



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021 METROLÍNEA S.A.

EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO - GERENTE

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 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI - BUCARAMANGA.....
 - 1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023.....
 - 1.7 GESTIÓN AMBIENTAL.....
 - 1.8 GESTIÓN DE MERCADEO.....
 - 1.9 PRENSA Y COMUNICACIONES.....
 - 1.10 GESTIÓN SOCIAL.....

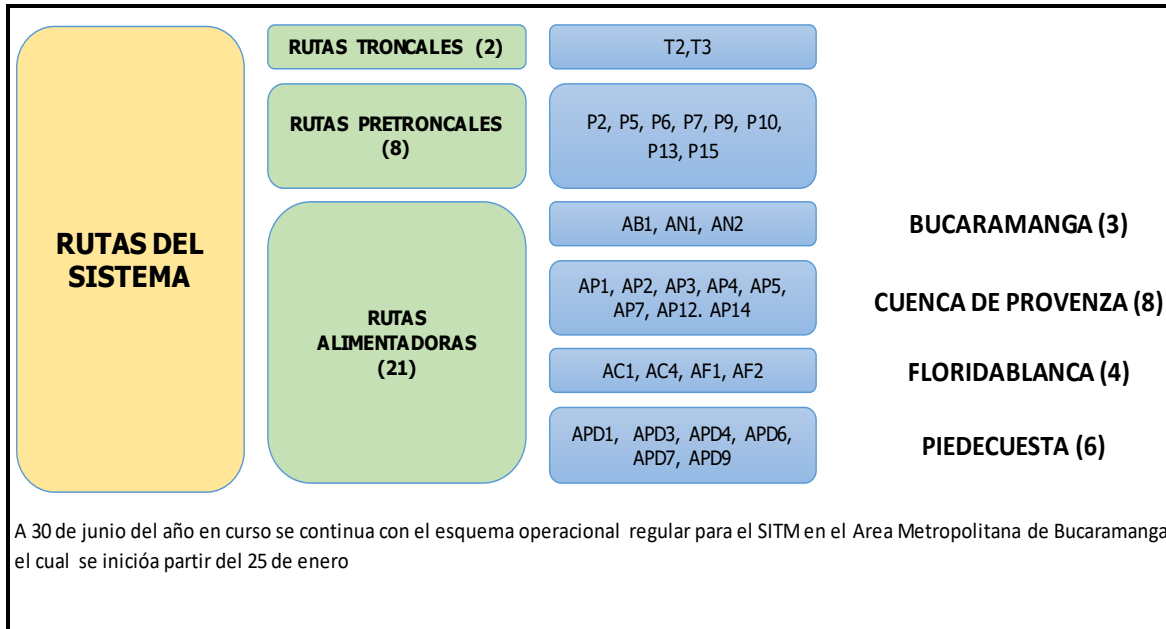
2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....
 - 2.1 PORTAL DEL NORTE.....
 - 2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE
 - 2.3 AVANCE RUTAS Y PARADAS ALIMENTADORAS DEL NORTE.....
 - 2.4 PORTAL DE GIRÓN.....
 - 2.5 CONSTRUCCIÓN DE MURO DE CONTENCIÓN Y RESTITUCION DE ESPACIO PUBLICO SOBRE EL PREDIO DE PROPIEDAD DE METROLÍNEA S.A

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 SISTEMAS.....
 - 3.7 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.....

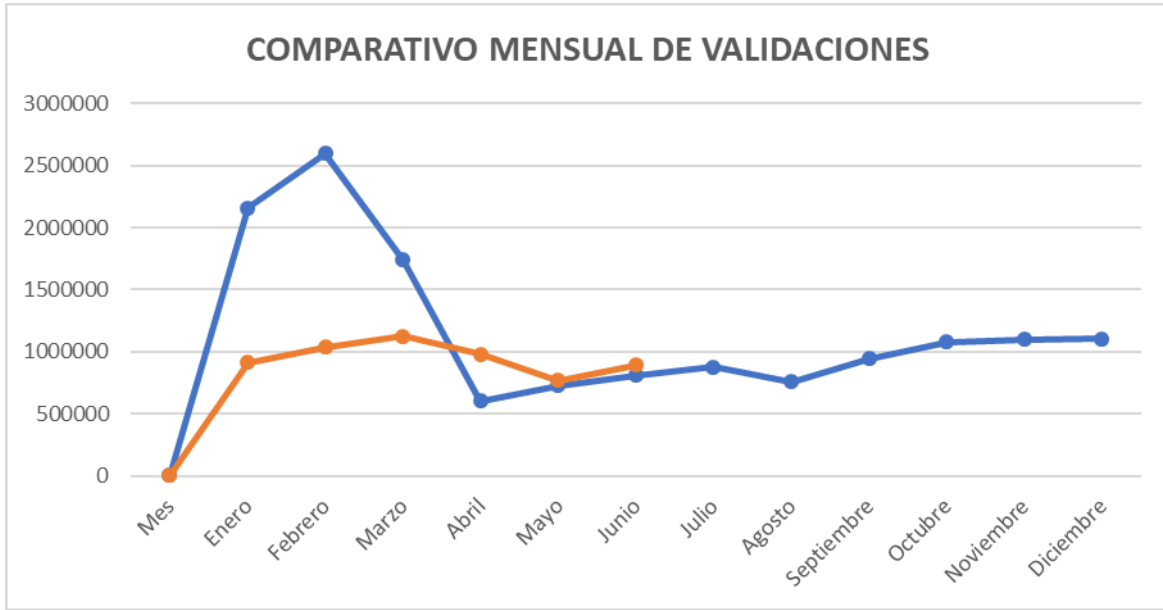
1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

1.1 ESQUEMA OPERACIONAL

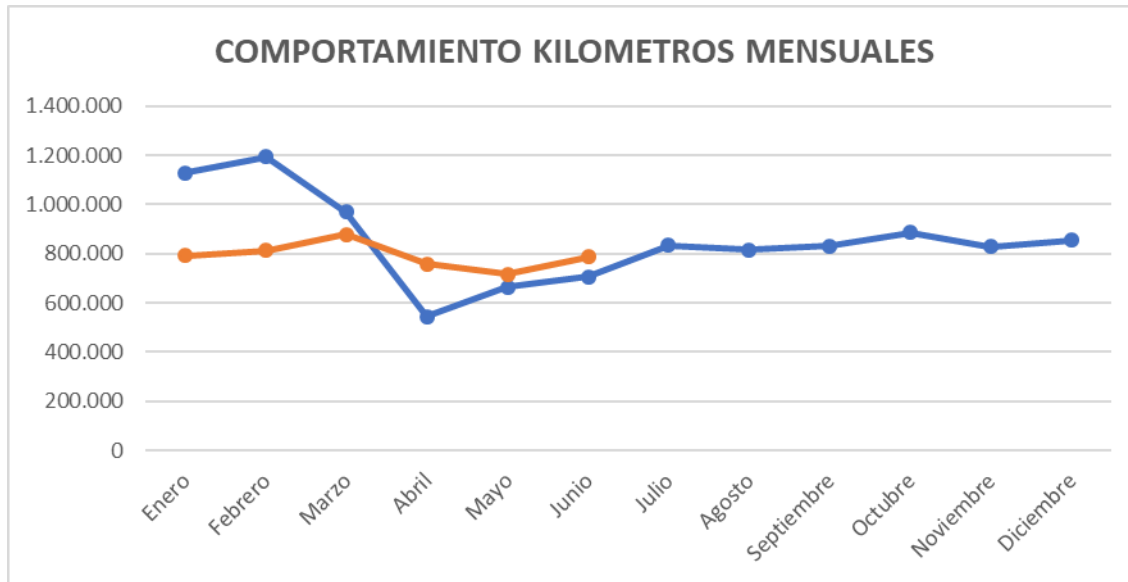


1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM

| Mes | 2020 | 2021 |
|------------|-----------|-----------|
| Enero | 2.156.479 | 910.017 |
| Febrero | 2.593.775 | 1.036.090 |
| Marzo | 1.737.873 | 1.126.050 |
| Abril | 604.777 | 981.016 |
| Mayo | 727.695 | 765.646 |
| Junio | 810.422 | 892.948 |
| Julio | 877.168 | |
| Agosto | 757.144 | |
| Septiembre | 943.327 | |
| Octubre | 1.079.303 | |
| Noviembre | 1.098.884 | |
| Diciembre | 1.101.633 | |



| Mes | 2020 | 2021 |
|------------|-----------|---------|
| Enero | 1.127.854 | 791.497 |
| Febrero | 1.192.502 | 813.320 |
| Marzo | 969.174 | 878.224 |
| Abril | 543.772 | 758.096 |
| Mayo | 664.274 | 717.498 |
| Junio | 706.896 | 786.995 |
| Julio | 833.438 | |
| Agosto | 814.927 | |
| Septiembre | 831.442 | |
| Octubre | 884.757 | |
| Noviembre | 828.881 | |
| Diciembre | 853.123 | |



1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS

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

| INDICES DE DESEMPEÑO DESCONTADO A OPERADORES 2014-2021 | | | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| 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 | \$ 46.000.928 | \$ 442.805.024 | \$ 129.184.206 | \$ 617.990.158 |
| 2020 | \$ 13.969.065 | \$ 314.176.039 | \$ 75.222.769 | \$ 403.367.873 |
| 2021 (JUN) | \$ 9.800.849 | \$ - | \$ 98.246.029 | \$ 108.046.877 |
| GRAN TOTAL | \$ 1.628.117.100 | \$ 980.757.430 | \$ 2.660.574.879 | \$ 5.269.449.409 |

| VALORES DESCONTADOS POR MULTAS A OPERADORES 2014-2021 | | | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-----------------------|
| AÑO | METROCINCO | MOVILIZAMOS | TISA | TOTAL |
| 2014 | \$ 176.234.520 | \$ - | \$ - | \$ 176.234.520 |
| 2015 | 525.030.380 | 22.516.200 | - | \$ 547.546.580 |
| 2016 | \$ 94.787.000 | \$ - | \$ - | \$ 94.787.000 |
| 2017 | \$ 4.845.512 | \$ - | \$ - | \$ 4.845.512 |
| 2018 | \$ - | \$ 624.994 | \$ - | \$ 624.994 |
| 2019 | \$ 6.116.079 | \$ 16.755.000 | \$ - | \$ 22.871.079 |
| 2020 | \$ 30.898.660 | \$ 1.404.485 | \$ - | \$ 32.303.145 |
| 2021 (JUN) | \$ 14.220.409 | \$ 4.213.455 | \$ - | \$ 18.433.864 |
| GRAN TOTAL | \$ 852.132.560 | \$ 45.514.134 | \$ - | \$ 897.646.694 |

**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% |

1.4 ESTADO DE AUTOBUSES

FLOTA NO OPERATIVA SITM

| Metrocinco Plus | Inscritos | No operativos a Junio 2021 | % |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|
| Articulados | 17 | 5 | 29% |
| Padrones | 61 | 18 | 30% |
| Alimentadores | 62 | 10 | 16% |
| Total | 140 | 33 | 24% |

| Movilizamos | Inscritos | No operativos a Junio 2021 | % |
|---------------|-----------|----------------------------|------------|
| Articulados | 12 | 6 | 50% |
| Padrones | 40 | 14 | 35% |
| Alimentadores | 44 | 12 | 27% |
| Total | 96 | 32 | 33% |

| | | | |
|----------------------|------------|-----------|------------|
| Total general | 236 | 65 | 28% |
|----------------------|------------|-----------|------------|

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

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

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

Situación de incumplimiento concesionario de operación MOVILIZAMOS S.A.

Dado que no se entregó a la entidad la póliza de cumplimiento que garantice la ejecución del contrato de concesión No. 2, la cual venció el 28 de junio de 2021. Las gestiones que se han adelantado por parte de la entidad son las siguientes:

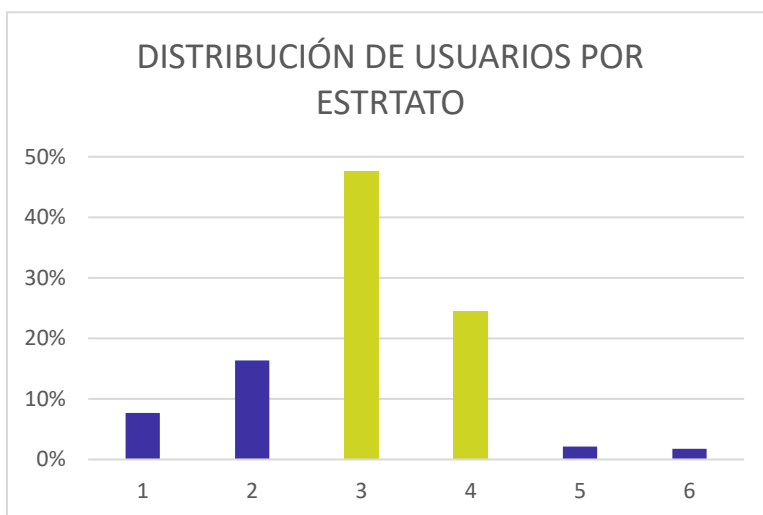
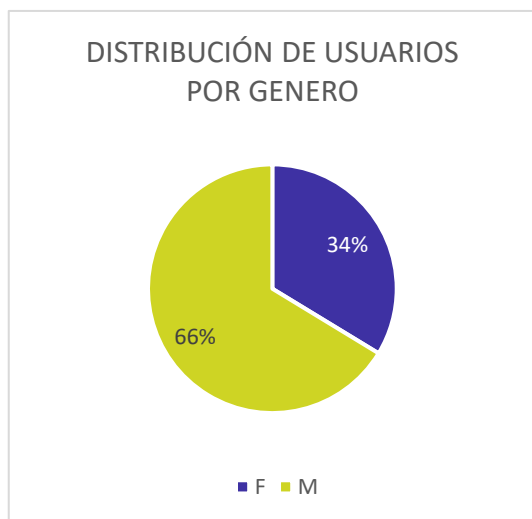
- Desde diciembre de 2020 se notificó al operador, para adelantar las gestiones y obtener la renovación.
- Se activaron todas las acciones administrativas tendientes a lograr la gestión de la Póliza, con el acompañamiento del ente gestor.
- Se preparó y emitió un informe preliminar sancionatorio por no allegar la póliza en los tiempos contractuales.
- Se estructuró el plan de contingencia teniendo en cuenta la Flota del concesionario Metrocinco Plus, el cual fue remitido al Área Metropolitana de Bucaramanga, los concesionarios de operación y al Ministerio de Transporte.

1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI - BUCARAMANGA

OPERACIÓN SISTEMA DE BICICLETAS PUBLICAS (SBP) "PROGRAMA PILOTO" CLOBI-BGA

I. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y ANÁLISIS DE LOS VIAJES DURANTE EL AÑO 2021 DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA SBP – CLOBI BGA.

Durante el funcionamiento del sistema piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga SBP-CLOBI BGA, van registrados a la fecha 6.900 usuarios. El 66% de estos usuarios corresponden al género masculino, un 34% al femenino (imagen 1). La mayor parte de los usuarios pertenecen al estrato 3 con 48% y le siguen los de estrato 2 y 4 con un 16% y un 24% respectivamente. El estrato uno tiene una participación poco significativa con 8% y menos significativo el estrato 5 y 6 con apenas el 2% del total de los 6900 usuarios registrados a la fecha (imagen 2).



Por otra parte cabe resaltar la diversidad de edades de los usuarios registrados en el tiempo de funcionamiento del SBP-CLOBI BGA. Si bien la mayor parte de registros se concentra en los rangos de 18 a 30 años, el registro de usuarios muestra que para tener la iniciativa de hacer uso de la bicicleta no existen límites de edad, el 4,9% tiene entre 61 y 70 años y un 1% de los usuarios registrados tiene más de 70 años (imagen 3).

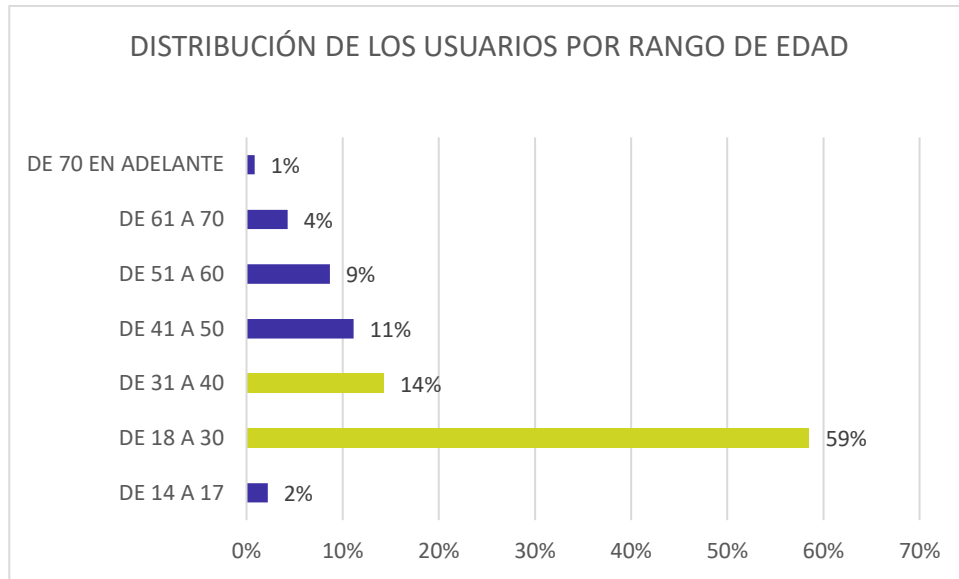


Imagen 3.

Antes de realizar el análisis de los recorridos para el año 2021 hay que aclarar que el Sistema Público de bicicletas inició su operación el lunes 8 de marzo y que los datos obtenidos tienen fecha de corte 22 de junio de año en curso. Adicional, las estaciones Parque Turbay y Parque Conucos operaron hasta el pasado 30 de abril de 2021 y se realizó la gestión ante la alcaldía de Bucaramanga para hacer el traslado al parque San Francisco y al Parque Girardot de la ciudad de Bucaramanga el día 1ro. de mayo y empezaron su operación el lunes 3 de mayo de 2021 (Imagen 4 y 5). Es necesario tener en cuenta estos cambios a la hora de analizar los datos y que ellos fueron necesarios como parte de la estrategia del sistema piloto del SBP-CLOBI BGA.



Imagen 4.



Imagen 5.

Una primera aproximación al registro de viajes de este periodo muestra variabilidad entre las salidas y llegadas de bicicletas por estación. La exploración de los datos parece sugerir que de los 16.884 viajes la gran mayoría no retornan a la misma estación (Imagen 6). Debe tenerse cautela con la interpretación que se pueda dar en este sentido.

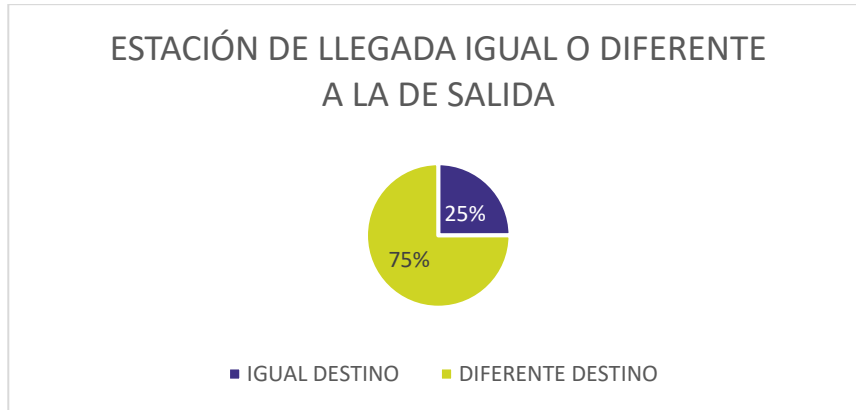


Imagen 6.

La variabilidad no es la misma en todas las estaciones. El comportamiento de destino por estación se puede apreciar en el siguiente gráfico (Imagen 7) y se puede apreciar como en algunas estaciones la tendencia no es tan marcada a no regresar a la misma estación. Siendo calle de los estudiantes la estación donde los viajes están más equilibrados.

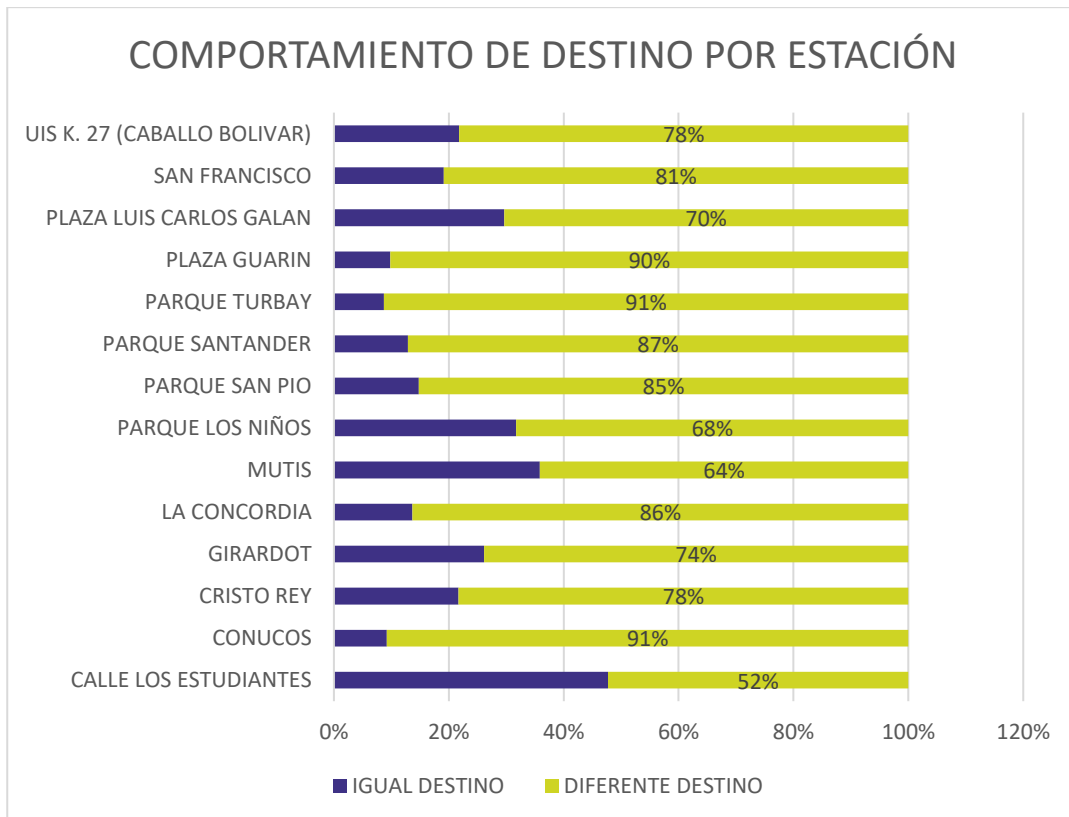


Imagen 7.

La distribución de los viajes por estación muestra además el flujo particularmente inferior en las estaciones parque San Francisco, parque Girardot, parque Turbay y parque Conucos, debido a que ninguna estación estuvo todo el periodo de análisis en la misma ubicación geográfica de la ciudad.

De igual forma, la distribución de los viajes por estación evidencia el mayor flujo en las estaciones Calle de los Estudiantes (14%), Parque de los Niños (14%), Parque San Pio (10%), Parque Santander (11%) y UIS K. 27 (Caballo de Bolívar) (12%) de los 16.884 viajes (Imagen 8).

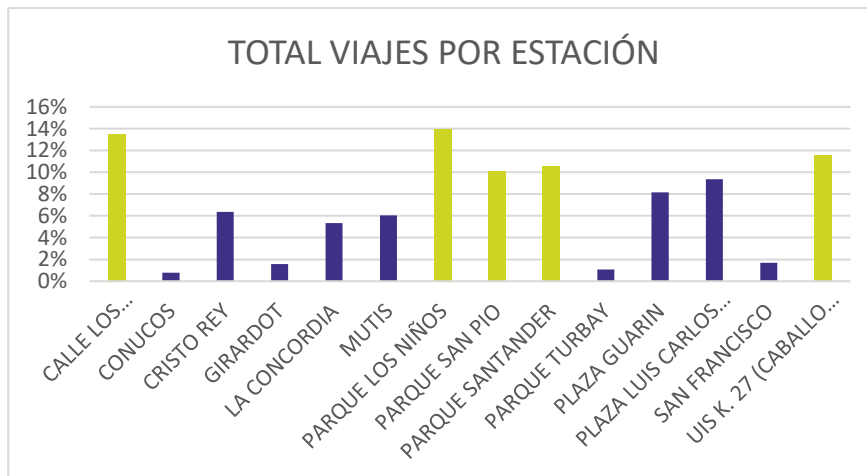


Imagen 8.

La clasificación de los viajes de salida por genero permite distinguir la existencia de una brecha en el uso del servicio de bicicletas públicas en todas las estaciones. A saber, del total de viajes realizados en la implementación del programa piloto, solo el 14% fueron realizados por el género femenino, mientras que el 86% de los viajes fueron realizados por el género masculino (Imagen 9). En la siguiente gráfica se puede apreciar en todas las estaciones este mismo comportamiento (Imagen 10).

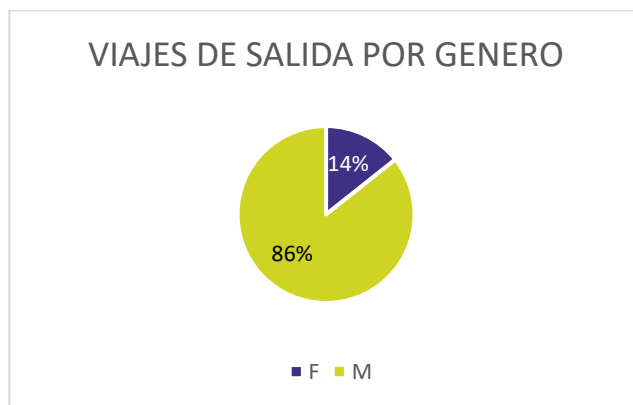


Imagen 9.

