

*metrolínea*

*nos mueve*

**RENDICIÓN DE CUENTAS  
2023**

*metrolínea*

*nos mueve*

**LIZETH PAOLA MENESES  
ZAMBRANO**

**Jefe Oficina de Control Interno**

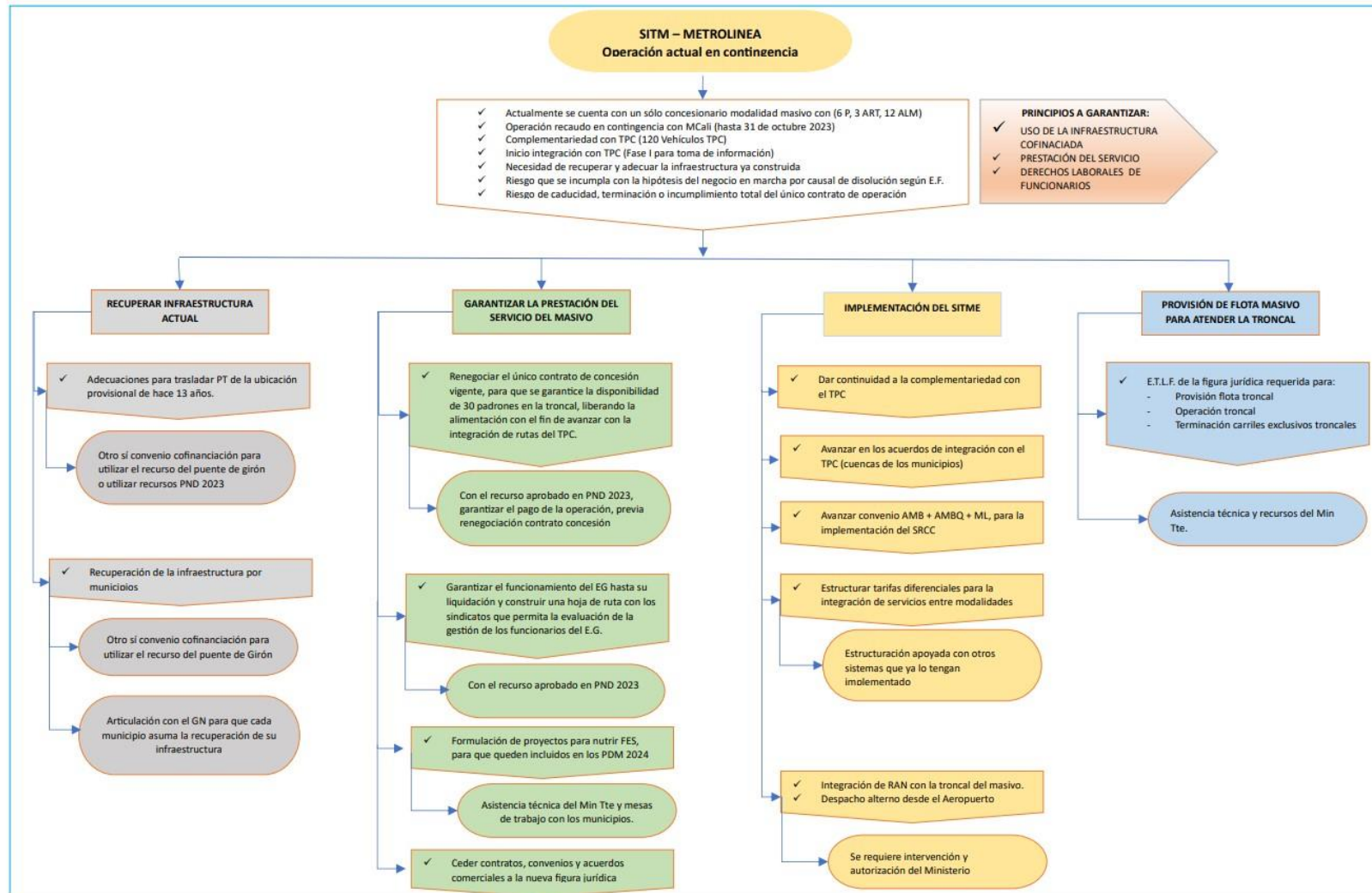
*metrolínea*

*nos mueve*

**YOLIMA ESPINEL BLANCO**

**Gerente de Metrolínea S.A.**

# PLAN DE ACCIÓN PARA GARANTIZAR CONTINUIDAD DEL SERVICIO



# DIRECCIÓN DE OPERACIONES

**HERMES FUENTES VÁSQUEZ**

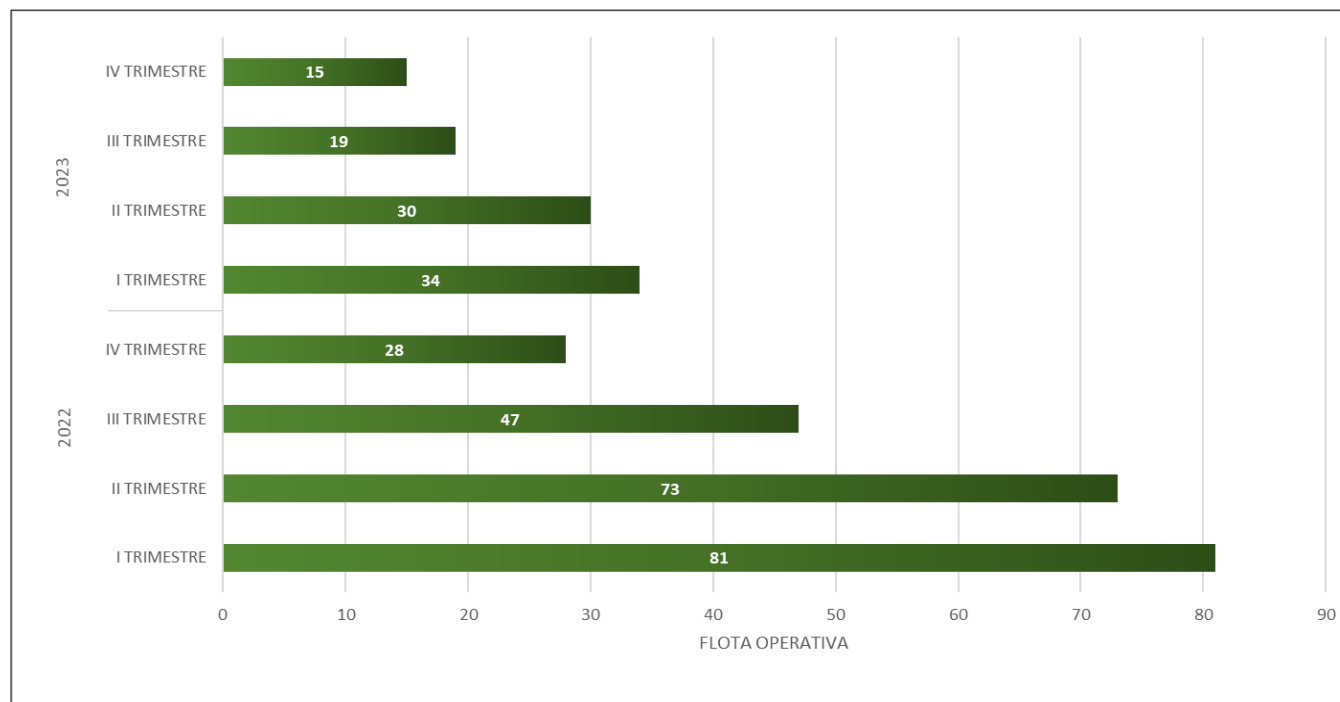
Director de Operaciones

***metrolínea***  
nos mueve

# CONDICIONES OPERACIONALES

## **FLOTA OPERATIVA METROCINCO PLUS**

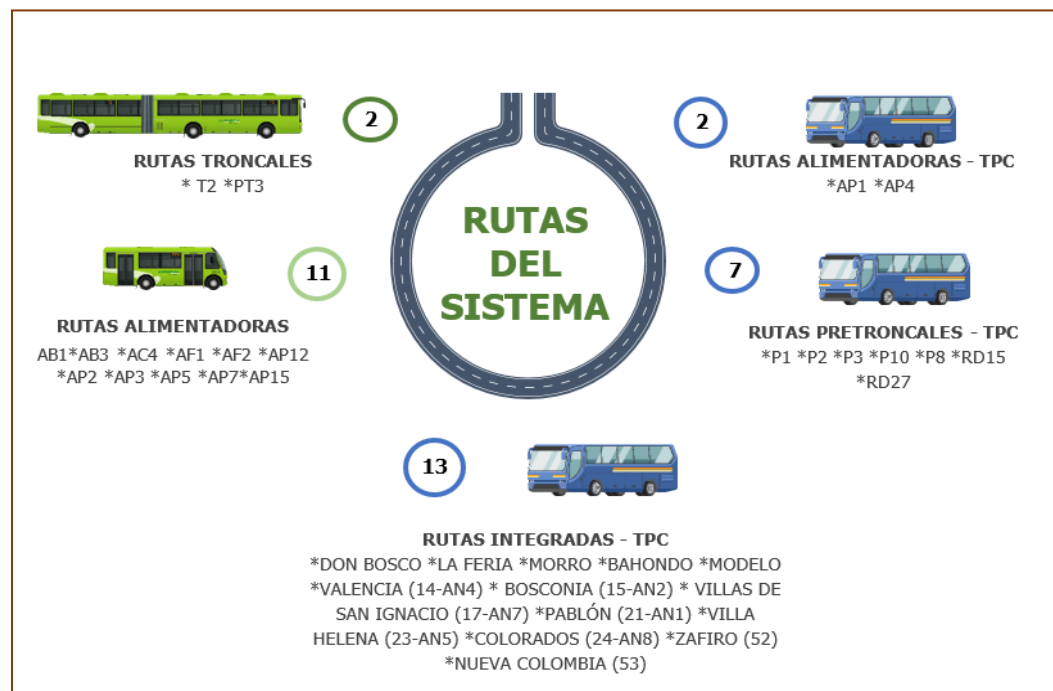
Durante el cuarto trimestre de 2023, Metrocinco Plus contó con un promedio de 15 vehículos en servicio, lo cual representa una reducción del 27% respecto al trimestre anterior.



# CONDICIONES OPERACIONALES

## RUTAS

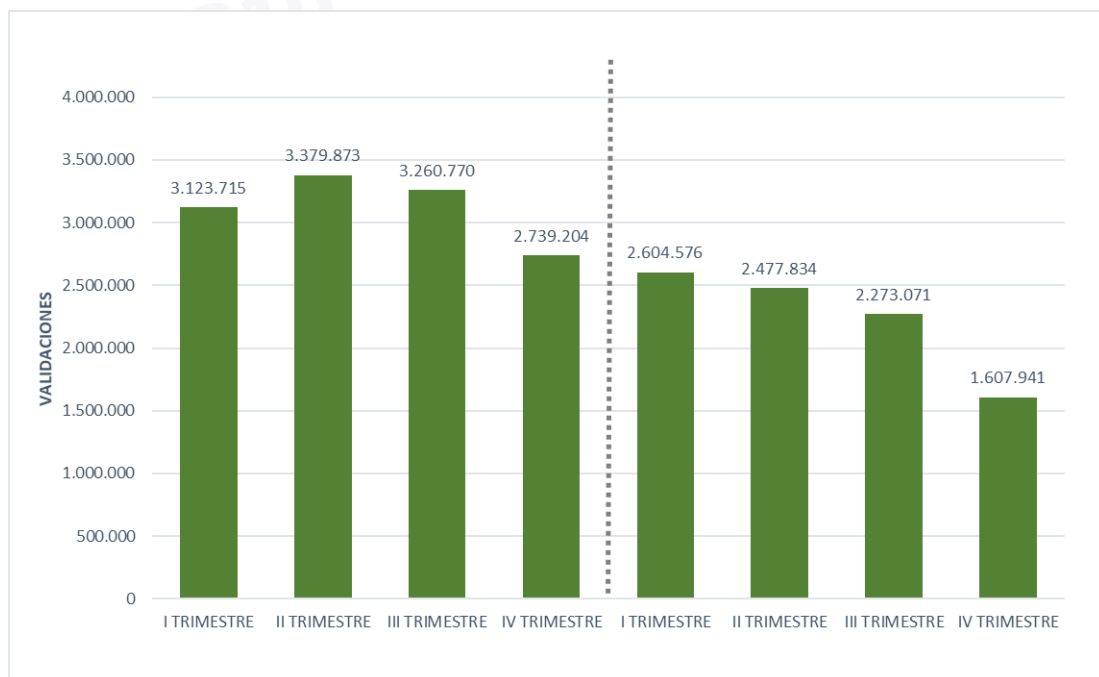
El esquema operacional actual se encuentra conformado por 13 rutas del SITM, 9 rutas que operan bajo el esquema de complementariedad y 13 rutas integradas del TPC.



# CONDICIONES OPERACIONALES

## DEMANDA

Durante el cuarto trimestre de 2023, el SITM Metrolínea movilizó aproximadamente 1,6 millones de pasajeros, a corte de 15 de diciembre de 2023, lo cual significó una disminución de 41,3% en el número de pasajeros validados respecto al cuarto trimestre de 2022.



- Comparativamente entre el tercer y cuarto trimestre de 2023 se presentó una disminución del 29,3% de los pasajeros validados en el Sistema Metrolínea.
- Para el cuarto trimestre de 2023, los vehículos que operan bajo el esquema de complementariedad registraron el 72% de las validaciones del Sistema. Así mismo, las validaciones en Estaciones representan un 24% y el restante 4% de las validaciones totales del Sistema son realizadas en los vehículos del Concesionario de Operación Metrocinco Plus.



