



INFORME

Ante el Honorable Concejo Municipal

metrolínea
nos mueve

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE AÑO 2019

**EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE**

METROLÍNEA S.A.

Bucaramanga, octubre de 2019



1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL	
1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM	
1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS	
1.4 ESTADO DE AUTOBUSES	
1.5 GESTIÓN FINANCIERA DE LA OPERACIÓN	
1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2019	
1.7 GESTIÓN AMBIENTAL	
1.8 GESTIÓN SOCIAL	
1.9 GESTIÓN DE MERCADEO	
1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES	
2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	
2.1 PORTAL DEL NORTE	
2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE	
2.3 PORTAL DE PIEDECUESTA	
2.4 PORTAL DE GIRÓN	
2.5 OBRA COMPLEMENTARIA CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON	
2.6 CONTRATO OBRAS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL S.I.T.M. METROLÍNEA, VIGENCIA 2019	
3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL	
3.2 SG-SST	
3.3 RECURSOS HUMANOS	
3.4 RESULTADOS FINANCIEROS	
3.5 GESTION PRESUPUESTAL	
3.6 GESTION DE SISTEMAS	

4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN.....

4.1 PROCESOS JUDICIALES.....

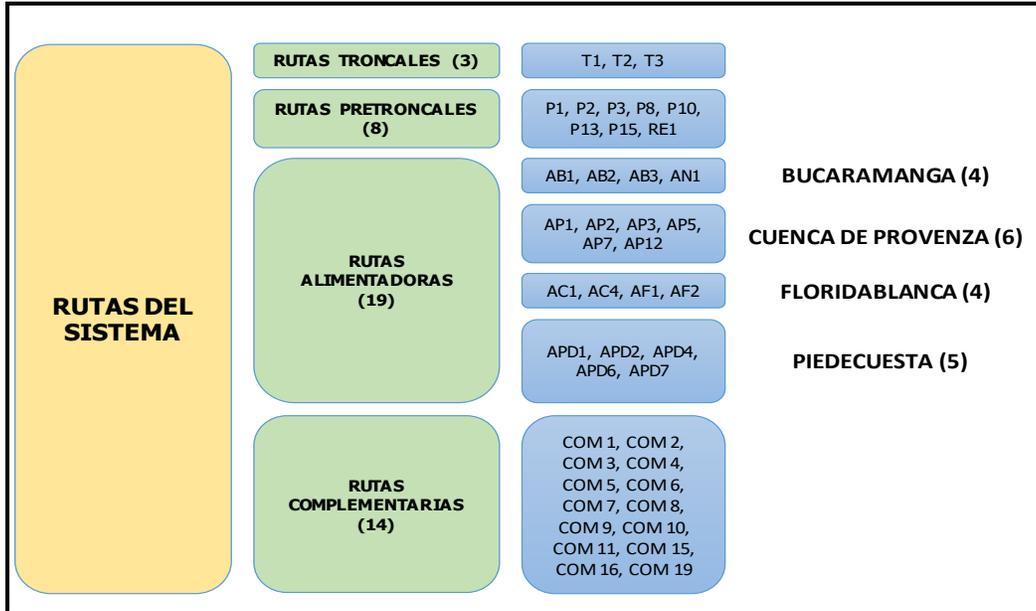
4.2 CONTRATACIÓN.....

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



1. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

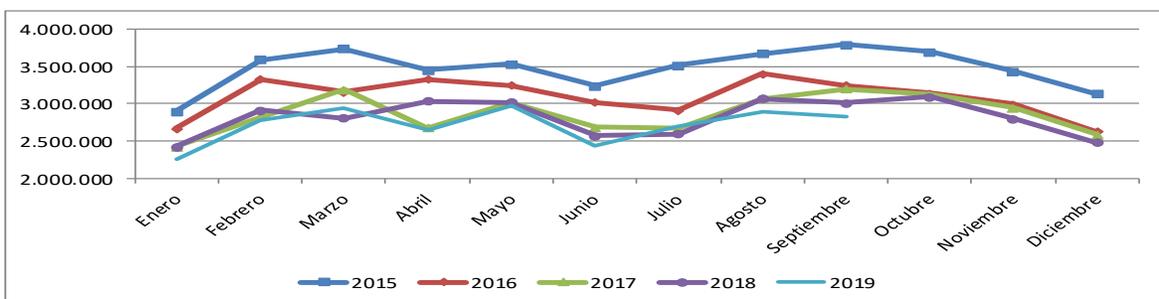
1.1 ESQUEMA OPERACIONAL



1.2 COMPORTAMIENTO DE VALIDACIONES Y KILÓMETROS DEL SITM

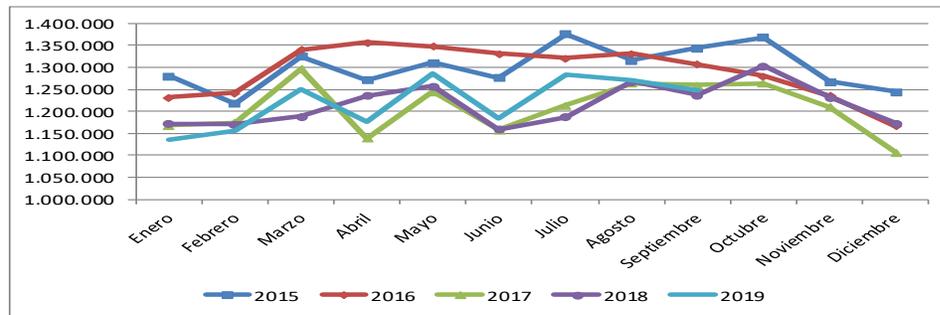
Mes	Validaciones mensuales				
	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	2.899.093	2.673.528	2.428.139	2.428.682	2.266.451
Febrero	3.585.318	3.326.793	2.826.266	2.911.048	2.780.236
Marzo	3.729.739	3.156.862	3.187.932	2.809.898	2.935.606
Abril	3.451.801	3.324.537	2.675.684	3.034.330	2.649.881
Mayo	3.525.051	3.245.871	3.011.999	3.017.257	2.980.349
Junio	3.236.288	3.015.086	2.684.696	2.572.964	2.440.392
Julio	3.512.863	2.909.726	2.668.853	2.596.226	2.695.284
Agosto	3.669.270	3.399.861	3.070.260	3.063.717	2.885.612
Septiembre	3.787.183	3.243.008	3.195.416	3.008.740	2.820.294
Octubre	3.693.462	3.141.155	3.120.896	3.092.089	
Noviembre	3.435.714	2.994.268	2.942.577	2.796.076	
Diciembre	3.129.153	2.626.241	2.588.606	2.481.959	
Acum III trimestre	31.396.606	28.295.272	25.749.245	25.442.862	24.454.105
Variación		-9,9%	-9,0%	-1,2%	-3,9%
Acumulado año	41.654.935	37.056.936	34.401.324	33.812.986	24.454.105

Gráfica - Comportamiento validaciones mensuales



Mes	Kilómetros recorridos mensuales				
	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	1.279.910	1.231.972	1.167.646	1.171.595	1.136.280
Febrero	1.218.012	1.242.062	1.174.454	1.169.810	1.156.292
Marzo	1.325.104	1.339.984	1.296.805	1.188.623	1.250.774
Abril	1.270.908	1.356.007	1.138.685	1.235.705	1.177.086
Mayo	1.310.279	1.348.151	1.244.910	1.257.168	1.285.133
Junio	1.276.185	1.331.407	1.157.417	1.159.004	1.184.414
Julio	1.375.113	1.321.444	1.214.155	1.187.607	1.282.495
Agosto	1.316.213	1.331.578	1.264.091	1.266.735	1.270.588
Septiembre	1.343.877	1.307.149	1.259.614	1.236.673	1.247.509
Octubre	1.368.289	1.280.533	1.263.480	1.302.402	
Noviembre	1.267.280	1.235.245	1.210.034	1.231.360	
Diciembre	1.244.493	1.166.320	1.107.268	1.172.763	
Acum II trimestre	11.715.601	11.809.754	10.917.777	10.872.919	10.990.571
Variación		0,8%	-7,6%	-0,4%	1,1%
Acumulado año	15.595.663	15.491.852	14.498.559	14.579.444	10.990.571

Gráfica - Comportamiento kilómetros mensuales



1.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO CONCESIONARIOS

Se ha continuado la constante vigilancia y control a los concesionarios Movilizamos S.A., Metrocinco Plus S.A. y Transporte Inteligente S.A. - TISA, generándose el comportamiento que a continuación se plasma:

INDICADORES DE DESEMPEÑO DESCONTADO A OPERADORES (2014 - 2019)

AÑO	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TISA	TOTAL
2014	\$ 595.349.156	\$ 16.901.706	\$ 133.742.316	\$ 745.993.178
2015	\$ 489.343.114	\$ -	\$ 355.215.219	\$ 844.558.333
2016	\$ 252.894.518	\$ -	\$ 982.723.411	\$ 1.235.617.929
2017	\$ 163.899.771	\$ 43.673.958	\$ 670.813.762	\$ 878.387.491
2018	\$ 56.859.700	\$ 163.200.703	\$ 215.427.167	\$ 435.487.570
2019	\$ -	\$ 194.747.100	\$ 91.027.335	\$ 285.774.435
TOTAL	\$ 1.558.346.259	\$ 418.523.467	\$ 2.448.949.211	\$ 4.425.818.936

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

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

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

Parámetros para Índices de Calidad de Desempeño del Concesionario ICD

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

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

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

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

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

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



FLOTA NO OPERATIVA SITM

Metrocinco Plus	Inscritos	No operativos a Sep 2019	%
Articulados	17	5	29%
Padrones	61	6	10%
Alimentadores	62	6	10%
Total	140	17	12%

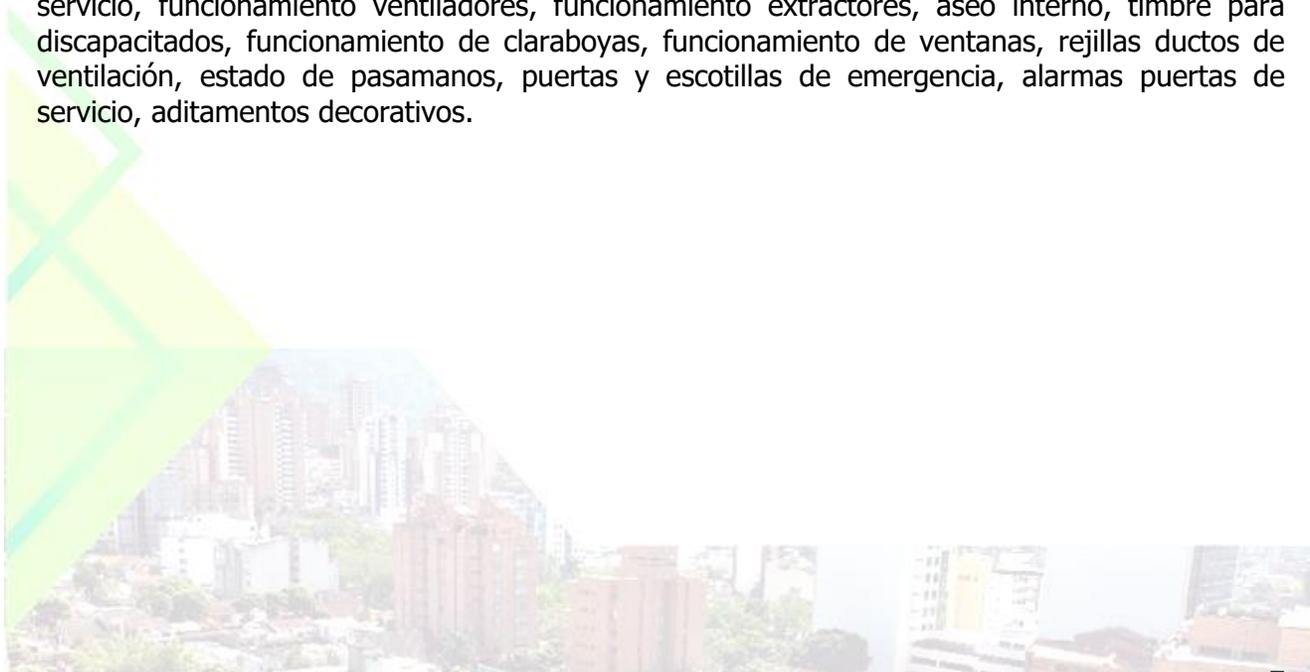
Movilizamos	Inscritos	No operativos a Sep 2019	%
Articulados	12	4	33%
Padrones	40	1	3%
Alimentadores	44	3	7%
Total	96	8	8%

Total general	236	25	11%
----------------------	------------	-----------	------------