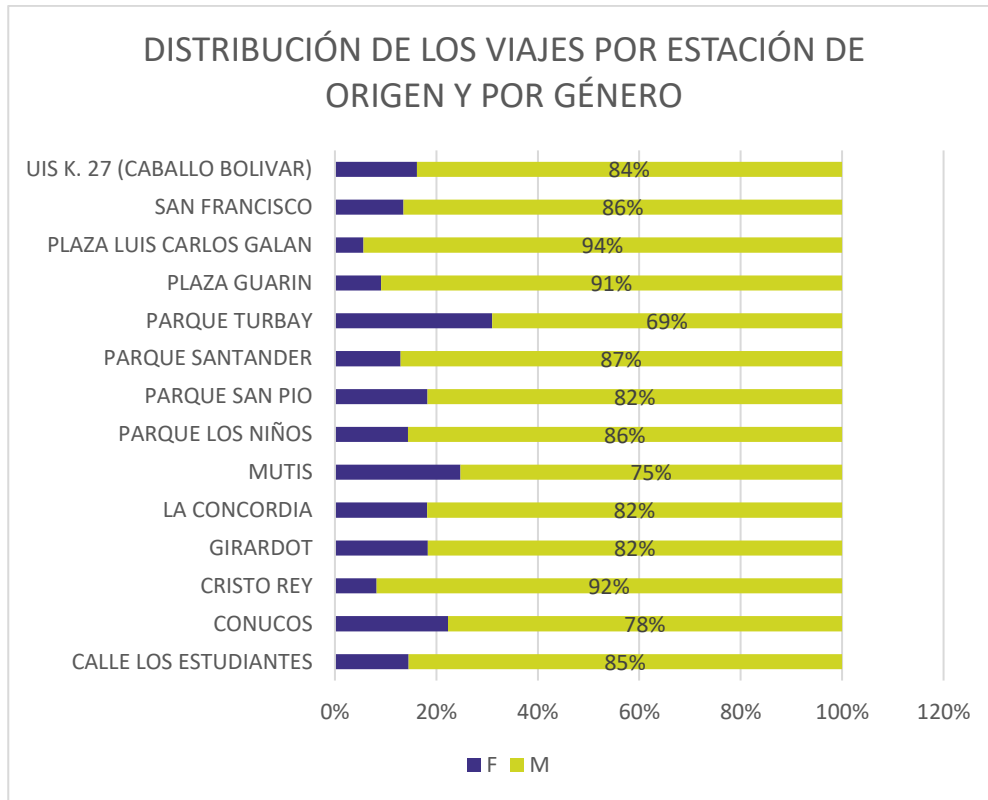


Imagen 10.

Similar situación se presenta a nivel de estrato socioeconómico de los viajes realizados, el estrato 2, 3 y 4 concentran el 92% de los recorridos, con un 15%, 56% y 20% respectivamente (Imagen 11).

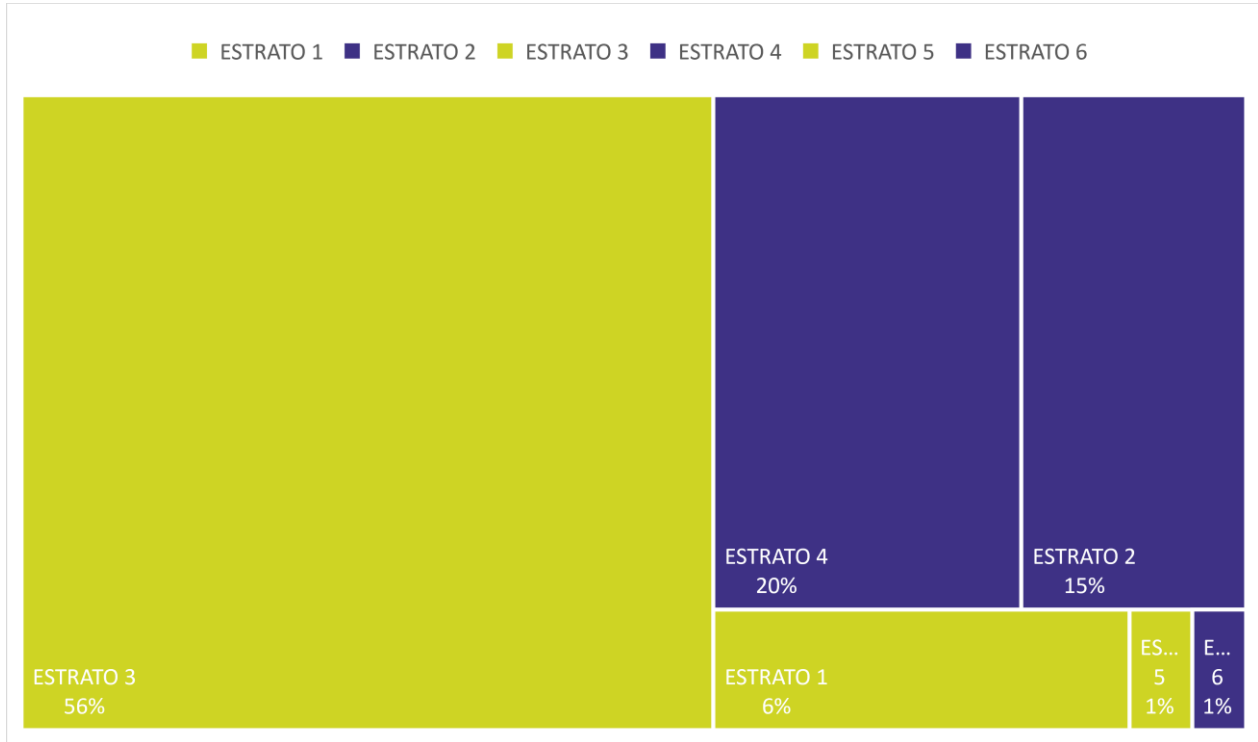


Imagen 11.

El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI para el año 2021, mostró una tendencia al crecimiento durante los dos primeros meses de operación del año 2021. Esto obedece al incremento gradual en la etapa inicial del año en curso del programa piloto que dio inicio el pasado 8 de marzo. No obstante, el mes de mayo decae el normal crecimiento de los viajes con motivo de los problemas de orden público que se presentaron en la ciudad de Bucaramanga. Esto se puede evidenciar en la imagen 12.

RECORRIDOS Y KILOMETRAJE ENTRE EL 8 DE MARZO Y EL 22 DE JUNIO DE 2021.

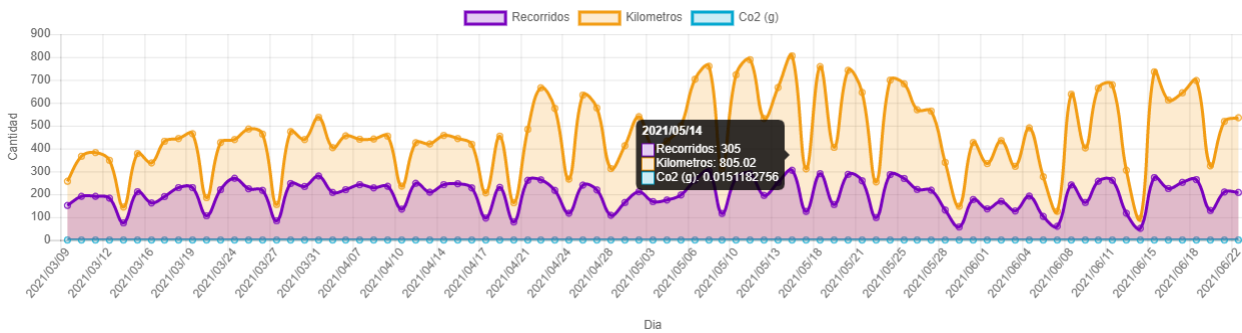


Imagen 12.

Se estima que por cada kilómetro de recorrido en bicicleta se evitan aproximadamente 150 g de dióxido de carbono, como resultado del programa de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI. El total de kilometraje recorrido desde que inició la operación en el año 2021 se estima de manera conservadora en 39.045,8 Km, por lo que se redujo la emisión de 5.856,87 Kg de dióxido de carbono a la atmósfera (Imagen 13).

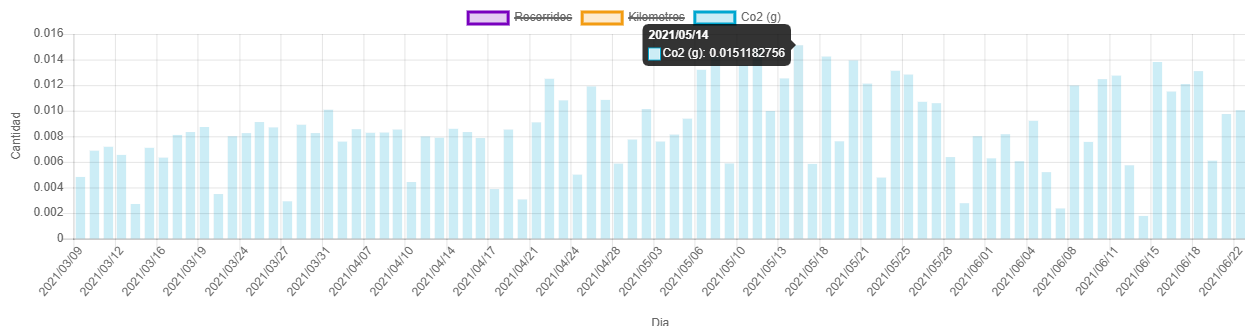


Imagen 13.

Finalmente, cabe destacar que el servicio presenta dos picos máximos de afluencia de viajes, a las 09:00 am y a las 04:00 pm. Los sábados tienen su máximo a las 10:00 am.

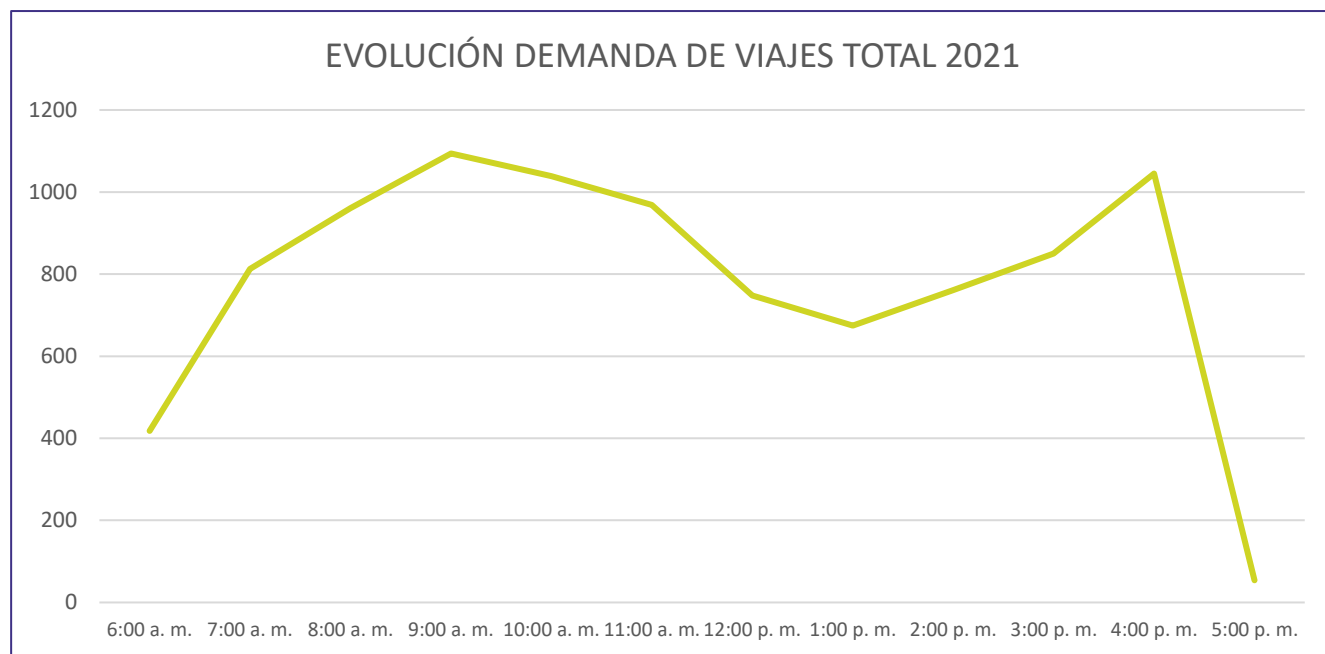


Imagen 14.

GESTIÓN SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA-SBP-CLOBI 2021.

El Sistema de Bicicletas Público - CLOBI BGA presta su servicio en doce (12) estaciones de bicicletas, distribuidas en la Ciudad de Bucaramanga dentro de las cuales se encontraban la Estación Parque Turbay y Parque Conucos. Tal y como ya se mencionó en el análisis de viajes para el año 2021, estas dos estaciones presentaban una muy baja demanda. Bajo este análisis y como parte del plan piloto, estas estaciones se trasladaron para el parque San Francisco y Parque Girardot (Imagen 16).

Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
sábados de 6:00 a.m. a 12:00 m.d.

NUESTRO HORARIO

#YoVoyEnClobi



ClobiEstaciones en Bucaramanga

- A- UIS - Cra 27
- B- Parque Cristo Rey
- C- Parque Santander
- D- P.C. Luis Carlos Galán
- E- Mutis - La Consolata
- F- Calle de los Estudiantes
- G- Parque de los Niños
- H- Parque La Concordia
- I- Parque San Pío
- J- Plaza Guarín
- K- Parque San Francisco
- L- Parque Girardot



Imagen 16.

Adicional, como parte del cumplimiento de las metas para el año 2021, se deja estructurada la ubicación geográfica para las cuatro (4) nuevas estaciones. Estas van a entrar a operar próximamente y la distribución total se pueden apreciar en la imagen 17.

**Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
sábados de 6:00 a.m. a 12:00 m.d.**

NUESTRO HORARIO

#YoVoyEnClobi



ClobiEstaciones en Bucaramanga

- A- UIS - Cra 27
- B- Parque Cristo Rey
- C- Parque Santander
- D- P.C. Luis Carlos Galán
- E- Mutis - La Consolata
- F- Calle de los Estudiantes
- G- Parque de los Niños
- H- Parque La Concordia
- I- Parque San Pio
- J- Plaza Guarín
- K- Parque San Francisco
- L- Parque Girardot

Próximamente

- M- La Joya
- N- Puerta del Sol
- Ñ- Cabecera
- O- Concha Acústica



Imagen 17.

Dichas estaciones están conformadas por una infraestructura o módulo dispuesto para almacenar las bicicletas del servicio y un módulo de oficina, en donde el auxiliar de estación realiza sus actividades de apoyo al SBP. Durante el primer trimestre de operación se ejecutó el componente de instalación, adecuación, mantenimiento y pintura de las estaciones de bicicletas existentes, donde se llevó a cabo el proceso de instalación de la lámina publicitaria externa, asta de bandera en tubo metálico, soporte de panel solar, mesón basculante, etc., en cada una de las estaciones (Imagen 18 y 19).



Imagen 18.



Imagen 19.

Los auxiliares de estación cuentan con una plataforma tecnológica, donde se encargan de alimentar los inicios de viajes (préstamos), a fin de llevar el control de la operación. De esta labor diaria, se obtienen los insumos estadísticos, que nos permiten conocer el comportamiento del SBP CLOBI BGA. Durante este primer trimestre se dio inicio al módulo de mantenimiento de las bicicletas, donde los auxiliares de estación pueden reportar el estado de estas e informar a la empresa contratista encargada del mantenimiento y traslado a taller, a fin de realizar los mantenimientos correctivos y preventivos del caso (Imagen 20).



Imagen 20.

Actualmente, el sistema se encuentra en proceso de adquisición de 48 bicicletas mecánicas, para alcanzar el stock necesario y poder operar las cuatro (4) nuevas estaciones. Adicional, la adquisición de 32 bicicletas eléctricas y los sistemas fotovoltaicos que se van a instalar en cada una de las estaciones, a fin de soportar el consumo energético de las mismas. Estos componentes ya tienen sus respectivas cotizaciones y el equipo del SBP-CLOBI BGA está adelantado el proceso contractual.

Como parte del proceso de consolidación de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo a diario en el Sistema de Bicicletas Públicas CLOBI-BGA de la ciudad de Bucaramanga, se desarrollaron las hojas de ruta que estipulan los pasos a seguir por parte de cada miembro del personal contratista que hace parte del sistema (Imagen 21 y 22).



Imagen 21.



Imagen 22.

Dentro de la promoción y socialización del sistema se iniciaron las jornadas de inscripción masiva de los funcionarios de los entes descentralizados de la Alcaldía de Bucaramanga. En estas visitas se promovió el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible para la ciudad de Bucaramanga (Imágenes 23, 24, 25 y 26).



Imagen 23.



Imagen 24.



Imagen 25.



Imagen 26.

En este mismo sentido se acompañaron ciclo paseos como los organizados por le Instituto Municipal de Cultura para la fiesta de cosechas, el pasado 6 y 13 de junio de 2021 (Imágenes 27, 28 y 29).



Imagen 27.



Imagen 28.



Imagen 29.

1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023

META DE PRODUCTO - FORMULAR E IMPLEMENTAR 1 PROGRAMA QUE PERMITA REDUCIR EL DÉFICIT OPERACIONAL DEL SITM

El siguiente es el avance financiero alcanzado para esta meta de producto, durante la vigencia transcurrida del año 2021:

| RESUMEN AVANCE FINANCIERO | | |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Descripción | | Valor |
| 1 | VALOR TOTAL ACTUALIZADO (2020-2023) DEL PROYECTO REGISTRADO EN EL BPPIM | \$ 29,350,832,500 |
| 2 | RECURSOS APROBADOS PARA LA VIGENCIA 2021 (Res. 154 de 2021) | |
| | Recursos destinados a solventar gastos de la operación del sistema | \$ 1,927,500,500 |
| | Recursos destinados a apoyar la reducción del déficit operacional de las catorcenas pendientes del SITM | \$ 7,000,000,000 |
| | Total | \$ 8,927,500,500 |
| 3 | RECURSOS TRANSFERIDOS EN LA VIGENCIA 2021 | |
| | Recursos transferidos para solventar gastos de la operación del sistema | \$ 1,927,500,500 |
| | Recursos transferidos para apoyar la reducción del déficit operacional de las catorcenas del año 2019 del SITM | \$ 7,000,000,000 |
| | Total | \$ 8,927,500,500 |
| 4 | RECURSOS APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021 | |
| | Recursos aplicados para solventar gastos de la operación del sistema | \$ 1,927,500,500 |
| | Recursos aplicados para apoyar la reducción del déficit operacional de las catorcenas del año 2019 del SITM | \$ 7,000,000,000 |
| | Total | \$ 8,927,500,500 |

Ahora bien, con respecto al indicador establecido para la meta de producto (Número de programas formulados e implementados que permitan reducir el déficit operacional del SITM) el avance físico es igual a 1.

META DE PRODUCTO - FORMULAR E IMPLEMENTAR 1 ESTRATEGIA INTEGRADA DE COMPLEMENTARIEDAD, MULTIMODALIDAD ENFOCADA EN EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS, INCLUSIÓN DE BUSES (BAJA O CERO EMISIONES) E INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE REQUERIDA DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL SISTEMA

Se encuentra en revisión por parte de la Alcaldía la versión con ajustes. Se espera contar con visto bueno para proceder a la elaboración de todos los formatos requeridos por el Banco de Programas y Proyectos para su radicación en la Secretaría de Planeación del municipio.

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

Se encuentra en revisión por parte de la Alcaldía la versión con ajustes. Se espera contar con visto bueno para proceder a la elaboración de todos los formatos requeridos por el Banco de Programas y Proyectos para su radicación en la Secretaría de Planeación del municipio.

1.7 GESTION AMBIENTAL

Durante el segundo trimestre del 2021, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

1. Desarrollo del diseño de detalle para el proyecto "Piloto Construcción de un sistema de producción de energía a partir de FNCE (fotovoltaica) en la infraestructura del SITM" a ejecutarse con recursos del plan de desarrollo municipal como parte de la estrategia "Fortalecimiento al SITM Metrolínea-SITM del municipio de Bucaramanga". Se entregó versión final para revisión y aprobación de la alcaldía de Bucaramanga con el fin de iniciar su implementación.
2. Gestión interinstitucional para el mantenimiento del separador central entre el Puente de Provenza y Piedecuesta.
3. Gestión para la propuesta de proyecto de reciclaje mediante maquinas y aliados para entregar recargas a usuarios por la entrega de residuos de este tipo, la cual está en evaluación.
4. Gestión inicial para la participación en la formulación del Plan Integral de Gestión de Cambio Climático Territorial de Santander PIGCCTS 2030
5. Seguimiento y control ambiental del proyecto construcción del muro y adecuación de la vía en el lote de PQP.
6. Seguimiento y control ambiental del proyecto obras complementarias del Portal de Girón.
7. Control y seguimiento a los convenios con SANAR para la recolección y disposición final adecuada de los residuos PET y de cartón que se reciclan y separan en la fuente en Metrolínea S.A. y el de Paperlab en donde se disponen los residuos de papel y cartón. Se realizó la renovación de las canecas de paperlab con el color adecuado (blanco).
8. Elaboración de informes y gestiones necesarias para el cierre de permisos ambientales y obligaciones con partes interesadas (autoridad ambiental, UMUS, Banco Mundial) del proyecto Portal del Norte, en donde se logró alcanzar siembra de 708 individuos, aumentándose la proyección inicial de 450 árboles en un 57,33% de siembra superior al inicialmente previsto. En lo que tiene que ver con ocupación de cauces, se ha apoyado al área jurídica en la entrega de información para la gestión pertinente entendiéndose surtido al 100% los requisitos ambientales de este permiso, quedando solo por gestionar aspectos legales del mismo.
9. Seguimiento y elaboración de informes de mantenimiento a la compensación forestal de las obras del Portal de Piedecuesta y Portal Norte, proyectos en donde se logró aumentar la cantidad de individuos vegetales a incorporar dentro de cada Portal de acuerdo a lo previsto inicialmente en diseños. En ambos casos, se superó la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 47 individuos en pie (Piedecuesta) y 232 para el Portal Norte, quedando en total sembrados 709 (Portal Norte) y 222 individuos (Portal Piedecuesta). En este trimestre se continuó con el mantenimiento de árboles, palmas y arbustos en los dos portales; así como también de los jardines, taludes y zonas verdes generosas que hacen parte de la dotación de esta infraestructura.
10. Elaboración y entrega del informe final de cierre del PMA Portal del Norte ante el Banco Mundial y la UMUS del Ministerio de Transporte, el cual se aprobó por las partes dando así cierre ambiental al proyecto que pertenece al crédito BIRF con la Nación.
11. Seguimiento y control al PMA en los contratos de obra e interventoría que se encuentran en ejecución (Muro de contención PQP y obras complementarias del Portal de Girón).

12. Participación y liderazgo de los comités ambientales de la obra de construcción Muro PQP y obras complementarias del Portal de Girón, definiéndose aspectos de alta importancia como los cierres de permisos, cierres de compromisos pendientes, preliminares para entrega de obras y aspectos ambientales cruciales para el proyecto y la comunidad de la zona tales como el mobiliario ambiental, generación de áreas de amortiguación ambiental, entre otros aspectos necesarios para la culminación adecuada de las obras y la facilidad en el cierre de los permisos ambientales suscritos.
13. Desarrollo del plan de acción ambiental 2021. Se revisó con el área civil y en el marco del contrato de mantenimiento, la adecuación del cuarto de almacenamiento temporal de residuos sólidos y la construcción de una ducha para los usuarios de bicicleta, con el fin de incentivar el uso urbano de este medio de transporte.
14. Actualización del PGIRS de la entidad, en el marco de los avances en la normatividad ambiental vigente y como parte de la actualización de los Planes del SGA. Se inició el proceso de educación ambiental en cuanto a residuos sólidos como complemento al material digital enviado previamente y con la aplicación de la encuesta de conocimiento sobre residuos sólidos. Se instalaron puntos ecológicos provisionales, en donde se llevó a cabo la pintura de las canecas existentes para dar cumplimiento al código de colores exigido en la normatividad ambiental vigente.
15. Planeación y participación de la 13 jornada de recolección de residuos posconsumo llevada a cabo los días 26 y 27 de mayo de 2021.
16. Planeación y ejecución de actividad del día mundial del reciclaje, incentivando a los usuarios del SITM a la entrega de residuos reciclables a cambio de plantas "suculentas".
17. 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, incluyendo capacitaciones de tipo ambiental para la comunidad del Portal Norte (manejo residuos sólidos) como aliados del proyecto. Se migró a una metodología alternativa de educación ambiental basada en las TIC, incluyendo material audiovisual y usando las herramientas digitales (correo electrónico masivo, whatsapp, etc.).

1.8 GESTIÓN DE MERCADEO

A continuación, se resumen las principales actividades de mercadeo de la entidad, desarrolladas por la Dirección Administrativa de Metrolínea, encargada de la gestión de mercadeo.

RECORRIDOS ICBF

Se llevó a cabo un recorrido con 55 niños vinculados a los programas de protección del ICBF, quienes disfrutaron de una tarde de diversión y pedagogía sobre cultura ciudadana en el SITM. Durante dos jornadas, en varios grupos y respetando los protocolos de bioseguridad, los menores de edad visitaron un bus didáctico de Metrolínea y mediante una actividad lúdica conocieron las normas básicas para convertirse en buenos ciudadanos al usar el Sistema.