# CONDICIONES OPERACIONALES

## TARIFA DIFERENCIAL

### VALIDACIONES SUBSIDIO TARIFA DIFERENCIAL - VIGENCIA 2023

Mes / Grupo	Estudiante	Adulto Mayor	Persona con discapacidad	Deportista Artista	Pendiente Caracterización	Total
Enero	18.901	11.365	1.058	560	0	31.884
Febrero	28.682	12.310	1.200	852	0	43.044
Marzo	35.428	14.192	1.311	949	0	51.880
Abril	27.029	11.150	985	725	0	39.889
Mayo	36.297	13.667	1.295	754	0	52.013
Junio	24.108	11.482	1.211	574	0	37.375
Julio	18.754	10.202	1.091	467	0	30.514
Agosto	25.905	10.570	1.128	603	0	38.206
Septiembre	32.019	11.294	1.243	638	0	45.194
Octubre	31.792	10.572	1.229	602	0	44.195
Noviembre	17.333	5.920	651	344	6.664	30.912
<b>Total</b>	<b>296.248</b>	<b>122.724</b>	<b>12.402</b>	<b>7.068</b>	<b>6.664</b>	<b>445.106</b>

# CONDICIONES OPERACIONALES

## TARIFA DIFERENCIAL

### VALOR SUBSIDIADO TARIFA DIFERENCIAL - VIGENCIA 2023

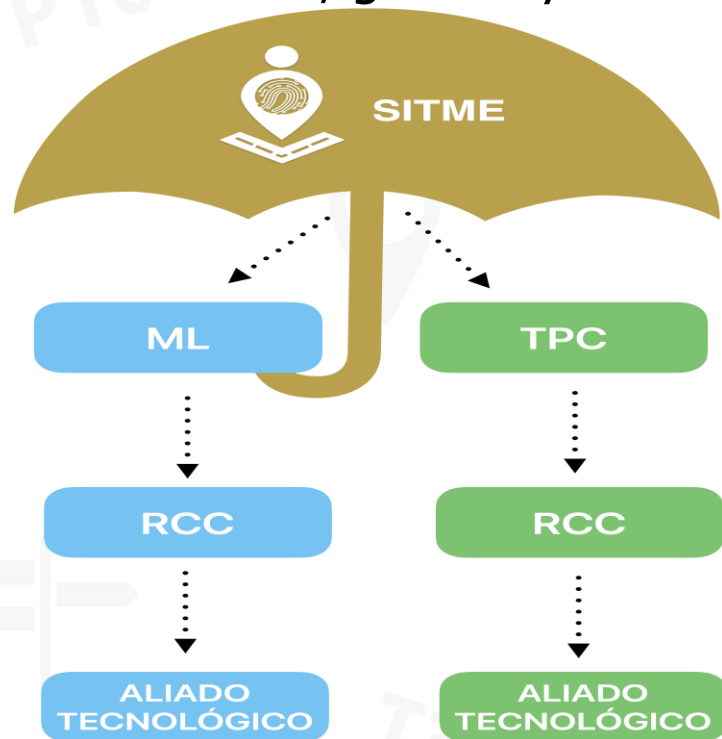
Mes / Grupo	Estudiante	Adulto Mayor	Persona con discapacidad	Deportista Artista	Pendiente Caracterización	Total
Enero	\$ 26.461.400	\$ 15.911.000	\$ 1.481.200	\$ 784.000	\$ 0	\$ 44.637.600
Febrero	\$ 40.154.800	\$ 17.234.000	\$ 1.680.000	\$ 1.192.800	\$ 0	\$ 60.261.600
Marzo	\$ 49.599.200	\$ 19.868.800	\$ 1.835.400	\$ 1.328.600	\$ 0	\$ 72.632.000
Abril	\$ 37.840.600	\$ 15.610.000	\$ 1.379.000	\$ 1.015.000	\$ 0	\$ 55.844.600
Mayo	\$ 50.815.800	\$ 19.133.800	\$ 1.813.000	\$ 1.055.600	\$ 0	\$ 72.818.200
Junio	\$ 33.751.200	\$ 16.074.800	\$ 1.695.400	\$ 803.600	\$ 0	\$ 52.325.000
Julio	\$ 26.255.600	\$ 14.282.800	\$ 1.527.400	\$ 653.800	\$ 0	\$ 42.719.600
Agosto	\$ 36.267.000	\$ 14.798.000	\$ 1.579.200	\$ 844.200	\$ 0	\$ 53.488.400
Septiembre	\$ 44.826.600	\$ 15.811.600	\$ 1.740.200	\$ 893.200	\$ 0	\$ 63.271.600
Octubre	\$ 44.508.800	\$ 14.800.800	\$ 1.720.600	\$ 842.800	\$ 0	\$ 61.873.000
Noviembre	\$ 24.266.200	\$ 8.288.000	\$ 911.400	\$ 481.600	\$ 9.329.600	\$ 43.276.800
<b>Total</b>	<b>\$ 414.747.200</b>	<b>\$ 171.813.600</b>	<b>\$ 17.362.800</b>	<b>\$ 9.895.200</b>	<b>\$ 9.329.600</b>	<b>\$ 623.148.400</b>

# CONVENIO INTERADMINISTRATIVO- AMB – AMBQ – METROLINEA

*metrolínea*  
nos mueve

# DESARROLLO DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO AMB - AMBQ – METROLÍNEA

- Convenio se suscribe el 28/06/2023, cuyo objetivo corresponde fortalecimiento institucional del AMB dentro de la estructuración del plan de transición del sistema de recaudo en el transporte publico que permita el desarrollo de los sistemas de recaudo centralizado, gestión y control de flota y comunicaciones.



- AMBQ apoya a AMB en la parametrización y habilitación del SITME\_ AMB y RCC\_SITME-METROLINEA
- AMBQ apoya al AMB en la construcción del mapping de ciudad atendiendo los lineamientos técnicos del min transporte
- AMBQ realiza apoyo y acompañamiento para garantizar la parametrización de servicios de comunicaciones, alojamiento en nube para las plataformas SITME\_ AMB Y RCC\_SITME\_METROLINEA

# CRONOLOGÍA DEL CONVENIO

## Modificadorio No. 1

OBJETIVO: Fortalecimiento institucional requerido para la correcta transición a la nueva plataforma SITME RCC METROLINEA, actividades que requieren no solo la integración del software si no también actividades de tipo operativo como adaptación de taquillas y accesos al sistema de transporte público.

- Continuidad a la red externa de recargas
- En la plataforma RCC\_SITME\_METROLINEA actualmente se visualizan las validaciones en línea de la flota operativa para el SITM que cuenta con validador
- Recarga y venta de tarjetas en línea
- Extracto del medio de pago en línea

# CRONOLOGÍA DEL CONVENIO

- En la plataforma RCC\_SITME\_METROLINEA se encuentran habilitados los módulos de control y gestión de flota en los cuales en algunos de estos se hizo el registro de los datos maestros de rutas y vehículos, no obstante, falta la revisión de la funcionalidad de todos los módulos la cual se espera realizar a través del nuevo convenio entre Metrolínea y AMB en un piloto.
- En la plataforma RCC\_SITME\_METROLINEA se encuentra el modulo del sistema de información al usuario donde el usuario portador puede visualizar las rutas del sistema, visualizar los puntos de recarga y los usuarios personalizados a aparte de visualizar las rutas en el sistema, visualizar los puntos de recarga puede poner una PQRS, visualizar el extracto de la tarjeta, visualización el historial de transacciones, a través de esta URL

