



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022 METROLÍNEA S.A.

EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO - GERENTE

CONTENIDO

1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	3
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL.....	3
1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM.....	4
1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS.....	6
1.4 ESTADO DE AUTOBUSES	9
1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI – BUCARAMANGA.....	10
1.6 COMPLEMENTARIEDAD.....	13
1.7 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023.....	17
1.8 GESTION AMBIENTAL.....	19
1.9 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	23
1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES.....	26
1.11 GESTIÓN SOCIAL	35
2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	38
2.1 OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL NORTE DE METROLÍNEA S.A.....	38
2.2 NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN	40
2.3 OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL GIRON DE METROLÍNEA S.A.....	41
2.4 RECUPERACION DE LA ESTACION ESPAÑOLITA PERTENECIENTE AL SITM	41
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	44
3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL	44
3.2 SG-SST.....	45
3.3 RECURSOS HUMANOS	46
3.4 RESULTADOS FINANCIEROS	47
3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL	51
3.6 GESTIÓN DE SISTEMAS	55
4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	56
4.1 PROCESOS JUDICIALES	56
4.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.	63
4.3 CONTRATACION.....	66

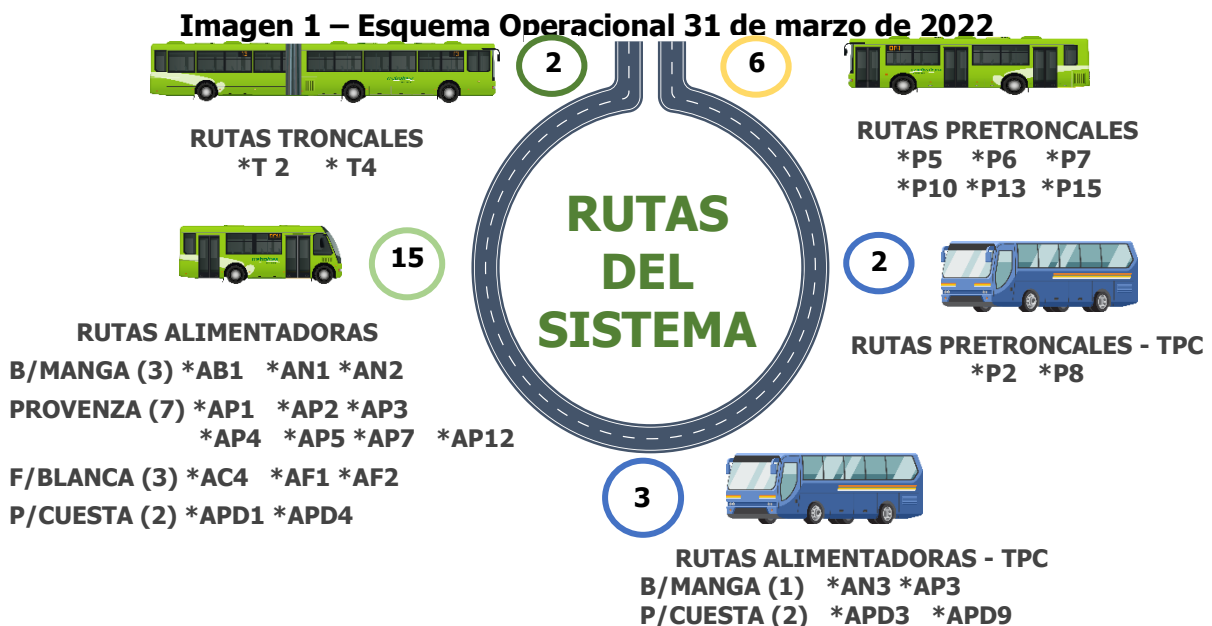
1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y recuperar la cobertura en las zonas que fue necesario suspender los servicios desde el 29 de junio de 2021, a razón del incumplimiento contractual del operador Movilizamos S.A al no allegar al Ente Gestor la renovación de la garantía única de cumplimiento (póliza); Metrolínea S.A presentó al Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) una propuesta operacional para el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), en una alianza estratégica con el Transporte Público Colectivo (TPC) la cual logró materializarse mediante acuerdos comerciales con las empresas Cotrander, Transpiedecuesta, Unitransa y Transcolombia que entraron en operación a partir del 24 de enero de 2022.

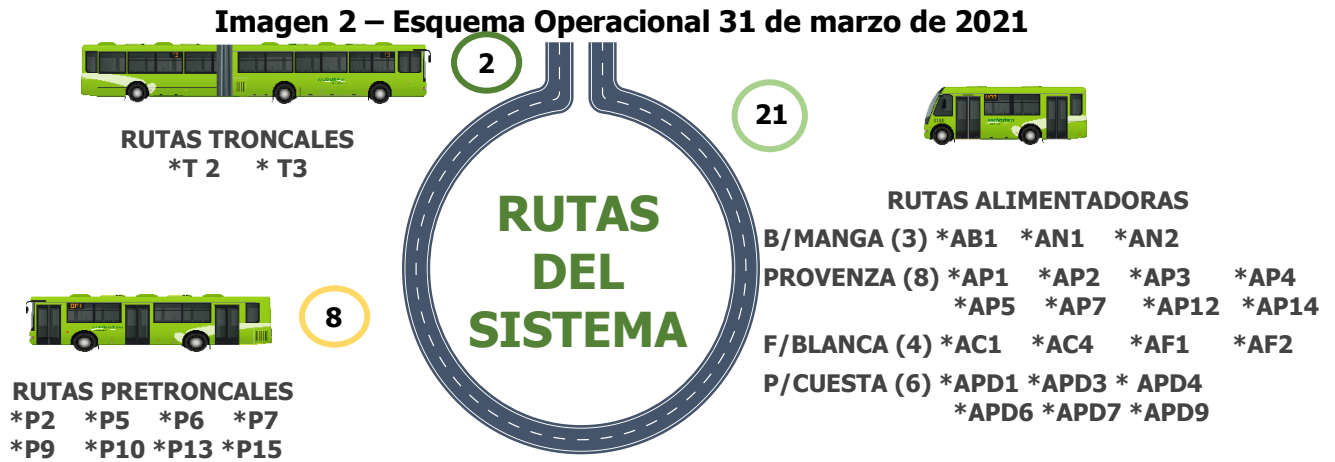
Adicionalmente, el 1 de febrero del año en curso, se firmó otrosí al contrato interadministrativo suscrito entre METROLÍNEA y METROCALI, en atención al acta de terminación de mutuo acuerdo suscrita entre TISA (concesionario de recaudo y control) y METROLÍNEA S.A. TISA a partir del mes de enero de 2022 se encuentra realizando el plan de reversión, entrega de equipos y demás activos de la concesión al Ente Gestor, de acuerdo con lo señalado en la cláusula 37 del contrato de concesión. A partir de la suscripción del otrosí con METROCALI, se dio inicio a una etapa de transición de 90 días y seguidamente estará la etapa de contingencia, que permitirá dar continuidad del servicio a la ciudadanía el área metropolitana de Bucaramanga.

1.1 ESQUEMA OPERACIONAL

A continuación, se presenta el esquema operacional actual.



Para el 31 de marzo de 2021 se contaba con la flota vehicular del concesionario Movilizamos y con el siguiente esquema operativo:



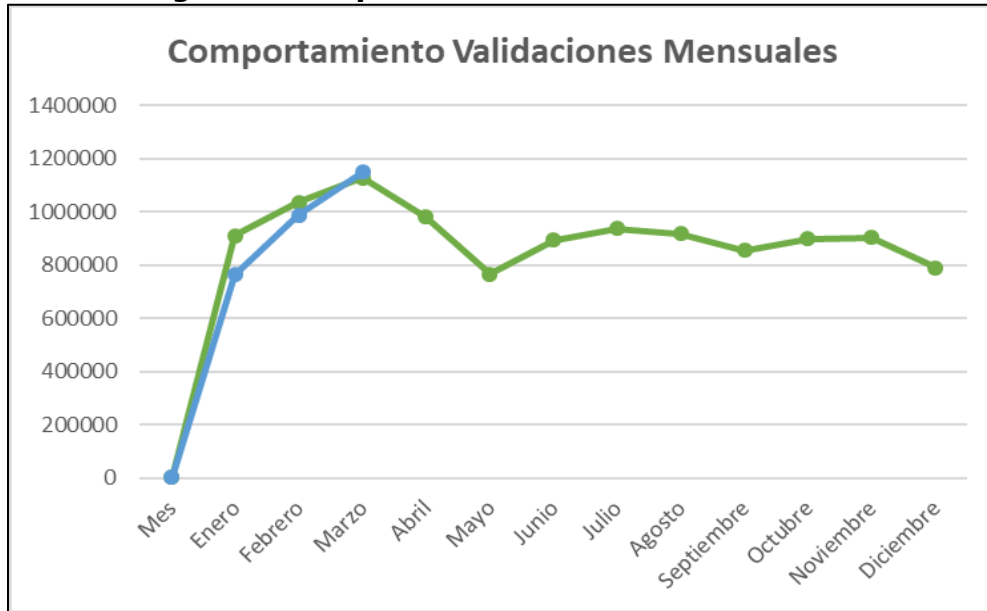
Actualmente, el ente gestor continúa trabajando con el AMB, en pro de generar acuerdos comerciales con empresas del transporte público colectivo (TPC) que permitan subsanar la insuficiencia de vehículos y evaluar la viabilidad de nuevas rutas o el retorno de las que en algún momento fueron suspendidas.

1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM

Tabla 1 - Comportamiento Validaciones del SITM

Mes	2021	2022
Enero	910.017	762.591
Febrero	1.036.090	987.643
Marzo	1.126.050	1.150.000
Abril	981.016	
Mayo	765.646	
Junio	892.948	
Julio	937.386	
Agosto	916.656	
Septiembre	854.840	
Octubre	898.243	
Noviembre	903.807	
Diciembre	789.284	

Imagen 3 – Comportamiento Validaciones mensuales

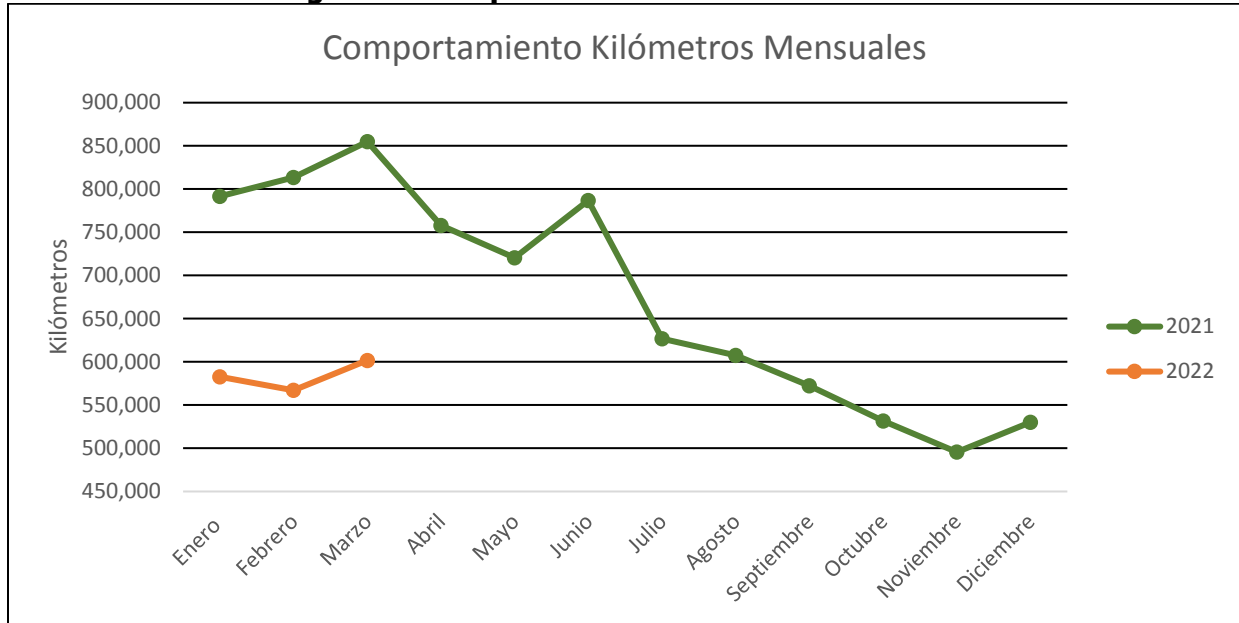


El 29 de junio de 2021 el operador de transporte Movilizamos S.A, dejó de ofrecer sus servicios a los ciudadanos del área metropolitana. A partir de esta fecha, se ha visto una disminución de aproximadamente el 30% en los kilómetros ofertados.

Tabla 2 - Comportamiento Kilómetros del SITM

Periodo	2021	2022
Enero	791.497	582.652
Febrero	813.320	567.092
Marzo	854.845	601.781
Abril	758.096	
Mayo	720.580	
Junio	786.678	
Julio	626.853	
Agosto	607.676	
Septiembre	572.316	
Octubre	531.703	
Noviembre	495.631	
Diciembre	530.234	

Imagen 4 – Comportamiento Kilómetros mensuales



1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS

A pesar de la ausencia del Operador Movilizamos, el Ente Gestor continúa garantizando el cumplimiento de la calidad y eficiencia del servicio prestado por parte del Operador Metrocinco Plus, conforme a los estándares establecidos en los Anexo 2 del contrato de concesión de operación.