ALIANZAS ESTRATEGICAS CAMPAÑA CULTURA DE DISTANCIAMIENTO

Se le dio continuidad a las campañas de distanciamiento en buses del sistema, con la Agencia de Publicidad Genoma y Freska Leche, a través de las cuales se instalaron adhesivos y campañas de distanciamiento en sillas, pisos estaciones, puertas de estaciones, Billboard, audios del SITM y en los diferentes medios de comunicación y redes sociales.



BANCO BOGOTA CAJEROS ELECTRONICOS

Se está gestionando la instalación de cajeros automáticos del Banco de Bogotá, en las estaciones de Piedecuesta y Provenza.

EXTENSION DE MARCA

Teniendo en cuenta la contingencia COVID 19 se dio continuidad a la estrategia de extensión de marca eliminando el nos mueve e incluyendo el "**METROLINEA NOS CUIDA**", en la cual se conserva la esencia y el ADN de la marca y se brinda tranquilidad al usuario como una opción de transporte seguro, de calidad.

TALLER EXPERIENCIA DE SERVICIO

Se llevó a cabo un taller dirigido a los operadores de los concesionarios de las empresas Metrocinco, Movilizamos y personal de taquilla TISA llamado "POR UN MEJOR SERVICIO, YO ME CAPACITO", orientado a mejorar el servicio al usuario, el día 7 de Abril de 2021, con el apoyo de la ARL SURA.

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 cuya intención es hacer visible este proyecto a la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga.

CAMPAÑA SE UN USUARIO SEGURO

Se dio continuidad a la estrategia dentro de las estaciones del SITM con el personal de socialización, el cual da a conocer a los usuarios y potenciales la aplicación de protocolos, stickers y espacios entre cada silla y a través de mensajes de distanciamiento social, así como promoviendo la personalización de la tarjeta validadora para mitigar el contacto en los puntos de recarga externos mediante el uso de préstamos de un pasaje, con miras también a la reducción del uso del transporte informal

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

De la mano con las alcaldías de Piedecuesta y Bucaramanga se realizaron pruebas PCR dentro de las Estaciones Provenza y Portal de Piedecuesta.



ALIANZA CENTRO COMERCIAL LA FLORIDA

Se llevó a cabo una alianza estratégica comercial con el centro comercial la Florida, con el propósito de ofrecer espacios de formación y entretenimiento para niños, por medio de un Bus Didáctico, durante el mes de los niños.



EXPLORACION INFRAESTRUCTURA

Se realizaron acuerdos de explotación colateral con las comercializadoras ico medios y efectimedios, con el fin de utilizar espacios internos y externos, infraestructura física y flota de buses del sistema para la fijación de publicidad visual. Con estos acuerdos, se estima generar ingresos trimestrales aproximados de \$167 millones.

PARTNER TELECOM COLOMBIA S.A.S

Se firmó contrato con la compañía de telefonía Partner Telecom Colombia S.A.S (WOM) para la instalación de antenas repetidoras (estación base de Telecomunicaciones) en la infraestructura del Sistema, con lo que se generarán ingresos mensuales de \$18,7 millones.

SUPERMERCADO D1 (KOBIA COLOMBIA S.A.S)

La estación Provenza Oriental cuenta con el Supermercado D1, que además de ofrecer su servicio a los usuarios, genera ingresos por \$13 millones mensuales durante 5 años por el arriendo del local donde funciona.

1.9 PRENSA Y COMUNICACIONES

Boletines y comunicados de prensa

Entre abril y junio se emitieron 15 boletines y 12 comunicados de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, desarrollo de la estrategia PRASS en Estaciones del Sistema, alianza comercial entre Metrolínea y El Centro Comercial La Florida, daños a la infraestructura del Sistema, Jornada Ambiental 'Recicladores', historia de una madre usuaria, capacitación sobre mujer y equidad de género, plan de contingencia sobre falta de póliza del operador Movilizamos, avance de obra en el sector 'PQP', entre otras informaciones.

Información en redes sociales

Desde la oficina de prensa y comunicaciones se manejan las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram, a través de las cuales se han emitido los boletines y comunicados de prensa e información de servicio para los usuarios relacionada con la operación del Sistema.

Entre la información de servicio está: desvío de rutas por manifestaciones, demoras en el servicio por accidentes o manifestaciones, pico y placa, ajustes en la operación, mensajes para incentivar y persuadir a los usuarios a utilizar el Sistema, medidas de autocuidado al usar el SITM, recuperación de objetos perdidos en el Sistema, buses con rampa; campañas como el 'Día del idioma', 'Día del árbol', 'Recicladores', promoción de redes sociales de Metrolínea, alianzas comerciales, entre otras.

Respuesta a ciudadanos

A través de las redes sociales también se da respuesta a las inquietudes y peticiones que hacen los usuarios vía mensaje directo o comentario en las publicaciones.

Cifras

En el segundo trimestre se hicieron 1.068 publicaciones en Twitter, 746 en Facebook y 360 historias en Instagram. Las historias en Instagram tienen una duración de 24 horas.

A través de estas publicaciones, en el caso de Facebook, se han alcanzado por publicación entre 300 y 32.002 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado más de 54 me gusta, más de 18 retuits, un poco más de 4.000 visualizaciones en el caso de los videos, 1.000 interacciones, y hasta 17.000 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 900 personas.

Al 31 de marzo de 2021 las cuentas tenían los siguientes seguidores:

Facebook: 12.715; Twitter: 13.542; Instagram: 2.352.

Desde el 1 de abril al 30 de junio las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 14.467, una diferencia de 1.752; Twitter: 14.179, una diferencia de 637; e Instagram: 3.222, una diferencia de 870.

Videos institucionales

Desde la oficina de prensa se han hecho 38 videos a través de los cuales la gerente entrega información de interés a los usuarios y ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga. También se han hecho videos relacionados con la capacitación a operadores en atención al cliente, daños a la infraestructura del Sistema por las manifestaciones, jornada de 'Recicladores', historia sobre una madre usuaria, alianza comercial entre Metrolínea y el Centro Comercial La Florida, avance de obra en 'PQP', plan de contingencia por la situación del operador Movilizamos, capacitación en mujer y equidad de género, entre otros.

También se realizaron 165 piezas gráficas y 15 audios para estaciones y buses con información de interés para los usuarios.

Esta información se puede verificar en las redes sociales de la entidad en Facebook, Twitter, Instagram y nuestro canal de YouTube.

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/en-el-sitm-metrolinea-nos-formamos-para-ofrecer-un-mejor-servicio-1745>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/metrolinea-y-la-florida-firman-alianza-para-celebrar-los-ninos-1753>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/el-sitm-metrolinea-pide-respetar-lo-publico-y-que-autores-de-danos-respondan-1761>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/100-usuarios-de-metrolinea-se-convirtieron-en-recicladores-1764>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/quiero-que-mi-hijo-pueda-defenderse-cuando-yo-no-este-edith-martinez-1766>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/metrolinea-inicio-proceso-para-crear-su-politica-de-mujer-y-equidad-de-genero-1767>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/metrolinea-advierte-sobre-posible-afectacion-al-servicio-por-incumplimiento-del-operador-movilizados>

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/metrolinea-entrego-un-nuevo-cuarto-para-los-residuos-solidos-al-barrio-miramar-1777>

Ejecución Estrategia de Comunicación

En lo que va corrido del año se han ejecutado cinco meses de la Estrategia de Comunicación 'Metrolínea Evolucionada' con las siguientes acciones:

Abril: 'Metrolínea nos mueve'. Se realizó una alianza comercial con el Centro Comercial La Florida para posicionar la imagen del Sistema Metrolínea y así atraer más usuarios. La alianza consistió en celebrar el Mes de los Niños con el bus didáctico del Sistema y una tarde de juegos para los niños en la BOX 360 del Centro Comercial.

Adicional a ello se promovió la buena imagen del Sistema al ofrecer la posibilidad de los usuarios de tomarse las pruebas PRASS en las estaciones, y con la capacitación a los operadores de los buses en atención al cliente.

Mayo: 'Metrolínea es tuyo y mío, cuidémoslo'. Con esta campaña se pretendía sensibilizar a los usuarios sobre la necesidad de proteger la infraestructura del Sistema. Sin embargo, para en este mes fue en el que se recibieron los ataques a las estaciones por parte de manifestantes. No se pudo ejecutar como se tenía proyectado.

Sin embargo, se promovieron acciones para mejorar la imagen del Sistema como la 'Jornada de Recicladores' en conmemoración del Día Internacional del Reciclaje; se destacó la historia de una madre usuaria; y se promocionó una pieza comunicativa sobre el cuidado del Sistema.

Junio: 'El ambiente nos mueve'. Lo que busca este ítem es promocionar las acciones ambientales que realiza el Sistema en beneficio de la ciudadanía. Se publicó un video sobre el cuarto para la disposición de residuos sólidos de la comunidad del barrio Miramar al norte de Bucaramanga.

Atención a medios de comunicación

El área de prensa y comunicaciones es el enlace entre la entidad y los medios de comunicación. Se ha atendido a medios como Canal TRO, Canal Caracol, Vanguardia, Canal RCN, Caracol Radio, Blu Radio, La Cultural, Oro Noticias y algunos medios independientes.

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

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

Para este trimestre la comunicación se centró en: reportar la situación de la operación del Sistema ante las dificultades por el Paro Nacional.

Cubrimiento de las actividades del Sistema

Desde el Área de Prensa y Comunicaciones se hace cubrimiento de las actividades que realiza la gerencia y las demás dependencias cuyas acciones tienen impacto en los usuarios o ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga.

De igual manera se desarrollan acciones de comunicación interna, de tal manera que se genere un mejor ambiente laboral que contribuya a la unión para impulsar de manera conjunta los objetivos de la entidad.

Registro Fotográfico de atención a medios



Publicaciones en redes sociales

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 28 de mayo a las 06:53 ·

#DeServicio 🚨 Estado de la operación del SITM Metrolínea ahora

🔴 Rutas suspendidas: P7... Ver más



ATENCIÓN

6.363 Personas alcanzadas 115 Interacciones [Promocionar publicación](#)

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 14 de mayo ·

#ElAmbienteNosMueve 🌱 Iniciamos la actividad en la que nuestros usuarios se convierten en 'recicladores'. Todos pueden participar, solo deben traer elementos de reciclaje que serán canjeados por una planta 🌱 Así cuidamos el planeta y nuestra ciudad 🌱



3.294 Personas alcanzadas 445 Interacciones [Promocionar publicación](#)

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 16 de mayo a las 17:00 ·

#MetroCultura 🎨 Evadir el pasaje en el Sistema Metrolínea no habla bien de nosotros como ciudadanos. Con tu aporte se sostiene la operación del SITM, se cuida la infraestructura y propendemos por garantizar el servicio día a día. Sé un #MetroAmigo 🎨



1.083 Personas alcanzadas 49 Interacciones [Promocionar publicación](#)

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 17 de mayo a las 12:46 ·

#CuidaTuMetro 🚨 Gracias a la oportuna reacción de la empresa de vigilancia del SITM Metrolínea y de la Policía Metropolitana de Bucaramanga se logró la detención de estos dos jóvenes que vandalizaron la estación Diamante y que hoy la tienen fuera de servicio... Ver más



4.541 Personas alcanzadas 590 Interacciones [Promocionar publicación](#)

75 16 comentarios 21 veces compartido

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 20 de mayo a las 17:00 ·

Queremos saludar a nuestros usuarios como todos los días pero tenemos el corazón anegado 🌧️ Hoy también por las estaciones de la línea 3 sin embargo, aquí estamos porque los usuarios más importantes 👉 Hoy más que nunca el apoyo y comprensión para cada usuario 🌧️ #E... Ver más



32.002 Personas alcanzadas 5.705 Interacciones [Promocionar publicación](#)

467 399 comentarios 138 veces compartido

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 17 de mayo a las 18:17 ·

#CuidaTuMetro 🚨 Gracias al SITM Metrolínea causamos más tranquilidad a los usuarios. Mandatos impuestos en el Parque Salcedo UG y traslado de incendarios... Ver más



5.275 Personas alcanzadas 398 Interacciones [Promocionar publicación](#)

12 10 comentarios 8 veces compartido

SITM Metrolínea @Metrolínea · 20 Feb.

🚨 #DeServicio 🚨 Agradecemos usuarios que compartieron los horarios de los primeros y últimos desplazamientos de nuestras rutas en operación para hoy 🚨 Te invitamos a consultar para que programes tus conexiones 🚨

#NosMueveSentirte 🌱

@MunicipalGA
@AlrededorBuc
@metrolíneaEgs



2.075 Personas alcanzadas 245 Interacciones [Promocionar publicación](#)

12 10 comentarios 17 veces compartido

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 11 de mayo ·

#CuidaTuMetro 🚨 El resultado de las actividades de limpieza que hemos realizado en la línea 3, nos permite volver a recibir a nuestros usuarios en las estaciones de la línea 3. Por lo tanto, invitamos a nuestros usuarios a volver a utilizar el sistema de transporte. Ver más



4.281 Personas alcanzadas 413 Interacciones [Promocionar publicación](#)

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 11 de mayo ·

#CuidaTuMetro 🚨 El SITM Metrolínea puede mostrar los últimos grupos autorizados de niños acompañados

El Portal Nueva Ciudad también publicó alertaciones en su infraestructura en la zona más afectada... Ver más



2.075 Personas alcanzadas 245 Interacciones [Promocionar publicación](#)

12 10 comentarios 17 veces compartido

Campañas de prevención de Covid-19 proyectada en Febrero

¡NUEVOS PUNTOS PRUEBAS COVID-19 GRATIS!
A partir del 13 de abril

- Pruebas**
(Canchas al lado de la Iglesia Cristo Resucitado, Cra 23A con 125A)
- Plaza**
(Esaquina de la parroquia Nuestra Señora de la Consolación, Calle 91 No. 29-13)
- Callesera**
(Parque San Pio Cra 33 con calle 46)

Horario: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Entre todos podemos vencer el Covid-19

¡PRUEBAS COVID-19 GRATIS!
Del 19 al 24 de abril

Portal Metrolínea de Piedecuesta
Horario: 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

Entre todos podemos prevenir el Covid-19

Otras campañas

EN EL MES DE LOS NIÑOS

¡VIVE NUEVAS EXPERIENCIAS!
Súbete al bus didáctico de **METROLÍNEA** ubicada en el 3 piso de **LA FLORIDA**

¡Dígale Nooooo!

metrolínea LA FLORIDA
por donde

Los árboles nos ofrecen oxígeno, regulan la contaminación, brindan sombra, son el hábitat de muchas especies, embellean el paisaje y son una compañía inigualable.

En el SITM Metrolínea hemos sembrado más de 25.000 árboles en el área metropolitana de Bucaramanga, lo que se traduce en un beneficio para quienes habitan este espacio.

Feliz día del árbol.

Abril 29
Día del árbol

#ElAmbienteNosMueve

metrolínea
por donde

#MetroCultura

Evadir el pago del pasaje no solo afecta al Sistema, también se boicotea porque al no hacerlo usted puede recibir una sanción. Lo invitamos a suscribirse a **MetroCultura** y a cumplir su deber como ciudadano.

metrolínea
por donde

Apreciados usuarios y usuarias

Te invitamos a ubicarte detrás de la línea amarilla mientras esperas tu ruta.

Evita que los menores de edad se acerquen a las puertas.

Tú te cuidas, yo te cuido.

metrolínea
por donde

1.10 GESTIÓN SOCIAL

✓ PLAN DE REASENTAMIENTO OBRAL VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

En atención a las dificultades financieras por las que atraviesa el sistema debido a la pandemia del Covid-19, los recursos del convenio de cofinanciación destinados para este proyecto, fueron redireccionados para la operación del SITM y en este sentido, obras complementarias como la del norte de Bucaramanga, tuvieron que ser suspendidas hasta que sea posible contar con los recursos necesarios para su ejecución. Dado lo anterior, desde el Ente Gestor se realizaron 2 (dos) reuniones, una con las unidades sociales afectadas con quienes se estaba adelantando el proceso del Plan de Reasentamiento y la segunda con la JAC del Barrio Miramar.



JAC Barrio Miramar



Unidades Sociales Afectadas

En las reuniones efectuadas se le informó a la comunidad y a las unidades sociales afectadas por el proyecto, sobre los motivos que generaron la suspensión de esta obra y las alternativas para permitir la operación en el Portal Norte.

✓ ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA

Taller de Discapacidad con Operadores: Se llevó a cabo el primer taller con el grupo de operadores de Metrocinco, Movilizamos y personal de taquillas de Tisa. El taller denominado "Toma de conciencia y abordaje a la población con discapacidad", contó con el apoyo de la ARL Sura y de la Red Santandereana de personas con discapacidad. Se manejaron dos franjas de horarios, para que el personal pudiera asistir en el horario contrario a su jornada laboral, promoviendo la sensibilización y capacitación en atención preferencial a las personas con discapacidad.

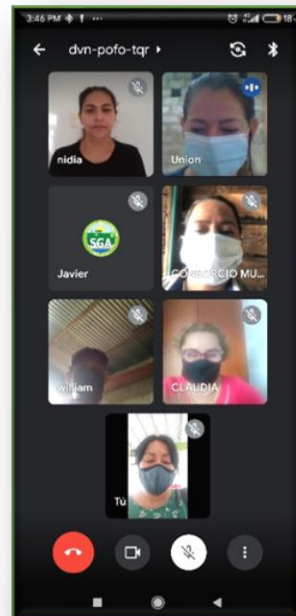
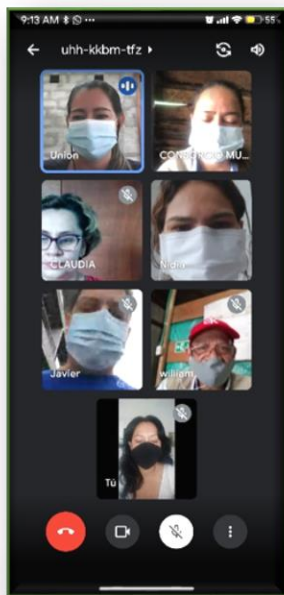


Comité Municipal de Discapacidad: Desde el Ente Gestor se participó en el segundo comité de discapacidad, organizado por la secretaria del Interior de la Alcaldía de Bucaramanga.

✓ **GESTIÓN SOCIAL EN PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA**

MURO PQP

Comités Socioambientales: Se continuó con la participación en los comités socioambientales de esta obra, con el fin de hacer seguimiento y control a las actividades y programas contemplados en Plan de Manejo Ambiental – PMA de este proyecto. Los comités se han llevado a cabo cada semana, en algunas ocasiones de manera presencial y en otras virtual, dada la situación presentada a causa de la pandemia. Durante el trimestre se presentó una solicitud de información respecto a la fecha de terminación del cerramiento sobre la calle 200, solicitud atendida de manera oportuna, por lo cual todas la PQRs se encuentran cerradas a satisfacción.



Reuniones de Comité COAC: Se llevó a cabo en el mes de mayo la reunión con los miembros del comité, siendo esta realizada de manera virtual debido a los altos contagios a causa del Covid-19. En la presentación se les informo a los asistentes sobre el avance de la obra en los componentes técnico, social, ambiental y el Plan de manejo de tráfico aprobado. Se hizo el respectivo acompañamiento desde el ente gestor y se aclararon las inquietudes presentadas por los miembros del comité.



Dado que en los meses de abril y junio se llevaron a cabo las reuniones de avance y finalización de obra, se optó por no saturar a la comunidad con reuniones, pues la información del avance del proyecto fue presentada en las mismas.

Reuniones de avance de Obra: Teniendo en cuenta el cumplimiento del avance del 50% en la ejecución del proyecto, se llevaron a cabo de manera virtual dos (2) reuniones con los siguientes públicos de interés: comunidad del área de influencia directa, comerciantes e industriales y la segunda con las JAC, instituciones y entidades. Cada uno de los temas fue presentado por el profesional competente de cada una de las áreas: técnico, social, ambiental, tráfico.

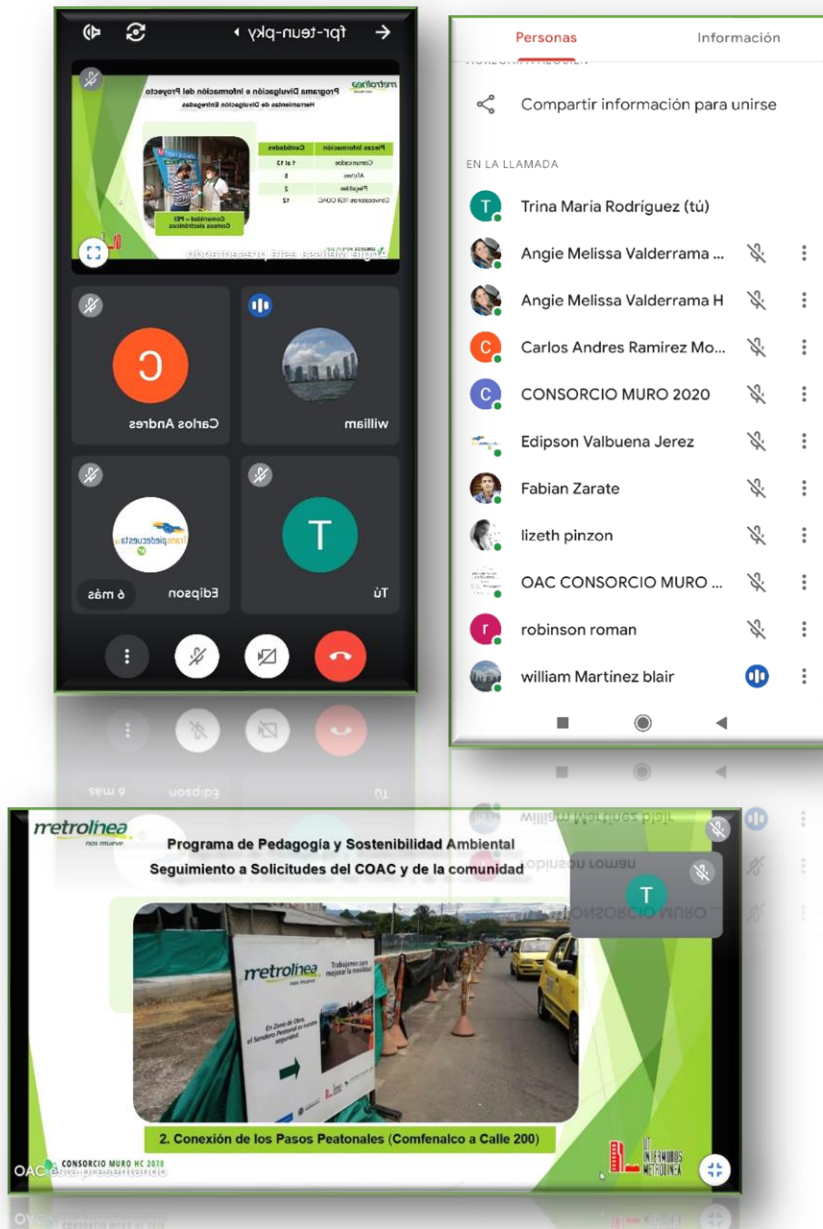


Comité de Vinculación Laboral: Se dio cumplimiento a esta actividad puntual durante el trimestre en mención y aunque la contratación ha disminuido por encontrarse la obra en etapa de finalización, se han mantenido los porcentajes establecidos en el PMA respecto a la vinculación de mano de obra calificada, mano de obra no calificada y vinculación femenina al proyecto. Durante el trimestre se mantuvieron vinculadas 8 mujeres en cargos de MOC, como ingenieras y auxiliares en diferentes áreas.

Taller de Sostenibilidad: Este taller se coordinó con estudiantes de undécimo grado del Colegio Agustiniiano, quienes recibieron información referente al uso y cuidado del SITM, beneficios, deberes y derechos de los usuarios entre otros aspectos relevantes de la obra; para finalizar la actividad se llevó a cabo una ronda de preguntas relacionadas con los temas presentados y se premió a los estudiantes ganadores, con una tarjeta inteligente recargada. La premiación y entrega de las tarjetas se llevó a cabo en la Estación de Provenza Occidental, promoviendo la personalización de la misma.



Reunión de Finalización de Obra: Se adelantaron las dos reuniones de finalización de obra con la comunidad del área de influencia del proyecto, comerciantes e industriales y con las JAC, instituciones y entidades. Las reuniones se realizaron de manera virtual dado que no fue posible el préstamo de un lugar adecuado por la actual situación de pandemia a causa del Covid-19. Se presentó a los asistentes el avance significativo de la obra respecto a la recuperación de la vía y construcción del muro de contención, así como los demás aspectos ejecutados en las áreas ambiental, social, técnico y de tráfico.



Obras Complementarias Portal Girón: Hacia el mes de mayo se dio inicio a la ejecución de las obras complementarias del Portal Girón, que permitirán la puesta en marcha de este portal, mediante la implementación del carril de aceleración, la adecuación del actual puente peatonal y otras obras urbanísticas al interior del barrio Portal de Río Frio.

Reunión de Inicio de Obra: Se llevaron a cabo dos (2) reuniones de socialización de inicio de obra; la primera se realizó de manera presencial en las instalaciones del Portal, con los residentes del Barrio Portal de Río Frio y la segunda con instituciones, comerciantes y gremios, de manera virtual.



Reunión Informativa Extraordinaria: Por solicitud de la comunidad del Barrio Portal de Río Frio y ante la negativa de algunos miembros del sector que manifestaron su desacuerdo con la ejecución del proyecto, mediante comunicación allegada a la entidad, se llevó a cabo otra reunión adicional el día domingo 27 de junio, donde se le presentó a la comunidad asistente, las respuestas a los requerimientos frente al proyecto.