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

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

Revisión Interna: Señalización interna, carga y presencia de extintores, conos, botiquín completo, frenos de seguridad, operación de puertas de servicio, vidrio panorámico, estado del timón, bocina, espejos internos, plataforma discapacitados y llave, funcionamiento desempañadores, 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 GESTIÓN FINANCIERA DE LA OPERACIÓN

BALANCE OPERACIONAL SITM

Ante el Honorable Concejo Municipal

INFORME *metrolínea*
nos mueve

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 (Jul 21)			
INGRESOS			44.984.854.250,00
EGRESOS			47.998.375.660,81
RESULTADO		-	3.013.521.410,81
BALANCE OPERACIONAL ACUMULADO			- 41.923.211.003,20

INFORME *metrolínea*

Ante el Honorable Concejo Municipal *nos mueve*

1.6 PROYECTOS PLAN DE DESARROLLO 2016 – 2019

Metas de Producto vigentes	Avance
Planes estratégicos de seguridad vial en Metrolínea formulados e implementados.	Se solicitó a los concesionarios de operación Metrocinco Plus y Movilizamos confirmar la realización de la revisión bienal del Plan Estratégico de Seguridad Vial. Se recibió en ambos casos copia del soporte de la radicación del PESV actualizado ante la Dirección de Tránsito y Transporte de Floridablanca, de cuya aprobación se solicitó el envío a Metrolínea una vez obtengan el aval correspondiente.
Gestionar el trámite contractual para la construcción del portal norte.	El contrato celebrado con ISMOCOL S.A., inició en marzo de 2018. El porcentaje de avance de la obra a 30 de septiembre es del 65% (conforme a la ampliación del plazo del contrato aprobado por Metrolínea S.A. con el aval del Ministerio de Transporte). ¹ .
Implementar y mantener 1 estrategia de cultura "METROLÍNEA como un bien de todos".	En el 2019 se continuó realizando y ejecutando cada una de las actividades de promoción del concepto de cultura ciudadana que fueron programadas ² .
Realizar la reestructuración operativa, financiera y jurídica del SITM.	<p>El Acuerdo Metropolitano 030/2017 ordenó la integración del TPC con el SITM del área metropolitana de Bucaramanga, a través de un esquema de complementación, estableciendo un término de 6 meses para que Metrolínea y las empresas prestadoras del transporte público colectivo formalizaran el esquema de rutas complementarias.</p> <p>El Acuerdo Metropolitano 006/2018 dispuso la ampliación del término en mención, hasta el 30 de agosto de 2019.</p> <p>Finalmente, a través del Acuerdo Metropolitano 006/19 se aprobó ampliar dicho término hasta el 24 de marzo de 2020, y modificar el cronograma.</p> <p>Se suscribió la CPS 033/19 para obtener asesoría legal para definir las actuaciones jurídicas necesarias y viables para consolidar la integración del TPC al SITM hasta su implementación en todos los temas relacionados con los contratos suscritos con los concesionarios.</p> <p>Adicionalmente se suscribió la CPS 034/19 para obtener asesoría financiera para la estructuración de un modelo económico y financiero a los contratos suscritos con los concesionarios y asesoría técnica en todos los temas relacionados con los mismos.</p>
Realizar y mantener el seguimiento y control a 3 contratos de concesión.	En el 2019 se siguió ejecutando y cumpliendo las actividades de seguimiento y supervisión, a la ejecución de los dos contratos de operación y del contrato de recaudo suscritos vigentes ³ .

¹ Ver Gestión de Infraestructura. Portal del Norte.

² Ver Gestión de Mercadeo y Gestión de Prensa y Comunicaciones.

³ Ver Indicadores de desempeño concesionarios.

Metas de Producto vigentes	Avance
Vías alimentadoras adecuadas en el norte de la ciudad para el ingreso del sistema	El 6 de junio se suscribió, con la firma CAPITEL CONSTRUCCIONES E INGENIERÍA S.A.S., el contrato cuyo objeto es la "Prestación de servicios profesionales para la caracterización y diseño de obras de mejoramiento a la infraestructura y del espacio público de las vías alimentadoras del norte del municipio de Bucaramanga, con el fin de rehabilitar estas vías para la eficiente y óptima operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea". El avance del contrato a 30 de septiembre es del 100%.

1.7 GESTION AMBIENTAL

Durante el tercer trimestre del 2019, desde el punto de vista ambiental, se resaltan los siguientes puntos y actividades como los de mayor relevancia:

- Planeación de la XI Jornada de Recolección de residuos posconsumo proyectada para los días 6 y 7 de noviembre del corriente. A través de esta jornada pública, el ente gestor realiza la disposición final adecuada de las luminarias, baterías, medicamentos vencidos y bombillos LED que se generan en la entidad.
- Gestión con SANAR a través del convenio para la recolección y disposición final adecuada de los residuos PET y de cartón que se reciclan y separan en la fuente en Metrolínea S.A.
- Gestión con PaperLab para la recolección y disposición final adecuada de los residuos de papel generados y separados en Metrolínea S.A.
- Convenio con gestor autorizado de residuos reciclables para la disposición adecuada del material reciclable vidrio, el cual se dispondrá con la EMAB en el marco de su programa "Misión Recicla"; teniendo en cuenta que correspondía al tipo de residuo pendiente de gestor adecuado para su disposición final.
- Atención de misión de revisión a los aspectos ambientales efectuada por la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS).
- Participación del Webinar-Sesión 4 "Reducción de emisiones de Metano - Experiencia Lima (Perú)" desarrollada por el Clean Air Institute.
- A través de la revisión del diseño paisajístico en el Portal del Norte, se ha logrado aumentar la cantidad de individuos vegetales que estarán incluidos dentro de la infraestructura construida y a la fecha se cuentan 401 individuos que adornarán el portal; superando la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 232 individuos, de los cuales se han plantado en este trimestre 65 unidades; también se incorporarán zonas verdes generosas y jardines. Por otro lado, se ha realizado control y seguimiento al mantenimiento de la siembra ejecutada como compensación por las obras del Portal Norte, equivalente a 511 individuos en total sembrados en zonas de alta importancia en Bucaramanga tales como la Calle 45 y la

vía a Chimitá en donde se sembraron individuos de especies nativas y/o con buen comportamiento para la zona.

- A través de la revisión del diseño paisajístico en el Portal de Piedecuesta, se logró aumentar la cantidad de individuos vegetales a incorporar dentro del Portal de 54 a 222 individuos, superando la condición inicial del lote (línea base) en donde existían 47 individuos, de los cuales en el trimestre se han sembrado aproximadamente 84 unidades; también se incorporaron zonas de jardín con plantas de la especie verbena y zonas verdes generosas. Adicionalmente, seguimiento y control al mantenimiento de la siembra de compensación iniciada el 30 de septiembre de 2018 en el municipio de Piedecuesta para cumplir los compromisos determinados por la intervención forestal efectuada para la construcción del Portal en este municipio. Se ha efectuado mantenimiento sobre los 230 árboles ubicados en La Cantera y los 272 sembrados en inmediaciones de San Francisco.
- Seguimiento y control al PMA en los contratos de obra e interventoría que se encuentran en ejecución para el Portal Norte y Portal de Piedecuesta. En el Norte y Piedecuesta se está revisando el control de los efluentes para los procedimientos de vertimientos identificados en la operación; así como el manejo del ruido como posible impacto; sin embargo, a la luz del nuevo Plan de Desarrollo se descarta la necesidad de generar permiso de vertimientos pues la PTAR se conecta a la red de alcantarillado.
- Visitas ante la autoridad ambiental y de revisión a las PTAR para definir aspectos del permiso de vertimientos y parámetros fisicoquímicos de cumplimiento mínimos para los portales de Piedecuesta y Norte.
- Gestión de cambio de tecnología de iluminación fluorescente a luz blanca tipo LED en vagones de las estaciones Cañaveral Norte y Sur, Provenza Norte y Sur y San Mateo Norte y Sur; con miras a disminuir los consumos de energía presentados en las estaciones del SITM; proyectando la prueba piloto de energías alternativas (paneles solares) que se propuso para el 2020.
- Se logró No Objeción del Banco Mundial a los PMA para las obras complementarias que se pretenden licitar en el cuarto trimestre de 2019 como son el carril de aceleración en Girón y muro de contención para la recuperación vial junto al lote del Portal Floridablanca; mientras que el PMA de la adecuación vial en el Portal Norte se encuentra adelantado esperando los diseños finales y el Plan de Reasentamientos que serán parte integral del documento PMA para su posterior envío a la UMUS y Banco Mundial.
- Participación y liderazgo de los comités ambientales de las obras de construcción (Portal Piedecuesta y Portal Norte), definiéndose aspectos ambientales cruciales para el proyecto y la comunidad de la zona, como las especies a ubicar para control del ruido y mejoramiento del paisaje, mobiliario ambiental, los contenedores de residuos sólidos, generación de áreas de amortiguación ambiental, sitios de traslado de individuos, entre otros aspectos.

- INFORME** *metrolínea*
nos mueve
- Entrega del plan de mejoramiento de la auditoría vigencia 2018 desarrollada por parte de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y cierre de hallazgo de acuerdo a lo solicitado por la Contraloría General de la República.
 - Elaboración de informes trimestrales ante el Ministerio de Transporte, visitas a sitios de siembra del Portal Norte y Piedecuesta en compañía de las autoridades ambientales, específicamente para verificar sobre la calle 45 y la vía a Chimita y en Piedecuesta en la zona del Eco Parque cerro La Cantera y el retorno-intercambiador de San Francisco.
 - Consolidación e inauguración del proyecto Sistema de Bicicletas Públicas "Metrobici"⁴ para el municipio de Bucaramanga, el cual se implementó en corredores del municipio durante el segundo semestre del 2019.
 - Supervisión y cierre del contrato No. 035 de 2018 firmado entre Metrolínea S.A. y la EMAB correspondiente al aseo de la infraestructura del SITM y coordinación logística con la EMAB para ejecutar las labores de limpieza de instalaciones y la recolección de residuos en la infraestructura del SITM diariamente, así como la respuesta ante las contingencias y necesidades que diariamente resultan en las diferentes instalaciones (100% de infraestructura) que se cubren con el contrato mencionado. Se realiza supervisión y revisión diariamente. Se han realizado gestiones para la entrega de puntos ecológicos, jornadas mensuales de limpieza a la zona del parque lineal de la Quebrada El Macho junto a la estación de Provenza oriental.
 - Actualización e implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y sus diferentes programas tales como el de capacitaciones, manejo eficiente de recursos, seguimiento a la operación, entre otros. Planeación del calendario ambiental para el cuarto trimestre de 2019, incluyendo capacitaciones de tipo ambiental para la comunidad Metrolínea.
 - Visitas de seguimiento y planeación de auditorías a la operación que se ejecutarán en el cuarto trimestre del 2019 en donde específicamente se revisarán los aspectos ambientales y del SGSST con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales vigentes y buscando implementar un programa de seguimiento y control a los concesionarios de la operación como herramienta que garantice el cumplimiento ambiental y disminuya los riesgos a la entidad por incumplimientos ambientales. Generación de cronograma de visitas e inspecciones documentales.
 - Propuesta de proyecto para estudiar la viabilidad de convertir el consumo energético de las estaciones a un consumo a partir de energías limpias tales como la energía solar. Inicialmente, se prevé la necesidad de realizar un estudio de consumos energéticos, picos y realizar un análisis para definir la capacidad necesaria y la infraestructura que se requiere para lograr este fin de utilizar energía solar para la alimentación de las estaciones del SITM Metrolínea.
 - Supervisión al contrato No. 111 de 2018 correspondiente a la rocería y macaneo de los separadores viales principales y secundarios sobre la autopista Floridablanca-Piedecuesta. Se inició la siembra de prado japonés sobre las islas de las estaciones Hormigueros y Molinos; así como también sobre la estación La Estancia y Palmichal.

⁴ Se adjunta presentación Plan Piloto 2019 - Sistema Público de Bicicletas para Bucaramanga.

1.8 GESTIÓN SOCIAL

PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DEL SITM

- Supervisión a la ejecución del Plan de Gestión Social en cada uno de los Portales en ejecución: Portal Norte y Portal Piedecuesta.
- Acompañamiento, seguimiento y control a las actividades contempladas en los programas del Plan de Gestión Social de los portales como: Comité de vinculación laboral, reuniones de Comités COAC (comité de orientación y atención a la comunidad), Talleres de sostenibilidad con estudiantes de últimos grados de los colegios del área de influencia directa a las obras y seguimiento continuo de todas las actividades a través de los comités socioambientales de las obras.



Portal Norte



Portal Piedecuesta

GESTIÓN SOCIAL EN LA OPERACIÓN DEL SITM

ACCESIBILIDAD

Comité Municipal de Discapacidad

Metrolínea continúa participando en las reuniones citadas por el Comité Municipal de Discapacidad, y durante este trimestre se presentó el informe de avance en el desarrollo de las metas consolidadas en el Plan durante el primer semestre de la presente anualidad.

