,097	\$ 152,520,660	\$ 59,543,556	\$ 6,498,260	\$ 1,419,981,712	\$ 972,159,003	\$ 3,258,677,188	\$ 3,184,147,400	\$ 13,034,709	\$ (87,564,497)	
1ABR-14ABR	\$ 454,967,132	\$ 230,853,693	\$ 161,429,079	\$ 63,021,373	\$ 6,877,810	\$ 1,486,073,646	\$ 1,018,865,260	\$ 3,422,087,992	\$ 3,370,126,900	\$ 13,688,352	\$ (65,649,444)	
15ABR-28ABR	\$ 342,870,665	\$ 173,975,115	\$ 121,655,591	\$ 47,493,936	\$ 5,183,230	\$ 1,256,794,817	\$ 865,728,492	\$ 2,813,701,847	\$ 2,539,782,700	\$ 11,254,807	\$ (285,173,954)	
29ABR-12MAY	\$ 434,900,860	\$ 220,671,918	\$ 154,309,268	\$ 60,241,823	\$ 6,574,465	\$ 1,408,097,208	\$ 969,528,032	\$ 3,254,323,573	\$ 3,221,487,850	\$ 13,017,294	\$ (45,853,017)	
13MAY-26MAY	\$ 446,580,304	\$ 226,598,154	\$ 158,453,308	\$ 61,859,642	\$ 6,751,025	\$ 1,477,907,514	\$ 1,012,567,089	\$ 3,390,717,036	\$ 3,308,002,250	\$ 13,562,868	\$ (96,277,654)	
27MAY-9JUN	\$ 412,939,060	\$ 209,528,338	\$ 146,516,896	\$ 57,199,707	\$ 6,242,465	\$ 1,409,148,912	\$ 960,113,147	\$ 3,201,688,524	\$ 3,058,807,850	\$ 12,806,754	\$ (155,687,428)	
10JUN-23JUN	\$ 392,930,008	\$ 199,375,597	\$ 139,417,388	\$ 54,428,083	\$ 5,939,985	\$ 1,488,515,960	\$ 1,006,656,036	\$ 3,287,263,056	\$ 2,910,592,650	\$ 13,149,052	\$ (389,819,458)	
24JUN-7JUL	\$ 363,945,062	\$ 184,668,420	\$ 129,133,100	\$ 50,413,131	\$ 5,501,815	\$ 1,365,716,453	\$ 930,067,667	\$ 3,029,445,649	\$ 2,695,889,350	\$ 12,117,783	\$ (345,674,081)	
8JUL-21JUL	\$ 398,189,264	\$ 202,044,182	\$ 141,283,450	\$ 55,156,587	\$ 6,019,490	\$ 1,467,526,427	\$ 1,000,527,371	\$ 3,270,746,770	\$ 2,949,550,100	\$ 13,082,987	\$ (334,279,657)	
22JUL-4AGO	\$ 406,625,704	\$ 206,324,894	\$ 144,276,824	\$ 56,325,190	\$ 6,147,025	\$ 1,521,189,476	\$ 1,035,219,811	\$ 3,376,108,924	\$ 3,012,042,250	\$ 13,504,436	\$ (377,571,110)	
5AGO-18AGO	\$ 435,577,905	\$ 221,015,456	\$ 154,549,494	\$ 60,335,606	\$ 6,584,700	\$ 1,449,471,644	\$ 982,647,063	\$ 3,310,181,867	\$ 3,226,503,000	\$ 13,240,727	\$ (96,919,595)	
19AGO-1SEPT	\$ 434,288,311	\$ 220,361,106	\$ 154,091,927	\$ 60,156,973	\$ 6,565,205	\$ 1,446,084,088	\$ 998,716,222	\$ 3,320,263,832	\$ 3,216,950,450	\$ 13,281,055	\$ (116,594,437)	
25SEP-15SEP	\$ 431,976,368	\$ 219,188,009	\$ 153,271,615	\$ 59,836,727	\$ 6,530,255	\$ 1,516,044,572	\$ 1,043,077,077	\$ 3,429,924,622	\$ 3,199,824,950	\$ 13,719,698	\$ (243,819,371)	
16SEP-29SEP	\$ 450,508,622	\$ 228,591,412	\$ 159,847,133	\$ 62,403,787	\$ 6,810,410	\$ 1,554,268,260	\$ 1,067,535,487	\$ 3,529,965,110	\$ 3,337,100,900	\$ 14,119,860	\$ (206,984,070)	
30SEP-13OCT	\$ 49,783,304	\$ 25,260,417	\$ 17,663,854	\$ 6,895,910	\$ 752,582	\$ 1,575,759,267	\$ 230,327,127	\$ 495,905,149	\$ 368,765,218	\$ 1,094,997,494	\$ (1,222,137,425)	
14OCT-27OCT	\$ 48,229,258	\$ 24,471,883	\$ 17,112,455	\$ 6,680,645	\$ 729,089	\$ 1,506,776,775	\$ 219,570,294	\$ 470,673,916	\$ 357,253,766	\$ 1,047,497,976	\$ (1,160,918,126)	
28OCT-12NOV	\$ 48,229,258	\$ 24,471,883	\$ 17,112,455	\$ 6,680,645	\$ 729,089	\$ 1,506,776,775	\$ 219,570,294	\$ 470,673,916	\$ 357,253,766	\$ 1,047,497,976	\$ (1,160,918,126)	
11NOV-24NOV	\$ 49,108,480	\$ 24,918,007	\$ 17,424,416	\$ 6,802,434	\$ 742,381	\$ 1,572,289,383	\$ 222,023,000	\$ 494,124,514	\$ 363,766,521	\$ 1,079,914,036	\$ (1,210,272,028)	
25NOV-8DIC	\$ 49,632,868	\$ 25,184,085	\$ 17,610,477	\$ 6,875,071	\$ 750,308	\$ 1,542,592,396	\$ 214,839,693	\$ 479,875,401	\$ 367,650,875	\$ 1,062,365,969	\$ (1,174,590,495)	
9DIC-22DIC	\$ 50,157,256	\$ 25,450,163	\$ 17,796,537	\$ 6,947,709	\$ 758,235	\$ 1,515,049,200	\$ 207,656,386	\$ 465,626,288	\$ 371,535,228	\$ 1,044,817,902	\$ (1,138,908,961)	
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 8,527,072,659</b>	<b>\$ 4,326,699,830</b>	<b>\$ 3,025,531,706</b>	<b>\$ 1,181,157,471</b>	<b>\$ 129,063,294</b>	<b>\$ 37,735,344,017</b>	<b>\$ 20,835,336,263</b>	<b>\$ 67,508,892,675</b>	<b>\$ 63,163,501,174</b>	<b>\$ 6,635,619,407</b>	<b>\$ (10,981,010,907)</b>	

\*Valores en rojo proyectados

## ESTADOS FINANCIEROS A FEBRERO 29 DE 2020

Los Estados Financieros a marzo 31 de 2020 se encuentran en conciliación de cifras y debe ser avalado por la Revisoría Fiscal, por lo tanto, se presenta los estados financieros con corte a 29 de febrero de 2020:

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	2020	2019	% VARIACION
<b>ACTIVO</b>	220,287,488,410	198,877,178,731	10.77%
<b>PASIVO</b>	208,547,663,156	185,787,907,632	12.25%
<b>PATRIMONIO</b>	11,739,825,254	13,089,271,099	-10.31%

Las variaciones en el activo aumentan en 10.77%% corresponde al reconocimiento en propiedad planta y equipo en activos controlados por bienes recibidos de terceros por los contratos interadministrativos en la vigencia 2019 con el Municipio de Piedecuesta en el mes de noviembre y con el Municipio de Bucaramanga un otrosí al convenio de 2018; donde los Municipios entregan a Metrolínea S.A. para la administración, mantenimiento y seguridad de los bienes fiscales y bienes de uso público destinados al funcionamiento del SITM del área Metropolitana de Bucaramanga.

