



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

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

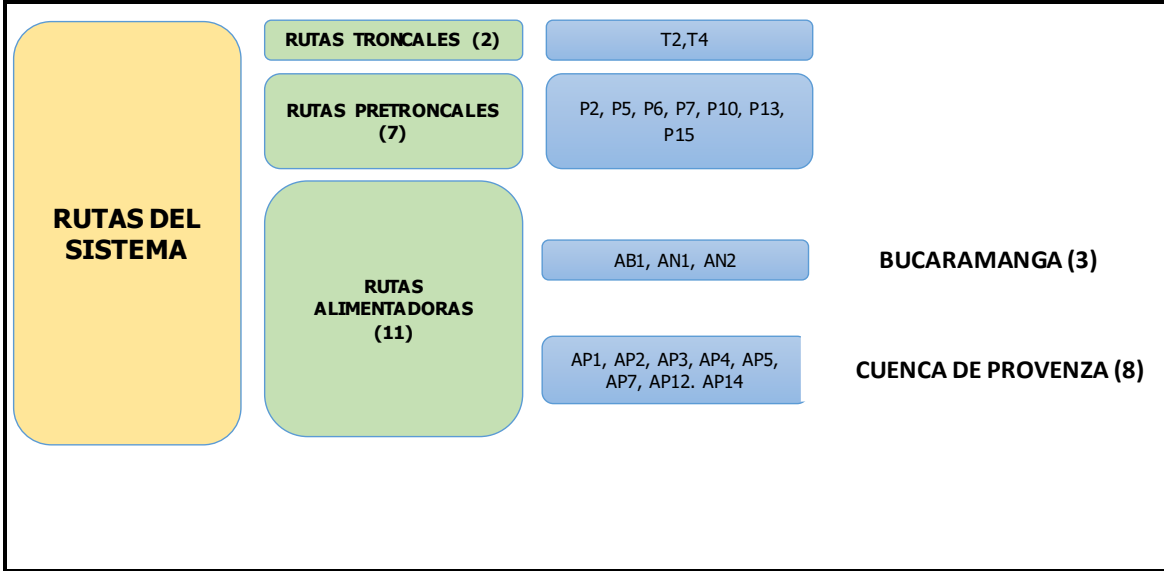
EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO - GERENTE

CONTENIDO

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 OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON.....	
2.2 ACTUALIZACIÓN DE DISEÑOS PORTAL PQP	
2.3 RECUPERACION DE LA ESTACION ESPAÑOLITA PERTENECIENTE AL SITM	
2.4 VALORACION DE LOS DAÑOS EN LAS ESTACIONES Y PORTALES DEL SITM A CAUSA DEL ESTALLIDO SOCIAL	
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.....	
4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....	
<u>4.1 PROCESOS JUDICIALES.....</u>	
<u>4.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....</u>	

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

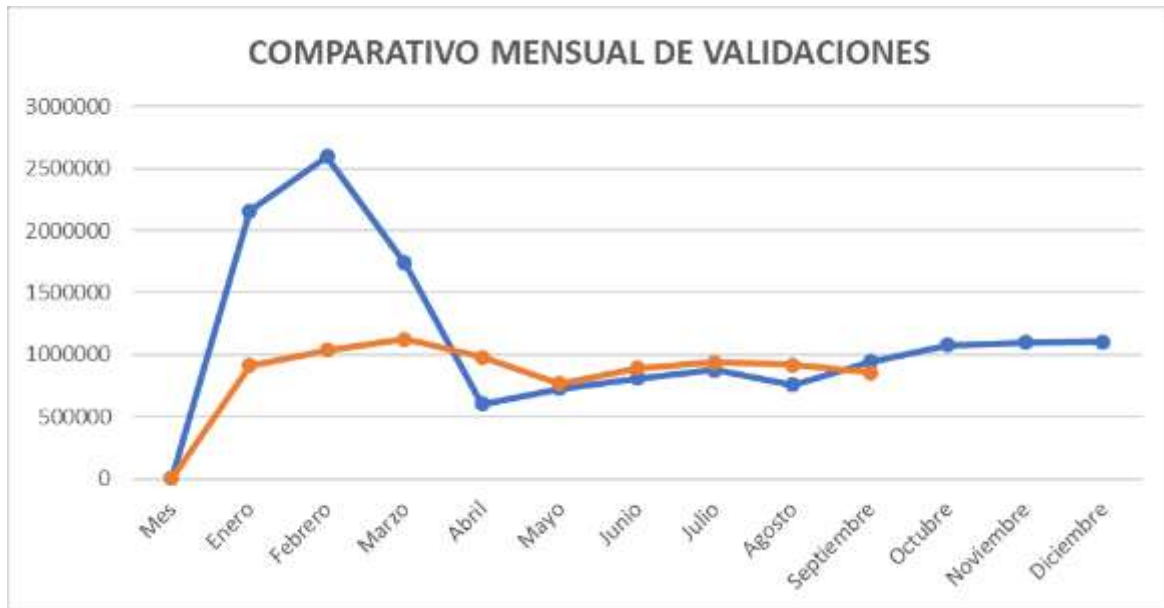
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL



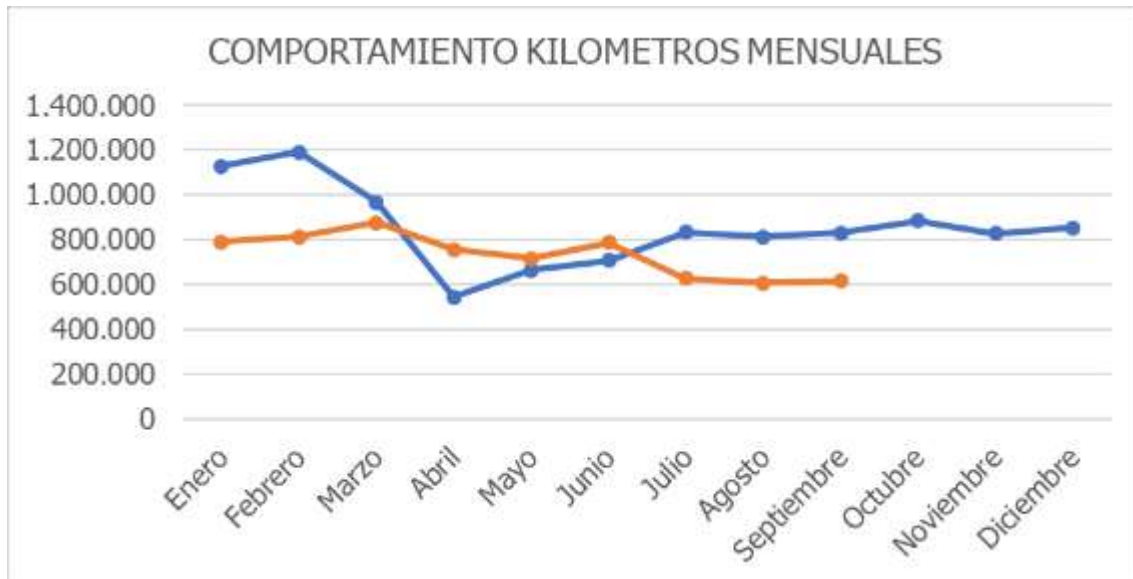
A partir del 29 de junio del año en curso en atención que uno de los concesionarios de Transporte, Movilizamos S.A no allegó al Ente Gestor la renovación de la garantía única de cumplimiento (póliza), Metrolínea S.A dio inicio al plan de contingencia el cual se encuentra activo solo operando con los vehículos del concesionario Metrocinco Plus S.A, con 20 rutas en sus diferentes tipologías en el área metropolitana de Bucaramanga

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	937.386
Agosto	757.144	916.656
Septiembre	943.327	854.840
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	626.854
Agosto	814.927	607.650
Septiembre	831.442	616.693
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	\$ 33.056.259	\$ 133.742.316	\$ 762.147.732
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 (AGO)	\$ 9.800.849	\$ -	\$ 115.865.913	\$ 125.666.761
GRAN TOTAL	\$ 1.628.117.100	\$ 996.911.983	\$ 2.678.194.763	\$ 5.303.223.847

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 (AGO)	\$ 56.881.634	\$ 4.213.455	\$ -	\$ 61.095.089
GRAN TOTAL	\$ 894.793.786	\$ 45.514.134	\$ -	\$ 940.307.920

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

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

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

Parámetros para Índices de Calidad de Desempeño del Concesionario ICD

Indices	Codigo	Periodo de evaluacion (Semana)	Ponderacion	
Operación	IO	1	P3	15%
Estado de Autobuses	IEA	2	P3	15%
Atencion al Usuario	IAU	2	P8	5%

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

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

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

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

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

1.4 ESTADO DE AUTOBUSES

FLOTA NO OPERATIVA SITM

Metrocinco Plus	Inscritos	No operativos a Sept. 2021	%
Articulados	17	6	35%
Padrones	61	24	39%
Alimentadores	62	18	29%
Total	140	48	34%

Movilizamos	Inscritos	No operativos a Sept. 2021	%
Articulados	12	7	58%
Padrones	40	18	45%
Alimentadores	44	19	43%
Total	96	44	46%

Total general	236	92	39%
----------------------	------------	-----------	------------

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

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

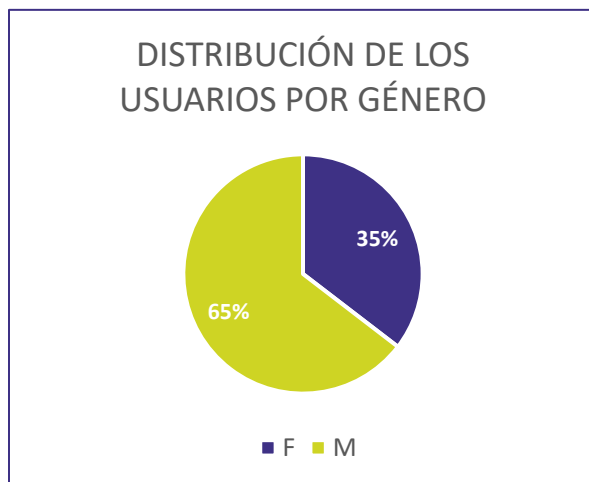
Revisión Interna: Señalización interna, carga y presencia de extintores, conos, botiquín completo, frenos de seguridad, operación de puertas de servicio, vidrio panorámico, estado del timón, bocina, espejos internos, plataforma discapacitados y llave, revisión silla del operador, cinturón de seguridad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

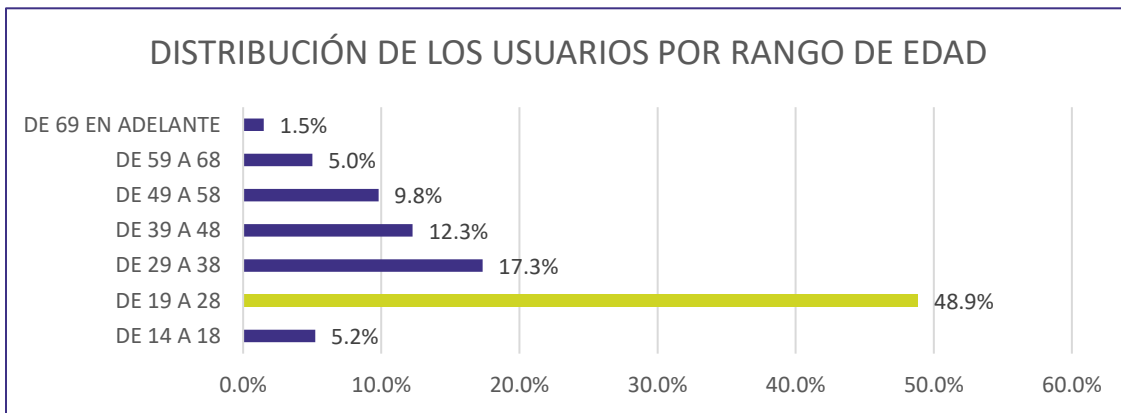
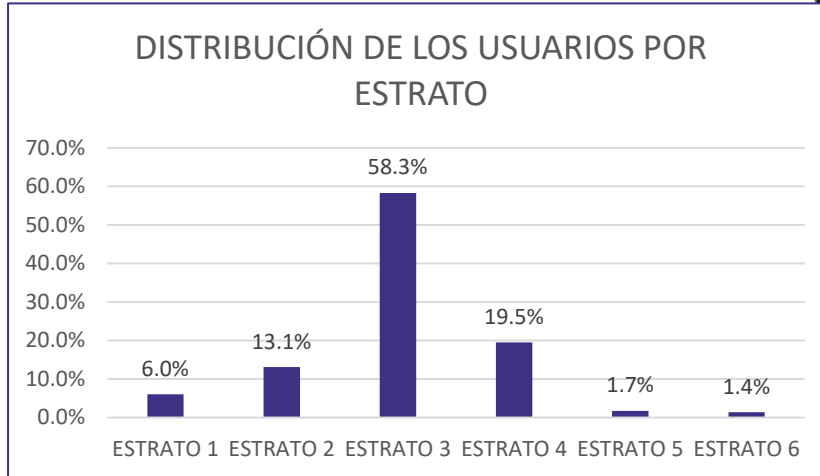
1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI - BUCARAMANGA

I. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS 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 registraron 9.006 usuarios. El 65% de estos usuarios corresponden al género masculino, un 35% al femenino. La mayor parte de los usuarios pertenecen al estrato 3 con 58,3% y le siguen los de estrato 4 y 2 con un 19,5% y un 13,1% respectivamente. El estrato uno tiene una participación significativa con 6%, no así el estrato 5 y 6 con apenas el 1,7% y 1,4% del total de los 9.006 usuarios registrados a la fecha.

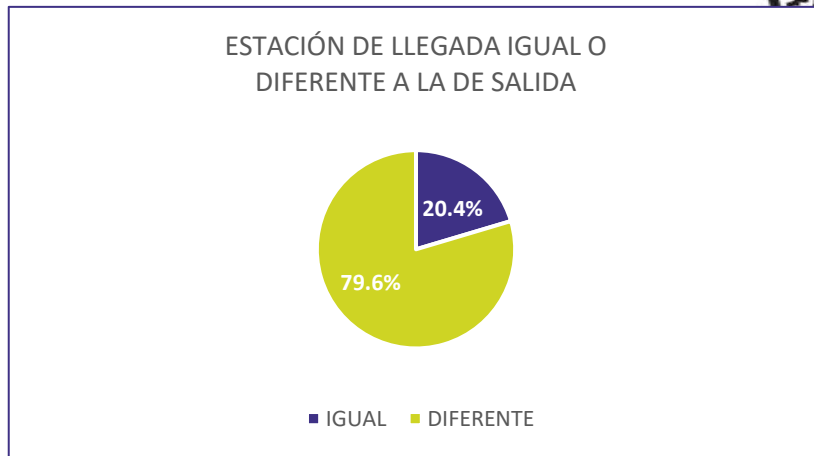
Por otra parte cabe resaltar la diversidad de edades de los usuarios registrados en el tiempo de funcionamiento del SBP-CLOBI BGA. Si bien la mayor parte de registros se concentra en los rangos de 19 a 28 años, el registro de usuarios muestra que para tener la iniciativa de hacer uso de la bicicleta no existen límites de edad, el 5% tiene entre 59 y 68 años y un 1,5% de los usuarios registrados tiene más de 68 años.



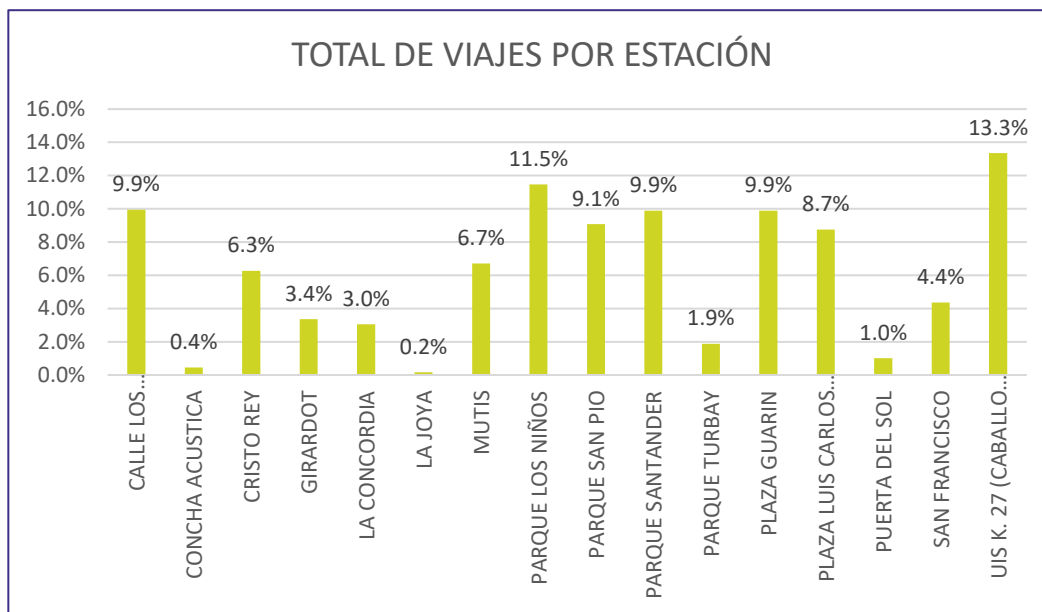


II. ANÁLISIS DE LOS VIAJES DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA-SBP-CLOBI (01 DE JULIO – 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021).

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 19.013 viajes la gran mayoría no retornan a la misma estación. Debe tenerse cautela con la interpretación que se pueda dar en este sentido.