Sensibilización en reuniones con comunidad

Como un espacio de aprovechamiento para sensibilizar y brindar información pertinente sobre todo lo relacionado con discapacidad en el sistema de transporte masivo, se presenta durante las reuniones de comités COAC de los portales en ejecución, videos o datos que le permitan a la comunidad aprender un poco más sobre esta temática y así generar conductas incluyentes hacia este grupo poblacional.





ACCESIBILIDAD PARA TODOS
Sabías qué.....

La accesibilidad universal es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

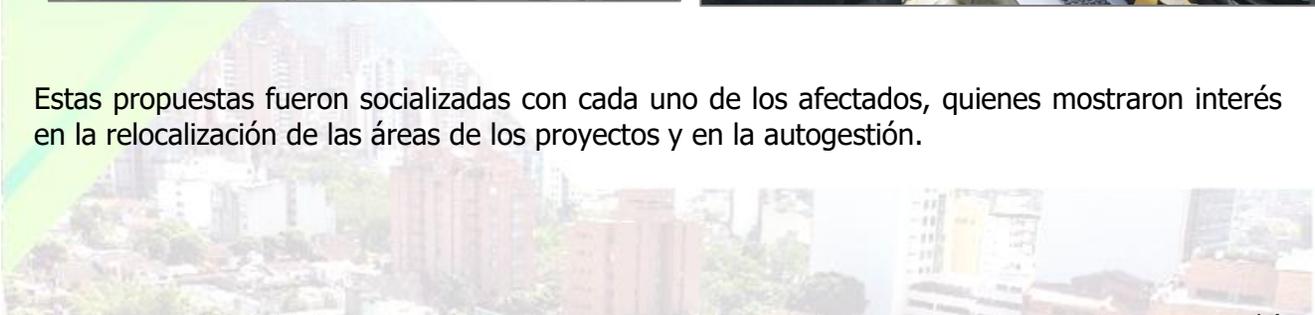
AVANCE PLAN DE REASENTAMIENTO OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

Durante el trimestre se continuo con la labor de acompañamiento y gestión con el Municipio de Bucaramanga, en la construcción de propuestas viables de relocalización para los afectados por esta obra, de tal manera que se presentó avance en las siguientes actividades:

- **Mesas de Trabajo Plan de Reasentamiento - PDR:** Construcción de las propuestas de relocalización para las unidades sociales afectadas, con la Defensoría del espacio público, Metrolínea, Personería e Imebu, donde se consolidan tres (3) propuestas:
 - ✓ Relocalización en Fegally, Plaza de mercado central y plaza de mercado Mutis
 - ✓ Propuesta de Relocalización en el área de plazoletas de este proyecto y de la obra del Portal Norte.
 - ✓ Autogestión



Estas propuestas fueron socializadas con cada uno de los afectados, quienes mostraron interés en la relocalización de las áreas de los proyectos y en la autogestión.



- **Visitas Domiciliarias y acompañamiento avalúos:** Se llevó a cabo la contratación de los avalúos para valoración de mejoras, daño emergente y lucro cesante de las 7 mejoras afectadas por el proyecto obra vial complementaria del Portal Norte.
- **Socialización del proyecto con la comunidad del Barrio Miramar:** Se llevó a cabo la socialización de los diseños finales de la obra vial complementaria, inicialmente con el presidente de la JAC del Barrio y posteriormente con la comunidad en general, evidenciándose una alta aceptación del proyecto por parte de los residentes.



SEGUIMIENTO MINISTERIO DE TRANSPORTE A TEMAS SOCIALES

Durante el trimestre se llevó a cabo seguimiento a los compromisos adquiridos en los temas sociales: Avance plan de reasentamiento, modificación resolución comité de reasentamientos, mesa de trabajo con el Municipio.



MISIÓN BANCO MUNDIAL

Durante el mes de agosto se realizó la misión del Banco Mundial, con el experto social Carlos Molina, donde se realizó seguimiento a los compromisos de la pasada Misión, se brindó la asesoría necesaria para la realización del Plan de Reasentamiento y se compartieron las experiencias

exitosas de otros sistemas con el fin de tener un panorama más amplio con respecto al proceso de relocalización de las unidades sociales afectadas.

TALLER SALVAGUARDAS SOCIALES – MINISTERIO DE TRANSPORTE

El equipo social de la entidad participó en el Taller de salvaguardas, realizado los días 17 y 18 de septiembre en la ciudad de Bogotá, con la presentación de una experiencia exitosa en la implementación del programa de género e ingreso laboral. Se realizó junto con los contratistas de obras e Interventorías de los portales Norte y Piedecuesta, un video que recopila los datos más relevantes de esta gestión.

- Presentación de experiencias exitosas SITM supervisadas por el Banco Mundial en cuanto a vendedores ambulante y OEP en Planes de Reasentamiento.
- Presentación por parte de gestión social Metrolínea: avances Plan de Reasentamiento obra Vial complementaria Portal Norte.
- Socialización borrador Resolución Comité de Reasentamiento Metrolínea, por parte del área jurídica de la entidad.
- Definición de compromisos.

. Se plantea derogar resolución comité de Reasentamiento 080 de 2006 y construir nueva resolución. Enviar resolución borrador al Ministerio de Transporte para revisión.

. Enviar presentación avances Misión y avances Plan de Reasentamiento Obra Vial Complementaria Portal Norte a Ministerio de Transporte y Banco Mundial

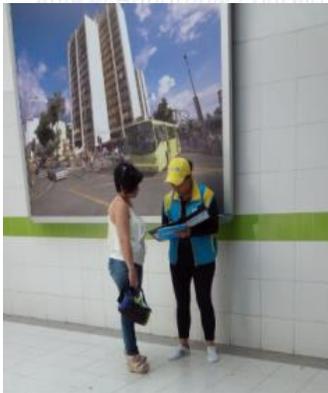
1.9 GESTIÓN DE MERCADEO

SOCIALIZACIÓN DE LOS PORTALES EN PUNTOS ESTRATÉGICOS

Se continúa con la exposición de la maqueta del portal de Piedecuesta dentro del Centro Comercial de la Cuesta en donde la intención es hacer visible este proyecto los diseños de la obra del portal a la comunidad del área metropolitana de Bucaramanga.



CAMPAÑA UNICEF



Metrolínea se vincula a esta importante causa para la infancia la cual tiene como objetivo principal exponer en un periodo muy corto de tiempo las situaciones que se viven en sectores vulnerables del país y los programas de ayuda que se tiene en estas regiones, esto con el fin de contribuir en el proceso de captación de donantes recurrentes de UNICEF; dichos programas sociales que benefician a los niños en las regiones más vulnerables del país como la guajira o Choco implementando proyectos que ayudan a reducir el tiempo de consecución de agua de buena calidad en comunidades alejadas a través de tanques de extracción subterránea. O la potabilización de agua a través de filtros que han permitido prevenir enfermedades en

nuestros niños. Estos programas y muchos más se llevan a cabo gracias a las donaciones de empresas y particulares que aportan un granito de arena.

En Bucaramanga se realiza la actividad de recaudación de fondos por medio de Facers que son personas especializadas en este concepto que transmiten a través de un discurso la problemática y soluciones con el fin de sensibilizar e invitar a la población de esta ciudad a participar activamente a través de pequeños donativos que no se recaudan en efectivo si no por medio de un formulario. Esta actividad se viene desarrollando desde hace más de un año en Bucaramanga con resultados que han permitido cambiar la vida de muchos niños. Metrolínea ha sido un aliado en esta labor ya que han permitido dichos espacios para esta actividad



JORNADA ESTILOS DE VIDA SALUDABLES



El día 25 de septiembre se llevó a cabo una jornada pedagógica promocionando a los usuarios del SITM los estilos de vida saludable y Conmemorando el Día Nacional de Estilos de Vida Saludable en las estaciones del Metrolínea de la mano con el ISABÚ

Cabe resaltar que desde el Plan de Intervenciones Colectivas- PIC del Instituto de Salud de Bucaramanga se realizó esta actividad Pedagógica articulando con la EPS Asmet Salud para la Toma de Tensiones Arteriales, Toma de Peso, Índice de Masa Corporal. Así mismo se realizaron concursos relacionados a los Estilos de Vida Saludable como hacer saltos en lazos durante 1 minuto y se premió a los participantes con suvenires.



PILOTO CULTURA CIUDADANA

metrolínea

Metrolínea llevó a cabo un piloto con 12 estudiantes de ASOPORMEN quienes presentan Discapacidad cognitiva leve y moderada, en donde el objetivo de este piloto era sensibilizar a la sociedad específicamente a los usuarios de METROLÍNEA sobre la conciencia de la cultura de los valores favoreciendo las prácticas ciudadanas durante la accesibilidad al Sistema Integrado de Transporte Masivo.

Cabe resaltar que estos estudiantes fueron seleccionados debido a sus competencias motrices, cognitivas psicosociales y comunicativas competencias las cuales fortalecerán con la interacción social del presente proyecto en el SITM.



SUPERVISIONES

Contratos No. 003, 004, 005 de 2019 firmado entre Metrolínea S.A. y las empresas comercializadoras I.COMMUNICATE, EFECTIMEDIOS y UNION TEMPORAL AD EXPERIENCES Y TERRAM LIGHT correspondientes a la explotación colateral de espacios para la fijación de publicidad visual en la infraestructura física y publicidad visual interna en la flota de buses del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga. Así como la respuesta ante las contingencias y necesidades que diariamente resultan en las diferentes instalaciones (100% de infraestructura) que se cubren con el contrato mencionado. Se realiza la supervisión y revisión diariamente, se aprueban campañas de publicidad para instalar dentro de los diferentes espacios del SITM, Así mismo se buscan espacios nuevos para dicha explotación en pro de generar recursos adicionales en el Sistema, Así mismo se aprueban modalidades de explotación como lo son activaciones de Marca, BTL y entrega de material publicitario

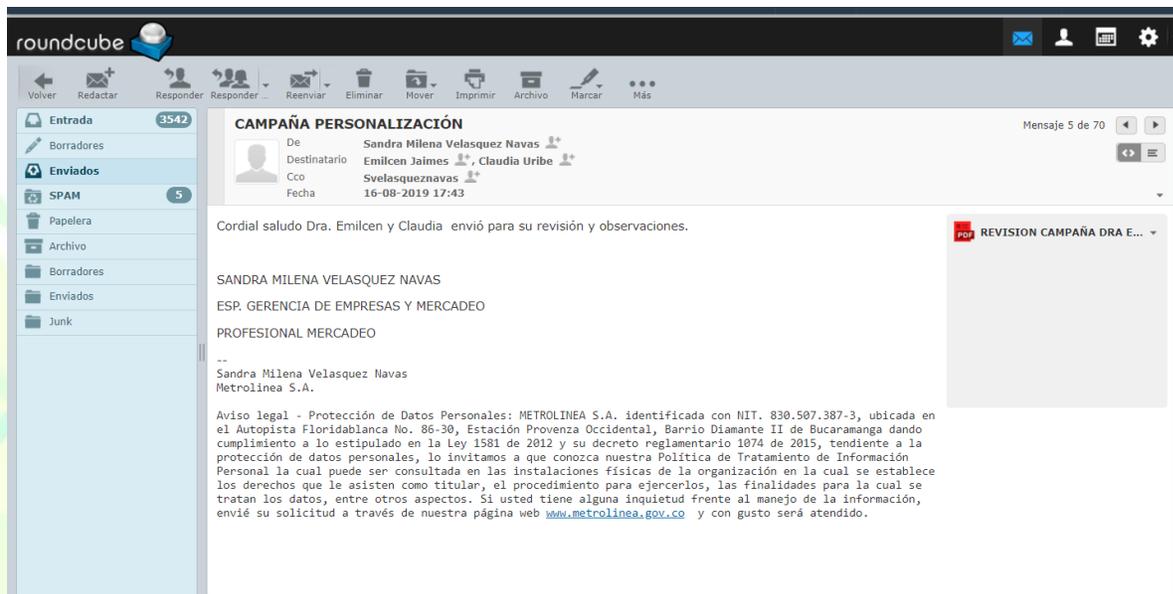
Contratos No. 002 firmado entre Metrolínea S.A. y la UNION TEMPORAL AD EXPERIENCES Y TERRAM LIGHT correspondientes a la explotación colateral de espacios para la fijación de publicidad visual externa e interna en los buses del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Contrato de arrendamiento No. 001 el 26 de febrero de 2019 con la empresa LINK WIRELESS S.A.S, en donde su objeto es: "ALQUILER DE UN ESPACIO DE DOS METROS CUADRADOS PARA LA FIJACIÓN DE UN MOGADOR LINK (SOLUCIÓN AUTO SOSTENIBLE PARA ZONAS WIFI)EN EL PARQUE ESTACIÓN UIS - DE CONFORMIDAD CON EL ALCANCE DEFINIDO EN EL CONTRATO", cabe resaltar que el termino de duración del contrato será de 11 meses contados a partir del acta de inicio, el valor estimado del presente contrato se integra de dos componentes los cuales fueron determinados por la oficina Gestora en los estudios previos; un canon mensual de (\$100.000) más Iva pagaderos a Metrolínea y un 5% de los ingresos percibidos de las campañas publicitarias que pauten en el Mogador TOTEM LINK instalado en parque estación UIS. Cabe resaltar que esta supervisión es compartida con el funcionario José Eduardo Rueda Briseño.

