



INFORME

Ante el Honorable Concejo Municipal

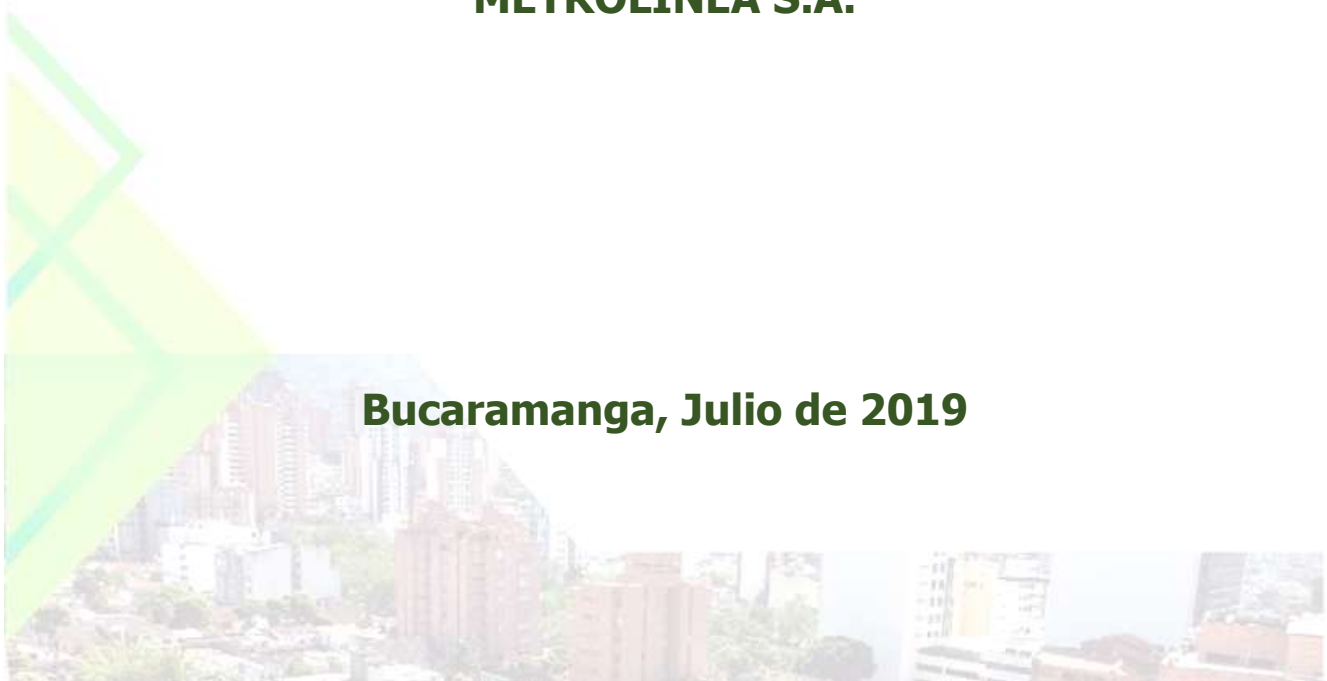
metrolínea
nos mueve

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019

**EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE**

METROLÍNEA S.A.

Bucaramanga, Julio de 2019



1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN.....

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 2016 – 2019

1.7 GESTIÓN AMBIENTAL.....

1.8 GESTIÓN SOCIAL.....

1.9 GESTIÓN DE MERCADEO

1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES.....

2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....

2.1 PORTAL DEL NORTE.....

2.2 PORTAL DE PIEDECUESTA.....

3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....

3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL.....

3.2 SG-SST

3.3 RECURSOS HUMANOS

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

3.5 GESTION PRESUPUESTAL

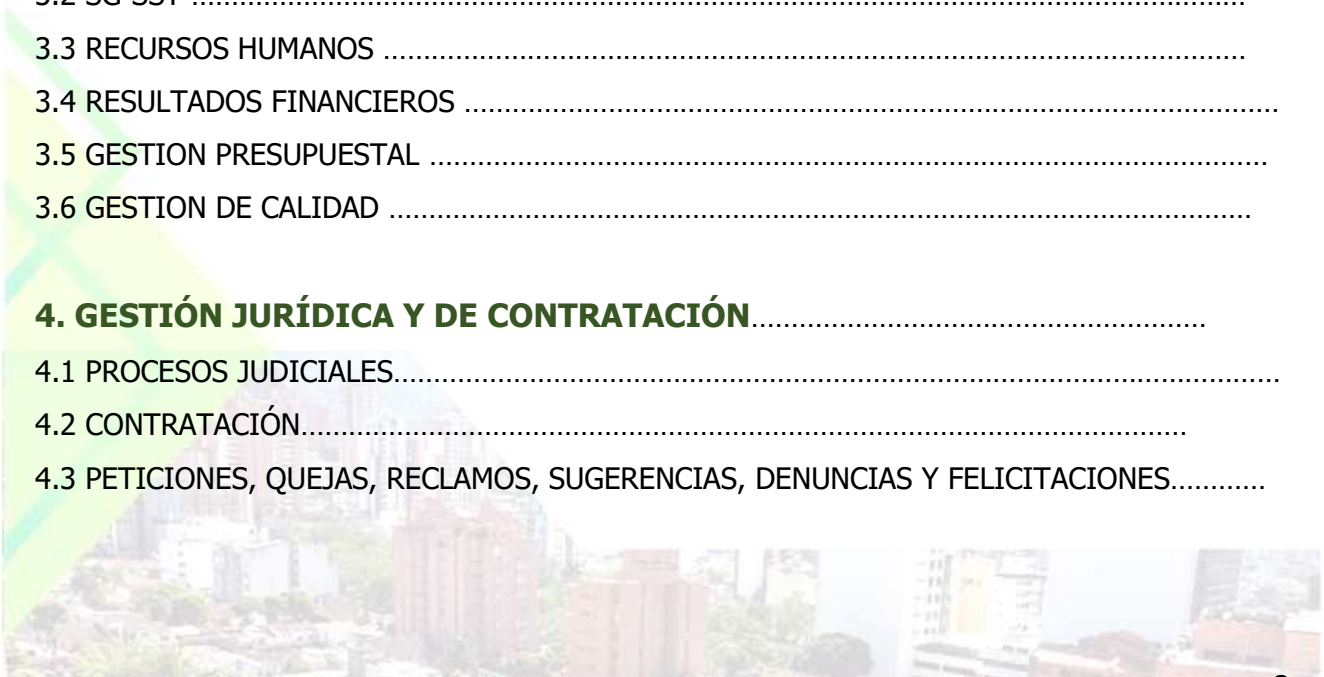
3.6 GESTION DE CALIDAD

4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....

4.1 PROCESOS JUDICIALES.....

4.2 CONTRATACIÓN.....

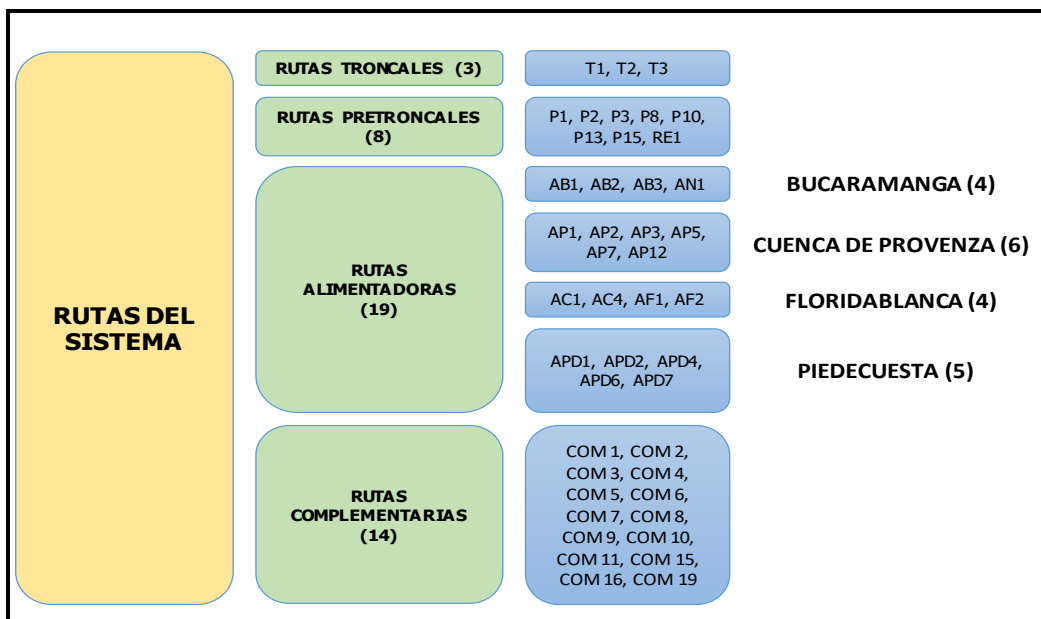
4.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....



INFORME *retrolinea* nos mueve

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

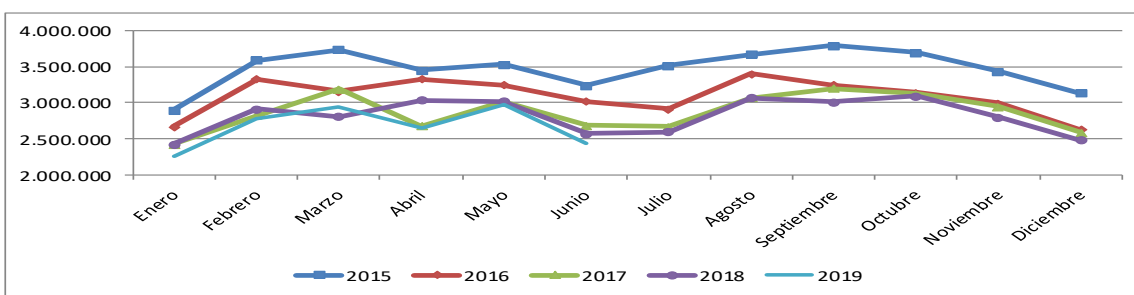
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL



1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM

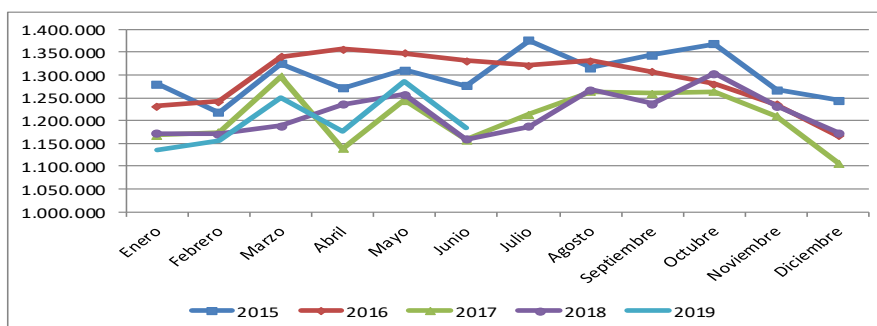
Mes	Validaciones mensuales				
	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	2.899.093	2.673.528	2.428.139	2.428.682	2.266.451
Febrero	3.585.318	3.326.793	2.826.266	2.911.048	2.780.236
Marzo	3.729.739	3.156.862	3.187.932	2.809.898	2.935.606
Abril	3.451.801	3.324.537	2.675.684	3.034.330	2.649.881
Mayo	3.525.051	3.245.871	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	
Agosto	3.669.270	3.399.861	3.070.260	3.063.717	
Septiembre	3.787.183	3.243.008	3.195.416	3.008.740	
Octubre	3.693.462	3.141.155	3.120.896	3.092.089	
Noviembre	3.435.714	2.994.268	2.942.577	2.796.076	
Diciembre	3.129.153	2.626.241	2.588.606	2.481.959	
Acum II trimestre	20.427.290	18.742.677	16.814.716	16.774.179	16.052.915
Variación		-8,2%	-10,3%	-0,2%	-4,3%
Acumulado año	41.654.935	37.056.936	34.401.324	33.812.986	16.052.915