Tabla 3 - Niveles de servicio

Nivel de Servicio	Rango de ICD	Factor de pago
A	ICD \geq 97%	100%
B	95% \leq ICD < 97%	98%
C	93% \leq ICD < 95%	95%
D	91% \leq ICD < 93%	90%
E	ICD < 91%	75%

Imagen 5 – Comportamiento indicador de calidad

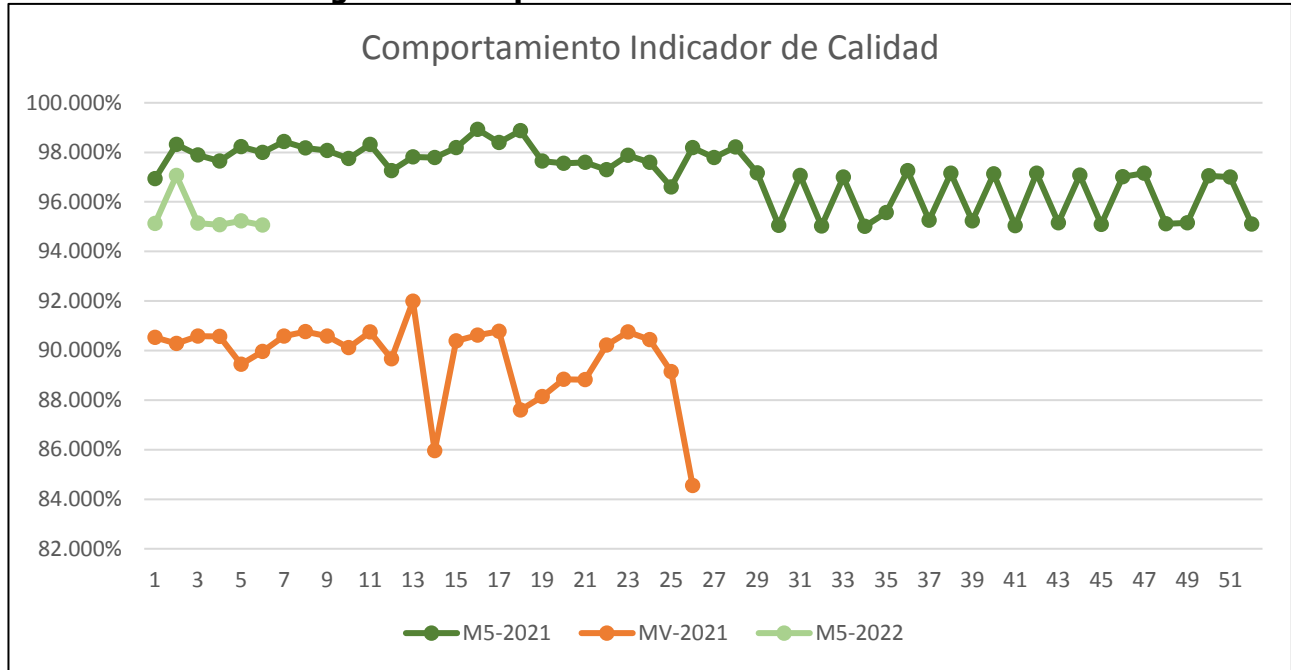



Tabla 4 - Indicador de calidad Vigencia 2022


METROCINCO PLUS				
1	03 ENE - 09 ENE	95,123%	B	98%
2	10 ENE - 16 ENE	97,066%	A	100%
3	17 ENE - 23 ENE	95,145%	B	98%
4	24 ENE - 30 ENE	95,081%	B	98%
5	31 ENE - 06 FEB	95,231%	B	98%
6	07 FEB - 13 FEB	95,059%	B	98%

Tabla 5 - Indicador de calidad Vigencia 2021

		METROCINCO PLUS S.A			MOVILIZAMOS S.A		
No.	Periodo	ICD	NS	FP	ICD	NS	FP
1	04 ENE - 10 ENE	96,942%	B	98%	90,532%	E	75%
2	11 ENE - 17 ENE	98,313%	A	100%	90,286%	E	75%
3	18 ENE - 24 ENE	97,888%	A	100%	90,582%	E	75%
4	25 ENE - 31 ENE	97,649%	A	100%	90,564%	E	75%
5	01 FEB - 07 FEB	98,226%	A	100%	89,447%	E	75%
6	08 FEB - 14 FEB	97,989%	A	100%	89,960%	E	75%
7	15 FEB - 21 FEB	98,428%	A	100%	90,576%	E	75%
8	22 FEB - 28 FEB	98,176%	A	100%	90,759%	E	75%
9	01 MAR - 07 MAR	98,066%	A	100%	90,578%	E	75%
10	08 MAR - 14 MAR	97,746%	A	100%	90,114%	E	75%
11	15 MAR - 21 MAR	98,317%	A	100%	90,744%	E	75%
12	22 MAR - 28 MAR	97,253%	A	100%	89,663%	E	75%
13	29 MAR - 04 ABR	97,813%	A	100%	91,990%	D	90%
14	05 ABR - 11 ABR	97,794%	A	100%	85,958%	E	75%
15	12 ABR - 18 ABR	98,185%	A	100%	90,392%	E	75%
16	19 ABR - 25 ABR	98,927%	A	100%	90,618%	E	75%
17	26 ABR - 02 MAY	98,396%	A	100%	90,773%	E	75%
18	03 MAY - 09 MAY	98,876%	A	100%	87,600%	E	75%
19	10 MAY - 16 MAY	97,648%	A	100%	88,139%	E	75%
20	17 MAY - 23 MAY	97,553%	A	100%	88,832%	E	75%
21	24 MAY - 30 MAY	97,593%	A	100%	88,820%	E	75%
22	31 MAY - 06 JUN	97,293%	A	100%	90,222%	E	75%
23	07 JUN - 13 JUN	97,878%	A	100%	90,749%	E	75%
24	14 JUN - 20 JUN	97,597%	A	100%	90,434%	E	75%
25	21 JUN - 27 JUN	96,600%	B	98%	89,148%	E	75%
26	28 JUN - 04 JUL	98,193%	A	100%	84,548%	E	75%
27	05 JUL - 11 JUL	97,784%	A	100%			
28	12 JUL - 18 JUL	98,212%	A	100%			
29	19 JUL - 25 JUL	97,168%	A	100%			
30	26 JUL - 01 AGO	95,045%	B	98%			
31	02 AGO - 08 AGO	97,068%	A	100%			
32	09 AGO - 15 AGO	95,027%	B	98%			
33	16 AGO - 22 AGO	97,001%	A	100%			
34	23 AGO - 29 AGO	95,011%	B	98%			
35	30 AGO - 05 SEP	95,561%	B	98%			
36	06 SEP - 12 SEP	97,261%	A	100%			
37	13 SEP - 19 SEP	95,259%	B	98%			
38	20 SEP - 26 SEP	97,150%	A	100%			
39	27 SEP - 03 OCT	95,230%	B	98%			
40	04 OCT - 10 OCT	97,132%	A	100%			
41	11 OCT - 17 OCT	95,040%	B	98%			
42	18 OCT - 24 OCT	97,152%	A	100%			
43	25 OCT - 31 OCT	95,158%	B	98%			
44	01 NOV - 07 NOV	97,074%	A	100%			
45	08 NOV - 14 NOV	95,087%	B	98%			
46	15 NOV - 21 NOV	97,017%	A	100%			
47	22 NOV - 28 NOV	97,160%	A	100%			
48	29 NOV - 05 DIC	95,119%	B	98%			
49	06 DIC - 12 DIC	95,151%	B	98%			
50	13 DIC - 19 DIC	97,055%	A	100%			
51	20 DIC - 26 DIC	97,002%	A	100%			
52	27 DIC - 02 ENE	95,099%	B	98%			

Debido al incumpliendo en los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstas en los contratos de concesión, la calificación de las empresas prestadoras del servicio de transporte se ha visto disminuida.

Tabla 6 - Descuentos por concepto de índices de calidad

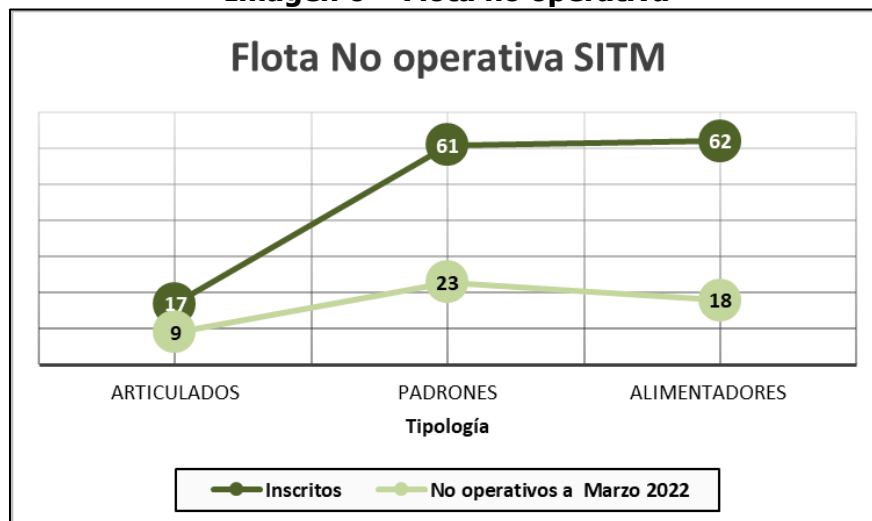
		DESCUENTO INDICADOR DE CALIDAD		
AÑO	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TISA	TOTAL
2021	\$ 164.384.918	\$ 1.830.322.918	\$ 137.849.121	\$ 2.132.556.957
2022	\$ 65.517.225	\$ -	\$ 5.042.653	\$ 70.559.879
GRAN TOTAL	\$ 229.902.143	\$ 1.830.322.918	\$ 142.891.774	\$ 2.203.116.836

1.4 ESTADO DE AUTOBUSES

Tabla 7 - Tabla flota no operativa

Metrocinco Plus	Inscritos	No operativos a Diciembre 2021	No operativos a Marzo 2022	%
Articulados	17	7	9	53%
Padrones	61	21	23	38%
Alimentadores	62	28	18	29%
Total	140	56	50	36%

Imagen 6 – Flota no operativa



Los datos reflejados anteriormente corresponden sólo al concesionario Metrocinco Plus S.A, teniendo en cuenta que el Concesionario Movilizamos S.A dejó de operar a partir del 29 de junio de 2021. De igual forma se hace aclaración que en la totalización de la flota no operativa, se incluyeron los buses con fallas mecánicas que no están operando.

En relación a la tabla de la flota no operativa, en comparación del año 2021 con el 2022, para la tipología Alimentador se refleja un cambio en la recuperación de buses, para un total de 10 vehículos.

En la gráfica, se detalla la cantidad de flota no operativa en relación a la inscrita, del concesionario que actualmente está en operación – Metrocinco Plus S.A

Por otra parte, cabe indicar que los aspectos revisados a los vehículos del Concesionario Metrocinco Plus S.A 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.

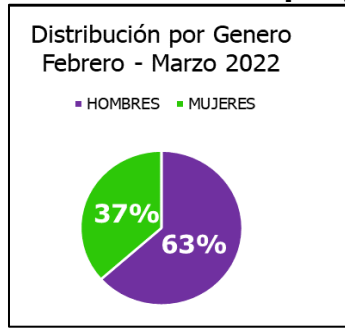
1.5 PLAN PILOTO SISTEMA BICICLETAS PÚBLICAS CLOBI – BUCARAMANGA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA SBP – CLOBI BGA.

En el presente informe relaciona el consolidado estadístico del Sistema de Bicicletas Público - CLOBI BGA, durante la operación del servicio del primer trimestre del 2022.

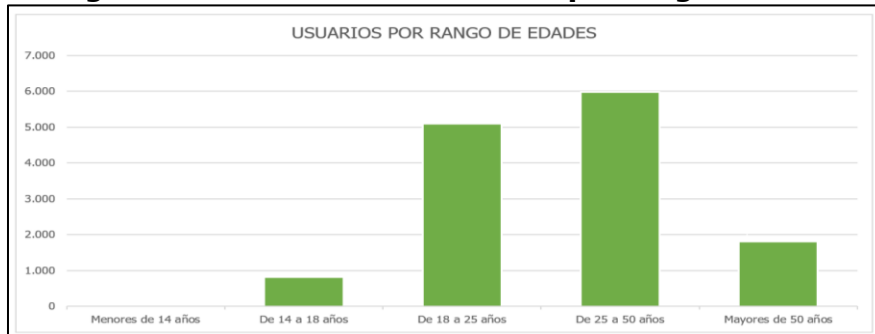
Durante el funcionamiento del sistema piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga SBP-CLOBI BGA, van registraron 13.713 usuarios. El 63.3% de estos usuarios corresponden al género masculino, un 36.7% al femenino. La mayor parte de los usuarios pertenecen al estrato 3 con 70.4% (9.657 usuarios) y le siguen el estrato 4 con un 14% (1.918 usuarios) y el estrato 2 con un 9.2% (1.252 usuarios). El estrato uno tiene una participación significativa con 4% (579 usuarios), no así el estrato 5 y 6 con apenas el 1,4% (171 usuarios) y 1% (136 usuarios) del total de los 13.713 usuarios registrados a la fecha.

Imagen 7 – Distribución por genero



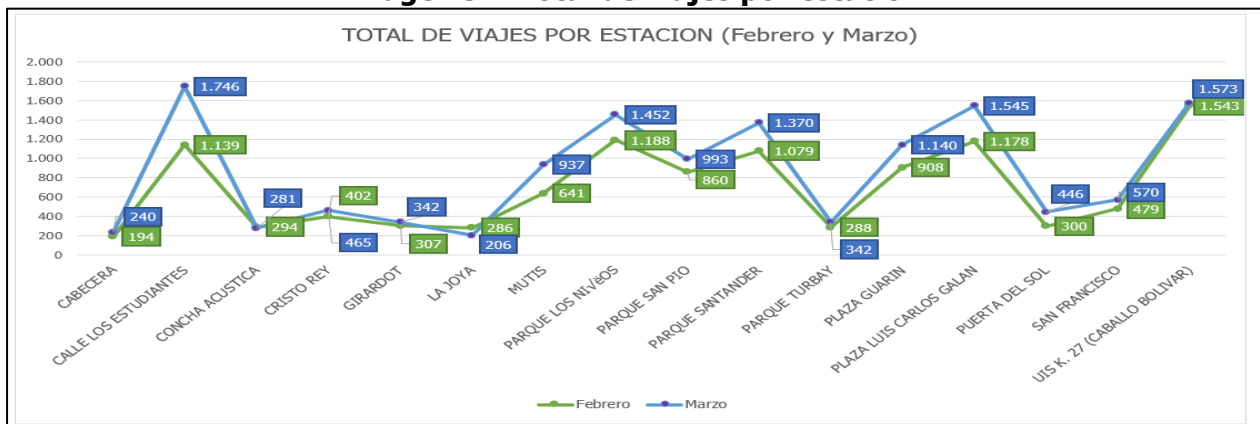
Por otra parte cabe resaltar la diversidad de edades de los usuarios registrados en el tiempo de funcionamiento del SBP-CLOBI BGA. Si bien la mayor parte de registros se concentra en los rangos de 25 a 50 años representando un 44% (5.976 usuarios), el registro de usuarios muestra que para tener la iniciativa de hacer uso de la bicicleta no existen límites de edad, el 13% (1.807 usuarios) son mayores de 50 años, el 37% (5.102 usuarios) están en el rango de 18 a 25 años y un 6% (828 usuarios) de los usuarios registrados tienen menos de 18 años.

Imagen 8 – Distribución de usuarios por rango de edades



ANÁLISIS DE LOS VIAJES DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA-SBP-CLOBI (01 DE FEBRERO – 31 DE MARZO DE 2022).

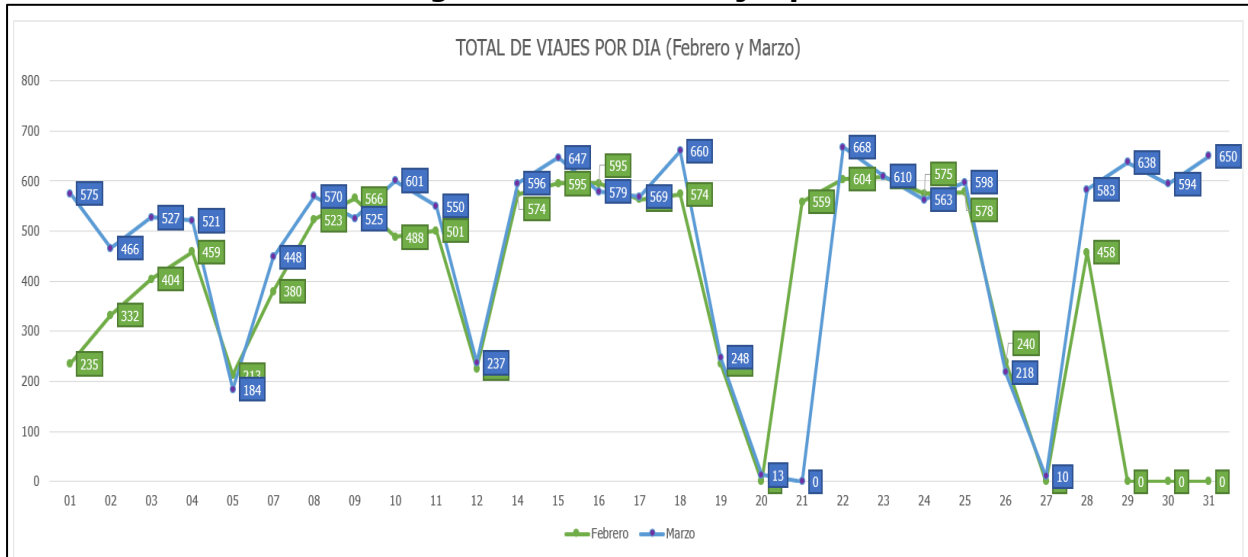
Imagen 9 – Total de viajes por estación



RECORRIDOS Y KILOMETRAJE ENTRE EL 01 DE FEBRERO Y EL 31 DE MARZO DE 2022

El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI, muestra un promedio de 595 recorridos diarios durante este primer trimestre del año, teniendo en cuenta que el comienzo de las operaciones fue el 01 de febrero de 2022, que los sábados tenemos servicio medio día y que a partir del 19 de marzo comenzó el servicio los domingos en la estación de Parque de los niños en el marco de participación de la “Ciclo Vía”.