PROPUESTAS CAMPAÑAS

Lograr el aumento proporcional del total de usuarios con tarjetas personalizadas por medio de la campaña PERSONALIZA GANA Y VUELVE EL USUARIO DE LA EXCELENCIA la cual busca promover la participación de los actuales usuarios por medio de una estrategia BTL en las 17 estaciones del SITM y el barrio Norte de Bucaramanga en la cual se premiará a los usuarios que más validaciones realicen con su tarjeta personalizada.

Objetivo general: Promover la participación de los actuales usuarios del SITM en la campaña PERSONALIZA GANA Y VUELVE EL USUARIO DE LA EXCELENCIA la cual busca incentivar al usuario de Metrolínea por medio de una estrategia BTL a que personalicen su tarjeta y la entrega de premios sorpresa a quienes utilicen la mayor cantidad de veces su tarjeta personalizada; optimizando nuestro servicio al cliente y aportando al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los habitantes de Bucaramanga y su área Metropolitana.



1.10 PRENSA Y COMUNICACIONES

Atención a medios de comunicación:

La relación con los medios de comunicación regionales y nacionales, mostró una mejora continua, al ser atendidos alrededor de 24 requerimientos formales de periodistas sobre temas relacionadas con la operación y la infraestructura. Generamos también noticia a través de 11 comunicados de prensa con contenidos asociados al servicio, la construcción de los portales y la puesta en marcha del modelo de complementariedad en asocio con el transporte convencional, así como de las diversas campañas de cultura ciudadana y alianzas estratégicas con otras entidades.

Campañas y alianzas estratégicas:

Durante este trimestre desarrollamos ocho actividades relacionadas con la promoción, socialización y divulgación de iniciativas asociadas a la difusión de buenos hábitos y comportamientos en el SITM, comportamiento de la operación y la realización de alianzas estratégicas para el posicionamiento de nuestra marca e imagen, esto en el marco del convenio realizado con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, en desarrollo de la campaña: "del mismo lado", y de otras iniciativas desarrolladas con instituciones de reconocimiento regional.

- **Nos unimos con el INDERBU para ofrecerle a nuestros usuarios un rato de esparcimiento y bienestar con la transmisión de los partidos de la Copa América realizada en julio pasado en nuestra "Tribuna Metrolínea".**



- **Auspiciamos la carrera atlética, "Ponte Rosa" que promueve la equidad de género y la inclusión en todos los espacios de la sociedad.**

Ante el Honorable Concejo Mu



- **Adelantamos una campaña conjunta con el INVISBU, a través del programa, "Pintaramanga", con el propósito de aportar en el embellecimiento de la infraestructura del SITM, con un mural en homenaje al Páramo de Santurbán y a nuestra biodiversidad en Parque Estación UIS.**



INFORME metrolínea

- A través de un acuerdo de voluntades celebrado con la UNAB, nos vinculamos a ULIBRO 2019 en Neomundo, para hacer pedagogía sobre nuestro servicio y socializar los beneficios de usar el SITM, Metrolínea.

← Twittear

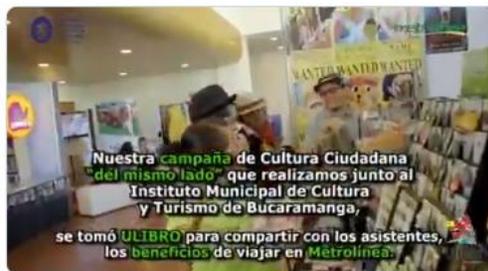


Metrolínea
@Metrolínea

#BuenaNota

Con la campaña de #CulturaCiudadana "del mismo lado", que desarrollamos junto al @IMCTBGA llegamos a ULIBRO 2019 📖 en Neomundo para deleitarnos con sus "palabras maestras" y compartirles los beneficios de usar Metrolínea, su transporte legal.

#MetrolíneaEsDeTodos ❤️



8:10 a. m. · 31 ago. 2019 · Twitter for iPhone

||| Ver artículo del Tweet

- Desarrollamos con la Policía Metropolitana, una campaña para promover la "Ruta del Servicio" a fin de cuidar a nuestras usuarias del asedio de potenciales delincuentes.

← Twittear



Metrolínea
@Metrolínea

#AEstaHora El Comandante de @PoliciaBmanga

General Manuel Vásquez, junto a nuestro Director de Operaciones, Julián Arenas, orientan a las usuarias sobre la "Ruta de Servicio" para denunciar posibles casos de acoso sexual al interior de los buses.

#MetrolíneaEsDeTodos ❤️



AREAMETROBUCARAMANGA y 7 más

7:57 a. m. · 5 sept. 2019 · Twitter for iPhone

- **Mediante una alianza de voluntades realizada con Cenfer para la Feria Ganadera 2019, tuvimos la oportunidad de instalar el bus de la #MetroCultura para promover la utilización de nuestro SITM y hacer pedagogía y socialización sobre los beneficios de usarlo.**



- **Gracias a una campaña realizada con la Empresa Electrificadora de Santander, ESSA, en la celebración de sus 128 años de historia, sorprendimos a nuestros usuarios con la entrega de cup cakes para que se deleitaran con un delicioso postre que pudieron decorar a su gusto.**



- Con el fin de ofrecer espacios saludables y de bienestar a nuestros usuarios, nos aliamos con el ISABÚ para desarrollar una jornada de promoción de estilos de vida saludable.



Métricas redes sociales

Instagram:

Julio – Agosto - Septiembre

Total, seguidores: 1.299

En este trimestre registramos 184 nuevos seguidores.

Twitter:

Julio – Agosto - Septiembre

Total, seguidores: 10.865

En este trimestre registramos 218 nuevos seguidores.

Fan page – Facebook:

Julio – Agosto - Septiembre

Total, amigos: 9.616

En este trimestre registramos 295 nuevos amigos.



2. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

2.1 PORTAL DEL NORTE

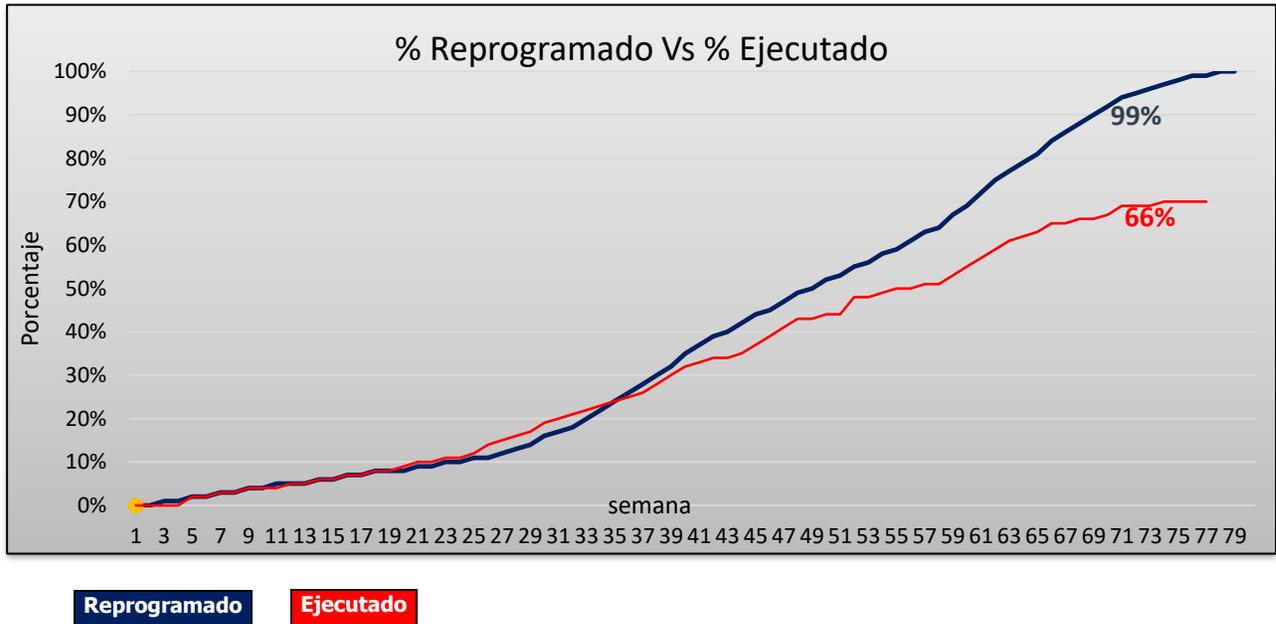
CONTRATO DE OBRA	
No. CONTRATO	132 DE 2017
OBJETO	CONSTRUCCION DE LA ESTACION DE CABECERA PORTAL DEL NORTE DEL MUNICIPIO BUCARAMANGA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 31.824.861.249
VALOR ADICIONAL 01	\$ 7.415.961.904
VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01	\$ 39.240.823.153
CONTRATISTA	ISMOCOL S.A.
PLAZO INICIAL	18 MESES
FECHA INICIO	15 DE MARZO DE 2018
FECHA DE TERMINACION	14 DE SEPTIEMBRE DE 2019
FECHA TERMINACION ADICIONAL 01	31 DE ENERO DE 2020

CONTRATO DE CONSULTORIA	
No. CONTRATO	130 DE 2017
OBJETO	CONTRATO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PORTAL DEL NORTE EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 2.974.512.695
ADICIONAL I	\$ 222.829.285
VALOR TOTAL	\$3.197.341.980
CONTRATISTA	CONSORCIO PORTAL NORTE
PLAZO INICIAL	19 MESES
FECHA INICIO	15 DE DICIEMBRE DE 2017
AMPLIACION I PLAZO ADICIONAL	3 MESES
FECHA DE TERMINACION	14 DE OCTUBRE DE 2019

Se aclara respecto a las adiciones en tiempo y valor, según se describió en los Estudios previos que: *"Mediante documento radicado en Metrolínea S.A. con el Nro. 1882 de fecha 18-07-2019, el CONSORCIO PORTAL NORTE en desarrollo de las funciones que le conciernen como ente consultor a cargo de la interventoría del CONTRATO DE OBRA #132 DE 2017 notifica a la sociedad*

Metrolínea S.A. que considera procedente la solicitud requerida por el contratista de obra ISMOCOL S.A. tendiente a conseguir ampliar el plazo y aumentar el valor del CONTRATO DE OBRA Nro. 130 DE 2017, y en tal sentido expresa esta interventoría que luego de analizar la información remitida por el contratista, en donde se atendieron las observaciones que la Interventoría formuló en la revisión de los documentos aportados para la solicitud se ha avalado la referida modificación del valor y el plazo del contrato #130 de 2017”.

AVANCE DE OBRA PORTAL NORTE
 Curva de seguimiento avance real de obra



Obras de excavación y replanteo cárcamo lavado



olínea
nos mueve

Instalación acero flejado caja residuos líquidos en el Edificio de mantenimiento



Obras de encofrado caja residuos líquidos en el Edificio de mantenimiento



Obras de vaciado concreto caja residuos líquidos en el Edificio de mantenimiento



rolínea
nos mueve

Obras de encofrado escalera 2º piso en el Edificio de mantenimiento



Obras de encofrado grouting de nivelación columnas metálicas en el Edificio de mantenimiento



Obras de prueba hidrostática para red contra incendios



rolínea
nos mueve

Obras de instalación de geotextil para pavimento MR en el Patio Taller



Obras de extendido de la sub base para el pavimento MR en el Patio Taller



Obras de encofrado para el voladizo del muro T4 en el Edificio de acceso a la Estación de transferencia



olínea
nos mueve

Obras de mampostería H10 área de baños públicos - sector Túnel de acceso Estación de Transferencia



Obras de vaciado del concreto para rampa norte de acceso a plataformas de embarque Estación de Transferencia



Obras de cubrimiento de los cárcamos en el Edificio de mantenimiento del Patio Taller

2.2 ESTUDIOS Y DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE

CONTRATO DE CONSULTORIA	
No. CONTRATO	060 DE 2019
OBJETO	ELABORAR LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA EJECUCION DE LA OBRA VIAL COMPLEMENTARIA DEL PORTAL NORTE, CON EL OBJETO DE ADECUAR PARCIALMENTE LA CALZADA Y EL ESPACIO PUBLICO DE LA CARRERA 10 OCCIDENTE CON CALLE 7 NORTE FRENTE A LOS BARRIOS COLSEGUROS NORTE Y MIRAMAR, DEL SECTOR NORTE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
VALOR INICIAL	\$ 225.337.475
CONTRATISTA	ECR STUDIO S.A.S
PLAZO INICIAL	SETENTA (70) CALENDARIO
FECHA INICIO	17 DE ABRIL DE 2019
FECHA DE TERMINACION	25 DE JUNIO DE 2019
ACTA DE SUSPENSION 01	17 DE JULIO DE 2019

Se aclara respecto a la suspensión 01, según se describió en el acta de suspensión, que: *"Debido a que a la fecha no ha sido definido el perfil vial N° 93, que según el PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL – POT de Bucaramanga regula el perfil a aplicar en el sector objeto de estudio; dicha definición no ha sido concluida por parte de la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Bucaramanga, por lo tanto se hace necesario esperar hasta que esta oficina defina el perfil vial 93, dado que es un lineamiento para continuar con los estudios y diseños objeto del contrato"*.

