

INFORME DE EVALUACION

**Unidos
avancemos**
hacia una nueva
movilidad



Dr. EMIRO JOSÉ CASTRO MEZA
Gerente General

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS ENERO A DICIEMBRE
AÑO 2025 METROLÍNEA S.A

INTRODUCCIÓN

Metrolínea S.A en aras de cumplir con los principios de la democracia participativa, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el CONPES 3654 de 2010, Ley 1474 de 2011 Artículo 78, Decreto 1499 de 2017 y su Manual Técnico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en donde en sus diferentes dimensiones tiene en cuenta el proceso de rendición de cuentas y en cumplimiento de la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Metrolínea S.A y la versión 2 de 2019 del Manual Único de Rendición de Cuentas MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública, que determina las orientaciones para implementar las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación.

Metrolínea S.A, el pasado 23 de Diciembre de 2025 rindió cuentas sobre la gestión adelantada en los periodos de enero a diciembre de la misma vigencia, la misma se realizó a través de audiencia pública transmitida por los diferentes canales de comunicación YouTube y Facebook Live, liderada por el Gerente Emiro José Castro Meza y todo el equipo Directivo de la Entidad.

En el ejercicio de esta actividad Metrolínea S.A conto con:

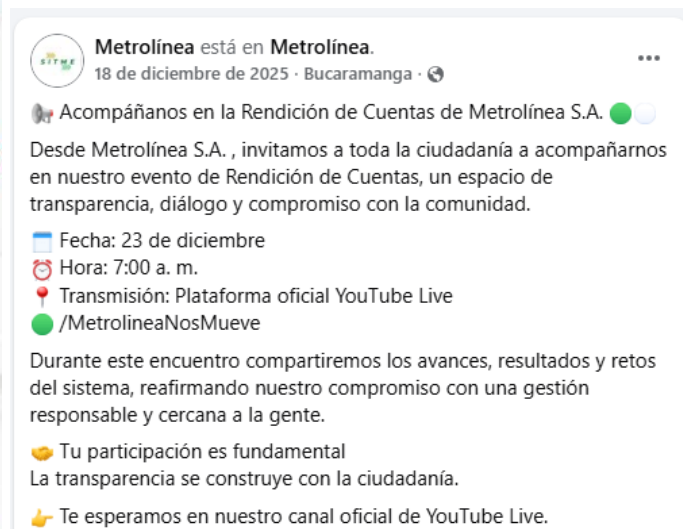
1. Rendición de cuentas de manera transparente
2. Espacios de diálogos sobre las diferentes temáticas de responsabilidad y apropiación directa de Metrolínea S.A. Las anteriores actuaciones se realizaron a través de las diferentes intervenciones del Dr. Emiro Castro Meza Gerente de Metrolínea S.A y los directivos de la entidad, la apertura y cierre a cargo de la jefe de Control Interno y manejo y protocolo a cargo de la oficina de prensa y comunicaciones. Se dio lugar a la participación de la ciudadanía a través de preguntas y respuestas por medio de los canales virtuales dispuestos para la audiencia.

FASE PREPARATORIA DE LA AUDIENCIA

Con el fin de garantizar la participación y desarrollo transparente y activo de los diferentes participantes tanto de la administración pública como de la ciudadanía en general, se realizó la respectiva convocatoria a través del correo electrónico institucional, las redes sociales como Facebook, Twitter y la página web de la Entidad.

De igual manera se realizó la invitación en página Web, socialización e invitación a la ciudadanía a través de redes sociales y por correo electrónico a los diferentes grupos de valor como se evidencia a continuación:

<https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/acompananos-nuestra-rendicion-de-cuentas-2025-2257>



A continuación, se presenta la evaluación de las acciones desarrolladas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia de 2025, la cual conto con la participación de un promedio de 66 asistentes a través de Plataforma oficial YouTube Live de Metrolínea S.A, donde se presentó el proceso de la convocatoria a la audiencia, seguidamente se realizó una síntesis de la audiencia pública de rendición de cuentas y finalmente, se presentan los principales resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas de la entidad, mostrando las conclusiones más relevantes.

DESARROLLO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DICIEMBRE 2025

Con el objetivo de consultar e identificar los temas de mayor interés por parte de los grupos de valor, Metrolínea S.A realizó de manera virtual con transmisión en Vivo a través de Plataforma oficial YouTube Live, informar datos importantes del informe de gestión de la vigencia 2025.

Previo al desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, Metrolínea S.A realizó las siguientes acciones que dieron lugar a la ejecución de la audiencia pública.

El día 18 de diciembre de 2025, se procedió a realizar los avances publicitarios de la rendición de cuentas en las diferentes redes sociales institucionales, dando lugar a la elaboración de la pieza y convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas, fijando como lugar y fecha

de rendición el día 23 de diciembre de 2025 a las 07:00 am en la sala de juntas de Metrolínea y determinando como medio virtual de comunicación la plataforma oficial YouTube Live.

El día 11 de diciembre de 2025, Metrolínea S.A realiza la invitación a través del correo electrónico institucional a los grupos de interés y comunidad en general.