Imagen 10 – Total de viajes por día



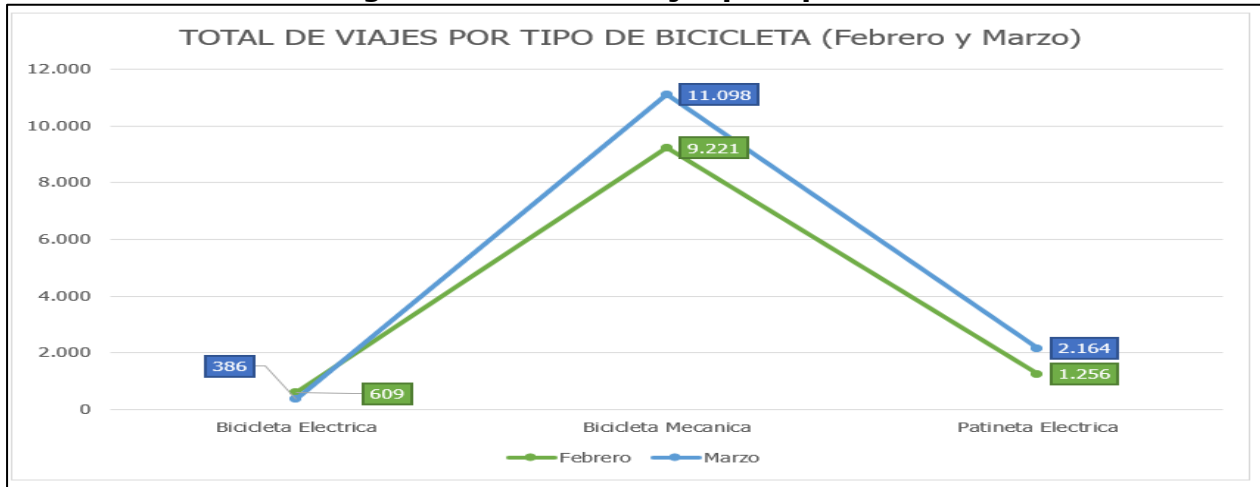
Se estima que por cada kilómetro de recorrido en bicicleta se evitan aproximadamente 150 g de dióxido de carbono, como resultado del programa de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI. El total de kilometraje recorrido para este periodo reportado en el presente informe del año 2022 se estima de manera conservadora en 64.473 Km, por lo que se redujo la emisión de 9.671 kg de dióxido de carbono a la atmósfera.

APORTE DE LOS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS CLOBI BGA.

Desde el pasado 11 de octubre de 2021 el SBP – CLOBI BGA puso al servicio de sus usuarios la nueva flota de vehículos de patinetas eléctricas y bicicletas asistidas, sumando así 320 vehículos en operación.

Durante el mes de febrero y marzo del 2022 la flota eléctrica sigue aportando cifras importantes al SBP CLOBI BGA y la movilidad activa de la ciudad, registrando 4415 recorridos, distribuidos así:

Imagen 11 – Total de viajes por tipo de flota



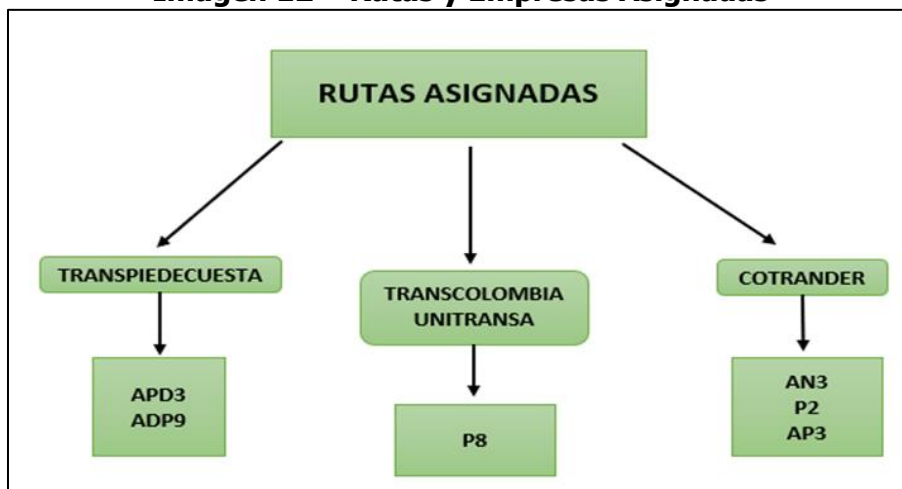
Nota: La flota eléctrica (Bicicletas y patinetas) solo pueden ser usadas por mayores de 18 años.

1.6 COMPLEMENTARIEDAD

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y recuperar la cobertura en las zonas que fue necesario suspender los servicios desde el 29 de junio de 2021, a razón del incumplimiento contractual del operador Movilizamos S.A al no allegar al Ente Gestor la renovación de la garantía única de cumplimiento (póliza); Metrolínea S.A presentó al Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) una propuesta operacional para el Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), en una alianza estratégica con el Transporte Público Colectivo (TPC) la cual logró materializarse mediante acuerdos comerciales con las empresas Cotrander, Transpiedecuesta, Unitransa y Transcolombia que entraron en operación a partir del 24 de enero de 2022.

Para desarrollo de la operación se solicitó a las empresas TRANSCOLOMBIA, UNITRANSA, COTRANDER Y TRANSPIEDECUENTA ofrecer el servicio de su flota de buses para el área metropolitana de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta con los servicios de las siguientes rutas:

Imagen 12 – Rutas y Empresas Asignadas



LÍNEA DE TIEMPO

Imagen 13 – Línea de Tiempo



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Las empresas del TPC – Transporte Público Colectivo que han firmado los acuerdos comerciales, cumplen con los requisitos estipulados en cuanto a flota y temas legales; adicionalmente son evaluadas periódicamente con los indicadores de calidad de desempeño.

INDICADORES DE CALIDAD DE DESEMPEÑO

Tabla 8 - Parámetros para Índices de Calidad de Desempeño de las Empresas del Transporte Colectivo

No	Índice
1	Operación
2	Estado de Autobuses
3	Desempeño Ambiental
4	Atención al Usuario

Tabla 9 - Tasación Indicadores De Desempeño

Nivel de servicio	Factor de Pago
A	100%
B	98%
C	96%
D	94%
E	90%

Tabla 10 - Criterio de Evaluación

Índice	Código	Periodo de evaluación	Ponderación	
P ₁	Operación	IO	semanal	25%
P ₂	Estado de autobuses	IEA	semanal	25%
P ₃	Desempeño ambiental	IDA	semanal	25%
P ₄	Atención al usuario	IAU	semanal	25%
TOTAL			100%	

Tabla 11 - Criterio de Evaluación

Rango ICD	Nivel de servicio	Factor de Pago
$ICD \geq 0,8$	A	100%
$0,6 \leq ICD < 0,8$	B	98%
$0,4 \leq ICD < 0,6$	C	96%
$0,2 \leq ICD < 0,4$	D	94%
$ICD < 0,2$	E	90%

EVALUACIÓN

A continuación, se presenta detalladamente los resultados por semana desde el 24 de enero hasta el 27 de marzo.

Tabla 12- Número de buses en operación

FLOTA POR DIA				
AN3 BUSES	AP3 BUSES	P2 BUSES	P8 BUSES	APD3/APD9 BUSES
1	2	14	25	3

Imagen 14 – Resultado Factor Pago Empresas TPC

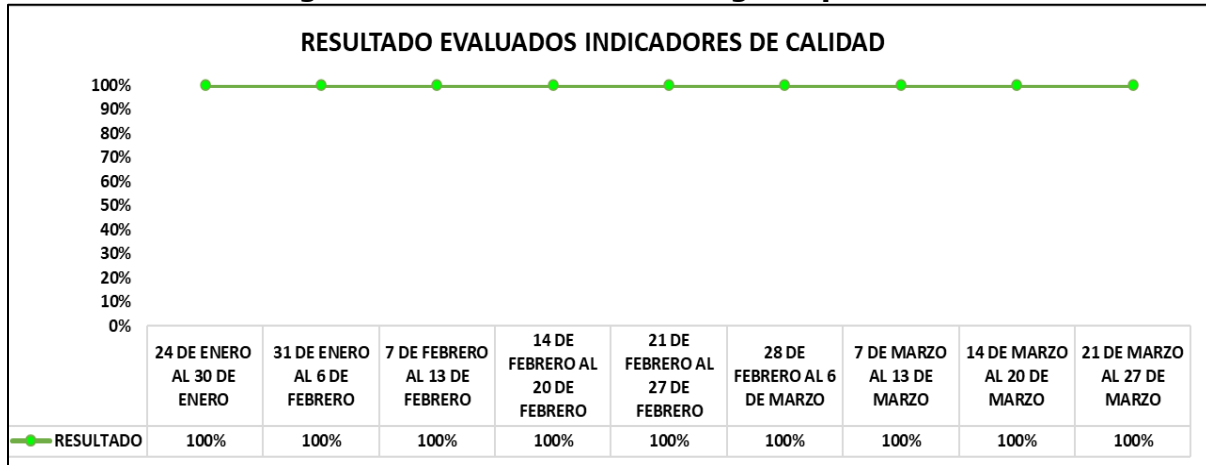


Imagen 15 – Flujo pasajeros desde el 24 de enero al 27 de marzo de 2022

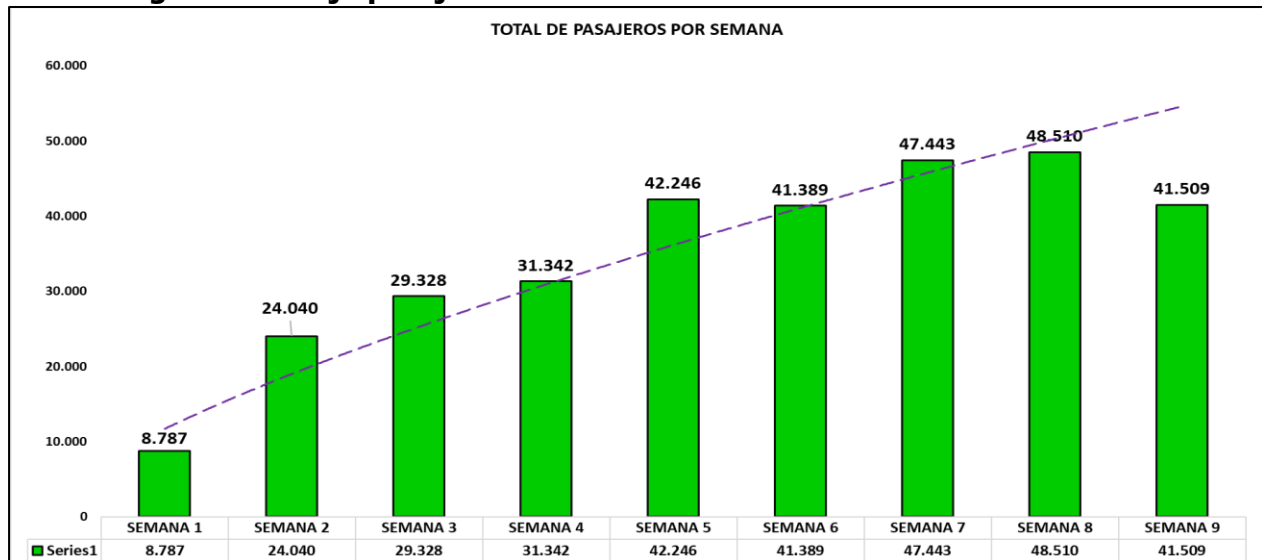
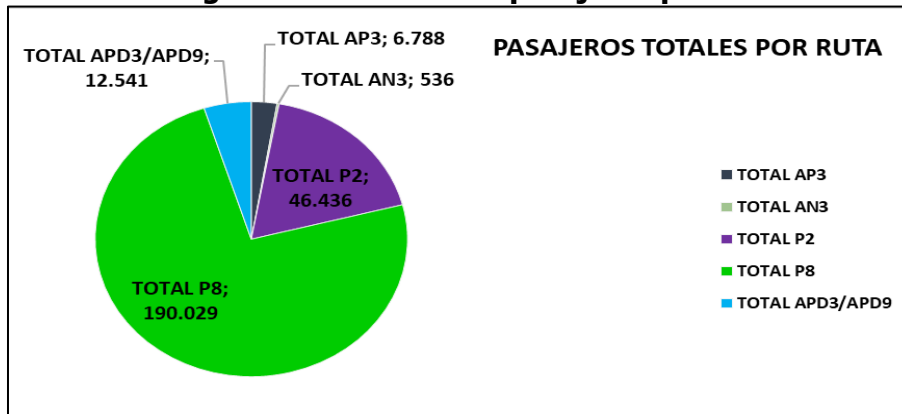


Imagen 16 – Número de pasajeros por ruta



1.7 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023

META DE PRODUCTO - FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA - SITM DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

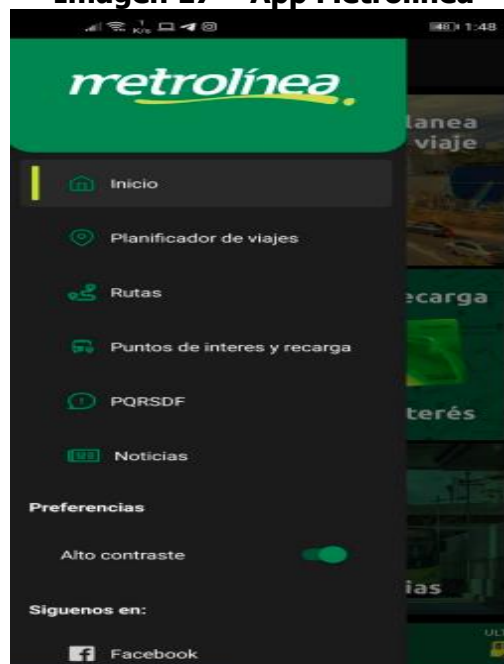
A continuación, se resume el avance de la entrega y de la ejecución de los recursos gestionados y aprobados para el proyecto FORTALECIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA - SITM DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA durante la vigencia:

RECURSOS ADICIONALES APROBADOS, TRANSFERIDOS Y APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021 PARA LA OPERACIÓN DEL SITM METROLÍNEA:	\$ -
RECURSOS ADICIONALES APROBADOS, TRANSFERIDOS Y APLICADOS EN LA VIGENCIA 2021 PARA CUBRIR GASTOS DE FUNCIONAMIENTO PROPIOS DEL ENTE GESTOR METROLÍNEA S.A.:	\$ 4.022.109.123
TOTAL	\$ 4.022.109.123

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 27 de enero del 2022, se suscribió el contrato de prestación de servicios N° 055 con la firma IP Total Software S.A., cuyo objeto es la actualización, soporte, mantenimiento y hosting de la APP de Metrolínea S.A, esta APP se ha mantenido funcionando y cuando se requiere se realiza en mantenimiento y soporte correspondiente.