2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

2.1 PORTAL DEL NORTE

| 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 |
| VALOR ADICIONAL 01 | \$ 7.415.961.904 |
| VALOR ADICIONAL 02 | \$ 4.773.160.988 |
| VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01 | \$ 44.013. 984.140 |
| CONTRATISTA | ISMOCOL S.A. |
| PLAZO INICIAL | 18 MESES |
| FECHA INICIO | 15 DE MARZO DE 2018 |
| FECHA DE TERMINACION INICIAL | 14 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| ADICIONAL EN TIEMPO No. 01 | 4,5 MESES |
| ADICIONAL EN TIEMPO No. 02 | 4 MESES |
| ADICIONAL EN TIEMPO No. 03 | 2 MESES |
| ACTA DE SUSPENSIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA | 01 DE ABRIL DE 2020 |
| FECHA DE REINICIO | 18 DE MAYO DE 2020 |
| FECHA DE TERMINACION FINAL | 17 DE SEPTIEMBRE DE 2020 |
| 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 |
| ADICIONAL I | \$ 222.829.285 |
| ADICIONAL II | \$ 974.754.883 |
| VALOR TOTAL | \$4.172.096.863 |
| CONTRATISTA | CONSORCIO PORTAL NORTE |
| PLAZO INICIAL | 19 MESES |
| FECHA INICIO | 15 DE DICIEMBRE DE 2017 |
| AMPLIACION I PLAZO ADICIONAL | 3 MESES |
| AMPLIACION II PLAZO ADICIONAL | 9.5 MESES |
| AMPLIACION III PLAZO ADICIONAL | 2 MESES |
| FECHA DE TERMINACION INICIAL | 30 DE JULIO DE 2020 |
| ACTA DE SUSPENSIÓN POR EMERGENCIA SANITARIA | 01 DE ABRIL DE 2020 |
| FECHA DE REINICIO | 18 DE MAYO DE 2020 |
| FECHA DE TERMINACION FINAL | 16 DE NOVIEMBRE DE 2020 |

Se especifican las actividades desarrolladas por el contratista para la etapa de corrección de defectos y liquidación y las actividades realizadas por la Interventoría para la supervisión y control del contrato, durante el periodo relacionado.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CONTRATISTA.

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas por el Contratista en este periodo:

- Actividades de corrección de defecto en el Edificio de Oficina, Edificio de Mantenimiento, Edificio de Acceso, Túnel, Plataformas, vías externas, vía peatonal Ángeles Custodios, Parque Miramar y redes eléctricas
- Elaboración y radicación en Metrolínea del acta de obra No. 28 (17 al 31 de agosto), con sus respectivas memorias de cálculo.
- Elaboración del informe mensual No. 30.
- Actualización de pólizas según el acta de terminación de contrato.
- Se remiten 145 planos As Built correspondiente a las áreas de Arquitectura y Estructura.
- Entrega de manuales de operación y mantenimiento de las bombas de la RCI y PTAR.
- Adelanta gestiones con las Empresas de Servicio Público para su recibo a satisfacción.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA INTERVENTORÍA

Durante este periodo la Interventoría realizó las siguientes actividades:

- Revisión y aprobación de las pólizas enviadas por el Contratista de acuerdo con el Acta de terminación de contrato.
- Seguimiento a las actividades Socio Ambientales (Ambiental, Social, SST, Forestal y Tránsito) para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el PIPMA.
- Verificación y aprobación del Acta de obra No. 28 del Contratista y elaboración del Acta de recibo parcial.
- Elaboración de la lista de chequeo de los documentos que se requiere para la liquidación del contrato de obra, el cual se remitió al Contratista.
- Revisión de los planos As Built entregados por el Contratista y se enviaron observaciones.
- Elaboración del Acta de Pago de Interventoría No. 31 y el pago de las Estampillas correspondientes.
- Se continúa haciendo seguimiento y control a las obras ejecutadas y se solicitan los ajustes o correcciones que se evidencian.
- Se solicita los resultados de ensayos y pruebas y certificados de calidad de los materiales utilizados.
- Se le solicita al Contratista adelantar las gestiones con las empresas de servicio público para el recibo de las obras.
- Elaboración del Acta de Finalización de Contrato de Obra
- Elaboración de las matrices de corrección de defectos para cada una de las áreas y frentes de obra del proyecto.

SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE OBRA Y ANÁLISIS DE AVANCE

El 17 de septiembre de 2020 se cumplió el tiempo de ejecución de contrato e inició el periodo de responsabilidad por defectos, establecido en el contrato de obra por seis meses, sin embargo, la Entidad lo redujo a 2 meses incluido la liquidación.

La Interventoría a lo largo de la ejecución del contrato le ha puntualizado al Contratista sobre algunos defectos que debía ir corrigiendo y que nuevamente durante este mes se les especificó mediante oficio. Se le envía al Contratista la matriz de observaciones de las áreas del proyecto para que sean atendidas antes del 17 de noviembre de 2020.

RESULTADOS DE ENSAYOS Y PRUEBAS

En este periodo el Contratista realizó la prueba de los equipos de la Red Contra incendio y entrega los manuales de mantenimiento y operación de las bombas del sistema de la Red contra incendio y la PTAR. Además, remite el certificado RETIE emitido por SERVIMETERS.

INFORME FINANCIERO

A continuación se relacionan los aspectos financieros de los contratos de Obra e Interventoría, para este periodo, el cual corresponde del 18 de septiembre al 17 de octubre de 2020.

- **ANÁLISIS FLUJO DE INVERSIÓN**

Finalizado el mes anterior se reportó un atraso en el avance financiero de -1,51% de acuerdo con el análisis realizado semanalmente al flujo de inversión

En este mes el Contratista adelantó algunas actividades que habían quedado pendientes de finalizar debido a la demora en la aprobación de la Adición No. 2 del contrato de obra.

El Contratista solo facturó en el Acta No. 28 (del 18 al 31 de agosto de 2020) el valor de \$1.356.396.787, quedando pendiente por facturar un saldo de \$5.489.152.160 correspondiente a un 12,47% que será cancelado en el acta No. 28A del 1 al 17 de septiembre de 2020 y en el acta de liquidación.

En las siguientes gráficas se presenta la relación entre la inversión programada y la inversión ejecutada incluyendo la Adición No. 2. El Contratista hace un ajuste al flujo de inversión teniendo en cuenta el valor de la adición No. 2, el cual se ve reflejado desde el mes 25 (periodo después del reinicio del contrato).

Actividades Principales:

- Se dio inicio al periodo de corrección de responsabilidad por defecto, el cual estableció Metrolínea para dos meses incluyendo la Liquidación.
- Durante este periodo el Contratista ejecutó en su gran mayoría las actividades que habían quedado pendiente por finalizar e inicio con algunas atenciones de las observaciones presentadas por la Interventoría en cada una de las áreas y frentes de obra.
- Precisamos que la Interventoría a lo largo de la ejecución del contrato le ha puntualizado al Contratista sobre algunos defectos que debía ir corrigiendo y que nuevamente durante este mes se les especificó mediante oficio.
- Mediante oficios la Interventoría le envió al Contratista las matrices de observaciones de las áreas del proyecto para que sean atendidas antes del 17 de noviembre de 2020.
- En este mes el Contratista solo facturó en el Acta No. 28 (del 18 al 31 de agosto de 2020) el valor de \$1.356.396.787, quedando pendiente por facturar un saldo de \$5.489.152.160 correspondiente a un 12,47% que será cancelado en el acta No. 28A del 1 al 17 de septiembre de 2020 y en el acta de liquidación
- Se sigue evidenciando un atraso en la inversión de -11,61% con respecto a las actas presentadas por el Contratista. Se aclara que el mes 28, correspondiente al periodo del 18 de agosto al 17 de septiembre de 2020, se divide en dos periodos por la necesidad de presentar la facturación a la Entidad y con los datos con que a la fecha el Contratista contaba. Se le insiste, además, al Contratista que no han cobrado algunas actividades que ya han ejecutado y que se evidencia en el reporte de avance financiero real semanal que se tiene hasta la semana 124.
- • Se suscribe el Acta de Finalización del Contrato de Obra entre el Contratista y la Interventoría, el 18 de septiembre de 2020.
- El Contratista remite la actualización de las pólizas según el Acta de Finalización de contrato de obra.
El Contratista elabora y entrega el Acta de Pago de Obra No. 28 correspondiente al periodo del 18 de agosto al 31 de agosto de 2020. Anexo 10.4. Actas de Pago.
- La Interventoría remite a Metrolínea el acta de pago No. 31 correspondiente al periodo del 18 de agosto al 17 de septiembre. Anexo 10.4. Actas de Pago.
- Mediante oficio CPN-2017-130-722 la Interventoría le envía al Contratista la lista de chequeo de los documentos a elaborar y entregar, necesarios para la liquidación del contrato de obra No. 130 de 2017 y le solicita dar cumplimiento de la entrega oportuna de la información solicitada, para revisión y aprobación por parte de la Interventoría.
- El Contratista mediante oficio hace entrega de 145 planos As Built correspondiente a las áreas de Arquitectura y Estructura. En el comité No. 100 se le dijo al Contratista que los planos entregados no estaban ajustados en su totalidad a lo realmente construido en el proyecto y que tampoco tenían las cotas reales de construcción, de igual forma se envió oficio haciendo las mismas observaciones y especificando además que es de gran importancia realizar en el plano AR-001_5(ÁREAS) la actualización al cuadro de áreas del proyecto con el fin de determinar las respectivas modificaciones entre áreas mayores y áreas menores, áreas cubiertas y áreas descubiertas, necesario para la licencia de modificación.
- De igual forma se le solicita al Contratista que se debe adelantar los ensayos pendientes por realizar y hacer llegar la documentación correspondiente de los certificados de calidad de materiales y pruebas.
- Se le insiste al Contratista en agilizar las actividades correspondientes a la corrección de defectos de las actividades que les ha reportado la Interventoría y se le recuerda que por solicitud de Metrolínea el periodo para corrección de defectos y liquidación será de dos meses hasta el 17 de noviembre de 2020, fecha de terminación del contrato de Interventoría.
- La Interventoría le recuerda nuevamente al Contratista adelantar las gestiones y acercamientos con las empresas de servicio público para conocer los documentos y pruebas que exigen para su recibo.

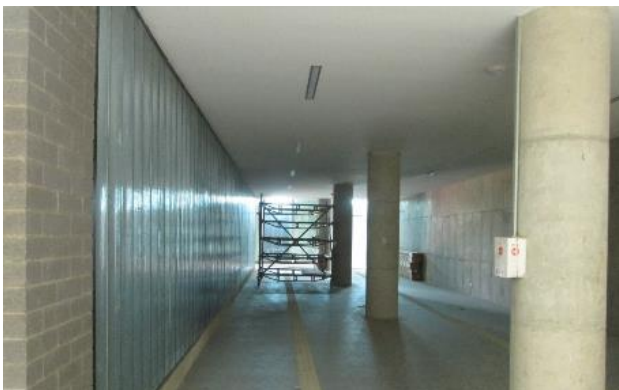
- Se puso en conocimiento al Supervisor de Metrolínea de lo evidenciado en el ejercicio realizado con el bus padrón en la intersección de la calle 7N con la Avenida Libertador y se explicó que con la maniobra de giro a derecha el bus invade parte del carril de bajada de la vía nacional que podría ocasionar accidentes, por lo cual se le recomendó a Metrolínea hacer el trámite ante la Secretaría de Tránsito de Bucaramanga para que la calle 7N se establezca en un solo sentido y así facilitar la salida del bus para incorporarse en al Av. Libertador, ya que este se obliga a tomar el carril norte de la calle 7N. Es necesario precisar que el sentido vial de la calle 7N (un sentido) se encuentra establecido en los diseños entregados por Metrolínea en los planos de señalización.
- Metrolínea adelanta la gestión con la Empresa de Acueducto de Bucaramanga para la conexión y prueba de la red hidráulica del proyecto. El Contratista ya se puso en contacto con ellos para agilizar el trámite.
- El Contratista le solicita a Metrolínea el sitio de disposición para el material que queda en propiedad de la Entidad y que se liberó por la subterranización de la red de energía de media tensión de 34.5 Kv.
- El Contratista realiza la prueba a los equipos de la red contraincendio
- El contratista en conjunto con el equipo de Metrolínea realiza pruebas a la PTAR para su capacitación y funcionamiento.
- Finalización de etapa de corrección de defectos menores (pinturas, detalles de acabados, etc.) con el acompañamiento de la entidad e interventoría, para liquidación de contrato.



ACCESO PRINCIPAL



ZONA DE MANTENIMIENTO PATIO TALLER



TRANSFERENCIA PASAJEROS



SALON COMUNITARIO



ZONA DE TRANSFERENCIA PADRONES Y ARTICULADOS



ZONA DE ACCESO CALLE 7N



ESPACIO PUBLICO ANGELES CUSTODIOS



ESPACIO PUBLICO AV. LIBERTADOR



ESPACIO PUBLICO MIRAMAR

2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

| CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| CONTRATO No. 060 | | | DE FECHA: 03 DE ABRIL DE 2019 | | |
| OBJETO: ELABORAR LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA EJECUCION DE LA OBRA VIAL COMPLEMENTARIA DEL PORTAL NORTE, CON EL OBJETO DE ADECUAR PARCIALMENTE LA CALZADA Y EL ESPACIO PUBLICO DE LA CALLE 10 OCCIDENTE Y CARRERA 7N FRENTE A LOS BARRIOS COLSEGUROS NORTE Y MIRAMAR, DEL SECTOR NORTE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA | | | | | |
| FECHA DE INICIO | | | FECHA DE TERMINACIÓN DEL PLAZO | | |
| dd | mm | aa | dd | mm | aa |
| 17 | 04 | 2019 | 25 | 06 | 2019 |
| VALOR TOTAL DEL CONTRATO | DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 225.337.475) INCLUIDO IVA | | | | |
| VALOR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO | DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$ 225.337.475) INCLUIDO IVA | | | | |
| PLAZO DEL CONTRATO | SETENTA (70) DIAS CALENDARIO | | | | |
| PLAZO A EJECUTAR A PARTIR DEL ACTA DE INICIO | SETENTA (70) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA DE SUSPENSIÓN INICIAL | JUNIO 17 DE 2019 | | | | |
| PLAZO DE LA SUSPENSIÓN INICIAL | TREINTA (30) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 01 | JULIO 17 DE 2019 | | | | |
| PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 01 | TREINTA (30) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 02 | AGOSTO 17 DE 2019 | | | | |
| PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 02 | SESENTA (60) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No. 03 | OCTUBRE 17 DE 2019 | | | | |
| PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 03 | TREINTA (30) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA AMPLIACION DE LA SUSPENSIÓN No 04 | NOVIEMBRE 17 DE 2019 | | | | |
| PLAZO AMPLIACION DE SUSPENSIÓN No 04 | TREINTA Y TRES (33) DIAS CALENDARIO | | | | |
| FECHA DE REINICIO DE CONTRATO | VEINTE (20) DE DICIEMBRE DE 2019 | | | | |
| NUEVA FECHA DE TERMINACION DEL CONTRATO | VEINTIOCHO (28) DE DICIEMBRE DE 2019 | | | | |

AVANCES DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

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





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

Los Estudios y Diseños fueron entregados por el contratista de acuerdo a los tiempos establecidos en las actas.

Se recibió el día 23 de septiembre de 2020 concepto del DADEP, con oficio radicado No. 1490-2020 donde se certifica que las áreas de terreno solicitadas a verificación corresponden a espacio público.

En el área social se avanza con el programa de reasentamiento donde se programará una socialización en los próximos días con la comunidad de Miramar y Colseguros Norte con el fin de socializar el proyecto definitivo.

Por otra parte, el ente gestor de Metrolínea S.A. ha efectuado ajustes al plan de adquisiciones durante las vigencias 2020 y 2021 que le permitieron optimizar los recursos de inversión para el desarrollo de infraestructura del sistema Metrolínea, lo anterior con el fin de realizar traslados de recursos que garanticen el funcionamiento de la operación del sistema integrado de transporte masivo y así mismo generar recursos que permitan la reducción del déficit operacional del sistema durante las vigencias 2020 – 2023, por lo que el proyecto actualmente no cuenta con recursos para su ejecución. La entidad enviará este proyecto a la

Alcaldía de Bucaramanga para que sea incluido en el listado de proyectos a ejecutar por parte de la secretaria de Infraestructura de la Alcaldía.

La gestión de infraestructura adelanta los siguientes documentos necesarios para la viabilidad técnica por parte de la UMUS:

- Ajuste al presupuesto oficial
- Revisión por parte de la entidad de la programación de obra y alcances del proyecto
- Estructuración de estudios previos de obra e interventoría
- Pliegos de condiciones para los procesos de obra e interventoría

Se envió la documentación anteriormente mencionada para revisión por parte de la UMUS, se realizaron todos los ajustes requeridos por la especialista técnica de la UMUS, está pendiente de la viabilidad técnica la cual se solicitará una vez se cuente con recursos en el plan de adquisiciones para la ejecución del proyecto.

2.3 AVANCE RUTAS Y PARADAS ALIMENTADORAS DEL NORTE

Se cuenta con los estudios y diseños definitivos y se están gestionando los permisos de intervención de espacio público de cada una de las paradas con el fin de aperturar el proceso de contratación de dichas obras.



Se radicaron los estudios finales y definitivos en la secretaría de planeación de la alcaldía de Bucaramanga, donde se espera coordinar una reunión y socialización del proyecto con el municipio con el fin de hacer las verificaciones respectivas en la implantación de perfiles viales y urbanismo de las paradas sobre las rutas alimentadoras.

Por parte de Gestión de Infraestructura no fue posible ajustar el alcance y el presupuesto definitivo, ya que debido a la pandemia derivada del Coronavirus Covid 19 la cual incrementó el déficit operacional, la entidad realizó ajustes al plan de adquisiciones, reduciendo los recursos de inversión para este proyecto, retirándolo del Plan de Adquisiciones para la vigencia 2021. La entidad enviará este proyecto a la Alcaldía de Bucaramanga para que sea incluido en el listado de proyectos a ejecutar por parte de la secretaria de Infraestructura de la Alcaldía.

2.4 PORTAL DE GIRÓN

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

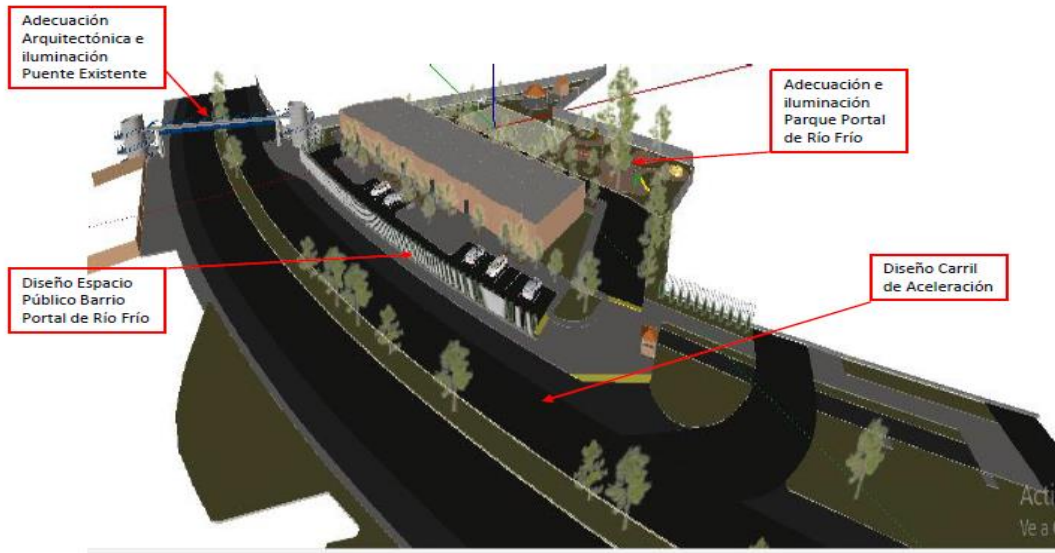
OBRA TERMINADA PORTAL DE GIRÓN



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

Se suscribió el contrato No. 039 de 2020 cuyo objeto es: Contratar los trabajos de mantenimiento, suministro e instalación de un (1) transformador de corriente (CT), un fusible de protección de 16 amperios, revisión y prueba del contador de medida y puesta en marcha de la subestación eléctrica del Portal de Girón perteneciente al SITM, a la fecha del presente informe se terminó el contrato y se realizaron los trabajos. Contrato Finalizado. Se realizó mantenimiento por garantía a la tarjeta electrónica de la planta de emergencia que se había dañado.

OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON



El 3 de enero de 2020 con radicado No. 07, se recibió el permiso de intervención del espacio público y viabilidad técnica por parte del Instituto Nacional de Vías - INVIAS, mediante resolución No. 006804 del 13 de diciembre de 2019.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Desde esa fecha, Metrolínea ha adelantado tres (3) reuniones con el propietario del predio donde se construirá el Centro Comercial, con el fin de articular los dos proyectos y encontrar la manera de realizar un convenio en el cual se beneficien las dos partes.

4. Se realizó reunión virtual con la participación del Director Regional del INVIAS el día 14 de mayo de 2020 en la cual se realizó socialización de las obras complementarias (carril de aceleración, adecuación del puente peatonal existente, semáforos, puente peatonal nuevo). A esta reunión se invitó a la administración municipal de Girón pero no asistieron.
5. El día 15 de mayo de 2020 se realizó visita a las obras complementarias del Portal de Girón en compañía del Director Regional del INVIAS, a esta reunión se invitó a la administración municipal de Girón pero tampoco asistieron.
6. Se recibió oficio con radicado No. 962 del 06 de junio de 2020 en el que el INVIAS desvirtúa las observaciones realizadas por la alcaldía de Girón en cuanto al mal estado del puente peatonal y el desmonte del mismo, el INVIAS manifiesta que sobre ese puente no hay observaciones estructurales que comprometan su estabilidad y no hay solicitud alguna por parte del municipio de Girón para realizar el desmantelamiento del puente peatonal, en el mismo oficio se ratifica el permiso de intervención dado a Metrolínea S.A. bajo resolución No. 006804 del 13 de diciembre de 2019.
7. Se cuenta con viabilidad técnica por parte de la UMUS del Ministerio de transporte para aperturar los procesos de obra e interventoría de las obras del carril de Aceleración, mantenimiento del puente peatonal existente y obras complementaria del Portal de Girón.

8. Se cuenta con viabilidad por parte de la Junta Directiva de Metrolínea S.A. el día 18 de noviembre de 2020. Sin embargo este último trámite fue dispendioso y demorado por tanto que por recomendación de la Junta Directiva de Metrolínea y como requisito por ser un miembro de dicha junta, se requirió socializar con el municipio de Girón el proyecto, sin embargo durante toda la vigencia 2020 en reiteradas ocasiones se invitó al municipio de Girón para que asistiera a las socializaciones y visitas en campo realizadas con el acompañamiento del INVIAS y no fue posible la asistencia de los funcionarios de la alcaldía de Girón, motivo por el cual se retrasó el inicio del proceso contractual de obra e interventoría para estas obras.
9. Aun así la entidad ya con todos los trámites aprobados se dispone a dar inicio al proceso contractual al inicio del primer trimestre del año 2021.



10. Mediante llamado a licitación el día 14 de enero de 2021, se dio inicio al proceso de selección No. M-IP-001-de 2021 para la "CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S.A", el cual se adjudicó mediante resolución No. 053 del 17 de marzo de 2021 al CONSORCIO OBRAS XXI.
11. Se legalizó el contrato de obra No. 090 del 23 de abril de 2021 cuyo objeto es : CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASI COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRON DEL SITM METROLINEA S.A
12. Se legalizó el contrato de interventoría No. 088 del 19 de abril de 2021 cuyo objeto es SERVICIOS DE INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASI COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRON DEL SITM DE METROLINEA S.A.
13. Se dio inicio a los contratos de obra e interventoría el día 05 de mayo de 2021, se anexa cuadro informativo de los contratos.

| CONTRATO DE OBRA | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrato No. | 090 de 2021 |
| Objeto | CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S.A |
| Contratista | Consortio Obras XXI |
| Fecha de Inicio | 05 de Mayo de 2021 |
| Valor Inicial | 947.963.952,71 |
| Fecha Terminación | 04 de Septiembre de 2021 |
| Tiempo de Ejecución | Cuatro (4) Meses |
| CONTRATO DE INTERVENTORIA | |
| Contrato No. | 088 de 2021 |
| Objeto | INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL DEL PROYECTO QUE CONTEMPLA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S.A |
| Contratista | Luis Carlos Angarita Santos |
| Fecha de Inicio Tentativa | 05 de Mayo de 2021 |
| Valor Inicial | 169.619.030,00 |
| Fecha Terminación Tentativa | 04 de Septiembre de 2021 |
| Tiempo de Ejecución | Cuatro (4) Meses |

NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN

Por parte de la gestión de infraestructura se adelantan los siguientes procesos:

- Se firmó el acuerdo de confidencialidad con el representante legal del Centro Comercial Girón Colonial, con el fin de articular el diseño del puente con el Centro Comercial
- Se definió el presupuesto y se ajustó el alcance de los diseños del puente peatonal, se envió a la UMUS para su revisión
- Se adelanta el estudio previo para revisión y viabilidad técnica de la UMUS
- Se envió la documentación técnica para revisión por parte de la UMUS, se realizaron todos los ajustes requeridos por la especialista técnica de la UMUS, está pendiente de la viabilidad técnica para dar inicio al proceso de contratación de los diseños del puente en el mes de julio



2.5 CONSTRUCCIÓN DE MURO DE CONTENCIÓN Y RESTITUCION DE ESPACIO PÚBLICO SOBRE EL PREDIO DE PROPIEDAD DE METROLÍNEA S.A

Mediante el contrato No. 049 de 2018, se dio inicio a los diseños para el diseño del sistema estructural para restablecer los carriles sobre la paralela occidental ubicado frente al lote identificado con el número 01-04-0207-0204-000 de propiedad de Metrolínea S.A.

Posteriormente y una vez revisados los diseños y ejecutado el contrato mencionado, se procedió a solicitar permiso para intervención del espacio público ante el INVIAS, luego de cumplir con todos los requerimientos de esta entidad el día 08 de noviembre de 2019 se radicó la solicitud final para el permiso de intervención de Espacio Público, permiso que fue otorgado mediante resolución No. 06772 del 12 de diciembre de 2019.

