

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2025)**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite
<b>Subcomponente/proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b> Actualizar y Socializar la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la entidad.	1	Número de socializaciones de la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la entidad.	Dirección de Planeación - Control Interno	Actividad No Cumplida	0%	una vez se realice la capacitación de la nueva versión de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo - Versión 7, una herramienta clave para fortalecer la prevención, la integridad pública y la seguridad de la información en el Estado; se actualizará la Política de Administración de Riesgos.	31/12/2025
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b> Realizar mesas de trabajo para la formulación y elaboración del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	1	Mesas de trabajo realizadas	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	Actividad Cumplida	100%	Mediante lista de asistencia del día 08 de enero de 2025 se evidencia que se realizaron las mesas de trabajo para la elaboración del mapa de riesgos institucional y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2025.	31/01/2025
	<b>2.3</b> Presentación del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	1	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia aprobado.	Presentación: Dirección de Planeación Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actividad Cumplida	100%	El día 31 de enero de la presente vigencia se realizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 001 se socializaron y se aprobaron los diferentes Planes Institucionales dando cumplimiento al Decreto 612 de 2018 entre ellos se encuentra inmerso el Mapa de Riesgos de Corrupción.	31/01/2025
	<b>2.4</b> Formular el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2025 por parte de todos los procesos.	1	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2025, formulados por parte de todos los procesos.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	Actividad Cumplida	100%	El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano fue formulado por los líderes de los procesos, el cual fue Aprobó y se Adopto mediante Resolución 025 del 31 de enero de 2025, por otra parte fue llevado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño como se evidencia en el acta No 001.	31/01/2025
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b> Publicación en la pagina web del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	1	Publicación en la página web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	100%	Una vez fue Aprobado y Adoptado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se procedio a publicar en la pagina web de la entidad. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-1">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-1</a>	31/01/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2025)**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	3	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	Actividad Parcialmente Cumplida	33%	Durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 se inicio con la revisión de los riesgos de cada uno de los procesos, con el acompañamiento del lider de proceso y el directivo de cada área, de igual manera se identificarón riesgos adicionales y se realizarón modificaciones a los mismos.	30/04/2025 31/08/2025 15/12/2025
	4.2 Revisión cuatrimestral del mapa de riesgos y de corrupción con cada líder del proceso y/o directivo encargado.	3	Indicador: Actas de socialización o modificación de riesgos.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	Actividad Parcialmente Cumplida	33%	De acuerdo al seguimiento realizado los lideres de los procesos manifiestan que durante el segundo Cuatrimestre de la vigencia 2025 se inicio con la modificación y actualización al Mapa de Riesgos de Corrupción del Ente Gestor Metrolínea S.A.	30/04/2025 31/08/2025 15/12/2025
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento y publicación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	3	Reportes de Seguimiento cuatrimestrales	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	66%	Se realizo seguimiento por parte de la oficina de control interno en cada una de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	31/05/2025 30/09/2025 31/01/2026