Imagen 17 – App Metrolínea



META DE PRODUCTO - IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE BICICLETAS PÚBLICO (SBP) - CLOBI EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PILOTO DE BICICLETAS PÚBLICAS

A partir del 1 de febrero del año en curso el sistema de bicicletas públicas de Bucaramanga retomo su operación, con el fin de seguir pedaleando hacia una movilidad sostenible y aportar un granito de arena a la ciudad con el medio ambiente.

Continuamos flota de patinetas y bicicletas eléctricas, apostando cada día tener una mejor ciudad.

El comportamiento del total de viajes realizados en el piloto de bicicletas públicas en la ciudad de Bucaramanga-SBP-CLOBI, muestra un promedio de 595 recorridos diarios durante este primer trimestre del año, teniendo en cuenta que el comienzo de las operaciones fue el 01 de febrero de 2022, que los sábados tenemos servicio medio día y que a partir del 19 de marzo comenzó el servicio los domingos en la estación de Parque de los niños en el marco de participación de la "Ciclo Vía".

META O PRODUCTO: 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 BUCARAMANGA

PILOTO BUS ELÉCTRICO EN EL SITM METROLÍNEA

El 21 de febrero del año en curso se dio inició a la operación del bus eléctrico el cual opera la ruta T2 LAGOS- QUEBRADASECA a 31 de marzo este bus ha ejecutado los siguientes kilómetros:

Vehículo	Viajes	Kilómetros
A1008	529	9.257,5

Imagen 18 - Bus eléctrico



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

Continuamos en este año 2022 con la aplicación del subsidio a la tarifa diferencial del SITM, Metrolínea, que consiste en otorgar un descuento de hasta el 50 % para dos pasajes diarios a cuatro grupos poblacionales priorizados, cuyos ciudadanos deben residir en Bucaramanga, subsidiada por la Alcaldía de Bucaramanga que contó con el respaldo del Concejo de la ciudad a través del Acuerdo 030 de 2021

Los cuatro grupos poblacionales que pueden acceder a este beneficio son: adultos mayores de 62 años en adelante; estudiantes de niveles básico, media y secundaria, estudiantes de educación superior, institutos técnicos y tecnológicos de los estratos 1, 2 y 3, personas con discapacidad, y ciudadanos en proceso de formación deportiva, artística y cultural.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo se aplicó el subsidio a la tarifa a un total de 67.301 validaciones, por un valor de \$90.855.800.

Tabla 13 – Validaciones y subsidio aplicado

Periodo	Validaciones	Subsidiado Aplicado
01-15 Enero 2022	5.431	\$7.331.300
16-31 Enero 2022	9.929	\$13.404.150
01-15 Febrero 2022	10.879	\$14.686.650
16-28 Febrero 2022	11.104	\$14.990.400
01-15 Marzo 2022	14.986	\$20.231.100
16-31 Marzo 2022	14.972	\$20.212.200
Total	67.301	\$90.855.800

1.8 GESTION AMBIENTAL

Durante el primer trimestre del 2022, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

- En el marco del control ambiental a los residuos sólidos generados en el SITM y dentro de las actividades de campo de actualización al documento PGIRS se identificaron necesidades urgentes lográndose la instalación de puntos ecológicos en el Portal Norte; teniendo en cuenta las necesidades actuales y dando cumplimiento así al código de colores establecido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Imagen 19 - Punto ecológico portal Norte



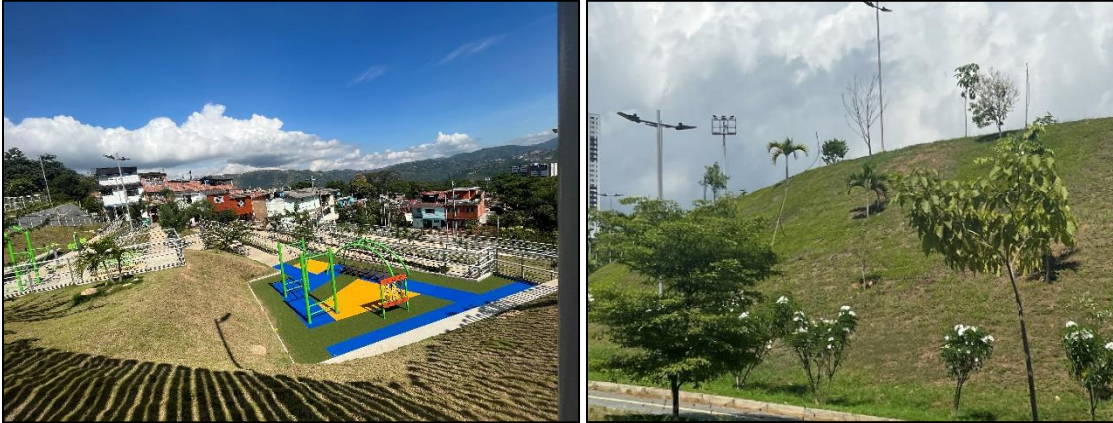
- Se gestionaron y recibieron tres contenedores para la disposición temporal de baterías y pilas suministradas por el gestor Ecocomputo – pilas con el ambiente.

Imagen 20 – Contenedor de pilas



- Participación en la planeación de la Campaña de Movilización Ciudadana Alianza #AmaBucaramanga desarrollada con la WWF en donde se generaron espacios lúdicos de enseñanza ambiental para los usuarios. Los temas de educación ambiental compartidos con los usuarios del SITM están relacionados a aspectos ambientales como manejo de residuos sólidos, reciclaje, separación en la fuente y conciencia ambiental.
- Diseño, requerimientos y seguimiento y control al proceso de mantenimiento y conservación de árboles y zonas verdes dentro de la infraestructura del SITM.

Imagen 21 – Zonas verdes



- Se dio inicio a la continuidad en la revisión de aspectos ambientales relacionados con la operación del SITM y que pueden generar cambios en los Índices de desempeño Ambiental. Actualmente, se está trabajando de manera decidida, en el control ambiental de fugas en los vehículos y los referentes a generación de humos producto del cambio de pastillas de frenos; así como también en el control ambiental del patio taller provisional del anillo vial, en los aspectos aire, agua, suelo, paisaje. Aproximadamente, en junio del corriente se prevé la entrega del Portal Piedecuesta al operador por lo que se reinició la planeación del análisis ambiental de acuerdo con las condiciones ambientales del sector, de la infraestructura y del entorno en general; así como también, de acuerdo con los documentos que se generen al respecto entre el operador y el ente gestor.

Imagen 22 – Seguimiento y control de Fugas de buses del SITM



- En la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y sus diferentes programas se realizaron capacitaciones al personal de Metrolínea sobre el manejo eficiente de recursos, seguimiento a la operación, entre otros.

Imagen 23 – Pieza importancia del agua



- Gestión final de materialización al cierre y archivo definitivo del expediente CDMB OC 0001 2011 SINCA 19944 por medio del cual se otorgó un permiso de ocupación de cauces. De esa manera se cumple con el cierre de este permiso y disminuye la gestión a cierre de permisos a una gestión pendiente.
- Emisión del cierre definitivo a la Resolución 000523 del 17 de mayo 2018 (aprovechamiento forestal) y recibo final de los árboles de compensación forestal por parte de la autoridad ambiental (CDMB), permiso que fue emitido para el desarrollo de las obras del Portal de Piedecuesta. En el mencionado proyecto se logró aumentar la cantidad de individuos vegetales a incorporar dentro del área de construcción del Portal de acuerdo a lo previsto inicialmente en diseños. En síntesis y gracias a este ejercicio de diseño, se superó la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 47 individuos en pie y en donde quedaron sembrados un total de 222 individuos pudiéndose afirmar que, el aumento en biomasa en términos porcentuales es del 372%.
- La distribución final de los árboles en el Portal de Piedecuesta, de acuerdo con las especies sembradas es la siguiente:

Tabla 14 – Distribución final de los arboles

NOMBRE	LUGAR SIEMBRA	CANTIDAD
Guayacanes (<i>porlieriachilensis</i>)	Intercambiador San Francisco	70
Pomarrosos (<i>syzygium jambos</i>)	Intercambiador San Francisco	82
Gualanday (<i>Jacaranda mimosifolia</i>),	Intercambiador San Francisco	25
Patevaca (<i>Bauhiniaforficata</i>)	Intercambiador San Francisco	10
Búcaros (<i>Erythrina fusca</i>)	Intercambiador San Francisco	3
Nauno (<i>Albiziaguachapele</i>)	Intercambiador San Francisco	35
Saman (<i>Samaneasaman</i>)	Intercambiador San Francisco	20
Cedro (<i>Cedrus</i>)	Intercambiador San Francisco	15
Orejo (<i>Enterolobiumcyclocarpum</i>)	Intercambiador San Francisco	12
Caracolí (<i>Anacardiumexcelsum</i>)	Intercambiador San Francisco	10
Guayacanes (<i>porlieriachilensis</i>)	Cerro de la cantera	150
Pomarrosos (<i>syzygium jambos</i>)	Cerro de la cantera	80
Guayacanes (<i>porlieriachilensis</i>)	Portal Piedecuesta	46
Pomarrosos (<i>syzygium jambos</i>)	Portal Piedecuesta	13
Pata de Vaca (<i>Bauhinia forficata</i>)	Portal Piedecuesta	7
Arbusto Francesina	Portal Piedecuesta	27
Palma Roja	Portal Piedecuesta	20
Palma Cola de Zorro	Portal Piedecuesta	5
Arbusto Penitente	Portal Piedecuesta	46
Parma Areca	Portal Piedecuesta	5
Arbusto Azuceno	Portal Piedecuesta	21
Arbusto Musaenda rosada	Portal Piedecuesta	3
Arbusto Cayeno	Portal Piedecuesta	2
54 contenedores de raíz	Portal Piedecuesta	257*
TOTAL		964

Imagen 24 – Distribución arboles - arbustos



1.9 GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

METRO EMPRENDE: EL 17, 18 y 19 de febrero Metrolínea y el Instituto de Empleo de Bucaramanga (IMEBU) desarrollaron la Feria empresarial 'Metro-emprende, somos locales' para apoyar a más de 80 emprendedores de las diferentes comunas de la ciudad, con el objetivo de aportar a la reactivación económica y aportar al desarrollo social mediante la creación de empresas.

Imagen 25 –Gestión comercial



FERIAS INSTITUCIONALES: Metrolínea S.A. y CLOBI BGA se vinculan 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 para que las personas accedan a los diferentes programas.

Imagen 26 – Ferias institucionales



CAMPAÑA BUCARAMANGA ES LO NUESTRO: Mediante la campaña de cultura ciudadana que lidera el instituto de cultura y turismo con la alcaldía de Bucaramanga, se articulan esfuerzos con Metrolínea S.A, la secretaria del interior y la Fundación Ciudad Futbol para generar apropiación de los espacios de embellecer las estaciones del sistema

Imagen 27 – Campaña Bucaramanga es lo nuestro



HOMENAJE DE LA POLICÍA CÍVICA A LAS MUJERES: En el día de la mujer, con una serenata y decenas de claveles, los miembros de la Policía Cívica y la Policía Nacional Miembros de la Policía Cívica de Mayores, con el acompañamiento de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, rindieron homenaje a las usuarias recordándoles que existe la línea 155 para denunciar cualquier tipo de violencia

Imagen 28 – Homenaje policía cívica a las mujeres



CAMPAÑA DE MOVILIZACION CIUDADANA: Mediante el apoyo al laboratorio de educación ambiental AMA Bucaramanga y con colaboración de la alcaldía de Bucaramanga y la WWF, se instalaron tres puntos lúdicos ubicados entre las estaciones Provenza occidental y Provenza oriental sobre el cuidado al medio ambiente, promoviendo prácticas sencillas y cotidianas como reciclar saber clasificar los residuos, entre otros.

Imagen 29 – Campaña de Movilizamos Ciudadana



INGRESOS VIGENCIA 2022 POR EXPLOTACIONES COLATERALES

Tabla 15 - Venta de publicidad estaciones y buses internos del SITM

EMPRESA	LUGAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
EFECTIMEDIOS	ESTACIONES	\$ 33.793.833	\$ 17.709.412		\$ 51.503.245
	BUSES	\$ 6.426.000	\$ 7.918.331		\$ 14.344.331
ICO. MEDIOS	ESTACIONES	\$ 52.699.425	\$ 21.488.849		\$ 74.188.274
	BUSES				\$ -
KOBA D1	LOCAL	\$ 9.673.272	\$ 10.216.910	\$ 10.216.910	\$ 30.107.092
TOTAL		\$ 102.592.530	\$ 57.333.502	\$ 10.216.910	\$ 170.142.942

INGRESOS TOTALES \$ 170.142.942

1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES

COMUNICADOS DE PRENSA

Entre enero y marzo se emitieron 16 boletines y 4 comunicados de prensa a través de la página metrolinea.gov.co relacionados con: ajustes en la operación del Sistema, rescate de una perrita en el Parque Estación UIS, rechazo por agresiones a operadores, invasión al carril exclusivo del SITM Metrolínea, estrategia Metro-emprende, jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del

SITM, entre otros. También se publicaron 3 boletines de prensa sobre el retorno de ClobiBGA a su operación habitual.

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 comunicados de prensa e información de servicio durante la operación del Sistema por cada día.

Entre la información de servicio está: desvío de rutas por accidentes, 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, buses con rampa; campañas como la 'Hora del planeta', promoción de redes sociales de Metrolínea, promoción de las jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM, 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 primer trimestre se hicieron 933 publicaciones en Twitter, 912 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 100 y 245.700 personas.

En Twitter algunas publicaciones han alcanzado más de 165 me gusta, más de 45 retuits, un poco más de 320 visualizaciones en el caso de los videos, 828 interacciones, y hasta 161.000 impresiones.

En el caso de Instagram las historias han alcanzado hasta más de 450 personas.

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

Facebook: 15.255; Twitter: 14.559; Instagram: 3.505.

Desde el 1 de enero al 31 de marzo las cuentas registraron el siguiente aumento:

Facebook: 16.066, una diferencia de 811; Twitter: 14.780, una diferencia de 221; e Instagram: 3.820, una diferencia de 315.

VIDEOS INSTITUCIONALES, PIEZAS GRÁFICAS Y AUDIOS

Desde la oficina de prensa se han hecho 29 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 inscripción al subsidio en el pasaje del SITM, promoción del evento Metro-emprende, Día de la Mujer, entre otros. También se han publicado 497 piezas gráficas y 18 audios con información relevante 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://fb.watch/caQJPhgLEc/>
<https://fb.watch/caQMW9aTqM/>
<https://fb.watch/caQP5DSPe4/>
<https://fb.watch/caQV0MkIiu/>
<https://fb.watch/caQXKsrtA4/>
https://fb.watch/caQ_PDUUZ2/
<https://fb.watch/caR5gCtTcP/>
<https://fb.watch/caRbCub6bQ/>
<https://fb.watch/caRdkcGTWe/>

ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La oficina 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, BluRadio, 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.

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.

Imagen 30 - Registro fotográfico de atención a medios



Imagen 31 - Publicaciones en redes sociales

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 14 de enero a las 10:13 ·

#YoMeVacunoSinMiedo 🙌
Apreciado usuario te invitamos a vacunarte en la E. Provenza Occidental dónde se aplican las siguientes dosis contra el Covid:
AstraZeneca: 1ra, 2da y 3ra para mayores de 18 años. ... Ver más



3 Me gusta · 1 comentario

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 2 de enero ·

🚨 #DeServicio 🚨 Apreciado usuario te recordamos que el valor del pasaje en el SITM Metrolínea subió a \$2.700 a partir del 1 de enero. Te invitamos a ajustar tus cuentas para que no tengas inconvenientes a la hora de recargar tu tarjeta inteligente 🙌



2.077 Personas alcanzadas · 231 Interacciones · +1,1x promedio Puntuación de distribución

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 23 de enero a las 11:34 ·

#RespaldoExclusivo 🙌 Las ambulancias continúan invadiendo el carril exclusivo del SITM Metrolínea sin medir las consecuencias de lo que esto puede causar. Esta ambulancia, sin permiso y justificación, se movilizaba por el carril exclusivo sentido sur-norte y antes de llegar a la Estación Diamante frenó de manera repentina ante la presencia de un bus articulado del Sistema. Una moto que también invadía el carril exclusivo no logró frenar, se estrelló contra la ambulancia y ... Ver más



6.382 Personas alcanzadas · 727 Interacciones

SITM Metrolínea @Metrolínea · 21 feb.