AVANCES DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL NORTE



OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL
NORTE INTERVENCIÓN - ESTADO ACTUAL



PROPUESTA CALZADA UNIDIRECCIONAL ZONA 30





2.3 PORTAL DE PIEDECUESTA

CONTRATO DE OBRA	
No. CONTRATO	135 DE 2017
OBJETO	CONSTRUCCION DEL PORTAL DE PIEDECUESTA PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 32.366.405.603
VALOR ADICIONAL 01	\$ 3.869.987.213
VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01	\$ 36.236.392.816
CONTRATISTA	CONSORCIO PORTAL PIEDECUESTA
PLAZO INICIAL	18 MESES
FECHA INICIO	14 DE MARZO DE 2018

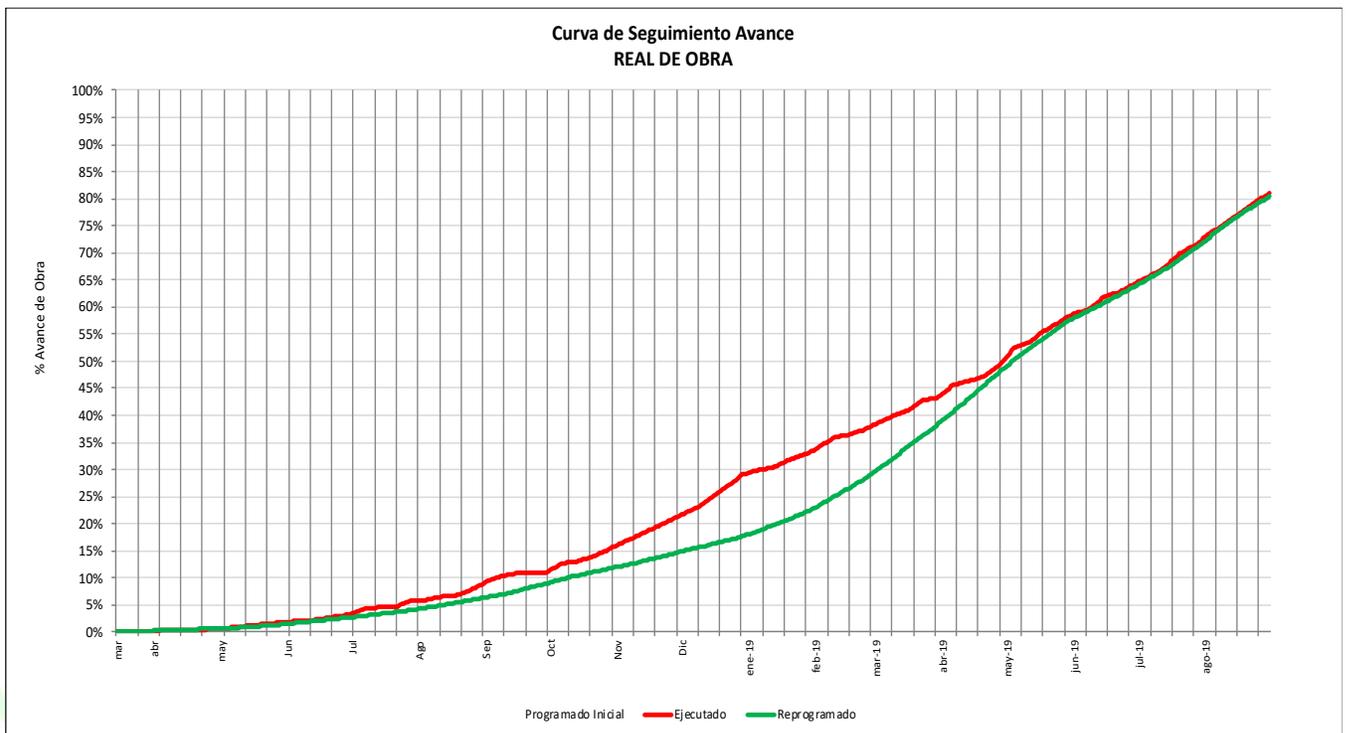
CONTRATO DE OBRA	
FECHA DE TERMINACION	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
FECHA TERMINACION ADICIONAL 01	13 DE DICIEMBRE DE 2019

CONTRATO DE INTERVENTORIA	
No. CONTRATO	133 DE 2017
OBJETO	CONTRATO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PORTAL PIEDECUESTA PERTENECIENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO METROLÍNEA S.A.
VALOR INICIAL	\$ 2.546.362.000
VALOR ADICIONAL 01	\$ 596.698.725
VALOR TOTAL INCLUIDO ADICIONAL 01	\$ 3.143.060.725
CONTRATISTA	CONSORCIO CB – INCOPLAN
PLAZO INICIAL	20 MESES
FECHA INICIO	01 DE FEBRERO DE 2018
FECHA DE TERMINACION	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
FECHA TERMINACION ADICIONAL 01	13 DE JUNIO DE 2020

Se aclara respecto a las adiciones en tiempo y valor, según se describió en los Estudios previos que: *"Para realizar el adicional en dinero al **CONTRATO DE OBRA**, las principales solicitudes realizadas en el transcurso de las obras y que dieron ajustes y modificaciones del proyecto y por ende mayor presupuesto de obras son: a) Las recomendaciones dadas por el cuerpo de bomberos de Piedecuesta, con respecto a la seguridad requerida para la operación del portal y de los futuros usuarios del sistema; b) Las solicitudes realizadas por los operadores del sistema, con respecto a los requerimientos de mayor capacidad y un funcionamiento eficiente y acorde a las necesidades de la operación del Patio Taller, c) Las solicitudes de TISA como operador del sistema, con respecto al mejoramiento de la infraestructura en los sistemas de control de recaudo y seguridad del mismo; d) La solicitud de Metrolínea S.A. de reubicar la Estación Temprana en una "Estación Provisional" a ubicar en el área del Patio Taller, para la continuidad de la operación provisional del sistema mientras el portal entra en su pleno funcionamiento; e) La solicitud de Metrolínea S.A. para la independencia de los consumos de energía que facilitara el control del pago de la misma por parte de los operadores y del ente gestor; f) La optimización de las áreas de espacio público que darán comodidad y seguridad a los usuarios para transitar los alrededores del Portal Piedecuesta; g) Las obras de contención y rehabilitación del cerramiento del conjunto residencial Portal Santillana colindante con el proyecto; i) El sistema de semaforización de las intersecciones de la vía carrera 8ava con calle 6N y vía Guatiguara para ingreso a la plataforma de ingreso a los buses articulados y padrones, entre otros ajustes realizados al proyecto.*

Así mismo para realizar el adicional al **CONTRATO DE INTERVENTORIA**, es pertinente mencionar que el presente proceso tuvo el acompañamiento de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible del Ministerio de Transporte – UMUS, atendiendo Metrolínea S.A. las observaciones y/o recomendaciones dadas por esta Unidad Técnica. Por todo lo anterior, se hace viable y oportuno adicionar en tiempo y valor el Contrato de Interventoría. Se establece que durante el periodo de responsabilidad por defectos establecido en la cláusula 35.1 de las CEC del contrato de obra No. 135 de 2017, una vez se haya finalizado la etapa de corrección por defectos por parte del contratista de obra, se recibirá a satisfacción la obra y se liquidara el contrato de obra por parte de la interventoría, en un tiempo menor al establecido en dicha etapa”.

AVANCE DE OBRA PORTAL PIEDECUESTA



Obras área Patio Taller oficinas



Se presentaron actividades como instalación de pisos con sus respectivas brechas e instalación de enchape para los baños, así como también el cableado eléctrico con sus puntos y cajas. Posteriormente se instalaron puertas y ventanas, ya instalado todos los elementos se pasó a protegerlos con cartón para pasar con la última mano de pintura en la parte interna y en la parte externa se comenzó con la mano de pintura negra iniciando la actividad, demarcando primero los filos.

Obras área Patio Taller Portería



Se desarrollaron actividades de frisado tanto al interior como al exterior, se trabajó el cableado de la portería con sus respectivos puntos eléctricos, posteriormente se estucaron los muros exteriores.

Obras de implementación de la Estación provisional en el Patio Taller



Se intensificó la actividad en este punto ya que es de suma importancia para el traslado del servicio continuando las actividades con completa normalidad. Es por esto que las actividades se dividieron en dos partes la primera enfocada a la plataforma de abordaje en la cual se armó en primera instancia la plataforma y se instaló la cubierta a dos aguas con sus respectivas bajantes

de aguas lluvias, además se instalaron los pasamanos, puntos eléctricos con sus respectivas luminarias y se aplicó la pintura en la parte externa de la plataforma. La segunda parte se concentró en la instalación del container de taquillas al cual se le hizo su debido acondicionamiento, dentro del cual se contempló, cableado, puntos eléctricos, tablero, se pintó en la parte interna y se instaló la cubierta a dos aguas con sus respectivos bajantes. La operación en la Estación Provisional de este Portal se dio inicio el 7 de septiembre.

Obras área Patio Taller Edificio de mantenimiento



Se desarrollaron actividades como la terminación de la instalación del miniwave sobre la fachada de cárcamos, así como también se le realizaron los nichos a cada cárcamo, en la parte alterna a taller se realizó la instalación del cableado con sus respectivos puntos eléctricos, para proseguir con la instalación del cielo raso y así se finalizó con la aplicación del estuco sobre los muros.

Obras área Nivel Plataformas de transferencia buses alimentadores



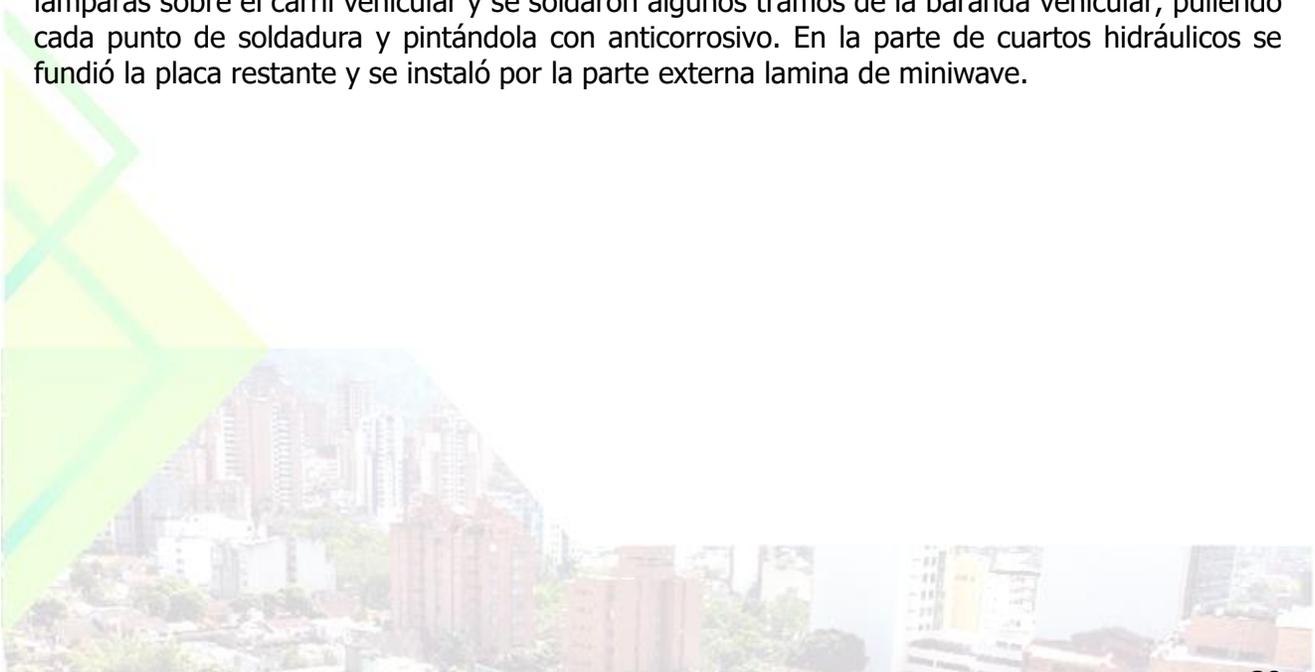
Las actividades que se llevaron a cabo fueron la continuación de la instalación de las correas y las láminas del cielo raso y el frontón, así como también la perforación de los puntos donde se instalaron las luces LED, se continuo con la instalación del piso NBK y se inició el sellado de la

brecha entre pisos, en la parte de taquillas se instalaron el cableado y los puntos eléctricos, así como también se aplicó el estuco y posteriormente se realizó la instalación de puertas y ventanas, se les realizó un recubrimiento en cartón para protegerlas y se comenzó con la aplicación de la base en la fachada. También se fundió el cárcamo en la plazoleta principal y se realizó la respectiva perforación para la instalación de los bolardos.