El aumento del Pasivo obedece al registro de la provisión en el mes de diciembre de 2019 del 25% de la preliquidación de los intereses por los procesos ya fallados en contra de Metrolínea S.A, que se realiza cada vigencia, según el manual de procedimientos contables de la entidad.

### **ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL**

	2020	2019	% VARIACION
<b>INGRESOS</b>	1,345,469,489	1,337,243,932	0.62%
<b>GASTOS</b>	1,572,803,557	904,273,171	73.93%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	-227,334,068	432,970,761	-152.51%

En ingresos se reconoce la participación de la operación del SITM, por recaudo de transporte. Del total de recaudo, tan solo el 6.85% corresponde a la facturación para el ente gestor. También se recibe el recaudo por el costo de la venta de tarjetas, el 4.79% y el 1.87%.

El aumento en gastos del 152,51% corresponde al reconocimiento de los contratos de aseo y mantenimiento que terminaron en esta vigencia y de la depreciación de las propiedades planta y equipo de las estaciones incorporada en el mes de diciembre.

### **3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL**

#### **METROLÍNEA S.A.**

#### **PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS VIGENCIA 2020**

La Gerente de Metrolínea S.A. la abogada Dr. Emilcen Delina Jaimes Caballero, presentó el 18 de diciembre de 2019, a la Junta Directiva el presupuesto de gastos por la suma de **SESENTA Y SEIS MIL CIENTO NOVENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL PESOS MTCE (\$66.191.247.000)**, el cual fue aprobado según consta en el acta No. 112 de diciembre 18 de 2019.

#### **EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS PRESUPUESTO DEL ENTE GESTOR INGRESOS**

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO APROBADO	REDUCCIONES	ADICIONES	PRESUPUESTO DEFINITIVO
<b>11</b>	<b>INGRESOS DEL ENTE GESTOR</b>	<b>15,786,820,000</b>	<b>803,814,601</b>	<b>1,681,568,950</b>	<b>16,664,574,349</b>
110201	Disponibilidad Inicial	3,074,048,000	564,234,855	203,187,737	2,713,000,882
110202	Ingresos Corrientes	12,647,018,000	239,579,746	0	12,407,438,254
110204	Aportes y Transferencias	0	0	0	0
110207	Recursos de Capital	65,754,000	0	1,478,381,213	1,544,135,213
<b>TOTAL INGRESOS ENTE GESTOR</b>		<b>15,786,820,000</b>	<b>803,814,601</b>	<b>1,681,568,950</b>	<b>16,664,574,349</b>

El presupuesto del Ente Gestor fue aprobado por la suma de \$15.786 millones y fue adicionado en la suma de \$1.681 millones de pesos y corresponde a mayores saldos disponibles a los

proyectados en la suma de \$203 millones y a la incorporación de recursos destinados al pago de cuentas por pagar constituidas al cierre de la vigencia 2019, por la suma de \$1.478 millones.

Así mismo el presupuesto fue reducido en la suma de \$803 millones, y corresponde a \$564 millones de pesos en menor disponibilidad inicial y \$239 millones de pesos en los ingresos corrientes debido a que la tarifa del valor del pasaje con la que se proyectó el presupuesto fue de \$2650 y se aprobó en 2.550 pesos.

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO ACUMULADO	PRESUPUESTO POR RECAUDAR / EJECUTAR	% EJEC	1TRIM-2019	%VAR
<b>1102</b>	<b>INGRESOS DEL ENTE GESTOR</b>						
110201	Disponibilidad Inicial	2,713,000,882	2,713,000,882	0	100%	7,877,419,542	-66%
110202	Ingresos Corrientes	12,407,438,254	2,368,458,604	10,038,979,650	19%	2,939,430,293	-19%
110204	Aportes y Transferencias	0	0	0	N/A	0	N/A
110207	Recursos de Capital	1,544,135,213	1,502,087,114	42,048,099	97%	1,440,861,668	4%
	<b>TOTAL INGRESOS ENTE GESTOR</b>	<b>16,664,574,349</b>	<b>6,583,546,600</b>	<b>10,081,027,749</b>	<b>40%</b>	<b>12,257,711,503</b>	<b>-46%</b>

El recaudo del presupuesto de ingresos es de \$6.583 millones de pesos equivalente al 40% del proyectado.

Frente al recaudo del mismo periodo de la vigencia anterior se ha disminuido en 46%, debido a que la Disponibilidad Inicial cayó en 66% y los ingresos corrientes en 19%.

El recaudo por fuentes de financiación se comportó de la siguiente manera:

INGRESOS CLASIFICADOS POR FUENTE DEL RECURSO		PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO ACUMULADO	VR POR RECAUDAR	% REC
<b>PROVENIENTES DE PARTICIPACION EN LA OPERACIÓN Y EXPLOTACION COLATERAL</b>					
1002	Participación 6.85% Ingresos Propios , ICLD, Transf y Aportes	6,501,233,150	1,692,360,295	4,808,872,855	26%
1022	Participación de 4,79% funcionamiento del SITM (del 11,75%)	4,224,145,680	852,372,315	3,371,773,365	20%
1023	Participación de 1,87% Contingencias Judiciales (del 11,75%)	1,542,697,557	292,760,867	1,249,936,690	19%
<b>SUB TOTAL</b>		<b>12,268,076,387</b>	<b>2,837,493,477</b>	<b>9,430,582,910</b>	<b>23%</b>
<b>PROVENIENTES DE MULTAS, NIVELES DE DESEMPEÑO, RENDIMIENTOS FINANCIEROS, ENTRE OTROS</b>					
<b>FONDO DE MANTENIMIENTO Y EXPANSION</b>					
1005	Primera Cuenta Fondo Mantenimiento y Expansión	1,832,720,167	1,530,092,583	302,627,584	83%
1006	Segunda Cuenta Fondo Mantenimiento y Expansión	945,528,921	869,271,100	76,257,821	92%
1007	Tercera Cuenta Fondo Mantenimiento y Expansión	1,117,605,345	910,484,868	207,120,477	81%
1008	Cuarta Cuenta Fondo Mantenimiento y Expansión	128,141,154	63,702,197	64,438,957	50%
<b>SUB TOTAL</b>		<b>4,023,995,587</b>	<b>3,373,550,748</b>	<b>650,444,839</b>	<b>84%</b>
<b>APORTES INVERSION MEDIANTE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS (METROBICI)</b>					
1025	Convenio Interadministrativo No 230/2019	372,502,375	372,502,375	0	100%
<b>TOTAL</b>		<b>16,664,574,349</b>	<b>6,583,546,600</b>	<b>10,081,027,749</b>	<b>40%</b>