#MetrolíneaEvoluciona
Se acabó la cuenta regresiva, hoy empieza a rodar por #Bucaramanga el primer bus eléctrico de @Metrolínea 🙌 Esto es posible gracias al apoyo de @ESSAGrupoEPM @AlcaldiaBGA y @AreaMetroBga 🙌 En 'La Bonita' le apostamos a una ciudad más sostenible 🌱



ESSA | Grupo EPM y Alcaldía de Bucaramanga

Metrolínea
Publicado por Lucho Cárdenas · 18 de enero a las 13:43 ·

#MetrolíneaCuenta 🙌 El SITM Metrolínea inicia el 2022 con mejoras en el servicio
A partir del 24 de enero retoman las rutas AF1, AF2, AC4, APD1, APD4 y PB. El cierre de la operación de lunes a viernes se iniciará a las 9:50 p.m.
Más información: <https://bit.ly/3lCyrn2>



6.334 Personas alcanzadas · 1.043 Interacciones

SITM Metrolínea @Metrolínea · 30 ene.

#MetrolíneaEvoluciona 🙌 Si a esta hora estás 'despachado' y buscando algún plan sin salir de casa, te proponemos el siguiente 🙌

- Ingresa a la 'Play Store' desde tu dispositivo móvil
- Identifica la Metrolínea 'APP' y descárgala
- 'Cacharréala' para que la conozcas 🙌



CAMPAÑAS

INSCRIPCIÓN AL SUBSIDIO EN EL PASAJE DEL SITM METROLÍNEA

Metrolínea y la Alcaldía de Bucaramanga han venido realizando jornadas de socialización e inscripción al subsidio en el pasaje del SITM en universidades y puntos estratégicos de la ciudad de Bucaramanga con el fin de acercar este beneficio a los diferentes usuarios del Sistema, para beneficiar a 4 grupo poblacionales: Personas con discapacidad, adulto mayor, estudiantes y deportistas/artistas, buscando subsidiar con el 50% el costo de 2 pasajes diarios de lunes a viernes, otorgando un beneficio económico a los usuarios e incentivando el uso del sistema.

Para el primer trimestre de 2022, se coordinaron en conjunto con el área de mercado y trabajo social 12 jornadas de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea en instituciones universitarias de Bucaramanga.

Imagen 32 – Piezas jornada de inscripción beneficio tarifario



NUEVO BENEFICIO TARIFARIO
Acuerdo 030 de 2021

Jornada de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea en la Universidad Santo Tomás

Horario de atención:
MARTES 1, MIÉRCOLES 2
Y JUEVES 3 DE MARZO
9:00 a.m./12:00 m.d.

Requisitos:
-Residir y estudiar en Bucaramanga
-Pertener al estrato 1, 2 y 3
-Documento de identidad
-Carné o matrícula vigente
-Copia calificación del Sisben de A1-C9
(de Bucaramanga) o certificado de vecindad

¡TE LLEVAMOS EN EL CORAZÓN!

NUEVO BENEFICIO TARIFARIO
Acuerdo 030 de 2021

Jornada de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea en la UDES

Horario de atención:
JUEVES 17 DE MARZO
8:00 a.m. / 4:00 p.m.

Requisitos:
-Residir y estudiar en Bucaramanga
-Pertener al estrato 1, 2 y 3
-Documento de identidad
-Carné o matrícula vigente
-Copia calificación del Sisben de A1-C9
(de Bucaramanga) o certificado de vecindad

¡TE LLEVAMOS EN EL CORAZÓN!

NUEVO BENEFICIO TARIFARIO
Acuerdo 030 de 2021

Jornada de inscripción al subsidio en el pasaje del SITM Metrolínea en la UDI

Horario de atención:
MARTES 22, MIÉRCOLES 23
9:00 a.m. /1:00 p.m.
Y JUEVES 24 DE FEBRERO
3:00 p.m. /6:30 p.m.

Requisitos:
-Residir y estudiar en Bucaramanga
-Pertener al estrato 1, 2 y 3
-Documento de identidad
-Carné o matrícula vigente
-Copia calificación del Sisben de A1-C9
o certificado de vecindad

¡TE LLEVAMOS EN EL CORAZÓN!

Imagen 33 – Inscripción beneficio



Imagen 34 - Metro-emprende en alianza con el IMEBU



Imagen 34 - Uso del tapabocas



Imagen 35 - Vacunación contra el Covid-19 en alianza con la Secretaría de Salud



Imagen 36 - Mural 'Ruta de ángeles' en alianza con el IMCT



imagen 37 - Laboratorio de educación ambiental en alianza con WWF



Imagen 38 – Ama Bucaramanga en alianza con WWF y la secretaría de salud y ambiente de Bucaramanga

<p>  400 acciones de amor por nuestra ciudad. Acción de amor 19 </p> <div style="background-color: red; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>No boto el aceite de cocina usado</p>  <p>LO ECHO EN UN FRASCO</p> <p>LO LLEVO A LOS PUNTOS DE RECOLECCION</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;">    </div>	<p>  400 acciones de amor por nuestra ciudad. Acción de amor 58 </p> <div style="background-color: orange; color: green; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Me tomo el yogur.</p>  <p>LO LAVO LO seco</p> <p>Y LO RECICLO</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;">    </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: x-small;">    </div>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Imagen 41 - Relanzamiento de la 'App' Metrolínea



1.11 GESTIÓN SOCIAL

GESTIÓN SOCIAL COMUNIDAD

Durante el I trimestre de la vigencia 2022, se realizaron reuniones de socialización y mesas de trabajo con la comunidad, para tratar temas relacionados con la operación del sistema.

REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN INICIO DE OPERACIÓN PORTAL NORTE: Con residentes y miembros de la Junta de Acción Comunal del Barrio Miramar, se llevó a cabo reunión con el fin de socializar el inicio de operación en el Portal Norte para conectar los usuarios del norte de la Ciudad con el Sistema.



MESA DE TRABAJO LÍDERES DE FLORIDABLANCA: Con líderes de los Barrios Altos de Bellavista, Bellavista, Panorama, Los Alpes y Escoflor, se realizó mesa de trabajo para atender la solicitud de ruta que cubra el servicio para la comunidad de este sector de Floridablanca. Se acordó revisar el tema internamente y que la comunidad de igual manera elevara la solicitud ante la autoridad competente, el AMB.



SOCIALIZACIÓN IMPLEMENTACIÓN RUTA AN3 MARIA PAZ: Para integrar los residentes del Barrio María Paz de la comuna norte de Bucaramanga, se implementó la ruta AN3 que conecta a los usuarios de este sector con el Portal Norte y desde allí realizar integración con las rutas que van hacia el centro o la Estación de Parque UIS. El encuentro se llevó a cabo en las instalaciones del portal con miembros de la JAC de María Paz y Miramar, realizando recorrido por el mismo para indicarle a los asistentes la forma adecuada de tomar cada ruta de acuerdo al destino requerido.



MESA DE TRABAJO JAC Y LÍDERES DEL BARRIO LA CUMBRE: Para atender las inquietudes presentadas por los líderes e integrantes de la JAC del Barrio La Cumbre, respecto a la prestación del servicio de la ruta P2, se llevó a cabo mesa de trabajo en el salón comunal y posteriormente en las instalaciones de la entidad, para solicitar ampliación en las frecuencias de la ruta P2, prestada actualmente por el servicio de transporte convencional y reintegrar la ruta P1 que comunica a los residente del Barrio La Cumbre con el centro de la Ciudad. Como logro, se

implementaron más vehículos mejorando las frecuencias en la ruta P2; sin embargo, se continua con la gestión para la reincorporación de la ruta P1.

Imagen 45 - Mesa de Trabajo Barrio La Cumbre



SOCIALIZACIÓN AJUSTES OPERACIONES RUTA AP5: Con el fin de socializar ajustes operacionales en la ruta Ap5 que cubre el sector del Dangon y la Ladrillera, se llevó a cabo reunión de socialización con líderes y representantes, quienes además fueron incluidos en el grupo de WhatsApp para que, a través de este medio, puedan estar permanentemente informados acerca de los cambios operacionales y demás noticias de interés del sistema.

Imagen 46 -Ajustes Operacionales Ruta Ap5



SOCIALIZACIÓN PROPUESTA RUTA MORRO – CAMPO HERMOSO: Se socializó con los representantes de los barrios Campo Hermoso y sector de Morrórico, propuesta que la entidad está trabajando para implementar ruta que atienda a los usuarios desde el sector de Morrórico hasta el barrio Campo Hermoso. Se escucharon las diferentes ideas que sirven para materializar el trazado de esta ruta.

Imagen 47 - Socialización propuesta de ruta Morro – Campo Hermoso



2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

2.1 OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL NORTE DE METROLINEA S.A.

Una vez superadas las adecuaciones menores a fachada de taquilla y realizada la implementación tecnológica de recaudo y control por TISA en el mes de diciembre de 2021, el día lunes 24 de enero de 2022 entro en funcionamiento el portal del Norte con dos rutas alimentadoras AN1 y AN2, el 14 de febrero se dio inició a la ruta AN3, sin embargo, para la puesta en operación del patio taller la entidad ha realizado las siguientes actividades:

- Contratación de Obras para "Recuperación de Afectaciones del Vandalismo"
De igual manera que en el Portal de Girón y en el mismo informe el día 28 de octubre de 2021, la aseguradora UBICAR SEGUROS – USEC dio la aprobación del informe y presupuesto presentado por la empresa ajustadora Abaco International, en atención a los daños ocurridos en las manifestaciones en afectación de la póliza multirriesgo 9376, el día 12 de enero de 2022 se remitieron los documentos finales de indemnización para diligenciamiento por parte de Metrolínea y el pago total de la indemnización se realizó el día 20 de enero de 2022.

La entidad una vez analizada las estrategias de contratación, con su equipo jurídico y técnico, estimo conveniente dar prioridad al Portal del Norte que se encuentra operando y su costo de reparación es inferior al del Portal de Girón.

Es así como se realizó en el mes de enero, la etapa precontractual para realizar las OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL DEL NORTE DE METROLINEA S.A., con el fin de realizar la entrega a los operadores una vez se finalice el contrato.

Tabla 16 – Contrato de obra recuperación Instalación Portal Norte

CONTRATO DE OBRA	
Contrato No.	102 de 2022
Objeto	OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL DEL NORTE DE METROLINEA S.A
Contratista	Luis Carlos Angarita Santos
Fecha de Inicio Tentativa	15 de febrero de 2022
Valor Inicial	\$ 189.019.537
Fecha Terminación Inicial	14 de mayo de 2022
Tiempo de Ejecución	Tres (3) Meses
% Avance	53%

Imagen 48 - Retiro, suministro e instalación de ventanales oficinas del patio taller



Imagen 49 - Retiro, suministro e instalación de ventanales oficinas del patio taller



2.2 NUEVO PUENTE PEATONAL PORTAL DE GIRÓN

Se firmó el acuerdo de confidencialidad entre Metrolínea S.A. y el Centro Comercial GIRÓN COLONIAL, con el fin de realizar el empalme de las dos obras en la etapa de diseño del nuevo puente peatonal ubicado frente al Portal de Girón.

Por parte de la Gestión de infraestructura de la entidad se realizó el presupuesto y alcance de los diseños del puente peatonal y se envió a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible - UMUS para su revisión y viabilidad técnica.

Se cuenta con revisión técnica de la UMUS con el fin de solicitar viabilidad técnica para dar inicio al proceso contractual.

El día 01 de diciembre de 2021 se firmó convenio con el propietario del lote donde se construye el centro comercial.

El día 07 de diciembre de 2021 se solicitó a la UMUS la viabilidad técnica para dar inicio al proceso contractual una vez se firme el convenio de cofinanciación., el cual se tiene planeado firmar en el primer trimestre del año 2022

Imagen 50 - Portal de Girón



Se planea por parte de la dirección de Operaciones iniciar el proceso contractual de estudio y diseños una vez se reciba la viabilidad técnica por parte de la UMUS del Ministerio de Transporte.

Debido a que la viabilidad técnica de la UMUS fue aprobada en el mes de enero, no fue posible contratar los diseños por ley de garantías, sin embargo, la entidad realizó los estudios previos, el pliego de condiciones para dar inicio al proceso de contratación mediante licitación pública. Se tiene planeado dar inicio al proceso de licitación en la primera semana del mes de abril de esta vigencia.

2.3 OBRAS CIVILES PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PORTAL GIRON DE METROLINEA S.A.

Se precisa que hasta el día 28 de octubre de 2021, la aseguradora UBICAR SEGUROS – USEC dio la aprobación del informe y presupuesto presentado por la empresa ajustadora Abaco International, en atención a los daños ocurridos en las manifestaciones en afectación de la póliza multirriesgo 9376, el día 12 de enero de 2022 se remitieron los documentos finales de indemnización para diligenciamiento por parte de Metrolínea y el pago total de la indemnización se realizó el día 20 de enero de 2022.

La entidad una vez analizada las estrategias de contratación, con su equipo jurídico y técnico, estimo que de acuerdo al monto de los daños en el Portal de Girón es conveniente realizar una licitación pública para las reparaciones al Portal de Girón, la cual dará inicio en la segunda semana del mes de abril de la presente vigencia.

2.4 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 AXA COLPATRIA, POLIZA DE SEGUROS que ampara la protección de la infraestructura del SITM, fue reconocido el valor que permitirá la recuperación de las infraestructura y afectaciones ocasionadas.

Para que la infraestructura pueda seguir prestando un adecuado servicio a los usuarios del transporte público, debe ser sometida de manera permanente y sin interrupciones al mantenimiento preventivo y correctivo. El incremento en la demanda del servicio hace igualmente necesario adelantar actividades de mejoramiento y/o rehabilitación de su infraestructura. Un mantenimiento inoportuno, inadecuado o insuficiente, pone en riesgo no solo la estabilidad de la infraestructura del sistema sino la seguridad de los ciudadanos que la utilizan día a día, lo que hace imperante contratar el mantenimiento y/o la rehabilitación de la infraestructura del sistema integrado de transporte Masivo.

Se adelantó proceso de invitación privada 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. "

Mediante resolución No. 228 del 08 de noviembre de 2021 se adjudicó el proceso contractual No. M-IPR-002-2021 a la empresa JCJG Ingeniería SAS, posteriormente el día 12 de noviembre de 2021 se realizó la legalización del contrato No. 202 del 2021, y se dio inicio el día 18 de noviembre de 2021, con fecha de terminación del 31 de diciembre de 2021.