<https://sitmercc.amb.gov.co/siu>

# CRONOLOGÍA DEL CONVENIO



ESTACIONES- INGRESO AL SISTEMA



# CRONOLOGÍA DEL CONVENIO

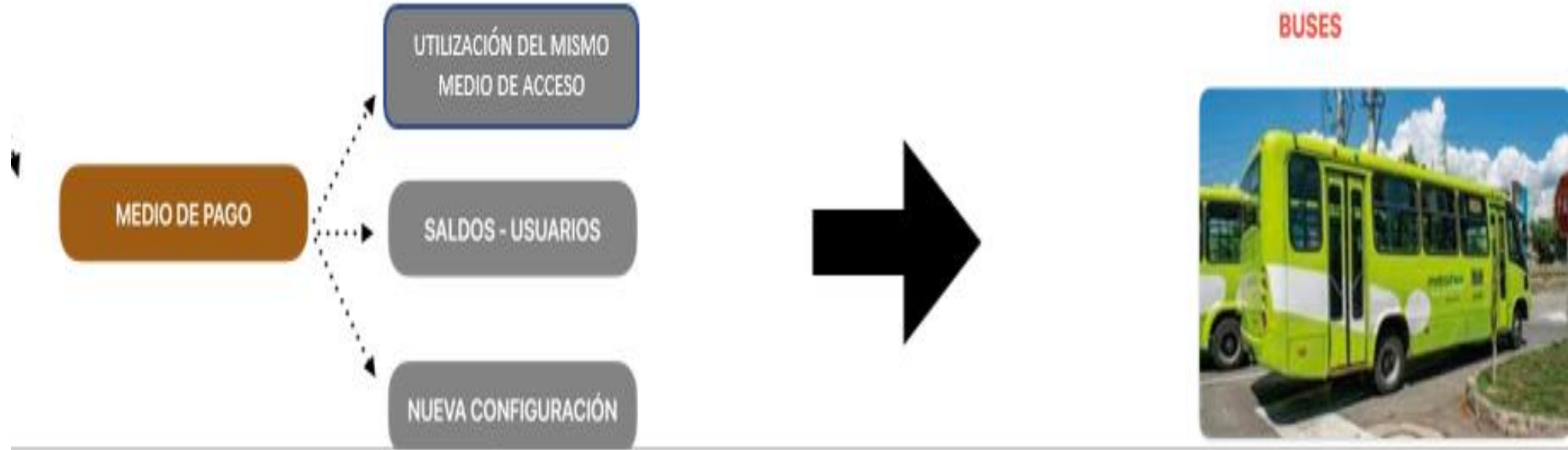


## POS- TAQUILLAS-RECARGAS





# CRONOLOGÍA DEL CONVENIO



# ACTUAL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO AMBQ - METROLÍNEA

Con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio de recaudo en el área metropolitana de Bucaramanga se suscribió convenio interadministrativo entre AMBQ y Metrolínea, con el fin de continuar con la transición y adaptación a la plataforma RCC\_SITME\_METROLINEA.

**OBJETIVO:** Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para el apoyo y acompañamiento técnico que permita a Metrolínea como entidad gestora, avanzar en el proceso de implementación del sistema de recaudo centralizado bajo la plataforma RCC\_SITME\_METROLINEA del Área Metropolitana de Bucaramanga y lograr la integración soporte y mantenimiento de los equipos de recaudo( validadores y torniquetes wolpac) y validadores de estación.

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**NATALIA LUCÍA RODRÍGUEZ  
MORENO**

**Directora Administrativa**

**retrolínea**  
nos mueve

# GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

## METRO-EMPRENDE

Metrolínea y el Instituto de Empleo de Bucaramanga (IMEBU) se unen para apoyar a más de 40 emprendedores de las diferentes comunas de la ciudad en la Feria empresarial 'Metro-emprende, en las estaciones del SITM como Portal Piedecuesta, Provenza Occidental, Portal Norte Ciudad Jardín y Parque Estación UIS, con la que se busca aportar al desarrollo social de quienes se arriesgan a crear su propia empresa en Bucaramanga y su área metropolitana.



# GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Establecer alianzas estratégicas con organizaciones locales, autoridades gubernamentales y otros actores relevantes para fortalecer la capacidad de las comunidades y garantizando la sostenibilidad de los proyectos, teniendo en cuenta que el interés de la entidad es concretar lazos de cooperación institucional y empresarial, mediante alianzas estratégicas comerciales de publicidad que beneficien y que coadyuven al crecimiento mutuo.



# GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

## VISITAS COMERCIALES

En busca de generar ingresos adicionales a la entidad, se llevaron a cabo visitas comerciales en compañía de la Dirección de Operaciones al Portal del Norte y Piedecuesta, donde se busca arrendar espacios o zonas comunes para instalar una TIENDA ARA, D1 y puntos de ventas como burbujas dentro de dichos espacios.



# GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

## NUEVOS ESPACIOS DENTRO DEL PORTAL NORTE

Con estos espacios se busca generar ingresos adicionales para la entidad, los cuales son incluidos dentro de la oferta de servicios del Sistema. Se realizó visita a los portales de la mano con las comercializadoras Icomedios y Efectimedios para determinar los espacios con mayor impacto dentro de los portales.

### PORTAL NORTE CIUDAD JARDÍN



# INGRESOS COLATERALES

## INGRESOS COLATERALES

Acuerdos No. 01, 03 y 04 firmado entre Metrolínea S.A. con Partners Telecom Colombia S.A.S., con las empresas comercializadoras Icomedios y Efectimedios cuyo objeto es la explotación colateral del Sistema Integrado de Transporte Masivo del área metropolitana de Bucaramanga.

### EXPLOTACIONES COLATERALES VIGENCIA 2023

EMPRESA	LUGAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
EFFECTIMEDIOS	ESTACIONES	\$ 6.575.150	\$ 22.539.777	\$ 14.924.736	\$ 8.789.691			\$ 44.645.636	3.880.279	\$ 12.960.176	\$ 4.838.918	\$ 119.154.363
ICO. MEDIOS	ESTACIONES	\$ 17.808.024	\$ 26.934.057	26.934.058	\$ 12.951.368	12.951.368	21.761.152	13.559.612	6.116.328	\$ 17.275.997	\$ 6.750.533	\$ 163.042.497
WOM	ESTACIONES	\$ 21.366.926	\$ 21.366.926	\$ 21.366.926	\$ 21.366.926	\$ 24.170.269	\$ 24.170.269	\$ 24.170.269	\$ 24.170.269	\$ 24.170.269	\$ 24.170.269	\$ 230.489.318
TOTAL		\$ 45.750.100	\$ 70.840.760	\$ 63.225.720	\$ 43.107.985	\$ 37.121.637	\$ 45.931.421	\$ 82.375.517	\$ 34.166.876	\$ 54.406.442	\$ 35.759.720	\$ 512.686.178



# ARRIENDO ZONAS COMUNES O LOCALES

Ingresos por concepto de arriendo de espacios o zonas comunes dentro de la estación Provenza Occidental con franquicias, cuyo objeto es el uso y goce en calidad de arrendamiento de una parte de la infraestructura física donde opera Metrolínea.