## EJECUCION PRESUPUESTO DE GASTOS

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	PA GOS	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% EJE
<b>2</b>	<b>PRESUPUESTO DE GASTOS</b>					
<b>21</b>	<b>GASTOS ENTE GESTOR</b>	<b>15,186,193,136</b>	<b>6,543,327,043</b>	<b>1,183,829,776</b>	<b>8,642,866,093</b>	<b>43%</b>
<b>2103</b>	<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>14,241,724,215</b>	<b>6,543,327,043</b>	<b>1,183,829,776</b>	<b>7,698,397,172</b>	<b>46%</b>
210320	Gastos de personal	4,585,759,377	1,427,406,230	708,800,094	3,158,353,147	31%
210321	Gastos generales	1,863,417,933	897,329,915	189,196,492	966,088,018	48%
210323	Transferencias corrientes	1,588,997,557	45,268,567	11,317,143	1,543,728,990	3%
210325	Gastos de comercialización y producción	6,203,549,348	4,173,322,331	274,516,047	2,030,227,017	67%
<b>2105</b>	<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>944,468,921</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>944,468,921</b>	<b>0%</b>
210530	Movilidad sostenible saludable y segura	1,000	0	0	1,000	0%
210535	Sector transporte	944,467,921	0	0	944,467,921	0%
<b>41</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR ENTE GESTOR</b>	<b>1,478,381,213</b>	<b>1,477,463,803</b>	<b>1,046,232,526</b>	<b>917,410</b>	<b>100%</b>
<b>4103</b>	<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>1,105,878,838</b>	<b>1,104,961,428</b>	<b>965,496,976</b>	<b>917,410</b>	<b>100%</b>
410320	Gastos de personal	318,124,001	317,206,591	287,160,973	917,410	100%
410321	Gastos generales	161,521,706	161,521,706	52,102,872	0	100%
410325	Gastos de comercialización y producción	626,233,131	626,233,131	626,233,131	0	100%
<b>4105</b>	<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>372,502,375</b>	<b>372,502,375</b>	<b>80,735,550</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
410535	Sector transporte	372,502,375	372,502,375	80,735,550	0	100%
	<b>TOTAL GASTOS ENTE GESTOR</b>	<b>16,664,574,349</b>	<b>8,020,790,846</b>	<b>2,230,062,302</b>	<b>8,643,783,503</b>	<b>13%</b>

El comportamiento del presupuesto de gastos presenta unos compromisos por la suma de \$8.020 millones de pesos equivalente al 13% del presupuesto.

Frente a los ingresos se ha comprometido el 82% del recaudo total.

## PRESUPUESTO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO - SITM

### INGRESOS

### PRESUPUESTO APROBADO Y MODIFICACIONES

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO APROBADO	ADICIONES	PRESUPUESTO DEFINITIVO
<b>12</b>	<b>INGRESOS PROYECTO DE INVERSION SITM</b>	<b>50,404,427,000</b>	<b>22,513,162,736</b>	<b>72,917,589,736</b>
120201	Disponibilidad Inicial	27,158,697,000	3,373,553,228	30,532,250,228
120204	Aportes y Transferencias	23,243,495,000	0	23,243,495,000
120207	Recursos de Capital	2,235,000	19,139,609,508	19,141,844,508
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>50,404,427,000</b>	<b>22,513,162,736</b>	<b>72,917,589,736</b>

El presupuesto de ingresos destinado al proyecto del SITM, fue aprobado por la suma de \$50.404 millones y se han adicionado \$22.512 millones que corresponden a mayores recursos en la disponibilidad inicial por la suma de \$3.373 millones y \$19.139 millones que corresponden a recursos destinados al pago de cuentas por pagar constituidas al cierre de la vigencia 2019.

**PRESUPUESTO DE INGRESOS CLASIFICADO POR FUENTE DE FINANCIACION**

COD	CONCEPTO	PRESUPUESTO APROBADO	ADICIONES	PRESUPUESTO DEFINITIVO
21141	Nación BIRF -8083 CO	19,934,401,000	10,822,729,205	30,757,130,205
20240	Nación otras Fuentes	7,099,778,000	0	7,099,778,000
20340	Municipio de Bucaramanga	14,131,470,000	4,881,714,849	19,013,184,849
20340	Municipio de Giron	606,710,000	121,931,355	728,641,355
20340	Municipio de Piedecuesta	1,642,989,000	91,558,882	1,734,547,882
20340	Municipio de Floridablanca	6,653,797,000	3,212,712,640	9,866,509,640
20340	Gobernacion de Santander	0	3,373,156,805	3,373,156,805
20940	Otros aportes Ente Gestor	335,282,000	9,359,000	344,641,000
	<b>TOTAL</b>	<b>50,404,427,000</b>	<b>22,513,162,736</b>	<b>72,917,589,736</b>

**RECAUDO DE INGRESOS**

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO ACUMULADO	PRESUPUESTO POR RECAUDAR / EJECUTAR	% EJEC
<b>12</b>	<b>INGRESOS PROYECTO DE INVERSION SITM</b>	<b>72,917,589,736</b>	<b>47,242,045,365</b>	<b>25,675,544,371</b>	<b>65%</b>
120201	Disponibilidad Inicial	30,532,250,228	28,532,154,039	2,000,096,189	93%
120204	Aportes y Transferencias	23,243,495,000	0	23,243,495,000	N/A
120207	Recursos de Capital	19,141,844,508	18,709,891,326	431,953,182	98%
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>72,917,589,736</b>	<b>47,242,045,365</b>	<b>25,675,544,371</b>	<b>65%</b>

El recaudo de los recursos del SITM asciende a la suma de \$47.242 millones de pesos equivalente al 65% del proyectado.