Tabla 17 - Contrato de obra recuperación de la estación Españolita

Contrato No.	202 del 2021
Objeto	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.
Contratista	JCJG Ingeniería SAS
Fecha de Inicio	18 de noviembre de 2021
Valor Inicial	\$ 530.572.840,85
Fecha Terminación Inicial	31 de diciembre de 2021
Avance de obra	90%
Fecha de Terminación Inicial	31 de diciembre de 2021
Prorroga No. 1	Un (1) Mes
Fecha de Terminación estimada	31 de enero de 2022
Suspensión No. 1	26 de enero de 2022
Reinicio No. 1	25 de febrero de 2022
Suspensión No. 2	25 de febrero de 2022
Reinicio No. 2	09 de marzo de 2022
Suspensión No. 3	11 de marzo de 2022
Reinicio No. 3	17 de marzo de 2022
Prorroga No. 2	45 días
Valor adicional	\$ 158.129.974,00
Fecha de terminación	06 de mayo de 2022
Porcentaje de Avance	70%

Imagen 51 - Estación la española, avance a marzo 2022



Este adicional tiene como sustento que en Colombia cualquier edificación que cuente con un sistema de alimentación y/o distribución eléctrica debe obligarse al cumplimiento de específicos reglamentos técnicos a efectos de cumplir con ciertos estándares de calidad y seguridad; fue imperante articular las acciones de recuperación del sistema eléctrico de la estación "La Españolita" con los mencionados reglamentos (RETIE Y RETILAP), lo que finalmente derivó en la actualización de las especificaciones técnicas para algunos materiales encontrados en sitio, lo mismo para algunos equipos, de igual manera previo desmonte y retiro de la infraestructura deteriorada, se determinó el mencionado alcance eléctrico y de telecomunicaciones, lo que obligó a llevar a cabo modificaciones del contrato mediante un balance de cantidades, para priorizar aquellas actividades que se caracterizan por ser parte de los denominados "componentes esenciales de funcionalidad", como lo es la energización y con este la puesta en operación los circuitos eléctricos que en sí son la base fundamental que sostiene la operación de recaudo y apertura de puertas del sistema.

Adicionalmente METROLINEA S.A. determino realizar un cambio en el material predominante en la fachada, pasando de vidrio a acero en sus diversas presentaciones del mercado, laminado o pre-formado (tubería), de esta manera se garantiza un mejoramiento estético y/o arquitectónico a la totalidad de la fachada de la "Estación La Española"

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:

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

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. Actualmente, se encuentra en proceso dicho trabajo.

CAPACITACIÓN En aras de fortalecer el conocimiento en el manejo, depuración, clasificación y archivo de la documentación institucional, se han desarrollado las siguientes capacitaciones al personal del archivo central y a todo el personal de la Institución.

Imagen 52 – Capacitaciones

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Capacitación virtual ofrecida por el Archivo General de la Nación	Se realiza curso virtual ofrecido por el AGN sobre fundamentos básicos de gestión documental del 14/02/2022 al 08/03/2022
Capacitación virtual ofrecida por el Archivo General de la Nación	Se realiza curso virtual ofrecido por el AGN sobre Metodología para la elaboración de inventarios y transferencias documentales del 14/02/2022 al 08/03/2022
Capacitación virtual ofrecida por el Archivo General de la Nación	Se realiza curso virtual ofrecido por el AGN sobre Condiciones físicas para áreas de custodia documental el 23/03/2022
Capacitación virtual ofrecida por el Archivo General de la Nación	Se realiza curso virtual ofrecido por el AGN sobre Sistema Integrado de Conservación 25/03/2022
Diplomado Escuela Superior de la Administración Pública	Se realiza Diplomado en Gestión Documental ofrecido por la ESAP del 14/03/2022 al 10/04/2022
Socialización	Se hace recordatorio a todos los funcionarios y contratistas de la entidad sobre el uso y correcta aplicación codificación de tablas de retención documental.
Socialización	Se hace recordatorio a todos los funcionarios y contratistas de la entidad sobre recomendaciones para dar cumplimiento a lineamientos y directrices establecidos por la gerencia y la dirección administrativa.

3.2 SG-SST

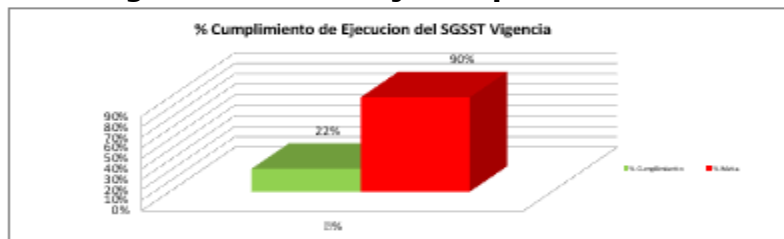
Para el primer trimestre del año 2022, las actividades ejecutadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo fueron:

- Se define plan de trabajo para la vigencia.
- Se realiza inducción a los contratistas y empleados nuevos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se realiza mensualmente inspecciones de bioseguridad (disponibilidad elementos prevención Covid 19)
- Se realiza mensualmente inspecciones de seguridad (botiquines, extintores, gabinetes contraincendios, entre otros)
- Se actualiza mensualmente indicadores de gestión (Estructura, proceso y resultado)
- Se revisan los objetivos del sistema.
- Se revisa y ejecuta las actividades del plan de mejoramiento derivado de la aplicación de la autoevaluación estándares mínimos.
- Se revisa, actualiza y socializa la política de seguridad y salud en el trabajo.
- Se define el plan de capacitación y formación 2022
- Se realiza capacitaciones en temas relacionados con promoción y prevención de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral.
- Se conforma el comité investigador de accidentes de trabajo.
- Se revisan y socializan las responsabilidades asignadas a cada cargo en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Se aplica encuesta identificación de peligros y se actualiza la matriz
- Se aplica encuesta perfil sociodemográfico.
- Se definen los programas de vigilancia epidemiológica (Estilos de vida y trabajo saludable, Desórdenes musculoesqueléticos, Psicosocial) y las actividades a ejecutar.
- Se revisa y actualiza la matriz de requisitos legales.
- Se apoyan las actividades de bienestar institucional.
- Se realiza autoevaluación de estándares mínimos con corte a 31 de marzo de 2022

PLAN DE TRABAJO ANUAL, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

De las 224 actividades programadas en el Plan de trabajo anual 2022, se han ejecutado 49, lo que equivale a un avance del 22%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

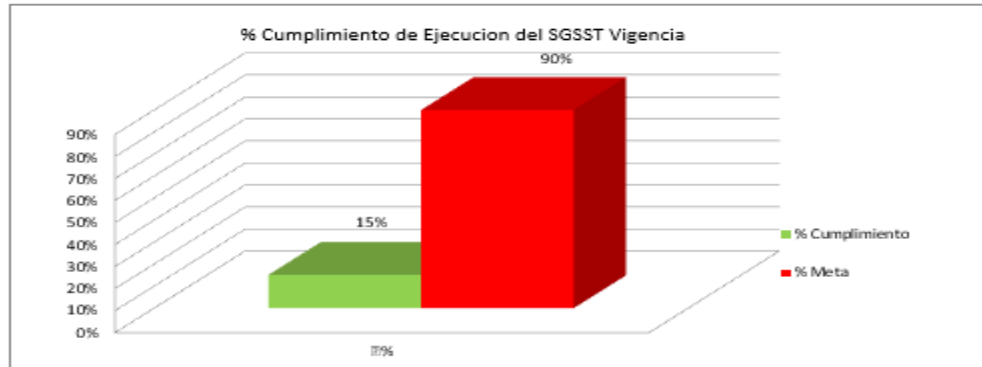
Imagen 53 – Porcentaje cumplimiento SG-SST



PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

De 66 actividades programadas en el Plan de capacitación y formación 2022, se han ejecutado 10, lo que equivale a un avance del 15%, seguiremos trabajando para conseguir la meta trazada.

Imagen 54 – Porcentaje cumplimiento ejecución SG-SST



MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL ANTE EL COVID -19

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)
- Señalización, advertencia, diseño e implementación de procedimientos y trabajos seguros, publicación aforo oficinas, rotulación frasco alcohol y gel antibacterial, infograma instructivo uso y retiro correcto de tapabocas, recipientes con tapa en área de baños, entre otros.

3.3 RECURSOS HUMANOS

La oficina de Talento Humano de la mano de la Secretaria General, realizó la adopción de los Planes de Capacitación, Bienestar, Estratégico, plan de vacantes, plan anual de trabajo del SG SST, entre otros, con el objetivo de programar las actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, generando sentido de pertenencia y productividad.

Teniendo en cuenta la articulación de la estructura con las rutas del valor estipuladas en el desarrollo del Plan Estratégico de Talento Humano, se inicia la programación y realización de cronogramas estipulados para los diferentes planes con el fin ejecutar las mismas teniendo en cuenta los procesos de cada área.

La oficina de Talento Humano y la Secretaria General en el marco del cumplimiento de la ejecución de los programas ejecuta del plan de bienestar las actividades enfocadas a la equidad de género logrando la integración de los trabajadores y resaltando la importancia de un trabajo en equipo, bajo respeto y colaboración en pro de lograr las metas y objetivos de la administración de la entidad.

En el marco de los objetivos de la oficina de Talento Humano junto de la mano del SG SST y la ARL, inicia la creación de los cronogramas de los diferentes planes, buscando proporcionar habilidades e implementar estrategias para que fortalezcan las capacidades personales a través de actividades lúdicas y capacitaciones, compartir experiencias positivas entre los participantes, incluyendo las necesidades del ciclo vital para los pre pensionados, y así reducir cambios negativos que puedan experimentar en la gestión y adaptación al cambio.

El área de Talento Humano desea continuar generando informes de valor agregado a la administración acerca del talento humano de la entidad y sus condiciones, así como la activa participación de los mismos en las actividades en beneficio y prevención de los trabajadores.

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

Con corte a marzo 31 de 2022 se adeudaba a TISA las catorcenas desde 11 de noviembre de 2019 hasta 15 de marzo 2020 y a los demás beneficiarios desde 28 de octubre de 2019 hasta 15 de marzo de 2020. En cuanto a las catorcenas de 2022 se adeuda a Metrocali la liquidación del mes de febrero la cual asciende a 424 millones de pesos y a los demás beneficiarios se le adeudaba 1 catorcena correspondiente al periodo 14-27 de marzo de 2022.

Tabla 18 – Estado de pago beneficiarios del SITM a Marzo 31 de 2022

ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM MARZO 31 DE 2022						
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	968,552,424	2,451,165,784			
25NOV-8DIC 2019	1,469,102,593	1,012,577,585	2,481,680,179			
9DIC-22DIC 2019	1,418,306,920	1,005,473,730	2,423,780,650			
23DIC 2019 - 05ENE 2020	1,100,098,680	794,430,165	1,894,528,845			
06ENE-19ENE 2020	1,158,399,099	830,403,239	1,988,802,338			
20ENE-02FEB 2020	1,403,000,185	934,819,885	2,337,820,069			
03FEB-16FEB 2020	1,470,434,056	1,003,415,840	2,473,849,897			
17FEB -01MAR 2020	1,472,668,036	1,018,941,798	2,491,609,834			
02MAR-15MAR 2020	1,473,598,822	982,408,908	2,456,007,730			
14MAR-27MAR 2022	1,141,404,265					
	15,072,239,376	9,574,515,032	23,505,350,142			
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM						
CATORCENA	RECAUDO	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
14MAR-27MAR 2022	424,514,210	79,026,546	55,260,898	21,573,670	2,136,430	582,511,754
	3,834,478,717	2,008,990,622	1,404,827,019	548,439,776	58,300,105	7,855,036,239
			TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS			31,360,386,381
	TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES					10 Y 11

El balance operacional 2022 con corte a 27 de marzo, es de \$ -2,627,435,571 pero debido a que al cierre de 2021 se generó un resultado positivo, durante la presente vigencia se han podido realizar los pagos a los beneficiarios del SITM:

Tabla 19 – Balance operacional 2022 corte al 27 de Marzo.

2022	RECAUDO SITM	RECAUDO TPC	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	METROCIÑO	TPC (SURC)	TPC ML	TOTAL EGRESOS	VALIDACIONES SITM	VALIDACIONES TPC	OTROS INGRESOS	FIDUCIA	4mIL	RESULTADO
3ENE-16ENE	\$ 111,939,408		\$ 56,798,885	\$ 39,717,760	\$ 15,505,681	\$ 1,535,520	\$ 1,196,096,369			\$ 1,421,593,623	\$ 814,546,800			\$ 1,110,667	\$ 5,686,374	\$ (613,843,864)
17ENE-30ENE	\$ 145,469,034		\$ 73,812,065	\$ 51,614,568	\$ 20,150,155	\$ 1,995,460	\$ 1,325,866,144			\$ 1,618,907,426	\$ 1,053,102,600			\$ 1,110,667	\$ 6,475,630	\$ (573,391,123)
31ENE-13FEB	\$ 173,954,709		\$ 88,265,908	\$ 61,721,708	\$ 24,095,949	\$ 2,386,210	\$ 1,238,060,373			\$ 1,588,484,856	\$ 1,259,838,900			\$ 1,110,667	\$ 6,353,939	\$ (336,110,562)
14FEB-27FEB	\$ 178,165,778	\$ 1,830,519	\$ 90,402,635	\$ 63,215,857	\$ 24,679,260	\$ 2,443,975	\$ 1,321,784,461	\$ 16,983,149	\$ 1,525,433	\$ 1,701,031,066	\$ 1,287,125,100		\$ 20,339,100	\$ 1,110,667	\$ 6,804,124	\$ (401,481,656)
28FEB-13MAR	\$ 179,054,793	\$ 9,410,904	\$ 90,853,728	\$ 63,531,293	\$ 24,802,405	\$ 2,456,170	\$ 1,294,667,223	\$ 87,312,276	\$ 7,842,420	\$ 1,759,931,212	\$ 1,290,778,200	\$ 104,565,600		\$ 1,110,667	\$ 7,039,725	\$ (372,737,803)
14MAR-27MAR	\$ 155,745,747	\$ 8,128,836	\$ 79,026,546	\$ 55,260,898	\$ 21,573,670	\$ 2,136,430	\$ 1,141,404,265	\$ 75,417,534	\$ 6,774,030	\$ 1,545,467,956	\$ 1,153,672,200	\$ 90,320,400		\$ 1,110,667	\$ 6,181,872	\$ (308,767,895)
TOTALES	\$ 944,329,469	\$ 19,370,259	\$ 479,159,767	\$ 335,062,085	\$ 130,807,119	\$ 12,953,765	\$ 7,517,878,834	\$ 179,712,959	\$ 16,141,883	\$ 9,635,416,140	\$ 6,859,063,800	\$ 215,225,100	\$ -	\$ 27,766,667	\$ 38,541,665	\$ (2,627,435,571)

El Balance Operacional Acumulado desde el año 2010 asciende a -47,738,208,691.43

Tabla 20 – Balance operacional acumulada del SITM

BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO DEL SITM			
2010			
INGRESOS			24,813,395,940.00
EGRESOS			27,934,855,705.84
RESULTADO			- 3,121,459,765.84
2011			
INGRESOS			28,612,784,330.00
EGRESOS			29,668,911,717.53
RESULTADO			- 1,056,127,387.53
2012			
INGRESOS			41,286,443,379.00
EGRESOS			45,701,067,140.70
RESULTADO			- 4,414,623,761.70
2013			
INGRESOS			71,968,246,580.00
EGRESOS			72,618,431,772.41
RESULTADO			- 650,185,192.41
2014			
INGRESOS			71,264,173,642.00
EGRESOS			77,028,889,881.83
RESULTADO			- 5,764,716,239.83
2015			
INGRESOS			76,870,659,400.00
EGRESOS			82,911,322,320.09
RESULTADO			- 6,040,662,920.09
2016			
INGRESOS			77,600,486,900.00
EGRESOS			84,468,932,641.70
RESULTADO			- 6,868,445,741.70
2017			
INGRESOS			72,340,241,400.00
EGRESOS			78,638,641,380.92
RESULTADO			- 6,298,399,980.92
2018			
INGRESOS			77,663,406,300.00
EGRESOS			82,358,474,902.37
RESULTADO			- 4,695,068,602.37
2019			
INGRESOS			78,764,339,500.00
EGRESOS			84,723,294,183.94
RESULTADO			- 5,958,954,683.94
2020			
INGRESOS			53,034,333,142.94
EGRESOS			58,499,417,727.72
RESULTADO			- 5,465,084,584.78
2021			
INGRESOS			48,244,498,392.00
EGRESOS			43,021,542,651.32
RESULTADO			5,222,955,740.68
2022 (Mar 27)			
INGRESOS			7,074,288,900.00
EGRESOS			9,701,724,471.00
RESULTADO			- 2,627,435,571.00
BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO			- 47,738,208,691.43

INGRESOS ADICIONALES PARA LA OPERACIÓN

En el mes de diciembre de 2021, El Gobierno Nacional, giró 7.498 millones de pesos al FES para cubrir el déficit operacional del SITM de pandemia.