El día 23 de diciembre de 2025, a la hora indicada se dio apertura a la audiencia pública de rendición de cuentas, donde se abordaron temas de interés, informe financiero, futuro de Metrolínea y el transporte masivo en el AMB, flota e infraestructura del sistema, como se detalla a continuación:

The screenshot shows a YouTube Live interface. On the left, there is a video feed of a man, Emilio J. Castro Meza, speaking. The main part of the screen displays a presentation slide titled "Cobertura Estratégica por Municipio" with the subtitle "Distribución de rutas por municipios con sus respectivas modalidades operativas". The slide lists four municipalities and their route details:

- Bucaramanga:** 6 rutas via Portal del Norte, 1 conectando occidente-oriente. Rutas Integradas: 7.
- Floridablanca:** Rutas Complementarias: 5. Rutas Complementarias: P1 P2 P3 P10 P14. Todas via Estación Provenza.
- Piedecuesta:** Rutas Complementarias: 1. Rutas Integradas: 6. Rutas Complementarias: P8 P16 RD27. Operando el Portal de Piedecuesta.
- Girón:** Rutas Complementarias: 1 Futuro. Próximo inicio de operación de ruta complementaria: RD27. En preparación para conectividad metropolitana.

At the bottom of the slide, it says "Metrolínea S.A. - Rendición de Cuentas 2025".

The screenshot shows a YouTube Live interface with a chat window on the right. The main part of the screen displays a presentation slide titled "El Desafío de 2025: Un Contexto Excepcional" with the subtitle "Terminación del contrato de concesión y asunción del rol ampliado de Metrolínea". The slide lists four key points:

- Terminación de Contrato:** Finalización del contrato de concesión del operador Metrolínea Plus S.A., lo que generó una interrupción en la prestación del servicio público esencial de transporte masivo.
- Rol Ampliado y Transitorio:** Metrolínea S.A. asume un rol ampliado y transitorio como operador directo del SITM, asumiendo responsabilidades adicionales para garantizar la estabilidad del sistema durante la transición.
- Continuidad del Servicio:** Necesidad imperante de garantizar la continuidad del servicio público esencial sin interrupciones para los usuarios de la Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Criterios de Operación:** Actuación bajo principios de economía, eficiencia y estricto cumplimiento legal, buscando optimizar recursos y garantizar la máxima efectividad en la prestación del servicio durante este periodo transitorio.

The chat window on the right is titled "Chat en vivo" and shows messages from users, including a link to a transparency report and a request to participate in a survey.

El Dr. Emiro Castro Meza Gerente General presentó los resultados de la gestión obtenida durante los meses de enero a diciembre y los principales logros alcanzados por Metrolínea S.A durante la presente vigencia.

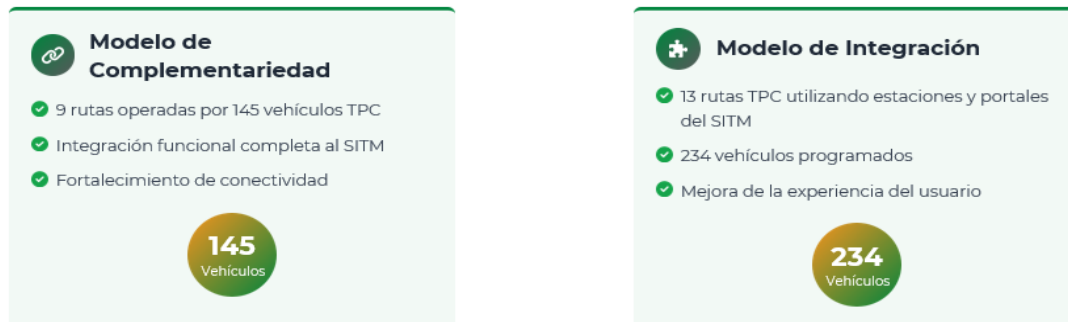
a través del siguiente link se puede acceder al video e informe de rendición de cuentas:

<https://www.youtube.com/watch?v=J3IyoLs97Q8>

A continuación, podemos ver los temas mas relevantes de la rendición de cuentas vigencia 2025.

Estrategia Operativa: Complementariedad e Integración

Alianzas con Empresas de Transporte Público Colectivo (TPC)



Beneficios de la Estrategia

Mayor cobertura del sistema
Metrolínea S.A. - Rendición de Cuentas 2025

Mejor conectividad entre municipios

Experiencia de usuario mejorada

4/50

Cobertura Estratégica por Municipio

Distribución de rutas por municipios con sus respectivas modalidades operativas



Operación Directa: Plan de Transitoriedad por Fases

Implementación progresiva del carril exclusivo y procesos contractuales para la Fase 1

Fase 1	Fase 2	Fase 3
- Implementación del carril exclusivo (Portal Norte - UIS - Quebradaseca - Provenza) 11 buses padrones en operación y 1 en reserva (arrendamiento con mantenimiento) - Continuidad del modelo de complementariedad	- Ampliación de la Fase 1 con inclusión del tramo Portal Piedecuesta - Estación Quebradaseca - Mantenimiento de los principios de complementariedad - Adopción de mecanismos para integrar gradualmente más rutas	- Extensión de Fase 1 y Fase 2 con incorporación del corredor Portal Girón - Portal Norte - Implementación de mecanismos para la totalidad de las rutas integradas - Transición hacia la operación completa del sistema SITM