Gráfica - Comportamiento validaciones mensuales



Mes	Kilómetros recorridos mensuales				
	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	1.279.910	1.231.972	1.167.646	1.171.595	1.136.280
Febrero	1.218.012	1.242.062	1.174.454	1.169.810	1.156.292
Marzo	1.325.104	1.339.984	1.296.805	1.188.623	1.250.774
Abril	1.270.908	1.356.007	1.138.685	1.235.705	1.177.086
Mayo	1.310.279	1.348.151	1.244.910	1.257.168	1.285.133
Junio	1.276.185	1.331.407	1.157.417	1.159.004	1.184.414
Julio	1.375.113	1.321.444	1.214.155	1.187.607	
Agosto	1.316.213	1.331.578	1.264.091	1.266.735	
Septiembre	1.343.877	1.307.149	1.259.614	1.236.673	
Octubre	1.368.289	1.280.533	1.263.480	1.302.402	
Noviembre	1.267.280	1.235.245	1.210.034	1.231.360	
Diciembre	1.244.493	1.166.320	1.107.268	1.172.763	
Acum II trimestre	7.680.398	7.849.583	7.179.917	7.181.905	7.189.979
Variación		2,2%	-8,5%	0,0%	0,1%
Acumulado año	15.595.663	15.491.852	14.498.559	14.579.444	7.189.979

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:

INDICADORES DE DESEMPEÑO DESCONTADO A OPERADORES (2014 - 2018)

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	\$ -	\$ 64.346.835	\$ 9.236.816	\$ 73.583.651
TOTAL	\$ 1.558.346.259	\$ 288.123.202	\$ 2.367.158.691	\$ 4.213.628.152

**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	P3	15%
Estado de Autobuses	IEA	2	P3	15%
Atencion al Usuario	IAU	2	P8	5%

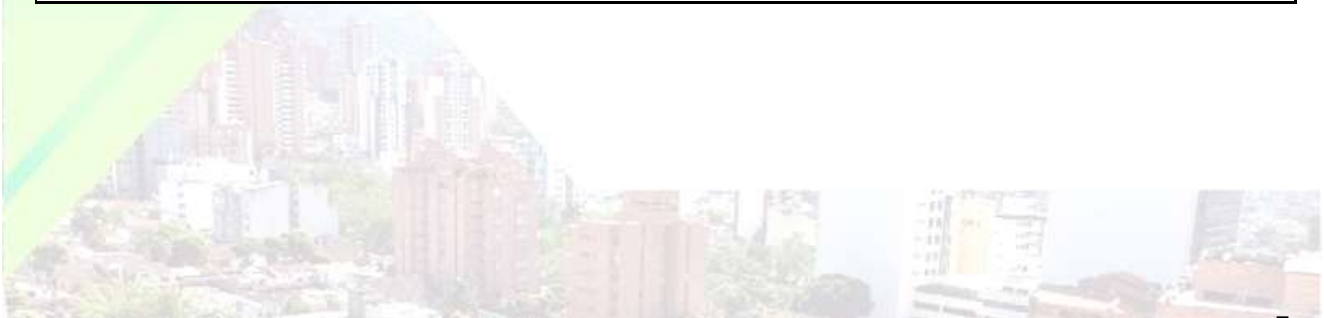
**INDICADORES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO CONCESIONARIO DE RECAUDO Y CONTROL
TRANSPORTE INTELIGENTE S.A (TISA)**

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 Monitoreo de Imágenes
5	Sistema de Atencion al Usuario
6	Sistema de Informacion al Usuario



1.4 ESTADO DE AUTOBUSES

Metrocinco Plus	Inscritos	No operativos a Junio 2019	%
Articulados	17	5	29%
Padrones	61	3	5%
Alimentadores	62	4	6%
Total	140	12	9%

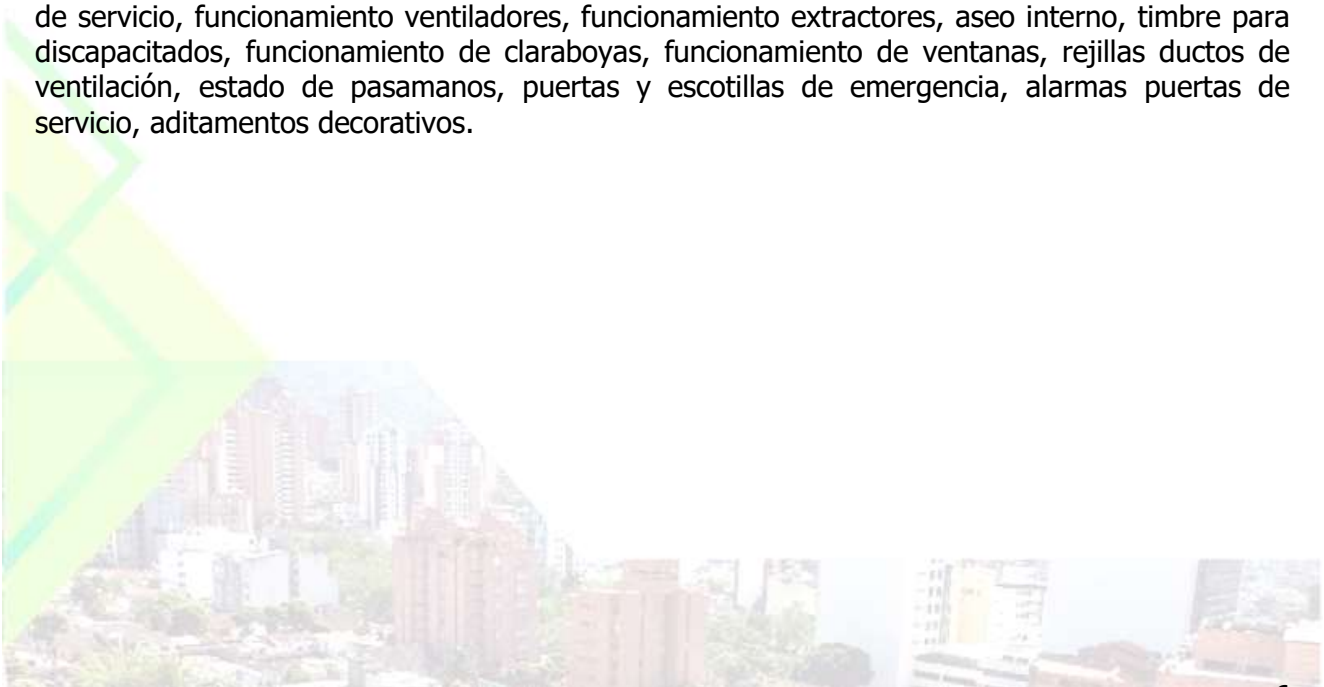
Movilizamos	Inscritos	No operativos a Junio 2019	%
Articulados	12	3	25%
Padrones	40	3	8%
Alimentadores	44	4	9%
Total	96	10	10%

Total general	236	22	9%
----------------------	------------	-----------	-----------

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, funcionamiento desempañadores, 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

BALANCE OPERACIONAL SITM

BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO DEL SITM

2010			
INGRESOS			24.813.395.940,00
EGRESOS			27.934.855.705,84
RESULTADO		-	3.121.459.765,84

2011			
INGRESOS			28.612.784.330,00
EGRESOS			29.668.911.717,53
RESULTADO		-	1.056.127.387,53

2012			
INGRESOS			41.286.443.379,00
EGRESOS			45.701.067.140,70
RESULTADO		-	4.414.623.761,70

2013			
INGRESOS			71.968.246.580,00
EGRESOS			72.618.431.772,41
RESULTADO		-	650.185.192,41

2014			
INGRESOS			71.264.173.642,00
EGRESOS			77.028.889.881,83
RESULTADO		-	5.764.716.239,83

2015			
INGRESOS			76.870.659.400,00
EGRESOS			82.911.322.320,09
RESULTADO		-	6.040.662.920,09

2016			
INGRESOS			77.600.486.900,00
EGRESOS			84.468.932.641,70
RESULTADO		-	6.868.445.741,70

2017			
INGRESOS			72.340.241.400,00
EGRESOS			78.638.641.380,92
RESULTADO		-	6.298.399.980,92

2018			
INGRESOS			77.663.406.300,00
EGRESOS			82.358.474.902,37
RESULTADO		-	4.695.068.602,37

2019 (Feb 3)			
INGRESOS			7.461.641.600,00
EGRESOS			8.521.357.738,17
RESULTADO		-	1.059.716.138,17
BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO			- 39.969.405.730,57

1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2016 – 2019

Metas de Producto vigentes	Avance
Planes estratégicos de seguridad vial en Metrolínea formulados e implementados.	En el segundo trimestre se solicitó a los concesionarios Metrocinco y Movilizamos la entrega de copia del PESV actualizado ¹ y de copia del concepto de su aprobación emitido por la autoridad de tránsito correspondiente.
Gestionar el trámite contractual para la construcción del portal norte.	El contrato de la obra, celebrado con ISMOCOL S.A., inició en marzo de 2018. El porcentaje de avance es del 53.08% ² .
Implementar y mantener 1 estrategia de cultura "METROLÍNEA como un bien de todos".	En el 2019 se continuó realizando y ejecutando cada una de las actividades de promoción del concepto de cultura ciudadana que fueron programadas ³ .
Realizar y mantener el seguimiento y control a 3 contratos de concesión.	En el 2019 se siguió ejecutando y cumpliendo las actividades de seguimiento y supervisión, a la ejecución de los dos contratos de operación y del contrato de recaudo suscritos vigentes ⁴ .
Vías alimentadoras adecuadas en el norte de la ciudad para el ingreso del sistema	El 6 de junio se suscribió, con la firma CAPITEL CONSTRUCCIONES E INGENIERÍA S.A.S., el contrato cuyo objeto es la "Prestación de servicios profesionales para la caracterización y diseño de obras de mejoramiento a la infraestructura y del espacio público de las vías alimentadoras del norte del municipio de Bucaramanga, con el fin de rehabilitar estas vías para la eficiente y óptima operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea". Su plazo de duración es de 90 días calendario.

1.7 GESTION AMBIENTAL

Durante el segundo trimestre del 2019, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

- Ejecución de la X Jornada de Recolección de residuos posconsumo los días 15 y 16 de mayo. A través de esta jornada pública, el ente gestor realizó la disposición final adecuada a las luminarias, baterías y bombillos LED que se generan en la entidad.
- Gestión y mantenimiento de contenedores establecidos como puntos verdes en la estación de transferencia de Provenza para el manejo adecuado a los residuos de tipo tecnológico, ofreciendo a la comunidad un espacio para la disposición de los mismos. En este trimestre se hizo entrega de material dado de baja en Metrolínea S.A. para así recibir "puntos verdes" que se redimen por parte del ente gestor, a través de la selección de alguna de las fundaciones con vocación social que hacen parte del programa establecido con la empresa Lito.