Así las cosas, el ente gestor ha logrado gestionar 46.184 millones de pesos desde el inicio de la pandemia para cubrir el déficit operacional del SITM

Para el año 2022 no se han recibido recursos de fuentes alternas para el SITM ya que, con el Giro recibido en diciembre de 2021, se prevé poder operar hasta el mes de abril de 2022

RECURSOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR

En el año 2022, la Alcaldía de Bucaramanga ha girado los siguientes recursos a Metrolínea S.A, los cuales se utilizan para cubrir gastos del ente gestor.

Tabla 21 – Ingresos adicionales para el ente Gestor

INGRESOS ADICIONALES PARA EL ENTE GESTOR					
	Fuente	Valor	Aportante	Fecha	
	Alcaldía de Bucaramanga	Recursos Proyecto Deficit Operacional	6,000,000,000	Alcaldía de Bucaramanga	dic-21
	Alcaldía de Bucaramanga	Recursos Proyecto Deficit Operacional	4,022,109,123	Alcaldía de Bucaramanga	feb-22
TOTAL			10,022,109,123		

ESTADOS FINANCIEROS A MARZO 31 DE 2022

A continuación, se presenta el análisis de las principales cifras de los estados financieros del Ente Gestor, con corte a 31 de marzo de 2022. Sujeto a modificaciones por encontrarse en auditoría por parte de la revisoría fiscal

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Tabla 22 – Situación financiera

	2022	2021	% VARIACION
ACTIVO	229,207,436,203	217,701,196,478	5.29%
PASIVO	330,313,586,637	308,991,056,983	6.90%
PATRIMONIO	-101,106,150,434	-91,289,860,505	10.75%

El activo presentó un aumento del 5.29%, en razón que en la vigencia 2022, la alcaldía de Bucaramanga ha transferido la suma de \$4.022.109.123, recursos que se destinaron al pago de costos de operación y/o costos relativos a la terminación y/o liquidación anticipada del contrato de concesión del sistema de recaudo TISA.

El componente del pasivo aumento en un 6.90% al registrar los recursos provisionados para el pago de la terminación del contrato de TISA.

El patrimonio genera un resultado negativo desde la vigencia 2020, y el aumento del 15.16% se da 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.

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL

Tabla 23 – Resultado integral

	2022	2021	% VARIACION
INGRESOS	5,627,619,264	2,331,634,918	141.36%
GASTOS	3,904,910,205	2,215,808,676	76.23%
RESULTADO DEL EJERCICIO	1,722,709,059	115,826,242	1387.32%

El aumento en los ingresos corresponde a los aportes realizados por el Municipio de Bucaramanga para el pago de costos de operación y/o costos relativos a la terminación y/o liquidación anticipada del contrato de concesión del sistema de recaudo TISA.

Metrolínea S.A, para la vigencia 2022 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 KOBÁ
5. Revisión de multas y niveles de desempeño a los concesionarios

Los gastos aumentan en un 76.23% por el registro de la sentencia a favor de Estaciones Metrolínea S.A. por valor de \$ 1.132.714.638.00

El resultado del ejercicio se ve impactado por los aportes de la alcaldía de Bucaramanga registrados como ingreso y que se encuentran pendientes de legalizar una vez se realice la liquidación del contrato de TISA.

3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL

METROLÍNEA S.A, en acuerdo de Reestructuración

Metrolínea S.A., según el artículo 85 de la ley 489 de 1998, es una empresa industrial y comercial del Estado (EICE); 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 (ver cuadro 1)

PRESUPUESTO

Tabla 24 –Presupuesto de Metrolínea

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%

El presupuesto 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; la explotación colateral en buses y estaciones (arrendamiento de locales y espacios publicitarios); venta de tarjetas SIM, y ocasionalmente con transferencias del municipio de Bucaramanga, así como multas y sanciones por niveles de desempeño aplicadas a los operadores del SITM.

PRESUPUESTO VIGENCIA 2022 a 31 de marzo de 2022, (Preliminar)

El presupuesto de Metrolínea S.A para la vigencia 2022, fue aprobado por la Junta Directiva el 17 de diciembre de 2021, por la suma de **Treinta Mil Quinientos Veintiocho Millones Treinta y Tres Mil Ochocientos Ochenta y Tres Pesos Mcte. (\$30.528.033.883)**.

MODIFICACIONES

- Se adicionó los recursos del balance destinados a la cancelación de las cuentas por pagar de la vigencia 2021 por la suma de \$1.588.580.973
- Se adicionó la suma de \$6.525.558.842, aportados por el municipio de Bucaramanga, con destinación al pago del balance final de la liquidación de TISA S.A., concesionario de recaudo y control.

El valor del presupuesto definitivo a marzo 31 de 2022, es la suma de **TREINTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES CIENTO SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$38.642.173.698)**

PRESUPUESTO DE INGRESOS

Tabla 25 – Disponibilidad Inicial

Cifras expresadas en pesos

COD	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	30,528,033,883	8,114,139,815	38,642,173,698	25,869,538,190	12,772,635,507	66.95%
1.0	Disponibilidad inicial	12,765,424,942	-	12,765,424,942	13,865,364,034	(1,099,939,092)	108.62%
	Ente Gestor	10,702,802,995	-	10,702,802,995	11,483,513,828	(780,710,833)	107.29%
	Recursos Propios	10,702,802,995	-	10,702,802,995	11,483,513,828	(780,710,833)	107.29%
	Participación (6,85%, 4,79%, 1,87% y otros ICLD)	9,003,220,209	-	9,003,220,209	9,829,347,432	(826,127,223)	109.18%
	Fondo de Mant y expansión	1,699,582,786	-	1,699,582,786	1,654,166,396	45,416,390	97.33%
	SITM	1,726,412,482	-	1,726,412,482	2,003,801,096	(277,388,614)	116.07%
	Cofinanciación SITM (Convenio)	1,726,412,482	-	1,726,412,482	2,003,801,096	(277,388,614)	116.07%
	CLOBI	336,209,465	-	336,209,465	378,049,110	(41,839,645)	112.44%
	Transferencias Mun Bmanga	336,209,465	-	336,209,465	378,049,110	(41,839,645)	112.44%

La disponibilidad inicial corresponde al saldo final en cuentas bancarias y fiduciarias al cierre de la vigencia anterior, que se incorporan a la siguiente vigencia (2022) y su valor asciende a la suma de \$13.865 millones de pesos.

Tabla 26 – Ingresos Corrientes

Cifras expresadas en pesos

COD	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	30,528,033,883	8,114,139,815	38,642,173,698	25,869,538,190	12,772,635,507	66.95%
1.0	Disponibilidad inicial	12,765,424,942	-	12,765,424,942	13,865,364,034	(1,099,939,092)	108.62%
1.1	Ingresos Corrientes	13,251,663,984	-	13,251,663,984	3,729,119,540	9,522,544,444	28.14%
	Ente Gestor	12,710,211,881	-	12,710,211,881	3,729,119,540	8,981,092,341	29.34%
	Recursos Propios	10,068,165,068	-	10,068,165,068	3,636,119,540	6,432,045,528	36.12%
	Participación (6,85%, 4,79%, 1,87%)	6,483,755,507	-	6,483,755,507	920,247,165	5,563,508,342	14.19%
	Ingresos participación TPC (16.50%)	61,594,345	-	61,594,345	61,594,345	-	100.00%
	Fondo de Mant y expansión	619,808,979	-	619,808,979	212,488,394	407,320,585	34.28%
	Otros Ingresos (Indemnización Polizo)	2,903,006,237	-	2,903,006,237	2,441,789,636	461,216,601	84.11%
	Transferencias Mun Bmanga	2,642,046,813	-	2,642,046,813	93,000,000	2,549,046,813	3.52%
	CLOBI	541,452,103	-	541,452,103	-	541,452,103	0.00%
	Transferencias Mun Bmanga	541,452,103	-	541,452,103	-	541,452,103	0.00%

Los ingresos corrientes del Ente Gestor se conforman por:

- a) Los Ingresos no tributarios – Recursos Propios: Corresponde a la venta de bienes y servicios, por concepto de venta de pasajes según porcentajes de participación (6.85%, 4.79%, 1.87%) en la operación del SITM, el recaudo por aplicación de multas, niveles de desempeño, venta de tarjetas SIM, venta de espacios publicitarios en las estaciones y buses del SITM, Ingresos del Transporte Publico Colectivo (TPC), otros ingresos por concepto de indemnizaciones de seguros. El recaudo asciende a la suma de \$3.636 millones de pesos.
- b) Transferencias Corrientes: Son los recursos aportados por el municipio de Bucaramanga, para el funcionamiento del Ente Gestor y para la implementación de sistema público de bicicletas (SPB) CLOBI. El recaudo por este concepto es de 93 millones de pesos.

Tabla 27 – Recursos de Capital

Cifras expresadas en pesos

COD	DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% REC
1	INGRESOS	30,528,033,883	8,114,139,815	38,642,173,698	25,869,538,190	12,772,635,507	66.95%
1.0	Disponibilidad inicial	12,765,424,942	-	12,765,424,942	13,865,364,034	(1,099,939,092)	108.62%
1.1	Ingresos Corrientes	13,251,663,984	-	13,251,663,984	3,729,119,540	9,522,544,444	28.14%
1.2	Recursos de Capital	4,510,944,957	8,114,139,815	12,625,084,772	8,275,054,616	4,350,030,155	65.54%
	Ente Gestor	398,718,986	1,495,825,785	1,894,544,771	1,656,740,586	237,804,184	87.45%
	<i>Recursos Propios</i>	398,718,986	1,495,825,785	1,894,544,771	1,540,184,586	354,360,184	81.30%
	R. Balance / Participación (6,85%, 4,79%, 1,87%)	1,000	1,411,742,669	1,411,743,669	1,411,742,669	1,000	100.00%
	R. Balance / Fondo de Mant y expansión	-	84,083,116	84,083,116	84,083,116	-	100.00%
	R. Financieros Participación (6,85%, 4,79%, 1,87%)	14,772,163	-	14,772,163	22,187,240	(7,415,078)	150.20%
	R. Financieros / Fondo de Mant y expansión	20,945,823	-	20,945,823	16,170,240	4,775,583	77.20%
	R. Financieros / Bucaramanga (CLOBI)	-	-	-	546,245	(546,245)	#DIV/0!
	Otros Ingresos (Reintegros)	363,000,000	-	363,000,000	5,455,076	357,544,924	1.50%
	Transferencias Nación (PAEF)	-	-	-	116,556,000	(116,556,000)	N/A
	SITM	4,112,225,971	6,576,545,949	10,688,771,920	6,576,545,949	4,112,225,971	61.53%
	R. Balance / Cofinanciación SITM (Convenio)	-	50,987,107	50,987,107	50,987,107	-	100.00%
	Otras Transferencia Nación (subvenciones)	4,112,225,971	-	4,112,225,971	-	4,112,225,971	0.00%
	Otras Transferencias Mun. Bmanga (Subvenciones)	-	6,525,558,842	6,525,558,842	6,525,558,842	-	N/A
	CLOBI	-	41,768,081	41,768,081	41,768,081	-	100.00%
	Transferencias Mun Bmanga	-	41,768,081	41,768,081	41,768,081	-	100.00%
	TOTAL INGRESOS	30,528,033,884	8,114,139,815	38,642,173,698	25,869,538,190	12,772,635,507	66.95%
	<i>ingresos Ente Gestor</i>	23,811,733,862	1,495,825,785	25,307,559,647	16,869,373,954	8,438,185,692	66.66%
	<i>Ingresos Inversion SITM</i>	5,838,638,453	6,576,545,949	12,415,184,402	8,580,347,045	3,834,837,357	69.11%
	<i>Ingresos CLOBI</i>	877,661,568	41,768,081	919,429,649	419,817,191	499,612,458	45.66%

Los recursos de capital corresponden a los siguientes conceptos:

- a) Transferencias de Capital: Recursos aportados por la Nación para la cofinanciación de la construcción del Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM y la cofinanciación del déficit operacional del SITM, por este último se recaudó la suma de \$6.525 millones de pesos mcte, aportados por el municipio de Bucaramanga.
- b) Rendimientos Financieros: Recursos obtenidos por depósitos de recursos en cuentas bancarias y fiduciarias con un recaudo de 38 millones de pesos.
- c) Recursos del Balance: Estos recursos están destinados al pago de las reservas de caja constituidas a 31 de diciembre de la vigencia 2021 por la suma de \$1.588 millones de pesos.
- d) Reintegros y otros recursos no apropiados: recursos provenientes del recobro por concepto de energía eléctrica, aportes de la Nación del programa PAEF, entre otros. El valor recaudado por estos conceptos es la suma de \$116 millones de pesos.