**EJECUCION PRESUPUESTO DE INGRESOS CLASIFICADO POR FUENTE DE FINANCIACION**

COD	EJECUCION POR FUENTES DE FINANCIACION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO ACUMULADO	PRESUPUESTO POR RECAUDAR / EJECUTAR	% EJEC
21141	Nación BIRF -8083 CO	30,757,130,205	10,392,858,601	20,364,271,604	34%
20240	Nación otras Fuentes	7,099,778,000	5,671,817,246	1,427,960,754	80%
20340	Municipio de Bucaramanga	19,013,184,849	19,013,184,849	0	100%
20340	Municipio de Giron	728,641,355	728,641,355	0	100%
20340	Municipio de Piedecuesta	1,734,547,882	1,458,520,885	276,026,997	84%
20340	Municipio de Floridablanca	9,866,509,640	6,557,415,640	3,309,094,000	66%
20340	Gobernacion de Santander	3,373,156,805	3,373,156,805	0	100%
20940	Otros aportes Ente Gestor	344,641,000	46,449,984	298,191,016	13%
	<b>TOTAL</b>	<b>72,917,589,736</b>	<b>47,242,045,365</b>	<b>25,675,544,371</b>	<b>65%</b>

## EJECUCION PRESUPUESTO DE GASTOS

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	PAGOS	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% EJEC
22	PROYECTO INVERSION SITM	53,777,979,228	2,256,547,201	297,526,214	51,521,432,027	4%
2205	PRESUPUESTO DE GASTOS DE INVERSIÓN	53,777,979,228	2,256,547,201	297,526,214	51,521,432,027	4%
2205351	CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA PROPIA DEL SECTOR	53,777,979,228	2,256,547,201	297,526,214	51,521,432,027	4%
220535120	DESARROLLO DE LOS SITM EN LAS CIUDADES PARTICIPANTES	53,402,579,228	2,256,547,201	297,526,214	51,146,032,027	4%
22053512001	Construcción de troncales, Pre-troncales y carriles de tráfico mixto	4,797,678,384	0	0	4,797,678,384	0%
22053512003	Construcción e instalación de estaciones y terminales	27,774,663,344	1,300,327,758	10,351,520	26,474,335,586	5%
22053512004	Pavimentos de vías alimentadoras	3,789,856,250	0	0	3,789,856,250	0%
22053512007	Espacio público	5,952,668,250	0	0	5,952,668,250	0%
22053512008	Intersecciones vehiculares y peatonales (a nivel y desnivel)	5,568,807,000	0	0	5,568,807,000	0%
22053512011	Interventoría de obra	3,387,694,000	908,024,443	276,464,694	2,479,669,557	27%
22053512012	Estudios de consultoría de oper y est tec complem de asesoria	2,131,212,000	48,195,000	10,710,000	2,083,017,000	2%
220535150	REASENTAMIENTOS HUMANOS	300,000,000	0	0	300,000,000	0%
22053515022	Mitigación relocalización y compen a la población afectada	300,000,000	0	0	300,000,000	0%
220535160	DISEÑO E IMPLEMENTACION PLANES AMBIENTALES	75,400,000	0	0	75,400,000	0%
22053516015	Implementacion evaluacion ambiental estrategica	75,400,000	0	0	75,400,000	0%
42	CUENTAS POR PAGAR SITM	19,139,610,508	19,139,609,508	10,382,075,982	1,000	100%
420520	DESARROLLO DE LOS SITM EN LAS CIUDADES PARTICIPANTES	19,139,610,508	19,139,609,508	10,382,075,982	1,000	100%
42052003	Construcción e instalación de estaciones y terminales	18,480,258,084	18,480,258,084	9,745,258,309	0	100%
42052011	Interventoría de obra	492,665,957	492,665,957	492,665,957	0	100%
42052012	Estudios de consultoría de oper y est tec complem de asesoria	166,686,467	166,685,467	144,151,716	1,000	100%
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>72,917,589,736</b>	<b>21,396,156,709</b>	<b>10,679,602,196</b>	<b>51,521,433,027</b>	<b>15%</b>

Los compromisos en el presupuesto de gastos de inversión del SITM, ascienden a la suma de \$21.396 millones (\$2.256 vigencia actual, \$19.139 cuentas por pagar vigencia 2019) equivalente al 15% del presupuesto total.

EJECUCION PRESUPUESTO DE GASTOS CLASIFICADO POR FUENTE DE FINANCIACION						
COD	CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO	COMPROMISOS	PAGOS	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% EJEC
21141	Nación BIRF -8083 CO	30,757,130,205	13,020,729,886	4,497,007,098	17,736,400,319	15%
20240	Nación otras Fuentes	7,099,778,000	0	0	7,099,778,000	0%
20340	Municipio de Bucaramanga	19,013,184,849	4,842,805,616	4,166,404,904	14,170,379,233	22%
20340	Municipio de Giron	728,641,355	0	0	728,641,355	0%
20340	Municipio de Piedecuesta	1,734,547,882	101,910,402	10,351,520	1,632,637,480	1%
20340	Municipio de Floridablanca	9,866,509,640	0	0	9,866,509,640	0%
20340	Gobernacion de Santander	3,373,156,805	3,373,156,805	1,985,769,674	0	59%
20940	Otros aportes Ente Gestor	344,641,000	57,554,000	20,069,000	287,087,000	6%
<b>TOTAL</b>		<b>72,917,589,736</b>	<b>21,396,156,709</b>	<b>10,679,602,196</b>	<b>51,521,433,027</b>	<b>0%</b>

### 3.6 GESTIÓN DE SISTEMAS

- 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, otra en una unidad externa tipo USB y otra en una unidad de almacenamiento NAS.
- Se realizó la supervisión del contrato del **piloto de METROBICI** en lo relacionado con el componente tecnológico del software.

3. En el mes de enero se elaboró el estudio previo y la contratación para la "**prestación de los servicios de servidor Hosting para el alojamiento del software NeoGestión, servicios de servidor Hosting para backup, servicios de servidor Hosting para alojamiento de la página web y servicios de servidor Hosting para el alojamiento de los correos institucionales, certificado SSL e IP fija para la página WEB.**" y en el mes de febrero se dio inicio y se recibió la supervisión de este contrato.
4. En el mes de marzo se elaboró el estudio previo para la "**Contratar el servicio mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos dispuestos en el DataCenter y demás áreas donde se alojan estos equipos de protección y precisión en el edificio administrativo de Metrolínea s. a, así como el suministro e instalación de los elementos necesarios para la expansión de la red de comunicación interna del ente gestor que está al servicio del sistema integrado de transporte masivo de Bucaramanga. del servicio para el soporte y mantenimiento de para la página web y la aplicación móvil (APP) de Metrolínea S.A.**"
5. A finales del mes de marzo por motivo de la pandemia se realizó la "**suscripción de la plataforma Zoom**" para realizar reuniones virtuales.
6. El 19 de marzo, y en apoyo a las medidas de cuarentena que fueron tomadas en cumplimiento de las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y Municipal (teniendo en cuenta el estado de emergencia decretado por el Covid-19), se remitió a todos los trabajadores el siguiente comunicado para difundir la implementación y utilización de las herramientas digitales y la tecnología disponible para ser empleadas en el trabajo en casa:

**COMUNICADO INTERNO - 1**

DE: P. U. I INGENIERO DE SISTEMAS

PARA **TRABAJADORES OFICIALES Y CONTRATISTAS  
METROLÍNEA S.A.**

FECHA: marzo 19 de 2020

**ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS DIGITALES DE TRABAJO EN CASA ANTE EL  
ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID-19 (CORONAVIRUS)**

Metrolínea S.A. y el área de TI, ante la emergencia sanitaria declarada en el país por parte del Gobierno Nacional y conforme a lo establecido en la Resolución 059 de 17 de marzo de año en curso, informa a los trabajadores oficiales y contratistas la disponibilidad de las herramientas digitales de trabajo en casa que se detallan a continuación, las cuales se pueden implementar a partir del día de hoy.