Obras área Nivel Plataformas de transferencia buses troncales



Se desarrollaron actividades como la instalación del cableado eléctrico en los baños y en la parte de taquillas, liberando actividades como la instalación del cielorraso, para posteriormente aplicar estuco plástico tanto en los muros internos como externos, se continuo con la instalación de los pisos NBK acorde a como se fueran liberando otras actividades, también se inició la instalación de las bancas perimetrales a las jardineras, se pulieron y se les aplico el anticorrosivo, otra actividad que dio inicio, fue la instalación de los ascensores, adaptando el espacio para el montaje de la cabina; la escalera en mampostería costado 6N se niveló, además se instalaron gran parte de las lámparas sobre el carril vehicular y se soldaron algunos tramos de la baranda vehicular, puliendo cada punto de soldadura y pintándola con anticorrosivo. En la parte de cuartos hidráulicos se fundió la placa restante y se instaló por la parte externa lamina de miniwave.



2.4 PORTAL DE GIRÓN

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

OBRA TERMINADA PORTAL DE GIRÓN



2.5 OBRA COMPLEMENTARIA CARRIL DE ACELERACION PORTAL DE GIRON

Se adelantó el proceso de viabilidad técnica por parte de la UMUS del Ministerio de Transporte, y actualmente se encuentra en trámite de permiso de intervención del espacio público y viabilidad técnica ante el INVIAS.

INFORME *metrolínea* DISEÑOS OBRA VIAL COMPLEMENTARIA PORTAL DE GIRON

Ante el Honorable Concejo Municipal *nos mueve*



OBRA CARRIL DE ACCELERACIÓN Y ESPACIO PÚBLICO

09 PROPUESTA FINAL



2.6 CONTRATO OBRAS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL S.I.T.M. METROLÍNEA, VIGENCIA 2019

CONTRATO DE OBRA	
No. CONTRATO	098 DE 2019
OBJETO	CONTRATAR LAS OBRAS DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE INSTALACIONES PARA ATENDER LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA PERTENECIENTE A METROLÍNEA S.A. PARA LA VIGENCIA 2019
VALOR INICIAL	\$ 499.013.468
CONTRATISTA	UNION TEMPORAL METROLÍNEA 2019
PLAZO INICIAL	97 DIAS
FECHA INICIO	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
FECHA DE TERMINACION	31 DE DICIEMBRE DE 2019

VISITA INFRAESTRUCTURA DEL S.I.T.M. METROLÍNEA



nos mueve

Visita obras de mejora al cerramiento perimetral infraestructura Estación Provenza Oriental



Visita obras de mejora a la infraestructura de vagones centrales



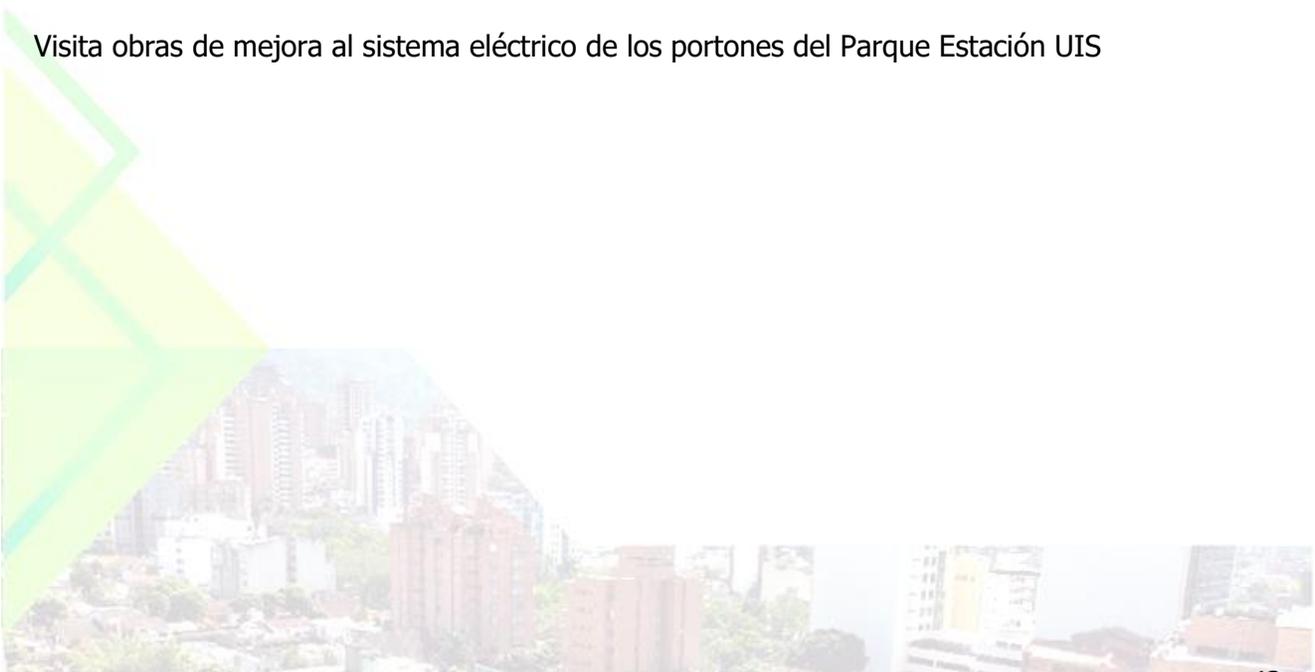


olínea
nos mueve

Visita obras de mejora revisión acabados arquitectónicos
infraestructura Estación Provenza Oriental



Visita obras de mejora al sistema eléctrico de los portones del Parque Estación UIS



3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

3.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

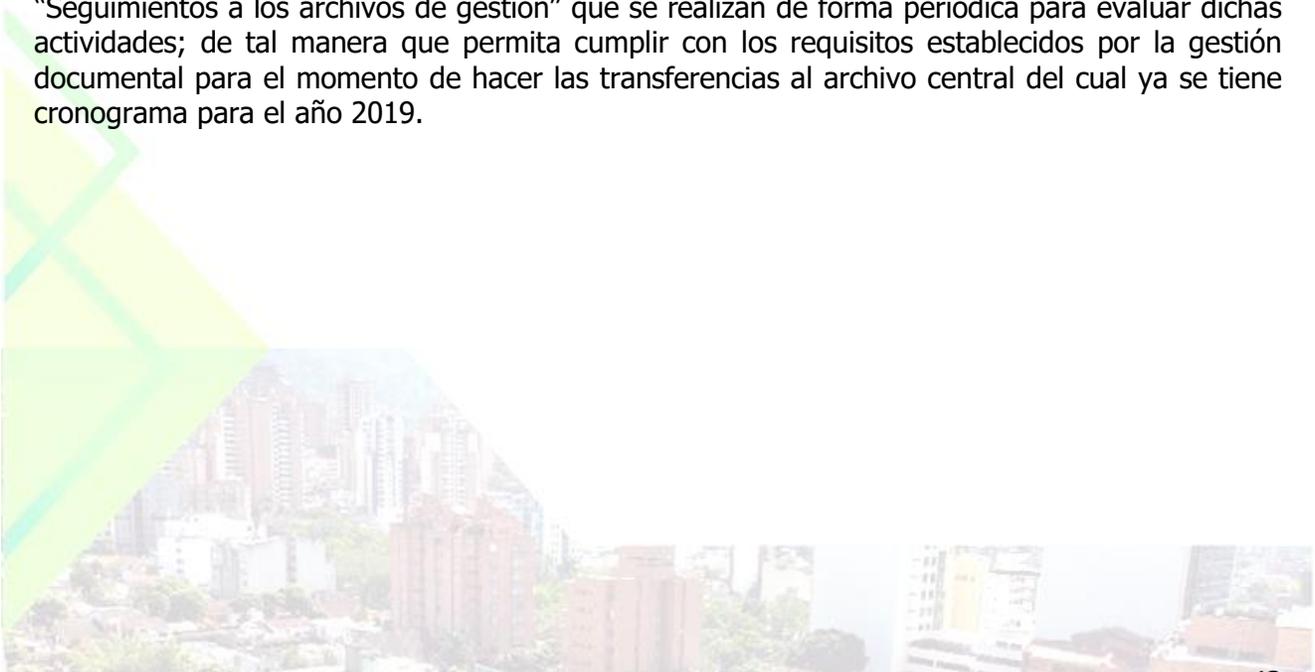
La Gerencia de Metrolínea S.A. dentro de sus acciones de mejora ha dado la importancia y relevancia que corresponde a la Gestión Documental y ha asumido el reto de organizar la información teniendo en cuenta los principios planteados en la normatividad para su manejo y archivo, como resultado de estas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

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

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

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

En tanto a los archivos encontrados en las diferentes áreas de la entidad correspondiente a las vigencias de 2010 a la fecha, o bien llamados también archivos de gestión, cada área es responsable y encargada de realizar las actividades de organización, depuración, clasificación, foliación, hoja de control, formato único de inventario documental, encarpetao y encajado. Se ha capacitado a todos los funcionarios y se hacen seguimientos a estas labores en los llamados "Seguimientos a los archivos de gestión" que se realizan de forma periódica para evaluar dichas actividades; de tal manera que permita cumplir con los requisitos establecidos por la gestión documental para el momento de hacer las transferencias al archivo central del cual ya se tiene cronograma para el año 2019.



INFORME *metrolina*
Ante el Honorable Concejo Municipal

DEPENDENCIA	% DE AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACION Y DEPURACIÓN
GERENCIA	100%
DIRECCION FINANCIERA	100%
AGENTES	100%
TESORERIA	100%
PRESUPUESTO	100%
CONTABILIDAD	100%
CONTRATACIÓN	84%
OFICINA ASESORA JURIDICA	100%
PQRS	100%
PREDIOS	100%
AMBIENTAL	100%
PLANEACIÓN	100%
CALIDAD	100%
SECRETARIA GENERAL	100%
PRENSA Y COMUNICACIONES	100%

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

En el curso de la vigencia 2019 se ha dado cumplimiento a la ley y se ha modificado de acuerdo a lo reglamentado en Decreto 2578 de diciembre 13 de 2012 Art. 8.Y hasta la fecha se han desarrollado los siguientes comités:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD
PRESENTACIÓN ANTE EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	2

Se realiza la presentación de avances y trabajos los terceros martes de cada mes ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

C. ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS, GUIAS, PROGRAMAS, ACTIVIDADES

Con el fin de generar pautas en el manejo de la documentación institucional se han desarrollado, socializado y se está realizando seguimiento en la aplicación de estos lineamientos en todas las dependencias de Metrolínea S.A. a fin de garantizar que la documentación generada a partir del año 2019 sea manejada de acuerdo a las políticas nacionales de gestión documental y ley de transparencia.

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE
Seguimientos	Seguimientos periódicos a los archivos de gestión
Tablas de Retención Documental	Proceso de actualización de las TRD
Transferencias Documentales	Se dio a inicio a las transferencias documentales con la oficina de Control Interno
Plan de Mejora	Elaboración, Socialización y realización de actividades concernientes al Plan de Mejora.
Documento	Creación documento archivos digitales/electrónicos

D. CAPACITACIÓN

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

TIPO DE CAPACITACIÓN	TEMA
Socialización y aplicación	Manejo de Tablas de Retención Documental (Realizada en las inducciones) y en los seguimientos a los archivos de gestión
Socialización	Plan de Mejora
Capacitación	Seminario Taller de archivo y gestión documental realizado en las instalaciones del SENA para los funcionarios del archivo central.

E. TRABAJOS ESPECIFICOS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE DE 2019

- Depuración, organización, foliación, hojas de control e inventario de contratos de obra e interventoría que se desarrollaron entre los años 2006 a 2010.
- Aprobación y actualización de las Tablas de Retención documental de los funcionarios que solicitaron su modificación en el comité institucional de gestión y desempeño y demás actividades llevadas al comité.
- Depuración, organización, foliación, hojas de control e inventario de las hojas de vida de los funcionarios de la entidad.
- Reuniones avances actividades MIPG y Furag



3.2 SG-SST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, durante este trimestre realizó las capacitaciones de brigadistas y empezó a ejecutar las actividades programadas de acuerdo con los resultados de la Batería Psicosocial previa socialización y aprobados por Gerencia.