El 18 de marzo de 2020 la entidad luego de contar con todos los documentos y viabilidades realizó la publicación de aviso a convocatoria, el proyecto de pliego de condiciones y demás documentos propios de la licitación, fijando como termino para presentar observaciones al proyecto de pliego de condiciones el día 24 de marzo de 2020. Dada la emergencia del covid – 19 presentada a nivel mundial y la entrada en cuarentena en todo el territorio nacional se procedió a suspender el proceso de licitación el día 24 de marzo de 2020.

Posteriormente el día 17 de abril de 2020 se da reinicio al proceso. El día 18 de mayo de 2020 a las 03:00 pm, se estipula como plazo para presentación de propuestas y cierre del proceso, la audiencia de cierre del proceso se realiza de manera presencial y virtual garantizando la transparencia del proceso, se presentaron al cierre veintinueve (29) ofertas, una vez realizado el informe de evaluación de las propuestas diferentes a la ofertas, el 08 de julio de 2020 a las 10:00 am se realizó la audiencia de adjudicación en la cual mediante resolución No. 129 del 08 de julio de 2020 adjudica la Invitación Publica No. MT-IP-002-2020 al proponente **CONSORCIO MURO HC 2020** conformado por las firmas (HUMBERTO JIMENEZ GIL SAS Y CONSTRUSUELOS DE COLOMBIA SAS), representada por **HUMBERTO JIMENEZ GIL**, identificado con cédula de ciudadanía No. 91.232.255 de Bucaramanga, por valor de **TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL VEINTISIETE PESOS M/CTE (3.947.667.027) IVA Incluido.**

El proceso No. **M-IPR-001-2020** de la interventoría se realizó mediante invitación privada de acuerdo al Manual de Contratación de Metrolínea S.A. , y se dio inicio mediante acto de apertura e invitación del proceso el día 16 de julio de 2020 y adelantada la etapa de evaluación de las propuestas se realizó audiencia de adjudicación del proceso el día 12 de agosto de 2020 de manera presencial y virtual garantizando la transparencia del proceso el cual se suspendió hasta el día 13 de agosto de 2020 cuando la gerente de la entidad por recomendación del comité evaluador adjudica la Invitación Privada No. M-IP-001-2020 al proponente **UNIÓN TEMPORAL INTERMUROS METROLÍNEA** conformado por las firmas (GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS LTDA y CONSTRUINGENIERIA DE COLOMBIA SAS), representada legalmente por **MARCO SERGIO COTE PEÑA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 91.212.284 de Bucaramanga, por valor de **TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE (349.946.000) IVA Incluido.**

1. Se gestionó adicional No. 1 para los contratos de obra e interventoría en tiempo y valor los cuales cuentan con el aval de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible – UMUS y la aprobación de la Junta Directiva de Metrolínea S.A.
2. Se gestionó adicional No. 2 en tiempo (1 MES) para el contrato de obra No. 060 de 2020 el cual cuenta con el aval de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible – UMUS, este adicional no requiere a aprobación de la Junta Directiva de Metrolínea S.A.
3. Se gestionó adicional No. 2 en tiempo y valor para el contrato de interventoría No. 064 de 2020 el cual cuenta con el aval de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible – UMUS, este adicional no requiere a aprobación de la Junta Directiva de Metrolínea.

CONTRATO DE OBRA

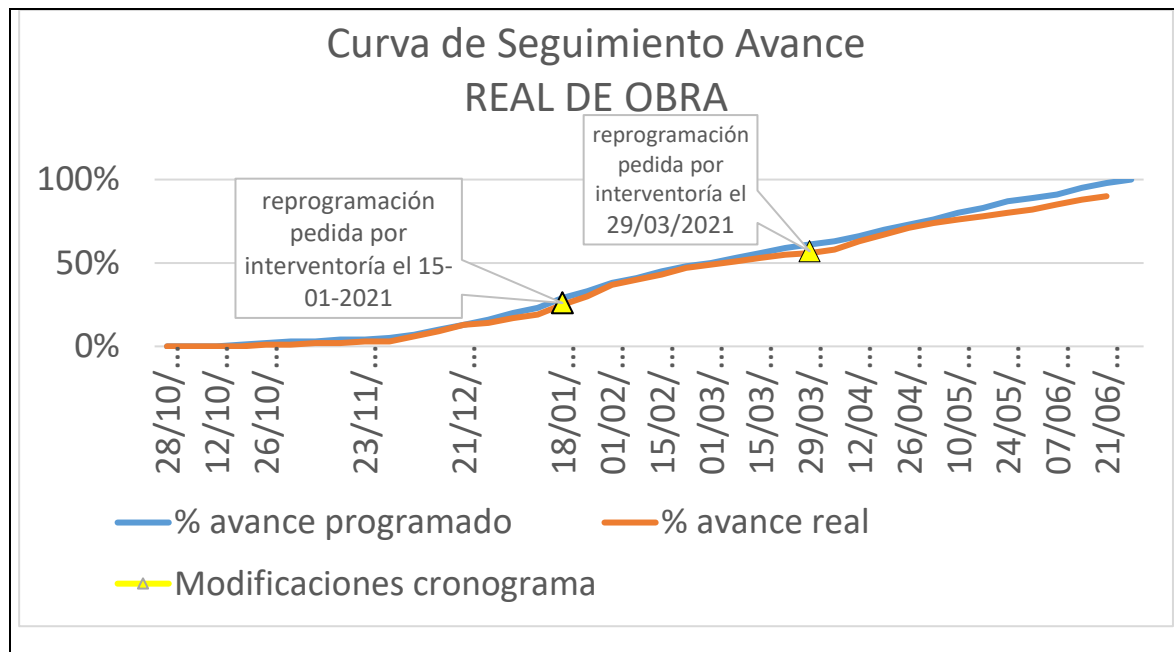
| | |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrato No. | 060 de 2020 |
| Objeto | CONSTRUCCIÓN DE MURO DE CONTENCIÓN Y RESTITUCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO SOBRE EL PREDIO DE PROPIEDAD DE METROLÍNEA S.A., CON NÚMERO PREDIAL 01-04-02-07-0204-000, UBICADO JUNTO A LA PARALELA OCCIDENTAL SENTIDO NORTE – SUR SOBRE LA AUTOPISTA FLORIDABLANCA – PIEDECUESTA |
| Contratista | CONSORCIO MURO HC 2020 |
| Fecha de Inicio | 28 de Septiembre de 2020 |
| Valor Inicial | 3.947.667.027,00 |
| Fecha Terminación Inicial | 27 de enero de 2021 |
| Adicional No. 1 en tiempo | Cinco (5) Meses |
| Adicional No. 1 en Valor | 1.180.947.964,00 |
| Adicional No. 2 en Tiempo | Un (1) mes |
| Fecha de Terminación | 28 de Julio de 2021 |

CONTRATO DE INTERVENTORIA

| | |
|---------------------|-------------|
| Contrato No. | 064 de 2020 |
|---------------------|-------------|

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objeto | INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL DEL PROYECTO QUE CONTEMPLA LA CONSTRUCCIÓN DEL MURO DE CONTENCIÓN Y RESTITUCIÓN DE ESPACIO PUBLICO SOBRE EL PEDRO DE PROPIEDAD DE METROLINEA UBICADO JUNTO A LA PARALELA OCCIDENTAL SENTIDO NORTE SUR SOBRE LA AUTOPISTA FLORIDABLANCA – PIEDECUESTA |
| Contratista | U. T. Intermuros Metrolínea |
| Fecha de Inicio | 28 de Septiembre de 2020 |
| Valor Inicial | 349.946.000,00 |
| Fecha Terminación Inicial | 27 de enero de 2021 |
| Adicional No. 1 en tiempo | Cinco (5) Meses |
| Adicional No. 1 en Valor | 256.412.500,00 |
| Adicional No. 2 en tiempo | Un (1) Mese |
| Adicional No. 2 en Valor | 31.004.500,00 |
| Fecha de Terminación | 28 de Julio de 2021 |

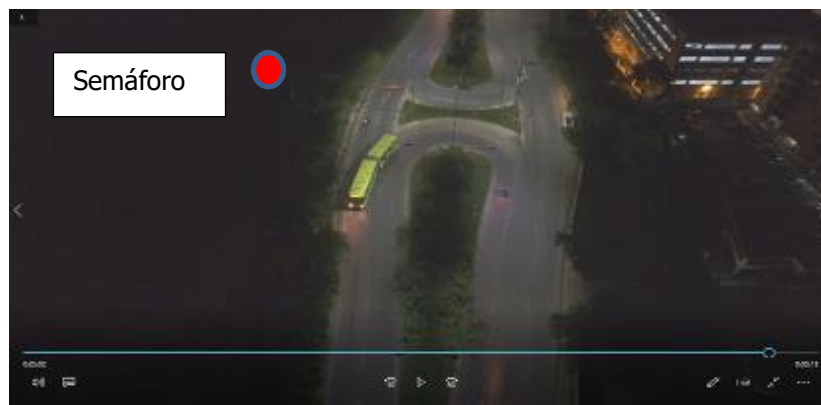
AVANCE DE OBRA A 30 DE JUNIO DE 2021

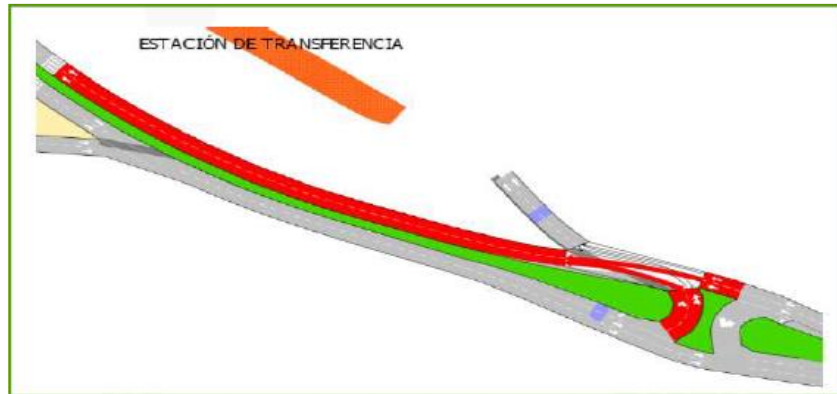




CRUCE E INTERSECCIÓN SEMAFÓRICA ACCESO PORTAL DE GIRÓN

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





Esquema Semáforo Caneyes

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

ACTUALIZACIÓN DE DISEÑOS PORTAL PQP

- En proceso de estructuración de estudios previos para actualización de diseños versión 2016.
- El proyecto se actualizará en términos de costos de obra, geotecnia y patología estructural, se acogen los estudios actuales para llevarlos a versión 2022-2023.
- Posterior a la actualización de estudios, se espera apoyo a nivel financiero del gobierno nacional, dado que el proyecto aún no cuenta con los recursos requeridos para su ejecución.
- Se estima incluir en los estudios y diseños nuevos componentes de ingeniería como las estaciones de transferencia intermodal.
- Valor actual del proyecto versión 2022 \$ 140.000.000.000 Incluido costos de interventoría
- Desde la oficina de Gestión de infraestructura se adelantan los estudios previos para la actualización de los diseños versión 2022, el proyecto incluye equipamientos de patio taller, zona de parqueadero de buses, oficinas administrativas para operadores, estación de transferencia de Metrolínea y estación de transferencia intermodal, locales para explotación colateral y el espacio público respectivo, cumpliendo los perfiles viales requeridos.
- Se planea dar inicio a la contratación de estos diseños en el segundo semestre de la actual vigencia.



3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

La Gerencia de Metrolínea S.A. dentro de sus acciones de mejora ha dado la importancia y relevancia que corresponde a la Gestión Documental y ha asumido el reto de organizar la información teniendo en cuenta los principios planteados en la normatividad para su manejo y archivo, como resultado de estas acciones se han obtenido los siguientes resultados:

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

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

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

En tanto a los archivos encontrados en las diferentes áreas de la entidad correspondiente a las vigencias de 2010 a la fecha, o bien llamados también archivos de gestión, cada área es responsable y encargada de realizar las actividades de organización, depuración, clasificación, foliación, hoja de control, formato único de inventario documental, encarpetao y encajado. Se ha capacitado a todos los funcionarios y se hacen seguimientos a estas labores en los llamados "Seguimientos a los archivos de gestión" que se realizan de forma periódica para evaluar dichas actividades; de tal manera que permita cumplir con los requisitos establecidos por la gestión documental para el momento de hacer las transferencias al archivo central del cual ya se tiene cronograma para el año 2021.

| DEPENDENCIA | % DE AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACION Y DEPURACIÓN |
|--------------------------|------------------------------------------------------------|
| GERENCIA | 100% |
| DIRECCION FINANCIERA | 100% |
| AGENTES | 100% |
| TESORERIA | 100% |
| PRESUPUESTO | 100% |
| CONTABILIDAD | 100% |
| CONTRATACIÓN | 98% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 100% |
| PQRS | 100% |
| PREDIOS | 100% |
| AMBIENTAL | 100% |

| | |
|--------------------------------|------|
| PLANEACIÓN | 100% |
| CALIDAD | 100% |
| SECRETARIA GENERAL | 100% |
| Prensa y Comunicaciones | 100% |

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

En el curso de la vigencia 2021 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 comités:

| TIPO DE COMITÉ | CANTIDAD |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO | 7 |

Se realiza la presentación de avances y trabajos 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 2021 sea manejada de acuerdo a las políticas nacionales de gestión documental y ley de transparencia.

| TIPO DE ACTIVIDAD | NOMBRE |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguimientos | Seguimientos a los archivos de gestión |
| Tablas de Retención Documental | Proceso de actualización y capacitación de las TRD |
| Transferencias Documentales | Se dio a inicio a las transferencias documentales con las oficinas de dirección financiera y operaciones |
| Plan de Mejora | Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes a los Planes de Mejora. |
| Resolución Interna de Archivo | Se realizó y aprobó por comité institucional de gestión y desempeño la resolución interna de archivo. |
| Sistema Integrado de Conservación, Sistema de gestión documentos electrónicos de archivo y PINAR | Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes a los sistemas. |
| Política de Gestión Documental | Se realizó y aprobó por comité institucional de gestión y desempeño la política de gestión documental. |
| Documento Electrónico de Archivo | Elaboración y socialización del manejo y buenas prácticas de los documentos electrónicos de archivo en la entidad. |

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. |
| Capacitación | Capacitación e implementación tablas de retención documental |
| Capacitación | Temas básicos de archivo, organización, aplicación de tablas de retención documental. |

E. TRABAJOS ESPECIFICOS ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2021

- Depuración, organización, hojas de control e inventario de contratos de obra e interventoría que se desarrollaron entre los años 2006 a 2010.
- Elaboración y aprobación por comité institucional de gestión y desempeño del PINAR (Plan Institucional de Archivos)
- Elaboración y aprobación por comité institucional de gestión y desempeño del SIC (Sistema Integrado de Conservación)
- Elaboración y aprobación por comité institucional de gestión y desempeño del SGDEA (Sistema de gestión documentos electrónicos de archivo)
- Elaboración y aprobación por comité institucional de gestión y desempeño de la política de gestión documental
- Elaboración y aprobación por comité institucional de gestión y desempeño resolución interna de archivo.
- Elaboración de seguimientos a los archivos de gestión
- Revisión y aceptación de transferencias documentales dirección de operaciones al archivo central.
- Inicio proceso trabajo grupal con sistemas, calidad y gestión documental, para la actualización de tablas de retención documental.
- Entrevistas con los funcionarios de todas las áreas de la entidad, para realizar el levantamiento de los procedimientos dentro del proceso de actualización de tablas de retención documental.
- Reunión de presentación y pre-aprobación de las tablas de retención documental por áreas.
- Presentación para aprobación final por parte del comité institucional de gestión y desempeño las tablas de retención documental.

3.2 SG-SST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) es un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar

los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud de los trabajadores (Decreto 1072 de 2015). Metrolínea S.A, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores, contratistas y todos aquellos entes involucrados, continua durante la vigencia 2021 el desarrollo del SG-SST, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales, identificando los peligros y evaluando los riesgos, así como protegiendo la salud de los trabajadores y contratistas mediante la mejora continua del SG-SST.

En el año 2020, más específicamente el mes de diciembre se realizó por parte de la ARL SURA Evaluación de estándares mínimos (Resolución 0312 de 2019) obteniendo un puntaje de 37,5% lo que arroja una valoración Crítica en la tabla de valores.

De manera inmediata se tomaron las acciones correspondientes para la vigencia 2021:

1. Realizar y tener a disposición del Ministerio de trabajo un plan de mejoramiento inmediato.
2. Implementación del SGSST.
3. Enviar a la ARL a la cual estamos afiliados reporte de avances periódicos trimestrales hasta superar la valoración crítica.

Fases de la implementación del SG-SST

La implementación del SG-SST está enmarcada en el Decreto 1072 de 2015, las fases descritas en la Resolución 0312 de 2019 en la cual se describen los estándares mínimos requeridos y bajo la metodología PHVA.



| FASE I: Evaluación Inicial | FASE II: Plan de Mejoramiento | FASE III: Ejecución |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Diciembre de 2020 | 1. Autoevaluación | Enviar informe trimestral a la ARL del avance. |
| | 2. Plan de Mejoramiento | Desarrollar las actividades planteadas. |
| | 3. Diseño y formulación del Plan Anual de Trabajo 2021 | Desarrollar las actividades planteadas de acuerdo al plan. |
| | 4. Diseño y formulación del Plan Anual de Capacitación y Formación 2021 | Desarrollo de las capacitaciones. |
| | | |
| | | |

**DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
VIGENCIA 2021 (AVANCE CORTE A 30 DE JUNIO)**

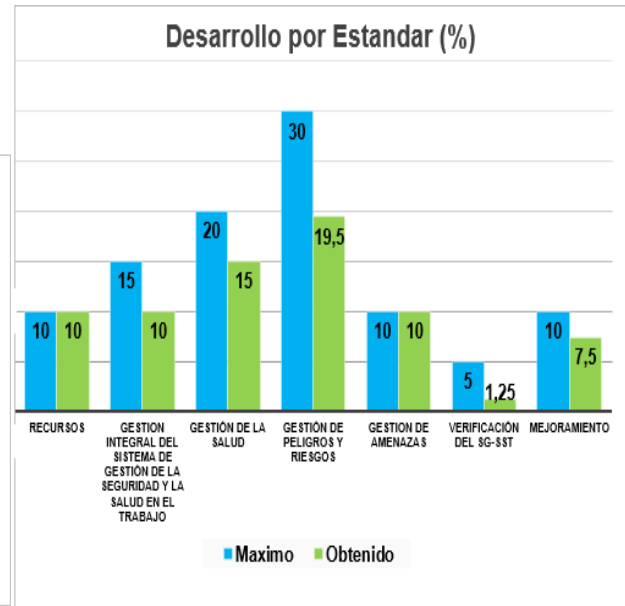
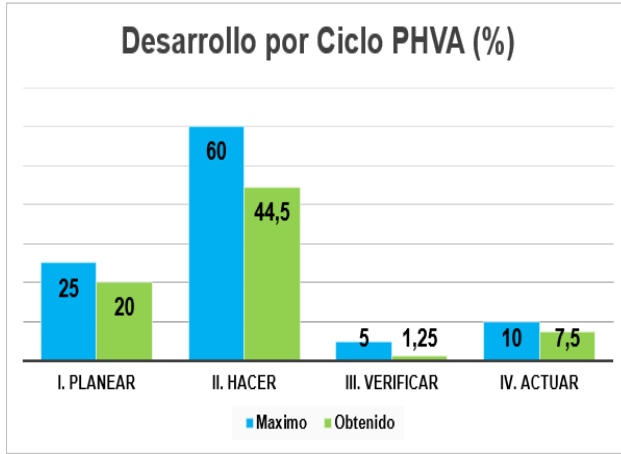
El siguiente informe ejecutivo, se desarrollará con base en lo normado en el Decreto 1072 de 2015 y las fases establecidas por Resolución 0312 de 2019, quien nos define los estándares mínimos del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESOLUCION 0312 DE 2019 |
| ESTANDARES MINIMOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD PARA EMPLEADORES Y CONTRATANTES |
| PLANEAR |
| RECURSOS: Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el SGSST |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se asignó el responsable del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el cual cuenta con los requerimientos normativos. • Se documentó el soporte que contiene la asignación de las responsabilidades a todos los niveles de la organización. • Se definen los recursos financieros, humanos, técnicos y tecnológicos. • Desde el área de recursos humanos se encuentran afilados todos los trabajadores al Sistema General de riesgos laborales. • Contamos con COPASST conformado y funcionando. • Realizamos capacitación al COPASST. • Contamos con Comité de convivencia Laboral conformado y funcionando. • Se ejecuta la programación del Plan de capacitación anual. • Se Realiza Inducción a personal nuevo y Reinducción a personal antiguo. • El responsable del SGSST cuenta con curso de capacitación virtual de 50 horas en SST • Se actualiza y se establece por escrito la Política de SST y se comunica al COPASST • Se definen los objetivos del SGSST de conformidad con la Política de SST • Se inician actividades teniendo en cuenta evaluación inicial del SGSST (diciembre de 2020), se realiza autoevaluación trimestral para conocer los avances. • Se diseña, define y se pone en marcha las actividades contempladas el Plan anual de trabajo para el cumplimiento del SGSST • Se cuenta con sistema de archivo y retención documental para los documentos del SGSST • Se revisa y actualiza la matriz de requisitos legales con la normatividad vigente. • Se dispone de mecanismo efectivo de comunicación. |
| II. HACER |
| GESTION DE LA SALUD |
| CONDICIONES DE SALUD EN EL TRABAJO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se aplica encuesta perfil sociodemografico • Se tiene la custodia de las Historias clínicas por parte de IPS. • Se cuenta con suministro permanente de agua potable, servicios sanitarios y mecanismos para disponer de excretas y basuras. • Se cuenta con un sistema adecuado para el manejo de residuos. No se manejan residuos peligrosos. • Se cuenta con mecanismo definido para el reporte de Accidentes de trabajo y Enfermedad laboral |

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una metodología definida para la investigación de incidentes, accidentes y enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales. (Para 2020 no se presentaron accidentes de trabajo ni enfermedades laborales) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se diseña e implementa herramienta para registro estadístico (Indicadores) de accidentes de trabajo y enfermedad laboral incluida frecuencia, severidad, proporción de accidentes de trabajo mortales, prevalencia e incidencia de enfermedad laboral, ausentismo por causas médicas. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se define y aplica metodología para identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la matriz IPEVR |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza medición ambiental (ergonómica) en los puestos de trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan inspecciones a camillas, botiquines, extintores, gabinetes contraincendios y eléctricas de acuerdo a cronograma. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se hace seguimiento al mantenimiento periódico de las instalaciones y equipos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con Plan de emergencias vigente. Brigada conformada y capacitada. |
| |
| III VERIFICAR |
| VERIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| GESTION Y RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se definen indicadores y se evalúa el SGSST de acuerdo con estos |
| |
| IV ACTUAR |
| MEJORAMIENTO |
| ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL SGSST |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se garantiza el seguimiento y registro de las acciones correctivas derivadas de inspecciones, mediciones y recomendaciones del COPASST. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se Garantiza el seguimiento y registro de las acciones correctivas derivadas de Accidentes de trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se Garantiza el establecimiento y cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de las recomendaciones de autoridad y/o ARL |

Después de realizar las actividades descritas anteriormente se realiza autoevaluación por parte del responsable del SGSST con fecha de corte 30 de junio de 2021 obteniendo una valoración del 73,25% en la implementación de los estándares mínimos, lo que nos ubica en un nivel moderadamente aceptable según tabla de valores, continuaremos trabajando para lograr la meta trazada.