Estas herramientas permitirán a la Gerencia, Directores de área, Jefes Oficina, trabajadores oficiales y contratistas, realizar actividades y funciones remotas de trabajo, reuniones virtuales y facilitando la comunicación, seguimiento y control entre las áreas de trabajo.

- **Correo Electrónico y comunicación asincrónica:** se puede acceder desde cualquier lugar, a través del siguiente enlace: [metrolinea.gov.co/webmail](mailto:metrolinea.gov.co/webmail)
- **Mensajería y comunicación síncrona:** Coordinar los diferentes grupos de WhatsApp.
- **Gestión de conocimiento:** Office local en los equipos donde se trabaje (Word, Excel y Power Point) y también se puede acceder a NeoGestión desde cualquier lugar a través del siguiente enlace: [metrolinea.neoinf.com](http://metrolinea.neoinf.com), para el aplicativo Sysman se coordinará con cada funcionario del área financiera el poder acceder remotamente.
- **Video conferencia** — Skype, Zoom (Video llamadas externas hasta 100 personas — 40 min en versión gratuita).
- Cualquier tipo de información que deba salir de la entidad para trabajar en equipos personales, debe ser autorizada por el jefe inmediato y dejarlo por escrito en los respectivos formatos.

Esta estrategia debe enmarcarse en la política de seguridad de la información y en el marco de las actividades de trabajo en casa. La implementación del trabajo en casa supone una transformación organizacional de fondo, desde sus formas de hacer hasta sus formas de evaluar, la adopción de esta modalidad laboral requiere del liderazgo y la participación de un equipo de trabajo coordinado, la utilización de recursos y la movilización hacia un cambio cultural y de procedimientos, que no son posibles de alcanzar si no existe una voluntad clara de las directivas que respalde las acciones derivadas con una ejecución clara y eficaz por parte del equipo de trabajo.

Cordialmente,

**JOSE EDUARDO RUEDA BRICEÑO**  
**P. U. I. INGENIERO DE SISTEMAS**  
**SUPERVISOR**

Elaboro: JOSE EDUARDO RUEDA BRICEÑO/P.U.I-INGENIERO DE SISTEMAS  
Reviso: JOSE EDUARDO RUEDA BRICEÑO/P.U.I-INGENIERO DE SISTEMAS

## 4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

### 4.1 PROCESOS JUDICIALES

Se enuncia el estado de los procesos judiciales en curso.

**Cuadro - Procesos Judiciales a 31 de marzo de 2020**

<b>PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2020</b>		
<b>TIPO DE ACCION</b>	<b>No. DE PROCESOS</b>	<b>VALOR DE LAS PRETENSIONES</b>
ACCION CONTRACTUAL	9	\$84.076.079.635,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	25	\$38.288.840.501,00
ACCION POPULAR	6	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	1	No se establece
EJECUTIVOS	3	\$153.972.042,00
ORDINARIOS LABORALES	2	No se establece
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	1	\$2.397.246.720,00
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>\$124.916.138.898,00</b>

<b>EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 31 DE MARZO DE 2020</b>		
<b>DEMANDANTE</b>	<b>TIPO DE ACCION</b>	<b>VALOR DE LAS PRETENSIONES</b>
XIE S.A.	EJECUTIVO	\$8.435.307.178,00
CONSORCIO CONCOL CROMAS	EJECUTIVO	\$2.071.068.248,00
CONSORCIO CONCOL CROMAS	EJECUTIVO	\$695.732.484,00
ESTACIONES METROLINEA LTDA.	EJECUTIVO	\$1.420.854.625,00
ESTACIONES METROLINEA LTDA.	EJECUTIVO	\$143.417.770.684,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$156.040.733.219,00</b>

<b>PROCESOS JUDICIALES INICIADOS POR METROLÍNEA A 31 DE MARZO DE 2020</b>		
ACCIONES DE REPETICION	4	\$3.673.632.597,00
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$222.000.000,00
EJECUTIVO	1	\$285.720.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>\$4.181.352.597,00</b>

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 31 de marzo de 2020 en los procesos judiciales es la siguiente:

**Cuadro - Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso**

<b>CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 31 DE MARZO DE 2020</b>			
<b>RIESGO</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR DE LAS PRETENCIONES</b>
ALTO	96% A 100%	1	\$137.006.317,00
MEDIO ALTO	51% A 95%	0	\$-
MEDIO	26% A 50%	33	\$103.019.142.412,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	11	\$21.359.990.169,00
BAJO	1%A 10%	2	\$400.000.000,00

Es necesario señalar que en su mayoría las demandas que cursan en contra de Metrolínea, son producto de contratos suscritos y hechos ocurridos entre los años 2007 a 2014, es decir, anteriores a esta administración.

**ACCIONES DE REPETICIÓN**

Existen acciones de repetición interpuestas por METROLÍNEA en los años 2013, 2014, 2017 Y 2018, las cuales se encuentran en curso en el Tribunal Administrativo de Santander y en el Juzgado Trece Administrativo mediante radicados 2013-01093, 2014-00263, 2018-00630 y 2018-00497.

ACCIONES DE REPETICIÓN INTERPUESTAS POR METROLÍNEA S.A.						
Item	Cuántia	Juzgado	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	\$ 855,307,563	Honorable Consejo de Estado	Felix Francisco Rueda Forero y otros	Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante laudo arbitral de fecha 12/03/2012, proferido por el centro de arbitraje, conciliación y amigable composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, por concepto de ejecución de obras adicionales reconocidas en el acta de liquidación suscrita por la partes.	EN APELACION	68001-23-33-000-2013-01093-01
2	\$ 296,272,138	Tribunal Administrativo de Santander - Oral	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
3	\$ 2,485,000,000	Tribunal Administrativo de Santander - Oral	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.	NOTIFICACIONES	68001-2333-000-2018-00630-00
4	\$ 37,052,896	Juzgado Décimo Administrativo Oral	Consortio CONCOL CROMAS integrado por CROMAS S.A. y CONSULTORIA COLOMBIANA S.A.	Sentencia de segunda instancia dictada por el Tribunal Administrativo de Santander bajo radicado 2007-0247-01, pago realizado por Metrolínea por la condena sin intereses \$37.052.896.	CONTESTACION REFORMA DE LA DEMANDA	68001-3333-010-2018-00497-00

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.