PRESUPUESTO DE GASTOS

Tabla 28 – Gastos de Funcionamiento

COD.	DESCRIPCION	APROPIACION INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITOS	ADICIONES	APROPIACION DEFINITIVA	REGISTRO	APROPIACION POR EJECUTA	% E
2	GASTOS	30,528,033,884	527,839,953	527,839,953	8,114,139,815	38,642,173,699	9,087,106,946	29,555,066,753	24%
2.1	FUNCIONAMIENTO	23,721,781,149	332,550,683	332,550,683	1,537,593,866	25,259,375,015	8,890,617,676	16,368,757,339	35%
	ENTE GESTOR	23,721,781,149	332,550,683	332,550,683	1,537,593,866	25,259,375,015	8,890,617,676	16,368,757,339	35%
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	4,337,266,855	0	0	593,835,170	4,931,102,025	1,499,106,335	3,431,995,690	30%
2.1.2	ADQUISICION DE BIENES	97,962,892	0	0	3,580,380	101,543,272	4,959,245	96,584,027	5%
2.1.2	ADQUISICION DE SERVICIOS	2,695,484,335	74,023,793	0	350,864,958	3,120,373,086	1,017,036,287	2,103,336,799	33%
2.1.3	TRANSFERENCIAS	4,554,720,605	0	0	0	4,554,720,605	48,850,961	4,505,869,644	1%
2.1.5	GASTOS DE COMERCIALIZACION Y PRODUCCION	11,512,305,889	143,220,666	332,550,683	541,713,358	11,864,689,230	6,025,913,899	5,838,775,331	51%
	ENTE GESTOR	10,726,684,321	118,700,386	318,530,403	529,226,692	11,056,080,996	5,390,993,768	5,665,087,228	49%
2.1.5.	ADQUISICION DE SERVICIOS	10,726,684,321	118,700,386	318,530,403	529,226,692	11,056,080,996	5,390,993,768	5,665,087,228	49%
	CLOBI	785,621,568	24,520,280	14,020,280	12,486,666	808,608,234	634,920,131	173,688,103	79%
2.1.5.	ADQUISICION DE SERVICIOS	785,621,568	24,520,280	14,020,280	12,486,666	808,608,234	634,920,131	173,688,103	79%
2.1.7	DISMINUCION DE PASIVOS (Ley 550)	298,700,000	0	0	47,600,000	346,300,000	48,075,520	298,224,480	14%
2.1.8	IMPUESTOS	225,340,573	0	0	0	225,340,573	131,369,205	93,971,368	58%
2.1.8	TASAS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	0	115,306,224	0	0	115,306,224	115,306,224	0	100%

La ejecución de los gastos de funcionamiento asciende a la suma de \$ 8.890 millones de pesos, equivalentes al 35% del presupuesto aprobado y se compone de la siguiente manera:

- Gastos de personal (Planta Permanente) \$1.499 millones de pesos.
- Gastos por adquisición de bienes \$4 millones de pesos
- Gastos por adquisición de servicios \$1.017 millones de pesos.
- Transferencias corrientes \$ 48 millones de pesos mcte

- Gastos de comercialización y producción \$ 6.025 millones de pesos, de los cuales corresponden a gastos operaciones del SITM (Ente Gestor) \$5.390 millones y gastos CLOBI (Sistema de Bicicletas Publicas) \$634 millones de pesos.
- Disminución de Pasivos (Programas de saneamiento fiscal y financiero) \$48 millones de pesos.
- Gastos por impuestos, multas y sanciones, etc \$131 millones de pesos.
- Tasas y derechos administrativos \$115 millones de pesos

Tabla 29 – Gastos de Inversión

COD.	DESCRIPCION	APROPACION INICIAL	CREDITOS	CONTRA CREDITOS	ADICIONES	APROPACION DEFINITIVA	REGISTRO	APROPACION POR EJECUTA	% E
2	GASTOS	30,528,033,884	527,839,953	527,839,953	8,114,139,815	38,642,173,699	9,087,106,946	29,555,066,753	24%
2.1	FUNCIONAMIENTO	23,721,781,149	332,550,683	332,550,683	1,537,593,866	25,259,375,015	8,890,617,676	16,368,757,339	35%
2.3	INVERSION	6,806,252,735	195,289,270	195,289,270	6,576,545,949	13,382,798,684	196,489,270	13,186,309,414	1%
2.3	ENTE GESTOR	966,513,989	161,157,250	161,157,250	0	966,513,989	161,157,250	805,356,739	17%
	Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos com	966,513,989	161,157,250	161,157,250	0	966,513,989	161,157,250	805,356,739	17%
2.3	SITM	5,839,738,746	34,132,020	34,132,020	6,576,545,949	12,416,284,695	35,332,020	12,380,952,675	0%
	Construcción de Troncales, Pre-troncales y complementarios	433,055,885	0	34,132,020	49,787,107	448,710,972	0	448,710,972	0%
	Construcción e Instalación de Estaciones y Terminales	0	0	0	6,525,558,842	6,525,558,842	0	6,525,558,842	0%
	Adquisición de predios, troncales y terminales	19,941,628	0	0	0	19,941,628	0	19,941,628	0%
	Intersecciones Vehiculares y peatonales a nivel y desnivel	3,832,225,971	0	0	0	3,832,225,971	0	3,832,225,971	0%
	Interventoría de obras	280,000,000	0	0	0	280,000,000	0	280,000,000	0%
	Estudios de consultoría, de operación y estudios técnicos com	924,845,620	34,132,020	0	1,200,000	960,177,640	35,332,020	924,845,620	4%
	Fortalecimiento al Sistema Integrado de Transporte Masivo Me	349,669,642	0	0	0	349,669,642	0	349,669,642	0%
	TOTAL GASTOS	30,528,033,884	527,839,953	527,839,953	8,114,139,815	38,642,173,699	9,087,106,946	29,555,066,753	24%

La ejecución de los gastos de Inversión en el SITM asciende a la suma de \$196 millones de pesos, de los cuales \$161 millones provienen de recursos propios y \$35 millones de pesos, de recursos del convenio de cofinanciación del SITM.

3.6 GESTIÓN DE SISTEMAS

Avances

- En el mes de enero se elaboraron los siguientes contratos:
- Contrato 44, cuyo objeto es: "Contratar la prestación de los servicios de servidor hosting para el alojamiento del software NeoGestión y alojamiento de la página web, el servicio de back up para los correos corporativos y el software NeoGestión, así como el certificado e ip fija para la página web de Metrolínea S.A"

- Contrato 54, cuyo objeto es: "Contratar el servicio de hosting para el módulo de PQRSDf, así como el servicio de actualización, soporte, mantenimiento e ingeniería de software para la página web de Metrolínea S.A"
- Contrato 55, cuyo objeto es: "Contratar los servicios de ingeniería de software para la actualización, soporte y mantenimiento de la app de Metrolínea s.a."
- Contrato 85, cuyo objeto es: "Contratar el servicio de mantenimiento integral preventivo y correctivo para escáneres e impresoras, así como el suministro e instalación de repuestos para el mantenimiento correctivo de equipos de cómputo y el servidor administrativo de Metrolínea S.A."
- Contrato 43, cuyo objeto es: "Prestar el servicio de soporte y actualización para los módulos del software Stefanini Sysman de Metrolínea S.A. para la vigencia 2022"
- Se contrató un practicante para el mantenimiento de los equipos de cómputo y soporte técnico hacia los empleados.
- Se inició con el autodiagnóstico de la página web según el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación.

4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

4.1 PROCESOS JUDICIALES

Relación de los procesos judiciales en curso.

Tabla 30 - Procesos Judiciales a 31 de marzo de 2022

PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2022		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	7	\$ 81.961.233.135,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	21	\$ 36.380.227.313,00
ACCION POPULAR	7	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	2	\$ 131.268.063,00
EJECUTIVOS	1	\$ 137.006.317,00
ORDINARIOS LABORALES	2	\$ 50.612.508,00
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	2	\$ 2.476.988.053,00
TOTAL	42	\$ 121.137.335.389,00

Tabla 31 – Ejecutivos en contra en curso

EJECUTIVOS EN CONTRA EN CURSO QUE HACEN PARTE DEL PASIVO JUDICIAL A 31 DE MARZO DE 2022		
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

Tabla 32 – Procesos iniciados

PROCESOS INICIADOS POR METROLINEA EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2022		
TIPO DE ACCION	CANTIDAD	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION DE REPETICION	2	\$ 2.781.272.138,00
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 31 de marzo de 2022 en los procesos es la siguiente:

Tabla 33 - Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA A 31 DE MARZO DE 2022			
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%	31	\$102.455.433.814,00
MEDIO BAJO	11% A 25%	6	\$18.538.383.697,00
BAJO	1%A 10%	5	\$400.000.000,00
TOTAL		43	\$121.530.823.828,00

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

Tabla 34 - Acciones de repetición interpuestas por Metrolínea S.A

ACCIONES DE REPETICION INTERPUESTAS POR METROLINEA S.A. EN CURSO A 31 DE MARZO DE 2022						
Ítem	Cuantía	Despacho	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	\$296.272.138,22	Honorable Consejo de Estado	Félix Rueda, Francisco 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 Rueda, Francisco 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.

Tabla 35 – Acción de nulidad y restablecimiento

ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO A 31 DE MARZO DE 2022 - METROLINEA S.A.						
Ítem	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 METROLÍNEA 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

PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2022:

Durante éste período no fuimos notificados de demandas o acciones administrativas ni tampoco fueron iniciadas por la entidad.

Tabla 36 - Procesos finalizados en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2022

PROCESOS EN CURSO - MARZO DE 2022 - METROLÍNEA S.A.													
Item	Acción	Cuantía	Juzgado	Demandante	Demandado	Estado Actual	Apoderado	Hecho Generador	Riesgo	Factor de calificación a la fecha	Radicación	Sentencia de Primera Instancia	Sentencia de Segunda Instancia
1	Ordinario Laboral	No se establece	Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Bucaramanga	Jaime Duarte Daza	Colpensiones, XIE S.A. ARL Positiva, EPS Saludcoop y Metrolínea S.A.	El 10/05/2016 se contestó demanda por Metrolínea S.A. Doctor Roman Andres Velasquez allega poder en la fecha 09 de septiembre 2016. El día 1 de Febrero de 2017 se notificó por estados el auto emitido por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Bucaramanga que ordena negar el incidente de nulidad propuesto por el apoderado judicial de la Compañía Positiva, así como también se indica que se tiene por contestadas la demanda y el que se cumplió a cabalidad el trámite de notificación XIE S.A. El día 15 de Enero de 2018 el apoderado de Colpensiones presenta renuncia al poder. El día 19 de Enero de 2018 el Despacho profiere Auto donde ordena aceptar la renuncia del apoderado de Colpensiones. El día 24 de Abril de 2018 se emitió Auto que nombra curador ad litem y resuelve sustitución de poder. El día 24 de Abril de 2018 se revisó dentro del proceso Auto que nombra curador ad litem para el demandado Alvaro Correa. El día 25 de Junio de 2018 auto nombra curador ad litem. Etapa procesal: Notificaciones. El día 26 de Septiembre de 2018 se emitió auto que releva curador y designa uno nuevo. Etapa procesal: Notificaciones. El día 22 de noviembre de 2019 Auto nombra curador Ad-litem. Etapa procesal: Notificación, 17 de Febrero de 2020 al legan contestación de la demanda por parte del curador AD-LITEM. El día 8 de Septiembre Auto resuelve renuncia de poder. El día 11 de Diciembre de 2020 emitió auto que fija fecha de audiencia. El día 27 de Agosto de 2021 auto requiere parte demandante. El día 29 de septiembre de 2021 se reprograma la audiencia para el día 18 de noviembre de 2021 a las 08:00am. El día 18 de noviembre de 2021 a las 08:00am se llevo a cabo la audiencia Inicial que trata el artículo 77 CPTSS en la cual el Juez se declara incompetente frente a Metrolínea por falta de reclamación administrativa.	VELASQUEZ Y ABOGADOS ASOCIADOS S.A.S. Representante Legal ROMÁN ANDRÉS VELASQUEZ CALDERON	Solicita como pretensión subsidiaria se condene solidariamente a Metrolínea S.A. a pagar la pensión de invalidez del demandante, así como el pago del retroactivo de las mesadas dejadas de cancelar.	MEDIO BAJO	20%	68001-31-05-002-2015-00304-00	18/11/2021 A FAVOR DE METROLÍNEA	
2	Acción Contractual	\$ 814.846.500	CONSEJO DE ESTADO - SECCION TERCERA Tribunal Administrativo de Santander - Escritural	Estaciones Metrolínea Ltda.	Metrolínea S.A.	El 17 de noviembre de 2016 Metrolínea S.A. radicó Alegatos de Conclusión en trámite de segunda instancia. ULTIMA ACTUACIÓN El 23 de noviembre de 2016 entró al Despacho para elaborar proyecto de sentencia. 08/11/16 COPIAS REQUERIDAS SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA, RECURSO DE APELACIÓN. Actualización del 28 de junio: no hay novedad. ETAPA PROCESAL A LA ESPERA DE SENTENCIA. 25-09-2018. No presenta novedad. 18-10-2018 No presenta novedad. 23-11-2018 AL DESPACHO PARA FALLO. 07 Mar 2019 CONSTANCIA SECRETARIAL CAMBIO DE PONENTE POR POSESION DEL NUEVO MAGISTRADO. PONENTE ANTERIOR: STELLA CONTO DIAZ DEL CASTILLO Y NUEVO PONENTE: MARTIN GONZALO BERMUDEZ MUÑOZ. 22 Jan 2020 AL DESPACHO PARA FALLO 23 Nov 2016 AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA ESTADO DICIEMBRE 31 DE 2020: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO ENERO 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO FEBRERO 28 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO MARZO 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO ABRIL 30 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO MAYO 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO JUNIO 30 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (23 DE NOVIEMBRE DE 2016). ESTADO JULIO 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO AGOSTO 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO SEPTIEMBRE 30 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO OCTUBRE 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO NOVIEMBRE 30 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO DICIEMBRE 31 DE 2021: AL DESPACHO PARA FALLO PARA ELABORAR PROYECTO DE SENTENCIA (22 DE ENERO DE 2020). ESTADO ENERO 31 DE 2022: SE PROFIERE SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA EN CONTRA DE METROLÍNEA (26 DE ENERO DE 2022)	SOCIEDAD PINO RICCI SAS Representante Legal Jorge Pino Ricci	Declarar la nulidad de las Resoluciones 220, 221, 430 y 431 de 2011, por medio de las cuales se declaró el cumplimiento tardío de la sociedad, imponiendo multa.	MEDIO	50%	68001-23-31-000-2012-00198-01	01/12/ 2015 A FAVOR DE METROLÍNEA DEMANDANTE PRESENTO RECURSO DE APELACION	26/01/2022 EN CONTRA DE METROLÍNEA

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 Metrocinco 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 a 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 ae 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 esta determinación ante la Superintendencia de Transporte.
- A 31 de Marzo de 2022, el trámite está suspendido ha espera que la superintendencia resuelva las objeciones.

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

Para el registro y radicación de correspondencia relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, 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.

Continuamos 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 12:00 m. y de 1:30 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.

Tabla 37 - Medios de recepción utilizados por los usuarios

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN ENERO			PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN FEBRERO		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE	MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	8	18,6%	Ventanilla Única	14	14,1%
Personal	2	4,7%	Personal	6	6,1%
Telefónico	5	11,6%	Telefónico	1	1,0%
Web	8	18,6%	Web	54	54,5%
APP	20	46,5%	APP	24	24,2%
TOTAL	43	100%	TOTAL	99	100%

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN MARZO		
MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	8	20,0%
Personal	1	2,5%
Telefónico	0	0,0%
Web	29	72,5%
APP	2	5,0%
TOTAL	40	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 394 consultas, en el mes de febrero 408 y en marzo 372 consultas.

Tabla 38 - tipo de PQRSDF registradas

TIPO DE PQRSDF ENERO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	12	27,9%
Quejas	10	23,3%
Reclamos	21	48,8%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	43	100,0%

TIPO DE PQRSDF FEBRERO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	43	43,4%
Quejas	26	26,3%
Reclamos	30	30,3%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	99	100,0%

TIPO DE PQRSDF MARZO

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	11	27,5%
Quejas	12	30,0%
Reclamos	17	42,5%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	40	100,0%

Tabla 39 - tema objeto de la PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF ENERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	9	20,9%
Conductores	2	4,7%
Vehículos	3	7,0%
Recaudo	4	9,3%
Taquilleros	6	14,0%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	4	9,3%
Consulta de Saldo Tarjeta	15	34,9%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	0	0,0%
TOTAL	43	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF FEBRERO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	18	18,2%
Conductores	9	9,1%
Vehículos	9	9,1%
Recaudo	3	3,0%
Taquilleros	8	8,1%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	17	17,2%
Consulta de Saldo Tarjeta	20	20,2%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	15	15,2%
TOTAL	99	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF MARZO

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	8	20,0%
Conductores	4	10,0%
Vehículos	3	7,5%
Recaudo	9	22,5%
Taquilleros	0	0,0%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	4	10,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	20,0%
Infraestructura	0	0,0%
Otros	4	10,0%
TOTAL	40	100,0%

Tabla 40 - Tipo de usuario:

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO ENERO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	21	48,8%
Entidad o Empresa	9	20,9%
Usuario	13	30,2%
TOTAL	43	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO FEBRERO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	42	42,4%
Entidad o Empresa	15	15,2%
Usuario	42	42,4%
TOTAL	99	100,0%

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO MARZO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	13	32,5%
Entidad o Empresa	5	12,5%
Usuario	22	55,0%
TOTAL	40	100,0%

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.

4.3 CONTRATACION

Se adjunta relación de contratos suscritos en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2022.