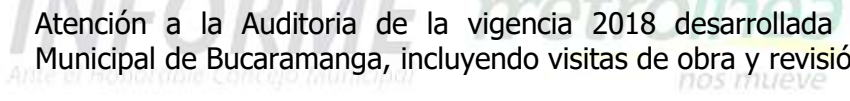
¹ La versión anterior del Plan Estratégico de Seguridad Vial fue presentada por los dos concesionarios en junio de 2016. En el mes de abril Movilizamos entregó copia del PESV actualizado y soporte de su presentación a la Dirección de Tránsito y Transporte de Floridablanca.

² Ver Gestión de Infraestructura. Portal del Norte.

³ Ver Gestión de Mercadeo y Gestión de Prensa y Comunicaciones.

⁴ Ver Indicadores de desempeño concesionarios.

- INFORME** *retrolínea*
- Atención a la misión del Banco Mundial llevada a cabo para verificación al cumplimiento de las salvaguardas ambientales y los compromisos establecidos en el PMA y requisitos legales adquiridos; arrojándose un parte muy positivo del cumplimiento a los aspectos del área ambiental, forestal y de SST.
 - Participación en el Encuentro por el agua regional llevado a cabo el 19 de junio.
 - 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 en donde se sembraron individuos de especies nativas y/o con buen comportamiento para la zona. Se han logrado incluir en diseño, 380 individuos aproximadamente, dentro del área del Portal como parte del boque diseñado como propuesta original por los consultores, con el fin de darle vida a este pilar del proyecto denominado "Reserva forestal".
 - Seguimiento y control al mantenimiento de la siembra de compensación iniciada el 30 de septiembre en el municipio de Piedecuesta para cumplir los compromisos determinados por la intervención forestal efectuada para la construcción del Portal en este municipio. Se ha efectuado mantenimiento sobre los 230 árboles ubicados en La Cantera y los 272 sembrados en inmediaciones de San Francisco. Se programa la siembra de árboles en el perímetro del portal, los cuales son parte de los aproximadamente 50 individuos que van dentro del área del proyecto.
 - 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 identificados en la operación; así como el manejo del ruido como posible impacto; sin embargo, a la luz del nuevo Plan de Desarrollo se descarta la necesidad de generar permiso de vertimientos pues la PTAR se conecta a la red de alcantarillado.
 - Visitas y reuniones con operadores a las obras de infraestructura para concretar aspectos ambientales de la operación de las nuevas instalaciones que se encuentra en construcción (portales).
 - Elaboración y diseño de los PMA para las obras complementarias que se pretenden licitar en el segundo semestre de 2019 como son el carril de aceleración en Girón, adecuación vial en el Portal Norte y muro de contención para la recuperación vial junto al lote del Portal Floridablanca; los cuales se encuentran en revisión por parte de la UMUS del Ministerio de Transporte.
 - Participación y liderazgo de los comités ambientales de las obras de construcción (Portal Piedecuesta y 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.

- 
- Atención a la Auditoría de la vigencia 2018 desarrollada por parte de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, incluyendo visitas de obra y revisión documental.
 - Elaboración de informes trimestrales ante el Ministerio de Transporte, visitas a sitios de siembra del Portal Norte y Piedecuesta en compañía de las autoridades ambientales, 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.
 - Consolidación del proyecto Sistema de Bicicletas Públicas "*Metrobici*" para el municipio de Bucaramanga, el cual se implementará en corredores del municipio durante el segundo semestre del 2019.
 - Supervisión al contrato No. 035 de 2018 firmado entre Metrolínea S.A. y la EMAB correspondiente al aseo de la infraestructura del SITM y coordinación logística con la EMAB para ejecutar las labores de limpieza de instalaciones y la recolección de residuos en la infraestructura del SITM diariamente, así como la respuesta ante las contingencias y necesidades que diariamente resultan en las diferentes instalaciones (100% de infraestructura) que se cubren con el contrato mencionado. Se realiza supervisión y revisión diariamente. Se han realizado gestiones para la entrega de puntos ecológicos, jornadas mensuales de limpieza a la zona del parque lineal de la Quebrada El Macho junto a la estación de Provenza oriental.
 - 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 tercer trimestre de 2019.
 - Visitas de seguimiento y planeación de auditorías a la operación que se ejecutarán en el segundo semestre del 2019 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.
 - Participación y orientación al SGSST desde la presidencia del COPASST, en donde se han evidenciado aspectos de mejora, actos subestándar y otras consideraciones a ser tenidas en cuenta. Adicionalmente, participación en la conformación de las brigadas de emergencias de la entidad como Líder de Brigadas entrenado.
 - 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.

- INFORME** *metrolínea*
Al servicio de la ciudad, con nosotros nos mueve
- Supervisión al contrato No. 111 de 2018 correspondiente a la rocería y macaneo de los separadores viales principales y secundarios sobre la autopista Floridablanca-Piedecuesta.
 - Gestión con SANAR mediante convenio 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.
 - Gestión con PaperLab para la recolección y disposición final adecuada de los residuos de papel generados y separados en Metrolínea S.A.

1.8 GESTIÓN SOCIAL

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DEL SITM

- Supervisión a la ejecución del Plan de Gestión Social en cada uno de los Portales en ejecución: Portal Norte y Portal Piedecuesta.
- Acompañamiento, seguimiento y control a las actividades contempladas en los programas del Plan de Gestión Social de los portales como: Comité de vinculación laboral, reuniones de Comités COAC (comité de orientación y atención a la comunidad), Talleres de sostenibilidad con estudiantes de últimos grados de los colegios del área de influencia directa a las obras y seguimiento continuo de todas las actividades a través de los comités socioambientales de las obras.
- Reuniones de avance Obras: Durante el trimestre se llevaron a cabo las tres reuniones de avance con las comunidades aferentes del Portal Norte y Portal Piedecuesta, en donde cada equipo interdisciplinario presentó el desarrollo a la fecha de cada uno de los temas: ambiental, social, técnico y plan de manejo de tráfico; dichas reuniones de realizan una vez se llega al 50% en la ejecución de las obras.



Portal Norte



Portal Piedecuesta



ACCESIBILIDAD

Comité Municipal de Discapacidad

Metrolínea continúa participando de manera activa en el Comité Municipal de Discapacidad liderado por la Alcaldía de Bucaramanga, en esta oportunidad la entidad se vinculó a las actividades programadas con motivo de la celebración del día de la discapacidad.

Recorrido niños con discapacidad: Se realizó encuentro con niños de Fandic, Ideales y Taller para ciegos, para socializar los beneficios y uso del sistema, a través de un recorrido por las instalaciones de la estación de transferencia de Provenza, terminando con una actividad lúdica en Metrolibro.



Taller de Discapacidad con Operadores: En el Auditorio de la Alcaldía de Bucaramanga, se llevó a cabo el taller de sensibilización denominado "Comunicándonos sin barreras y atención a la población vulnerable y minorías étnicas", buscando fomentar una cultura del buen trato al interior del grupo de operadores y personal de taquilla que labora en el sistema. Esta capacitación fue aportada por miembros de la Red Santandereana de Discapacidad y personal de la entidad donde se abordaron entre otros temas, la inclusión, trato adecuado según el tipo de discapacidad y la atención para los grupos étnicos y población vulnerable que utilizan el sistema.



PLAN DE REASENTAMIENTO OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE



Se llevó a cabo la tipificación y acercamiento con los ocupantes de espacio público afectados por el proyecto de la obra vial complementaria que permitirá el acceso adecuado y seguro de los vehículos del sistema al Portal Norte. Se identificaron un total de 6 ocupantes de espacio público – OEP que desarrollan actividades económicas y una vivienda que cuenta con el servicio de montallantas, ubicados todos sobre la carrera 10 occ con calle 7N.

Dentro de las actividades desarrolladas en este trimestre se encuentran:

- **Realización del censo socioeconómico:** Para obtener la información socio económica y demográfica de cada uno de los afectados, este instrumento nos proporciona la información correspondiente a las actividades económicas que se desarrollan y la tipificación de cada unidad social de acuerdo a las características del censo. En total se identificaron 6 OEP (ocupantes de espacio público) y USSE (unidad social familiar que desarrolla actividad económica).
- **Reunión de socialización con los afectados:** Se llevó a cabo la primera reunión de socialización del proyecto, donde se presentó el diseño, características y la intervención sobre el espacio público que afectará los negocios ubicados sobre este sector, la reunión se llevó a cabo con los seis propietarios de las casetas ubicadas sobre esta área, con la propietaria de la unidad familiar también afectada, y con el acompañamiento del Departamento Administrativo del Espacio Público – DADEP del Municipio de Bucaramanga, de los profesionales diseñadores de la obra y el equipo profesional de Metrolínea S.A. Posterior a la socialización se respondieron todas las inquietudes y se les manifestó que con cada uno de ellos se realizará una mesa de trabajo conjunta entre el municipio de Bucaramanga y Metrolínea S.A., con el fin de acordar temas como traslados y compensaciones a que haya lugar.
- **Mesas de Trabajo Plan de Reasentamiento - PDR:** Se continuó con el desarrollo de las mesas de trabajo con la Defensoría del espacio público, Metrolínea, Personería e Imebu; para determinar las condiciones reales de las propuestas que tiene el Municipio como alternativa de reubicación y el apoyo que se brindará desde el Imebu para reactivar las actividades comerciales. Se cuenta con 4 alternativas por parte del Municipio: Centro Comercial San Bazar, Centro Comercial Fegally, Plaza de mercado del Mutis y Plaza de mercado del centro.

- **Visitas Domiciliarias y acompañamiento:** Se han realizado visitas domiciliarias a la zona, con el fin de mantener el acercamiento con cada uno de los afectados y se ha brindado el respectivo acompañamiento social, al equipo técnico del consultor que adelanta los diseños de este proyecto.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS MINISTERIO DE TRANSPORTE

Durante el trimestre se continuó con la gestión ante los compromisos adquiridos en la pasada Misión del Banco Mundial.

- ✓ Reuniones de socialización de los diseños finales del Barrio Miramar con el presidente de la JAC y la comunidad en general.



- ✓ Reunión de socialización diseño franja colindante Fundación Albeiro Vargas y Ángeles Custodios, donde se presentó la propuesta de diseño que permite la accesibilidad a la fundación por los portones ubicados sobre esta vía y el mobiliario urbano incluyente para el disfrute tanto de los residentes del Barrio Miramar como de las personas de la tercera edad de la institución.
- ✓ Gestión ante las quejas de la comunidad ubicada sobre la carrea 8a de las Obras Portal de Piedecuesta, con la contratación de un experto en temas de ruido y paisajismo para determinar las alternativas de mitigación de ruido durante la operación del sistema y las especies que contribuyen a atenuar este impacto.



1.9 GESTIÓN DE MERCADEO

5TA SEMANA DE LA BICICLETA DE BUCARAMANGA DEL 3 AL 11 DE MAYO

Metrolínea se vinculó a la celebración de la Semana de la Bicicleta es un evento de tipo internacional que se realiza en las ciudades comprometidas con la movilidad sostenible y los hábitos y estilos de vida saludables, para generar reflexiones, promover movilización ciudadana y establecer compromisos de distintos actores a favor del uso de la bicicleta a nivel urbano. En Bucaramanga la Semana de la Bicicleta es un evento institucional a partir del Acuerdo Municipal 001 del 2017, sancionado por el Concejo de Bucaramanga; y que debe ser realizado de manera participativa con el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil comprometidas con la promoción del uso de la bicicleta como medio de transporte.