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS**

**Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2025)**

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidación del informe de gestión trimestral.	4	Informe de gestión trimestral	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	Actividad Cumplida	66%	El informe de gestión del primer y segundo trimestre de la vigencia 2025 fue enviado al concejo municipal de Bucaramanga y publicado en la página web de la entidad, como se evidencia en el siguiente link <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-gestion-ano-2025">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-gestion-ano-2025</a>	31/03/2025 30/06/2025 30/09/2025 31/12/2025
	1.2	Publicación de ejecución Presupuestal	3	Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa/P.E. Presupuesto	Actividad Cumplida	66%	Fue publicado el informe de la ejecución presupuestal del primer y segundo trimestre de la vigencia 2025 como se evidencia en el siguiente link: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-4">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-4</a>	31/12/2025
	1.3	Publicación de los estados financieros	3	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	Actividad Cumplida	66%	En la página de Metrolínea S.A se cargó el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados comparativos 2025-2024, de igual manera se evidencian las Notas a los Estados Financieros, con corte a junio de la vigencia 2025 como se evidencia a continuación: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-3">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-3</a>	31/12/2025
	1.4	Elaborar y Diseñar la estrategia de rendición de cuentas para Metrolínea S.A	1	Diseñar y publicar la estrategia de rendición de cuentas	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	100%	Para el ejercicio de Rendición de Cuentas de METROLÍNEA S.A., el Departamento de Prensa y Comunicaciones de la Entidad propone una serie de acciones y estrategias orientadas a fomentar la participación ciudadana, a darle voz y acercar a los usuarios a la información que da cuenta de la gestión realizada durante el año 2025. La estrategia de comunicaciones que se presenta a continuación abarca las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la rendición de cuentas. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/quienes-somos/politica-de-participacion-ciudadana">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/quienes-somos/politica-de-participacion-ciudadana</a>	30/09/2025
	1.5	Difundir los principales Logros de la entidad	5	Difundir las principales logros de la entidad	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	66%	Se publicaron en las diferentes redes sociales Institucionales de Metrolínea S.A la apertura de las nuevas rutas desde el municipio de Piedecuesta hasta el Norte de Bucaramanga, la apertura de Metrolibro buscando fomentar la cultura y habilitar los espacios del sistema para la educación de los niños del área Metropolitana, por otra parte se dio a conocer a la comunidad los detalles de la firma del convenio 119 por la Alcaldía de Bucaramanga, Área Metropolitana y Metrolínea S.A. buscando fortalecer el sistema en la Fase 1 de Transición. <a href="https://www.instagram.com/p/DMtdk_msHiT/?igsh=aWV6cmM0ejhiZjNk">https://www.instagram.com/p/DMtdk_msHiT/?igsh=aWV6cmM0ejhiZjNk</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DMvt_ntSJYS/?igsh=bHZ1czU1bnNjdnd6">https://www.instagram.com/p/DMvt_ntSJYS/?igsh=bHZ1czU1bnNjdnd6</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DLH-iCcxAKX/?igsh=NWpkb29haTlmcDVy">https://www.instagram.com/p/DLH-iCcxAKX/?igsh=NWpkb29haTlmcDVy</a>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2025)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socializar la operación y novedades del SITM	4	Implementar actividades de socialización a toda la población de los ajustes operacionales que se deban afectar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	66%	A Tráves de Redes Sociales la gerencia y el Área de Prensa y Comunicaciones de Metrolínea S.A ha venido socializando las novedades de la operación del sistema, como es el caso de la normalización de la prestación del servicio y informe de cambio de rutas por desfiles, días feriados y modificaciones temporales en la operación.  <a href="https://www.instagram.com/p/DM1AxbMC3Q/?igsh=MW00c2ZyMDZjYmF2Nw%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DM1AxbMC3Q/?igsh=MW00c2ZyMDZjYmF2Nw%3D%3D</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DMQ-xQ7MIVy/?igsh=MWRrMDNiMTFsemFkaQ%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DMQ-xQ7MIVy/?igsh=MWRrMDNiMTFsemFkaQ%3D%3D</a>	31/12/2025
	2.2	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del SITM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	100%	Información actualizada en la página Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Sопorte Técnico	Actividad Cumplida	66%	Se realizan publicación en redes sociales, dando a conocer los nuevos puntos de recarga en los barrios donde llega el servicio como se observa en el siguiente link:  <a href="https://www.instagram.com/p/DGyDpbqRWr1/?igsh=bHN5emxnZnh6enh">https://www.instagram.com/p/DGyDpbqRWr1/?igsh=bHN5emxnZnh6enh</a>  Por otra se realizan piezas informativas con el detalle de los horarios de los recorridos a los diferentes portales y estaciones de las rutas del TPC en Integración y Complementariedad. <a href="https://www.instagram.com/p/DN6duG_Eod_/?img_index=1&amp;igsh=MXFtamZvcTl4OWJlZWw%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DN6duG_Eod_/?img_index=1&amp;igsh=MXFtamZvcTl4OWJlZWw%3D%3D</a>	31/12/2025