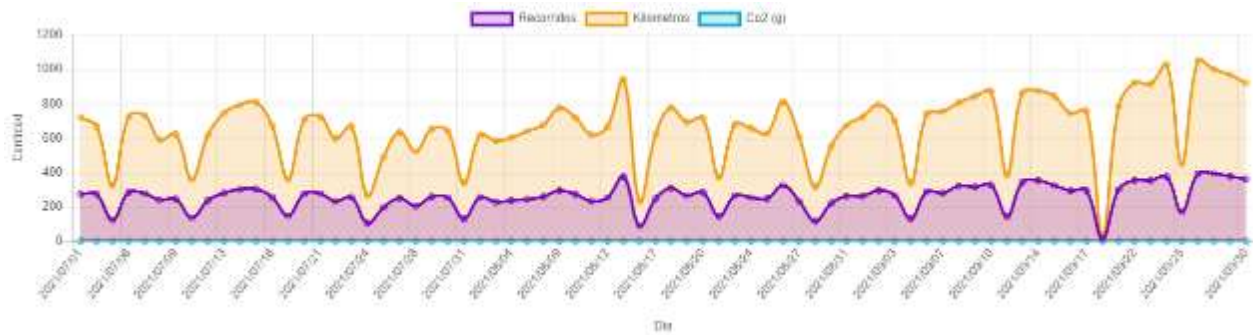


La distribución de los viajes por estación evidencia el mayor flujo en las estaciones UIS K. 27 - Caballo de Bolívar (13,3%), Parque de los Niños (11,5%), Calle de los Estudiantes (9,9%), Plaza Guarín (9,9%) y Parque Santander (9,9%).

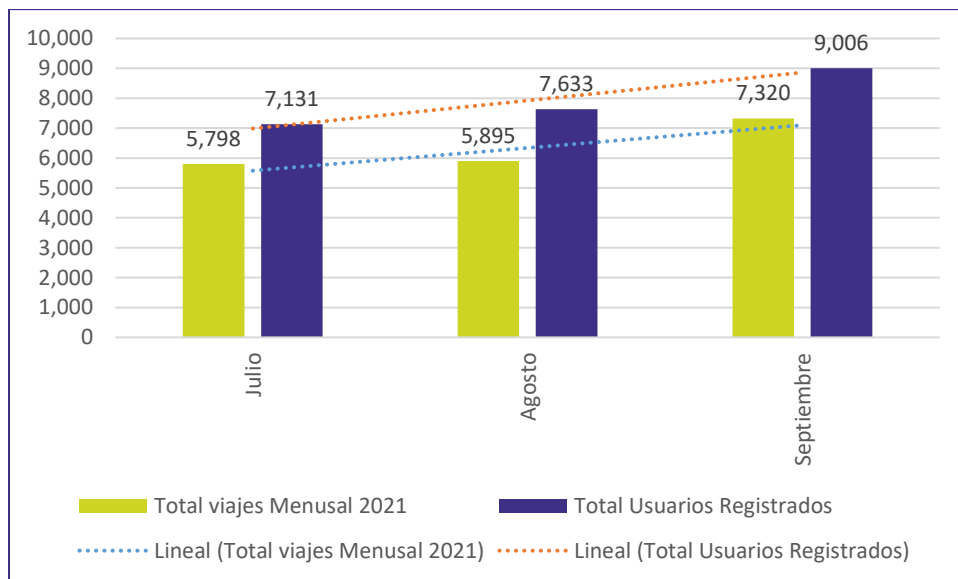
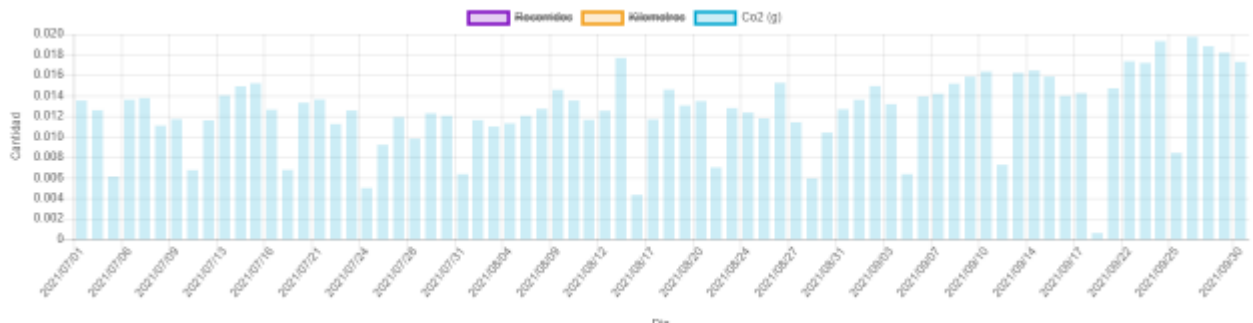


El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI, muestra un promedio de 256,9 recorridos diarios en para el último trimestre del año. La etapa inicial del año se observa un incremento gradual en el número de recorridos para el programa piloto que dio inicio el pasado 9 de marzo. La razón principal que explica este comportamiento es el receso de actividades por parte del SBP-CLOBI Bga. entre el 21 diciembre de 2020 y el 8 de marzo de 2021.

RECORRIDOS Y KILOMETRAJE ENTRE EL 01 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021.



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 para el tercer trimestre del año 2021 se estima de manera conservadora en 49.310 Km, por lo que se redujo la emisión de 7.396 kg de dióxido de carbono a la atmósfera.



Estrategias de Gestión del Sistema de Bicicletas Públicas Clobi Bga

Desde el primero de julio al treinta de septiembre del presente año, se han realizado diversas estrategias para el crecimiento del sistema, captación de más Clobi Usuarios y así lograr aumentar los recorridos, las estrategias fueron:

1. Apertura de nuevas Clobiestaciones

La apertura de cuatro nuevas estaciones en Bucaramanga, las cuales fueron:

- La joya
- Puerta del sol
- Cabecera
- Concha acústica



2. Estrategia *Below The Line* (BTL)

Clobi Bga siguió con la campaña publicitaria enfocada a un mercado concreto, esto para incrementar el posicionamiento de marca, ya que se evidenció que esta forma de publicidad complementa las demás estrategias planteadas. En esta ocasión el equipo de BTL asistió a la Alcaldía de Bucaramanga, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Parques de la ciudad, estaciones de Metrolínea, y demás entes descentralizados con el objetivo de dar a conocer a los ciudadanos el sistema, registrarlos para luego, por medio de ciclopaseos hacerlos partícipes y que conozcan la ciclo infraestructura de la ciudad.

3. Celebración del Primer Aniversario del Sistema de Bicicletas Públicas de Bucaramanga – Clobi Bga

La cual se llevó a cabo los días, 17, 18 y 20 del mes de septiembre. Esta celebración, fue escenario para inaugurar nuestra nueva flota de bicicletas mecánicas y vehículos eléctricos (48 bicicletas mecánicas, 16 bicicletas eléctricas y 32 patinetas) respectivamente. Adicionalmente se inauguró paneles solares ya que Clobi además de ser un Sistema de Movilidad Sostenible, le apuesta al cuidado del medio ambiente. Este aniversario fué escenario para elevar la interacción de usuarios en redes sociales, el número de seguidores e incrementar la inscripción de ciudadanos en el Sistema.



Se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Conversatorio – ‘Hablemos de la bici’



2. Ciclopaseo – ‘Ciclo-rodada por La bonita’



3. Clausura – ‘Clobi Evolucioná’.



4. Estrategia en redes sociales

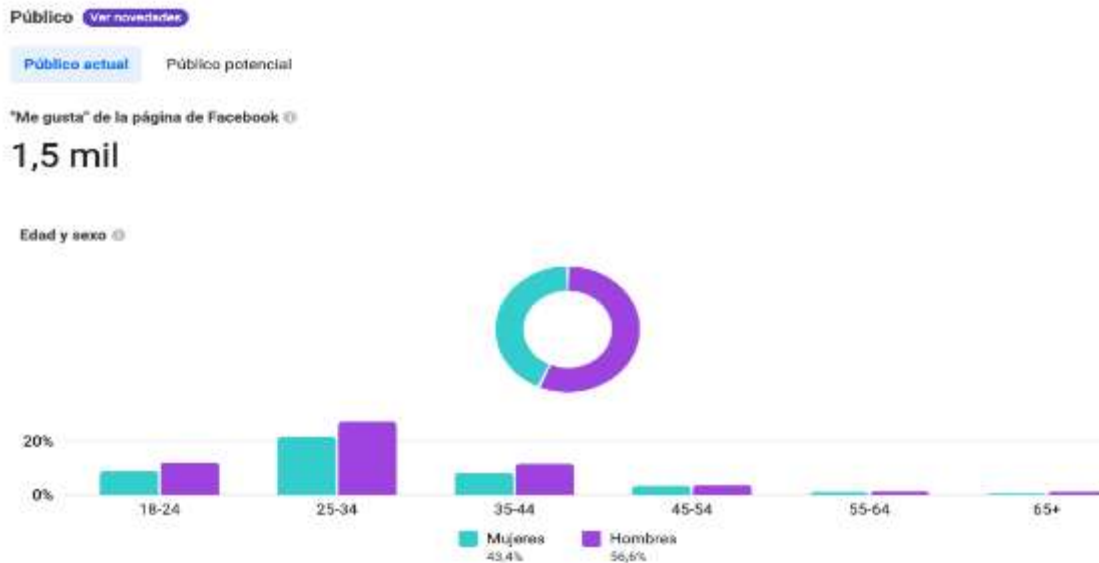
Por medio de las redes sociales del SBP – Clobi (Facebook, Twitter e Instagram) se mantuvo informados a los usuarios del Sistema sobre la apertura de 4 estaciones más (La Joya, Concha Acústica, Puerta del Sol y Cabera) así mismo, acerca de las novedades que se presentaron durante el funcionamiento de este.

Por otra parte, se evidenció, divulgó y difundió información relacionada con las actividades del Primer Aniversario de Clobi Bga.

Finalmente se hicieron dinámicas que involucraban a los usuarios de Clobi que siguen las redes sociales del mismo, con el objetivo de convocarlos a los diferentes eventos, así como sortear un pase al almuerzo de bienvenida que se realizó con los invitados especiales.

A continuación, se dejará evidencia de las estadísticas que generó la estrategia en redes sociales para el mes de septiembre:

FACEBOOK



TWITTER

Sep 2021 - 30 días

DAFOS DESTACADOS DEL TWEET

Tweet principal tuvo 0.045 impresiones

Muy buenos días ClobiUsuarios. ¿Cómo amanecieron en este #Jueves? ☺
 Nos imaginamos que súper listos para movilizarse en una #Clobi. Porque nosotros ya los esperamos en nuestras estaciones 😊
 #YoVoyEnClobi 🌱💚
pic.twitter.com/cKUd7SLKeo



👍 2 🗨️ 0 🌟 0

[Ver toda la actividad del Tweet](#)

[Ver la Actividad del Tweet](#)

Mención principal tuvo 673 interacciones

Juan Carlos Cárdenas
 @JCardenasRoy · 20 sep.

Hoy entregamos 32 patinetas eléctricas, 16 bicicletas eléctricas y 48 mecánicas a @ClobiBGA; pasamos de 10 a 16 estaciones e implementaremos paneles solares. Estamos construyendo una ciudad de oportunidades para todos y todas, más inclusiva y ambientalmente sostenible.
pic.twitter.com/dhALJUITEq



👍 10 🗨️ 53 🌟 107

[Ver Tweet](#)

ANÁLISIS EN TWITTER

Haga que sus Tweets lleguen más gente

Los Tweets Promocionados y el contenido amplían su alcance en Twitter a más personas.



[Comenzar](#)

RESUMEN DE SEP 2021

Tweets	Impresiones de Tweets
98	51,9 mil
Visitas al perfil	Menciones
7.876	226
Número seguidores	
100	

Resultados

Alcance de la página de Facebook 📊

5.800 ↑ 32,6%



INSTAGRAM

5. Participación en la Feria Institucional de Desarrollo de la Alcaldía de Bucaramanga



Por tercer mes consecutivo Clobi Bga y Metrolínea asistieron a la Feria Institucional de Desarrollo, organizada por la Alcaldía de Bucaramanga, la cual fue realizada en los días: 3 y 10 de septiembre. En estas 2 jornadas se presentó el Sistema a los habitantes de los barrios en lo que se participó, logrando su inscripción en ClobiBGA, además, registró las visitas en todas las redes sociales de Clobi Bga.

6. Alianzas Comerciales con empresas del sector privado

Esta estrategia, se realizó con varias empresas que estaban interesadas en patrocinar el evento, y continuar con alianzas para fomentar el uso del Sistema y así lograr incrementar las estadísticas de recorridos en Clobi Bga.

EVENTO DE ANIVERSARIO CLOBI	
Patrocinadores	
	Postobon
	Kakahuat
	Chope's

Ciudad movil
Pingo
Frutetto
Ecoenergy
Cacique
Santander Fashion Week
Safari
Claudia Pimiento Bioescultura
Marato fundación cardio vascular

1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023

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

A continuación se resume el avance de la ejecución y de la destinación de los recursos entregados para el proyecto FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA - SITM DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA durante la vigencia:

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
3	RECURSOS TRANSFERIDOS EN LA VIGENCIA 2021	
	Recursos destinados a apoyar la reducción del déficit operacional de las catorceñas pendientes del SITM	\$ 7,000,000,000
4	RECURSOS APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021	
	Recursos transferidos para solventar gastos de la operación del sistema	\$ 1,927,500,500
5	RECURSOS APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021	
	Recursos transferidos para apoyar la reducción del déficit operacional de las catorceñas del año 2019 del SITM	\$ 7,000,000,000
6	RECURSOS APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021	
	Recursos aplicados para solventar gastos de la operación del sistema	\$ 1,927,500,500
7	RECURSOS APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021	
	Recursos aplicados para apoyar la reducción del déficit operacional de las catorceñas del año 2019 del SITM	\$ 7,000,000,000
	Total	\$ 8,927,500,500

- **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.**

El 23 de julio se emitió concepto técnico por parte de la Alcaldía municipal, considerando viable el proyecto IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL APP QUE FACILITE A LOS USUARIOS LA PLANIFICACIÓN DE LOS VIAJES EN EL SITM METROLÍNEA EN EL

MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, el cual fue registrado el 20 de septiembre en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal, por un valor total de \$35.500.000.

• 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

Al corte del 30 de septiembre se ha ejecutado un total de \$696.801.925, por concepto del pago de obligaciones contractuales, impuestos y comisión fiduciaria, de los \$1.555.449.996 que fueron entregados al ente gestor para el proyecto IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICO SBP CLOBI EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

Por otra parte, el 22 de septiembre fue registrado el proyecto IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA INTEGRADA DE COMPLEMENTARIEDAD, MULTIMODALIDAD ENFOCADA EN LA INCLUSIÓN DE BUSES (BAJA O CERO EMISIONES) REQUERIDA DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD NACIONAL Y LOCAL VIGENTE EN BUCARAMANGA en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal.

Durante la presente vigencia se va a iniciar la ejecución de un piloto con buses eléctricos que ya ha sido planificado y coordinado con otros entes que van a participar, y con el cual se pretende probar la tecnología a nivel local y obtener parámetros operativos y de desempeño de los vehículos.

• META DE PRODUCTO - IMPLEMENTAR 3 ESTRATEGIAS PARA EL ESTÍMULO DE DEMANDA DE PASAJEROS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO (TARIFAS DIFERENCIADAS, TARIFAS DINÁMICAS, ENTRE OTROS)

El proyecto CONTRIBUCIÓN AL ESTÍMULO DE LA DEMANDA EMPLEANDO SUBSIDIOS A LA TARIFA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA – SITM EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA fue registrado en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal, por un valor total de \$23.706.829.501 y un valor para la vigencia 2021 de \$9.600.000.000.

El 24 de septiembre se aprobó el Acuerdo Municipal 030 de 2021, por medio del cual se implementa el subsidio a la tarifa del servicio de transporte público a los siguientes beneficiarios:

- Estudiantes de instituciones educativas de los niveles básica, media y secundaria, estudiantes de educación superior, institutos técnicos y tecnológicos que se encuentren en los estratos 1, 2 y 3.
- Población de adultos mayores de 62 años.
- Personas en condición de discapacidad permanente.

La administración municipal y el SITM podrán implementar el subsidio hasta en un 50% sobre el valor del pasaje.

1.7 GESTION AMBIENTAL

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

1. Presentación de diferentes posibilidades de 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 y se realizaron algunas reuniones con posibles proveedores para revisar implementación por fases.
2. Gestión interinstitucional para el mantenimiento del separador central entre el Puente de Provenza y Piedecuesta.
3. 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).
4. 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.
5. 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.
6. 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).
7. 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 continuó el proceso de educación ambiental en cuanto a residuos sólidos. Se solicitó la compra de nuevos puntos ecológicos.
8. Gestión de canecas para el manejo adecuado de los residuos tipo COVID generados en la entidad, en donde fue necesario llevar a cabo la pintura de las canecas para dar cumplimiento al código de colores exigido en la normatividad ambiental vigente.

9. Planeación y ejecución de la semana de la salud en donde se desarrollaron múltiples actividades de índole ocupacional y ambiental.
10. Gestión con el EMPAS para la participación de la campaña de producción más limpia mediante la presentación de los avances ambientales implementados en el tiempo y actualmente en la nueva infraestructura.
11. Gestión y ejecución de podas en árboles sobre las cuentas del SITM las cuales fueron reportadas por los operadores del sistema, en aras a evitar daños mecánicos en los buses que transitan sobre estos sectores.
12. Acompañamiento y gestión de información ambiental documental solicitada por la CDMB durante visita a patio taller provisional.
13. 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. 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

FERIAS INSTITUCIONALES

Metrolínea S.A. y Clobi se vincularon a las ferias institucionales las cuales se llevan a cabo todos los viernes brindando servicio a la comunidad en donde se busca ofrecer y dar a conocer los servicios del Sistema, con el fin de que los ciudadanos accedan a sus programas.