Se eligieron los comités de Convivencia Laboral y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST periodo 2019 -2021, y además se realizaron las capacitaciones a estos comités en cuanto a sus funciones y responsabilidades.

Junto a la ARL AXA COLPATRIA, se realizó la actividad de Orden y Aseo “#Reto sin desorden”, por las diferentes áreas permitiendo la participación activa de los funcionarios, premiando al final sus diferentes formas de participación.

Se realizó la inspección para elementos de protección personal (EPPS), para los diferentes funcionarios de acuerdo con las actividades que generan riesgos y posteriormente realizar la ejecución de contratación de los mismos.

Teniendo en cuenta los informes realizados por la ARL AXA Colpatria en el área de operaciones en cuanto a iluminación y acondicionamiento físico, se procedió a realizar las actividades necesarias para ejecutar las adecuaciones recomendadas, así mismo para el área de Centro de Control y Ventanilla Única de Recepción.

Mediante asesoría de la ARL AXA Colpatria se realizó la evaluación diagnóstica del SG SST, con resultados de un 53% de avance de acuerdo con la resolución N° 0312 de 2019, igualmente se continúa en el desarrollo de actualización del manual y a la vez en cumplimiento de la ejecución de las actividades según el cronograma para los diferentes programas de vigilancia epidemiológica, así como de la ejecución de todo el SG SST según el ciclo de PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

3.3 RECURSOS HUMANOS

CAPACITACIONES

El mes de septiembre se realizó una capacitación tema: Brigadista por un día, organizado por la ARL AXA COLPATRIA, participaron los funcionarios Jhon Edinson Benavides auxiliar de nómina y almacén y Elda Yaneth Becerra asistente operaciones; igualmente en el mismo mes participaron en la ciudad de Bogotá en el taller SALVAGUARDA SOCIAL DE LA UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE “UMUS” Ministerio de Transporte (17 y 18 de septiembre) la funcionaria Trina María Rodríguez trabajadora social y participación de la contratista CLAUDIA ROCIO GOMEZ BUENO de la oficina de trabajo social.

BIENESTAR SOCIAL

Se dio cumplimiento al plan de bienestar respecto a la celebración de las eucaristías el primer viernes de cada mes (Julio, Agosto, Septiembre) .

Dando cumplimiento al plan de bienestar vigencia 2019, se celebró el día de amor y la amistad en un acto de compartimiento en los pasillos de las oficinas administrativas de Metrolínea S.A., igualmente se celebró el cumpleaños de los funcionarios que cumplieron año de edad en el tercer trimestre del 2019. Obsequios, se compartió una torta y un brindis, colaboración de la caja de compensación "CAJASAN".

PERSONAL - NOMBRAMIENTO

El 30 de septiembre se dio cumplimiento a la renuncia del Dr. Luis Ignacio Macias Esparza como director financiero de la empresa, con un evento sencillo especial de acompañamiento se dio cumplimiento a la resolución de aceptación de su renuncia .

Con la resolución 132 del 25 julio 2019 se asignan unas funciones pro tempore de Secretario General código 054 grado 02 nivel directivo de la planta de personal de la sociedad Metrolínea S.A, al abogado SANTIAGO MIGUEL ORTIZ ACEVEDO, quien se desempeña como Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

VACACIONES

Se dio cumplimiento al plan de vacaciones del personal según lo programado y acordado para el TERCER trimestre del 2019, estando al día con este proceso en todas sus obligaciones correspondiente a cada funcionario para la vigencia 2019.

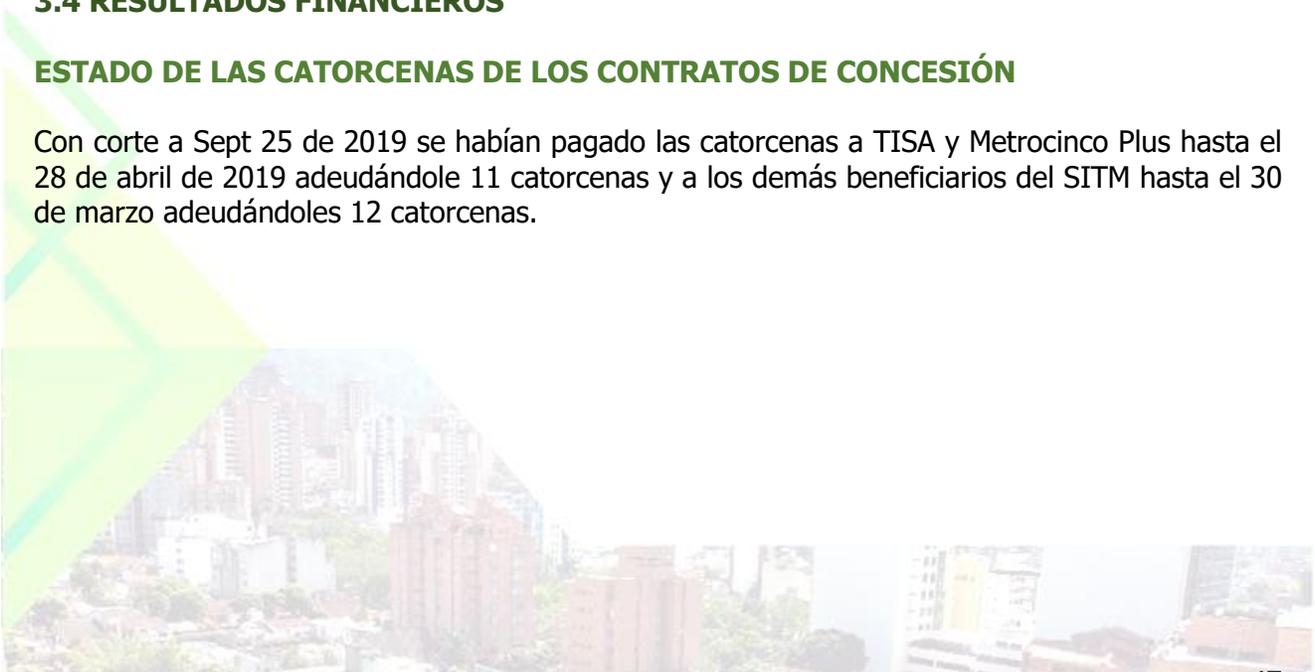
NÓMINA

Se viene dando cumplimiento a la liquidación de nómina de cada mes, cancelándose oportunamente los salarios y liquidaciones correspondientes a vacaciones, retiro, bonificaciones por año de servicio prestados y demás erogaciones por derecho correspondiente a los trabajadores de la empresa.

3.4 RESULTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE LAS CATORCENAS DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN

Con corte a Sept 25 de 2019 se habían pagado las catorcenas a TISA y Metrocinco Plus hasta el 28 de abril de 2019 adeudándole 11 catorcenas y a los demás beneficiarios del SITM hasta el 30 de marzo adeudándoles 12 catorcenas.



ESTADO DE PAGOS A BENEFICIARIOS DEL SITM						
ACTUALIZACIÓN SEPT 30 DE 2019						
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OPERADORES						
CATORCENA	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL			
1ABR-14ABR	970.199.016	1.018.865.261	1.989.064.277			
15ABR-28ABR	1.256.794.817	863.804.955	2.120.599.773			
29ABR-12MAY	1.416.514.235	984.838.187	2.401.352.422			
13MAY-26MAY	1.486.774.947	1.033.689.827	2.520.464.774			
27MAY-9JUN	1.420.742.336	987.774.377	2.408.516.713			
10JUN-23JUN	1.498.790.871	1.042.042.254	2.540.833.124			
24JUN-7JUL	1.364.411.092	948.607.814	2.313.018.907			
8JUL-21JUL	1.456.425.171	1.012.582.246	2.469.007.417			
22JUL-4AGO	Pendiente por Liquidar		2.409.841.505			
5AGO-18AGO			2.409.841.505			
19AGO-15SEP			2.409.841.505			
2SEP-15SEP			2.409.841.505			
			-	-	28.402.223.425	
CATORCENAS PENDIENTES POR PAGO A OTROS ACTORES DEL SITM						
CATORCENA	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	TOTAL CATORCENA
1ABR-14ABR		230.853.693	161.429.079	63.021.373	6.877.810	462.181.954
15ABR-28ABR	342.870.665	173.975.115	121.655.591	47.493.936	5.183.230	691.178.537
29ABR-12MAY	434.900.860	220.671.918	154.309.268	60.241.823	6.574.465	876.698.333
13MAY-26MAY	446.580.304	226.598.154	158.453.308	61.859.642	6.751.025	900.242.433
27MAY-9JUN	412.939.060	209.528.338	146.516.896	57.199.707	6.242.465	832.426.465
10JUN-23JUN	392.930.008	199.375.597	139.417.388	54.428.083	5.939.985	792.091.060
24JUN-7JUL	363.945.062	184.668.420	129.133.100	50.413.131	5.501.815	733.661.528
8JUL-21JUL	398.189.264	202.044.182	141.283.450	55.156.587	6.019.490	802.692.972
22JUL-4AGO	Pendiente por Liquidar					761.396.660
5AGO-18AGO						761.396.660
19AGO-15SEP						761.396.660
2SEP-15SEP						761.396.660
						1.647.715.416
TOTAL CATORCENAS LIQUIDADAS						37.538.983.349
TOTAL CATORCENAS ADEUDADAS A TODOS LOS ACTORES						11 y 12

El Balance Operacional con corte a 21 de julio de 2019 ascendía a \$ -3.013.521.411 y en el mismo periodo del año 2018 fue de \$ -2.694.921.890 lo cual muestra una mejora en el resultado de \$ 318.599.521 del año 2018 al 2019.

2019	TISA	METROLINEA 6,85%	METROLINEA 4,79%	METROLINEA 1,87%	AMB	METROCINCO	MOVILIZAMOS	TOTAL EGRESOS	VALIDACIONES	4MIL	RESULTADO
24DIC-GENE	\$ 258.076.490	\$ 130.949.923	\$ 91.569.362	\$ 35.748.373	\$ 4.058.865	\$ 1.185.910.243	\$ 814.094.383	\$ 2.520.407.638	\$ 1.911.432.700	\$ 10.081.631	\$ (619.056.569)
7ENE-20ENE	\$ 337.490.206	\$ 171.245.030	\$ 119.746.525	\$ 46.748.643	\$ 5.102.475	\$ 1.282.520.575	\$ 881.485.815	\$ 2.844.339.269	\$ 2.499.927.450	\$ 11.377.357	\$ (355.789.177)
21ENE-3FEB	\$ 411.787.996	\$ 208.944.279	\$ 146.108.481	\$ 57.040.263	\$ 6.225.064	\$ 1.330.323.411	\$ 912.900.658	\$ 3.073.330.153	\$ 3.050.281.450	\$ 12.293.321	\$ (35.342.023)
4FEB-17FEB	\$ 462.238.670	\$ 234.543.325	\$ 164.009.128	\$ 64.028.616	\$ 6.987.735	\$ 1.483.248.199	\$ 1.018.041.935	\$ 3.433.097.609	\$ 3.423.990.150	\$ 13.732.390	\$ (22.839.850)
18FEB-3MAR	\$ 461.840.778	\$ 234.341.432	\$ 163.867.950	\$ 63.973.500	\$ 6.981.720	\$ 1.484.573.752	\$ 1.018.751.356	\$ 3.434.330.488	\$ 3.421.042.800	\$ 13.737.322	\$ (27.025.010)
4MAR-17MAR	\$ 464.372.008	\$ 235.625.797	\$ 164.766.068	\$ 64.324.123	\$ 7.019.985	\$ 1.482.703.352	\$ 1.012.667.564	\$ 3.431.478.886	\$ 3.439.792.650	\$ 13.725.916	\$ (5.412.161)
18MAR-31MAR	\$ 429.859.899	\$ 218.114.097	\$ 152.520.660	\$ 59.543.556	\$ 6.498.260	\$ 1.419.981.712	\$ 972.159.003	\$ 3.258.677.187	\$ 3.184.147.400	\$ 13.034.709	\$ (87.564.497)
1ABR-14ABR	\$ 454.967.132	\$ 230.853.693	\$ 161.429.079	\$ 63.021.373	\$ 6.877.810	\$ 1.486.073.646	\$ 1.018.865.260	\$ 3.422.087.992	\$ 3.370.126.900	\$ 13.688.352	\$ (65.649.444)
15ABR-28ABR	\$ 342.870.665	\$ 173.975.115	\$ 121.655.591	\$ 47.493.936	\$ 5.183.230	\$ 1.256.794.817	\$ 865.728.492	\$ 2.813.701.847	\$ 2.539.782.700	\$ 11.254.807	\$ (285.173.954)
29ABR-12MAY	\$ 434.900.860	\$ 220.671.918	\$ 154.309.268	\$ 60.241.823	\$ 6.574.465	\$ 1.416.514.235	\$ 969.528.032	\$ 3.262.740.600	\$ 3.221.487.850	\$ 13.050.962	\$ (54.303.712)
13MAY-26MAY	\$ 446.580.304	\$ 226.598.154	\$ 158.453.308	\$ 61.859.642	\$ 6.751.025	\$ 1.486.774.947	\$ 1.033.689.827	\$ 3.420.707.207	\$ 3.308.002.250	\$ 13.682.829	\$ (126.387.786)
27MAY-9JUN	\$ 412.939.060	\$ 209.528.338	\$ 146.516.896	\$ 57.199.707	\$ 6.242.465	\$ 1.420.742.336	\$ 987.774.377	\$ 3.240.943.178	\$ 3.058.807.850	\$ 12.963.773	\$ (195.099.101)
10JUN-23JUN	\$ 392.930.008	\$ 199.375.597	\$ 139.417.388	\$ 54.428.083	\$ 5.939.985	\$ 1.498.790.871	\$ 1.042.042.254	\$ 3.332.924.184	\$ 2.910.592.650	\$ 13.331.697	\$ (435.663.231)
24JUN-7JUL	\$ 363.945.062	\$ 184.668.420	\$ 129.133.100	\$ 50.413.131	\$ 5.501.815	\$ 1.364.411.092	\$ 948.607.814	\$ 3.046.680.435	\$ 2.695.889.350	\$ 12.186.722	\$ (362.977.807)
8JUL-21JUL	\$ 398.189.264	\$ 202.044.182	\$ 141.283.450	\$ 55.156.587	\$ 6.019.490	\$ 1.456.425.171	\$ 1.012.582.246	\$ 3.271.700.389	\$ 2.949.550.100	\$ 13.086.802	\$ (335.237.091)
TOTALES	\$ 6.072.988.399	\$ 3.081.479.299	\$ 2.154.786.254	\$ 841.221.356	\$ 91.964.389	\$ 21.055.788.359	\$ 14.508.919.016	\$ 47.807.147.073	\$ 44.984.854.250	\$ 191.228.588	\$ (3.013.521.411)