	2.3	Campaña de socialización, cultura ciudadana y posicionamiento de la imagen del SITM.	4	Campaña de Cultura Ciudadana	Área de Prensa y Comunicaciones / Participación Social y Cultura Ciudadana	Actividad Cumplida	66%	Se realizaron socializaciones en los diferentes municipios del Área Metropolitana dando a conocer el nuevo esquema de transición del Sistema de Transporte Masivo. <a href="https://www.instagram.com/p/DNBKIINMnPC/?igsh=MWhtdHixeXNwN29hcg%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DNBKIINMnPC/?igsh=MWhtdHixeXNwN29hcg%3D%3D</a>  Respecto a la cultura ciudadana, Metrolínea se ha vinculado a las diferentes campañas realizadas junto al Instituto Municipal de Cultura y Turismo con el fin de promover cultura ciudadana con nuestros usuarios y en nuestras estaciones. <a href="https://www.instagram.com/reel/DLYYCN1sXw7/?igsh=MWFnaWt4ZnVpd3Vscw%3D%3D">https://www.instagram.com/reel/DLYYCN1sXw7/?igsh=MWFnaWt4ZnVpd3Vscw%3D%3D</a>  Metrolínea S.A participa en las campañas de mantenimiento del carril exclusivo con apoyo del plan segundas oportunidades de la Alcaldía de Bucaramanga y el INPEC. <a href="https://www.instagram.com/reel/DLsSHasaeh/?igsh=MjgxyTBoMWkxNmM2">https://www.instagram.com/reel/DLsSHasaeh/?igsh=MjgxyTBoMWkxNmM2</a>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2025)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite	
	2.4	Realizar un dialogo participativo con la ciudadanía a través del uso de medios tradicionales de comunicación para socializar los logros y el funcionamiento del SITM	2	Dialogos realizados/Dialogos programados	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	66%	El 02 de mayo se presentan detalles del Plan de Transición en el medio de comunicación Vanguardia. <a href="https://www.instagram.com/p/DJKyQgLYmBp/?img_index=2&amp;igsh=MWxrbnMyZ3pyanp1ag%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DJKyQgLYmBp/?img_index=2&amp;igsh=MWxrbnMyZ3pyanp1ag%3D%3D</a> El 06 de mayo se realiza entrevista en el Canal TRO junto al AMB para dar a conocer los detalles del Plan de Contingencia. <a href="https://www.instagram.com/p/DJZ-AOGS4g6/?igsh=MTJ2bTdiN2h2M3lzdW==">https://www.instagram.com/p/DJZ-AOGS4g6/?igsh=MTJ2bTdiN2h2M3lzdW==</a>	31/12/2025
	2.5	Realizar conversatorio virtual o presencial con los usuarios y opinión pública sobre las gestiones realizadas por el o la gerente, en el que se de cuenta de las principales acciones ejecutadas por la entidad en beneficio de los usuarios y mejoras en el servicio.	2	Dos conversatorios	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	50%	Se realiza agenda de medios en los diferentes medios de comunicación como la Cultura, Colmundo, RCN, Caracol Radio, compartiendo con los usuarios y ciudadanía toda la información del nuevo esquema operativo que garantizará la movilidad en el Sistema de Transporte Masivo. Este espacio permite tener microfones abiertos donde se interactua con la comunidad despejando dudas e inquietudes respecto al sistema. <a href="https://www.instagram.com/p/DJRS70GNK-1/?igsh=a2c4a3hnY3JodWE4">https://www.instagram.com/p/DJRS70GNK-1/?igsh=a2c4a3hnY3JodWE4</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DJjigmiRS9u/?img_index=2&amp;igsh=MXg3Nmd6bWpvZjMyMg%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DJjigmiRS9u/?img_index=2&amp;igsh=MXg3Nmd6bWpvZjMyMg%3D%3D</a>	31/12/2025
	2.6	Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	100%	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Área de Mercadeo	Actividad Cumplida	50%	Durante el segundo cuatrimestre se llevo un contrato de comodato suscrito entre Metrolínea y el Centro Comercial Cacique quien recibe en comodato sin limitaciones los derechos patrimoniales de una obra escultura la HORMIGA, a título gratuito, quien tiene los derechos de uso, transformación, exhibición, reproducción y explotación.	31/12/2025
	3.1	Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana	100%	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	66%	Durante el segundo cuatrimestre se utilizaron diferentes medios de divulgación masivo como nuestro grupo de whatsapp donde tenemos una base de datos mas de 200 periodistas de Bucaramanga y su Área Metropolitana, Redes Sociales (Facebook, Instagram y X) y además contamos con alianzas con diferentes medios de comunicación como Blu Santanderes y RCN, fomentando la participación ciudadana: <a href="https://www.instagram.com/p/DJJryz_RAU6/?igsh=YjN1dDlzbHY2amsx">https://www.instagram.com/p/DJJryz_RAU6/?igsh=YjN1dDlzbHY2amsx</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DJJ9gubtN71/?igsh=MWJiNW1jdWQ0NmZ5cA%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DJJ9gubtN71/?igsh=MWJiNW1jdWQ0NmZ5cA%3D%3D</a>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS**

**Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2025)**

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha limite
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	1	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones	N/A	N/A	Estas Actividades serán desarrolladas en el segundo semestre de la presente vigencia.	31/12/2025
	3.3	1	informe de evaluación de la audiencia de Rendición de Cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	N/A	N/A	Esta Actividad será desarrollada en el tercer cuatrimestre de la presente vigencia.	31/12/2025
	3.4	1	Una publicación del informe de rendición de cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	N/A	N/A	Esta Actividad será desarrollada en el tercer cuatrimestre de la presente vigencia.	31/01/2025
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	3	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	66%	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre de la presente vigencia, el cual publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025</a>	31/12/2025
	4.2	3	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	66%	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional correspondiente al segundo cuatrimestre de la presente vigencia, el cual publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025</a>	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
Vigencia: 2025  
Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS**

**Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2025)**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha Limite
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> Realizar campañas de socialización del SITM con los diferentes grupo de valor	10	Campañas	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones/ Mercadeo	Actividad Cumplida	50%	<p>Con el apoyo del Ministerio de Transporte se realizaron encuestas de preferencia declarada en el Área Metropolitana de Bucaramanga con el fin de conocer mas de cerca las inquietudes de los diferentes grupos de valor respecto al nuevo esquema de Transición del Transporte Masivo. <a href="https://www.instagram.com/p/DK96aDbsMq7/?igsh=aXlvZDY4Z2Fob2M0&amp;img_inde=2">https://www.instagram.com/p/DK96aDbsMq7/?igsh=aXlvZDY4Z2Fob2M0&amp;img_inde=2</a></p> <p>Socialización con Lideres de Junta de Acción Comunal del Municipio de Piedecuesta <a href="https://www.instagram.com/p/DNBKIINMnPC/?igsh=MWhtdHIxeXNwN29hcg%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DNBKIINMnPC/?igsh=MWhtdHIxeXNwN29hcg%3D%3D</a></p> <p>Através de plataformas como Facebook y Youtube se realizó conversatorio virtual sobre los avances de la continuidad del SITM brindando a los usuarios los detalles del proceso. <a href="https://www.instagram.com/p/DKKXk2EtmTr/?igsh=MXN0YmowZmJpaTIwYg%3D%3D">https://www.instagram.com/p/DKKXk2EtmTr/?igsh=MXN0YmowZmJpaTIwYg%3D%3D</a></p>	31/12/2025
	<b>2.1</b> Elaboración y publicación en la página web de los documentos y/o elementos extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	6	Seguimiento publicaciones Pagina Web	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	50%	<p>Se publicó en la página web de Metrolínea los documentos y/o elementos extraviados por los usuarios encontrados en el sistema Integrado de Transporte Masivo, a través del whatsapp Institucional de operaciones se informa de los elementos encontrados y si se acerca el usuario a reclamarlos se deja la evidencia en una planilla de la entrega del mismo. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-ya-puede-verificar-en-nuestro-registro-de-objetos-extraviados-2227">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-ya-puede-verificar-en-nuestro-registro-de-objetos-extraviados-2227</a></p>	31/12/2025
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.2</b> Remitir por competencia las PQRSDf al Concesionario de Operación, empresas del TPC y Contratista de Recaudo y Control y realizar el respectivo seguimiento.	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano Dirección de Operaciones /Auxiliar Operativo II	Actividad Cumplida	50%	<p>Se elaboró el informe de PQRSDf del primer y segundo trimestre de la vigencia 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2</a></p> <p>En el informe de PQRSDf se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al Concesionario de Operación, TPC y al Contratista de Recaudo y Tecnología; por lo que se recomienda realizar seguimiento a las respuestas dadas tanto en los terminos de ley como el contenido de la respuesta.</p>	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS**  
**Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2025)**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha Limite	
	2.3	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del SITM, mediante las redes sociales y la página institucional de Metrolínea, así como en los chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y el área metropolitana.	100%	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	66%	Se cuentas con diferentes medios de divulgación masivo como nuestro grupo de whatsapp donde se cuenta con una base de datos de mas de 200 periodistas de Bucaramanga y su Área Metropolitana donde se informa oportunamente las novedades y eventualidades del SITM.  <a href="https://chat.whatsapp.com/9vjbbDGcOFwLpNwYD3TC4b">https://chat.whatsapp.com/9vjbbDGcOFwLpNwYD3TC4b</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DKK6iw4ywfV/?igsh=aWJwMzU1ODhoazV3">https://www.instagram.com/p/DKK6iw4ywfV/?igsh=aWJwMzU1ODhoazV3</a>	31/12/2025
	2.4	Compra e instalación del buzón de sugerencias en la sede administrativa para recibir las PQRSD.	1	Contar con un buzón de sugerencias en las oficinas administrativas de la entidad	Dirección Administrativa	Actividad Cumplida	100%	Se compro el Buzón de Sugerencia el cual se encuentra ubicado en la ventanilla Unica de la entidad.	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS**

**Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2025)**

Subcomponente/procesos		Actividades	Meta	Indicador	Responsable	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha Limite
<b>Subcomponente 4</b> Normatividad y Procedimental	4.1	Elaboración y publicación en la página web el informe trimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	Actividad Cumplida	50%	Se elaboró y se Publico en la pagina web de la entidad el informe del primer y segundo trimestre de las PQRSDF como se evidencia en el siguiente Link: <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2</a>	31/12/2025
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Reuniones o mesas de trabajo con los usuarios del SITM Metrolínea, cuando se requiera, a través de las cuales se busca entregar información sobre el SITM y atender las inquietudes o sugerencias de la comunidad.	3	Reuniones o mesas de trabajo cuando convoque Metrolínea o lo solicite la comunidad	Área de prensa y comunicaciones y Área de participación social y cultura ciudadana	Actividad Cumplida	66%	El día 06 de agosto se llevo a cabo reunión de socialización sobre la ruta P16 Norte y Sur con la comunidad de Piedecuesta.  El día 12 y 13 de agosto se realizo socialización proyecto mantenimiento de las estaciones centrales para el transporte público para el municipio de Bucaramanga, Estación quebrada seca, San Mateo Norte, Chorreras Norte y la Isla.	31/12/2025
	5.2	Construir e implementar un protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en sexo y género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea.	1	* Elaboración del documento y aprobación en Comité Institucional.  * Implementación del protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en sexo y género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea.	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones	Actividad No Cumplida	0%	Se estan realizando los ajustes sugeridos por el Ministerio de Transporte, de acuerdo a los lineamientos establecidos; una vez se cuente con los ajustes correspondientes se realizará su aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su respectiva implementación.	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2025)

Subcomponente	ACTIVIDADES	Meta	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha Limite
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Realizar la publicación y mantenimiento de las categorías de información pública establecidas en la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC, para dar cumplimiento a la Publicación en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal www.metrolinea.gov.co	100%	Información institucional actualizada	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	100%	* El sitios web <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/</a> cuenta con los iconos de accesibilidad web, para las personas en situación de discapacidad, por otra parte se observa que se cuentan con las secciones de Transparencia en el Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y PQRSDF los cuales cuentan con estándares mínimos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.  * Se cuenta con una IP fija y un certificado SSL (Secure Sockets Layer) es un título digital que autentifica la identidad del sitio web de Metrolínea S.A. tambien cuenta con un firewall de protección de ataques DDoS.  * Metrolínea cuenta con publicación de datos abierto como se evidencia en el siguiente link. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/datos-abiertos">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/datos-abiertos</a>  *Se dio cumplimiento a la Directiva 009 del 03 de julio de 2025 de la Procuraduría General de la Nación diligenciando el Indice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA el cual fue presentado el día 29 de agosto de 2025.	31/12/2025
	1.2 Realizar seguimiento a las categorías de información pública establecidas en la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC, de acuerdo a la Directiva de la Procuraduría General de la Nación en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal www.metrolinea.gov.co	100%	Información institucional actualizada	Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	100%	El día 29 de agosto de 2025 y dando cumplimiento a la directiva 009 se realizo el diligenciamiento de la Información en el Indice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA de conformidad a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 para el periodo 2025	31/12/2025
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar los activos de información de la entidad	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico / Gestión Documental / Jurídica	Actividad Parcialmente Cumplida	17%	El día 23 de abril se envió un correo electrónico a Jurídica y al Director Administrativo, manifestando la necesidad de la clasificación de los activos de información.  No se evidencia avance del documento de los activos de información.	31/12/2025
	3.2 Elaborar y socializar el esquema de publicación de información.	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	100%	Se observa el esquema de publicación de la información de Metrolínea S.A. el cual posee información necesaria facilitando la comprensión y el acceso a la información pública, Permitiendo que la entidad informe ordenadamente y estructuradamente la información que han publicado a la fecha, con características como: en dónde, el cómo y la forma de contacto; durante la actualización se agregaron los siguientes campos: Medio de conservación y/o soporte y Ubicación en el sitio web de la Categoría.  <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/sites/default/files/esquema-publicacion-informacion-09-05-2025.pdf">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/sites/default/files/esquema-publicacion-informacion-09-05-2025.pdf</a>	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2025)