EXTENSION DE MARCA

Teniendo en cuenta la contingencia COVID 19 se da continuidad a la estrategia de extensión de marca, mediante la cual se reemplaza "Metrolínea nos mueve" por "Metrolínea nos cuida". Esta estrategia refuerza el hecho de contar con estaciones y buses limpios y desinfectados en todo momento, cumpliendo con las normas de higiene y bioseguridad, así como contar con un recurso humano (operadores o conductores) que actúa de acuerdo con las necesidades especiales de esta contingencia.



TALLER EXPERIENCIA DE SERVICIO

Se llevó a cabo, con la ARL SURA, un taller presencial llamado **"EL SERVICIO PARTE INTEGRAL DE LOS PROCESOS"** el día 31 de agosto de 2021 en el auditorio de Metrolínea, para 100 operadores de la empresa Metrocinco y personal de taquilla TISA, con el fin de fortalecer las capacidades de atención a los usuarios de dicho personal.



CUMPLEAÑOS CLOBI

En el marco del primer cumpleaños del Sistema de Bicicletas Públicas de Bucaramanga – Clobi, se llevó a cabo una celebración de tres días, con el fin de posicionar la marca de Clobi, con la participación de empresas patrocinadoras y personajes influyentes en el mundo del ciclismo, tales como Víctor Hugo Peña, Santiago Botero, Isabel Cristina Estrada, Johanis Menco.



SEMANA DE LA MODA

Se participó en la semana de la moda (Santander Fashion Week), a través de la promoción de dicho evento por medio de una alianza que permite proyectar la marca Metrolínea.



SEMANA NACIONAL POR LA MOVILIDAD BUCARAMANGA

Se llevó a cabo la Semana Nacional de la Movilidad, entre el 17 y el 25 de septiembre de 2021, la cual promueve diferentes modos de transporte sostenible para reducir los efectos negativos en el medio ambiente mediante el uso de medios de transporte de bajo impacto.



RECORRIDOS ICBF

Se llevó a cabo un recorrido con 55 niños y niñas vinculadas a los programas de protección del ICBF, quienes disfrutaron de una tarde de diversión y pedagogía sobre cultura ciudadana en el SITM.



ALIANZAS ESTRATEGICAS COMERCIALES

Mediante alianzas estratégicas comerciales que benefician y coadyuvan al crecimiento de Metrolínea y las empresas privadas, se gestionan espacios de promoción de estas últimas en el Sistema con contraprestación de servicios que recibe Metrolínea.

Bajo este esquema, se gestionaron actividades especiales con diferentes empresas como Postobon, Kakahuat, Claudia pimiento Bioescultura IPS, FCV Media Maratón y BGA Santander Fashion Week quienes se vincularon a eventos como el Aniversario de Clobi y la ciclo rodada por la bonita.



ALIANZAS ESTRATEGICAS CAMPAÑA CULTURA DE DISTANCIAMIENTO

Se le dio continuidad a campañas de distanciamiento social mediante alianzas con las siguientes empresas:

- AGENCIA DE PUBLICIDAD GENOMA: Se instalaron 170 unidades de adhesivos resaltando el distanciamiento social.
- FRESKA LECHE: Campaña mediante adhesivos en buses y estaciones del SITM y divulgación en puertas de estaciones, Billboard, audios del SITM y en los diferentes medios de comunicación y redes sociales.





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 para hacer visibles los diseños de este proyecto a la comunidad.



CAMPAÑAS DE SOCIALIZACIÓN

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 de bioseguridad, así como los beneficios de personalizar la tarjeta sin contacto.



CAMPAÑA DE FIDELIZACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE MARCA

Se realizó una campaña educativa y de cultura en el bus didáctico de Metrolínea dentro del centro comercial la Florida en donde se buscaba posicionar el SITM, capacitar los niños de una manera didáctica y explicar los usos del sistema, así mismo se celebró el día de los niños.



BUEN TRATO A PERSONAS MAYORES

Metrolínea se vinculó a la estrategia de promoción de las actividades psicosociales en las personas mayores de 60 años del municipio de Bucaramanga, el Programa de Atención Integral a las Personas Mayores ha establecido desarrollar espacios educativos y de sensibilización sobre buen trato, cumplimiento en derechos y deberes y ruta de atención ante vulneración de derechos.



CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

Metrolínea de la mano con la alcaldía del municipio de Piedecuesta y Bucaramanga llevó a cabo una activación de prevención dentro de sus portales en donde se realizaron pruebas PCR dentro de las Estaciones Provenza y Portal de Piedecuesta.



1.9 PRENSA Y COMUNICACIONES

Boletines y comunicados de prensa

Entre julio y septiembre se emitieron 9 boletines y 3 comunicados de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, campaña de sensibilización con niños en protección del ICBF, socialización con estudiantes cercanos a la obra de 'Papi quiero piña', entrega de la obra de 'Papi quiero piña', suspensión del carril exclusivo en la Estación La Isla, controles al carril exclusivo por parte de la Dirección de Tránsito y la Policía, avance de las obras en Girón, y cómo está conformado el SITM Metrolínea, 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 concurso 'BOX 360', Feria Institucional, apoyo a los artistas locales, prevención de la mendicidad, participación en la Semana de la Movilidad, en el Aniversario de Clobi, 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 755 publicaciones en Twitter, 501 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 400 y 40.294 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado más de 83 me gusta, más de 48 retuits, 1.067 interacciones, y hasta 10.700 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 600 personas.

Al 30 de junio de 2021 las cuentas tenían los siguientes seguidores:

Facebook: 14.467; Twitter: 14.179; Instagram: 3.222.

Desde el 1 de julio al 30 de septiembre las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 14.915, una diferencia de 448; Twitter: 14.345, una diferencia de 166; e Instagram: 3.374, una diferencia de 152.

Videos institucionales

Desde la oficina de prensa se han hecho 20 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 campaña dirigida a los niños del ICBF, entrega de la obra de 'Papi quiero piña', taller de sostenibilidad a estudiantes cercanos a la obra de 'Papi quiero piña', controles al carril exclusivo, avance de obra en el Portal de Girón, cesión del carril exclusivo sobre la Diagonal 15, entre otros.

También se realizaron 96 piezas gráficas y 10 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://www.facebook.com/watch/?v=173571421431420>

<https://www.facebook.com/watch/?v=899146284281311>

<https://www.facebook.com/watch/?v=846865436206194>

<https://www.facebook.com/watch/?v=322882666299312>

<https://www.facebook.com/watch/?v=361463449023522>

<https://www.facebook.com/watch/?v=153836836894628>

<https://www.facebook.com/watch/?v=963974734448157>

Ejecución Estrategia de Comunicación

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

Julio: 'Vive la Metro-cultura, sé un Metro-amigo'. El Área de Prensa y Comunicaciones diseñó la estrategia 'Metrolínea es tuyo y mío, cuidémoslo', con el que se busca generar apropiación y sentido de pertenencia de parte de los usuarios hacia el Sistema.

Para ello se contrató a dos personas que realizaban funciones de socialización en las diferentes estaciones. Además, se realizaron piezas gráficas con mensajes de buen comportamiento al usar el Sistema.

Agosto: 'Viaja tranquilo, personalízate'. Durante este mes se enviaron mensajes a través de las personas de socialización y de las redes sociales de Metrolínea a los usuarios, para que personalizaran su tarjeta inteligente y así accedieran a dos beneficios: el préstamo de un pasaje si se queda sin saldo, y la recuperación del saldo en caso de pérdida de la tarjeta.

Septiembre: 'Metrolínea nos mueve'. Durante este mes se promovió la imagen de Metrolínea a través de las redes sociales y se apoyó con el cumpleaños número 1 del Sistema de Bicicletas Públicas, Clobi Bga.

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 operación del Sistema debido a las dificultades con el operador Movilizamos, algunas manifestaciones y avance de las obras.

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





Campañas



1.10 GESTIÓN SOCIAL

✓ GESTIÓN SOCIAL EN PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

▪ **PROYECTO MURO DE PQP**

- ✓ En este trimestre se culminó la obra, en la cual se construyó el muro de contención y se recuperó la vía por la paralela Floridablanca – Piedecuesta, ejecutándose los programas del Plan de Gestión Social contemplados en el PMA.
- ✓ Como actividad de finalización de obra, se llevó a cabo el recorrido con los miembros del Comité COAC (Comité de orientación y atención a la ciudadanía), con la presencia del Alcalde de Floridablanca, medios de comunicación y representantes de las comunidades aledañas a la obra, en un acto simbólico de entrega y cumplimiento con el objeto contractual de este proyecto.



El proyecto finalizó con 5 PQRS, todas cerradas a satisfacción.

▪ **PROYECTO OBRAS COMPLEMENTARIAS PORTAL GIRON**

Las actividades sociales ejecutadas durante el trimestre en mención, de acuerdo al Plan de Gestión Social fueron las siguientes:

➤ **Programa B1 Divulgación e Información a la comunidad**

- ✓ **Piezas Informativas:** Valla fija, valla móvil, aviso informativo sobre el punto de atención de la (OAC) ubicado en la entrada del Portal Metrolínea Girón, con los datos de contacto, correo y horario de atención.

- ✓ **Puntos estratégicos de información – PEI:** Se mantuvieron activos los tres Puntos Estratégicos de Información (PEI), instalados en la portería del conjunto residencial Calle Real 2, otro en un Restaurante sobre la avenida Villas de San Juan y el tercero en el restaurante de la Estación de Servicios los Caneyes. A través de los PEI se divulgó el volante informativo de la OAC y demás boletines generados en el proyecto; así mismo, se elaboraron comunicaciones invitando a eventos o brindando información referente a las obras. Se elaboraron tarjetas informativas para divulgar el punto de atención a los usuarios tanto de Metrolínea como de la obra.



- ✓ **Elementos de divulgación:** Se realizaron visitas domiciliarias para transmitir la información, como mecanismo alternativo ante la renuencia de los residentes del Barrio Portal de Rio Frio para recibir y firmar las constancias de entrega de las mismas. En total se generaron alrededor de 450 piezas comunicacionales en el período en referencia.

➤ **Programa B2 Restitución de bienes afectados**

- ✓ **Actas de vecindad Inicio de Obra:** En el tercer trimestre se hizo el levantamiento de 14 actas de vecindad de inicio de obra, quedando pendiente 1 para completar la totalidad de las 25 viviendas, dado que no ha sido posible ubicar a los propietarios de la vivienda, por lo que se levantó un acta de exoneración de responsabilidad soportada por miembros de la Policía del Municipio de Girón.

➤ **Programa B3 Atención y participación ciudadana**

- ✓ **Punto de atención a la comunidad:** El Contratista mantuvo activa la Oficina de Atención a la Comunidad (OAC), en el primer piso del Portal Metrolínea de Girón, donde los profesionales sociales ejercen sus funciones y brindan atención a la comunidad de manera electrónica, digital, virtual y presencial, siguiendo los protocolos de bioseguridad para la prevención del contagio del Covid-19.



- ✓ **Atención a PQRS:** En este periodo se recibieron seis (6) PQRS relacionadas con temas del puente peatonal, extensión del horario del paletero, mayor humectación en la obra frente a las viviendas de la Cra 17, inseguridad a causa de las obras (robo), posible consumo de estupefacientes por parte de obreros en la obra, y solicitud de información, de las cuales tres (3) se encuentran abiertas y tres (3) están cerradas.

Tipo de Requerimiento	Total	Abiertas	cerradas
Peticiones	2	1	1
Quejas	1	1	0
Reclamos	1	1	0
Solicitud	2	0	2
Total	6	3	3

➤ **Programa B4 pedagogía para la Sostenibilidad Ambiental**

- ✓ **Comité de Orientación y Atención Ciudadana (COAC):** Durante el trimestre se realizaron dos (2) reuniones de comité COAC en el mes de agosto y septiembre, donde se presentó a los miembros del Comité, el avance en el proceso constructivo y las actividades ejecutadas en las áreas técnica, social, ambiental y PMT. Durante la segunda reunión se presentó el taller de sostenibilidad ambiental, para promover el uso, cuidados, beneficios y cultura Metrolínea del sistema.

Reunión COAC y Taller de sostenibilidad Ambiental



- ✓ **Taller de Sostenibilidad Ambiental:** Con tres (3) grupos del grado undécimo, del Colegio Portal Campestre de Girón, se desarrolló el taller de sostenibilidad ambiental para promover en los estudiantes la cultura de respeto, cuidado y buen uso del sistema, así como potenciar los beneficios al usar nuestro sistema de transporte masivo.

Durante el desarrollo de la actividad, se premiaron a los estudiantes que participaron de manera activa, con una tarjeta recargada para incentivar el uso del sistema, haciendo énfasis en la personalización de la misma.

Estudiantes de undécimo grado – Col. Portal Campestre de Girón



➤ **Programa B5 Vinculación Mano de Obra**

Durante el trimestre ingresaron 25 trabajadores a la obra, de las cuales 18 correspondieron a MONC representado un porcentaje del 72% sobre el total de la contratación y 6 personas fueron del área de influencia que representa el 24%.

Respecto a la MOC, se vincularon 7 personas (28%) de las cuales 2 son residentes del área de influencia al proyecto, representando el 8%.

- ✓ **Comité de Vinculación laboral:** Se llevaron a cabo 2 comités de vinculación laboral, donde se revisaron los procedimientos de contratación del personal vinculado al proyecto, mecanismos de divulgación y prioridad en la contratación para los habitantes del Municipio de Girón como área de influencia al proyecto.
- ✓ **Capacitaciones al personal de obra:** Se promovió en las inducciones y capacitaciones a los trabajadores, la política de igualdad salarial y otros temas como: conciliación familiar, laboral y personal.

➤ **Programa B6 Género e Influjo Laboral**

Durante el trimestre se contó con la participación femenina de 7 trabajadoras en cargos de MOC (residentes, auxiliares) de las cuales dos (2) residen en Girón, representando el 23% del total de la vinculación.

✓ **ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA**

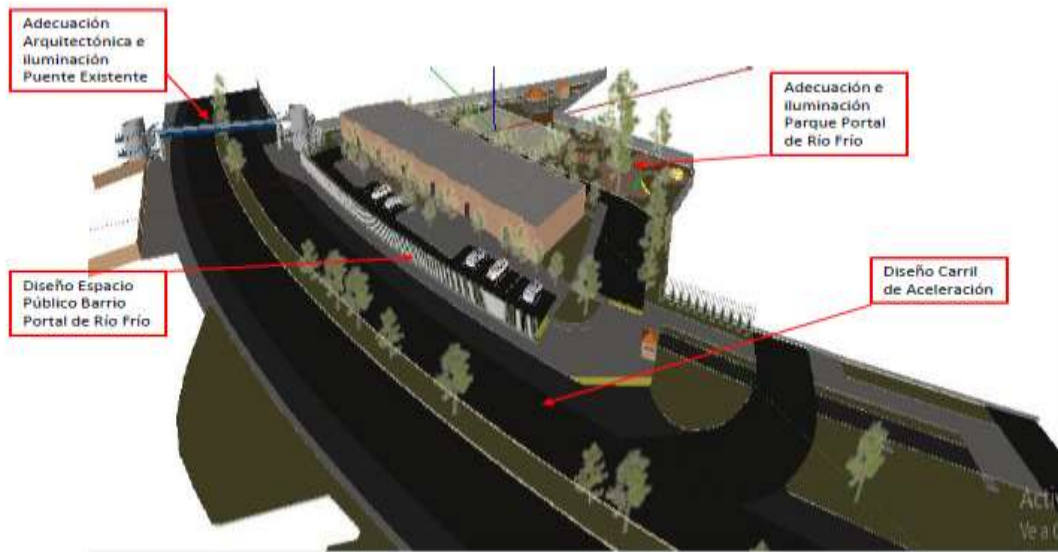
- **Taller de Discapacidad con Operadores:** Se realizó el segundo taller denominado "El enfoque de la discapacidad a través de la historia" con los operadores de Metrocinco, y personal de taquillas de Tisa. Este taller contó el acostumbrado apoyo de la ARL Sura y de la Red Santandereana de personas con discapacidad, promoviendo la importancia del servicio al cliente y la adecuada atención para las personas con discapacidad. En esta oportunidad, no se contó con el personal de Movilizamos dada la actual situación que presenta este operador, al no poder presentar la póliza de cumplimiento del contrato para la vinculación de los operadores y operación de la flota.





2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

2.1 OBRAS COMPLEMENTARIAS CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON



El día 27 de julio de 2021 después de la reunión extraordinaria realizada, se intentó por parte del área de social del contratista, de la interventoría y de Metrolínea realizar el levantamiento de las actas de vecindad restantes de la calle 27, obteniendo una negativa rotunda por parte de los residentes de esa calle, razón por la cual se solicita a la policía nacional del municipio e Girón su acompañamiento y apoyo en la realización de las visitas domiciliarias para el levantamiento de actas de exoneración de responsabilidad en las viviendas con respecto a los trabajos que se adelanten en el proyecto.

Esta información se documenta y se envía a la personería y defensoría como lo estipula el Plan de Manejo Ambiental del contrato, los residentes que reciben la información en su mayoría no firman el documento, a pesar de ello se levanta acta firmada por las partes que participaron en el desarrollo de la actividad entre ellos la policía.