Plan de mejoramiento Medición y seguimiento

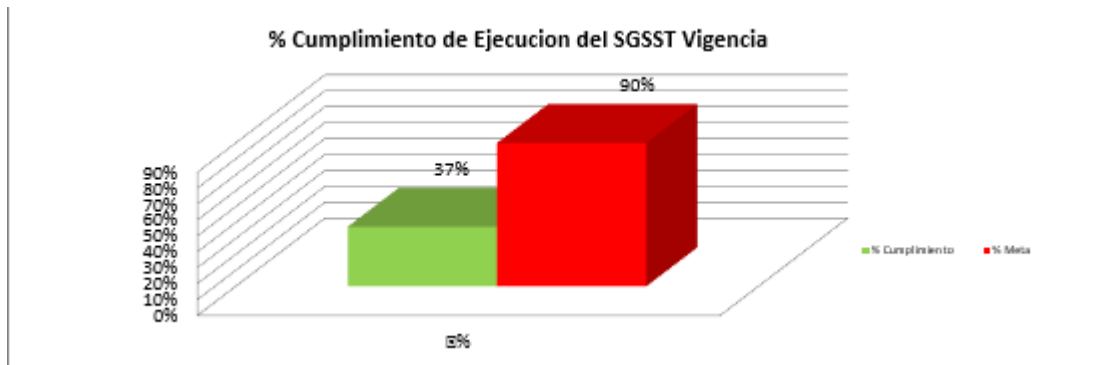
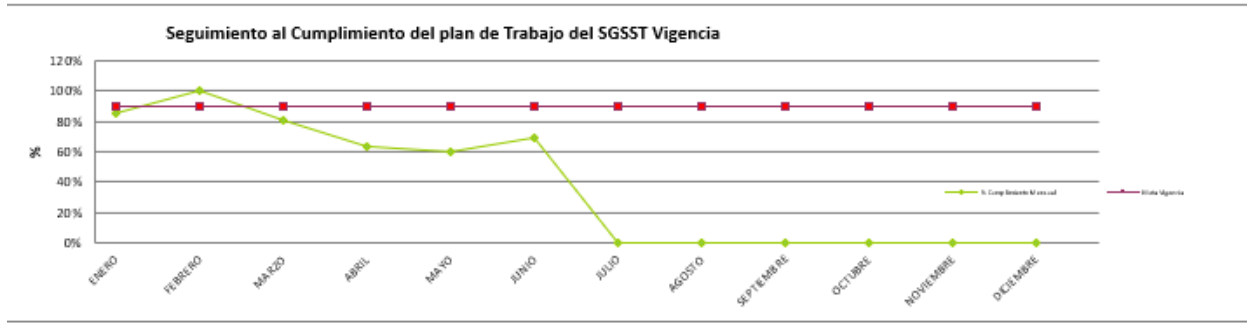
De las 118 actividades programadas en el plan de mejoramiento 2020 – 2021 se han desarrollado 48 lo que equivale a un avance del 41%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

| 6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-------|
| PLAZO PARA EL CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO | | | | | | | | | | | | GRAFICA | |
| VARIABLES | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 7 | 11 | 9 | 10 | 12 | 13 | 11 | 9 | 8 | 7 | 8 | 13 | 118 |
| ACTIVIDADES EJECUTADAS | 6 | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| RESULTADO | 86% | 91% | 89% | 80% | 67% | 62% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 41% |
| META | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| ANÁLISIS DE DATOS | | | | | | | | | | | | | |

Plan de trabajo anual Medición y seguimiento

De las 214 actividades programadas en el Plan de trabajo anual 2021, se han desarrollado 80, lo que equivale a un avance del 37%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

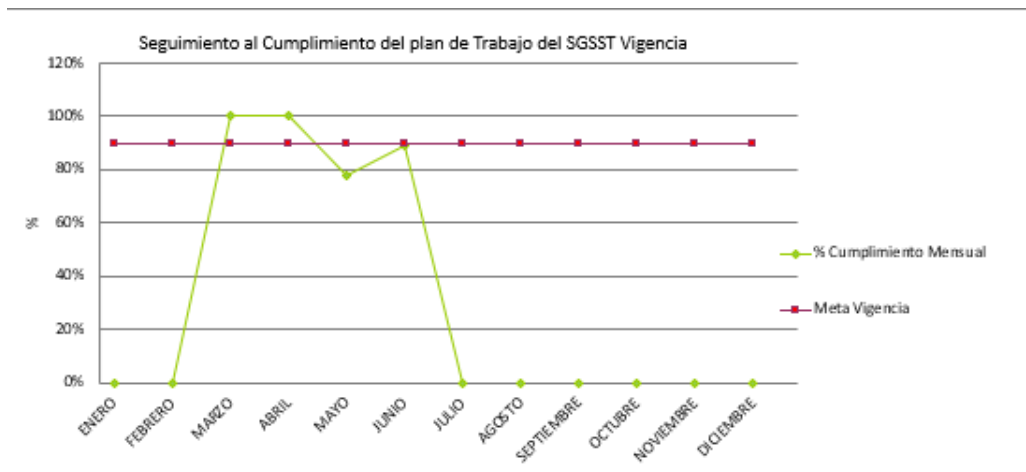
| MONITOREO DEL PROGRAMA VIGENCIA | | | | | | | | | | | | | CUMPLIMIENTO ANUAL | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|---------|------------|--------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DIEMBRE | Programado | Ejecutado | Porcentaje | | | | | | | | | | | |
| 7 | 6 | 12 | 12 | 21 | 17 | 27 | 17 | 20 | 12 | 23 | 16 | 16 | 0 | 17 | 0 | 17 | 0 | 14 | 0 | 23 | 0 | 214 | 80 | 37% | |
| 84% | 80% | 81% | 83% | 80% | 79% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% | 88% |

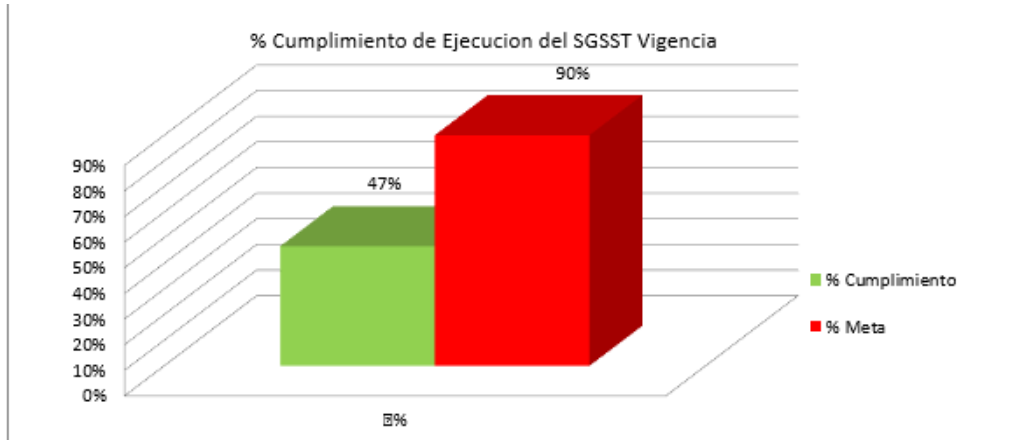


Plan de capacitación y formación Medición y seguimiento

De 60 actividades programadas en el Plan de capacitación y formación 2021, se han ejecutado 28, lo que equivale a un avance del 47%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

| Actividades | | | | | | | | | | | | | CUMPLIMIENTO ANUAL | | |
|-------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------|-----------|-----|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 28 | 47% |
| 00000 | 00000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | 0000 | Programa | Ejecutado | 98% |

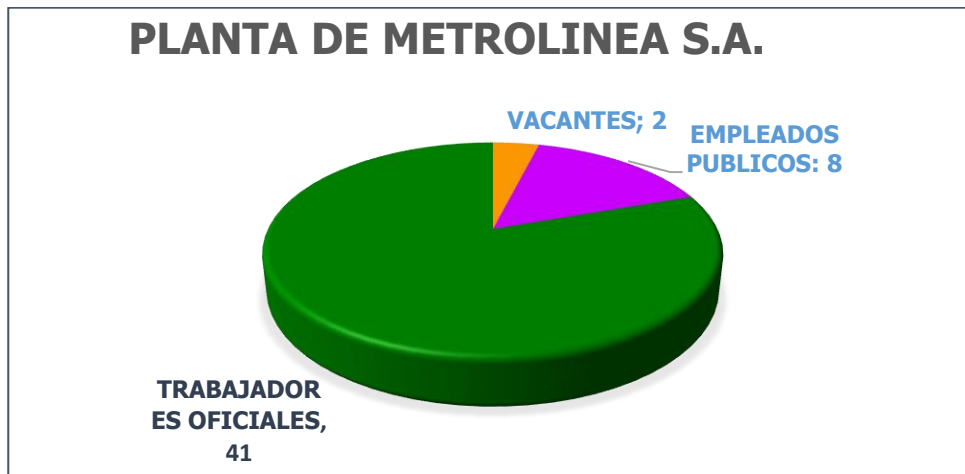




3.3 RECURSOS HUMANOS

El área de Talento Humano durante el trimestre de abril a junio del 2021, realizó la gestión y análisis de los beneficios y capacitación; así como la ejecución de actividades con la participación de los empleados buscando mejorar el clima y contribuyendo al mejoramiento del desempeño y la satisfacción laboral, aportando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La planta de Metrolínea S.A. está conformada por una planta total de 51 cargos y actualmente está distribuida así:

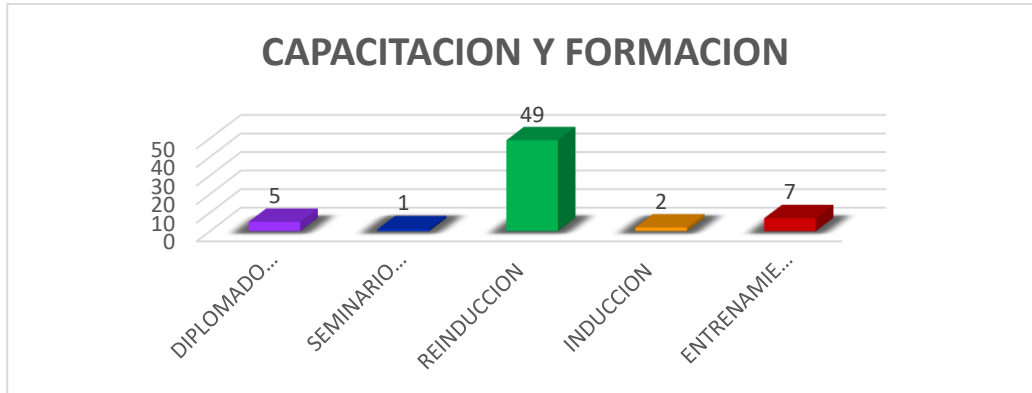


En el marco del Plan estratégico de Talento Humano, durante el trimestre se ejecutaron las siguientes actividades y acciones en cuanto al Plan Institucional de Formación y Capacitación, Plan Institucional de Bienestar Social, Estímulos Incentivos y Reconocimientos, Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Retiro Desvinculación asistida:

Plan Institucional de Formación y Capacitación

En el marco del Plan se gestionó la participación de algunos funcionarios en capacitaciones como Diplomado en gestión de documentos físicos y electrónicos, seminario en Información Exógena 2021, y en el marco de

la reinducción, inducción se realizó en el mes de abril de forma virtual una jornada en la cual participaron activamente todos los funcionarios; así mismo teniendo en cuenta la implementación de la reorganización, se realizó el entrenamiento de siete (7) funcionarios en su nuevo cargo, y la inducción para dos (2) funcionarios que ingresaron a laborar.



Igualmente, en las rutas de valor enmarcadas en el Plan de capacitación se ejecutaron actividades como:

Ruta de la felicidad: Salario emocional al conceder un día de permiso por cumpleaños, equilibrio de vida al ejecutar actividades de capacitación y bienestar con el fin de equilibrar la vida laboral, familiar y tiempo de ocio.

Ruta del Crecimiento: Liderando talento, cultura de liderazgo, servidores que saben lo que hacen, actividades inmersas en las capacitaciones impartidas en abril en temas como Manejo de emociones y estrés laboral, Curso básico MIPG, Trabajo en equipo y comunicación asertiva.

Ruta del Servicio: Al servicio de los ciudadanos ejecutado mediante la capacitación de Servicio al cliente, Trabajo en equipo y comunicación asertiva y el curso Básico de MIPG.

Ruta de la Calidad: La cultura de hacer las cosas bien, la cultura de la calidad y la integridad, ejecutados a través de la capacitación Gestión

Ruta de análisis de datos: conociendo en talento, entendiendo personas a través del uso de datos, a través de la administración y uso de los datos registrados en la nómina y la gestión de los tramites concernientes a la misma, se ha ejecutado la ruta del plan de capacitación.

Plan Institucional de Bienestar Social, Estímulos Incentivos y Reconocimientos

El área de Talento Humano durante el trimestre llevo a cabo las actividades programadas en el Plan así:

ABRIL: DIA SECRETARIA

DIA DE LA NIÑEZ, PROGRAMA PREPENSIONADOS

MAYO: DIA DE LA MADRE

JUNIO: DIA DEL PADRE

Así mismo en el desarrollo del plan de bienestar el área de Talento Humano apoyado con el área de prensa y comunicaciones, secretaria general ejecuto actividades como:

- ❖ Ramos por condolencias a funcionarios
- ❖ Tarjetas de cumpleaños enviadas por whatsapp grupo institucional
- ❖ Capacitación Colpensiones Ruta D-50 Pre pensionados, identificando un total de catorce (14) funcionarios que cumplen los requisitos para hacer parte de dicho programa.
- ❖ Tarjetas de condolencias enviadas por wasap grupo institucional
- ❖ Capacitación Mujer Equidad de Genero
- ❖ Horarios flexibles para acompañar a funcionarios en exequias de familiares y de compañeros de trabajo.
- ❖ Realización de pausas activas

Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud

El área de talento humano junto al SG SST, han logrado ejecutar durante el trimestre actividades de capacitación en temas como Caídas a Nivel y Desnivel, Higiene Postural y Traumas, Hábitos Saludables Riesgo Cardiovascular, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral, Acoso y Estrés Laboral, Inspecciones de seguridad, así mismo capacitaciones a los miembros del Copasst, Comité de Convivencia Laboral.

Igualmente se llevó a cabo la investigación de un accidente de trabajo leve, el cual fue reportado y posteriormente el equipo investigador realizó el seguimiento a las actividades de intervención establecidas.

Articulado el talento humano con los comités Copasst, Cocola y el SG SST, se han establecido los procedimientos y protocolos necesarios para prevenir y mitigar el contagio del virus Covid-19 entre funcionarios, atendiendo de forma oportuna los respectivos protocolos establecidos y avalados por la ARL.

Gestión Administrativa de Talento Humano

El área de talento humano ha ejecutado las actividades concernientes a la gestión de actos administrativos necesarios en la programación de vacaciones, así como las certificaciones laborales, la gestión de afiliaciones a seguridad social, ARL, caja de compensación, seguimiento curso básico de MIPG, seguimiento actualización datos del SIGEP, archivo y actualización de hojas de vida, planes de mejoramiento, respuesta a derechos de petición, seguimiento y gestión ante las EPS por el cobro de las incapacidades, coordinación, liquidación y elaboración mensual de nómina en el software de acuerdo con las normas vigentes establecidas para funcionarios públicos y trabajadores oficiales, elaboración de parafiscales para el pago por medio de asopagos a las diferentes EPS, fondos de pensiones, ARL, caja de compensación, SENA, ICBF, de acuerdo a las novedades de cada funcionario.

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE LAS CATORCENAS DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN

Con corte a junio 30 de 2021 se adeudaba a TISA las catorcenas desde 11 de noviembre de 2019 hasta 15 de marzo de 2020 y desde 7 de junio de 2021 hasta 4 de julio de 2021 y a los demás beneficiarios desde 28 de octubre de 2019 hasta 15 de marzo de 2020 y desde 24 de mayo de 2021 hasta 4 de julio de 2021, adeudándole 11 y 13 catorcenas.

| ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM JUNIO 30 DE 2021 | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|
| CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES | | | | | | |
| CATORCENA | METROCINCO | MOVILIZAMOS | TOTAL | | | |
| 28OCT-10NOV 2019 | 1,482,613,360 | 1,023,491,457 | 2,506,104,816 | | | |
| 11NOV-24NOV 2019 | 1,482,613,360 | 1,023,491,457 | 2,506,104,816 | | | |
| 25NOV-8DIC 2019 | 1,469,102,593 | 1,012,577,585 | 2,481,680,179 | | | |
| 9DIC-22DIC 2019 | 1,418,306,920 | 978,101,080 | 2,396,408,001 | | | |
| 23DIC 2019 - 05ENE 2020 | 1,100,098,680 | 764,819,925 | 1,864,918,605 | | | |
| 06ENE-19ENE 2020 | 1,158,399,099 | 797,502,028 | 1,955,901,127 | | | |
| 20ENE-02FEB 2020 | 1,403,000,185 | 964,922,991 | 2,367,923,176 | | | |
| 03FEB-16FEB 2020 | 1,470,434,056 | 995,342,479 | 2,465,776,536 | | | |
| 17FEB -01MAR 2020 | 1,472,668,036 | 996,918,048 | 2,469,586,084 | | | |
| 02MAR-15MAR 2020 | 1,473,598,822 | 997,624,267 | 2,471,223,088 | | | |
| 24MAY-6JUN 2021 | 1,014,635,823 | 595,744,101 | 1,610,379,925 | | | |
| 7JUN-20JUN 2021 | 1,014,635,823 | 595,744,101 | 1,610,379,925 | | | |
| 21JUN-4JUL 2021 | 1,014,635,823 | 595,744,101 | 1,610,379,925 | | | |
| | 16,974,742,581 | 11,342,023,621 | 28,316,766,201 | | | |
| CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM | | | | | | |
| CATORCENA | TISA | METROLINEA 6,85% | METROLINEA 4,79% | METROLINEA 1,87% | AMB | TOTAL CATORCENA |
| 28OCT-10NOV 2019 | | 199,722,826 | 139,660,195 | 54,522,874 | 5,950,330 | 399,856,226 |
| 11NOV-24NOV 2019 | 387,848,365 | 196,797,133 | 137,614,346 | 53,724,181 | 5,863,165 | 781,847,190 |
| 25NOV-8DIC 2019 | 388,088,159 | 196,918,806 | 137,699,428 | 53,757,397 | 5,866,790 | 782,330,580 |
| 9DIC-22DIC 2019 | 380,605,271 | 193,121,934 | 135,044,389 | 52,720,878 | 5,753,670 | 767,246,141 |
| 23DIC 2019 - 05ENE 2020 | 250,747,211 | 127,230,992 | 88,968,825 | 34,733,132 | 3,641,935 | 505,322,096 |
| 06ENE-19ENE 2020 | 318,575,491 | 161,647,564 | 113,035,304 | 44,128,605 | 4,627,095 | 642,014,058 |
| 20ENE-02FEB 2020 | 372,468,787 | 188,993,421 | 132,157,444 | 51,593,825 | 5,410,015 | 750,623,491 |
| 03FEB-16FEB 2020 | 448,338,807 | 227,490,432 | 159,077,251 | 62,103,227 | 6,511,900 | 903,521,617 |
| 17FEB -01MAR 2020 | 436,609,150 | 221,538,717 | 154,915,395 | 60,478,453 | 6,341,485 | 879,883,199 |
| 02MAR-15MAR 2020 | 426,683,268 | 216,502,251 | 151,393,545 | 59,103,534 | 6,197,290 | 859,879,888 |
| 24MAY-6JUN 2021 | | 66,861,055 | 46,753,935 | 18,252,580 | 1,877,065 | 133,744,635 |
| 7JUN-20JUN 2021 | 140,891,400 | 71,489,340 | 49,990,356 | 19,516,068 | 2,007,000 | 283,894,164 |
| 21JUN-4JUL 2021 | 140,891,400 | 71,489,340 | 49,990,356 | 19,516,068 | 2,007,000 | 283,894,164 |
| | 3,691,747,307 | 2,139,803,812 | 1,496,300,768 | 584,150,822 | 62,054,740 | 7,974,057,448 |
| TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS | | | | | | 36,290,823,649 |
| TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES | | | | | | 11 Y 13 |

El balance operacional 2021 con corte a 4 de julio, es de \$4,821,972,393 y presenta un resultado positivo gracias a 14.122 millones que ingresaron por fuentes alternas de ingresos tales como giros de la Alcaldía de Bucaramanga y traslado de los recursos del convenio de cofinanciación para la operación los cuales se detallan mas adelante:

| 2021 | TISA | METROLINEA 6,85% | METROLINEA 4,79% | METROLINEA 1,87% | AMB | METRO CINCO | MOVILIZAMOS | TOTAL EGRESOS | VALIDACIONES | OTROS INGRESOS | 4xMIL | RESULTADO |
|----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------|
| 4ENE-17ENE | \$ 133,559,564 | \$ 67,769,112 | \$ 47,388,912 | \$ 18,500,473 | \$ 1,902,785 | \$ 979,419,840 | \$ 571,694,769 | \$ 1,820,235,454 | \$ 989,330,100 | \$ 2,000,000,000 | \$ 7,280,942 | \$ 1,161,813,704 |
| 18ENE-31ENE | \$ 173,458,388 | \$ 88,014,071 | \$ 61,545,606 | \$ 24,027,199 | \$ 2,471,770 | \$ 1,090,293,970 | \$ 608,910,843 | \$ 2,048,721,847 | \$ 1,284,876,950 | | \$ 8,194,887 | \$ (772,039,785) |
| 1FEB-14FEB | \$ 177,491,405 | \$ 90,060,454 | \$ 62,976,580 | \$ 24,585,847 | \$ 2,528,540 | \$ 1,115,144,650 | \$ 685,178,550 | \$ 2,157,966,025 | \$ 1,314,751,150 | | \$ 8,631,864 | \$ (851,846,740) |
| 15FEB-28FEB | \$ 184,311,153 | \$ 93,520,844 | \$ 65,396,328 | \$ 25,530,508 | \$ 2,625,515 | \$ 1,120,161,051 | \$ 682,870,362 | \$ 2,174,415,761 | \$ 1,365,267,800 | \$ 2,000,000,000 | \$ 8,697,663 | \$ 1,182,154,376 |
| 1MAR-14MAR | \$ 191,362,041 | \$ 97,098,517 | \$ 67,898,087 | \$ 26,507,186 | \$ 2,725,955 | \$ 1,113,520,652 | \$ 659,340,435 | \$ 2,158,452,874 | \$ 1,417,496,600 | | \$ 8,633,811 | \$ (749,590,086) |
| 15MAR-28MAR | \$ 183,703,923 | \$ 93,212,731 | \$ 65,180,873 | \$ 25,446,395 | \$ 2,616,865 | \$ 1,069,935,506 | \$ 601,095,170 | \$ 2,041,191,464 | \$ 1,360,769,800 | \$ 2,887,603,948 | \$ 8,164,766 | \$ 2,199,017,518 |
| 29MAR-11ABR | \$ 157,555,024 | \$ 79,944,586 | \$ 55,902,857 | \$ 21,824,288 | \$ 2,244,395 | \$ 971,266,498 | \$ 565,932,078 | \$ 1,854,669,726 | \$ 1,167,074,250 | | \$ 7,418,679 | \$ (695,014,155) |
| 12ABR-25ABR | \$ 170,913,834 | \$ 86,722,945 | \$ 60,642,760 | \$ 23,674,731 | \$ 2,434,670 | \$ 1,039,666,822 | \$ 580,551,448 | \$ 1,964,607,211 | \$ 1,266,028,400 | \$ 2,112,396,052 | \$ 7,858,429 | \$ 1,405,958,812 |
| 26ABR-9MAY | \$ 115,435,476 | \$ 58,572,816 | \$ 40,958,217 | \$ 15,989,951 | \$ 1,644,380 | \$ 874,934,753 | \$ 421,487,661 | \$ 1,529,023,254 | \$ 855,077,600 | \$ 2,843,829,676 | \$ 6,116,093 | \$ 2,163,767,929 |
| 10MAY-23MAY | \$ 131,769,963 | \$ 66,861,055 | \$ 46,753,935 | \$ 18,252,580 | \$ 1,877,065 | \$ 954,107,367 | \$ 541,690,818 | \$ 1,761,312,783 | \$ 976,073,800 | \$ 1,470,864,978 | \$ 7,045,251 | \$ 678,580,744 |
| 24MAY-6JUN | \$ 142,302,069 | \$ 72,205,124 | \$ 50,490,882 | \$ 19,711,472 | \$ 2,027,095 | \$ 1,014,635,823 | \$ 595,744,101 | \$ 1,897,116,566 | \$ 1,054,089,400 | \$ 807,996,892 | \$ 7,588,466 | \$ (42,618,741) |
| 7JUN-20JUN | \$ 140,891,400 | \$ 71,489,340 | \$ 49,990,356 | \$ 19,516,068 | \$ 2,007,000 | \$ 1,014,635,823 | \$ 595,744,101 | \$ 1,894,274,089 | \$ 1,043,640,000 | | \$ 7,577,096 | \$ (858,211,185) |
| TOTALES | \$ 1,902,754,240 | \$ 965,471,596 | \$ 675,125,393 | \$ 263,566,698 | \$ 27,106,035 | \$ 12,357,722,755 | \$ 7,110,240,337 | \$ 23,301,987,054 | \$ 14,094,475,850 | \$ 14,122,691,546 | \$ 93,207,948 | \$ 4,821,972,393 |

El Balance Operacional Acumulado desde el año 2010 asciende a \$-45,051,849,490.39

| 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 | | | |
| INGRESOS | | | 78,764,339,500.00 |
| EGRESOS | | | 84,772,868,640.44 |
| RESULTADO | | - | 6,008,529,140.44 |
| 2020 | | | |
| INGRESOS | | | 53,034,333,142.94 |
| EGRESOS | | | 57,989,936,293.89 |
| RESULTADO | | - | 4,955,603,150.95 |
| 2021 (julio 4) | | | |
| INGRESOS | | | 28,217,167,396.00 |
| EGRESOS | | | 23,395,195,002.61 |
| RESULTADO | | | 4,821,972,393.39 |
| BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO | | | - 45,051,849,490.39 |

RECURSOS ADICIONALES PARA LA OPERACIÓN ENERO-JUNIO 2021

El día 31 de diciembre de 2020 se obtuvo la cuarta aprobación por parte de la UMUS para utilizar 2.000 millones de pesos más del convenio de cofinanciación para la operación, los cuales fueron utilizados en el mes de enero de 2021.

En el mes de febrero de 2021, la alcaldía de Bucaramanga, giró 2.000 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del SITM.

En el mes de marzo ingresaron también 2.887 millones de pesos de la Alcaldía de Bucaramanga que se utilizaron para cubrir déficit operacional del año 2019 y con destinación específica para el mantenimiento y recuperación de flota y equipos tecnológicos vinculados al SITM.

En el mes de abril de 2021, la alcaldía de Bucaramanga, giró 2.112 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del SITM.