No.	Cuántía	Juzgado	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual
1	\$222,000,000.00	Juzgado Cuarto Administrativo Oral	Ministerio de Trabajo	Multa impuesta por el Ministerio de Trabajo	Término para contestación de la demanda

El 20 de junio de 2019, se profirió Laudo Arbitral dentro del Tribunal de Arbitramento adelantado por la Asociación Sindical ASTDEMP contra METROLÍNEA S.A. en el cual se concedieron algunos beneficios a los trabajadores oficiales de la entidad y el 12 de agosto de 2019, la entidad presentó el Recurso Extraordinario de Anulación contra el Laudo Proferido, el cual se encuentra en trámite ante la Corte Suprema de Justicia.

TRIBUNAL DE ARBITRAMIENTO - ANULACION LAUDO (ART 455 CST)						
Item	Acción	Cuantía	Despacho	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación
1	TRIBUNAL OBLIGATORIO METROLINEA - ASTDEMP. ARBITROS DESIGNADOS: CESAR ENRIQUE PABÓN VILLAFÁÑE, ISRAEL VARGAS GOMEZ, ZOILA ROSA HERNÁNDEZ	\$16,345,090 anuales aproximados	Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral	El 12 de agosto se presentó recurso extraordinario de anulación contra el laudo arbitral proferido el 20 de junio de 2019. 24/09/2019 Al despacho del MP. DR.GERARDO BOTERO ZULUAGA	Desacuerdos en la negociación colectiva METROLINEA SA - ASTDEMP que se llevó a cabo en el año 2015. Laudo arbitral de 20-06-2019	6800122050 002019-86178-01

La Oficina Jurídica adelanta actuaciones administrativas con el fin de identificar constantemente la procedencia de la interposición de acciones de repetición que se vayan generando teniendo como referente los pagos realizados.

### CONDENAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO

Las condenas en firme pendientes de pago por parte de Metrolínea son las siguientes:

#### Cuadro - Sentencias Ejecutoriadas Pendientes de Pago 31 de marzo de 2020

METROLINEA S.A. RELACION DE CONDENAS PENDIENTES DE PAGO Pre-liquidación a 31 de marzo de 2020					
DEMANDANTE	CAUSA	FECHA FALLO	CAPITAL	INTERESES	VALOR TOTAL
XIE S.A.	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución de los Contratos No. 006 y 007 de 2006	+ Amigable Composición 10 de Agosto de 2009 + Laudo Arbitral 26 de Julio de 2011 + Mandamiento de Pago Consejo de Estado 15 Junio de 2017	8,435,307,178	19,669,598,811	28,104,905,989
CONSORCIO CONCOL CROMAS	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 001 de 2006	Laudo Arbitral 09 de Marzo de 2010 Recurso de Anulación 23 de Febrero de 2012	2,071,068,248	4,547,629,008	6,618,697,256
CONSORCIO CONCOL CROMAS	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 005 de 2006	Laudo Arbitral 12 de Agosto de 2014 Recurso de Anulación 29 de Septiembre de 2015	695,732,484	1,000,148,467	1,695,880,951
ESTACIONES METROLINEA	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato de concesión construcción estación de cabecera, patios, talleres de Floridablanca	Laudo Arbitral 18 de Febrero de 2016 Aclaración Laudo Arbitral 09 de Marzo de 2016 Recurso de Anulación 09 de Junio de 2017	143,417,770,864	92,353,689,760	235,771,460,624
ESTACIONES METROLINEA	Auto que libra mandamiento ejecutivo Honorarios y gastos del Tribunal de Arbitramento pagados por Estaciones Metrolínea	11 de Enero de 2017	1,420,854,625	1,804,390,389	3,225,245,014
UNION TEMPORAL PUNTES 1	Acción Contractual ante el Tribunal Administrativo de Santander Radicado 680012331000-2011-00728-00 (Nulidad Res 151 03/Mar/2011)	Sentencia de Primera Instancia en firme 15 Diciembre de 2017	1,238,400,000	407,026,573	1,645,426,573
<b>SUB TOTAL</b>			<b>157,279,133,399</b>	<b>119,782,483,007</b>	<b>277,061,616,406</b>
<b>TOTAL SENTENCIAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO</b>			<b>\$277,061,616,406</b>		

Se continúa asesorando o jurídicamente a la Gerencia, a la Junta Directiva y áreas directivas de la entidad sobre el alcance, la responsabilidad que administrativamente se debe asumir con relación al cumplimiento de fallos judiciales, adelantándose las siguientes gestiones:

1. Debido a las controversias surgidas en el registro del Laudo Arbitral de Estaciones Metrolínea Ltda., principalmente en el registro de los intereses, Metrolínea S.A. eleva consulta a la Contaduría General de la Nación mediante radicado 1824 de octubre 3 de 2017, atendiendo que los litigios y demandas y laudos arbitrales que se hayan impetrado en contra de Metrolínea S.A. debe estar a cargo de los municipios conforme a lo aprobado en el documento CONPES 3298 del 26 de julio de 2005, donde indica que...*"Además de los aportes presentados en el cuadro 4, los costos de operación del ente gestor, los riesgos financieros, las coberturas y los sobrecostos estarán, en su totalidad, a cargo de los municipios del Área Metropolitana."*
2. Mediante oficio No. 20182300020741 de fecha 2 de abril de 2018 la Contaduría General de la Nación otorga respuesta a la entidad en los siguientes términos:

*"Establece que es indispensable que conjuntamente la empresa y la entidad territorial definan la intención de las partes, el alcance de lo pactado y las obligaciones complementarias asumidas en cada caso las condiciones y alcance de las obligaciones frente al contrato de concesión, la responsabilidad de ambas partes con el tercero, entre otros, de tal manera que se puede determinar cuál de las siguientes situaciones se configura:*

  1. *Que los flujos erogaran directamente del ente territorial, sin afectar a la empresa, en cuyo caso esta última no reconocerá cuenta por pagar alguna.*
  2. *Que los flujos afectaran la empresa, pero el ente territorial reembolsará a esta, caso en el cual la empresa deberá reconocer una cuenta por pagar frente al demandante y una cuenta por cobrar a la entidad territorial.*
  3. *Que los flujos estén a cargo de la empresa, sin que exista derecho a reembolso con cargo al ente territorial, situación que conlleva únicamente al reconocimiento de la cuenta por pagar en la contabilidad de la empresa."*
3. En atención al concepto emitido por la Contaduría General de la Nación, los representantes del Municipio de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón en Asamblea General de Accionistas desarrollada el 4 de septiembre de 2018, aprueban aplicar la opción 3 propuesta por la Contaduría General de la Nación, que corresponde a: *"Que los flujos estén a cargo de la empresa, sin que exista derecho a reembolso con cargo al ente territorial, situación que conlleva únicamente al reconocimiento de la cuenta por pagar en la contabilidad de la empresa."*, donde Metrolínea debe asumir el pago de las condenas con los recursos propios y los recursos que tiene disponible en el porcentaje del 1.87% fondo para contingencias judiciales, para lo cual se presentó una propuesta de negociación interna de pasivo, sobre la que se ordenó estructurar un procedimiento de negociación.
4. La administración de la entidad estructuró y presentó Procedimiento Interno de Negociación de pasivos judiciales para consideración de la Asamblea General de Accionistas del 29-oct-18.