Luego de varios intentos por parte de Metrolínea, el contratista de obra y la interventoría en compañía de los entes de control, personería municipal, policía y la alcaldía de Girón, no fue posible que la comunidad del barrio Portal de Río Frio aceptara el proyecto y permitiera su inicio, pese a todos los esfuerzos que se hicieron para tratar de mediar ante los líderes del barrio.

El contratista de obra radicó el día 31 de mayo de 2021 en la secretaría de Transito de Girón el Plan de Manejo de Tráfico para su aprobación, por parte de la entidad se gestionó y se buscó la respuesta de aprobación del PMT, y solo hasta el día 06 de julio de 2021, la Secretaría de Tránsito de Girón dio respuesta de no aprobación del PMT aduciendo la falta de actos administrativos que son competencia de Metrolínea y el INVIAS quien dio el permiso de intervención de espacio público, motivos por los cuales no se pudo realizar el inicio de las actividades del carril de incorporación, y la adecuación del puente peatonal existente, dos de los alcances principales del objeto contractual.

Con los hechos anteriormente señalados se hizo imposible continuar con la ejecución del contrato de obra, tanto por la negativa de la comunidad a realizar el proyecto como por la no aprobación del PMT, motivos por los cuales se procede a la suspensión de los contratos de obra e interventoría, hasta que se superen los motivos que dieron origen a la suspensión o por el término de Treinta (30) días calendario, o un plazo inferior al pactado en caso que se logren superar las razones que dieron lugar a la suspensión, a partir de la firma del acta de reinicio.

La entidad suministró al contratista de obra los documentos solicitados por la secretaría de tránsito de Girón y es así como el día lunes 12 de junio de 2021 el contratista de obra radicó nuevamente ante la secretaría de Girón la solicitud de aprobación del PMT con los documentos y soportes exigidos por ellos y el día lunes 26 de julio de 2021, mediante resolución No. 000244 del 19 de julio de 2021 se aprobó por parte de la Secretaría de Transito de Girón el Plan de Manejo de Tráfico.

De esta manera, una vez superados los motivos que dieron origen a la suspensión las partes acuerdan reiniciar los contratos de obra e interventoría el día 28 de julio de 2021, ese día el equipo social del contratista entrega el boletín informativo No. 1 informando sobre el inicio de actividades de limpieza en el puente, actividades que iniciaron sin ningún problema.

El día jueves 29 de julio de 2021 se entregó boletín No. 2 en el cual se informa la comunidad del barrio portal de Río Frio el inicio de las actividades del Carril de Aceleración, el día viernes 30 de julio, el contratista de obra CONSORCIO OBRAS XXI, dio inicio a las 08:00 am a las actividades de inicio del cerramiento provisional en compañía de la Policía Nacional la cual también fue informada y solicitada su asistencia por parte del contratista de obra.



Sin embargo, una vez los miembros de la policía se retiraron del lugar, algunos miembros de la comunidad salieron de sus casas e impidieron el avance de la actividad de demolición para instalación del cerramiento la cual la estaba realizando un Mini cargador, actividad que no se pudo realizar desde ese día en adelante.



se programó para el día lunes 02 de agosto de 2021 a las 07:00 pm con la participación de los líderes propietarios y arrendatarios de la comunidad, el contratista de obra, la interventoría y Metrolínea.

Una vez se asistió a la reunión la cual se prolongó hasta las 12:00 am, se llegó al acuerdo que la comunidad permite el inicio de las obras a partir del día 03 de agosto de 2021. Ese mismo día, la comunidad del barrio permitió el ingreso de los equipos y el personal del contratista de obra y de interventoría para realizar las actividades preliminares tales como la localización y replanteo de las obras del carril de incorporación, la instalación del cerramiento de obra y demás actividades preliminares.

Desde ese entonces la realización de las actividades propias de la ejecución de las obras que involucran espacios de la comunidad como el puente, el parqueadero del barrio y el parque, has sido difíciles de ejecutar y su rendimiento no ha sido el programado, puesto que la comunidad

actúa de manera preventiva a cualquier movimiento de los equipos o de personal , exigiendo personal adicional como más controladores viales, vigilantes en turno nocturno para sus casas, aparte de la supervisión estricta a las obras como si fueran expertos en el tema.

el día 17 de agosto de 2021 se realizó reunión con la participación de la comunidad y el Director regional del INVIAS en la que se planteó la posibilidad de instalar una malla y una cerca viva lo largo del andén, la cual fue autorizada por la territorial INVIAS con la condición que el día que se requiera el retiro de esos elementos no se tengan problemas por parte de la comunidad.

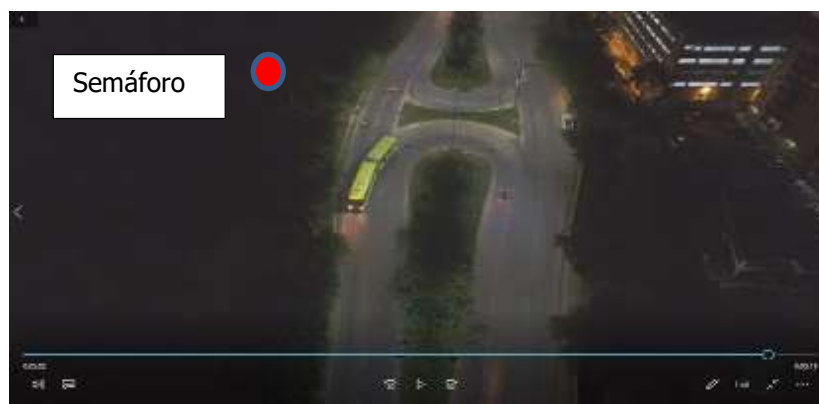
De acuerdo a lo anterior, se solicitó a la UMUS viabilidad técnica para adicionar el contrato de obra No. 090 de 2021 en tiempo (1) mes y Valor (\$ 48.343.971,00) y adicionar el contrato de interventoría No. 088 de 2021 en tiempo (1) mes y valor (\$ 40.774.542,00), proyectando la fecha de terminación para sendos contratos el día 24 de octubre de 2021. Dichos adicionales no requieren aprobación de la Junta Directiva de Metrolínea S.A.

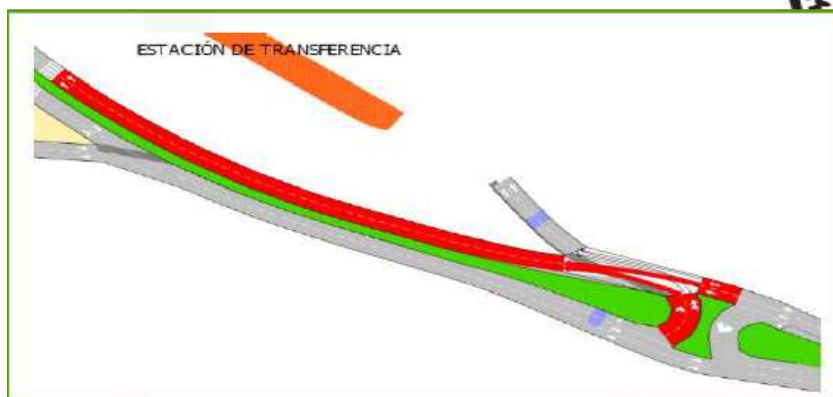
CONTRATO DE OBRA	
Contrato No.	090 de 2021
Objeto	CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS Y LA MOVILIDAD VIAL EXTERNA, ASÍ COMO LAS OBRAS COMPLEMENTARIAS AL INTERIOR DEL PORTAL GIRÓN DEL SITM DE METROLÍNEA S.A
Contratista	Consorcio Obras XXI
Fecha de Inicio	05 de Mayo de 2021
Valor Inicial	\$ 947.963.952,71
Fecha Terminación Inicial	04 de Septiembre de 2021
Tiempo de Ejecución	Cuatro (4) Meses
Suspensión No. 1	08 de julio de 2021
Reinicio No. 1	28 de julio de 2021
Fecha Terminación Tentativa	24 de Septiembre de 2021
Prorroga No. 1 en tiempo	1 mes
Adicional No. 1 Valor	\$ 48.343.971,00
Valor Final	\$ 996.307.924,00
Fecha de Finalización	24 de octubre de 2021
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	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
Suspensión No. 1	08 de julio de 2021
Reinicio No. 1	28 de julio de 2021
Fecha Terminación Tentativa	24 de Septiembre de 2021
Prorroga No. 1 en tiempo	1 mes
Adicional No. 1 Valor	\$ 40.774.542,00
Valor Final	\$ 210.393.572,00
Fecha de Finalización	24 de octubre 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

El día 29 de septiembre se recibieron nuevas observaciones las cuales se están respondiendo por parte del equipo e infraestructura de la entidad.

NUEVO PUENTE PEATONAL - GIRON

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, el día 23 de junio de 2021 se recibió revisión técnica de la UMUS y se está a la espera de la viabilidad técnica para dar inicio al proceso de contratación de los diseños del puente en el mes de octubre de 2021.



2.2 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 Includo 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.



2.3 RECUPERACION DE LA ESTACION ESPAÑOLITA PERTENECIENTE AL SITM

El día Miércoles 16 de Diciembre de 2020, un bus que cubría la ruta P7 entre el Portal del Valle en Piedecuesta y la estación de Provenza en Bucaramanga, se incendió al llegar a la estación de La Españolita, debido a la fuerza de la deflagración del bus, la estructura de la Estación Españolita fue incinerada por completo, afectando los elementos estructurales y no estructurales como cubierta, sistemas eléctricos, sistemas de comunicaciones, iluminación, taquilla, cielos rasos, fachada, señalética y demás componentes que integran la estación, por lo cual fue necesario realizar el cierre preventivo.

Debido a la necesidad de recuperar la estación Españolita, el ente gestor de Metrolínea S.A., realizó las valoraciones de las afectaciones, donde a través de un proceso de reclamación ante la aseguradora MAPRHE Seguros Generales de Colombia S.A. que ampara la protección de la infraestructura del SITM, fue reconocido el valor que permitirá la recuperación de las infraestructura afectaciones ocasionadas.

Se adelanta la elaboración de los estudios previos para dar inicio a la contratación cuyo objeto será: "CONTRATAR LAS OBRAS DE RECUPERACIÓN DE LA ESTACION ESPAÑOLITA QUE HACE PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL AREA METROPOLITANA PERTENECIENTE A METROLINEA S.A. "

2.4 VALORACION DE LOS DAÑOS EN LAS ESTACIONES Y PORTALES DEL SITM A CAUSA DEL ESTALLIDO SOCIAL

Una vez se iniciaron las protestas sociales el 25 de abril de 2021, las estaciones y portales pertenecientes al Sistema Integrado de Transporte Masivo – Metrolínea S.A., fueron víctimas de ataques destructivos y vandalismo en todas las jornadas de protestas.

La entidad, por medio de la dirección de operaciones ha adelantado la valoración de todos los daños con el fin de dar inicio al proceso de reclamación ante la aseguradora AXA COLPATRIA POLIZA DE SEGUROS, que ampara la protección de la infraestructura del SITM, una vez sea reconocido el valor la entidad dará inicio al proceso de contratación el cual permitirá la recuperación de la infraestructura afectada.

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	100%
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	8

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.
Actualización Programa de Gestión Documental	Se realiza actualización del programa de gestión documental el cual se llevará al comité para su aprobación.
Actualización Política de Cero Papel	Se realiza actualización de la política de cero papel el cual se llevará al comité para su aprobación.
Revisión documentos duplicados	Se realiza reunión con personal de la oficina control interno y secretaría general, para revisar documentos duplicados los cuales serán llevados a comité para aprobación proceso de eliminación.

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.
Capacitación	Capacitación e implementación tablas de retención documental
Socialización	socialización del manejo y buenas prácticas de los documentos electrónicos de archivo en la entidad.
Capacitación	Capacitación elaboración Plan Institucional de archivos y programa de gestión documental- Archivo general de la nación.

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 auditoria 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: Evaluacion Inicial	FASE II: Plan de Mejoramiento	FASE III: Ejecucion
Diciembre de 2020	1. Autoevaluacion	Enviar informe trimestral a la ARL del avance.
	2. Plan de Mejoramiento	Desarrollar las actividades planteadas.
	3. Diseño y formulacion del Plan Anual de Trabajo 2021	Desarrollar las actividades planteadas de acuerdo al plan.
	4. Diseño y formulacion del Plan Anual de Capacitacion y Formacion 2021	Desarrollo de las capacitaciones.

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

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
I. 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. • Se capacita al COPASST. • Contamos con Comité de convivencia Laboral conformado y funcionando.

- Se elabora y ejecuta la programación del Plan de capacitación anual.
 - Se Realiza Inducción y Reinducción a todo el personal.
 - 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.
 - Se establece procedimiento de identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios.
 - Se establece documento de evaluación y selección de proveedores y contratistas.
 - Se dispone de procedimiento y formato de gestión del cambio.

II. HACER

GESTION DE LA SALUD

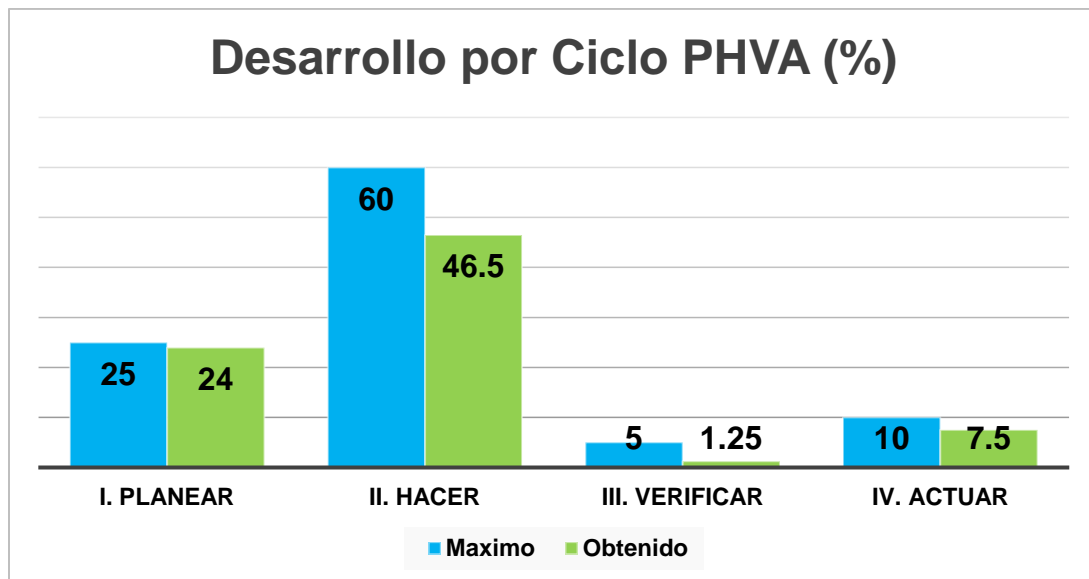
CONDICIONES DE SALUD EN EL TRABAJO

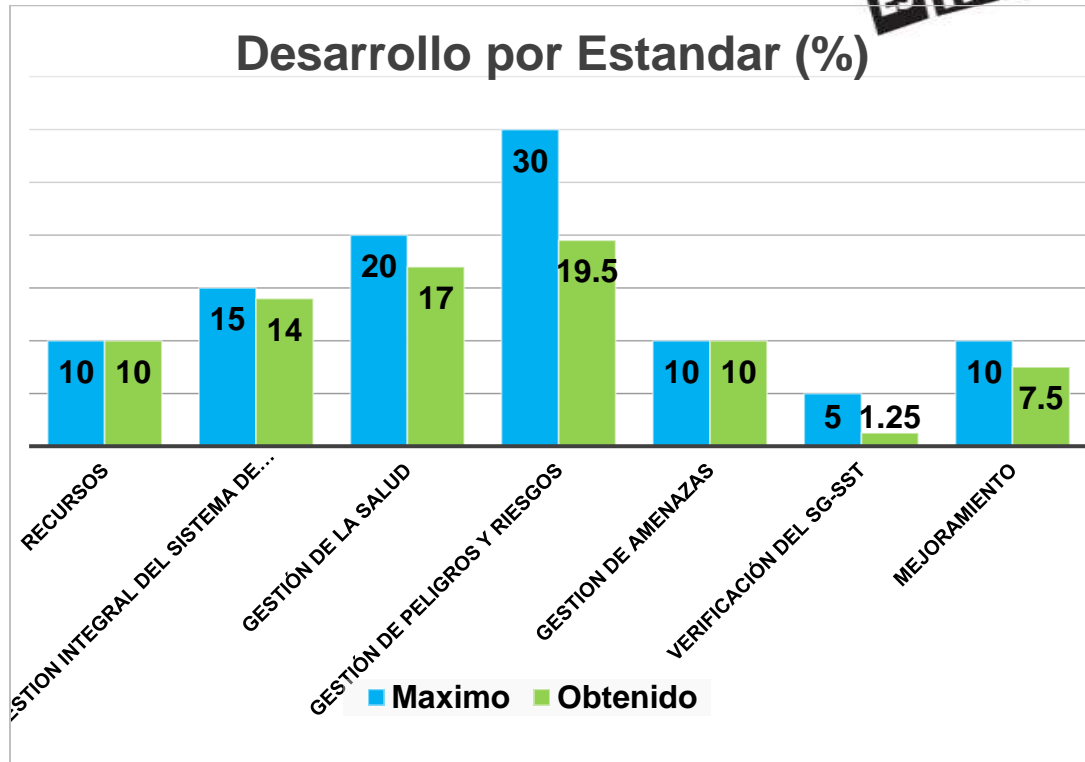
- Se aplica encuesta perfil sociodemográfico, condiciones de salud.
- Se desarrollan actividades de medicina del trabajo y prevención y promoción de la salud de acuerdo al PVE.
- Se tiene la custodia de las Historias clínicas por parte de IPS.
- Se elabora y ejecuta programa para promover entre los trabajadores estilos de vida y entornos de trabajo saludables.
- 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, luxometría.
<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 hace entrega de EPP y capacitación en uso adecuado.
<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 ellos.
IV ACTUAR
MEJORAMIENTO
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL SGSST