## ARRIENDO ZONAS COMUNES O LOCALES 2023

EMPRESA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
KOBAD1	\$ 16.602.479	\$ 16.602.479	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 18.780.724	\$ 221.012.198
BANCO BOGOTÁ	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.100	\$ 1.071.100	\$ 1.071.100	\$ 1.071.100	\$ 1.071.100	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 1.071.000	\$ 12.852.500
INCEGO	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 1.911.901	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 595.000	\$ 13.724.505
MI TIERRITA MANJARES	\$ 680.700	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 340.350	\$ 680.700	\$ 680.700	\$ 680.700	\$ 680.700	\$ 680.700	\$ 6.126.300
AREQUIP'S CREAM	\$ 1.361.367	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 680.680	\$ 1.361.367	\$ 1.361.367	\$ 1.361.367	\$ 1.361.367	\$ 1.361.367	\$ 12.252.282
POPCORN	\$ 1.071.000	\$ 535.500	\$ 535.500	\$ 535.500	\$ 535.500	\$ 535.500	\$ 535.500	\$ 535.500					\$ 4.819.500
MR. BONO	\$ 2.382.380	\$ 2.382.380	\$ 2.382.380	\$ 6.006.000									\$ 13.153.140
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 25.080.827</b>	<b>\$ 23.524.290</b>	<b>\$ 25.702.535</b>	<b>\$ 29.326.255</b>	<b>\$ 23.320.255</b>	<b>\$ 22.003.354</b>	<b>\$ 22.003.354</b>	<b>\$ 23.024.391</b>	<b>\$ 22.488.791</b>	<b>\$ 22.488.791</b>	<b>\$ 22.488.791</b>	<b>\$ 22.488.791</b>	<b>\$ 283.940.425</b>

## NEGOCIOS A FUTURO DENTRO DE LOS PORTALES DEL SITM:

Metrolínea da continuidad a esta estrategia y línea de negocio (puntos de venta o burbujas) en las estaciones Provenza Occidental, Portal Piedecuesta, UIS y Girón, con lo que se busca que los usuarios, comunidad y transeúntes conozcan que dentro de las estaciones pueden encontrar servicios adicionales y generar ingresos adicionales para la entidad por el concepto de canon de arrendamiento.

- Ampliar puntos adicionales de Cajeros electrónicos
- Corresponsal bancario o punto de pago
- Burbuja punto de café / frutería del sistema
- Concesión de todos los baños del SITM, los cuales se encuentran en los portales UIS, Piedecuesta, Norte, Girón y Estación Provenza Occidental.
- Burbujas WOM, D1, ARA, puntos de servicio estaciones como Portal UIS, Provenza Occidental, Portal Piedecuesta.
- Contrato con la comercializadora Icomedios con el fin de darle continuidad a la explotación colateral del SITM.

## INGRESOS ADICIONALES PARA LA OPERACIÓN DURANTE LA VIGENCIA 2023

- En el mes de febrero de 2023, la alcaldía de Bucaramanga giró 3.000 millones de pesos al FES para cubrir el déficit operacional del SITM.
- En el mes de mayo de 2023, la alcaldía de Bucaramanga giró 1.000 millones de pesos al FES para cubrir el déficit operacional del SITM.
- En el mes de septiembre de 2023, el Gobierno Nacional giró 20.301 millones de pesos al Ente Gestor para cubrir el déficit operacional del SITM.
- En el mes de noviembre de 2023, la alcaldía de Bucaramanga giró 405 millones de pesos para cubrir el déficit operacional del SITM.

## ESTADO DE PAGO CATORCENAS BENEFICIARIOS DEL SITM

- Actualmente se adeuda al concesionario Metrocinco Plus las catorcenas correspondientes al periodo del 17 de febrero de 2019 hasta 15 de marzo de 2020.
- Con Metrocali se está al día.
- Con Metrolínea S.A. se adeuda lo correspondiente al período del 17 de febrero de 2019 hasta 15 de marzo de 2020.
- En cuanto a Metrolínea (1.87%) y AMB se les adeudan las catorcenas correspondientes a los periodos correspondientes del 9 de diciembre de 2019 hasta el 15 de marzo de 2020.

**SECRETARÍA GENERAL**

**FABRICIO LÓPEZ BARÓN**

**Secretario General**

***metrolínea***  
nos mueve

# GESTIÓN JURÍDICA

PROCESOS JUDICIALES EN CURSO A 30  
DE NOVIEMBRE DE 2023

*metrolínea*  
nos mueve

# GESTIÓN JURÍDICA

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 30 DE NOVIEMBRE DE 2023		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	7	\$ 70.711.233.135,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	15	\$ 29.169.513.019,00
ACCION POPULAR	7	No se establece
EJECUTIVOS	2	\$ 137.006.317,00
EJECUTIVOS (PASIVO JUDICIAL)	7	\$ 123.473.512.821,44
ORDINARIO LABORAL	1	No se establece
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	2	\$ 2.476.988.053,00
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>\$ 225.968.253.345,44</b>

# GESTIÓN JURÍDICA

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 30 DE NOVIEMBRE DE 2023			
RIESGO	CALIFICACION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ALTO	96% A 100%	7	\$ 100.511.348.070,44
MEDIO ALTO	51% A 95%	0	\$ -
MEDIO	26% A 50%	27	\$ 125.421.765.275,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	1	\$ 35.140.000,00
BAJO	1%A 10%	6	\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>\$ 225.968.253.345,44</b>



# GESTIÓN JURÍDICA

PROCESOS INICIADOS POR METROLINEA EN CURSO A 30 DE NOVIEMBRE DE 2023		
TIPO DE ACCION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE REPETICION	1	\$ 2.485.000.000,00
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$ 222.000.000,00
EJECUTIVO	1	\$ 258.720.000,00
ORDINARIO LABORAL	2	\$ 44.593.718,00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>\$ 3.010.313.718,00</b>

# SENTENCIAS PROFERIDAS A FAVOR DE METROLÍNEA

SENTENCIAS PROFERIDAS A FAVOR DE METROLINEA - 30 DE NOVIEMBRE DE 2023		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE REPARACION DIRECTA	3	\$ 938.019.113,00
ACCION POPULAR	2	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	1	No se establece
ORDINARIO LABORAL	1	\$ 50.612.508,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>\$ 988.631.621,00</b>

# GESTIÓN CONTRACTUAL

*metrolínea*  
nos mueve

# RELACIÓN CONTRATOS VIGENCIA 2023

*metrolínea*  
nos mueve

# ANTECEDENTES

El artículo 14 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, se ordena:

*"Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, **con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público**, nacional o internacional o en mercados regulados, **caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales**, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 de la presente ley. Se exceptúan los contratos de ciencia y tecnología, que se regirán por la Ley 29 de 1990 y las disposiciones normativas existentes."*

Que en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 se dispone:

*"las entidades estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, **aplicarán en desarrollo de su actividad contractual**, acorde con su régimen legal especial, **los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal de que tratan los artículos 209 y 267 de la Constitución Política**, respectivamente según sea el caso **y estarán sometidas al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto legalmente para la contratación estatal.**"*