CAMPAÑA UNICEF

Metrolínea se vincula a esta importante causa para la infancia la cual tiene como objetivo principal exponer en un periodo muy corto de tiempo las situaciones que se viven en sectores vulnerables del país y los programas de ayuda que se tiene en estas regiones, esto con el fin de contribuir en el proceso de captación de donantes recurrentes de UNICEF; dichos programas sociales que benefician a los niños en las regiones más vulnerables del país como la guajira o Choco implementando proyectos que ayudan a reducir el tiempo de consecución de agua de buena calidad en comunidades alejadas a través de tanques de extracción subterránea. O la potabilización de agua a través de filtros que han permitido prevenir enfermedades en nuestros niños. Estos programas y muchos más se llevan a cabo gracias a las donaciones de empresas y particulares que aportan un granito de arena.



En Bucaramanga se realiza la actividad de recaudación de fondos por medio de Facers que son personas especializadas en este concepto que transmiten a través de un discurso la problemática y soluciones con el fin de sensibilizar e invitar a la población de esta ciudad a participar activamente a través de pequeños donativos que no se recaudan en efectivo si no por medio de un formulario. Esta actividad se viene desarrollando desde hace más de un año en Bucaramanga con resultados que han permitido cambiar la vida de muchos niños. Metrolínea ha sido un aliado en esta labor ya que han permitido dichos espacios para esta actividad

CELEBRACION DIA MUNDIAL DEL RECICLAJE

Metrolínea se vinculó a la celebración del Día Mundial del Reciclaje la cual se llevó a cabo en la universidad Industrial de Santander el día 17 de Mayo de 2019 en donde su objetivo fue fomentar la cultura de separación en la fuente a través de la reutilización y reusó de materiales potencialmente aprovechables y desechables, a fin de darle utilidad y valor agregado.

RECORRIDOS PEDAGOGICOS CON COLEGIOS

El día 23 de abril de 2019 se llevó a cabo 2 recorridos con 80 niños de preescolar del colegio Mi Mundo de Sabiduría recorrido de socialización del SITM y cultura ciudadana dentro del sistema terminando con una actividad lúdica en Metrolibro.



SOCIALIZACIÓN DE LOS PORTALES EN PUNTOS ESTRATÉGICOS

Se continuó 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.



CAMPAÑA DE CULTURA CIUDADANA

Se dió continuidad a la campaña de cultura ciudadana, la cual busca fomentar buenos hábitos en los usuarios del Sistema, por medio de audios y material POP en las estaciones.





1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES

Atención a medios de comunicación:

La relación con los medios de comunicación regionales y nacionales, mostró una mejora continua, al ser atendidos alrededor de 27 requerimientos formales de periodistas sobre temas relacionadas con la operación y la infraestructura. Generamos también noticia a través de 13 comunicados de prensa con contenidos asociados al servicio, la construcción de los portales y la puesta en marcha del modelo de complementariedad en asocio con el transporte convencional, así como de las diversas campañas de cultura ciudadana y alianzas estratégicas con otras entidades.

Campañas y alianzas estratégicas

Durante este trimestre desarrollamos 15 actividades relacionadas con la promoción, socialización y divulgación de iniciativas asociadas a la difusión de buenos hábitos y comportamientos en el SITM, comportamiento de la operación y la realización de alianzas estratégicas para el posicionamiento de nuestra marca e imagen, esto en el marco del convenio realizado con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, en desarrollo de la campaña: "del mismo lado".

- Acompañamos el recorrido de obras de la delegación del Banco Mundial por los Portales del Norte y Piedecuesta. 5 de abril de 2019.



- Operación del servicio especial en Semana Santa.



- En el “Día Internacional del Idioma”, 23 de abril de 2019, regalamos a nuestros usuarios de los primeros despachos, libros que dejamos en cada una de las sillas de los buses.



- Con el propósito de mejorar y embellecer la infraestructura del SITM, realizamos un concurso de muralismo entre artistas urbanos de la ciudad.



- Celebramos la reapertura del Teatro Santander. Por ello invitamos a visitarlo y participar de su selecta programación, viajando en el SITM, Metrolínea.

Ante el Honorable Concejo Municipal

nos mueve



- Con la participación de estudiantes del Instituto Divino Salvador Sede E – INEM de la capital santandereana, celebramos en nuestro SITM, el Día del Niño promoviendo en los infantes la #MetroCultura.



- Quinta Semana de la Bicicleta. Nuevamente nos vinculamos a una versión más de la Semana de la Bicicleta organizada por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con el propósito de incentivar la intermodalidad entre el SITM y la bicicleta.



- Durante los meses de mayo y junio, diariamente destacamos a más de 60 madres y padres de Metrolínea que desempeñan diversos roles y profesiones en el SITM, y desde los cuales aportan en la construcción de un mejor Sistema para todos los usuarios.



- Desde nuestro SITM, Metrolínea, impulsamos iniciativas a favor del ecosistema, como el reciclaje de objetos y elementos eléctricos, en el marco de la Campaña de Pos consumo promovida por los gremios y organizaciones ambientalistas.



- Nos unimos con la Universidad Pontificia Bolivariana y con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, IMCT, para impulsar una campaña de promoción de las riquezas turísticas de Santander, en el SITM.





- Apoyamos a nuestro aliado, Cajasan, en la campaña para premiar la fidelidad de los pasajeros, a través de un sorteo que promocionaba la rifa de tarjetas recargadas con pasajes, para promover el uso del servicio del SITM.



- A través del convenio de Cultura Ciudadana realizado con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, promocionamos entre nuestros usuarios, para fomentar el buen hábito por la lectura, el concurso de literatura, Jorge Valderrama Restrepo.



- Con el propósito de impulsar la campaña de #MetroCultura en el Sistema Integrado de Transporte Masivo, promocionamos el respeto por la diversidad e inclusión, en desarrollo del Día Internacional del Orgullo Gay.



- Pensando en el bienestar de nuestros usuarios, acondicionamos, la "Tribuna Metrolínea", para que se tomaran un espacio en su desplazamiento y vieran los principales partidos de la Copa América 2019.



- Con el fin de ofrecer espacios artísticos y culturales en la infraestructura del SITM, presentamos la Orquesta Filarmónica Santander en la plataforma de la estación Provenza Occidental, en el marco del convenio de Cultura Ciudadana, "del mismo lado", realizado con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, IMCT.



Métricas redes sociales

Instagram:

Abril – Mayo - Junio

Total, seguidores: 1.115

En este trimestre registramos 145 nuevos seguidores.

Twitter:

Abril – Mayo - Junio

Total, seguidores: 10.647

En este trimestre registramos 222 nuevos seguidores.

Fan page – Facebook:

Abril – Mayo - Junio

Total, amigos: 9.321

En este trimestre registramos 340 nuevos amigos.



INFORME *metrolínea*

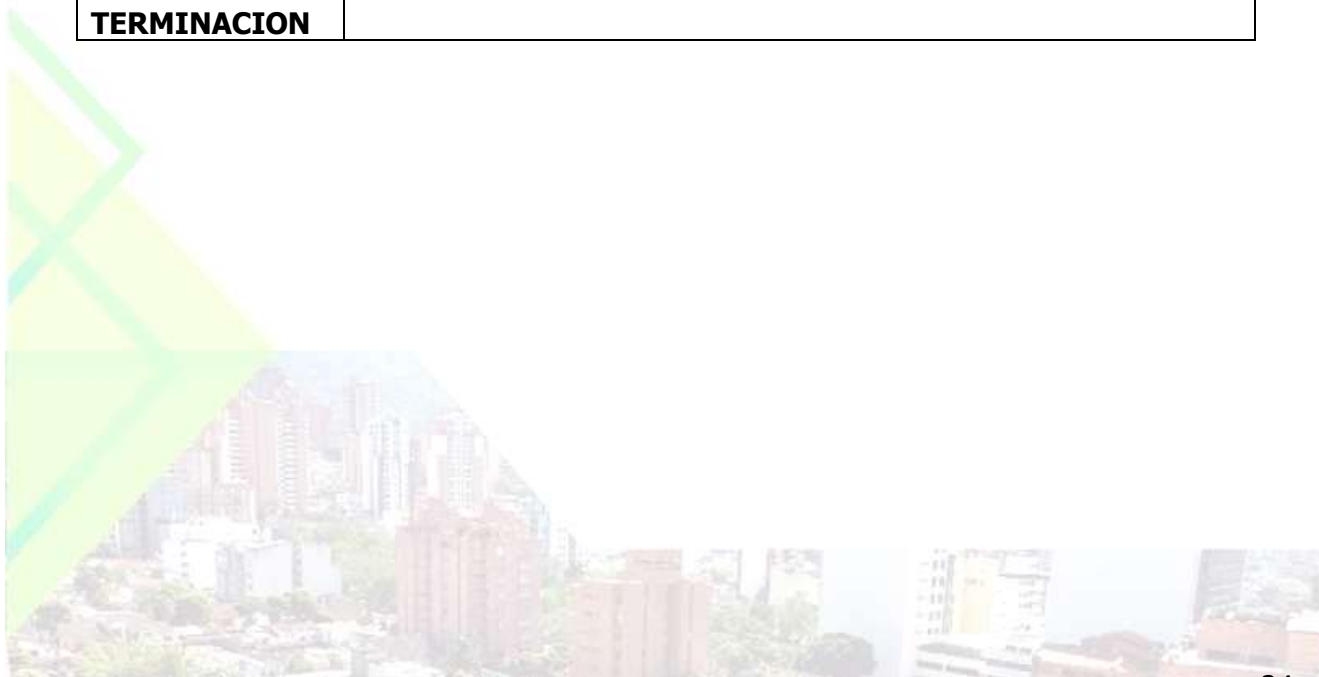
2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

2.1 PORTAL DEL NORTE

nos mueve

CONTRATO DE OBRA	
No. CONTRATO	132 DE 2017
OBJETO	CONSTRUCCION DE LA ESTACION DE CABECERA PORTAL DEL NORTE DEL MUNICIPIO BUCARAMANGA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 31.824.861.249
CONTRATISTA	ISMOCOL S.A.
PLAZO INICIAL	18 MESES
FECHA INICIO	15 DE MARZO DE 2018
FECHA DE TERMINACION	14 DE SEPTIEMBRE DE 2019

CONTRATO DE CONSULTORIA	
No. CONTRATO	130 DE 2017
OBJETO	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.
VALOR INICIAL	\$ 2.974.512.695
CONTRATISTA	CONSORCIO PORTAL NORTE
PLAZO INICIAL	19 MESES
FECHA INICIO	15 DE DICIEMBRE DE 2017
FECHA DE TERMINACION	14 DE JULIO DE 2019





AVANCE DE OBRA PORTAL NORTE



Avance de obra de superestructura estación de transferencia, acceso rampas y muro de contención lateral en zona de transferencia





Avance general de estructura equipamiento localizado en estación de transferencia



Avance general de acceso placa túnel que comunica las plataformas norte y sur



Instalación de estructura metálica en edificio de mantenimiento Patio Taller



Construcción de oficinas Operativas patio taller





Instalación de tanques de almacenamiento de combustible



Aspecto final de estabilización de talud con anclajes pasivos



Estabilización de talud central con material vegetal





Compensación y siembra de arboles, a la fecha se han realizado la siembra de 511 individuos sobre la calle 45 (309 Individuos) y vía Chimitá (202 individuos)