5. En Asamblea General de Accionistas de Metrolínea S.A. realizada el 29-oct-18, se determinó que de conformidad con las facultades establecidas en los estatutos sociales, corresponde a la Junta Directiva considerar la aprobación de dicho procedimiento y adicionalmente determinó solicitar acompañamiento de la Superintendencia de Puertos y Transportes, Ministerio de Transporte y Procuraduría General de la Nación en el trámite que se adelante para llevar a cabo la negociación interna de los pasivos judiciales dada las implicaciones que esta conlleva para la situación financiera de la entidad.
6. En atención al presunto hallazgo fiscal de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de acuerdo al Informe de Auditoria No. 007, relacionado con: "*Destinación del 1.87% para el pago de sentencias judiciales, de la redistribución del 11.75% contrariando lo establecido en el CONPES 3260 y 3298.*" se solicitó concepto a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS) y en respuesta a la solicitud determino que carece de competencia para emitir conceptos en torno a distribución del 11.75% liberado del componente de infraestructura cargado a la tarifa del usuario, siendo entonces dicha competencia inherente a la Junta Directiva de la sociedad METROLÍNEA S.A. órgano encargado de la adopción de dichas decisiones.
7. Atendiendo el lineamiento dado por la Asamblea General de Accionistas se solicitó a los miembros de la Junta Directiva autorización del procedimiento de negociación de pasivos judiciales que permite iniciar acercamientos con cada uno de los acreedores para efectos de analizar fórmulas de pago.
8. En principio, dentro de las gestiones administrativas realizadas, se citó a cada uno de los acreedores para presentarles la situación financiera de la entidad, así como también darles a conocer lo planteado por la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad Metrolínea S.A. y su Junta Directiva.
9. Se citó al CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y a la UNION TEMPORAL PUENTES 1, el día 13 de marzo de la presente anualidad, en las instalaciones de METROLÍNEA S.A. con el fin de presentarles la propuesta de pago aprobada por la Junta Directiva. A la reunión citada asistió la Doctora MARIA DEL PILAR ZAPATA DURAN, en representación del CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y los doctores ANDRES NOVOA PINEDA, SARA MILENA GONZALEZ C. y PAOLA MARCELA RODRIGUEZ BARRERA, delegados de la UNION TEMPORAL PUENTES 1.
10. Así mismo, se citó a ESTACIONES METROLÍNEA LTDA., y la reunión se realizó de manera virtual con su apoderado el Doctor FERNANDO SILVA GARCIA.

Dentro de los compromisos adquiridos, en las reuniones realizadas el día 13 de marzo, quedó establecido, enviar a cada uno de los acreedores la propuesta formal de la fórmula de pago aprobada.

11. El día 20 de marzo de 2019, se envió la propuesta de pago del Laudo Arbitral a ESTACIONES METROLÍNEA LTDA., CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y UNION TEMPORAL PUENTES 1.
  - En la presentación de la propuesta de pago, se solicitó la revisión de la misma y el envío de la respuesta antes del 29 de marzo de la presente anualidad. A la fecha solo se recibió respuesta negativa por parte del CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A.

- Se recibió una comunicación por parte de Concol Cromas manifestando que no estaban de acuerdo con la propuesta presentada, que carecía de seriedad, al igual solicita que la deuda debe actualizarse al IPC y que debe liquidarse un interés remuneratorio y su plazo futuro no puede superar los 10 años, solicitando se reconsidere la propuesta.
- Por parte de Estaciones Metrolínea se remitió una comunicación el 10 de abril, manifiestan que estarían de acuerdo, primero que sea un pago inmediato de la deuda, si el pago de la deuda no es inmediato debe hacerse un pago inicial sustancial no señalan cual es el valor y el saldo debe tener fuentes ciertas y seguras de pago y se debe reconocer intereses de plazo entre tanto. Un acuerdo sin el compromiso de las entidades territoriales socias de Metrolínea no es viable,
- UT Puentes no dio respuesta.
- A XIE no lo llamamos teniendo en cuenta que actualmente está en curso el proceso ejecutivo y no se encuentra la sentencia en firme.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar otras acciones realizadas por Metrolínea para dar cumplimiento al pago de las condenas:

### **Solicitud de crédito a FINDETER para el pago de las condenas**

Se realizó reunión con la Directora Comercial de FINDETER, con el fin de buscar apoyo por parte de dicha entidad para conseguir recursos que permitan negociar las condenas y lograr acuerdos de pago sostenibles con los acreedores y se remitió solicitud de revisión de crédito en septiembre de 2018.

El día 13 de marzo de 2019, FINDETER da respuesta fundamentada en lo siguiente:

- Cuenta con recursos de crédito a través de la modalidad de redescuento, con base en tasas en IBR o IPC, con plazos hasta 15 años de amortización, incluyendo hasta 3 años de gracia.
- Factibilidad de plazos mayores tanto de amortización como de gracia que permitan ajustar al flujo de ingresos con la entrada de los nuevos portales.
- Se debe contar con la calificación de riesgo.
- Brindar apoyo técnico para revisión de la situación financiera de la entidad y establecer opciones que permitan conjuntamente con los municipios que hacen parte de la sociedad encontrar alternativas para atender los compromisos.

El día 26-mar-19 se entregó la información solicitada por FINDETER para el análisis financiero correspondiente para continuar con las gestiones necesarias., frente al cual la respuesta no fue positiva dado que Findeter no tiene incluida dentro sus líneas de crédito para el pago de contingencias judiciales.

En Asamblea General de Accionistas del 2 mayo de 2019 se solicitó estructurar una nueva propuesta de pago de los pasivos judiciales y presentarla a la Junta Directiva.

En sesión 109 de Junta Directiva de Metrolínea S.A. se presentó nueva propuesta de negociación de pasivos judiciales en el que se incluya el pago con recursos del 1.87% y gestión de aporte de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga mediante la suscripción de un convenio de financiación que permita una negociación con los acreedores para el pago de las Sentencias por laudos fallados en contra de Metrolínea S.A., atendiendo la incapacidad de pago de Metrolínea S.A.; la cual se contiene de las siguientes consideraciones:

- ✓ Actualmente Metrolínea S.A destina el 1,87% de cada pasaje para alimentar el fondo de contingencias que tiene como destinación específica el pago de demandas.
- ✓ Los ingresos de este fondo entonces dependen directamente de la demanda de pasajeros.
- ✓ Se hizo una proyección de la demanda de pasajeros para los próximos 10 años con lo cual Metrolínea destinaría estos ingresos únicamente para el pago de las demandas y el saldo sería mediante aporte de los municipios.
- ✓ El porcentaje por el cual respondería cada municipio es el mismo porcentaje que fue pactado en el convenio de cofinanciación.

BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	PIEDECUESTA
<b>66%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>

PROYECCIÓN PAGO DE DEMANDAS A 10 AÑOS					
AÑO	METROLINEA	TOTAL MUNICIPIOS			
		BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	PIEDECUESTA
		66%	17%	8%	9%
2019	929.674.590				
2020	2.587.786.031	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2021	2.737.081.379	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2022	2.886.376.727	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2023	3.035.672.075	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2024	3.184.967.423	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2025	3.334.262.771	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2026	3.483.558.118	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2027	3.632.853.466	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2028	3.782.148.814	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2029	1.613.836.261	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
	<b>31.208.217.654</b>	<b>77.908.139.197</b>	<b>20.067.247.975</b>	<b>9.443.410.812</b>	<b>10.623.837.163</b>
		<b>118.042.635.147</b>			
		<b>149.250.852.801</b>			

La Junta Directiva consideró que no es procedente aprobar una propuesta de negociación que dependa de la disposición de recursos de los entes territoriales.

Dado lo anterior se remitió solicitud de aportes para pago de condenas judiciales a los municipios del área metropolitana, con Radicado no. 1949, 1950, 1951 y 1952; con el propósito de estructurar nueva propuesta de negociación de pasivos judiciales, lo anterior teniendo en cuenta la obligación que tienen los entes territoriales de garantizar el funcionamiento y la financiación del ente gestor hasta que el sistema entre en operación y el sistema no ha entrado en su total operación que es el 66% de la cobertura.

Las gestiones adelantadas para dar cumplimiento al pago de los fallos condenatorios, atienden a que la entidad actualmente no dispone con la totalidad los recursos para pago correspondiente.

- En Asamblea realizada el 2 de mayo de 2019, se solicitó a la Gerencia presentar a la Junta Directiva, opciones para el pago de las demandas falladas en contra de Metrolínea S.A.
- En reunión de Junta directiva celebrada el pasado 5 de marzo de 2020 se expuso la situación de deudas por concepto de contingencias judiciales y una serie de propuestas de pago que involucran tanto a Metrolínea S.A como a los municipios.
- Posteriormente en Asamblea de socios celebrada el día 31 de marzo de 2020, se expuso ante los miembros de la asamblea la situación de deuda por concepto de contingencias judiciales y una serie de propuestas de pago que involucran tanto a Metrolínea S.A como a los municipios.
- Los Alcaldes del AMB fueron citados a una reunión virtual programada para el día Viernes 24 de abril de 2020 a las 9 am mediante la herramienta virtual (zoom) con el fin de tratar nuevamente el tema expuesto en la asamblea.

Las propuestas de pago se resumen de la siguiente manera:

Escenario	Fuente de los recursos	Plazo	# Pasajeros diarios hábiles	Valor aportado por Metrolínea	Valor aportado por Municipios para demandas	Valor aportado por Municipios para Funcionamiento
1.1	1.87y Municipios	22 años	135,851	74,625,426,401	74,625,426,401	-
1.2	1.87y Municipios	18 años	188,642	74,625,426,401	74,625,426,401	-
10 AÑOS	1.87y Municipios	10 años	135,851	24,087,016,724	125,163,836,078	-
10 AÑOS.2	1.87y Municipios	10 años	188,642	30,044,739,149	119,206,113,653	-
2.1	1.87, 3.43 y Municipios	18 años	135,851	149,250,852,802	-	98,022,527,276
2.2	1.87, 3.43 y Municipios	17 años	188,642	149,250,852,801	-	87,931,328,222
3.1	1.87, 6.85 y Municipios	13 años	135,851	149,250,852,801	-	120,005,139,618
3.2	1.87, 6.85 y Municipios	11 años	188,642	149,250,852,802	-	118,123,599,733

### Otras acciones desde el área jurídica

Desde el mes de abril de septiembre del año 2019 se trabaja conjuntamente con la Alcaldía de Bucaramanga, Área Metropolitana de Bucaramanga, la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga y Metrolínea S.A., y se logró poner en funcionamiento el primer sistema piloto de préstamo gratuito de bicicleta pública denominado METROBICI, el cual tenía como fecha de terminación el día 27 de abril del año en curso, pero que debido a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional y acogida por los gobiernos departamentales y municipales, se debió suspender con el ánimo de entorpecer la labor médica y evitar exponer a los trabajadores y usuarios a un posible contagio.

## 4.2 CONTRATACIÓN

### Relación contratación periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de marzo de 2020

CLASE DE CONTRATO	VIGENCIA 2020
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	29
Prestación de servicios	8
Seguros	1
Interadministrativo	2
Arrendamiento	2
<b>Total</b>	<b>42</b>

Los procesos de selección de la contratación se realizaron de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad bajo la modalidad de Contratación Directa, sin embargo, en los Contratos de Suministro diferentes a la Prestación de Servicios Profesional y de Apoyo a la Gestión se ha procurado que existan pluralidad de oferentes, aun cuando no es requerido; lo anterior con el ánimo de materializar el principio de valor por dinero y lograr ofertas competitivas en términos de precio, calidad y servicio.

## 4.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La atención y el servicio a usuarios es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo el Sistema, toda vez que nuestro objetivo no está limitado a la simple prestación de un servicio, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los elevados estándares de excelencia. Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que debemos responder cualquier requerimiento de los usuarios, brindando un servicio de manera adecuada y con respeto, atentos a sus expectativas y necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos que permitirá la satisfacción y confianza hacia el servicio de transporte prestado por la entidad.

Por eso cada queja es tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de atención de las PQRS, todas las peticiones sin importar su naturaleza son tratadas con el mismo grado de importancia, propendiendo por su resolución oportuna y efectiva, en aras de satisfacer integralmente la necesidad del peticionario.

Así mismo la responsabilidad directa de atender al usuario no recae exclusivamente sobre un área específica en este caso la Oficina Asesora Jurídica, sino que se hace partícipe de cada una de las dependencias de la entidad, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades del usuario. Las PQRS presentadas ante METROLÍNEA, se encuentran atendidas en los términos legales. Es de notar que, dentro de este ítem, no existe ninguna orden en el marco de Acciones de tutela que condenará a la Entidad a dar respuesta.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2020, se recibieron en total 180 PQRSDF a través de los medios autorizados así:

<b>MEDIO DE RECEPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>
VENTANILLA UNICA	12
PAGINA WEB	42
PERSONAL	35
TELEFONICO	66
APP	25
<b>TOTAL PQRSDF</b>	<b>180</b>

Se destaca que el medio de recepción más utilizado por nuestros usuarios fue el telefónico seguido de la página web.

Por último, es importante resaltar que METROLINEA también tiene a disposición de los usuarios del SITM y de la comunidad en general el CHAT EN LINEA, el cual ofrece asesoría en tiempo real relacionada con rutas, frecuencias y novedades generales sobre la prestación del servicio de transporte, en la actualidad prestamos un servicio 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., durante el periodo comprendido del 02 de enero al 31 de marzo de la presente anualidad nuestro personal asignado ha atendido aproximadamente unos 1000 chat.