# ANTECEDENTES

De conformidad con la resolución No. 147 del 13 de agosto 2019, por medio de la cual se adoptó el Manual de Contratación aprobado por la Junta Directiva de la Sociedad Metrolínea S.A., existen tres (3) modalidades de contratación a saber:

- 1. Invitación pública**
- 2. Invitación privada**
- 3. Contratación directa**



# CONTRATOS 2023

CLASE DE CONTRATO	No DE CONTRATOS	VALOR	MODALIDAD DE SELECCIÓN
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO	55	\$626.791.168	DIRECTA
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	11	\$509.409.140	DIRECTA
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA	1	\$674.647.290	DIRECTA
CONTRATO DE SERVICIOS DE ASEO	2	\$375.514.916	DIRECTA
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	7	\$432.581.307	DIRECTA
CLOBI	1	\$695.959.600	INVITACIÓN PRIVADA
COMPRAVENTA PÓLIZAS DE SEGUROS	1	\$849.841.475	DIRECTA

# GESTIÓN TALENTO HUMANO

*metrolínea*  
nos mueve



# PLAN ESTRATÉGICO TALENTO HUMANO

El Área de Talento Humano durante la vigencia del 2023, ha ejecutado las acciones necesarias para en el marco del Plan Estratégico realizó la gestión para finiquitar la ejecución de los cronogramas de capacitación, bienestar, SG SST, buscando contribuir al mejoramiento de cada una de las áreas funcionales de la entidad y la satisfacción laboral, aportando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Plan Estratégico de Talento Humano de Metrolínea S.A. esta conformado por cuatro áreas que de manera integrada buscan el mejoramiento a nivel interno, con el fin de alcanzar las metas de la entidad:



## Plan institucional de formación y capacitación y Plan institucional de bienestar social, estímulos, incentivos y reconocimientos

Marzo: Día de la Mujer

Abril: Día de la Secretaria

Mayo: Día de la madre

Septiembre: Semana de la Salud

Diciembre: Preparacion ambiente navideño  
eucaristia dia de las velitas, novenas de navidad,  
integracion evaluacion fin de año.

Durante el 2023, el área de Talento Humano adelanto con el SG SST capacitaciones de acuerdo con el plan de trabajo en temas sobre riesgos psicosociales, riesgo cardiovascular, estrés laboral, programa pre pensionado entre otros con el fin de continuar con las rutas enmarcadas en el plan de formación y capacitación.

En el área de Plan institucional de Bienestar Social durante se continuó con la ejecución de actividades enmarcadas en el programa de Bienestar según los componentes:

Equilibrio psicosocial, equilibrio entre la vida laboral y familiar, calidad de vida laboral, salud mental, convivencia social, alianzas interinstitucionales, transformación digital.

# Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud

El Área de Talento Humano junto al SG SST ejecutó actividades de capacitación programadas y acorde con los programas epidemiológicos estructurados por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Así mismo los comités de Convivencia Laboral y COPASST de la entidad se vincularon a las capacitaciones en temas como investigación de accidentes, inspecciones, riesgos psicosociales, estrés laboral, programa pre pensionados, hábitos de salud mental, entre otros; que tienen como objetivo prevenir y mejorar los riesgos expuestos por los funcionarios de la entidad en sus lugares de trabajo.

Se realizaron simulacros de evacuación en el mes de octubre con la participación activa de todos los funcionarios y apoyo de la ARL, donde se evidenció la preparación tanto de los brigadistas e implementación de elementos para atender una emergencia.



# Retiro desvinculación asistida

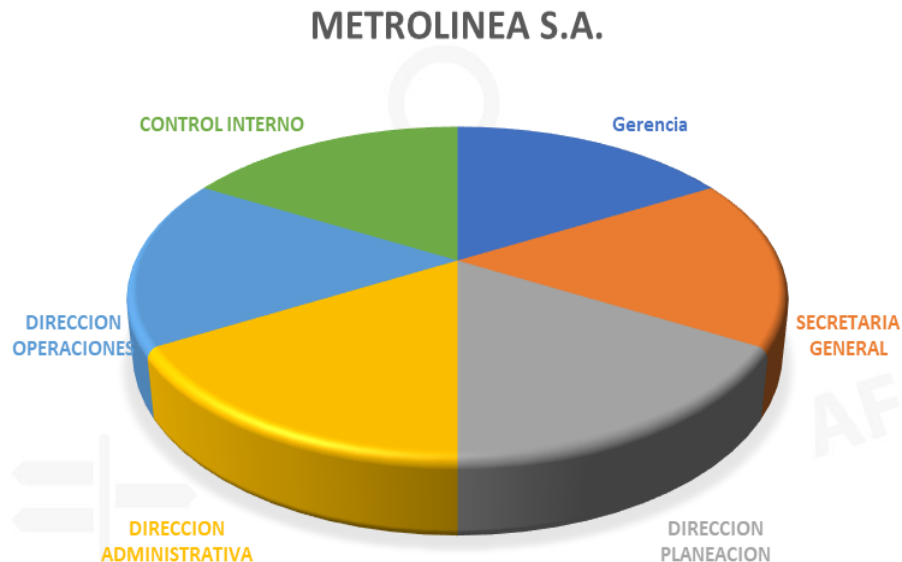
Desde el Área de Talento Humano se inició el programa de Pre Pensionados llamado RUTA D-50, vinculando a los funcionarios mayores de 50 años, con el fin de impartirles capacitaciones y charlas de índole jurídico, proyecto de vida, salud y nutrición, emprendimiento, y administración del tiempo entre otros. Con esto se ofrecen espacios de reflexión para los trabajadores que cumplen los requisitos para la pensión.

Se impartieron capacitaciones en temas como inteligencia emocional, hábitos financieros, humanización del servicio y hábitos de vida saludable, buscando que los funcionarios reflexionen sobre la próxima etapa de jubilación.



# Gestión Administrativa de Talento Humano

La estructura de la planta de cargos de la entidad presentó una reestructuración desde finales del año 2020. Esta es la estructura de cargos Directivos de Metrolínea S.A.



La planta de cargos actualmente consta de 51 cargos distribuidos así:



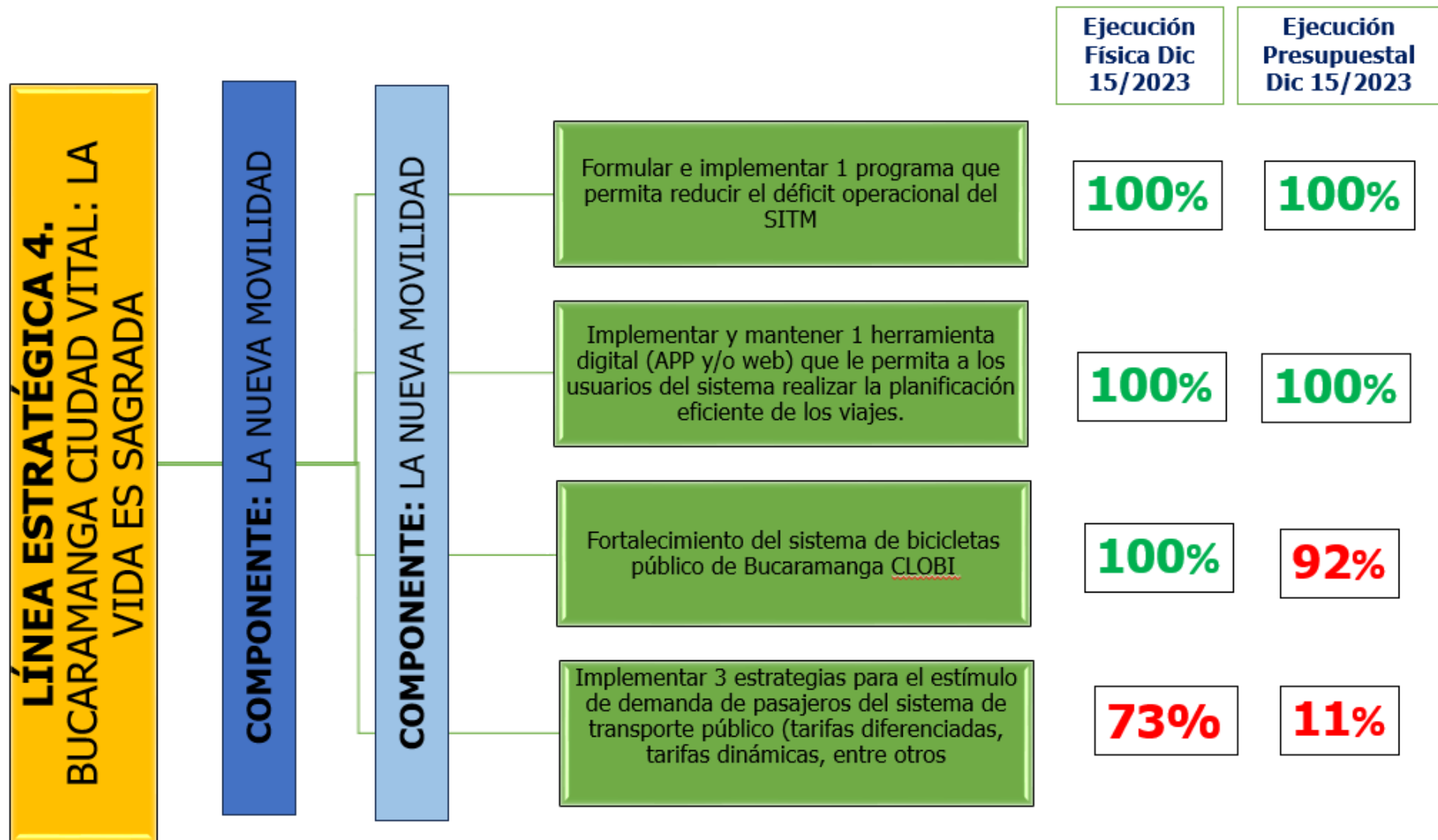
# DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

**ADRIANA DURÁN CEPEDA**

Directora de Planeación

*metrolínea*  
nos mueve

# Proyectos Plan de Desarrollo/Metrolínea



## Proyecto Apoyo a la Operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA del Municipio de Bucaramanga

Mediante este proyecto, la Alcaldía de Bucaramanga buscó apoyar financieramente al SITM Metrolínea y al Ente Gestor, mediante el giro de recursos que disminuyeran el déficit operacional y el déficit presupuestal que se ha presentado desde el inicio de la operación, para de esta manera dar continuidad y garantizar la prestación del servicio de transporte masivo para Bucaramanga y su área metropolitana.

### Inversión en el Cuatrienio por parte de la Alcaldía de Bucaramanga en el proyecto

	2020	2021	2022	2023	TOTAL
SITM	4.650.000.000	10.265.736.662	4.128.130.850	4.000.000.000	23.043.867.512
E Gestor	5.050.000.000	9.327.500.500	5.522.109.123	3.000.000.000	22.899.609.623
<b>Gran Total</b>					<b>45.943.477.135</b>





# 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

Qué es?

- Proyecto por el cual se recibió apoyo económico de la Alcaldía de Bucaramanga a Metrolínea, para implementar una APP que facilite la consulta de información del SITM al usuario.

Objetivo

- Optimizar la comunicación en la planificación de rutas del SITM - Metrolínea en tiempo real por medio de una APP. La aplicación permite que los usuarios conozcan las rutas del sistema, paradas, puntos externos de recarga de tarjetas, sitios de interés, tramitar una PQRSDP, entre otros.

Inversión  
2023

**\$ 8.500.000**

## Fortalecimiento del Sistema de Bicicletas Públicas SBP CLOBI en el Municipio de Bucaramanga

El proyecto buscó crear un Sistema de Bicicletas Públicas (SBP) en la ciudad de Bucaramanga como alternativa de movilidad para los habitantes del municipio, a través del uso de la bicicleta (Mecánica y eléctrica) y patineta eléctrica.



Este proyecto  
finalizó el 8 de  
noviembre de  
2023.



## Subsidio a la Tarifa del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA - SITM a población focalizada en el Municipio de Bucaramanga

Mediante el Acuerdo Municipal No. 030 del 24 de septiembre de 2021, la Alcaldía de Bucaramanga busca incentivar la demanda de usuarios otorgando un subsidio del 50% a la siguiente población:

Estudiantes de los grados de escolaridad de primaria, secundaria, técnico, universitario y posgrado de estratos 1,2 y 3.

Adultos mayores de 62 años en adelante en estado de vulnerabilidad.

Personas con discapacidad o madre, cuidador primario.

Ciudadanos en proceso de formación deportiva, artística o cultural en escuelas acreditadas por el Municipio.



Inversión 2023:  
**\$523.647.600**



Población impactada 2023:  
**324.805**

# LOGROS

- ✓ Continuidad en la prestación del servicio a pesar de la reducción de pasajeros de más del 90%.
- ✓ Recursos girados por la Nación mediante Resolución No. 2246 de 2023, por valor de \$20.301.080.995, al Ente Gestor para cubrir el déficit operacional del SITM.

# Recomendaciones

- ✓ Para el año 2024 se proyecta continuar con el esquema de complementariedad e integración, lo cual permitirá seguir cubriendo la falta de flota por la salida del operador Movilizamos, en ese orden de ideas se prevé un volumen de validaciones similares a las reales del año 2023. En cuando a los egresos del SITM, se proyecta un incremento en el pago de la tarifa de Km recorrido del 7% debido a las variaciones de IPC, IPP y combustible, de esta manera el déficit operacional proyectado para el año 2024 será de \$12.108.506.128.
- ✓ Dar continuidad a la operación de recaudo y control con el fin de garantizar el funcionamiento del servicio tecnológico a los usuarios del SITM.
- ✓ Se recomienda dar continuidad al portal WEB y APP para el cálculo de viajes, para ponerla al servicio de los ciudadanos; conociendo en tiempo real la frecuencia de las rutas, portales que se encuentran disponibles, ofreciéndoles seguridad al momento de programar sus viajes.
- ✓ Dar cumplimiento al Acuerdo Municipal No. 030 del 24 de septiembre de 2021, "Por medio del cual se implementa un subsidio a la tarifa del servicio del transporte en el Municipio de Bucaramanga".