Obras complementarias Portal de Norte



Se adelantan estudios y diseños correspondientes a las obras de adecuación y mejoramiento sobre la calzada vial y el espacio público sobre la carrera 10C y la calle 7N, ésto con el fin de realizar maniobras seguras y fluidas de la flota de buses del SITM

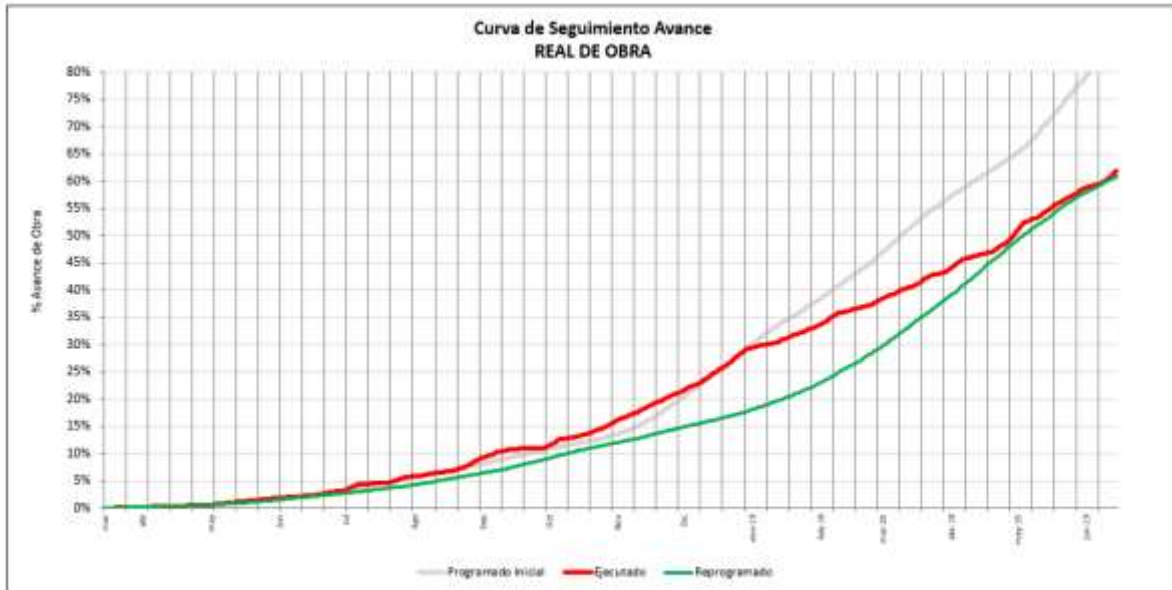


2.2 PORTAL DE PIEDECUESTA

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

CONTRATO DE CONSULTORIA	
No. CONTRATO	133 DE 2017
OBJETO	CONTRATO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PORTAL PIEDECUESTA PERTENECIENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 2.546.362.000
CONTRATISTA	CONSORCIO CB - INCOPLAN
PLAZO INICIAL	20 MESES
FECHA INICIO	01 DE FEBRERO DE 2018
FECHA DE TERMINACION	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019





PROGRAMADO ACUMULADO	60,78%	EJECUTADO ACUMULADO	61,86%	ATRASO (-) ADELANTO (+)	+ 1,07 %
----------------------	--------	---------------------	--------	----------------------------	----------

AVANCE DE OBRA PORTAL PIEDECUESTA



Vista Interior zonas de transferencia Alimentadores y Troncales





Panoramica avance zona de mantenimiento, cárcamos y cubierta



Instalación de redes contraincendio bajo placa zona de transferencia troncales



Vista Interior avance de obra zona de mantenimiento y costado occidental zona de transferencia



Construcción de cubierta metálica zona de mantenimiento



Suministro e Instalación de acero de refuerzo Pavimentos en concreto Hidráulico para patio taller

Detalle construcción de juntas transversales y aceros de transferencia en Pavimentos rígidos para patio taller



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 PORTAL DE GIRÓN



OBRAS COMPLEMENTARIAS

CARRIL DE ACELERACION. Se contrató los Diseños Contrato No. 107 de 2018 ya recibidos. En proceso de contratación obras civiles.



OBRA CARRIL DE ACELERACIÓN Y ESPACIO PÚBLICO

09 PROPUESTA FINAL



PASO PEATONAL A DESNIVEL. Se contrató (Contrato 054/2019) Estudios de Seguridad Vial y de Tráfico para definir este proyecto. En avance Socialización de resultados y entrega de estudios y diseños definitivos.

IMPLEMENTACION SEMAFOROS RETORNOS. Se contrató (Contrato 054/2019) Estudios de Seguridad Vial y de Tráfico y Diseños para definir este proyecto. En avance Socialización de resultados y entrega de estudios y diseños definitivos.



INFORME Metrolínea

3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

nos mueve

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 2019.

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

En el curso de la vigencia 2019 se ha dado cumplimiento a la ley y se ha modificado de acuerdo a lo reglamentado en Decreto 2578 de diciembre 13 de 2012 Art. 8.Y hasta la fecha se han desarrollado los siguientes comités:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD
PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	2

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 2019 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 ABRIL Y JUNIO DE 2019

- Depuración, organización, foliación, hojas de control e inventario de contratos de obra e interventoría que se desarrollaron entre los años 2006 a 2010.

- Aprobación y actualización de las Tablas de Retención documental de los funcionarios que solicitaron su modificación en el comité institucional de gestión y desempeño y demás actividades llevadas al comité.
- Depuración, organización, foliación, hojas de control e inventario de las hojas de vida de los funcionarios de la entidad.
- Reuniones avances actividades MIPG y Furag.

3.2 SG-SST

En el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se adelantó la organización y depuración de la documentación e implementación del SG SST, se organizó el manual con respecto a los anexos, se socializó y se conformó las Brigadas de Emergencia. En cuanto a la batería psicosocial se aplicó y se programó reunión con la Gerencia y Directivos para socializar los resultados con el fin de aplicar las actividades de prevención según diagnóstico.

Junto a la ARL AXA COLPATRIA se realizan actividades como inspecciones de puestos de trabajo, capacitación del comité de convivencia laboral, de igual forma se adelanta el proceso para la conformación del comité teniendo en cuenta el periodo de dos años ya cumplidos a la fecha de los actuales integrantes.

Se continua en el desarrollo de actualización del manual y a la vez en cumplimiento de la ejecución de las actividades según el cronograma para los diferentes programas de vigilancia epidemiológica.

3.3 RECURSOS HUMANOS

CAPACITACIONES

En el mes de junio se realizó una capacitación al funcionario Auxiliar de Nómina y Almacén, Jhon Benavides Coronado. Tema: Módulo Almacén, Sysman. Lugar: Paipa Boyacá.

En el mes de junio se realizó una capacitación a las funcionarias de la Dirección Financiera Candelaria Daza Benitez - Contadora y Luz Marina Peña - Auxiliar Contable. Tema: Contable - invitación Contaduría General. Lugar: Barranquilla.

En el mes de mayo se realizó una capacitación a los funcionarios Ramiro Díaz – Dirección de Infraestructura y Huber Ochoa – Oficina Jurídica. Tema: Banco Mundial. Lugar: Bogotá.

BIENESTAR SOCIAL

Se dio cumplimiento al plan de bienestar respecto a la celebración de las eucaristías el primer viernes de cada mes (abril, mayo y junio) .

PERSONAL – NOMBRAMIENTO

El 26 de junio de 2019, se realizó el traslado del cargo a la funcionaria Arquitecta CLAUDIA PATRICIA URIBE RODRIGUEZ, quien venía desempeñándose como Directora Técnica de Planeación, a Directora Técnica de Infraestructura.

VACACIONES

Se dio cumplimiento al plan de vacaciones del personal según lo programado y acordado para el segundo trimestre del 2019, estando al día con este proceso en todas sus obligaciones correspondiente a cada funcionario para la vigencia 2019.

NÓMINA

se formalizó y se dio cumplimiento al pago del retroactivo pendiente del incremento del 4.5% a los trabajadores del Metrolínea S.A, los meses de enero a mayo del 2019, y cancelando el mes de junio con el nuevo salario e incremento del 4.5%. dejando al día esta obligación con todo el personal de la empresa.

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE LAS CATORCENAS DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN

Con corte a mayo 31 de 2019, se habían pagado las catorcenas a todos los beneficiarios del SITM hasta el 23 de diciembre de 2018 adeudándoles 11 catorcenas.

ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM							
ACTUALIZACIÓN MAYO 31 DE 2018							
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES							
CATORCENA	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL				
24DIC-6ENE	1.185.910.243	814.094.382	2.000.004.625				
7ENE-20ENE	1.282.520.575	881.485.815	2.164.006.390				
21ENE-3FEB	PENDIENTE POR LIQUIDAR EN OPERACIONES		2.335.129.092				
4FEB-17FEB			2.335.129.092				
18FEB-3MAR			2.335.129.092				
4MAR-17MAR			2.335.129.092				
18MAR-31MAR			2.335.129.092				
1ABR-14ABR			2.335.129.092				
15ABR-28ABR			2.335.129.092				
29ABR-12MAY			2.335.129.092				
13MAY-26MAY			2.335.129.092				
		1.185.910.243	814.094.382	25.180.172.847			
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM							
CATORCENA	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	TOTAL CATORCENA	
24DIC-6ENE	258.043.415	130.933.140	91.557.626	35.743.791	4.155.288	520.433.261	
7ENE-20ENE	337.490.206	171.245.030	119.746.525	46.748.643	5.434.625	680.665.029	
21ENE-3FEB	411.787.996	208.944.279	146.108.481	57.040.263	6.631.047	830.512.066	
4FEB-17FEB	PENDIENTE POR LIQUIDAR EN OPERACIONES					706.042.028	
18FEB-3MAR						706.042.028	
4MAR-17MAR						706.042.028	
18MAR-31MAR						706.042.028	
1ABR-14ABR						706.042.028	
15ABR-28ABR						706.042.028	
29ABR-12MAY						706.042.028	
13MAY-26MAY						706.042.028	
		1.007.321.616	511.122.450	357.412.633	139.532.698	16.220.960	7.679.946.583
TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS						32.860.119.429	
TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES						11	

El Balance Operacional con corte a 23 de diciembre de 2018 ascendía a \$ -4.695.068.602 y en el mismo periodo del año 2017 fue de \$ -6.298.399.981 lo cual muestra una mejora en el resultado de \$ 1.603.331.379 del año 2017 al 2018. Hasta la fecha aún no se cuenta con catorcenos completos para el año 2019 por lo cual el análisis solo se puede hacer con datos de 2018 y 2017.

