

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 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 Cumplida	100%	Mediante acta No 002 del comité de CICCI, realizado EL DIA 29 DE Dic de 2025, se realizo la actualizqcion y aprobacion de la politica de administracion de riesgos, teniendo en cuenta la guia de administracion de riesgos del DAFP y fue socilizada este mismo dia en el comité de Gestion y desempeño mediante acta No 10	31/12/2025
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar mesas de trabajo para la formulacion y elaboracion 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
	2.3 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 30 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
	2.4 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 lideres 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
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 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. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-1	31/01/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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	80%	Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025 se avanza con la revisión de los riesgos de cada uno de los procesos, con el acompañamiento del líder de proceso y el directivo de cada área, de igual manera se identificarán riesgos adicionales y se realizarán 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	80%	De acuerdo al seguimiento realizado los líderes de los procesos manifiestan que durante el tercer 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	100%	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 Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite	
Subcomponente 1 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	100%	El informe de gestión del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025 fue enviado al concejo municipal de Bucaramanga y publicado en la pagina web de la entidad, como se evidencia en el siguiente link https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-gestion-ano-2025	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 Parcialmente Cumplida	75%	Fue publicado el informe de la ejecución presupuestal del tercer trimestre de la vigencia 2025 y el cuarto trimestre esta siendo validado por el profesional de presupuesto, como se evidencia en el siguiente link: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-4	31/12/2025
	1.3	Publicación de los estados financieros	3	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	Actividad Parcialmente Cumplida	75%	En la página de Metrolínea S.A se cargó el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados comparativos del tercer trimestre de las vigencias 2025-2024 , De igual manera el área administrativa y financiera se encuentra en el cierre contable de la vigencia 2025, por lo que los EEEF se publicaran una vez se realice esta actividad, Por otra parte se evidencias las Notas a los Estados Financieros, con corte a septiembre de la vigencia 2025 como se evidencia a continuación: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-3	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. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/quienes-somos/politica-de-participacion-ciudadana	30/09/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite
1.5	Difundir los principales Logros de la entidad	5	Difundir las principales logros de la entidad	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	100%	<p>El área de Comunicaciones de Metrolínea S.A. desarrolló acciones orientadas a garantizar la transparencia y el acceso a la información. A través de las redes sociales institucionales se publicó de manera oportuna y verificable la información relacionada con la llegada de los nuevos buses en modalidad de arrendamiento que harán parte de la primera fase del SITME, así como la puesta en marcha de la operación en el Municipio de Bucaramanga. De igual forma, se divulgó la apertura del subsidio tarifario al transporte masivo por parte del Municipio de Bucaramanga, permitiendo a los usuarios conocer los beneficios y alcances de esta medida, contribuyendo a la prevención de la desinformación y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.</p> <p>https://www.instagram.com/p/DPnFcMsjJjS/ https://www.instagram.com/p/DQZxwuAEXBH/ https://www.instagram.com/p/DQ_9osTDe7x/</p>	31/12/2025
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	100%	<p>A través de las redes sociales institucionales, la Gerencia y el Área de Prensa y Comunicaciones de Metrolínea S.A. han venido socializando de manera permanente las novedades de la operación del sistema, así como la información relacionada con las rutas habilitadas y el proceso de inscripción al subsidio tarifario al transporte masivo dispuesto por el Municipio de Bucaramanga.</p> <p>https://www.instagram.com/p/DRVum-rDAT5/ https://www.instagram.com/p/DRcyqJkYNU/?img_index=1</p>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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 pagina Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	Actividad Cumplida	100%	<p>Se ejecutaron campañas de socialización a través de las redes sociales institucionales y de los diferentes canales de comunicación del sistema, orientada a informar a los usuarios sobre los medios de pago disponibles y los procesos de recarga. Esta estrategia permitió fortalecer el conocimiento de la ciudadanía, facilitar el acceso al servicio y garantizar una comunicación clara y oportuna, tal como se evidencia en los enlaces siguientes.</p> <p>Por otra parte, se diseñaron y difundieron piezas gráficas informativas con el detalle de las nuevas rutas troncalizadas del SITME, las cuales fueron divulgadas a través de los canales oficiales de comunicación, con el fin de orientar a los usuarios, facilitar la comprensión de los recorridos y apoyar la correcta utilización del sistema.</p> <p>https://www.instagram.com/p/DPm6vXWDJij/?img_index=2 https://www.instagram.com/p/DPo6qnrkkY7/?img_index=1</p>	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%	<p>Se realizaron jornadas de socialización en los diferentes sectores del Área Metropolitana, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía la información relacionada con las rutas del sistema, los puntos de recarga disponibles y el proceso de inscripción al subsidio tarifario, facilitando el acceso al servicio y promoviendo el uso informado del transporte masivo.</p> <p>https://www.instagram.com/p/DRiidHvDF3k/?img_index=1</p> <p>Respecto a la cultura ciudadana, Metrolínea S.A. se vinculó a las diferentes campañas desarrolladas en articulación con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, con el propósito de promover buenas prácticas de convivencia y cultura ciudadana entre los usuarios del sistema y en las estaciones. En este marco, se participó en eventos como EMA FEST, realizado en el Centro Cultural del Oriente, y Oferta Institucional por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, llevado a cabo en el Parque de los Niños, fortaleciendo la presencia institucional y el relacionamiento con la comunidad.