En el mes de mayo de 2021, la Nación aprobó la utilización de 5.112 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del periodo marzo a mayo de 2021.

| INGRESOS ADICIONALES PARA EL SITM | | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------|
| Fuente | Monto | Aportante | Fecha |
| Cuarta Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación | 2,000,000,000 | Gobierno Nacional | ene-21 |
| Proyecto reducción déficit Operacional 2021 | 2,000,000,000 | Alcaldía de Bucaramanga | feb-21 |
| Proyecto reducción déficit Operacional 2019 | \$ 2,887,603,948 | Alcaldía de Bucaramanga | mar-21 |
| Proyecto reducción déficit Operacional 2021 | 2,112,396,052 | Alcaldía de Bucaramanga | abr-21 |
| Quinta Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación | 5,122,691,545 | Gobierno Nacional | jun-21 |
| TOTAL | 14,122,691,545 | | |

RECURSOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR ENERO-JUNIO 2021

En el mes de marzo ingresaron 1.000 millones de pesos y en el mes de mayo 927.500.500 de la Alcaldía de Bucaramanga que se utilizaron para cubrir gastos de funcionamiento propios del ente gestor como pago de servicios públicos y nómina entre otros.

| INGRESOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR | | | |
|------------------------------------------|----------------------|-------------------------|--------|
| Rubro | Valor | Aportante | Fecha |
| Proyecto reducción déficit Operacional | 1,000,000,000 | Alcaldía de Bucaramanga | mar-21 |
| Proyecto reducción déficit Operacional | 927,500,500 | Alcaldía de Bucaramanga | may-21 |
| TOTAL | 1,927,500,500 | | |

ESTADOS FINANCIEROS A MAYO 31 DE 2021

A continuación, se presenta el análisis de las principales cifras de los estados financieros del Ente Gestor, con corte a 31 de mayo de 2021.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

| | 2021 | 2020 | % VARIACION |
|-------------------|------------------|-----------------|-------------|
| ACTIVO | 219,879,994,685 | 217,739,718,816 | 0.98% |
| PASIVO | 324,634,313,426 | 206,771,415,946 | 57.00% |
| PATRIMONIO | -104,754,318,741 | 10,968,302,870 | -1055.06% |

El activo presentó un aumento del 0.98%, en razón que en la vigencia 2021, la alcaldía de Bucaramanga ha transferido la suma de \$1.927.500.500, para ayudar a cubrir los gastos de funcionamiento generado por la disminución de ingresos que ha tenido el Ente Gestor, teniendo en cuenta que los últimos recursos fueron recibidos el 27 de mayo de 2021 y generando un saldo en cuentas de ahorros por este concepto la suma de \$1.059.224.832.00

Durante la vigencia 2020 no se realizaron entrega de infraestructura ni se recibió activos en comodato.

El componente del pasivo aumento en un 57% teniendo en cuenta la recomendación del Revisor Fiscal de registrar en el Pasivo el total de los intereses liquidados a diciembre 31 de 2020, con el fin de reconocer en los estados financieros todas las obligaciones originadas por los procesos judiciales fallados en contra de la entidad. Y así mismo por el registro del acta suscrita el 27 de mayo de 2021, con Estaciones Metrolínea Ltda., en donde se analizó el estado de la obligación derivada del laudo arbitral proferida por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio, en aras de lograr la determinación de mutuo acuerdo conforme al artículo 23 de la Ley 550 de 1999.

El patrimonio presenta una disminución del 1.055.06% por la pérdida contable presentada al registrar en diciembre los intereses de los procesos fallados en contra de la entidad, como se puede observar en la siguiente gráfica y en este mes al realizar el registro de la liquidación de la obligación de Estaciones Metrolínea según acta del 27 de mayo de 2021, lo cual genera un mayor valor por intereses en \$14.252.987.553, que de acuerdo con la Norma de presentación de estados financieros, cuando la empresa corrija errores materiales de periodos anteriores, el valor del ajuste se reconoce en el periodo que se identifica la diferencia, que para el caso sería en el 2021, en el mes de mayo, que se determinó los valores ajustar en el rubro de resultados de ejercicios anteriores, y en ningún caso se incluirá en el resultado del periodo en el que se descubra el error.

| PATRIMONIO | 2021 | 2020 | % VARIACION |
|-------------------|------------------|----------------|-------------|
| Total | -104,754,318,741 | 10,968,302,870 | -1055.06% |

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL

| | 2021 | 2020 | % VARIACION |
|--------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| INGRESOS | 4,942,907,257 | 3,150,395,805 | 56.90% |
| GASTOS | 4,077,091,375 | 3,974,236,742 | 2.59% |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | 865,815,882 | -823,840,937 | -205.10% |

El aumento en los ingresos corresponde a los aportes realizados por el Municipio de Bucaramanga por valor de \$1.927.500.500, teniendo en cuenta que aun para esta vigencia y al corte de mayo 31 de 2021 se muestra una disminución en las validaciones a causa de la afectación de las limitaciones impuestas por el gobierno Nacional por prevención del covid 19, como se muestra en la siguiente gráfica:

| | | | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------|
| Gestion de Transporte Masivo | 1,655,331,508 | 2,674,869,233 | -38.12% |
|------------------------------|---------------|---------------|---------|

Es por esto que la gestión de Metrolinea S.A, para la vigencia 2021 se enmarca en buscar recursos que ayuden a soportar los compromisos adquiridos para el sostenimiento de la entidad.

Entre ellos se destaca:

1. Aportes del Municipio de Bucaramanga
2. Aportes por el beneficio PAEF
3. Ingresos por contratos de explotación colateral para fijación de espacios de publicidad
4. Arriendo del local a KOBA
5. Revisión de multas y niveles de desempeño a los concesionarios

En cuanto los gastos se aplica la austeridad, aunque se evidencia un aumento del 2.59% en este componente, se presenta una utilidad en el ejercicio por valor de \$865.815.882.00.

HECHOS RELEVANTES

1. Desde el día sábado 14 de marzo de 2020, dadas las medidas tomadas por las autoridades tanto Nacionales como locales y con el fin de evitar la propagación del COVID-19 los ingresos del SITM Metrolinea se han visto altamente afectados de manera negativa, el sistema ha presentado una disminución relevante de usuarios, lo que ha disminuido considerablemente los ingresos para el SITM, afectando a todos los actores, operadores, recaudo y control y ente gestor, lo que conlleva a que las catorcenas del año 2019 no se hayan podido seguir pagando y se haya tomado la decisión de pagar las catorcenas 2020 atendiendo a que las ayudas por parte del gobierno Nacional tienen destinación específica para atender el déficit operacional desde la declaratoria de emergencia y se requiere dar flujo de caja más ágil a todos los actores del SITM.
2. Al corte de mayo 31 de 2021 ingresaron \$4.843.829.676 que se utilizaron para cubrir déficit operacional del año 2019 y con destinación específica para el mantenimiento y recuperación de flota y equipos tecnológicos vinculados al SITM.
3. Metrolinea S.A. se acreditó como BENEFICIARIO DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO FORMAL – PAEF, creado por el Decreto legislativo 639 del 8 de mayo de 2020 y modificado por el Decreto 677 del 19 de mayo de 2020, emitidos por emergencia económica.
4. La alcaldía de Bucaramanga ha transferido en la vigencia 2021 la suma de \$1.927.500.500, para ayudar a cubrir los gastos de funcionamiento generado por la disminución de ingresos que ha tenido el Ente Gestor.

5. La Asamblea de accionistas de Metrolínea S.A, el 14 de septiembre de 2020, autorizó la presentación de un proyecto de Intervención económica para la reactivación empresarial, acuerdos de reestructuración y reorganización de pasivos acogiendo a la ley 550 de 1999.
6. El 9 de diciembre de 2020, la Superintendencia de Puertos y Transporte notificó la admisión en el proceso de reestructuración
7. Los contratos de explotación colateral de las comercializadoras I.CO MEDIOS y EFECTIMEDIOS en donde su objeto es: "Explotación colateral de espacios internos y externos para la fijación de publicidad visual en la infraestructura física flota de buses del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga". Se les realizó una PRORROGA EN TIEMPO DE 3 MESES CONTRATO No 001 y 002 hasta el 31 de marzo de 2021.
8. El 30 de marzo de 2020 fue suscrito el No. 40 para un periodo del 01 de abril de 2020 al 31 de marzo de 2023. Según cláusula quinta el canon mensual es de \$107.873.322 incluido IVA y dando cumplimiento a los numerales 1 y 2 de la misma cláusula se aplica el 50% de descuento a partir de abril, durante los días que dure la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.
9. Metrolínea S.A. por el resultado del ejercicio vigencia 2020 entra en causal de disolución al generar una pérdida que disminuye el patrimonio por debajo del 50% del capital suscrito. Pero se debe tener en cuenta dos eventos que indican que METROLINEA S.A. no se encuentra en causal de disolución:
 - El 09 de diciembre de 2020, la Superintendencia de Puertos y Transporte notificó la admisión en el proceso de reestructuración, y recurriendo al artículo 18 de la Ley 550 se suspende el plazo para enervar esta causal.
 - El gobierno Nacional expide el 31 de diciembre de 2020 la Ley 2069, donde derogó expresamente la causal de disolución por pérdidas y la sustituye por una nueva causal de disolución "por el no cumplimiento de la hipótesis de negocio en marcha al cierre del ejercicio"
10. El 07 de enero de 2021 la superintendencia de Puertos y Transporte emite resolución 065 para el nombramiento del nuevo Promotor. El 30 de enero de 2021 se publica aviso de reestructuración de pasivos ley 550 de 1999.
11. El 05 de febrero de 2021 se realiza la inscripción del trámite de reestructuración de pasivos ante el Registro Mercantil y se informa a los despachos judiciales.
12. El 10 de febrero de 2021 se solicitó a los despachos Judiciales la suspensión de embargos de conformidad con el artículo 58 numeral 13 de la ley 550 de 1999.
13. El 06 de mayo de 2021 se radió por parte del promotor ante la Superintendencia de Puertos y Transporte escrito de terminación de acreencias y derechos de voto.
14. El 14 de mayo de 2021 se realizó audiencia de determinación de acreencias y derechos de voto por parte del promotor.
15. Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas y Estaciones Metrolínea Ltda. Y mediante oficio el fondo de Pensiones y Cesantías Protección.
16. El 27 de mayo de 2021, se suscribió acta con Estaciones Metrolínea Ltda., en donde se analizó el estado de la obligación derivada del laudo arbitral proferida por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio, en aras de lograr la determinación de mutuo acuerdo conforme al artículo 23 de la Ley 550 de 1999.
17. Ante diferentes reuniones, el 31 de mayo se continuo con la audiencia, y teniendo en cuenta los acuerdos con los dos acreedores que habían objetado, los mismos retiraron las objeciones y se modificó la determinación de las acreencias.
18. El mismo día 31 de mayo se corrió traslado para que terceros, acreedores y todos los interesados presenten las respectivas objeciones frente a esta determinación ante la Superintendencia de Transporte.

3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS VIGENCIA 2021

El presupuesto de Metrolínea S.A para la vigencia 2021, fue aprobado por la Junta Directiva el 11 de diciembre de 2020, por la suma de \$37.999.499.751.

La Junta Directiva de Metrolínea S.A, modificó el presupuesto de la siguiente manera:

- Se adicionó los recursos del balance destinados a la cancelación de las cuentas por pagar de la vigencia 2020 por la suma de \$8.459.573.354.
- Se adicionó los recursos provenientes del otro si No. 7 de 2021 del convenio interadministrativo No. 230 de 2019, por la suma de \$1.555.449.996.
- Se ajusto la disponibilidad inicial según los saldos definitivos reflejados en el estado de tesorería con corte a 31 de diciembre de 2020, donde se incorporaron recursos por la suma de \$1.289.025.015 y se redujo la suma de \$3.474.701.579 según su fuente de financiación.
- Se adicionó los recursos provenientes de reintegros y recursos no apropiados por la suma de \$119.648.920.
- Se adicionó los recursos provenientes de La aseguradora MAPRHE Seguros Generales de Colombia S.A. en razón del siniestro ocurrido en fecha 16 de diciembre de 2020 que afecto el amparo de todo riesgo daños materiales de la estación la Española, por la suma de \$787.090.723.

El valor del presupuesto definitivo a junio 30 de 2021 es la suma \$45.735.586.178

Presupuesto de Ingresos

Cuadro 1 – Modificación presupuesto de ingresos

| CODIGO | DESCRIPCION | PRESUPUESTO INICIAL | ADICION | REDUCCION | PRESUPUESTO DEFINITIVO | RECAUDO |
|-------------|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|
| 1 | INGRESOS | 37,999,499,751 | 12,210,788,008 | 3,474,701,579 | 46,735,586,180 | 32,308,882,218 |
| 10 | Disponibilidad inicial | 20,051,628,011 | 1,289,025,015 | 3,474,701,579 | 17,865,951,447 | 16,411,749,621 |
| 1002 | Bancos | 852,359,519 | 259,720,521 | 496,952,364 | 615,127,676 | 615,127,678 |
| 1003 | Inversiones Temporales | 19,199,268,492 | 1,029,304,494 | 2,977,749,215 | 17,250,823,771 | 15,796,621,943 |
| 11 | Ingresos Corrientes | 14,021,840,228 | 2,342,540,719 | 0 | 16,364,380,947 | 7,218,420,495 |
| 1102 | Ingresos no tributarios | 14,021,840,228 | 2,342,540,719 | 0 | 16,364,380,947 | 7,218,420,495 |
| 110205 | Venta de Bienes y Servicios | 9,021,840,228 | 0 | 0 | 9,021,840,228 | 2,948,379,276 |
| 110206 | Transferencias Corrientes | 5,000,000,000 | 2,342,540,719 | 0 | 7,342,540,719 | 4,270,041,219 |
| 12 | Recursos de capital | 3,926,031,510 | 8,579,222,274 | 0 | 12,505,253,784 | 8,678,712,102 |
| 1201 | Transferencias de capital | 3,811,063,534 | 0 | 0 | 3,811,063,534 | 0 |
| 120101 | Transferencias de unidades del presupuesto g | 3,811,063,534 | 0 | 0 | 3,811,063,534 | 0 |
| 1206 | Rendimientos financieros | 114,965,976 | 0 | 0 | 114,965,976 | 5,858,969 |
| 120602 | Rendimientos financieros de depositos | 114,965,976 | 0 | 0 | 114,965,976 | 5,858,969 |
| 1210 | Recursos del balance | 1,000 | 8,459,573,354 | 0 | 8,459,574,354 | 8,459,573,354 |
| 12101 | Cancelacion de reservas | 1,000 | 8,459,573,354 | 0 | 8,459,574,354 | 8,459,573,354 |
| 1216 | Reintegros y otros recursos no apropiados | 1,000 | 119,648,920 | 0 | 119,649,920 | 213,279,779 |
| 12161 | Reintegros | 1,000 | 41,786,920 | 0 | 41,787,920 | 135,417,779 |
| 12162 | Recursos no apropiados | 0 | 77,862,000 | 0 | 77,862,000 | 77,862,000 |

Presupuesto de Gastos

Cuadro 2 – Modificación presupuesto de gastos

| CODIGO | DESCRIPCION | PRESUPUESTO INICIAL | CREDITOS | CONTRA CREDITO | REDUCCION | ADICION | PRESUPUESTO DEFINITIVO |
|------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|
| 2 | GASTOS | 37,999,499,751 | 7,323,389,746 | 7,323,389,746 | 3,474,701,579 | 12,210,788,008 | 46,735,586,180 |
| 2.1 | GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | 16,453,899,270 | 469,233,236 | 469,233,236 | 507,676,514 | 4,313,482,922 | 20,259,705,678 |
| 2.1.1 | GASTOS DE PERSONAL | 4,262,755,726 | 0 | 9,600,000 | 0 | 603,423,205 | 4,856,578,931 |
| 2.1.1.1 | Planta de personal permanente | 4,262,755,726 | 0 | 9,600,000 | 0 | 603,423,205 | 4,856,578,931 |
| 2.1.2 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 2,174,278,000 | 279,600,000 | 243,120,275 | 120,000,000 | 720,355,639 | 2,811,113,364 |
| 2.1.2.2 | ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS NO FI | 2,174,278,000 | 279,600,000 | 243,120,275 | 120,000,000 | 720,355,639 | 2,811,113,364 |
| 2.1.2.2.1 | Materiales y Suministros | 135,344,000 | 0 | 0 | 0 | 14,836,842 | 150,180,842 |
| 2.1.2.2.2 | Adquisición de servicios | 2,038,934,000 | 279,600,000 | 243,120,275 | 120,000,000 | 705,518,797 | 2,660,932,522 |
| 2.1.3 | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 1,462,248,035 | 120,275 | 0 | 259,242,187 | 0 | 1,203,126,123 |
| 2.1.3.1 | TRANSFERENCIAS A UNIDADES DEL PRESUPUESTO | 46,400,281 | 120,275 | 0 | 0 | 0 | 46,520,556 |
| 2.1.3.1.1.1 | Transferencias al sector descentralizado | 46,400,281 | 120,275 | 0 | 0 | 0 | 46,520,556 |
| 2.1.3.7 | SENTENCIAS Y CONCILIACIONES | 1,415,847,754 | 0 | 0 | 259,242,187 | 0 | 1,156,605,567 |
| 2.1.3.7.1 | Fallos nacionales | 1,415,847,754 | 0 | 0 | 259,242,187 | 0 | 1,156,605,567 |
| 2.1.5 | GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN | 7,353,772,658 | 189,512,961 | 216,512,961 | 128,434,327 | 2,954,004,078 | 10,152,342,409 |
| 2.1.5.1 | Materiales y Suministros | 0 | 0 | 0 | 0 | 214,618,728 | 214,618,728 |
| 2.1.5.2 | Adquisición de servicios | 7,353,772,658 | 189,512,961 | 216,512,961 | 128,434,327 | 2,739,385,350 | 9,937,723,681 |
| 2.1.7 | DISMINUCION DE PASIVOS | 700,000,000 | 0 | 0 | 0 | 35,700,000 | 735,700,000 |
| 2.1.7.8 | Programas de saneamiento fiscal y financiero | 700,000,000 | 0 | 0 | 0 | 35,700,000 | 735,700,000 |
| 2.1.8 | GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E | 500,844,851 | 0 | 0 | 0 | 0 | 500,844,851 |
| 2.1.8.1 | Impuestos | 500,844,851 | 0 | 0 | 0 | 0 | 500,844,851 |
| 2.3 | GASTOS DE INVERSION | 21,545,600,481 | 6,854,156,510 | 6,854,156,510 | 2,967,025,065 | 7,897,305,086 | 26,475,880,502 |
| 2.3.1 | SECTOR TRANSPORTE | 21,545,600,481 | 6,854,156,510 | 6,854,156,510 | 2,967,025,065 | 7,897,305,086 | 26,475,880,502 |
| 2.3.1.1 | PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRAN | 21,545,600,481 | 6,854,156,510 | 6,854,156,510 | 2,967,025,065 | 7,897,305,086 | 26,475,880,502 |
| 2.3.1.1.1.2 | Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales. | 4,350,515,789 | 0 | 500,678,384 | 2,688,385,723 | 3,529,101,922 | 4,690,553,604 |
| 2.3.1.1.1.3 | Pavimentos de Vías Alimentadoras | 1,930,199,262 | 0 | 729,637,240 | 265,910,388 | 921,244,827 | 1,855,896,461 |
| 2.3.1.1.1.4 | Adquisición de Predios Troncales y Terminales | 19,941,628 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19,941,628 |
| 2.3.1.1.1.5 | Intersecciones Vehiculares y peatonales a nivel y desnivel | 4,614,034,288 | 0 | 936,682,081 | 0 | 0 | 3,677,352,207 |
| 2.3.1.1.1.6 | Interventoría de obras | 1,335,275,306 | 287,417,000 | 455,653,990 | 0 | 188,624,254 | 1,355,662,570 |
| 2.3.1.1.1.7 | Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos con | 1,102,072,171 | 263,100,000 | 31,004,500 | 11,915,003 | 100,200,461 | 1,422,453,129 |
| 2.3.1.1.1.8 | Reasentamientos Humanos – Mitigación, relocalización y co | 300,000,000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 300,000,000 |
| 2.3.1.1.2 | SUBPROGRAMA OPERACIÓN DEL SISTEMA INTE | 2,000,000,000 | 5,122,691,545 | 0 | 0 | 0 | 7,122,691,545 |
| 2.3.1.1.2.9 | Fortalecimiento al Sistema Integrado de Transporte Masivo | 2,000,000,000 | 5,122,691,545 | 0 | 0 | 0 | 7,122,691,545 |

EJECUCION PRESUPUESTO DE INGRESOS

El recaudo de los ingresos (ver cuadro 3) asciende a la suma de \$32.308 millones (69% del presupuesto), de los cuales \$9.159 corresponden al Ente Gestor para gastos de funcionamiento y gastos de operación comercial y \$22.198 millones, están destinados a la Inversión del SITM.

Cuadro 3 – Ejecución presupuesto de ingresos

| CODIGO | DESCRIPCION | PRESUPUESTO DEFINITIVO | RECAUDO | PRESUPUESTO POR EJECUTAR | % EJEC |
|-------------|--------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------|
| 1 | INGRESOS | 46,735,586,180 | 32,308,882,218 | 14,426,703,962 | 69% |
| 10 | Disponibilidad inicial | 17,865,951,447 | 16,411,749,621 | 1,454,201,826 | 92% |
| 1002 | Bancos | 615,127,676 | 615,127,678 | (2) | 100% |
| 1003 | Inversiones Temporales | 17,250,823,771 | 15,796,621,943 | 1,454,201,828 | 92% |
| 11 | Ingresos Corrientes | 16,364,380,947 | 7,218,420,495 | 9,145,960,452 | 44% |
| 1102 | Ingresos no tributarios | 16,364,380,947 | 7,218,420,495 | 9,145,960,452 | 44% |
| 110205 | Venta de Bienes y Servicios | 9,021,840,228 | 2,948,379,276 | 6,073,460,952 | 33% |
| 110206 | Transferencias Corrientes | 7,342,540,719 | 4,270,041,219 | 3,072,499,500 | 58% |
| 12 | Recursos de capital | 12,505,253,784 | 8,678,712,102 | 3,826,541,682 | 69% |
| 1201 | Transferencias de capital | 3,811,063,534 | 0 | 3,811,063,534 | 0% |
| 120101 | Transferencias de unidades del presupuesto g | 3,811,063,534 | 0 | 3,811,063,534 | 0% |
| 1206 | Rendimientos financieros | 114,965,976 | 5,858,969 | 109,107,007 | 5% |
| 120602 | Rendimientos financieros de depositos | 114,965,976 | 5,858,969 | 109,107,007 | 5% |
| 1210 | Recursos del balance | 8,459,574,354 | 8,459,573,354 | 1,000 | 100% |
| 12101 | Cancelacion de reservas | 8,459,574,354 | 8,459,573,354 | 1,000 | 100% |
| 1216 | Reintegros y otros recursos no apropiados | 119,649,920 | 213,279,779 | (93,629,859) | N/D |
| 12161 | Reintegros | 41,787,920 | 135,417,779 | (93,629,859) | N/D |
| 12162 | Recursos no apropiados | 77,862,000 | 77,862,000 | 0 | N/D |

EJECUCION PRESUPUESTO DE GASTOS

Los compromisos totales ascienden a la suma de \$24.378 millones equivalentes al 52% del presupuesto aprobado y se compone de la siguiente manera:

- Gastos de personal (Planta Permanente) \$2.200 millones
- Gatos por adquisición de bienes y servicios \$1.850 millones
- Transferencias corrientes \$46 millones
- Gastos de Comercialización y Producción \$5.528 millones
- Disminución de Pasivos (Programas de saneamiento fiscal y financiero) \$228 millones.
- Gastos por multas, sanciones, etc (Gastos Financieros y 4x1000) \$82 millones
- Gastos de Inversión SITM \$10.164 millones, de los cuales \$7.270 se destinaron a obras del SITM Y \$7.122 corresponden al traslado de recursos para el fortalecimiento del SITM en la operación del transporte

Cuadro 4 – Ejecución presupuesto de Gastos

| CODIGO | DESCRIPCION | PRESUPUESTO DEFINITIVO | RP (Compromisos) | PPTO POR EJECUTAR | % EJEC |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 2 | GASTOS | 46,735,586,180 | 24,378,478,819 | 22,357,107,361 | 52% |
| 2.1 | GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | 20,259,705,678 | 9,985,283,244 | 10,274,422,434 | 49% |
| 2.1.1 | GASTOS DE PERSONAL | 4,856,578,931 | 2,200,994,649 | 2,655,584,282 | 45% |
| 2.1.1.1 | Planta de personal permanente | 4,856,578,931 | 2,200,994,649 | 2,655,584,282 | 45% |
| 2.1.2 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 2,811,113,364 | 1,850,444,233 | 960,669,131 | 66% |
| 2.1.2.2 | ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 2,811,113,364 | 1,850,444,233 | 960,669,131 | 66% |
| 2.1.2.2.1 | Materiales y Suministros | 150,180,842 | 37,399,630 | 112,781,212 | 25% |
| 2.1.2.2.2 | Adquisición de servicios | 2,660,932,522 | 1,813,044,603 | 847,887,919 | 68% |
| 2.1.3 | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 1,203,126,123 | 46,520,556 | 1,156,605,567 | 4% |
| 2.1.3.1 | TRANSFERENCIAS A UNIDADES DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL | 46,520,556 | 46,520,556 | 0 | 100% |
| 2.1.3.1.1.1 | Transferencias al sector descentralizado | 46,520,556 | 46,520,556 | 0 | 100% |
| 2.1.3.7 | SENTENCIAS Y CONCILIACIONES | 1,156,605,567 | 0 | 1,156,605,567 | 0% |
| 2.1.3.7.1 | FALLOS NACIONALES | 1,156,605,567 | 0 | 1,156,605,567 | 0% |
| 2.1.5 | GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN | 10,152,342,409 | 5,528,350,455 | 4,623,991,954 | 54% |
| 2.1.5.1 | Materiales y Suministros | 214,618,728 | 0 | 214,618,728 | 0% |
| 2.1.5.2 | Adquisición de servicios | 9,937,723,681 | 5,528,350,455 | 4,409,373,226 | 56% |
| 2.1.7 | DISMINUCION DE PASIVOS | 735,700,000 | 275,553,361 | 460,146,639 | 37% |
| 2.1.7.8 | Programas de saneamiento fiscal y financiero | 735,700,000 | 275,553,361 | 460,146,639 | 37% |
| 2.1.8 | GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE M | 500,844,851 | 83,419,990 | 417,424,861 | 17% |
| 2.1.8.1 | Impuestos | 500,844,851 | 83,419,990 | 417,424,861 | 17% |
| 2.3 | GASTOS DE INVERSION | 26,475,880,502 | 14,393,195,575 | 12,082,684,927 | 54% |
| 2.3.1 | SECTOR TRANSPORTE | 26,475,880,502 | 14,393,195,575 | 12,082,684,927 | 54% |
| 2.3.1.1 | PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLI | 26,475,880,502 | 14,393,195,575 | 12,082,684,927 | 54% |
| 2.3.1.1.1.1 | Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales. | 6,031,329,358 | 5,286,545,539 | 744,783,819 | 0% |
| 2.3.1.1.1.2 | Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales. | 4,690,553,604 | 963,120,825 | 3,727,432,779 | 21% |
| 2.3.1.1.1.3 | Pavimentos de Vías Alimentadoras | 1,855,896,461 | 0 | 1,855,896,461 | 0% |
| 2.3.1.1.1.4 | Adquisición de Predios Troncales y Terminales | 19,941,628 | 0 | 19,941,628 | 0% |
| 2.3.1.1.1.5 | Intersecciones Vehiculares y peatonales a nivel y desnivel | 3,677,352,207 | 0 | 3,677,352,207 | 0% |
| 2.3.1.1.1.6 | Interventoría de obras | 1,355,662,570 | 645,537,666 | 710,124,904 | 48% |
| 2.3.1.1.1.7 | Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos complementarios, de ase | 1,422,453,129 | 375,300,000 | 1,047,153,129 | 26% |
| 2.3.1.1.1.8 | Reasentamientos Humanos – Mitigación, relocalización y compensación a la pobl | 300,000,000 | 0 | 300,000,000 | 0% |
| 2.3.1.1.2 | SUBPROGRAMA OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRAN | 7,122,691,545 | 7,122,691,545 | 0 | 100% |
| 2.3.1.1.2.9 | Fortalecimiento al Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea | 7,122,691,545 | 7,122,691,545 | 0 | 100% |

3.6 GESTIÓN DE SISTEMAS

- Desde el mes de enero a la fecha, se viene realizando las ***copias de seguridad del aplicativo contable***, tanto a la base de datos contable como a la base de datos de nómina, proceso que se realiza de forma automática al final del día, quedando una copia en el servidor y otra en una unidad externa tipo USB.
- En el mes de mayo se elaboró el estudio previo y la contratación para el mantenimiento de impresoras y escáner de la entidad cuyo objeto es **“CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA ESCÁNERES E IMPRESORAS, ASÍ COMO EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE REPUESTOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y EL SERVIDOR DE METROLÍNEA S.A.”**.
- En el mes de mayo se elaboró el estudio previo y la contratación para el software NeoGestión cuyo objeto es **“CONTRATAR EL SERVICIO DE HOSTING PARA EL MODULO DE PQRSDF, ASÍ COMO EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO E INGENIERÍA DE SOFTWARE PARA LA ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LA PÁGINA WEB DE METROLÍNEA S.A.”**.
- En el mes de junio se suscribió contrato cuyo objeto es **“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE METROLÍNEA S.A. PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS (SBP) DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA “CLOBI GBA”**
- En el mes de junio se suscribió contrato cuyo objeto es **“DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA APLICACIÓN MOVIL PARA LOS USUARIOS DEL SBP Y UN MODULO DE GEORREFERENCIACIÓN EN LA APLICACIÓN DE ADMINISTRACIÓN EXISTENTE DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICAS – CLOBI BGA, QUE GARANTICE LA OPERACIÓN EN EL MARCO TECNOLÓGICO DE LA ESTRATEGIA DEFINIDA POR LA ENTIDAD”**
- Se realizó migración del directorio activo del sistema operativo WinServer 2008 R2 a Win Server 2012 estándar, igualmente creando una máquina virtual de respaldo.