Procesos Contractuales para Fase 1

- Arrendamiento de buses 11 buses padrones duales en operación - Suministro de combustible Distribución de GNV para buses	- Vinculación de conductores Proceso de selección y formación - Recaudo y control tecnológico Mantenimiento de sistemas existentes
--	---

Inicio de la Operación Transitoria - Fase 1

Primeros Resultados

29 de octubre de 2025 - Inicio de operación 30 de noviembre de 2025 - Primer mes de operación

Rutas Implementadas - PTU: Estación Parque UIS - Estación Provenza - PTN: Portal del Norte - Estación Provenza	Pasajeros Validados 25.041 Validaciones durante el primer mes (29 oct - 30 nov 2025)	Taquillas Habilitadas - Portal Norte - UIS Norte y Sur - San Mateo - Provenza Oriental y Occidental - Puntos externos adicionales
--	---	--

La implementación ha permitido garantizar la continuidad del servicio de transporte masivo en la Área Metropolitana de Bucaramanga, con una cobertura estratégica que conecta los principales sectores urbanos.

Pasajeros Validados: Recuperación de la Demanda

Total Pasajeros Validados 7.110.653	Incremento Anual +3.8%						
Comparación 2024 - 2025 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Pasajeros Validados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024</td> <td>6,851,042</td> </tr> <tr> <td>2025</td> <td>7,110,653</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Pasajeros Validados	2024	6,851,042	2025	7,110,653	Factores de Recuperación - Implementación de ajustes operativos que mejoraron la puntualidad - Firmeza en la gestión y fortalecimiento de la imagen del sistema - Nuevos acuerdos comerciales con empresas de transporte público - Iniciativas de mejora en experiencia del usuario y seguridad
Año	Pasajeros Validados						
2024	6,851,042						
2025	7,110,653						

Convenio Interadministrativo con AMB

Fortalecimiento del Recaudo y Operación Tecnológica



Proyección de Renovación Tecnológica: "SITME Te Conecta"

Implementación de medios de pago alternativos, plataformas digitales y sistemas de información en tiempo real

Fortalecer la tecnología del SITM Metrolínea mediante la implementación de soluciones digitales que mejoren la experiencia del usuario y optimicen la operación del sistema.



Implementación Inicial

90 días

Período de Ajuste



Ferias "Metro Emprende": Impulso al Desarrollo Local

36 ferias de emprendimiento con ventas estimadas de \$31.102.000



Número de Ferias

36

Ferias de Emprendimiento entre febrero y noviembre de 2025



Ventas Estimadas

\$31.102.000

Ingresos generados a través de los emprendimientos locales

Ubicaciones

Portal Piedecuesta

Portal Norte

Estación Provenza Occidental

Objetivos

- Aportar al desarrollo económico urbano de la región metropolitana
- Potenciar la independencia económica de las comunidades locales
- Fortalecer la articulación entre emprendedores y usuarios del transporte

Articulación

Las ferias han permitido conectar a emprendedores locales con usuarios del sistema de transporte, generando un impacto positivo en la economía regional y fortaleciendo la participación ciudadana en el desarrollo metropolitano.

15/50

Metrolínea S.A. - Rendición de Cuentas 2025

Jornadas de Socialización: Sector Norte y Cobertura Amplia

Eventos para presentar rutas, frecuencias y cobertura del SITME



Evento Principal: Ágora Portal Norte

Presentación de Fase I del SITME, rutas, frecuencias y cobertura

16 de octubre de 2025

EMA Fest

Evento especial para conocer las rutas y cobertura del sistema

Estación San Mateo

Presentación de rutas y accesos al sistema

Centro Vida Álvarez

Talleres informativos sobre el sistema

Feria Institucional

Parque de los Niños - Actividades especiales

Centro Vida Antonia Santos Sur

Información sobre frecuencias y servicios disponibles

Centro Vida Kennedy

Información sobre cobertura y frecuencias

Sanandresito Centro

Información sobre rutas y frecuencias

Punto Vive Digital

Nororiente - Talleres digitales

IMCT

Talleres de orientación a la comunidad

Barrio María Paz

Actividades para conocer los servicios disponibles

Centro Vida Años Maravillosos

Actividades para la comunidad

Ágora Barrio Porvenir

Evento comunitario final

Mesas de Trabajo y Talleres de Inclusión

Soluciones participativas y sensibilización para servicio accesible

Mesas de Trabajo Comunitarias

Conjunto Residencial Ciudadela Comfenalco

Se buscaron soluciones a las dificultades de salida vehicular por alto tráfico. La comunidad expresó su compromiso con el apoyo a Metrolínea S.A. para mejorar la circulación y accesibilidad en la zona.

Talleres de Inclusión

03 de julio

Taller de Discapacidad

"Toma de Conciencia y Abordaje a la Población con Discapacidad y Experiencia de Servicio"

- Sensibilización a operadores sobre trato adecuado
- Capacitación a personal de taquillas
- Formación a funcionarios sobre servicio accesible

Objetivos

Principales Logros

- Mejor acceso para personas con discapacidad
- Servicio más inclusivo y respetuoso
- Capacitación continua del personal
- Implementación de protocolos de atención

Reactivación del Subsidio Tarifario

Beneficiarios con descuento del 50% en pasajes

50% Descuento en Pasajes

2 pasajes diarios de lunes a viernes



Adultos Mayores

Mayores de 62 años

62+ años



Personas con Discapacidad

Con certificado

Certificados



Estudiantes

De instituciones educativas

Instituciones públicas o privadas



Deportistas/Artistas

de Bucaramanga

Resultados

Se han vinculado **320 personas** como beneficiarias a pesar de que la implementación fue tardía.