Subcomponente	ACTIVIDADES	Meta	INDICADOR	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Fecha Limite
	3.3	1	Número de instrumentos de gestión de la información pública (Inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada), de acuerdo con la solicitud y lineamientos legales vigentes.	Dirección Administrativa - P.U.I. Gestión Documental / Secretaria General	Actividad Parcialmente Cumplida	17%	El día 23 de abril se envió un correo electrónico a Jurídica y al Director Administrativo, manifestando la necesidad de la clasificación de los activos de información, esquema de publicación e Índice de Información Clasificada y Reservada.	31/12/2025
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	1	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos discapacitados / No. de rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	100%	En la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2025, se implementaron estrategias para la población discapacitada como: * Interprete de Señas Leguaje Colombia * Subtítulos Closed Caption	31/12/2025
	4.2	2	Talleres de sensibilización en temas de discapacidad y experiencia de servicio	P.U.I Participación Social y Cultura Ciudadana P.U.I Gestión Comercial y Mercadeo	Actividad Cumplida	50%	Durante el mes de julio se realizó el taller toma de conciencia y abordaje a la población con discapacidad y experiencia en el servicio, dirigido al grupo de taquillas, contratista y funcionarios de la entidad. Esta actividad fue desarrollada de manera virtual.	31/12/2025
	4.3	1	Número de informes sobre el cumplimiento de los niveles de accesibilidad relacionados con los controles del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	100%	En el sitios web <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/</a> cuenta con los iconos de accesibilidad web, para las personas en situación de discapacidad, por parte se realizó el certificado de accesibilidad web del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.  <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/normatividad-especial">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/normatividad-especial</a>	31/12/2025
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	4	No. de Informes elaborados y publicados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	Actividad Cumplida	50%	Se elaboró el informe de PQRSDF del primer y segundo trimestre de la vigencia 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2</a>	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.  
 Vigencia: 2025  
 Fecha de Publicación: 09 de Septiembre de 2025  
 Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Agosto de 2025

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Componente 6. Iniciativas Adicionales (Vigencia año 2025)**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO MAYO - AGOSTO DE 2025	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 2 Codigo de Integridad	2.1 Realizar socializaciones y/o capacitaciones sobre la política de integridad y el código de integridad.	1. Mediante el envío de Piezas graficas bimensualmente sobre el contenido relevante del codigo de Integridad, Metrolínea reforzara el contenido y aplicación del Código de Integridad 2. Envío de pieza grafica bimensualmente sobre la política de integridad y los principios por correo electrónico, chat institucional o neogestion	Actividad Cumplida	50%	Se realizó el envío de dos piezas graficas enviadas al grupo de whatsapp de la entidad, sobre el código de integridad, su contenido y su aplicación en las funciones diarias. Se envió dos piezas graficas en el grupo de whatsapp de la entidad socializando la importancia de la Política de Integridad y los Principios.	Secretaría General Talento Humano	1/03/2025	31/12/2025
	2.2 Establecer el nivel de aplicación del código de integridad en Metrolínea S.A.	A través de la construcción de una actividad bimensuales donde se busca fomentar, activar, ejemplificar y comprometer a los trabajadores a participar en la aplicación del Código de Integridad y sus principios en el desarrollo de sus funciones y actividades.	Actividad Cumplida	50%	Se realizó a través de la actividad del juego de palabras en donde los funcionarios y contratistas debían armar una frase del concepto del valor Respeto y una sopa de letras los funcionarios de planta y contratistas desarrollaron la actividad con palabras alusivas al valor de justicia.	Secretaría General Talento Humano	1/03/2025	31/12/2025
Subcomponente 3 Gestión preventiva en conflicto de interés	3.1 Elaborar circular con orientaciones para que los servidores públicos actualicen la Declaración de Ley 2013 de 2019 conflictos de interés en el SIGEP).	Elaboración de la circular enviada por Neogestión	Actividad Cumplida	100%	Se envió circular a funcionarios a través de la herramienta Neogestión y en el whatsapp recordatorios para el diligenciamiento de la Declaración de bienes en el SIGEP II.	Secretaría General Talento Humano	1/03/2025	31/10/2025
	3.2 Realizar seguimiento a la información actualizada en SIGEP sobre la información de la entidad, nomenclatura de cargos, planta de personal, vinculaciones, desvinculaciones y marcación de Personas Expuestas Políticamente (PEP).	Informe de Seguimiento	Actividad No Cumplida	0%	a la fecha de seguimiento no se ha desarrollado el informe de seguimiento al SIGEP por parte de la oficina de control interno.	Control Interno	1/07/2025	31/12/2025