</p> <p>https://www.instagram.com/p/DRsBZD5kTzi/?img_index=1 https://www.instagram.com/p/DRXk3RbES3S/?img_index=1</p>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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	100%	<p>Se realizó el lanzamiento del programa SITME Nos Une en el Portal del Norte, en el marco de la alianza con la empresa privada Vanti, espacio en el cual se dieron a conocer a la ciudadanía los detalles operacionales, las rutas habilitadas y la nueva oferta del sistema de transporte, fortaleciendo la articulación institucional y la difusión de información clave para los usuarios. https://www.instagram.com/p/DQu8DveDDvq/</p> <p>Se realizó un conversatorio con estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana, en el cual se dieron a conocer los avances y detalles del sistema de transición en sus diferentes fases. La actividad contó con la participación de diversos medios de comunicación y empresas privadas de la región, lo que permitió ampliar el alcance de la información y fortalecer el diálogo institucional con la comunidad académica y los</p>	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	100%	<p>En el conversatorio "Bucaramanga Metropolitana: Cómo Vamos" se contó con la participación del gerente de Metrolínea S.A., Emiro J. Castro, el director del Área Metropolitana, John Manuel Delgado, y los alcaldes de los municipios que integran el Área Metropolitana, así como representantes de gremios de diferentes sectores económicos, sociales y políticos de Santander. Durante el encuentro se desarrolló un diálogo constructivo sobre los principales retos y oportunidades en movilidad, y se expusieron los principales logros de la entidad en beneficio de la movilidad en el Área Metropolitana de Bucaramanga. https://www.instagram.com/p/DPu94IppjOJf/?img_index=1</p>	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	100%	<p>Durante el tercer trimestre se llevó a cabo Lanzamiento de la Primera Flota a Gas Natural Se llevó a cabo el lanzamiento de la primera flota a gas natural de Metrolínea, en alianza con el Grupo Vanti, posicionando al sistema como referente regional en movilidad sostenible y transición energética. Esta acción fortaleció la percepción de Metrolínea como un actor comprometido con el medio ambiente, la innovación y el desarrollo urbano responsable.</p> <p>Alianza Comercial No. 001 Esta alianza permitió integrar la marca Metrolínea en espacios culturales de alto impacto regional, fortaleciendo su visibilidad institucional y su cercanía con la ciudadanía</p>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	100%	Durante el tercer cuatrimestre se registró una amplia presencia de Metrolínea S.A. en diferentes medios de divulgación masiva, con el objetivo de fomentar la participación ciudadana, principalmente a partir de la noticia sobre la llegada de los nuevos buses para el inicio de la primera fase de recuperación del sistema de transporte masivo SITME. Esta gestión permitió una articulación constante con diversos medios de comunicación y se complementó con el uso de una base de datos activa en WhatsApp, conformada por más de 200 contactos entre periodistas de los ámbitos regional y nacional, facilitando la difusión oportuna y efectiva de la información institucional. https://www.eltiempo.com/colombia/santander/llegaron-los-primeros-siete-buses-para-mejorar-el-sistema-de-transporte-de-bucaramanga-con-metrolinea-se-reiniciara-una-nueva-operacion-3498716 https://www.instagram.com/stories/highlights/17943791090970161/	31/12/2025
	3.2	Promover, a través del Menú Participa de la pagina web de Metrolínea, la inscripción y participación de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas	1	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	100%	Como parte del compromiso de Metrolínea con la transparencia, la integridad institucional, se promovió activamente, a través del Menú Participa de la página web oficial, la inscripción y participación de la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas. Esta acción se materializó durante la jornada de rendición de cuentas, en las cuales se informó e invitó de manera directa a los asistentes a registrarse y diligenciar la encuesta disponible en el portal web, conforme a lo indicado en el enlace dispuesto para tal fin. De esta manera, Metrolínea fortalece los mecanismos de control social, fomenta la participación ciudadana informada y garantiza espacios abiertos de diálogo que permiten recoger percepciones, observaciones y aportes de los usuarios y grupos de interés. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/diagnostico-e-identificacion-de-problemas	31/12/2025
	3.3	Elaborar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	1	informe de evaluación de la audiencia de Rendición de Cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	100%	La oficina de Control Interno de Gestión realizó el Informe de evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2025 de acuerdo a la normatividad que le compete. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025	31/12/2025
	3.4	Publicar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuenta en la página web de la entidad	1	Una publicación del informe de rendición de cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	100%	Se publico en el link de transparencia el informe de evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2025. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025	31/01/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha limite
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	3	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	100%	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la presente vigencia, el cual publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025	31/12/2025
	4.2 Evaluación de las acciones plasmadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	3	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	Actividad Cumplida	100%	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional correspondiente al tercer cuatrimestre de la presente vigencia, el cual publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
Vigencia: 2025
Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha Limite
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 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	100%	<p>Se realizó el lanzamiento del programa SITME Nos Une en el Portal del Norte, en el marco de la alianza con la empresa privada Vanti, espacio en el cual se dieron a conocer a la ciudadanía los detalles operacionales, las rutas habilitadas y la nueva oferta del sistema de transporte, fortaleciendo la articulación institucional y la difusión de información clave para los usuarios. https://www.instagram.com/p/DQu8DveDDvq/</p> <p>Se realizó un conversatorio con estudiantes de la Universidad Pontificia Bolivariana, en el cual se dieron a conocer los avances y detalles del sistema de transición en sus diferentes fases. La actividad contó con la participación de diversos medios de comunicación y empresas privadas de la región, lo que permitió ampliar el alcance de la información y fortalecer el diálogo institucional con la comunidad académica y los actores estratégicos del territorio. https://www.instagram.com/p/DPmE1qZdXi/</p>	31/12/2025
	2.1 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	100%	<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. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-ya-puede-verificar-en-nuestro-registro-de-objetos-extraviados-2227</p>	31/12/2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 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	100%	<p>Se elaboró el informe de PQRSDF del tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2</p> <p>En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al 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 Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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	100%	Durante el tercer cuatrimestre se registró una amplia presencia de Metrolínea S.A. en diferentes medios de divulgación masiva, con el objetivo de fomentar la participación ciudadana, principalmente a partir de la noticia sobre la llegada de los nuevos buses para el inicio de la primera fase de recuperación del sistema de transporte masivo SITME. Esta gestión permitió una articulación constante con diversos medios de comunicación y se complementó con el uso de una base de datos activa en WhatsApp, conformada por más de 200 contactos entre periodistas de los ámbitos regional y nacional, facilitando la difusión oportuna y efectiva de la información institucional. https://www.eltiempo.com/colombia/santander/llegaron-los-primeros-siete-buses-para-	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	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