Avance en política de movilidad social y derecho a la movilidad.



Trabajo Articulado

Alcaldía de Bucaramanga y Metrolínea S.A.



Beneficio Social

Alto impacto para poblaciones priorizadas

Infraestructura: Estado Actual del SITM

Diagnóstico de estaciones operativas y necesidades de rehabilitación



10n Estaciones Operativas

Estaciones completamente funcionales con servicio regular.



1 En Mantenimiento

Estaciones en proceso de reparación con servicios temporales.



26 Fuera de Servicio

Estaciones no operativas por daños o rehabilitación necesitada.



Gestión de Recursos para Rehabilitación

Se espera utilizar **\$21.565 millones** para la rehabilitación de estaciones fuera de servicio, provenientes del Convenio de Cofinanciación.



Plan de Mantenimiento y Recuperación

Estrategias para mantenimiento preventivo y correctivo de estaciones y equipos



Mantenimiento Preventivo

- ✓ Programación regular de inspecciones
- ✓ Monitoreo de la condición de infraestructura
- ✓ Planificación por ciclo de vida del activo



Mantenimiento Correctivo

- ✓ Respuesta rápida a fallas emergentes
- ✓ Reparación de estaciones y portales dañados
- ✓ Solución de problemas técnicos



Recuperación

- ✓ Reconstrucción de estaciones fuera de servicio
- ✓ Actualización de equipos obsoletos
- ✓ Implementación de mejoras basadas en rendimiento

Ciclo de Gestión del Mantenimiento



Planeación



Diagnóstico



Ejecución



Monitoreo

Proyecciones 2026: Hoja de Ruta

Planes estratégicos, metas operativas y financieras para consolidar la recuperación y expansión del SITM

Planes Estratégicos

Evolución del Sistema

Evolucionar de "sostenerse" a "mejorar y expandirse", con énfasis en la calidad del servicio y la expansión de la cobertura.

Integración Metropolitana

Fortalecer la integración entre los diferentes municipios de la Área Metropolitana para ofrecer una solución de transporte cohesiva.

Sostenibilidad

Implementar estrategias de sostenibilidad operativa y financiera, buscando la independencia de subsidios.

Hoja de Ruta 2026

Fase 2 de Implementación

AMPLIACIÓN DEL CARRIL EXCLUSIVO CON INCLUSIÓN DEL TRAMO PORTAL PIEDECUESTA - ESTACIÓN QUEBRADASECA

Expansión de Flota

OPERACIÓN DE NUEVOS VEHÍCULOS DE TRANSPIDECUESTA Y GIRÓN, HOMOLOGADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE

Alianzas Estratégicas

FORTALECIMIENTO DE ALIANZAS COMERCIALES Y TECNOLÓGICAS PARA GENERAR INGRESOS Y MEJORAR EL SERVICIO

Sostenibilidad Financiera

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA DEPENDENCIA DE SUBSIDIOS Y ASEGURAR LA VIABILIDAD OPERATIVA

Retos y Oportunidades Futuras

Identificación de desafíos pendientes y oportunidades de crecimiento para el sistema de transporte masivo

Desafíos Pendientes



Sostenibilidad Financiera

Dependencia de subsidios y limitado de ingresos propios. Transferencias del Municipio de Bucaramanga: Más de \$82.690 millones desde 2010.



Rehabilitación de Infraestructura

Gestión de \$21.565 millones para la reconstrucción de estaciones fuera de servicio y mantenimiento de la flota.



Integración Metropolitana

Desafíos para la integración efectiva entre los diferentes municipios y la necesidad de soluciones políticas sostenibles.

Oportunidades de Crecimiento



Alianzas Comerciales

Fortalecimiento de alianzas estratégicas con empresas como la Fundación Filarmónica de Santander y Vanti S.A. E.S.P.



Tecnología y Modernización

Implementación del proyecto "SITME Te Conecta" que incluirá medios de pago alternativos y canales digitales de información.



Sostenibilidad Ambiental

Implementación de estrategias de movilidad sostenible y recuperación de espacio público mediante alianzas y proyectos innovadores.

CIERRE Y SEGUIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS

La oficina de control interno de acuerdo a sus funciones de asesoría y evaluación observo que se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Metrolínea S.A, de acuerdo a los lineamientos de : aprestamiento, capacitación, publicación de la información, convocatoria y evento seguimiento; establecidos para el Desarrollo de la Audiencia Pública por parte de Metrolínea S.A y habiendo cumplido la programación y el orden del día, durante el desarrollo de la misma; en lo ejecutado se orientó a los funcionarios para la preparación de la audiencia pública, se convocó e invito con anterioridad a las partes interesadas, se presentó a la comunidad el informe expuesto con antelación en la página Web Institucional, se permitió en el desarrollo del evento la participación de los asistentes y se realizó el respectivo acompañamiento a la misma, con la participación en la apertura y cierre.