2018	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL EGRESOS	VALIDACIONES	4xMIL	RESULTADO
25DIC-7ENE	\$ 249.078.038	\$ 126.384.041	\$ 88.376.578	\$ 34.501.921	\$ 4.245.165	\$ 1.073.534.318	\$ 747.168.538	\$ 2.330.272.756	\$ 1.845.022.500	\$ 9.321.091	\$ (494.571.347)
8ENE-21ENE	\$ 330.065.753	\$ 167.477.808	\$ 117.112.219	\$ 45.720.219	\$ 5.315.425	\$ 1.263.513.015	\$ 875.700.745	\$ 2.813.946.376	\$ 2.444.931.500	\$ 11.255.786	\$ (380.270.662)
22ENE-4FEB	\$ 409.678.358	\$ 207.873.833	\$ 145.359.951	\$ 56.748.039	\$ 6.597.075	\$ 1.438.489.471	\$ 999.588.282	\$ 3.274.435.884	\$ 3.034.654.500	\$ 13.097.744	\$ (252.879.128)
5FEB-18FEB	\$ 452.201.333	\$ 229.450.306	\$ 160.447.732	\$ 62.638.259	\$ 7.281.825	\$ 1.432.037.951	\$ 995.221.993	\$ 3.349.943.210	\$ 3.349.639.500	\$ 13.399.733	\$ (13.703.483)
19FEB-4MAR	\$ 457.951.172	\$ 232.367.817	\$ 162.487.860	\$ 63.434.718	\$ 7.374.415	\$ 1.436.647.644	\$ 996.396.459	\$ 3.367.933.408	\$ 3.392.230.900	\$ 13.471.734	\$ 10.825.758
5MAR-18MAR	\$ 452.264.675	\$ 229.482.446	\$ 160.470.207	\$ 62.647.033	\$ 7.282.845	\$ 1.435.382.595	\$ 993.798.448	\$ 3.355.296.402	\$ 3.350.108.700	\$ 13.421.186	\$ (18.608.887)
19MAR-1ABR	\$ 316.317.528	\$ 160.501.857	\$ 112.234.145	\$ 43.815.835	\$ 5.093.680	\$ 1.162.250.895	\$ 795.702.629	\$ 2.607.731.715	\$ 2.343.092.800	\$ 10.430.927	\$ (275.069.842)
2ABR-15ABR	\$ 439.067.804	\$ 222.786.256	\$ 155.787.761	\$ 60.819.022	\$ 7.070.335	\$ 1.430.057.696	\$ 985.043.683	\$ 3.315.589.030	\$ 3.252.354.100	\$ 13.262.356	\$ (76.497.286)
16ABR-29ABR	\$ 460.115.046	\$ 233.465.783	\$ 163.255.635	\$ 63.734.455	\$ 7.409.260	\$ 1.426.570.683	\$ 989.395.365	\$ 3.360.160.536	\$ 3.408.259.600	\$ 13.440.642	\$ 34.658.422
30ABR-13MAY	\$ 419.817.114	\$ 213.018.313	\$ 148.957.332	\$ 58.152.445	\$ 6.760.340	\$ 1.364.621.267	\$ 940.895.549	\$ 3.167.917.825	\$ 3.109.756.400	\$ 12.671.671	\$ (70.833.096)
14MAY-27MAY	\$ 415.715.099	\$ 210.936.920	\$ 147.501.876	\$ 57.584.240	\$ 6.694.285	\$ 1.370.435.226	\$ 947.038.617	\$ 3.171.457.345	\$ 3.079.371.100	\$ 12.685.829	\$ (104.772.074)
28MAY-10JUN	\$ 396.398.583	\$ 201.135.577	\$ 140.648.090	\$ 54.908.544	\$ 6.383.230	\$ 1.372.357.889	\$ 945.691.279	\$ 3.133.334.163	\$ 2.936.285.800	\$ 12.533.337	\$ (209.581.699)
11JUN-24JUN	\$ 373.317.255	\$ 189.423.941	\$ 132.458.493	\$ 51.711.353	\$ 6.011.550	\$ 1.321.841.673	\$ 898.609.636	\$ 2.989.212.816	\$ 2.765.313.000	\$ 11.956.851	\$ (235.856.667)
25JUN-8JUL	\$ 349.419.002	\$ 177.297.790	\$ 123.979.038	\$ 48.401.002	\$ 5.626.715	\$ 1.302.765.251	\$ 899.592.386	\$ 2.907.081.183	\$ 2.588.288.900	\$ 11.628.325	\$ (330.420.608)
9JUL-22JUL	\$ 362.225.264	\$ 183.795.782	\$ 128.522.890	\$ 50.174.907	\$ 5.832.935	\$ 1.314.522.283	\$ 903.622.545	\$ 2.948.696.605	\$ 2.683.150.100	\$ 11.794.786	\$ (277.341.292)
23JUL-5AGO	\$ 404.066.070	\$ 205.026.117	\$ 143.368.628	\$ 55.970.633	\$ 6.506.700	\$ 1.480.427.446	\$ 1.014.611.245	\$ 3.309.976.839	\$ 2.993.082.000	\$ 13.239.907	\$ (330.134.747)
6AGO-19AGO	\$ 422.123.508	\$ 214.188.595	\$ 149.775.674	\$ 58.471.923	\$ 6.797.480	\$ 1.416.276.062	\$ 969.265.173	\$ 3.236.898.415	\$ 3.126.840.800	\$ 12.947.594	\$ (123.005.208)
Julio 27, Septiembre 4 y 20 de 2018		\$ 211.905	\$ 206.027		\$ 6.725			\$ 424.657		\$ 1.699	\$ (426.356)
20AGO-25SEP	\$ 426.372.080	\$ 216.344.351	\$ 151.283.130	\$ 59.060.429	\$ 6.865.895	\$ 1.410.766.190	\$ 960.543.594	\$ 3.231.235.669	\$ 3.158.311.700	\$ 12.924.943	\$ (85.848.912)
3SEP-16SEP	\$ 450.730.494	\$ 228.703.991	\$ 159.925.857	\$ 62.434.520	\$ 7.258.140	\$ 1.478.609.574	\$ 1.012.281.540	\$ 3.399.944.116	\$ 3.338.744.400	\$ 13.599.776	\$ (74.799.493)
17SEP-30SEP	\$ 442.485.788	\$ 224.520.566	\$ 157.000.513	\$ 61.292.476	\$ 7.125.375	\$ 1.480.751.166	\$ 1.014.624.942	\$ 3.387.800.825	\$ 3.277.672.500	\$ 13.551.203	\$ (123.679.529)
1OCT-14OCT	\$ 441.748.350	\$ 224.146.385	\$ 156.738.859	\$ 61.190.327	\$ 7.113.500	\$ 1.496.548.535	\$ 1.016.246.500	\$ 3.403.732.456	\$ 3.272.210.000	\$ 13.614.930	\$ (145.137.386)
15OCT-28OCT	\$ 415.482.845	\$ 210.819.073	\$ 147.419.469	\$ 57.552.068	\$ 6.690.545	\$ 1.431.877.129	\$ 944.407.151	\$ 3.214.248.279	\$ 3.077.650.700	\$ 12.856.993	\$ (149.454.572)
29OCT-11NOV	\$ 412.375.050	\$ 209.242.155	\$ 146.316.777	\$ 57.121.581	\$ 6.640.500	\$ 1.427.046.533	\$ 951.433.522	\$ 3.210.176.118	\$ 3.054.630.000	\$ 12.840.704	\$ (168.386.822)
12NOV-25NOV	\$ 403.499.408	\$ 204.738.588	\$ 143.167.568	\$ 55.892.140	\$ 6.497.575	\$ 1.432.770.823	\$ 960.366.944	\$ 3.206.933.045	\$ 2.988.884.500	\$ 12.872.732	\$ (230.876.277)
26NOV-9DIC	\$ 398.173.712	\$ 202.036.291	\$ 141.277.932	\$ 55.154.433	\$ 6.411.815	\$ 1.436.785.782	\$ 977.928.452	\$ 3.217.768.415	\$ 2.949.434.900	\$ 12.871.074	\$ (281.204.589)
10DIC-23DIC	\$ 383.870.529	\$ 194.778.750	\$ 136.202.951	\$ 53.173.177	\$ 6.181.490	\$ 1.391.887.082	\$ 952.111.421	\$ 3.118.205.400	\$ 2.843.485.400	\$ 12.472.822	\$ (287.192.821)
TOTALES	\$ 10.484.559.851	\$ 5.320.155.237	\$ 3.720.283.189	\$ 1.452.305.698	\$ 169.074.820	\$ 36.028.774.181	\$ 24.687.286.636	\$ 82.030.353.488	\$ 77.663.406.300	\$ 328.121.414	\$ (4.695.068.602)

ESTADOS FINANCIEROS A MAYO 31 DE 2019 (Cifras en miles de pesos)

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	2019	2018	% VARIACION
ACTIVO	198,072,956	152,776,454	29.65%
PASIVO	183,825,098	141,011,062	30.36%
PATRIMONIO	14,247,859	11,765,393	21.10%

Las variaciones en el activo aumentan en 29.65% por el reconocimiento efectuado en el mes de diciembre en propiedad planta y equipo del convenio Interadministrativo celebrado entre el Municipio de Bucaramanga y Metrolínea S.A., de diciembre de 2018, donde el Municipio entrega a Metrolínea 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. Igualmente, el aumento del Pasivo es el reconocimiento en el mes de diciembre de los procesos judiciales, así como los intereses en provisión de litigios y demandas.

Es importante dar a conocer que mediante oficio con radicado 1199 de mayo 23 de 2019 se realizó la entrega de títulos según solicitud de ASINCO, por ML\$1.327.950; que ampara el arriendo del patio taller por el periodo de junio de 2016 a mayo de 2017.

Reconocimiento cuenta de cobro a XIE S.A., por reintegro del pago de la condena a favor de Orlando Gonzalez Marino y otros proceso radicado 2008-00302-00 juzgado 4 de descongestión de Bucaramanga. En virtud de lo establecido en el numeral quinto de la sentencia de primera instancia y el numeral segundo de la sentencia de segunda instancia en donde ordenan a XIE S.A., reintegrar la totalidad de las sumas canceladas por Metrolínea s.a a favor de los demandantes Orlando Gonzalez Marino, Ofelia Florez Galvis, Marianela Gonzales Flores y Fani Danesa Gonzales Florez. Condena pagada en el año diciembre de 2017 POR ML\$258.720

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

	2019	2018	% VARIACION
INGRESOS	4,806,284	4,912,160	-2.16%
GASTOS	3,331,754	2,597,280	28.28%
RESULTADO DEL EJERCICIO	1,474,531	2,314,880	-36.30%

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%. Los niveles de desempeño aplicados a los concesionarios y el ingreso por contratos de publicidad y arrendamiento.

El aumento en gastos del 28.28% corresponde al aumento del reconocimiento de la depreciación de la propiedad, planta y equipo de las estaciones incorporada en el mes de diciembre de 2018, y el aumento en el rubro de honorarios de personal por contratos que no estaban contemplados en el primer semestre de 2018, que corresponden al proceso que adelanta Metrolínea S.A. para la complementariedad.

APORTES CONVENIO COFINANCIACION

APORTES	APORTES REALES TODO EL PROYECTO (Otro Si 10)	APORTES RECAUDADOS A MAYO 31/19	SALDO DEL CONVENIO DE COFINANCIACION (OTRO SI 10)	SALDO POR COBRAR VIGENCIA 2019
NACION BIRF	168,573,776,572.00	168,573,776,572.00	0.00	0.00
NACION BIRF 8083	84,335,622,036.00	64,401,221,135.00	19,934,400,901.00	19,934,400,901.00
NACION OFUENTES	118,180,775,916.00	118,180,775,916.00	0.00	0.00
BUCARAMANGA	96,382,844,581.00	96,382,844,581.00	0.00	0.00
GIRON	12,121,021,630.00	12,121,021,630.00	0.00	0.00
FLORIDABLANCA	24,453,700,365.00	17,948,713,252.00	6,504,987,113.00	3,212,712,302.00
PIEDECUESTA	12,777,936,635.00	12,472,723,032.00	305,213,603.00	305,213,603.00
GOBERNACION	13,112,205,480.00	13,112,205,480.00	0.00	0.00
AREA METROPOLITANA	2,267,448,000.00	2,267,448,000.00	0.00	0.00
Total	532,205,331,215.00	505,460,729,598.00	26,744,601,617.00	23,452,326,806.00

El 15 de marzo de 2019, el Municipio de Bucaramanga, consigno los aportes correspondientes a la vigencia 2015, y según acta de acuerdo suscrita el 04 de septiembre de 2018.