# Gestión social y de comunicaciones

**Trina María Rodríguez**

Trabajadora Social

**Luis Alfonso Cárdenas Mateus**

P.E. Prensa y Comunicaciones

# Gestión social – Participación Ciudadana

## Mesas de Trabajo con la comunidad

Se realizaron con integrantes de las JAC de los barrios Pan de Azúcar, Porvenir, La Victoria, Comuna 4, Comuna 8 y La Joya, con el fin de tratar temas relacionados con ajustes operativos y la implementación de rutas que permitan una mayor cobertura a los usuarios.



# Gestión social – Participación Ciudadana

## Reunión de socialización nuevo esquema operativo para el Norte de Bucaramanga

Se realizó reunión con líderes, ediles y miembros de las JAC de las comunas 1 y 2 del norte de Bucaramanga, para presentar el esquema. El beneficio fue tener un espacio seguro y cómodo para hacer transbordos e integrar entre las rutas de Transcolombia, el SITM, y estaciones con el pago de un solo pasaje.





# Gestión social – Participación Ciudadana

## Jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM

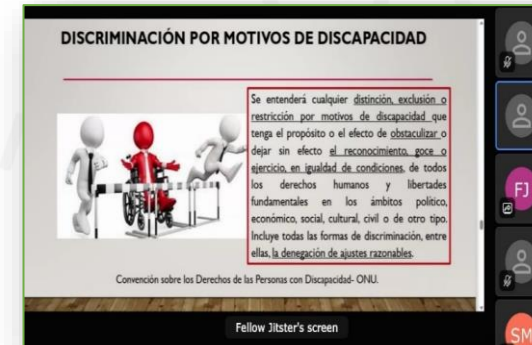
Se intensificaron las jornadas de inscripción al subsidio tarifario en el Portal Norte, UTS, UIS, UDI y Barrios como Kennedy, Santander, Don Bosco, La Victoria, Pablo VI, Miramar, Villa Rosa, María Paz, Colorados y el Pablón, para que los usuarios accedieran a este beneficio y disfrutar de la integración con el pago de un solo pasaje.



# Gestión social – Accesibilidad

## Accesibilidad:

- Se llevaron a cabo 2 Talleres virtuales dirigidos al grupo de operadores de Metrocinco y Metrocali, en los que se abordó el proceso de certificación para personas con discapacidad y se sensibilizó sobre la importancia de brindar un buen servicio hacia todos los usuarios.



## Socialización del SITM:

- Actividad lúdico-pedagógica con la Fundación Servir y Renacer y Corpoadases en las instalaciones del Sistema.



## Formulación de políticas públicas:

- Participación de la Entidad en la formulación de la Política Pública de Discapacidad en Bucaramanga, Piedecuesta y Santander.



# Gestión social – Mujer y Equidad de Género

## Taller “La violencia contra las mujeres no aguanta”

En coordinación con el Centro Integral de la Mujer – CIM de la Alcaldía de Bucaramanga se realizó un taller a los funcionarios del Ente Gestor denominado ‘La Violencia contra las mujeres no aguanta’. En él se ilustraron las formas de violencia contra las mujeres y la ruta de atención en caso de alguna situación que se presente en el SITM.



## Taller “Movilidad segura para las mujeres”

Metrolínea se vinculó a la estrategia “Bga Violeta – Movilidad segura para las mujeres”, que busca una ciudad libre de violencias y discriminación hacia este grupo poblacional, y realizó un taller con la Alcaldía de Bucaramanga, Fiscalía y Policía, para formar y capacitar a los conductores sobre las violencias basadas en género, su prevención y la ruta a seguir en caso de presentarse algún caso dentro del Sistema.



# Área de Prensa y Comunicaciones

## Boletines y comunicados:

- Entre enero y diciembre se emitieron 29 boletines y 7 comunicados de prensa a través de la página [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co) relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, campañas de socialización y sensibilización, participación en eventos locales, entre otros.

## Atención a través de redes sociales:

- Se realizó atención al usuario a través de respuesta vía redes sociales (Facebook, X e Instagram).

## Material comunicativo:

- Se hicieron 33 videos, piezas gráficas y audios institucionales a través de los cuales se han promovido: socialización de la operación, seguridad privada y campaña con la Policía, servicio de aseo, campaña con el IMCT, promoción del sistema de transporte público, actualización del sistema de recaudo, promoción del subsidio, entre otros.



\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*  
\*\*\*

### ¡PERSONALIZA TU METRO!

Este es el paso a paso para hacerlo:

- 1 Acércate al CAE de las estaciones UIS, Chorreras o Provenza Occidental.
- 2 Presenta tu documento de identidad.
- 3 Si eres menor de edad, que un adulto te acompañe.
- 4 El trámite es fácil, rápido y sin costo.

**Horario:**  
De lunes a viernes de 6:00 a 10:00 a.m. o de 4:00 a 8:00 p.m. y sábados de 7:00 a 11:00 a.m.

Destiza y conoce los beneficios de personalizar tu tarjeta

Alcaldía de Bucaramanga | metrolínea nos mueve | GOBERNAR es HACER

# Área de Prensa y Comunicaciones

## Campañas

- 52 jornadas de socialización y de inscripción al subsidio.
- Promoción de 24 Ferias de Emprendimiento Metro-Emprende para atraer usuarios.
- Alianza con el Teatro Santander para participar en diversos eventos.
- Alianza y campaña con la Policía Metropolitana de Bucaramanga en tema de seguridad y prevención de violencia contra la mujer.
- Campaña de cultura ciudadana con el Instituto Municipal de Cultura para promover buenos hábitos al usar el SITM.



# Área de Prensa y Comunicaciones



## Campañas

- Alianza con diversas entidades para participar en la Semana de la Bicicleta.
- Alianza con diversas entidades para participar en el Día sin carro y sin moto.
- Cubrimiento de la jornada de visita de la Fundación Servir y Renacer y la Fundación Corpodases, en la que se les explicó a los niños qué es y cómo funciona el SITM.
- Alianza con diversas entidades para participar en la Hora del Planeta.
- Prevención del trabajo infantil con Alcaldía de Bucaramanga.
- Festivales Gastronómicos.

# Subsidio a la tarifa

# Sistema Integrado de Transporte

# Masivo (SITM) Metrolínea



**metrolínea**  
nos mueve

# Resultados jornadas de inscripción

## Beneficiarios 8.123

- Estudiantes: **4.329**
- Adultos mayores: **3.363**
- Personas con discapacidad: **307**
- Deportistas y artistas: **124**

## Validaciones

- Año 2021 octubre a diciembre: **23.702**
- Año 2022: **441.356**
- Año 2023 corte a octubre: **414.194**





*metrolínea*

*nos mueve*

# Preguntas y respuestas

*metrolínea*

*nos mueve*

**YOLIMA ESPINEL BLANCO**

**Gerente de Metrolínea S.A.**

*metrolínea*

*nos mueve*

**LIZETH PAOLA MENESES  
ZAMBRANO**

**Jefe Oficina de Control Interno**

# ¡Gracias!