Para la realización de la encuesta se habilitó un link en la página web en donde se informó a la ciudadanía que este sería el canal utilizado para obtener el nivel de satisfacción frente a la rendición de cuentas del periodo de enero a diciembre de 2025.

Link:<https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/diagnostico-e-identificacion-de-problemas>

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EVENTO O ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO, INSCRIPCIÓN A UNA CONVOCATORIA

Fecha: _____

Correo: _____

No Celular: _____

Metrolínea S.A., como Ente Gestor del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), desea conocer su nivel de satisfacción frente a la actividad y/o servicio ofrecido por la entidad. Aquí mismo lo invitamos a que, si es el caso, nos envíe sus sugerencias de acuerdo con algún tema en específico. Agradecemos su participación.

1. ¿La invitación a participar en el evento o espacio ciudadano fue oportuna?
Si___ No___
2. ¿La temática del evento o espacio ciudadano estaba relacionado con su necesidad?
Sí___ No___
3. ¿Durante el evento o espacio ciudadano tuvo la oportunidad de intervenir?
Si___ No___
4. ¿El evento o espacio ciudadano sirvió para que la entidad atendiera su inquietud?
Si___ No___
5. ¿La información entregada por la entidad fue clara?
Si___ No___

6. ¿Se resolvió su inquietud durante el evento o espacio ciudadano?
Sí___ No___
7. ¿Fue satisfactorio para usted el evento o espacio ciudadano?
Sí___ No___
8. ¿Cómo califica el desarrollo del evento de rendición Pública de Cuentas realizado hoy?
Excelente___ Buena___ Regular___ Mala___
9. ¿La audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue participativa con los asistentes, permitiendo la intervención y espacios para preguntas?
Sí___ No___
10. Seleccione el grupo de valor al que pertenece
Ciudadanía___ Transporte___ Entes de Control___ Funcionario___ Veedurías___
11. ¿Formule sus inquietudes o Sugerencias?

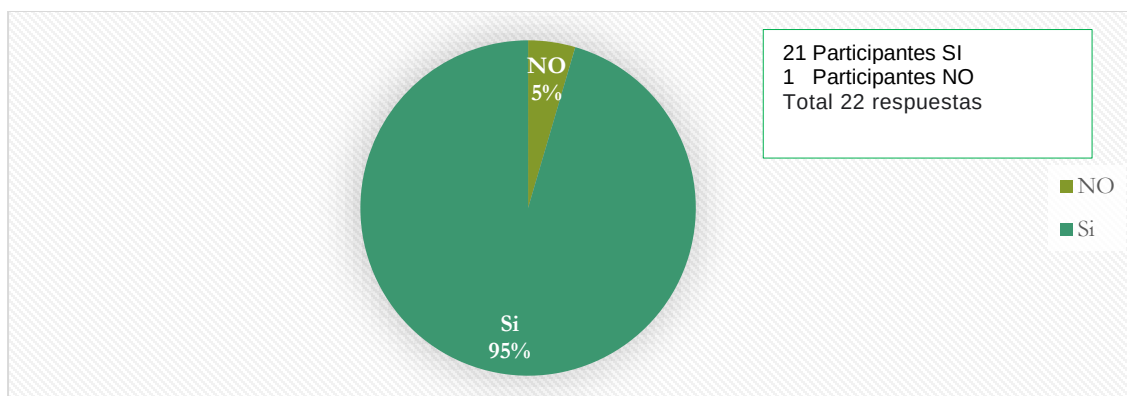
DIAGNÓSTICO DE LA PERCEPCIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DIRECCIÓN DE TRANSITO DE BUCARAMANGA

Con el objetivo de conocer la percepción y valoración del evento por parte de los asistentes y mejorar la gestión de la entidad, se aplicó una encuesta de evaluación de 11 preguntas, obteniendo 42 respuestas, las cuales permitirán realizar el análisis para el mejoramiento de próximos ejercicios de rendición de cuentas.

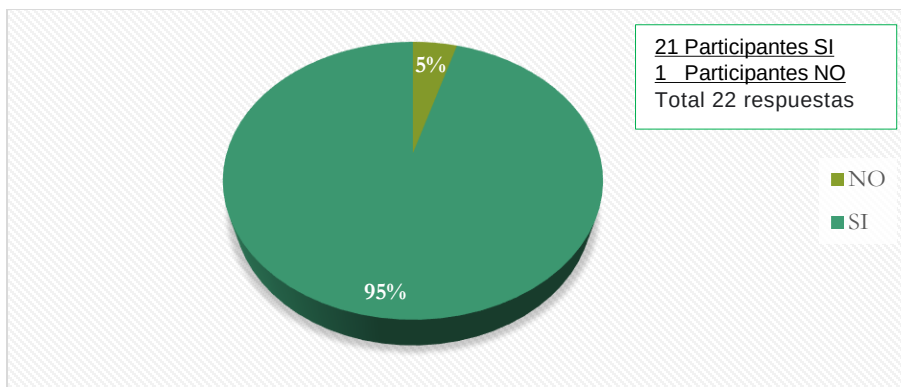
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La siguiente grafica presenta los resultados para cada una de las 11 preguntas consultadas:

1. ¿La invitación a participar en el evento o espacio ciudadano fue oportuna?