El 04 de marzo de 2019 se remitió cuenta de cobro al Municipio de Floridablanca por ajuste aportes 2018 (\$5.441.412) y primera cuota aportes vigencia 2019 (\$1.070.904.101), el cual el 24 de mayo de 2019, realizo la consignación por aportes 2018 por \$5.441.412.

El 05 de marzo de 2019 se remitió cuenta de cobro a la Nación, quien cancelo sus aportes de la vigencia 2018 por \$29.383.000.000,00 el pasado 27 de mayo de 2019.

APORTES	APORTES RECAUDADOS EN LA VIGENCIA 2019	SALDO POR COBRAR MAYO 31 DE 2019
NACION BIRF	29,383,000,000.00	0.00
NACION OFUENTES	0.00	0.00
BUCARAMANGA	3,402,745,151.00	0.00
FLORIDABLANCA	5,441,412.00	1,070,904,101.00
GIRON	0.00	
PIEDECUESTA	0.00	305,213,603.00
Total	32,791,186,563.00	1,376,117,704.00

3.5 EJECUCION PRESUPUESTAL A MAYO 31 DE 2019

EJECUCION INGRESOS METROLÍNEA S.A. ENTE GESTOR

DETALLE	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO DEFINITIVO	TOTAL RECAUDO	PRES.POR RECAUDAR	% Rec
INGRESOS PROPIOS	\$19,880,268,843	\$21,181,195,193	\$14,237,732,336	\$6,943,462,857	67%
PARTICIPACION SOBRE LA TARIFA (13.51%)	\$15,257,702,520	\$16,293,014,476	\$9,928,963,130	\$6,364,051,346	61%
Participación Operación del SITM (6.85%)	\$6,614,543,057	\$7,098,154,420	\$3,671,561,502	\$3,426,592,918	52%
Distribución de 4.79% funcionamiento del SITM	\$5,259,288,025	\$5,649,988,618	\$3,572,732,907	\$2,077,255,711	63%
Distribución de 1.87% Contingencias Judiciales	\$3,383,871,438	\$3,544,871,438	\$2,684,668,721	\$860,202,717	76%
FONDO DE MANTENIMIENTO Y EXPANSION	\$4,622,566,323	\$4,888,180,717	\$4,308,769,206	\$579,411,510	88%
1a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$2,184,508,146	\$2,439,695,840	\$2,088,690,454	\$351,005,386	86%
2a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$866,376,190	\$866,376,190	\$807,919,166	\$58,457,025	93%
3a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$1,477,009,324	\$1,487,436,024	\$1,317,481,452	\$169,954,573	89%
4a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$94,672,661	\$94,672,661	\$94,678,134	-\$5,473	100%
OTROS INGRESOS PROPIOS	\$537,989,204	\$537,989,204	\$213,523,829	\$324,465,375	40%
Explotaciones colaterales	\$396,529,334	\$396,529,334	\$27,058,659	\$369,470,675	7%
Arrendamientos	\$125,151,870	\$125,151,870	\$51,520,298	\$73,631,572	41%
Otros ingresos 1002	\$16,308,000	\$16,308,000	\$31,816,594	-\$15,508,594	195%
Otros ingresos 1022	\$0	\$0	\$103,128,278	-\$103,128,278	N/A
Total Ingresos Ente Gestor	\$20,418,258,047	\$21,719,184,397	\$14,451,256,165	\$7,267,928,232	67%

El recaudo de los ingresos del Ente Gestor a la fecha asciende a la suma de \$14.451 millones y representan el 67% del presupuesto definitivo.

EJECUCION COMPARATIVA INGRESOS METROLÍNEA S.A. ENTE GESTOR

DETALLE	TOTAL RECAUDO 2018	TOTAL RECAUDO 2019	Variación 2018 - 2019	%Var
INGRESOS PROPIOS	\$10,296,621,198	\$14,237,732,336	\$3,941,111,138	38%
PARTICIPACION SOBRE LA TARIFA (13.51%)	\$6,006,129,572	\$9,928,963,130	\$3,922,833,558	65%
Participación Operación del SITM (6.85%)	\$2,568,436,541	\$3,671,561,502	\$1,103,124,961	43%
Distribución de 4.79% funcionamiento del SITM	\$1,736,001,728	\$3,572,732,907	\$1,836,731,179	106%
Distribución de 1.87% Contingencias Judiciales	\$1,701,691,303	\$2,684,668,721	\$982,977,418	58%
FONDO DE MANTENIMIENTO Y EXPANSION	\$4,290,491,626	\$4,308,769,206	\$18,277,580	0%
1a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$2,043,581,504	\$2,088,690,454	\$45,108,951	2%
2a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$736,122,147	\$807,919,166	\$71,797,019	10%
3a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$1,151,564,867	\$1,317,481,452	\$165,916,585	14%
4a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$359,223,109	\$94,678,134	-\$264,544,974	-74%
OTROS INGRESOS PROPIOS	\$383,597,984	\$213,523,829	-\$170,074,155	-44%
Explotaciones colaterales	\$69,450,000	\$27,058,659	-\$42,391,341	-61%
Arrendamientos	\$73,592,892	\$51,520,298	-\$22,072,594	-30%
Otros ingresos 1002	\$240,555,092	\$31,816,594	-\$208,738,498	-87%
Otros ingresos 1022	\$0	\$103,128,278	\$103,128,278	N/A
Total Ingresos Ente Gestor	\$10,680,219,182	\$14,451,256,165	\$3,771,036,983	35%

El recaudo de los ingresos del Ente Gestor de \$14.451, frente al recaudo de la vigencia anterior con corte al mismo periodo presenta un incremento de \$3.771 millones equivalente al 38%.

EJECUCION GASTOS METROLÍNEA S.A. ENTE GESTOR

Detalle	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO DEFINITIVO	TOTAL COMPROMISOS	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% Ejec
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$19,553,881,855	\$19,476,060,086	\$7,059,488,389	\$12,416,571,697	36%
Gastos de Personal	\$5,848,555,460	\$5,770,733,691	\$2,341,562,932	\$3,429,170,759	41%
Gastos Generales	\$1,911,605,000	\$2,205,003,000	\$1,574,458,800	\$630,544,200	71%
Transferencias Corrientes	\$3,408,871,438	\$3,408,871,438	\$36,126,866	\$3,372,744,572	1%
Gastos de operación	\$8,384,849,957	\$8,091,451,957	\$3,107,339,791	\$4,984,112,166	38%
DEUDA PUBLICA	\$0	\$0	\$0	\$0	N/A
INVERSION	\$864,376,191	\$864,376,191	\$0	\$864,376,191	0%
CUENTAS POR PAGAR	\$1	\$1,378,748,120	\$1,377,919,694	\$828,426	100%
Total Gastos Ente Gestor	\$20,418,258,047	\$21,719,184,397	\$8,437,408,083	\$13,281,776,314	39%

Los compromisos totales del Ente Gestor a la fecha alcanzan la suma de \$8.437 millones equivalente al 39% del presupuesto de gastos definitivo.

Frente a los ingresos del Ente Gestor, los compromisos representan el 58% del total recaudado.

EJECUCION COMPARATIVA GASTOS METROLÍNEA S.A. ENTE GESTOR

Detalle	TOTAL Compromisos 2018	TOTAL Compromisos 2019	Variacion 2018 - 2019	%Var
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$3,721,107,515	\$7,059,488,389	\$3,338,380,874	90%
Gastos de Personal	\$1,525,600,134	\$2,341,562,932	\$815,962,798	53%
Gastos Generales	\$769,689,528	\$1,574,458,800	\$804,769,272	105%
Transferencias Corrientes	\$434,219,887	\$36,126,866	-\$398,093,021	-92%
Gastos de operación	\$1,545,455,204	\$3,107,339,791	\$1,561,884,587	101%
DEUDA PUBLICA	\$0	\$0	\$0	N/A
INVERSION	\$0	\$0	\$0	N/A
CUENTAS POR PAGAR	\$858,952,145	\$1,377,919,694	\$518,967,549	N/A
Total Gastos Ente Gestor	\$4,580,059,660	\$8,437,408,083	\$3,857,348,423	84%

Los compromisos del Ente Gestor a mayo de 2019, frente al mismo periodo de la vigencia anterior presentan una variación del 84% teniendo en cuenta que:

Gastos de Personal

Se incrementó en \$815 millones debido a lo siguiente:

1. Al inicio de la vigencia 2018 varios cargos directivos se encontraban vacantes (Secretaria General, Jurídica e infraestructura).
2. Incremento salarial de la vigencia 2018 a mayo de 2018, no se había realizado.
3. En la vigencia 2018 los compromisos del personal por CPS se contrataron semestralmente mientras que en 2019 por todo el año.
 - CPS administrativas a mayo de 2018 \$161 millones
 - CPS administrativas a mayo de 2019 \$786 millones

Adicionalmente el incremento de \$625 millones se debe a los contratos de prestación de servicios de Asesor Financiero y Jurídico para la integración del transporte 138 y 132 respectivamente, estudio Rediseño Institucional \$80 millones y CPS concepto jurídico conformación TISA S.A. \$47 millones.

Gastos Generales

1. Los impuestos, tasas y contribuciones al corte de mayo de 2018 los compromisos ascendían a \$109 millones, mientras que en la vigencia 2019 superan los \$396 millones.
2. El seguro todo riesgo de la entidad se incrementó en \$247 millones.