- Se garantiza el seguimiento y registro de las acciones correctivas derivadas de inspecciones, mediciones y recomendaciones del COPASST.
- Se Garantiza el seguimiento y registro de las acciones correctivas derivadas de Accidentes de trabajo.
- 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 septiembre de 2021 obteniendo una valoración del 79,25% 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

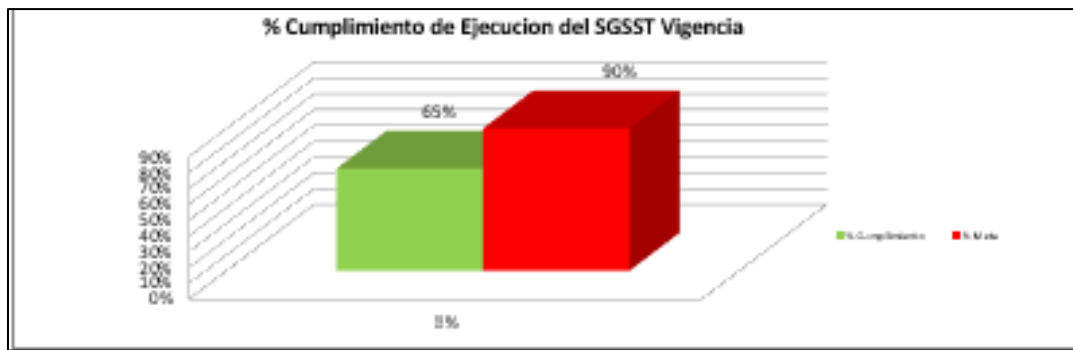
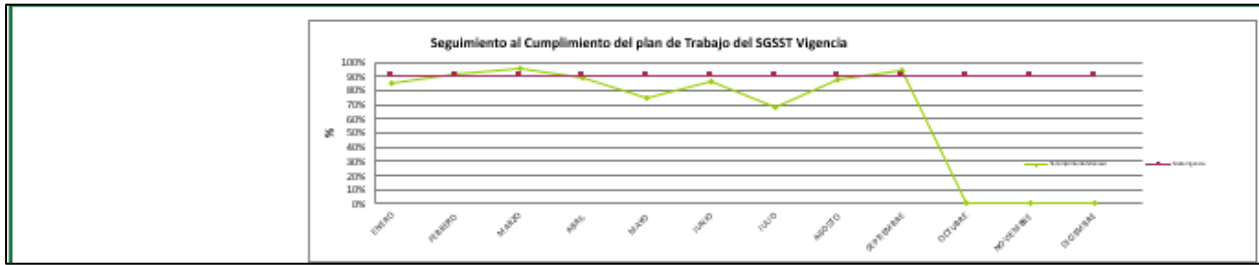
De las 118 actividades programadas en el plan de mejoramiento 2020 – 2021 se han ejecutado 75 lo que equivale a un avance del 64%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

6. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO													
PLAZO PARA EL CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO											GRÁFICA		
VARIABLES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	2	14	3	18	12	13	14	3	8	2	8	13	118
ACTIVIDADES EJECUTADAS	8	18	8	9	8	8	18	8	7	8	9	8	75
RESULTADO	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX
META	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX
ANÁLISIS DE DATOS													

Plan de trabajo anual Medición y seguimiento

De las 215 actividades programadas en el Plan de trabajo anual 2021, se han ejecutado 139, lo que equivale a un avance del 65%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

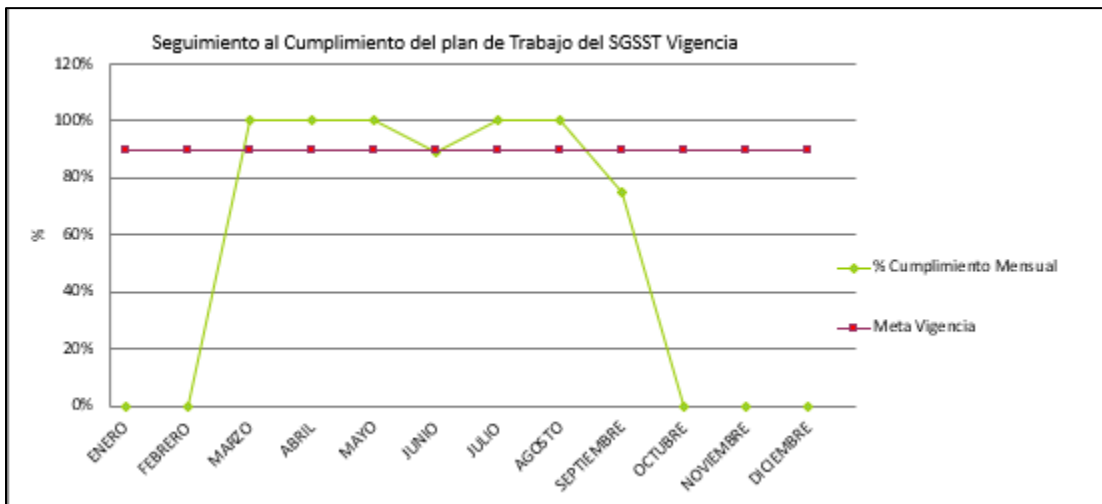
OBJETIVOS DEL PROGRAMA /FINCION																									
1. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA																		CUMPLIMIENTO ANUAL							
1.1. Ejecución de actividades...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.2. Ejecución de actividades...	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX
1.3. Ejecución de actividades...	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX	SEX

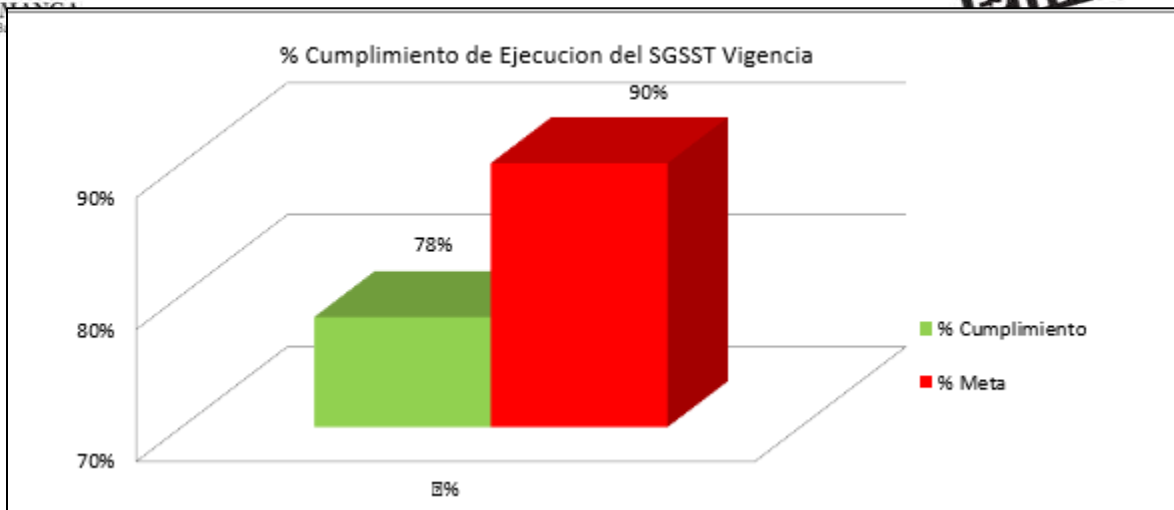


**Plan de capacitación y formación
Medición y seguimiento**

De 60 actividades programadas en el Plan de capacitación y formación 2021, se han ejecutado 47, lo que equivale a un avance del 78%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

MONITOREO DEL PLAN DE TRABAJO											
Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...





Medidas de prevención y control ante el COVID -19 tomadas por la empresa.

Con el propósito de evitar la propagación del virus, fue necesario implementar al interior de los lugares de trabajo medidas de prevención y control como:

Control del peligro/riesgo en su origen, con la adopción de medidas técnicas de control.

Minimizar el peligro/riesgo, se diseñó sistemas de trabajo seguro con la implementación de disposiciones administrativas de control.

Equipo de protección personal (bayetilla, alcohol en spray, gel antibacterial en puntos estratégicos de la empresa y tapabocas diario de un solo uso, recipientes para disposición final de tapabocas, toallas de manos entre otras)

Medidas técnicas de control

Barreras y medidas de limitación del contacto: Se instalaron barreras en lugares de trabajo donde la exposición o contacto con visitantes era alta con acrílicos aislantes. (Servicio al cliente)

Disposiciones administrativas de control:

Las disposiciones administrativas de control adoptadas inicialmente con el fin de reducir el tiempo de exposición al peligro fueron:

Aislamiento preventivo (trabajo en casa),

Cambios en la duración o tipo de la jornada de trabajo. (Mañana - tarde)

Señalización, advertencia, diseño e implementación de procedimientos y trabajos seguros, demarcación de la distancia mínima que se debe tener entre el trabajador y el visitante y con cada uno de sus compañeros de trabajo, publicación aforo oficinas, rotulación frasco alcohol y gel antibacterial, recipiente específico para desecho tapabocas, infograma instructivo uso y retiro correcto de tapabocas, recipientes con tapa en área de baños, entre otros.

Distribución de los puestos de trabajo en el espacio físico de la empresa, con el fin de tener un distanciamiento de 1 metros como lo ordena la resolución 777 entre cada uno limitando el contacto de las personas externas o clientes con los trabajadores que sean estrictamente necesarios.

Condiciones de trabajo y salud

Se realizó encuesta sociodemográfica a todos los trabajadores y se aplica encuesta diaria de síntomas como instrumento para acopiar información sobre las condiciones laborales y de salud de la población trabajadora, es fundamental para conocer el contexto de la organización y realizar vigilancia a las condiciones de salud de cada trabajador o de sus familiares con los que convive. Esto permitirá identificar las incidencias que sucedan, establecer acciones de priorización, generar alertas tempranas y definir acciones de prevención o atención.

Procedimientos, protocolos o disposiciones de desinfección de los lugares de trabajo

La empresa implementó el protocolo de bioseguridad adoptando todas las medidas expedidas por las autoridades, protocolos o disposiciones de desinfección de las instalaciones, implementos y lugares de trabajo. (computadores, teléfonos, escritorios, pasillos, baños, equipos, puertas, entre otros.

Capacitación y concientización

Para llevar a cabo una correcta implementación de las medidas de prevención y control, se implementó capacitación a los trabajadores generando una cultura de prevención y autocuidado en los lugares de trabajo, además de las competencias necesarias para poner en marcha las nuevas medidas y comportamientos para prevenir el contagio del COVID-19.

Plan de contingencia

Se creó e implementó un plan de contingencia o de prevención y atención a emergencias para abordar los casos sospechosos o confirmados de COVID-19, para ello se contemplaron aspectos tales como:

Mecanismos de comunicación interna, para el reporte a la persona responsable de SST y Profesional de talento humano donde se definieron las acciones concretas a seguir con los trabajadores con síntomas o posible caso de COVID-19.

Teletrabajo o trabajo en casa

Se implementó el trabajo en casa para aquellos trabajadores que en su momento tuvieron contacto estrecho con algún compañero o familiar sospechoso o positivo comprobado para contagio por COVID 19 mediante TIC o tecnologías móviles.

Medidas de protección básicas adoptadas.

Lávese las manos con frecuencia con un desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón.

Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado.

Mantenga al menos dos metros de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre.

Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.

Manténgase informado sobre las últimas novedades en relación con el COVID-19.

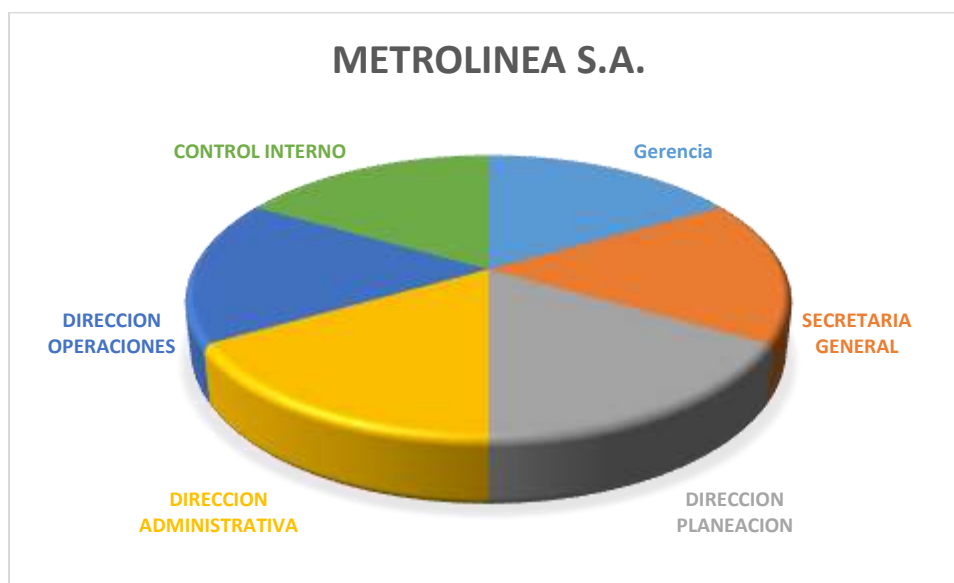
Evite el contacto físico al saludarse.

Si presenta algún síntoma asociado para COVID 19 no vaya a trabajar, informe de manera inmediata a su jefe y responsable de SST y solicite la prueba a su EPS.

3.3 RECURSOS HUMANOS

El área de Talento Humano durante el trimestre de julio a septiembre del 2021, realizó la gestión para ejecutar los planes de capacitación y bienestar, buscando mejorar el clima y contribuyendo al mejoramiento del desempeño de cada una de las áreas funcionales de la entidad y la satisfacción laboral, aportando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Metrolínea S.A. está conformada por un total de seis (6) dependencias y en cada una de ellas las áreas funcionales que identifican a los profesionales que aportan en la ejecución y cumplimiento de los objetivos empresariales:



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:

Plan Institucional de Formación y Capacitación

En el marco del Plan se gestionó la participación de algunos funcionarios en capacitaciones como recomendaciones para el manejo del archivo y la gestión documental en el sector público, y mediante el apoyo de las diferentes entidades se ejecutan capacitaciones virtuales en temas de interés general y social.

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 del duelo.

Ruta del Servicio: Al servicio de los ciudadanos ejecutado mediante la capacitación en temas acorde a las funciones de los diferentes comités de la entidad como son Copasst y Cocola.

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 Actualización Tablas de retención documental, apoyados con profesional en Sistemas de Gestión y en Gestión Documental.

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:

AGOSTO: ELECCION COMITE COPASST - ELECCION
COMITE CONVIVENCIA LABORAL COCOLA

SEPTIEMBRE: SEMANA DE LA SALUD Y AMOR Y AMISTAD

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
- ❖ Tarjetas de condolencias enviadas por whatsapp grupo institucional

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 Responsabilidad Civil, administrativa, laboral y penal, manejo del duelo, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, herramientas manuales y trabajo en altura, funciones y responsabilidades Cocola, conformación y capacitación de Brigadistas.

Así mismo uniendo esfuerzos junto al SG SST, Comités Copasst, Cocola, entidades como la ARL, caja de compensación Comfenalco, se ejecutó la Semana de la Salud a partir del 20 al 24 de septiembre de 2021, permitiendo que los funcionarios participaran en diferentes actividades de prevención, recreación, cuidado del medio ambiente, movilidad sostenible y seguridad pasiva en vehículos, nutrición, equilibrio de las emociones, ahorro financiero; las cuales terminaron en una actividad de cierre con un Ciclo paseo proporcionado tiempo de integración y actividad deportiva.

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 se continúa haciendo el seguimiento a la programación de vacaciones, la gestión de afiliaciones a seguridad social, ARL, caja de compensación, 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; lo anterior en el marco del cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano.

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE LAS CATORCENAS DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN

Con corte a septiembre 30 de 2021 se adeudaba a TISA las catorcenas desde 11 de noviembre de 2019 hasta 15 de marzo 2020 y desde 16 de agosto de 2021 hasta 26 de septiembre de 2021 y a los demás beneficiarios desde 28 de octubre de 2019 hasta 15 de marzo de 2020 y desde 16 de agosto de 2021 hasta 26 de septiembre de 2021.

ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM SEPTIEMBRE 30 DE 2021

CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES DE TRANSPORTE						
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			
16AGO-29AGO 2021	1,259,836,041		1,259,836,041			
30AGO-12SEP 2021	1,297,797,520		1,297,797,520			
13SEP-26SEP 2021	1,297,797,520		1,297,797,520			
	17,786,266,192	9,554,791,317	27,341,057,509			

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
16AGO-29AGO 2021	143,874,900	73,003,190	51,048,946	19,929,338	2,049,500	289,905,874
30AGO-12SEP 2021	154,154,286	78,219,027	54,696,224	21,353,223	2,195,930	310,618,690
13SEP-26SEP 2021	154,154,286	78,219,027	54,696,224	21,353,223	2,195,930	310,618,690
	3,862,147,979	2,159,405,320	1,510,007,515	589,501,890	62,605,035	8,183,667,739
			TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS			35,524,725,248
			TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES			12 Y 13

El balance operacional 2021 con corte a 12 de septiembre, es de \$ 4,430,226,784 y presenta un resultado positivo gracias a 17.070 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	METROCINCO	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	\$ 1,034,030,874	\$ 603,978,338	\$ 1,924,745,853	\$ 1,054,089,400	\$ 807,996,892	\$ 7,698,983	\$ (70,358,545)
7JUN-20JUN	\$ 140,891,400	\$ 71,489,340	\$ 49,990,356	\$ 19,516,068	\$ 2,007,000	\$ 1,012,570,119	\$ 570,132,683	\$ 1,866,596,966	\$ 1,043,640,000		\$ 7,466,388	\$ (830,423,354)
21JUN-4JUL	\$ 146,560,050	\$ 74,365,655	\$ 52,001,677	\$ 20,301,281	\$ 2,087,750	\$ 1,191,839,956	\$ 355,937,539	\$ 1,843,093,908	\$ 1,085,630,000		\$ 7,372,376	\$ (764,836,284)
5JUL-18JUL	\$ 134,930,016	\$ 68,464,490	\$ 47,875,169	\$ 18,690,306	\$ 1,922,080	\$ 1,293,623,271		\$ 1,565,505,331	\$ 999,481,600	\$ 1,547,321,134	\$ 6,262,021	\$ 975,035,382
19JUL-1AGO	\$ 134,497,584	\$ 68,245,070	\$ 47,721,735	\$ 18,630,406	\$ 1,915,920	\$ 1,287,780,596		\$ 1,558,791,312	\$ 996,278,400		\$ 6,235,165	\$ (568,748,077)
2AGO-15AGO	\$ 148,193,955	\$ 75,194,711	\$ 52,581,411	\$ 20,527,607	\$ 2,111,025	\$ 1,262,955,534		\$ 1,561,564,242	\$ 1,097,733,000	\$ 1,400,000,000	\$ 6,246,257	\$ 929,922,501
16AGO-22AGO	\$ 143,874,900	\$ 73,003,190	\$ 51,048,946	\$ 19,929,338	\$ 2,049,500	\$ 1,259,836,041		\$ 1,549,741,915	\$ 1,065,740,000		\$ 6,198,968	\$ (490,200,883)
30AGO-12SEP	\$ 154,154,286	\$ 78,219,027	\$ 54,696,224	\$ 21,353,223	\$ 2,195,930	\$ 1,297,797,520		\$ 1,608,416,211	\$ 1,141,883,600		\$ 6,433,665	\$ (472,966,275)
TOTALES	\$ 2,764,965,081	\$ 1,402,963,738	\$ 981,050,555	\$ 382,998,860	\$ 39,388,240	\$ 19,968,885,020	\$ 7,448,800,694	\$ 32,989,052,137	\$ 20,481,222,450	\$ 17,070,012,680	\$ 131,956,209	\$ 4,430,226,784

El Balance Operacional Acumulado desde el año 2010 asciende a - 45,443,595,099.78

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 (Sept 12)			
INGRESOS			37,551,235,130.00
EGRESOS			33,121,008,346.00
RESULTADO			4,430,226,784.00
BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO		-	45,443,595,099.78

RECURSOS ADICIONALES PARA LA OPERACIÓN ENERO-SEPTIEMBRE 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 directamente al Fondo General 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 directamente al Fondo General 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.

En el mes de julio de 2021, la Nación aprobó la utilización de 1.547 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del Sistema.

En el mes de agosto de 2021, la Nación aprobó la utilización de 1.400 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del Sistema.

Así las cosas, el ente gestor ha logrado gestionar 35.419 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del SITM

INGRESOS ADICIONALES PARA EL SITM				
Fuente		Monto	Aportante	Fecha
Cuarta Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación	Recursos del Convenio de Convenio de cofinanciación	2,000,000,000	Gobierno Nacional	ene-21
Proyecto reducción déficit Operacional 2021	Recursos Proyecto Deficit Operacional	2,000,000,000	Alcaldía de Bucaramanga	feb-21
Proyecto reducción déficit Operacional 2019	Recursos Proyecto Deficit Operacional	2,887,603,948	Alcaldía de Bucaramanga	mar-21
Proyecto reducción déficit Operacional 2021	Recursos Proyecto Deficit Operacional	2,112,396,052	Alcaldía de Bucaramanga	abr-21
Quinta Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación	Recursos del Convenio de Convenio de cofinanciación	5,122,691,545	Gobierno Nacional	jun-21
Sexta Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación	Recursos del Convenio de Convenio de cofinanciación	1,547,321,134	Gobierno Nacional	jul-21
Séptima Aprobación Recursos Convenio de Cofinanciación	Recursos del Convenio de Convenio de cofinanciación	1,400,000,000	Gobierno Nacional	ago-21
TOTAL		17,070,012,679		

RECURSOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR ENERO-SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 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 agosto de 2021

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	2021	2020	% VARIACION
ACTIVO	217,773,091,951	217,781,410,845	-0.004%
PASIVO	324,249,814,655	207,592,801,635	56.20%
PATRIMONIO	-106,476,722,704	10,188,609,210	-1145.06%

El activo no presenta variación teniendo en cuenta que, desde marzo de 2020, Metrolínea S.A., ha presentado una difícil situación financiera ante la caída de pasajeros generada por la prevención del COVID 19.

El municipio de Bucaramanga ha venido aportando recursos para el funcionamiento del Ente Gestor, para cubrir el déficit operacional del SITM y el déficit de tesorería del Ente Gestor de acuerdo al proyecto "FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLINEA.", para esta vigencia, el pasado 27 de mayo de 2021 la alcaldía de Bucaramanga ha transferido la suma de \$1.927.500.500.

El componente del pasivo aumento en un 56.20% debido al 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 1.145.06% 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	-106,476,722,704	10,188,609,210	-1145.06%

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL

	2021	2020	% VARIACION
INGRESOS	6,145,771,336	4,880,923,522	25.91%
GASTOS	7,002,359,417	6,484,458,119	7.99%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-856,588,081	-1,603,534,597	-46.58%

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 junio 30 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:

Gestión de Transporte Masivo	2,663,357,096	3,459,547,528	-23.01%
------------------------------	---------------	---------------	---------

Es por esto que la gestión de Metrolínea 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

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 Metrolínea 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. 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.
 3. En el mes de agosto de 2021, la Nación aprobó la utilización de 1.400 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del Sistema.
 4. El ente gestor ha logrado gestionar 35.419 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del SITM
 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 acogiéndose 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. 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"
 9. 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.
 10. 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.
 11. 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.
 12. 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.
 13. El 14 de mayo de 2021 se realizó audiencia de determinación de acreencias y derechos de voto por parte del promotor.

14. Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas y Estaciones Metrolínea Ltda. Y mediante oficio el fondo de Pensiones y Cesantías Protección.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. El trámite de negociación se encuentra sin impulso, en espera de pronunciamiento por parte de la Superintendencia de Transporte indicado en el informe.
19. El tribunal Administrativo de Santander el 12 de agosto de 2021 resuelve decretar la suspensión del proceso ejecutivo de Estaciones Metrolínea Ltda. Y XIE S.a., en virtud de lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 550 de 1999 y conforme a que se probó no sólo la iniciación del proceso de reestructuración de la entidad, sino además, que dicho trámite se encuentra en etapa de negociación de los acuerdos, de manera que aún no se encuentran definidos los derechos de voto en los términos del artículo 27 de la ley 550 de 1999, razón que impone colegir que el término máximo en que opera la suspensión del proceso ejecutivo previsto en el artículo 14 ibidem, y que corresponde a 4 meses, no ha empezado a correr, tornándose así procedente la solicitud elevada por Metrolínea S.A.
20. El 06 de agosto de 2021 se notifica sentencia de segunda instancia en contra de Metrolínea S.A. proferida dentro de la Acción de Reparación Directa interpuesta por Milvia Carvajal Niebles y otros, radicado 2016-00031.
21. El 05 de agosto de 2021 se notifica SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA de fecha veintiocho (28) de junio de 2021, proferida dentro del medio de control de REPARACION DIRECTA, radicado bajo el No. 680013333011-2015 a favor de ROBERTO PITTA CALDERON Y OTROS.
22. El 30 de julio de 2021, se remite a contabilidad sentencia en segunda instancia de la acción de reparación directa a favor de Metrolínea S.A., condenando a Félix Francisco Rueda Forero y Consorcio Puentes 2008 por concepto de impuestos de mora y el pago del 50% de gastos de Tribunal de Arbitramento.

3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL

METROLINEA S.A. En acuerdo de Reestructuración

Metrolínea S.A., es una empresa industrial y comercial del Estado (artículo 85 de la ley 489 de 1998), autorizada para su creación mediante el Acuerdo Municipal 037 del 20 de diciembre de 2002 del Concejo de Bucaramanga; para desarrollar actividades de naturaleza comercial en el sector de transporte público de pasajeros y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado, con autonomía administrativa y financiera; con capital independiente, 100% pública proveniente de Entes Territoriales de orden municipal y algunas de sus entidades descentralizadas, según el cuadro siguiente

Participación Accionaria Cuadro 1

SOCIOS	% PART. POR ACCIONES
Municipio de Bucaramanga	89.66%
Municipio de Girón	1.41%
Municipio de Piedecuesta	1.41%
Municipio de Floridablanca	2.51%
IMEBU	4.60%
INVISBU	0.05%
Dirección de Tránsito de Bucaramanga	0.17%
Area Metropolitana de Bucaramanga	0.19%
TOTAL	100.00%

PRESUPUESTO

El presupuesto de funcionamiento de Metrolínea S.A. se financia principalmente con recursos provenientes del recaudo del pasaje del servicio de transporte en los porcentajes que le corresponden al Ente Gestor, también obtiene ingresos por la explotación colateral de buses y las estaciones del SITM (arrendamiento de locales y espacios publicitarios); el 50% del valor de venta de tarjetas SIM, y por la aplicación de multas, sanciones por niveles de desempeño aplicadas a los operadores del SITM.

El presupuesto de Inversión de Metrolínea S.A, se financia con los recursos provenientes del convenio de cofinanciación suscrito con la Nación y los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón, quienes han venido cumpliendo con el perfil de aportes, quedando solo la Nación por hacer un ultimo giro de \$3.811 millones.

El efecto negativo que se ha presentado sobre el comportamiento de la demanda del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea en toda su área de cobertura, como resultado del notable impacto que ha tenido sobre la actividad económica y la población en general la nueva pandemia mundial (COVID - 19), consecuencia además de la reducción de la capacidad transportadora de usuarios permitidos para ingresar al SITM, en cumplimiento a las medidas de prevención y mitigación del COVID-19, situación que redujo considerablemente el número de usuarios, razón por la cual el municipio de Bucaramanga ha venido aportando recursos para el funcionamiento del Ente Gestor, para cubrir el déficit operacional del SITM y el déficit de tesorería del Ente Gestor de acuerdo al proyecto "FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLINEA."

PRESUPUESTO 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 **Treinta y Siete Mil Novecientos Noventa y Nueve Millones Cuatrocientos Noventa y Nueve Mil Setecientos Cincuenta y Un Pesos Mcte. (\$37.999.499.751.)**

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Se adicionaron recursos provenientes de reintegros por consumo de energía eléctrica de Tisa S.A y Koba Colomba S.A.S, cobro de incapacidades médicas, Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) y otros recursos no apropiados por la suma de \$119.648.920.
- e) 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 Españolita, por la suma de \$787.090.723.

El valor del presupuesto definitivo a agosto 31 de 2021 es la suma de **Cuarenta y Seis Mil Setecientos Treinta y Cinco Millones Quinientos Ochenta y Seis Mil Ciento Ochenta Pesos Mcte (\$46.735.586.180)**

Presupuesto de Ingresos a 31 de agosto de 2021

Valores expresados en pesos

COD	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICION	REDUCCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% EJEC
1	INGRESOS	37,999,499,751	12,210,788,008	3,474,701,579	46,735,586,180	34,612,279,755	12,123,306,425	74%
10	Disponibilidad inicial	20,051,628,013	1,289,025,015	3,474,701,579	17,865,951,449	17,865,064,784	886,665	100%
11	Ingresos Corrientes	14,021,840,228	2,342,540,719	0	16,364,380,947	7,998,814,115	8,365,566,832	49%
12	Recursos de capital	3,926,031,510	8,579,222,274	0	12,505,253,784	8,748,400,856	3,756,852,928	70%

**Detalle Presupuesto de Ingresos
Cuadro No. 1**

Valores expresados en pesos

CODIGO	CPC DANE	COD. RECURSO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICION	REDUCCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	%EJEC
1			INGRESOS	37,999,499,751	12,210,788,008	3,474,701,579	46,735,586,180	34,612,279,755	12,123,306,425	74%
10			Disponibilidad inicial	20,051,628,013	1,289,025,015	3,474,701,579	17,865,951,449	17,865,064,784	886,665	100%
1002			Bancos	852,359,521	259,720,521	496,952,364	615,127,678	615,127,678	0	100%
1002		1002	Part. Recaudo 6.85% y otros ICLD	120,000,000	259,720,521	0	379,720,521	379,720,521	0	100%
1002		1022	Part. Recaudo 4.79%	339,150,589	0	237,710,177	101,440,412	101,440,412	0	100%
1002		1023	Part. Recaudo 1.87%	393,208,932	0	259,242,187	133,966,745	133,966,745	0	100%
1003			Inversiones Temporales	19,199,268,492	1,029,304,494	2,977,749,215	17,250,823,771	17,249,937,106	886,665	100%
1003		1005	Primera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	939,822,151	41,811,794	0	981,633,945	981,633,946	(1)	100%
1003		1006	Segunda Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	918,898,357	9,257,669	0	928,156,026	928,156,027	(1)	100%
1003		1007	Tercera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	581,018,171	0	10,724,150	570,294,021	570,294,021	0	100%
1003		1008	Cuarta Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	11,770,451	555,558	0	12,326,009	12,326,009	0	100%
1003		20240	Nación	4,282,096,916	921,244,828	0	5,203,341,744	5,203,341,744	0	100%
1003		20940	Recursos por compensaciones, Daños y Perjuicios	1,058,215	461	0	1,058,676	1,058,676	0	100%
1003		68001	Bucaramanga (CLOBI)	0	56,434,184	0	56,434,184	55,547,517	886,667	98%
1003		68001	Bucaramanga (SITM)	7,921,410,671	(0)	265,910,388	7,655,500,283	7,655,500,283	(0)	100%
1003		68276	Floridablanca	3,081,064,107	0	2,042,300,726	1,038,763,381	1,038,763,381	0	100%
1003		68307	Girón	729,455,356	0	813,951	728,641,405	728,641,405	0	100%
1003		68547	Piedecuesta	732,674,097	0	658,000,000	74,674,097	74,674,097	0	100%
11			Ingresos Corrientes	14,021,840,228	2,342,540,719	0	16,364,380,947	7,998,814,115	8,365,566,832	49%
1102			Ingresos no tributarios	14,021,840,228	2,342,540,719	0	16,364,380,947	7,998,814,115	8,365,566,832	49%
110205			Venta de Bienes y Servicios	9,021,840,228	0	0	9,021,840,228	3,724,587,944	5,297,252,284	41%
110205001			Ventas de Establecimientos de Mercado	8,254,665,228	0	0	8,254,665,228	3,462,452,762	4,792,212,466	42%
11020500107			Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas	8,254,665,228	0	0	8,254,665,228	3,462,452,762	4,792,212,466	42%
11020500107	64118	1002	Part. Recaudo 6.85%	3,843,821,255	0	0	3,843,821,255	1,590,716,402	2,253,104,853	41%
11020500107	91135	1005	Primera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	433,493,327	0	0	433,493,327	206,786,882	226,706,445	48%
11020500107	91135	1006	Segunda Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	53,845,546	0	0	53,845,546	29,185,475	24,660,071	54%
11020500107	91135	1007	Tercera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	132,455,238	0	0	132,455,238	76,653,704	55,801,534	58%
11020500107	91135	1008	Cuarta Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	53,845,546	0	0	53,845,546	28,729,159	25,116,387	53%
11020500107	64118	1022	Part. Recaudo 4.79%	2,687,869,170	0	0	2,687,869,170	1,112,340,374	1,575,528,796	41%
11020500107	64118	1023	Part. Recaudo 1.87%	1,049,335,146	0	0	1,049,335,146	418,040,766	631,294,380	40%
110205002			Ventas de Establecimientos de No Mercado	767,175,000	0	0	767,175,000	262,135,182	505,039,818	34%
11020500207			Servicios financieros y servicios conexos, servicios inmobiliarios	767,175,000	0	0	767,175,000	262,135,182	505,039,818	34%
11020500207	72112	1002	Part. Recaudo 6.85% y otros ICLD	767,175,000	0	0	767,175,000	262,135,182	505,039,818	34%
110206			Transferencias Corrientes	5,000,000,000	2,342,540,719	0	7,342,540,719	4,274,226,171	3,068,314,548	58%
11020601			Transferencias de unidades del presupuesto general del sector	5,000,000,000	1,555,449,996	0	6,555,449,996	3,487,135,448	3,068,314,548	53%
1102060102			Aportes del municipio	5,000,000,000	1,555,449,996	0	6,555,449,996	3,487,135,448	3,068,314,548	53%
1102060102		1002	68001 Bucaramanga (Ente Gestor)	5,000,000,000	0	0	5,000,000,000	1,927,500,500	3,072,499,500	39%
1102060102		68001	Bucaramanga (CLOBI)	0	1,555,449,996	0	1,555,449,996	1,559,634,948	(4,184,952)	100%
11020602			Derechos a favor del Estado	0	787,090,723	0	787,090,723	787,090,723	0	100%
110206027		1002	Indemnizaciones relacionadas con seguros no de vida	0	787,090,723	0	787,090,723	787,090,723	0	100%