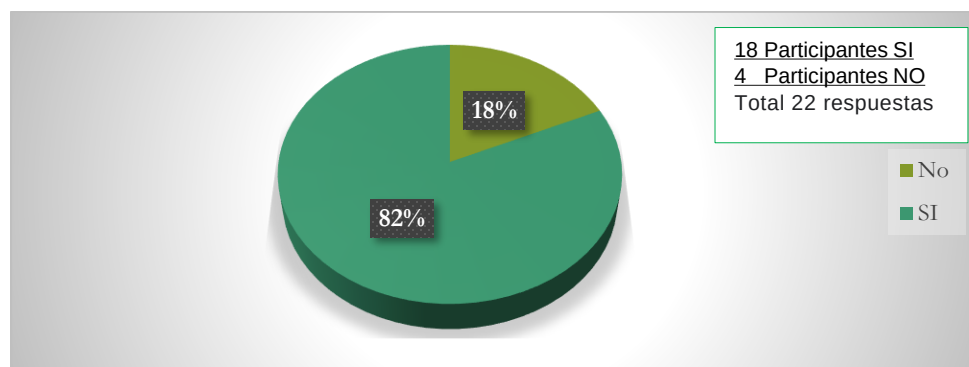


2. ¿La temática del evento o espacio ciudadano estaba relacionado con su necesidad?

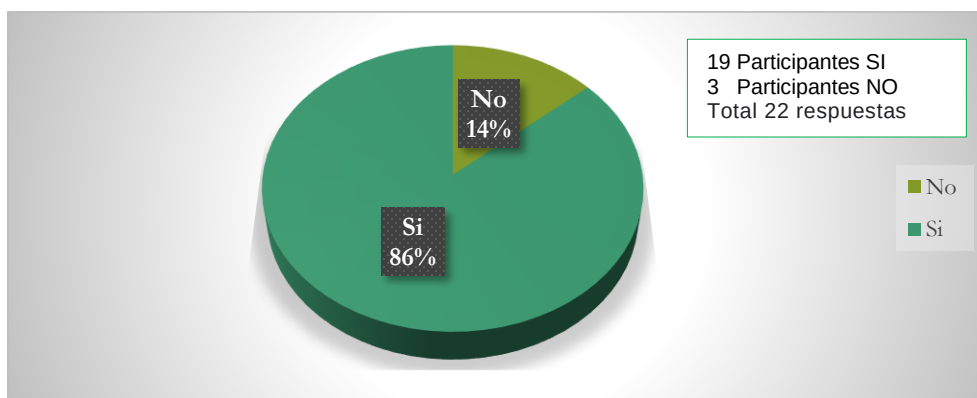


3. ¿Durante el evento o espacio ciudadano tuvo la oportunidad de intervenir?

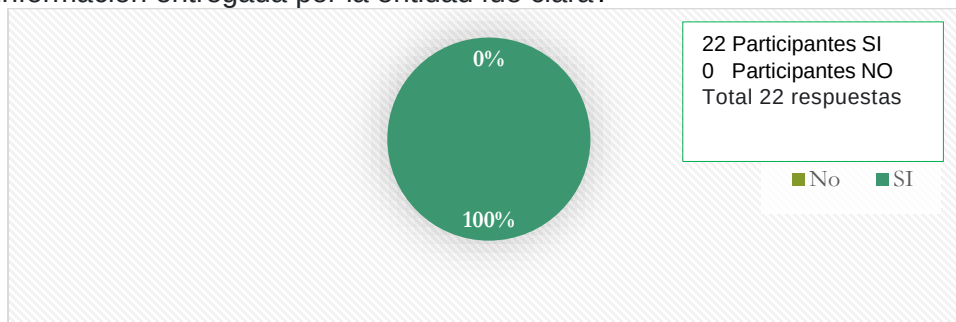
4.



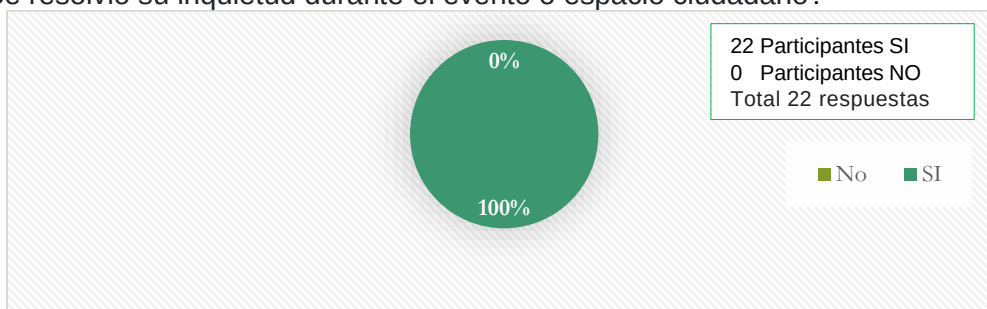
5. ¿El evento o espacio ciudadano sirvió para que la entidad atendiera su inquietud?