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
Vigencia: 2025
Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha Limite
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1 Elaboración y publicación en la página web el informe trimestral de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	Actividad Cumplida	100%	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: https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2	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	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones	Actividad Cumplida	100%	Se llevó a cabo la aprobación del "Protocolo de Prevención, Atención y Sanción a violencias basadas en sexo y género en el SITM Metrolínea, mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 30 de diciembre de 2025. <u>Se adjunta documento.</u>	31/12/2025

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2025	Fecha Limite
Subcomponente 1 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 https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ 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 estandares minimos 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. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/datos-abiertos *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 de la Información Pública - ITA de conformidad a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 para el periodo 2025	31/12/2025
Subcomponente 3 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	50%	El día 03 de septiembre de 2025 se reenvia el correo electronico a Jurídica y al Director Administrativo, manifestando la necesidad de la clasificación de los activos de información, esquema de publicación e Indice de Información Clasificada y Reservada.	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 sitioweb de la Categoría. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/sites/default/files/esquema-publicacion-informacion-09-05-2025.pdf	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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	50%	El día 03 de septiembre de 2025 se reenvió el 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	100%	En el mes de diciembre se llevó a cabo el segundo taller de discapacidad y experiencia en el servicio " súbete al bus, movemos respeto, movemos ciudad ", dirigido al grupo de taquillas, contratista y funcionarios de la entidad. Este taller se desarrolló de manera presencial en el Auditorio de la Entidad. Adjunto registro fotográfico y listado de asistencia.	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 sitio web https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ 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. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/normatividad-especial	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	100%	Se elaboró el informe de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2025-2	31/12/2025

Entidad: METROLÍNEA S.A.
 Vigencia: 2025
 Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2026
 Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2025

TERCER 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 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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	100%	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	100%	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 Parcialmente Cumplida	50%	Esta actividad se realizará en la vigencia 2026 para toda la entidad, durante la vigencia 2025 en la auditoría de contratación se revisó únicamente la muestra seleccionada.	Control Interno	1/07/2025	31/12/2025