**Detalle Presupuesto de Ingresos
Cuadro No. 2**

Valores expresados en pesos

CODIGO	CPC DANE	COD. RECURSO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICION	REDUCCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	%EJEC
12			Recursos de capital	3,926,031,510	8,579,222,274	0	12,505,253,784	8,748,400,856	3,756,852,928	70%
1201			Transferencias de capital	3,811,063,534	0	0	3,811,063,534	0	3,811,063,534	0%
120101			Transferencias de unidades del presupuesto general del sector	3,811,063,534	0	0	3,811,063,534	0	3,811,063,534	0%
12010101			Transferencias del sector central	3,811,063,534	0	0	3,811,063,534	0	3,811,063,534	0%
1201010101			Cofinanciación del SITM	3,811,063,534	0	0	3,811,063,534	0	3,811,063,534	0%
1201010103		20240	Nación	3,811,063,534	0	0	3,811,063,534	0	3,811,063,534	0%
1206			Rendimientos financieros	114,965,976	0	0	114,965,976	24,092,016	90,873,960	21%
120602			Rendimientos financieros de depósitos	114,965,976	0	0	114,965,976	24,092,016	90,873,960	21%
12060202			Rendimientos financieros de otros depósitos	114,965,976	0	0	114,965,976	24,092,016	90,873,960	21%
12060202		1002	Part. Recaudo 6.85% y otros ICLD	17,240,417	0	0	17,240,417	6,948,356	10,292,061	40%
12060202		1005	Primera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	30,892,656	0	0	30,892,656	5,613,874	25,278,782	18%
12060202		1006	Segunda Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	27,804,534	0	0	27,804,534	5,489,991	22,314,543	20%
12060202		1007	Tercera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	25,573,673	0	0	25,573,673	2,819,510	22,754,163	11%
12060202		1008	Cuarta Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	1,261,525	0	0	1,261,525	187,834	1,073,691	15%
12060202		1022	Part. Recaudo 4.79%	8,318,518	0	0	8,318,518	1,984,034	6,334,484	24%
12060202		1023	Part. Recaudo 1.87%	3,874,653	0	0	3,874,653	1,048,213	2,826,440	27%
12060202		1023	Recursos por compensaciones, Daños y Perjuicios	0	0	0	0	204	(204)	N/D
1210			Recursos del balance	1,000	8,459,573,354	0	8,459,574,354	8,459,573,354	1,000	100%
12101			Cancelación de reservas	1,000	8,459,573,354	0	8,459,574,354	8,459,573,354	1,000	100%
12101		1002	Part. Recaudo 6.85% y otros ICLD	1,000	1,088,404,059	0	1,088,405,059	1,088,404,059	1,000	100%
12101		1005	Primera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	0	56,670,562	0	56,670,562	56,670,562	0	100%
12101		1007	Tercera Cuenta, Fondo Mantenimiento y Expansión	0	43,962,020	0	43,962,020	43,962,020	0	100%
12101		1022	Part. Recaudo 4.79%	0	160,876,268	0	160,876,268	160,876,268	0	100%
12101		1023	Part. Recaudo 1.87%	0	35,700,000	0	35,700,000	35,700,000	0	100%
12101		1025	Convenios Inter. No 230/2019	0	107,158,316	0	107,158,316	107,158,316	0	100%
12101		20240	Nación	0	122,618	0	122,618	122,618	0	100%
12101		68000	Gobernación de Santander	0	655,610,274	0	655,610,274	655,610,274	0	100%
12101		68001	Bucaramanga (SITM)	0	2,897,633,979	0	2,897,633,979	2,897,633,979	0	100%
12101		68276	Floridablanca	0	3,380,035,258	0	3,380,035,258	3,380,035,258	0	100%
12101		68547	Piedecuesta	0	33,400,000	0	33,400,000	33,400,000	0	100%
1216			Reintegros y otros recursos no apropiados	1,000	119,648,920	0	119,649,920	264,735,486	(145,085,566)	N/D
12161		1002	Reintegros	1,000	41,786,920	0	41,787,920	186,735,635	(144,947,715)	447%
12162		1002	Recursos no apropiados	0	77,862,000	0	77,862,000	77,999,851	(137,851)	100%

El recaudo de ingresos asciende a la suma de \$34.612 millones, equivalente al 74% del presupuesto definitivo (Funcionamiento Ente Gestor \$11.221 millones, Inversión SITM \$23.391).

**Presupuesto de Gastos
a 31 de agosto de 2021**

Cuadro No. 4

Valores expresados en pesos

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITO	REDUCCION	ADICION	PRESUPUESTO DEFINITIVO
2	GASTOS	37,999,499,751	10,435,392,701	10,435,392,701	3,474,701,579	12,210,788,008	46,735,586,180
2.1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	16,453,899,270	633,002,057	633,002,057	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	315,758,400	243,120,275	120,000,000	720,355,639	2,847,271,764
2.1.2.2	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2,174,278,000	315,758,400	243,120,275	120,000,000	720,355,639	2,847,271,764
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	315,758,400	243,120,275	120,000,000	705,518,797	2,697,090,922
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 GENERAL DEL SECTOR F	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	317,123,382	380,281,782	128,434,327	2,954,004,078	10,116,184,009
2.1.5.1	Materiales y Suministros	0	10,781,020	36,158,400	0	214,618,728	189,241,348
2.1.5.2	Adquisición de servicios	7,353,772,658	306,342,362	344,123,382	128,434,327	2,739,385,350	9,926,942,661
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 INTERESES DE MO	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	9,802,390,644	9,802,390,644	2,967,025,065	7,897,305,086	26,475,880,502
2.3.1	SECTOR TRANSPORTE	21,545,600,481	9,802,390,644	9,802,390,644	2,967,025,065	7,897,305,086	26,475,880,502
2.3.1.1	PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PAS	21,545,600,481	9,802,390,644	9,802,390,644	2,967,025,065	7,897,305,086	26,475,880,502
2.3.1.1.1.1	Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales.	5,893,562,037	1,181,860,965	4,403,471,069	813,951	3,158,133,622	5,829,271,604
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	3,459,791,233	4,621,242,915
2.3.1.1.1.3	Pavimentos de Vías Alimentadoras	1,930,199,262	0	730,550,240	265,910,388	921,244,827	1,854,983,461
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	3,235,338,440	0	0	1,378,695,848
2.3.1.1.1.6	Interventoría de obras	1,335,275,306	287,417,000	725,637,466	0	257,934,943	1,154,989,783
2.3.1.1.1.7	Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos complementarios, de ases	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 compensación a la pobla	300,000,000	0	175,710,545	0	0	124,289,455
2.3.1.1.2	SUBPROGRAMA OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE M	2,000,000,000	8,070,012,679	0	0	0	10,070,012,679
2.3.1.1.2.9	Fortalecimiento al Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea	2,000,000,000	8,070,012,679	0	0	0	10,070,012,679

El valor del presupuesto definitivo del presupuesto de gastos es la suma de **Cuarenta y Seis Mil Setecientos Treinta y Cinco Millones Quinientos Ochenta y Seis Mil Ciento Ochenta Pesos Mcte (\$46.735.586.180)**

**EJECUCION PRESUPUESTO DE GASTOS
a 31 de agosto de 2021
Cuadro No. 5**

Valores expresados en pesos

CODIGO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RP (Compromisos)	PPTO POR EJECUTAR	% EJE
2	GASTOS	46,735,586,180	31,045,641,853	15,689,944,327	66%
2.1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	20,259,705,678	11,223,065,754	9,036,639,924	55%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	4,856,578,931	2,959,028,490	1,897,550,441	61%
2.1.1.1	Planta de personal permanente	4,856,578,931	2,959,028,490	1,897,550,441	61%
2.1.2	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2,847,271,764	1,943,505,083	903,766,681	68%
2.1.2.2	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2,847,271,764	1,943,505,083	903,766,681	68%
2.1.2.2.1	Materiales y Suministros	150,180,842	48,472,649	101,708,193	32%
2.1.2.2.2	Adquisición de servicios	2,697,090,922	1,895,032,434	802,058,488	70%
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 SECTOR P	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	10,116,184,009	5,912,608,357	4,203,575,652	58%
2.1.5.1	Materiales y Suministros	189,241,348	45,743,322	143,498,026	24%
2.1.5.2	Adquisición de servicios	9,926,942,661	5,866,865,035	4,060,077,626	59%
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 MOI	500,844,851	85,849,907	414,994,944	17%
2.1.8.1	Impuestos	500,844,851	85,849,907	414,994,944	17%
2.3	GASTOS DE INVERSION	26,475,880,502	19,822,576,099	6,653,304,403	75%
2.3.1	SECTOR TRANSPORTE	26,475,880,502	19,822,576,099	6,653,304,403	75%
2.3.1.1	PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	26,475,880,502	19,822,576,099	6,653,304,403	75%
2.3.1.1.1	SUBPROGRAMA CONSTRUCCIÓN DEL SITM EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA	16,405,867,823	9,752,563,420	6,653,304,403	59%
2.3.1.1.1.1	Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales.	5,829,271,604	5,287,458,539	541,813,065	0%
2.3.1.1.1.2	Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales.	4,621,242,915	3,377,685,162	1,243,557,753	73%
2.3.1.1.1.3	Pavimentos de Vías Alimentadoras	1,854,983,461	0	1,854,983,461	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	1,378,695,848	0	1,378,695,848	0%
2.3.1.1.1.6	Interventoría de obras	1,154,989,783	712,119,719	442,870,064	62%
2.3.1.1.1.7	Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos complementarios, de asesores	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 población	124,289,455	0	124,289,455	0%
2.3.1.1.2	SUBPROGRAMA OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO	10,070,012,679	10,070,012,679	0	100%
2.3.1.1.2.9	Fortalecimiento al Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolinea	10,070,012,679	10,070,012,679	0	100%

Los compromisos totales ascienden a la suma de \$31.045 millones, equivalente al 66% del presupuesto aprobado y se compone de la siguiente manera:

Gastos de personal (Planta Permanente) \$2.959 millones

- Gastos por adquisición de bienes y servicios \$1.943 millones
- Transferencias corrientes \$46 millones, que corresponde al pago de la cuota de fiscalización (Contraloría de Bucaramanga).
- Gastos de Comercialización y Producción \$5.912 millones
- Disminución de Pasivos (programas de saneamiento fiscal y financiero), \$275 millones.
- Gastos por multas, sanciones, etc (Gastos Financieros y 4x1000) \$85 millones
- Gastos de Inversión SITM \$19.822 millones, de los cuales \$9.752 millones se destinaron a obras del SITM Y \$10.070 millones de pesos, corresponden al traslado de recursos para el fortalecimiento del SITM en la operación del transporte.

VIGENCIAS FUTURAS

La Junta Directiva de Metrolínea S.A. según consta en el acta No. 113 de marzo 2020, autorizo comprometer vigencias futuras por las vigencias 2021, 2022 y 2023 en la suma de \$3.057.641.191, para comprometer en la suscripción del contrato de arriendo del predio donde funciona el patio taller provisional del municipio de Floridablanca así:

Vigencia 2020 \$1.330.304.593

Vigencia 2021 \$1.379.392.834

Vigencia 2022 \$ 347.943.764

Total Autorizado \$.....\$3.057.641.191

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. n el mes de julio se realizó la actualización de la consola de antivirus Kaspersky Security Center 12, con el afinamiento en la red por la migración del dominio a Win server 2012, se realizó con éxito la propagación de la actualización de la consola del antivirus a todos los equipos disponibles en la red.
- Durante el trimestre se adelantó el plan de capacitación sobre seguridad de la información a todo el personal de la entidad, utilizando los medios de comunicación dispuestos como el WhatsApp y el correo institucional, y la plataforma ZOOM, a través de estos medios se envió información sobre la política de seguridad de la información, tips sobre seguridad y se adelantó una charla sobre ciberseguridad.
- Se inició la estructuración del proyecto del Plan de Desarrollo municipal consistente en la implementación y actualización de una herramienta digital APP que facilitará a los usuarios la planificación de los viajes en el SITM Metrolínea.

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 septiembre de 2021

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	8	\$ 82.776.079.635,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	23	\$ 37.409.259.823,00
ACCION POPULAR	11	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	2	\$ 131.268.063,00
EJECUTIVOS	1	\$ 137.006.317,00
ORDINARIOS LABORALES	3	\$ 50.612.508,00
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	1	\$ 2.397.246.720,00
TOTAL	49	\$ 122.901.473.066,00

EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 30 DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE DE 2021		
TIPO DE ACCION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE REPETICION	2	\$ 2.781.272.138,00

PROCESOS INICIADOS POR METROLÍNEA EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021		
TIPO DE ACCION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$ 222.000.000,00
EJECUTIVO	1	\$ 258.720.000,00
ORDINARIO LABORAL	1	\$ 22.000.000,00
TOTAL	5	\$ 3.283.992.138,00

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 30 de septiembre 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 SEPTIEMBRE 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%	36	\$ 103.826.083.052,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	7	\$ 18.538.383.697,00
BAJO	1% A 10%	5	\$ 400.000.000,00
TOTAL		49	\$ 122.901.473.066,00

ACCIONES DE REPETICIÓN

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

ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLÍNEA S.A. EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Ítem	Cuantía	Despacho	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	\$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
2	\$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

ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO:

Se encuentra en curso la Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho interpuesta contra la Nación – Ministerio de Trabajo, por el pago realizado por METROLÍNEA en ocasión de la multa impuesta por presunta negativa negocial con la Asociación Sindical ASTDEMP argumentando que se presentó pliego de peticiones el día 15 de Julio de 2016 y no se dio inicio a las conversaciones en la etapa de arreglo directo.



ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - METROLINEA S.A.

Item	Acción	Cuantía	Juzgado	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación
1	Acción de Nulidad	\$222.000.000,00	Juzgado Cuarto Administrativo Oral	18/01/2021 Sentencia de primera instancia niega pretensiones. 26/01/2021 METROLINEA S.A presenta apelación. 11/02/2021 Auto concede recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de Santander. 17/03/2021 repartido al Magistrado Rafael Gutiérrez Solano.	Multa impuesta por el Ministerio de trabajo	68001-33-33-004-2018-00436-00

TRIBUNAL DE ARBITRAMIENTO ADELANTADO POR LA ASOCIACION SINDICAL ASTDEMP:

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, el 12 de agosto de 2019, la entidad presentó el Recurso Extraordinario de Anulación contra el Laudo Proferido, el día 24 de junio de 2021 la Corte Suprema de Justicia profiere sentencia mediante la cual anula el ordinal 5 del laudo arbitral en cuanto a la exclusión del plazo presuntivo y no prospera frente a las demás pretensiones anulatorias, sin condena en costas.

PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021:

Item	Acción	Cuántia	Juzgado	Demandante	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	Acción de Reparación Directa	\$ 452.000.000	Juzgado Primero Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga	María Eugenia Rincón y Otros	Metrolínea S.A., Dirección de Tránsito de Bucaramanga, Dirección de Tránsito de Floridablanca	Se inicia el proceso a través del MEDIO DE CONTROL REPARACIÓN DIRECTA y solicita se ordene a la sociedad METROLÍNEA S.A., el pago de los supuestos perjuicios causados a la parte convocante Eyvind Andrés Rondón Rincón y otros, con base en los supuestos fácticos y jurídicos descritos en la demanda con ocasión del accidente de tránsito ocurrido el 24 de agosto de 2019 en la Autopista Bucaramanga - Floridablanca	El día de 17 de septiembre de 2021 se notificó auto admisorio de la demanda	68001-33-33-001-2021-00152-00
2	Acción Popular	No establece	Juzgado Catorce Administrativo Oral de Bucaramanga	Yenny Paola Gguarín Carreño	AMB, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA, METROLÍNEA S.A	Presuntas situaciones de contaminación auditiva y ambiental por el paso de los buses en el barrio Diamante II	Notificación de la demanda 20 de Agosto de 2021, pronunciamiento respecto a medidas cautelares solicitadas 25 de Agosto de 2021, contestación de la demanda por parte de Mterolínea S.A el día 30 de Agosto de 2021. El día 14 de septiembre de 2021 niega la medida cautelar solicitada por el actor popular	68001-33-33-014-2021-00153-00
3	Ordinario Laboral	\$ 50.612.508	Juzgado Primero Laboral del Circuito de Bucaramanga	Claudia Patricia Olaya Galvis	Metrolínea S.A	Desvinculación de trabajadora oficial que alega violación de fuero circunstancial.	15 de julio admite demanda - 26 de julio notificación por aviso - 10 de agosto. Metrolínea S.A. contesta la demanda.	68001-31-05-001-2021-00173-00
4	Ordinario laboral	\$ 22.000.000	JUZGADO SEXTO LABORAL DEL CCTO DE BUCARAMANGA	Metrolínea S.A	Coomeva EPS	Falta de reembolso de licencia pagada a una trabajadora de METROLÍNEA.	Radicación de demanda 28-05-2021 - el 03 de agosto de 2021 se notificó auto inadmite demanda - el 09 de agosto de 2021 se allega subsanación. el 20 de agosto se notificó por estados auto remite expediente por cuantía a los juzgados laborales del circuito. 26 de agosto de 2021 constancia secret. se remite proceso a la oficina judicial - reparto por competencia - 30 agost proceso asignado al j6 lab cto, 23 sept - inadmiten dda. 29 sept - Metrolínea allega poder y subsana demanda.	680013105006-202100-341-00

PROCESOS FINALIZADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021:

Item	Acción	Cuantía	Juzgado	Demandante	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación	Sentencia de Primera Instancia	Sentencia de Segunda Instancia
1	Acción de Reparación Directa	\$ 109.373.880	Tribunal Administrativo de Santander	Milvia Carvajal Niebles y Eduardo Julio Dávila Jimenez en nombre propio y en representación de su menor hija Karol Stefany Dávila Carvajal (víctima Directa) y el menor Luis Ángel Ospino Carvajal (hermano de la víctima) exclusivamente representado por su señora madre Milvia Carvajal Niebles.	Metrolinea S.A. y Metrocinco Plus	Declarar administrativamente responsable a la Entidad por los presuntos perjuicios ocasionados por las lesiones sufridas por la menor Karol Stefany Dávila Carvajal en hechos ocurridos el 2 de diciembre de 2013, cuando se desplazaba como pasajera en el autobús de placas TAW - 176 de propiedad de METROCINCO PLUS S.A. cubriendo la ruta La Cumbre - Centro de la ciudad de Bucaramanga y colisionó contra otro vehículo perteneciente a una de las empresas operadoras de transporte concesionaria de METROLINEA S.A. generándose las lesiones en el rostro de la menor, en área de la boca con compromiso de cuatro piezas dentales, por lo que fue necesario que a la menor se le practicara cirugía en su labio superior, realizándose sutura bajo anestesia con VP. Los exámenes médicos periciales realizados a la menor arrojaron como resultado "deformidad física que afecta el rostro de carácter transitorio".	Auto de fecha 08/09/2016 niega el llamamiento en garantía en contra de Metrocinco Plus S.A. por ser parte en el proceso. Doctor Roman Andres Velasquez allega poder. El día 8 de Septiembre de 2016 se admite el llamamiento en garantía hecho por Metrocinco Plus S.A. El día 28 de Agosto de 2017 se registra constancia secretarial en la cual se pone de conocimiento a las partes que el día 14 de Agosto de 2017 se notificó electrónicamente a Seguros Generales Suramericana S.A. El día 1 de Septiembre de 2017 el apoderado de Seguros Generales Suramericana S.A. allega contestación del llamamiento en garantía el día 5 de Septiembre de 2017 el apoderado judicial de Seguros Generales Suramericana S.A. adicional a la contestación realizada el día 1 de Septiembre de 2017. Se fija fecha de Audiencia Inicial para el día 26 de Febrero de 2018 a las 9:00 a.m. El día 30 de Enero de 2018 se radició solicitud de aplazamiento de Audiencia Inicial por tener ya la Entidad otra diligencia judicial fijada para la misma fecha y hora de la Audiencia que fijó el Juzgado para el día 26 de Febrero de 2018. El día 2 de Febrero de 2018 se emitió Auto a través del cual se fija fecha de audiencia inicial el día 26 de Febrero de 2018 a las 2:00 p.m. El día 26 de Febrero de 2018 se realizó Audiencia Inicial saneadora y el proceso, m/fijándose el Dilecto y Directo, agotándose etapa de conciliación y finalmente se determinó fijar fecha de Audiencia de Pruebas para el día 13 de Marzo de 2018. El día 13 de Marzo de 2018 se representó judicialmente a Metrolinea S.A. en la Audiencia de Pruebas. El día 04 de Abril de 2018 se profirió sentencia de primera instancia condenatoria en contra de METROLINEA S.A. El día 17 de Abril de 2018 se interpuso recurso de apelación por el Dr. ROMÁN ANDRÉS VELÁZQUEZ CALDERÓN. El día 25 de Mayo de 2018 se fijó fecha de audiencia de conciliación para el día 8 de Junio de 2018 a las 10:00 a.m. El día 18 de Junio de 2018 se representó a METROLINEA S.A. en audiencia de prepagación de que trata el artículo 192 del CPACA. La misma se declaró fallida por falta de ánimo conciliatorio. Se concedió recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de Santander. El día 06 de Julio de 2018 Auto Admitir recurso de apelación. Etapa procesal: Admitir recurso de apelación. El día 14 de Abril de 2019 el Despacho emitió auto que corre traslado para allegar de conclusiones. Etapa procesal: allegatos de conclusiones. El día 08 de Mayo de 2019 se radició escrito de allegatos de conclusiones. Etapa procesal: allegatos de conclusiones. El día 20 de noviembre de 2019 entró al despacho para sentencia. Etapa Procesal: Al despacho. El día 9 de Agosto de 2021 se notificó Sentencia de Segunda Instancia.	88001-83-33-002-2016-00033-00	04/04/2017 EN CONTRA DE METROLINEA S.A. DEBE CANCELAR EL 30% DE LA CONDENA. METROLINEA S.A. PRESENTO RECURSO DE APELACION	09/08/2021 EN CONTRA DE METROLINEA S.A. SE MANTIENE PARCIALMENTE LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA
2	Acción de Reparación Directa	\$ 99.903.210	Tribunal Administrativo de Santander.	Roberto Pita Calderón (víctima), Rosario del Pilar Gutiérrez Quintero (esposa), Jonathan Julian Pita Gutiérrez (hijo), Jhan Carlo Pita Gutiérrez (hijo), Esperanza Calderón de Pita (madre) y Edgar Pita Calderón (hermano).	Metrolinea S.A. y Seguros Comerciales Bolívar S.A.	El día 24 de Agosto de 2013 siendo aproximadamente las 6:00 a.m. el señor ROBERTO PITA CALDERÓN se movilizaba en el autobús de placas 55X 867 de propiedad de METROCINCO PLUS S.A. en el sector de Bucarica - Floridablanca. Manifiesta que el conductor del vehículo emitió un reductor de velocidad que ocasionó que el demandante sufriera una caída dentro del vehículo lo que le provocó lesiones a la altura de su columna en la vertebra T-12 y una herida en el cuero cabelludo, por lo que permaneció hospitalizado hasta el 30 de agosto de 2013, sometiéndose a una intervención quirúrgica y a diferentes tratamientos médicos. En virtud de lo anterior, inició la presentación con el fin de que se declarara la responsabilidad administrativa de METROLINEA S.A. por los perjuicios materiales, morales, a la salud y a la vida en relación.	El día 12 de octubre de 2016, pone en conocimiento el oficio remitido por la junta de calificación de invalides al señor Roberto Pita con el fin de realizar la valorización. Así mismo el día 25 de octubre de 2016 pone en conocimiento el requerimiento allegado por la Junta de Calificación de Invalides de Santander para que en término de 15 días al llegue al despacho los concepto médicos actualizados de NEUROLOGIA Y FISIATRÍA. El día 15 de junio de 2017 el Juzgado Auto admitiendo incidente de desacato contra el Director Regional del Instituto de Medicina Legal. DR. JORGE HUMBERTO RUEDA SOLER por incumplimiento a la prueba ordenada en la audiencia del 23 de Agosto de 2016. El día 13 de Julio de 2017 se emite requerimiento por parte del Despacho a la coordinadora grupo regional de la Clínica de Fisiatría forense instituto de medicina legal de Bucaramanga, dra. Liliana María Castro Navas para que en el término de 5 días al recibo de la comunicación informe a este despacho el turno asignado para la práctica del dictamen. El día 30 de Agosto de 2017 se ordena correr traslado del dictamen pericial de las condiciones físicas y mentales del demandante a las partes interesadas dentro del proceso. El día 14 de Septiembre de 2017 se corrió traslado a las partes para allegar alegatos de conclusión. El día 27 de Septiembre de 2017 se radicaron allegatos de conclusión por parte de Metrolinea S.A. El día 8 de Noviembre de 2017 se profirió Sentencia de primera instancia dentro del proceso de la referencia, fallo dentro del cual se despatcharon las pretensiones a favor del demandante. Se radició ante el Juzgado Once Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga recurso de apelación por parte de Metrolinea S.A. contra la Sentencia de primera instancia. El día 7 de Febrero de 2018 se fijó fecha de audiencia de conciliación para el día 13 de Febrero de 2018. El día 7 de Febrero de 2018 se radició solicitud de cambio de fecha de conciliación en segunda instancia. El día 8 de Febrero de 2018 se fijó fecha de audiencia de conciliación en segunda instancia para el día 22 de Febrero de 2018 a las 8:00 a.m. El día 22 de Febrero de 2018 se representó judicialmente a la Entidad en la realización de Audiencia de Conciliación en segunda instancia, sin llegar a acuerdo conciliatorio. El día 2 de Abril de 2018 se emitió Auto que admite recurso de apelación contra la Sentencia de primera instancia. Etapa procesal: Admitir recurso de apelación. El día 24 de Octubre de 2018 se emitió auto que ordena correr traslado para allegar de conclusiones. Publicación de estados el día 25 de Octubre de 2018. Etapa Procesal: Allegatos de Conclusión. El día 06 de Noviembre de 2018 METROLINEA S.A. radició escrito de allegatos de conclusión. El día 27 de Noviembre de 2018 el expediente ingresó al Despacho para sentencia. Etapa procesal: Al despacho para sentencia. El día 1 de Julio de 2021 el Despacho profirió sentencia. El día 22 de septiembre de 2021. Revisa Parcialmente el numeral sexto de la sentencia apelada en cuanto denegó el pago de perjuicios materiales a título de lucro cesante. Se condena a METROLINEA S.A. a pagar a favor del señor Roberto Pita Calderón, por concepto de perjuicios materiales, en la modalidad de lucro cesante la suma de \$69.308.902. Se confirma en sus demás partes la sentencia apelada. Se condena a Costos de Segunda Instancia.	8800-13-33-3011-2015-00017-00	08/11/2017 EN CONTRA METROLINEA S.A. POR VALOR DE DAÑOS. 28/06/2021 EN CONTRA DE METROLINEA S.A. CONDONA Y REVOKA PARCIALMENTE EL NUMERAL ESPESA, 20 SMLM PARA CADA UNO DE LOS DOS DIOS. 22/09/2021 OMBUDICAN Y CUMPLASE LO RESUELTO POR EL H. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO O DE SANTANDER. EN PROVIDENCIA DE FECHA 26 DE JUNIO DE 2021.	
3	Acción de Repetición	\$ 855.307.563	Honorable Consejo de Estado	Hélio Francisco Rueda Forero, Consorcio puertes 2008 Estudios Técnicos y Asesorías - ETA S.A, Interpro S.A.S y Aci Proyectos.	Metrolinea SA	Perjuicios ocasionados a Metrolinea S.A, condenada mediante laudo arbitral de fecha 12/02/2012, 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 las partes.	En apelación ante el Consejo de Estado, C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa. El 02/05/2016 se admitió recurso, notificado por estados el 13/05/2016. El 25/05/2016 ingresó al Despacho para correr traslado para allegar de conclusiones. El 16 de Septiembre de 2016 Dr Roman Andres Velasquez allega poder. El día 9 de Marzo de 2018 se revisó que dentro del proceso se profirió Auto mediante el cual se decide fundado el impedimento al Consejo, Doctor Jaime Santofimio por lo cual se retira de su conocimiento el expediente y el mismo se regresa el expediente al Despacho. Etapa procesal: Allegatos de conclusión. El día 30 de Noviembre de 2018 auto reconoce personería al Dr. ROMÁN ANDRÉS VELÁZQUEZ CALDERÓN como apoderado de METROLINEA S.A. y corre traslado por el término de 10 días para allegar de conclusiones. Etapa procesal: allegatos de conclusión. El día 13 de Diciembre de 2018 se envía por correo escrito de allegatos de conclusión. Etapa procesal: allegatos de conclusión. El día 08 de Febrero de 2019, expediente entra al Despacho para fallo. Etapa procesal: Al Despacho para fallo. 19 de Noviembre de 2019 se registra proyecto de sentencia. El día 21 de Mayo de 2021 se profiere fallo. El día 9 de Agosto de 2021 Auto fija fecha agencias. El día 22 de septiembre de 2021 indica OMBUDICAN Y CUMPLIR lo resuelto por el H. Consejo de Estado en la providencia arribada.	88001-23-33-000-2013-01093-01	11/02/2016 DENEGATORIA	21/05/2021 A FAVOR DE METROLINEA
4	Anulación de laudo	\$16.345.090 anuales aproximados	Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral	Asttemp	Metrolinea S.A	Desacuerdos en la negociación colectiva METROLINEA SA -ASTDEMP que se llevó a cabo en el año 2015. Laudo arbitral de 20-06-2019	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. GABRIEL BOTERO ZULUAGA. Se revoca el conocimiento del recurso extraordinario de anulación interpuesto por la empresa metrolinea s.a., contra el laudo arbitral del 20 de junio de 2019, proferido por el tribunal de arbitramento obligatorio convocado para dirimir el conflicto colectivo laboral existente entre las partes. Se corre traslado por el término de tres (3) días a ASTDEMP (3-7 JUL/20). 3/08/2020 Al despacho para fallo sin pronunciamiento de ASTDEMP. 24/06/2021 sentencia mediante la cual anula el ordinal 5 del laudo arbitral en cuanto a la exclusión del plazo presuntivo. No prospera frente a las demás pretensiones anulatorias. Sin costas.	88001-22050002-019-86178-01	24/06/2021 Sentencia mediante la cual anula el ordinal 5 del laudo arbitral en cuanto a la exclusión del plazo presuntivo. No prospera frente a las demás pretensiones anulatorias. Sin costas.	

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

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 día 6 de mayo de 2021, se radicó por parte del promotor ante la Superintendencia de Transporte, escrito de terminación de acreencias y derechos de voto.
- El día 7 de mayo de 2021 se publicó aviso de convocatoria, de acuerdo al artículo 23 de la Ley 550 de 1999, por parte del promotor del acuerdo de reestructuración de Metrolínea S.A.
- Se fijó reunión para el día 14 de mayo de 2021 a las 10:00 am, con la finalidad de comunicar a los interesados el número de votos admisibles y la determinación de la existencia y cuantía de las acreencias, al interior del trámite de reestructuración establecida en la ley 550 de 1999.
- En la reunión llevada a cabo el día 14 de mayo de 2021 , en las instalaciones de Metrolínea, se realizó audiencia de determinación de acreencias y determinación de derechos de votos, presentada por parte del Promotor, con base en los estados financieros e informes entregados por Metrolínea S.A.
- Frente a la determinación objetaron Consorcio Concol Cromas, Estaciones Metrolínea Ltda. y mediante oficio el Fondo De Cesantías Y Pensiones Protección. Manifestaron igualmente que se opondrían a la misma ante la Superintendencia, Los operadores Movilizamos S.A. y Metro cinco plus S.A.

- El día 24 de mayo de 2021, se adelantaron mesas de trabajo con Estaciones Metrolínea LTDA donde asistieron los equipos financieros de las partes, para llegar a un acuerdo en la determinación inicial de la acreencia.
- Frente a Concol Cromas, se llevaron a cabo mesas de trabajo por parte de los equipos financieros, determinando conjuntamente que la diferencia en cifras entre el cálculo de Metrolínea S.A., la determinación del Promotor y el valor pretendido por el acreedor, era una suma "menor", por lo cual se acordó que el consorcio Concol Cromas retiraría la objeción presentada y aceptaría la fijada por el promotor.
- El día 27 de mayo de 2021 se reunieron el Promotor Delegado por la Superintendencia, los miembros de Metrolínea S.A y Estaciones Metrolínea LTDA; con el fin de analizar el estado de la obligación derivada del Laudo Arbitral emitido por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio, en aras de lograr metro acuerdo en el estado inicial de acreencias a favor de Estaciones Metrolínea LTDA Se determinó en la reunión de trabajo, a la que asistieron el Promotor, los representantes legales, el equipo jurídico y equipo financiero: que debía hacerse un ajuste a los intereses, por lo que se determinó que el valor total de la obligación ascendía a la suma total de \$275.549.356.997 MCTE, incluido capital, intereses corrientes y moratorios.
- El día 31 de mayo de 2021, se continuó con la audiencia de determinación de pasivos; en la misma y teniendo en cuenta los acuerdos con los dos acreedores que inicialmente habían objetado, los mismos retiraron las objeciones y se modificó la determinación de la acreencia de Estaciones Metrolínea Ltda.
- El mismo 31 de mayo de 2021, con fundamento en el artículo 26 de la Ley 550 de 1999, se corrió traslado para que terceros, acreedores y todos los interesados presenten las respectivas objeciones frente a ésta determinación ante la Superintendencia de Transporte.

4.2 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.

Continúa 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%

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN JULIO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	11	38%
Personal	0	0%
Telefónico	7	24%
Web	5	17%
APP	6	21%
TOTAL	29	100%

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN AGOSTO

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	12	32%
Personal	0	0%
Telefónico	5	14%
Web	9	24%
APP	11	30%
TOTAL	37	100%

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, junio 271, julio 262 y en agosto 289 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%

TIPO DE PQRSDF JULIO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	18	62%
Quejas	8	28%
Reclamos	3	10%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	29	100%

TIPO DE PQRSDF AGOSTO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	23	62%
Quejas	10	27%
Reclamos	4	11%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	37	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%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF JULIO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	3	10%
Conductores	3	10%
Vehículos	0	0%
Recaudo	6	21%
Taquilleros	4	14%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	5	17%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	7%
Infraestructura	0	0%
Varios	6	21%
TOTAL	29	100%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF AGOSTO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	15	41%
Conductores	4	11%
Vehículos	0	0%
Recaudo	6	16%
Taquilleros	3	8%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	2	5%
Consulta de Saldo Tarjeta	4	11%
Infraestructura	0	0%
Varios	3	8%
TOTAL	37	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%
TOTAL	20	100%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO FEBRERO

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

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO JULIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	16	55%
Entidad o Empresa	7	24%
Usuario	6	21%
TOTAL	29	100%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO AGOSTO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	13	35%
Entidad o Empresa	8	22%
Usuario	16	43%
TOTAL	37	100%

Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015 de conformidad con el Artículo 14 de la misma, y en virtud de la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional, los términos del Decreto 491 de 2020.

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 9:00 p.m. y se encuentran ubicados en las Estaciones UIS, Chorreras, La Isla, de Provenza Occidental y Cañaveral.