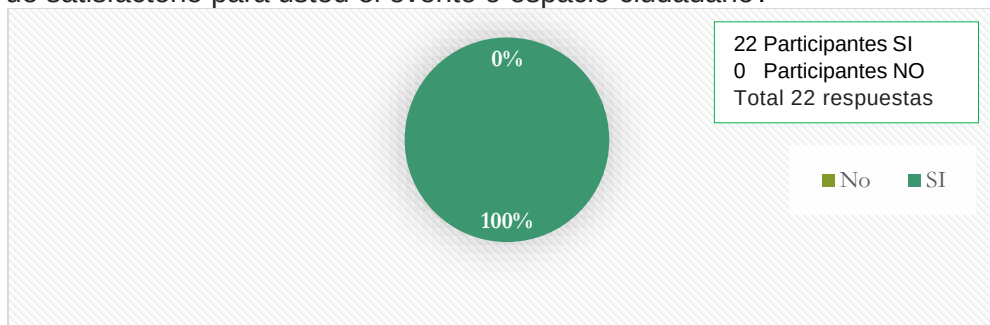
5. ¿La información entregada por la entidad fue clara?



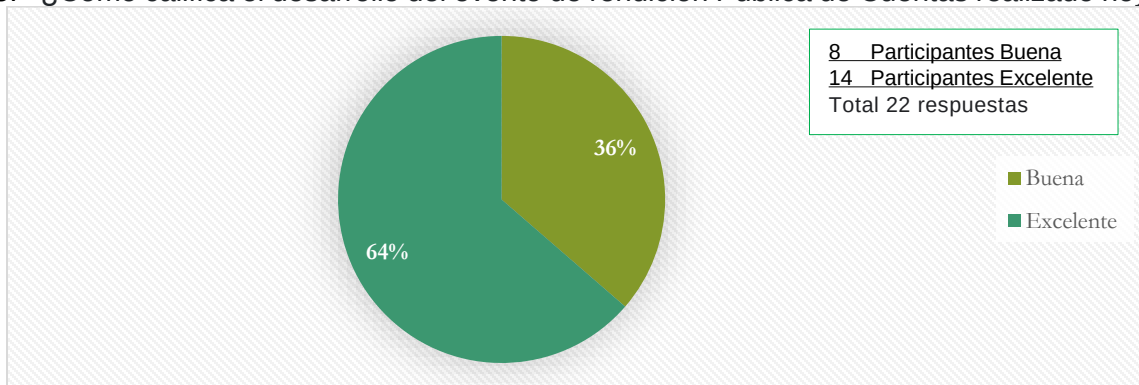
6. ¿Se resolvió su inquietud durante el evento o espacio ciudadano?



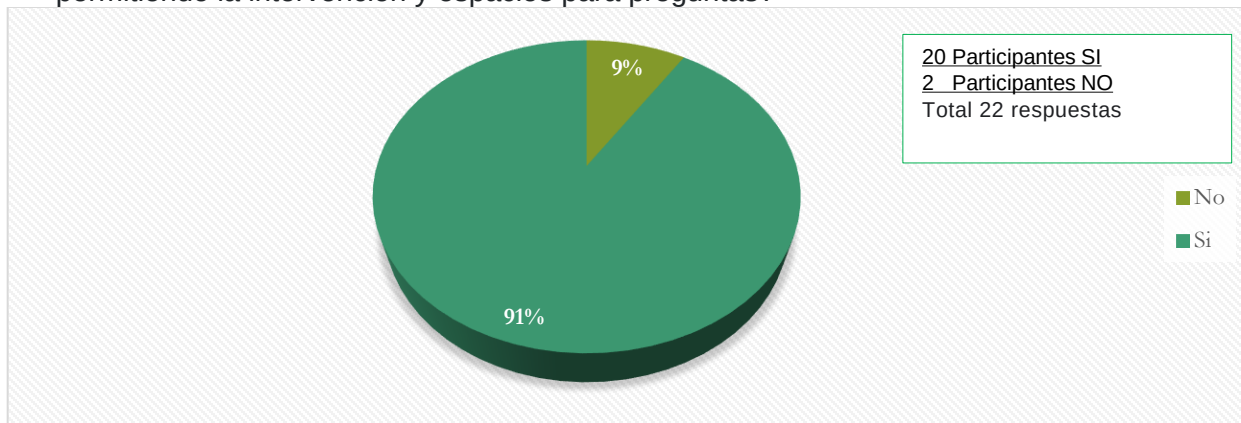
7. ¿Fue satisfactorio para usted el evento o espacio ciudadano?