EJECUCION INGRESOS METROLÍNEA S.A. INGRESOS SITM

DETALLE	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO DEFINITIVO	TOTAL RECAUDO 2019	PRESUPUESTO POR RECAUDAR	% Rec
Nación BIRF 8083 CO	\$24,345,423,159	\$44,632,837,896	\$30,983,468,097	\$13,649,369,799	69%
Nación otras Fuentes	\$9,966,135,380	\$9,966,135,380	\$8,516,463,157	\$1,449,672,223	85%
Municipio de Bucaramanga	\$16,859,241,435	\$19,685,469,943	\$19,685,469,943	\$0	100%
Municipio de Giron	\$823,827,030	\$776,241,355	\$776,241,355	\$0	100%
Municipio de Piedecuesta	\$4,084,594,066	\$3,840,565,995	\$3,535,352,392	\$305,213,603	92%
Municipio de Floridablanca	\$7,950,756,616	\$5,097,682,759	\$3,345,688,746	\$1,751,994,013	66%
Gobernacion de Santander	\$6,556,102,740	\$13,002,847,849	\$13,002,847,848	\$1	100%
Otros rec. Ente Gestor (Compensaciones)	\$41,815,049	\$86,135,875	\$401,723,332	-\$315,587,457	466%
Total Ingresos SITM	\$70,627,895,475	\$97,087,917,052	\$80,247,254,870	\$16,840,662,182	83%

Recaudo total a la fecha de los recursos del SITM son: \$80,247,254,870

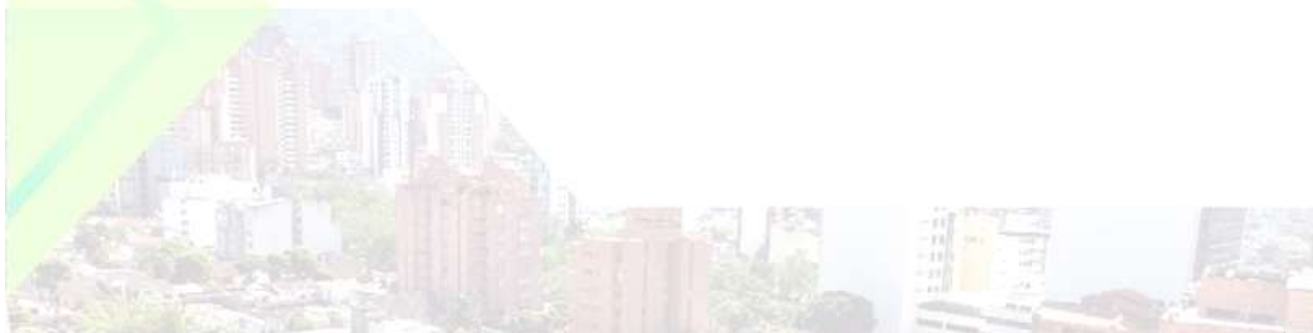
* Disponibilidad Inicial	\$34,315,536,828
* Ingresos por transferencias en esta vigencia	\$32,791,186,563
* Recursos de Capital (Reservas de Caja)	\$13,140,531,479

El recaudo de los ingresos del SITM a la fecha asciende a la suma de \$80.247 millones y representan el 83% del presupuesto definitivo.

EJECUCION COMPARATIVA INGRESOS SITM

DETALLE	TOTAL RECAUDO 2018	TOTAL RECAUDO 2019	Variacion 2018 - 2019	%Var
Nación BIRF 8083 CO	\$16,250,000,000	\$30,983,468,097	\$14,733,468,097	91%
Nación otras Fuentes	\$4,020,782,105	\$8,516,463,157	\$4,495,681,052	112%
Municipio de Bucaramanga	\$11,569,391,784	\$19,685,469,943	\$8,116,078,159	70%
Municipio de Giron	\$1,739,784,051	\$776,241,355	-\$963,542,696	-55%
Municipio de Piedecuesta	\$3,476,627,415	\$3,535,352,392	\$58,724,977	2%
Municipio de Floridablanca	\$1,627,340,130	\$3,345,688,746	\$1,718,348,616	106%
Gobernacion de Santander	\$13,112,205,479	\$13,002,847,848	-\$109,357,631	-1%
Otros rec. Ente Gestor (Compensaciones)	\$259,080,893	\$401,723,332	\$142,642,439	55%
Total Ingresos SITM	\$52,055,211,857	\$80,247,254,870	\$28,192,043,013	54%

El recaudo de los ingresos del SITM a mayo de 2019, frente al recaudo de la vigencia anterior en el mismo periodo presenta una variación de \$28.192 millones equivalente al 54%, principalmente al pago de los recursos de la Nación - Birf por la suma de \$29.383 millones.



EJECUCION GASTOS SITM

DETALLE	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO DEFINITIVO	TOTAL COMPROMISOS 2019	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% Ejec Acum
Construccion e instalacion de estaciones y terminales	\$50,031,843,369	\$43,939,444,492	\$15,309,230,470	\$28,630,214,022	35%
Pavimentos de vías alimentadoras	\$9,109,000,000	\$4,697,977,742	\$0	\$4,697,977,742	0%
Adquisicion predios troncales y terminales	\$19,941,625	\$19,941,625	\$0	\$19,941,625	0%
Intersecciones vehiculares y peatonales (a nivel y desnivel)	\$4,053,523,000	\$4,053,523,000	\$0	\$4,053,523,000	0%
Interventoria de obra	\$2,071,772,429	\$2,071,772,429	\$792,482,322	\$1,279,290,107	38%
Estudios de consultoria de oper y est tec complem de asesoria	\$241,815,049	\$933,146,597	\$411,708,545	\$521,438,052	44%
Reasentamientos humanos	\$1	\$35,000,001	\$0	\$35,000,001	0%
Cuentas por pagar vigencia anterior	\$0	\$36,237,111,165	\$36,237,111,164	\$1	100%
TOTAL GASTO DE INVERSION SITM	\$70,627,895,474	\$97,087,917,052	\$52,750,532,501	\$44,337,384,551	54%

Los compromisos totales del SITM en el primer trimestre de 2019, alcanza la suma de \$52.750 millones equivalente al 54% del presupuesto de gastos aprobado.

EJECUCION COMPARATIVA GASTOS SITM

DETALLE	TOTAL Compromisos 2018	TOTAL Compromisos 2019	Variacion 2018 - 2019	%Var
Construccion e instalacion de estaciones y terminales	\$38,843,039,095	\$15,309,230,470	-\$23,533,808,625	-61%
Pavimentos de vías alimentadoras	\$0	\$0	\$0	N/A
Adquisicion predios troncales y terminales	\$4,634,980	\$0	-\$4,634,980	-100%
Intersecciones vehiculares y peatonales (a nivel y desnivel)	\$0	\$0	\$0	N/A
Interventoria de obra	\$3,360,933,411	\$792,482,322	-\$2,568,451,089	-76%
Estudios de consultoria de oper y est tec complem de asesoria	\$220,626,495	\$411,708,545	\$191,082,050	87%
Reasentamientos humanos	\$19,876,260	\$0	-\$19,876,260	-100%
Cuentas por pagar vigencia anterior	\$18,832,655,203	\$36,237,111,164	\$17,404,455,961	N/A
TOTAL GASTO DE INVERSION SITM	\$61,281,765,444	\$52,750,532,501	-\$8,531,232,943	-14%

Los compromisos totales del SITM a mayo de 2019, alcanzan la suma de \$52.750 millones mientras que en la vigencia anterior con corte al mismo mes asciende a la suma de \$61.281 millones, con una variación del 14% es decir la suma de \$8.531 millones.

3.6 GESTIÓN DE CALIDAD

En el trimestre se realizó actualización de algunos documentos solicitados por los funcionarios, como fue la factura equivalente y el acta de recibo parcial, igualmente se está agendando reunión con el encargado del sistema de Neogestión para realizar un cronograma para el semestre con el fin de analizar los procesos y características de cada uno, y de esta forma depurar con acciones correctivas y de mejora el sistema de gestión de calidad, así mismo se cuenta con el apoyo de gestión documental.

4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

4.1 PROCESOS JUDICIALES

Se enuncia el estado de los procesos judiciales en curso.

Cuadro - Procesos Judiciales a 30 de junio de 2019

PROCESOS JUDICIALES EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2019		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	9	\$ 84.076.079.635,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	24	\$ 38.153.777.053,00
ACCION POPULAR	7	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	1	No se establece
EJECUTIVOS	7	\$ 123.515.056.650,44
ORDINARIOS LABORALES	2	No se establece
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	1	No se establece
EJECUTIVO SINGULAR	1	\$ 1.965.725,00
TOTAL	52	\$ 245.746.879.063,44

PROCESOS JUDICIALES INICIADOS POR METROLINEA A 30 DE JUNIO DE 2019		
ACCIONES DE REPETICION	4	\$ 3.673.632.597,00
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$ 222.000.000,00
TOTAL	5	\$ 3.895.632.597,00

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 30 de junio de 2019 en los procesos judiciales es la siguiente:

Cuadro - Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES A 30 DE JUNIO DE 2019			
RIESGO	CALIFICACION	CANTIDAD	VALOR PRETENSIONES
ALTO	80% a 100%	2	\$ 95.647.940.406,00
MEDIO ALTO	60% a 79%	0	\$ -
MEDIO	40% a 59%	36	\$ 128.338.948.488,00
MEDIO BAJO	20% a 39%	12	\$ 21.359.990.169,00
BAJO	0% a 19%	2	\$ 400.000.000,00
TOTAL		52	\$ 245.746.879.063,00

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 REPETICION EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2019						
No.	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 apelación ante el Consejo de Estado	68001-23-33-000-2013-01093-01
2	\$ 296.272.138	Juzgado Trece Administrativo Oral de Bucaramanga	Felix Francisco Rueda Forero y otros	Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante proceso ejecutivo, adelantado en el Tribunal Administrativo de Santander	En apelación ante el Consejo de Estado	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.	Al despacho para estudiar reforma de la demanda.	68001-3333-010-2018-00497-00

Así mismo, se inició Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho 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.	Cuantía	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

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 30 de junio de 2019

METROLINEA S.A. Relación de condenas pendientes de pago Preliquidación a Junio 30 de 2019						
DEMANDANTE	CAUSA	FECHA FALLO	CAPITAL	INDEXACION	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	0	17.901.546.205	26.336.853.383
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	0	4.187.759.679	6.258.827.927
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	0	548.957.582	1.244.690.066
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	0	67.562.352.272	210.980.123.135
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	0	1.534.199.372	2.955.053.997
UNION TEMPORAL PUENTES 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	0	1.645.426.573
SUB TOTAL			157.279.133.399	407.026.573	91.734.815.110	249.420.975.083
TOTAL SENTENCIAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO					\$249.420.975.083	
Estas condenas corresponden a contratos suscritos, ejecutados y demandas contestadas por administraciones anteriores						

Se viene conceptuando 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 Auditoría 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 METROLINEA 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 METROLINEA 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 METROLINEA 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 METROLINEA LTDA., CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y UNION TEMPORAL PUENTES 1.

12. 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.
13. Se continuo adelantado en todo lo relacionado con la negociación, conciliación y elaboración del contrato del predio Villas de San Felipe, donde funciona actualmente el patio taller, llegando en la actualidad a buen término, con el contrato firmado y conciliación sobre la acción de reparación directa, esperando aprobación del Tribunal Administrativo de Santander.
14. Desde el mes de abril de este año se trabaja conjuntamente un convenio con la Alcaldía de Bucaramanga, Área Metropolitana de Bucaramanga, la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga y Metrolínea S.A., para poner en funcionamiento el primer sistema piloto de préstamo gratuito de bicicleta pública denominado METROBICI.
15. Se participó activamente en Tribunal de Arbitramento, con la asociación sindical ASTDEMP en la conciliación de puntos del pliego de peticiones discutido desde el año 2015 y finalizado el viernes 5 de julio del presente año.
16. Aunado a lo anterior, es importante resaltar otras acciones realizadas por Metrolínea para mejorar la situación financiera:

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 de marzo de 2019 se entregó la información solicitada por FINDETER para el análisis financiero correspondiente para continuar con las gestiones necesarias.

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.

4.2 CONTRATACIÓN

Relación contratación periodo comprendido entre el 01 enero al 30 junio de 2019

CLASE DE CONTRATO	VIGENCIA 2019
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	60
Prestación de servicios	23
Suministro	1
Seguros	2
Interadministrativo	2
Obra	0
Compraventa	3
Arrendamiento	1
Total	92

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 PQRSD, 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 qué, dentro de este ítem, no existe ninguna orden en el marco de Acciones de tutela que condenará a la Entidad a dar respuesta.