3.7 GESTIÓN DE CALIDAD

Mediante Resolución 111 del 8 de junio de 2021 se aprobó la actualización de las Tablas de Retención Documental de la entidad, se inició el proceso de actualización de la codificación de los documentos y cargue de los mismos en el software interno Neogestion para uso y consulta de todos los funcionarios de la entidad; trabajo que se realiza en conjunto entre las áreas de Gestión Documental y Sistemas de Gestión. Teniendo en cuenta el gran volumen de documentos de la entidad se dio prioridad a los documentos transversales y a los que los funcionarios soliciten de manera urgente.

Teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional aprobada mediante Resolución 193 del 21 de octubre de 2020, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la actualización que se le realizó al Mapa de Procesos de la entidad.

4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

4.1 PROCESOS JUDICIALES

Se enuncia relación de los procesos judiciales en curso.

Cuadro - Procesos Judiciales a 30 de junio de 2021

| PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2021 | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| TIPO DE ACCION | No. DE PROCESOS | VALOR DE LAS PRETENSIONES |
| ACCION CONTRACTUAL | 8 | \$ 82.776.079.635,00 |
| ACCION DE REPARACION DIRECTA | 24 | \$ 37.162.536.913,00 |
| ACCION POPULAR | 10 | No se establece |
| DECLARATIVO ORDINARIO | 2 | \$ 131.268.063,00 |
| EJECUTIVOS | 1 | \$ 137.006.317,00 |
| ORDINARIOS LABORALES | 2 | No se establece |
| NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO | 1 | \$ 2.397.246.720,00 |
| TOTAL | 48 | \$ 122.604.137.648,00 |

| EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 30 DE JUNIO DE 2021 | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| DEMANDANTE | TIPO DE ACCION | VALOR DE LAS PRETENSIONES |
| XIE S.A. | EJECUTIVO | \$ 23.099.171.068,00 |
| CONSORCIO CONCOL CROMAS | EJECUTIVO | \$ 2.052.588.248,00 |
| CONSORCIO CONCOL CROMAS | EJECUTIVO | \$ 685.732.484,00 |
| ESTACIONES METROLINEA LTDA. | EJECUTIVO | \$ 2.014.624.444,44 |
| ESTACIONES METROLINEA LTDA. | EJECUTIVO | \$ 95.510.934.089,00 |
| TOTAL | | \$ 123.363.050.333,44 |

| PROCESOS INICIADOS POR METROLINEA EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2021 | | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| TIPO DE ACCION | CANTIDAD | VALOR DE LAS PRETENSIONES |
| ACCION DE REPETICION | 3 | \$ 3.636.579.701,22 |
| ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO | 1 | \$ 222.000.000,00 |
| EJECUTIVO | 1 | \$ 258.720.000,00 |
| TOTAL | 5 | \$ 4.117.299.701,22 |

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 30 de junio de 2021 en los procesos judiciales es la siguiente:

Cuadro - Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

| CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 30 DE JUNIO DE 2021 | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------------|
| RIESGO | CALIFICACION | CANTIDAD | VALOR DE LAS PRETENSIONES |
| ALTO | 96% A 100% | 1 | \$ 137.006.317,00 |
| MEDIO ALTO | 51% A 95% | 0 | \$ - |
| MEDIO | 26% A 50% | 37 | \$ 103.799.427.634,00 |
| MEDIO BAJO | 11% A 25% | 6 | \$ 18.267.703.697,00 |
| BAJO | 1%A 10% | 4 | \$ 400.000.000,00 |
| | | 48 | \$ 122.604.137.648.00 |

ACCIONES DE REPETICIÓN

Se encuentran en curso acciones de repetición interpuestas por METROLÍNEA en los años 2013, 2014 y 2018, las cuales se encuentran dos en apelación ante el CONSEJO DE ESTADO y una en el Tribunal Administrativo de Santander, radicados 2013-01093, 2014-00263 y 2018-00630

| ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLINEA S.A. EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2021 | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Ítem | Cuantía | Despacho | Demandado | Hecho Generador | Estado Actual | Radicación |
| 1 | \$855.307.563,00 | Honorable Consejo de Estado | Félix Francisco Rueda Forero y otros | Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante laudo arbitral de fecha 12/03/2012, proferido por el centro de arbitraje, conciliación y amigable composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, por concepto de ejecución de obras adicionales reconocidas en el acta de liquidación suscrita por la partes. | EN APELACION | 68001-23-33-000-2013-01093-01 |

| ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLINEA S.A. EN CURSO A 30 DE JUNIO DE 2021 | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Ítem | Cuantía | Despacho | Demandado | Hecho Generador | Estado Actual | Radicación |
| 2 | \$296.272.138,22 | Honorable Consejo de Estado | Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo | Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante proceso ejecutivo, adelantado en el Tribunal Administrativo de Santander | EN APELACION | 68001-33-33-013-2014-00263-00 |
| 3 | \$2.485.000.000,00 | Tribunal Administrativo de Santander | Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo | Perjuicios económicos ocasionados a Metrolínea S.A. por valor de \$2.485.000.000 en virtud de la conciliación celebrada dentro del Medio de Control Ejecutivo bajo radicado 2015-551 adelantado por la Unión Temporal Puentes I, ante el Tribunal Administrativo de Santander. | AL DESPACHO | 68001-2333-000-2018-00630-00 |

Se encuentra en curso la Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho interpuesta contra la Nación – Ministerio de Trabajo, por el pago realizado por METROLÍNEA en ocasión de la multa impuesta por presunta negativa comercial 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.

| ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 30 DE JUNIO DE 2021 - METROLINEA S.A. | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Item | Acción | Cuantia | Juzgado | Estado Actual | Hecho Generador | Radicación |
| 1 | Acción de Nulidad | \$222.000.000 | Juzgado Cuarto Administrativo Oral | Se fijó fecha para audiencia del artículo 180 del CPCA, para el día 28 de agosto de 2019. Auto | Multa impuesta por el Ministerio de trabajo | 68001-33-33-004-2018-00436-00 |

| ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 30 DE JUNIO DE 2021 - METROLINEA S.A. | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| Item | Acción | Cuántia | Juzgado | Estado Actual | Hecho Generador | Radicación |
| | | | | <p>de 31-07-19 deja sin efecto fecha de audiencia inicial y ordena vincular al SENA. 16/08/2019 notificación SENA. 6/11/2019 SENA contesta la demanda. 29/01/2020 Solicitud de Metrolinea S.A. de correr traslado de las excepciones presentadas por el SENA. 3/02/2020 Auto corre traslado excepciones SENA 6/02/2020 METROLINEA descorre traslado. 19/02/2020 fija audiencia inicial para el 29 de abril de 2020 a las 9AM. 26/07/2020 Auto resuelve excepciones previas. 04/08/2020 Auto resuelve recurso de rep. y niega recurso de apelación interpuesto por la demandada. 20/08/2020 Auto corre traslado para alegar de conclusión. 25/08/2020 Solicitud de METROLINEA de incorporación de prueba presentada al descorrer el traslado de excepciones. 3/09/2020 decide sobre incorporación de la prueba. 4/09/2020 METROLINEA presenta alegatos de conclusión.</p> | | |

El 20 de junio de 2019, se profirió Laudo Arbitral dentro del Tribunal de Arbitramento adelantado por la Asociación Sindical ASTDEMP contra METROLÍNEA S.A. en el cual se concedieron algunos beneficios a los trabajadores oficiales de la entidad y el 12 de agosto de 2019, la entidad presentó el Recurso Extraordinario de Anulación contra el Laudo Proferido ante la Corte Suprema de Justicia, donde se profirió sentencia del 9 de junio de 2021 por medio de la cual se declara la nulidad parcial del Laudo arbitral.

| ANULACION DE LAUDO ARBITRAL (ART 455 CST) | | | | | | |
|-------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Item | Acción | Cuántia | Despacho | Estado Actual | Hecho Generador | Radicación |
| 1 | Anulación de laudo | \$16,345,090 anuales aproximados | Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral | El 12 de agosto se presentó recurso extraordinario de anulación contra el laudo arbitral proferido el 20 de junio de 2019. 24/09/2019 Al despacho del MP. DR. GERARDO BOTERO ZULUAGA. Se avoca el conocimiento del recurso extraordinario de anulación interpuesto por Metrolínea s.a. contra el laudo arbitral del 20/jun/19. Se corre traslado por el término de 3 días a ASTDEMP (3-7 JUL/20). 3/08/2020 Al despacho para fallo sin pronunciamiento de ASTDEMP. CSJ sentencia del 9/jun/21 por medio de la cual se declara la nulidad parcial del Laudo arbitral | Desacuerdos en la negociación colectiva METROLINEA SA - ASTDEMP que se llevó a cabo en el año 2015. Laudo arbitral de 20-06-2019 | 68001-22-05-000-2019-86178-01 |

PROCESOS INICIADOS EN CONTRA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021:

| Item | Acción | Cuántia | Despacho | Demandante | Hecho Generador | Estado Actual | Radicado |
|------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Acción Popular | No se establece | Juzgado Tercero Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga | Luis Emilio Cobos Mantilla | El día 17 de Marzo de 2021 se notificó la vinculación de Metrolínea S.A. El día 25 Marzo 2021. Se contesta la demanda por parte de Metrolínea S.A | Se inicia el proceso, dado que el actor considera que el Municipio de Girón debe ejecutar adecuaciones en el puente cercano al portal Girón | 68001-33-33-003-2020-00111-00 |

Durante el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2021, METROLINEA S.A. no fue notificada sobre nuevos procesos judiciales en contra la entidad.

Se adjunta relación detallada de los procesos judiciales en curso en cuadro de Excel, para la respectiva consulta.

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 2021

| DEMANDANTE | CAUSA | FECHA FALLO | CAPITAL | INTERESES | VALOR TOTAL |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------|
| XIE S.A. | Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución de los Contratos No. 006 y 007 de 2006 | + Amigable Composición 10 de Agosto de 2009 + Laudo Arbitral 26 de Julio de 2011 + Mandamiento de Pago Consejo de Estado 15 Junio de 2017 | 8.435.307.178 | 20.180.053.178 | 28.615.360.356 |
| CONSORCIO CONCOL CROMAS | Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 001 de 2006 | Laudo Arbitral 09 de Marzo de 2010 Recurso de Anulación 23 de Febrero de 2012 | 2.071.068.248 | 4.672.957.678 | 6.744.025.926 |
| CONSORCIO CONCOL CROMAS | Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 005 de 2006 | Laudo Arbitral 12 de Agosto de 2014 Recurso de Anulación 29 de Septiembre de 2015 | 695.732.484 | 1.042.250.038 | 1.737.982.522 |
| 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 | 100.947.767.693 | 244.365.538.557 |
| ESTACIONES METROLINEA | Auto que libra mandamiento ejecutivo Honorarios y gastos del Tribunal de Arbitramento pagados por Estaciones Metrolínea | 11 de Enero de 2017 | 1.420.854.625 | 1.890.372.017 | 3.311.226.642 |
| 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 | 1.645.426.573 |
| SUB TOTAL | | | | 129.140.427.178 | 286.419.560.577 |
| TOTAL SENTENCIAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO | | | | \$286.419.560.577 | |

TRAMITE DE REESTRUCTURACION DE PASIVOS DE LA LEY 550 DE 1999:

A continuación se presenta el resumen de las actuaciones adelantadas dentro del trámite de Reestructuración de Pasivos de Ley 550 de 1999, así:

- El día 05 de noviembre de 2020, se solicitó la documentación requerida para lo proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos, por parte especial.

- El día 19 de noviembre de 2020, se solicitó documentación adicional para la proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos, por parte del apoderado especial.

- El día 23 de noviembre de 2020, se realizó reunión con la Dirección Financiera y Oficinas Jurídica de Metrolínea S.A con el fin de asesorar y revisar la documentación requerida para la proyección de la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos.
- El día 30 de noviembre de 2020, se presentó en 1294 folios vía correo electrónico la solicitud de trámite de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, ante la Superintendencia de Transporte.
- La Superintendencia de Transporte expide la Resolución No. 12652 del 09 de diciembre de 2020, por medio de la cual admite el trámite de reestructuración de pasivos, nombra promotor y requiere documentación adicional.
- El día 10 de diciembre de 2020, se solicita por parte del apoderado especial, la documentación requerida por la Superintendencia de Transporte.
- El día 17 de diciembre de 2020, se aportó vía correo electrónico, ante la Superintendencia de Transporte los documentos requeridos.
- La Superintendencia de Transporte el 17 de diciembre de 2020, fijó el aviso en el cual se comunica la aceptación de la solicitud de promoción del acuerdo de reestructuración.
- La Superintendencia de Transporte emitió la Resolución No. 0065 del 07 de enero de 2021, por medio de la cual nombra nuevo promotor para el trámite del acuerdo de reestructuración de pasivos.
- El día 15 de enero de 2021, el promotor GERMAN ROBERTO FRANCO envió correo electrónico a la Superintendencia de transporte, aceptando el cargo.
- La Superintendencia de Transporte envió al promotor mediante correo electrónico del 18 de enero de 2021, comunicación de posesión del cargo de promotor y los documentos del trámite del acuerdo de reestructuración.
- La Superintendencia de Transporte el 26 de enero de 2021, fijó el aviso en el cual se comunica la aceptación de la solicitud de promoción del acuerdo de reestructuración y la posesión del cargo del promotor GERMAN ROBERTO FRANCO.
- El día 30 de enero de 2021, se publicó el aviso de información de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, en el periódico Vanguardia.
- El día 02 de febrero de 2021, se llevó a cabo reunión con el Promotor y la Dirección financiera de Metrolínea S.A, para aclarar aspectos financieros de la solicitud radicada ante la Superintendencia de Transporte.
- El día 05 de febrero de 2021, se realizó la inscripción del trámite de reestructuración de pasivos de Ley 550 de 1999, ante el Registro Mercantil.
- El día 05 de febrero de 2021, se informó la inscripción del trámite de reestructuración en el Registro Mercantil, a los Despachos Judiciales.
- El día 10 de febrero de 2021 se solicitó a los Despachos Judiciales, la suspensión de embargos de conformidad con el artículo 58 numeral 13 de la Ley 550 de 1999
- El día 26 de marzo de 2021 se presenta ante la Asamblea General, el estado actual del trámite

-El 06 de mayo de 2021 se radió por parte del promotor ante la Superintendencia de Puertos y Transporte escrito de terminación de acreencias y derechos de voto.

-El 14 de mayo de 2021 se realizó audiencia de determinación de acreencias y derechos de voto por parte del promotor.

-Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas y Estaciones Metrolínea Ltda. Y mediante oficio el fondo de Pensiones y Cesantías Protección.

-Ante diferentes reuniones, el 31 de mayo se continuo con la audiencia, y teniendo en cuenta los acuerdos con los dos acreedores que habían objetado, los mismos retiraron las objeciones y se modificó la determinación de las acreencias.

-El mismo día 31 de mayo se corrió traslado para que terceros, acreedores y todos los interesados presenten las respectivas objeciones frente a esta determinación ante la Superintendencia de Transporte.

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

Para el registro y radicación de correspondencia relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, METROLINEA S.A. ofrece a los usuarios la atención presencial a través de la ventanilla única ubicada en la sede administrativa de la entidad en un horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Así mismo ofrece el servicio de atención y orientación al usuario del SITM a través del CHAT EN LINEA que se encuentra disponible en nuestra página web www.metrolinea.gov.co con un horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Continua con la atención telefónica a través de nuestra línea 6439090 y callbox (teléfonos azules ubicados en las estaciones del SITM) en el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:00 a.m. y de 12:30 p.m. a 5:00 p.m.

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

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN ENERO

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 5 | 25% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 5 | 25% |
| Web | 2 | 10% |
| APP | 8 | 40% |
| TOTAL | 20 | 100% |

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN FEBRERO

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 9 | 36% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 9 | 36% |
| Web | 5 | 20% |
| APP | 2 | 8% |
| TOTAL | 25 | 100% |

**PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN
MARZO**

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 6 | 14% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 15 | 36% |
| Web | 7 | 17% |
| APP | 14 | 33% |
| TOTAL | 42 | 100% |

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN ABRIL

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 7 | 19% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 11 | 30% |
| Web | 9 | 24% |
| APP | 10 | 27% |
| TOTAL | 37 | 100% |

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN MAYO

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 9 | 36% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 3 | 12% |
| Web | 3 | 12% |
| APP | 10 | 40% |
| TOTAL | 25 | 100% |

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN JUNIO

| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|-----------|-------------|
| Ventanilla Única | 9 | 45% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 3 | 15% |
| Web | 3 | 15% |
| APP | 5 | 25% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Con respecto a la atención telefónica, el bajo número de llamadas registradas obedece al objeto de la llamada, es decir, en su mayoría corresponden a información del horario de operación del sistema, los recorridos de las rutas, primeros despachos, últimos despachos, frecuencias, entre otras.

Así mismo, es importante señalar que se fortaleció la atención a nuestros usuarios a través del CHAT EN LINEA, por medio del cual se asesoró y brindó información atendiendo durante el mes de enero 263 consultas, en el mes de febrero 283, marzo 271 consultas, abril 399, mayo 561 y junio 271 consultas.

TIPO DE PQRSDF REGISTRADAS:

TIPO DE PQRSDF ENERO

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 7 | 35% |
| Quejas | 9 | 45% |
| Reclamos | 4 | 20% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 20 | 100% |

TIPO DE PQRSDF FEBRERO

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 14 | 56% |
| Quejas | 5 | 20% |
| Reclamos | 6 | 24% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 25 | 100% |

TIPO DE PQRSDF MARZO

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 15 | 36% |
| Quejas | 11 | 26% |
| Reclamos | 13 | 31% |
| Sugerencias | 3 | 7% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 42 | 100% |

TIPO DE PQRSDF ABRIL

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 18 | 49% |
| Quejas | 13 | 35% |
| Reclamos | 5 | 13% |
| Sugerencias | 1 | 3% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 37 | 100% |

TIPO DE PQRSDF MAYO

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 22 | 88% |
| Quejas | 0 | 0% |
| Reclamos | 3 | 12% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 25 | 100% |

TIPO DE PQRSDF JUNIO

| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| Peticiones | 12 | 60% |
| Quejas | 3 | 15% |
| Reclamos | 5 | 25% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 20 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ENERO

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 2 | 10% |
| Conductores | 7 | 35% |
| Vehículos | 0 | 0% |
| Recaudo | 4 | 20% |
| Taquilleros | 0 | 0% |
| CAE | 0 | 0% |
| Puntos de Venta | 0 | 0% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 1 | 5% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 6 | 30% |
| TOTAL | 20 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF FEBRERO

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 0 | 0% |
| Conductores | 5 | 19% |
| Vehículos | 0 | 0% |
| Recaudo | 4 | 15% |
| Taquilleros | 0 | 0% |
| CAE | 0 | 0% |
| Puntos de Venta | 3 | 12% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 1 | 4% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 13 | 50% |
| TOTAL | 25 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MARZO

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 2 | 5% |
| Conductores | 4 | 10% |
| Vehículos | 1 | 2% |
| Recaudo | 9 | 21% |
| Taquilleros | 0 | 0% |
| CAE | 1 | 2% |
| Puntos de Venta | 4 | 10% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 4 | 10% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 17 | 40% |
| TOTAL | 42 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ABRIL

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 7 | 19% |
| Conductores | 13 | 35% |
| Vehículos | 0 | 0% |
| Recaudo | 6 | 16% |
| Taquilleros | 2 | 6% |
| CAE | 0 | 0% |
| Puntos de Venta | 0 | 0% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 2 | 6% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 7 | 19% |
| TOTAL | 37 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MAYO

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 1 | 4% |
| Conductores | 1 | 4% |
| Vehículos | 0 | 0% |
| Recaudo | 2 | 8% |
| Taquilleros | 1 | 4% |
| CAE | 0 | 0% |
| Puntos de Venta | 8 | 32% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 4 | 16% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 8 | 32% |
| TOTAL | 42 | 100% |

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF JUNIO

| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas | 0 | 0% |
| Conductores | 2 | 10% |
| Vehículos | 0 | 0% |
| Recaudo | 3 | 15% |
| Taquilleros | 0 | 0% |
| CAE | 0 | 0% |
| Puntos de Venta | 3 | 15% |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 5 | 25% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 7 | 35% |
| TOTAL | 20 | 100% |

TIPO DE USUARIO:

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO ENERO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|----------|------------|
| Anónimo | 10 | 50% |
| Entidad o Empresa | 2 | 10% |
| Usuario | 8 | 40% |

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO FEBRERO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|----------|------------|
| Anónimo | 10 | 40% |
| Entidad o Empresa | 6 | 24% |
| Usuario | 9 | 36% |

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 20 | 100% |
|--------------|-----------|-------------|

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| TOTAL | 25 | 100% |
|--------------|-----------|-------------|

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MARZO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 21 | 50% |
| Entidad o Empresa | 5 | 12% |
| Usuario | 16 | 38% |
| TOTAL | 42 | 100% |

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO ABRIL

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 19 | 51% |
| Entidad o Empresa | 4 | 11% |
| Usuario | 14 | 38% |
| TOTAL | 37 | 100% |

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MAYO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 13 | 52% |
| Entidad o Empresa | 5 | 20% |
| Usuario | 7 | 28% |
| TOTAL | 25 | 100% |

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO JUNIO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 8 | 40% |
| Entidad o Empresa | 6 | 30% |
| Usuario | 6 | 30% |
| TOTAL | 20 | 100% |

METROLINEA ofrece y tiene habilitados todos los medios posibles de comunicación de manera permanente (escrito – telefónico – web), y de esta forma responde y atiende de manera oportuna los requerimientos de sus usuarios, brindando un servicio de manera adecuada y con respeto, atentos a las expectativas y necesidades de los usuarios que nos permitirá la satisfacción y confianza hacia el servicio de transporte prestado por la entidad.

Nuestro concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente Tisa S.A. en reorganización, estableció un horario de atención presencial en cuatro (4) Centros de Atención Especializada, estos puntos son los encargados de realizar la personalización de las tarjetas, la reposición en caso de deterioro, desbloqueo, consulta de saldo, y demás inconvenientes que se presenten con el medio de validación del pasaje.

Los Centros de Atención Especializada – CAE – ofrecen un horario de atención de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y se encuentran ubicados en las Estaciones de Provenza Occidental, La Isla, Chorreras y Parque Estación UIS.