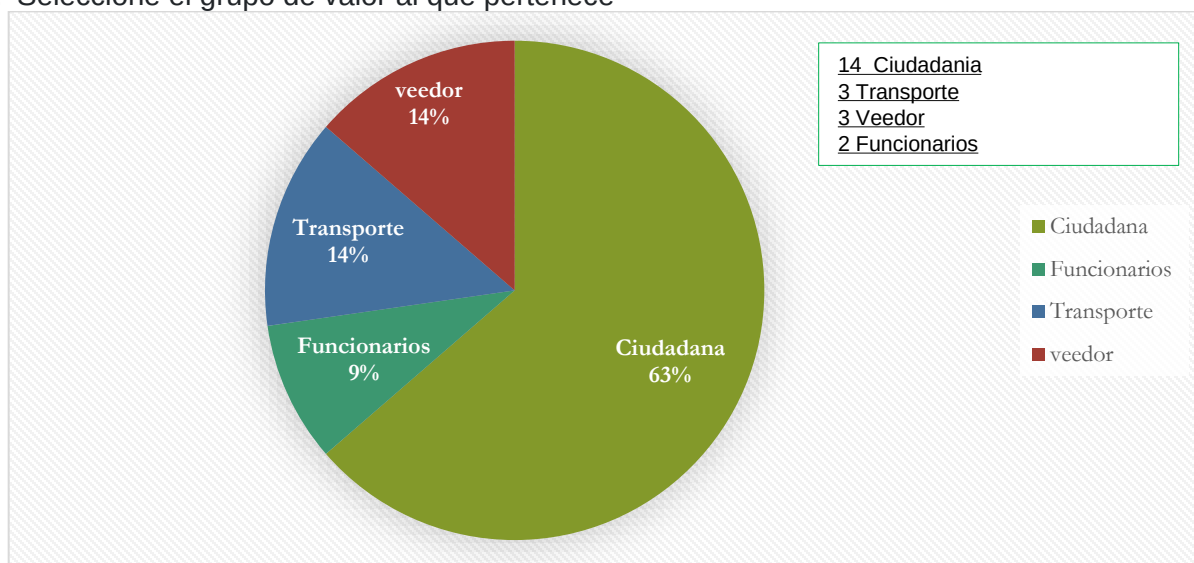
8. ¿Cómo califica el desarrollo del evento de rendición Pública de Cuentas realizado hoy?



9. ¿La audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue participativa con los asistentes, permitiendo la intervención y espacios para preguntas?



10. Seleccione el grupo de valor al que pertenece



11. ¿Formule sus inquietudes o Sugerencias?

Las preguntas formuladas en la rendición de cuentas del día 23 de diciembre de 2025 fueron contestadas de inmediato sin quedar ninguna pregunta por contestar, se dio respuesta a cada una de las preguntas formuladas en la plataforma de YouTube live.

En cuanto a la Estrategia de Rendición de Cuentas de cada vigencia contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.1.4.6. "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo" del Decreto 124 de 2016 y los parámetros del documento: "Estrategias para la Construcción del PAAC".

La Oficina de Control Interno, evidenció que la rendición de cuentas cumplió con el objetivo propuesto de informar y dialogar con la ciudadanía sobre los logros, adelantados por la gestión realizada en Metrolínea S.A. Se utilizó un lenguaje claro sencillo y entendible para la comunidad.

Sin embargo, no se evidencia que en el manual y/o procedimiento de rendición de cuentas exista un cronograma de las actividades a realizar, en donde se establezcan los lineamientos para informar, explicar y dar a conocer periódicamente los resultados de la gestión a los diferentes grupos de interés. En dicho procedimiento se debe tener en cuenta los tres elementos de la rendición de cuentas establecidos en la ley 1757 de 2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como son:

1. Establecimiento y mejoramiento de los atributos de Información que se entrega a los ciudadanos: Priorizar contenidos de información; producir información con atributos de calidad, divulgar y distribuir la información.
2. Fomentar el Dialogo entre la entidad y los grupos de interés: Definición de la Metodología de Dialogo Presencial; motivar la participación ciudadana, convocar y preparar el Dialogo en la Rendición de Cuentas.
3. Generar Incentivos para rendir y pedir cuentas: Sensibilizar y capacitar a los funcionarios; crear incentivos internos; publicar memorias de los eventos, publicar planes de mejoramiento institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior como resultado del seguimiento a la Rendición de Cuentas de Metrolínea S.A - Conversatorio 2025, se concluye que está dando cumplimiento a los tres elementos establecidos en el CONPES 3654 de 2010, así:

Información: Genera datos y contenidos sobre su gestión, sus resultados y el logro de sus metas asociadas al Plan Nacional de Desarrollo, así mismo, dispone, expone y difunde información, estadísticas y documentos que cumplen el principio de transparencia y acceso a los grupos poblacionales y de interés.

Diálogo: Metrolínea S.A busca generar espacios de diálogo y comunicación entre los ciudadanos y la entidad, permitiendo la interacción frente a la normatividad, planes y gestión institucional.

Responsabilidad: La entidad adelanta acciones encaminadas a incorporar sus resultados en la rendición de cuentas, asumiendo retos para el mejoramiento continuo de su gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el marco de Rol de Evaluación Independiente legalmente asignado, la Oficina de Control Interno de la manera más atenta se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Aumentar la participación de Servidores públicos y Entidades Públicas del Orden Territorial. Identificar espacios de diálogo diferentes al método pregunta-respuesta y complementarios al panel que permitan aumentar los espacios de participación ciudadana.
- Realizar una masiva convocatoria para la participación de la ciudadanía y grupos de valor a través de cartas, correos, redes sociales entre otros.
- De igual manera se recomienda actualizar la estrategia de participación ciudadana y estrategia anual de rendición de cuentas en la cual se realice mas participativa con el fin de tener mas audiencias en las próximas rendiciones de cuentas y conversatorios.
- Realizar la noticia o boletín informativo en donde se informe a la comunidad el resultado de la rendición de cuentas
- Consolidar las acciones de mejoramiento formuladas en el proceso de autoevaluación, resultado de evaluación de los asistentes, con las registradas en el presente informe y que a consideración de Planeación sean pertinentes para el próximo ejercicio.



LIZETH PAOLA MENESES ZAMBRANO
Jefe de Control Interno
Metrolínea S.A