ESTADOS FINANCIEROS A AGOSTO 31 DE 2019 (Cifras en miles de pesos)

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

	2019	2018	% VARIACION
ACTIVO	198,921,449	153,348,900	29.72%
PASIVO	191,322,301	141,991,667	34.74%
PATRIMONIO	7,599,149	11,357,233	-33.09%

Las variaciones en el activo aumentan en 29.72%, especialmente por el reconocimiento efectuado en el mes de diciembre de 2018 en propiedad planta y equipo del convenio Interadministrativo celebrado entre el Municipio de Bucaramanga y Metrolínea S.A., donde el Municipio entrega a Metrolínea para la administración, mantenimiento y seguridad de los bienes fiscales y bienes de uso público destinados al funcionamiento del SITM del área Metropolitana de Bucaramanga. Igualmente, el aumento del Pasivo es el reconocimiento en el mes de diciembre de los procesos judiciales, así como los intereses en provisión de litigios y demandas, y en el mes de junio se realizó una actualización de las provisiones de los intereses por los procesos ya fallados en contra de Metrolínea S.A.

Finalizando la vigencia 2018, el Tribunal Contencioso Administrativo de Santander ordena el embargo de los recursos por la suma de 331.000 millones de pesos, el cual fue ratificado el 2 de julio de 2019, ordenando de manera expresa e inmediata a Corficolombiana retener la 3ra parte de los ingresos por rendimientos financieros y a IDESAN retener la 3ra parte DEL TOTAL DE LOS INGRESOS DEL ENTE GESTOR hasta completar un monto de 331 mil millones de pesos, dicha situación ha hecho que Metrolínea S.A en este momento tenga embargado en cuentas de IDESAN un saldo de ML\$ 2.016.891 de la cuenta del 1,87% correspondiente a la 3ra parte del saldo que tenía Metrolínea S.A en IDESAN a 19 de diciembre de 2018, fecha en la cual fue ordenado el embargo inicialmente, y se encuentra a la espera de que le definan de donde serán retenidos ML\$1.738.425 que corresponden a la 3ra parte de los ingresos desde el 20 de dic hasta el 20 de enero de 2019. A partir del 21 de enero de 2019 la 3ra parte del total de los recursos de Metrolínea S.A están siendo retenidos tan pronto como el cheque se consigna en las cuentas de IDESAN.

Principales transacciones a 31 de agosto de 2019:

1. Mediante oficio con radicado 1199 de mayo 23 de 2019 se realizó la entrega de títulos según solicitud de ASINCO, por ML\$1.327.950; que ampara el arriendo del patio taller por el periodo de junio de 2016 a mayo de 2017.
2. Reconocimiento cuenta de cobro a XIE S.A.; por reintegro del pago de la condena a favor de Orlando González Marino y otros proceso radicado 2008-00302-00 juzgado 4 de descongestión de Bucaramanga. En virtud de lo establecido en el numeral quinto de la sentencia de primera instancia y el numeral segundo de la sentencia de segunda instancia en donde ordenan a XIE S.A., reintegrar la totalidad de las sumas canceladas por Metrolínea s.a. a favor de los demandantes Orlando González Marino, Ofelia Flórez Galvis,

- Marianela Gonzales Flores y Fani Danesa Gonzales Flórez. Condena pagada en el año diciembre de 2017 POR \$258.720.000
3. Se solicitó auditoria a control Interno para el cobro de las incapacidades a las diferentes EPS, según análisis realizado con corte a 31 de julio de 2019.
 4. Se remitieron las facturas No.0350 para el Área Metropolitana y fra. 0351 para la Dirección de Transito con el fin de realizar el cobro del convenio interadministrativo no. 000230 suscrito entre el municipio de Bucaramanga, área metropolitana de Bucaramanga, Dirección de tránsito de Bucaramanga y Metrolínea s.a. suscrito el día 28 de mayo de 2019. Valores registrados en subvenciones por cobrar.
 5. En junio de 2019 se realizó el registro en los activos de la entidad de la transferencia a título de gratuidad cajas de luz en la Estación UIS según Resolución 0347 de 2019 suscrita por la Alcaldía de Bucaramanga y Metrolínea S.A.
 6. A partir de julio de 2019 se realiza depreciación de los 26 equipo de cómputos, portátiles, scanner e impresoras las cuales fueron adquiridos mediante factura PC 612, al proveedor PC SYSTEMS SAS.
 7. Convenio interadministrativo no. 0230 entre la Alcaldía de Bucaramanga, el Área Metropolitana, Dirección de Tránsito y Metrolínea S.A., por el cual el 05 de agosto se suscribe contrato de donación Bavaria S.A y Metrolínea S.A correspondiente a 100 bicicletas por valor de ML\$62.640.
 8. La variación en otros pasivos (8.78%) no han sido significativas, teniendo en cuenta que Metrolínea S.A., no cuenta con los recursos para realizar los pagos a los procesos judiciales que se han impetrado en contra de Metrolínea S.A. Que de acuerdo al nuevo marco normativo de la Contaduría General de la Nación y a la circular 030 de 2017 de la Superintendencia de Puertos y Transporte ha registrado en la contabilidad los procesos fallados en su contra

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

	2019	2018	% VARIACION
INGRESOS	7,770,597	7,455,073	4.23%
GASTOS	12,968,727	5,609,951	131.17%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-5,198,131	1,845,121	-381.72%

El aumento del 131.17% en gastos corresponden especialmente que en el mes de junio de 2019 se realizó una actualización de las provisiones de los intereses por los procesos ya fallados en contra de Metrolínea S.A., según lo dispuesto en el manual de procedimientos contables que cada año se realizara el 25% de provisión.

En la vigencia 2019 como parte de los ingresos propios de la entidad se suscribieron los siguientes contratos:

- Contrato de arrendamiento No. 001 suscrito con la empresa LINK WIRELES S.A.S, cuyo objeto es el alquiler de un espacio de dos metros cuadrados para la fijación de un Mogador link (solución auto sostenible para zonas WIFI) En el Parque Estación UIS, por valor de

\$1.100.000 más IVA y el 5% de los ingresos percibidos de las campañas publicitarias; suscrito el 26 de febrero de 2019, con un plazo de 11 meses.

- Contrato de arrendamiento Local comercial suscrito con la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasán, suscrito el 15 de noviembre de 2017 hasta el 31 de octubre de 2022. Para la vigencia de 2019, el canon de arrendamiento mensual es de \$7.665.000 más IVA.
- Acuerdo de Explotación Colateral 02 suscrito con Unión Temporal Ad Experiences – Terram Light, cuyo objeto es la explotación colateral para espacios para la fijación de publicidad visual externa e interna en los buses del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga, por \$50.000.000, suscrita el 05 de abril de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.
- Acuerdo de Explotación Colateral 03 suscrito con Icommunicate Comunicación Exterior SAS, cuyo objeto es la explotación colateral para espacios para la fijación de publicidad visual en la infraestructura física y publicidad visual interna en la flota de buses del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga, por \$50.000.000, suscrita el 05 de abril de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.
- Convenio interadministrativo no. 000230 suscrito entre el municipio de Bucaramanga, área metropolitana de Bucaramanga, Dirección de Tránsito de Bucaramanga y Metrolínea s.a. suscrito el día 28 de mayo de 2019, con el fin de Anuar esfuerzos para la implementación y puesta en marcha de un sistema piloto de bicicletas públicas para el municipio de Bucaramanga.
- Contrato de donación Bavaria S.A y Metrolínea S.A correspondiente a 100 bicicletas por valor de ML\$62.640
- Transferencia a título de gratuidad cajas de luz en la Estación UIS, según resolución 0347 de 2019 suscrita por la Alcaldía de Bucaramanga y Metrolínea S.A.

RESULTADO DEL EJERCICIO

CUENTA	2019	2018	% VARIACION
Resultados del ejercicio	-5,198,131	1,845,120	381.72%
Resultados de ejercicios ant	-869,630	-2,588,394	66.40%

Una vez aprobado las utilidades obtenidas en la vigencia 2018, compensaron el saldo de las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores, el resultado disponible por ML\$62.538 se destinó como reserva ocasional, definida en el artículo 80 de los Estatutos de Metrolínea S.A., cuyo fin es fortalecer el fondo de contingencias para los procesos de negociación de las demandas falladas en contra de Metrolínea S.A., según lo aprobado en Asamblea Ordinaria de Accionistas del 02 de mayo de 2016.

El Resultado de ejercicios anteriores, se ve impactado por la aplicación de la Resolución 586 de diciembre de 2018, expedida por la Contaduría General de la Nación en la cual se ordena reclasificar el saldo de la cuenta de impactos por transición a este rubro.

Se realiza ajuste a resultados de ejercicios anterior por \$258.720.000 por pago efectuado en diciembre de 2017 a Orlando González Marino y se solicita reintegro a XIE S.A.

Teniendo en cuenta que, a junio 30 de 2019, se realizó una actualización de las provisiones de los intereses por los procesos ya fallados en contra de Metrolínea S.A., esta transacción genera una pérdida en el resultado del ejercicio.

APORTES CONVENIO COFINANCIACION

APORTES	APORTES REALES TODO EL PROYECTO (Otro Si 10)	APORTES RECAUDADOS A AGOSTO 31/19	SALDO DEL CONVENIO DE COFINANCIACION (OTRO SI 10)	SALDO POR COBRAR VIGENCIA 2019
NACION BIRF	168,573,776,572.00	168,573,776,572.00	0.00	0.00
NACION BIRF 8083	84,335,622,036.00	64,401,221,135.00	19,934,400,901.00	19,934,400,901.00
NACION OFUENTES	118,180,775,916.00	118,180,775,916.00	0.00	0.00
BUCARAMANGA	96,382,844,581.00	96,382,844,581.00	0.00	0.00
GIRON	12,121,021,630.00	12,121,021,630.00	0.00	0.00
FLORIDABLANCA	24,453,610,365.00	17,948,713,251.00	6,504,897,114.00	3,212,712,302.00
PIEDRECUESTA	12,777,936,635.00	12,472,723,032.00	305,213,603.00	305,213,603.00
GOBERNACION	13,112,205,480.00	13,112,205,480.00	0.00	0.00
AREA METROPOLITANA	2,267,448,000.00	2,267,448,000.00	0.00	0.00
Total	532,205,241,215.00	505,460,729,597.00	26,744,511,618.00	23,452,326,806.00

El 15 de marzo de 2019, el Municipio de Bucaramanga, consigno los aportes correspondientes a la vigencia 2015, y según acta de acuerdo suscrita el 04 de septiembre de 2018.

El 04 de marzo de 2019 se remitió cuenta de cobro al Municipio de Floridablanca por ajuste aportes 2018 (\$5.441.412) y primera cuota aportes vigencia 2019 (\$1.070.904.101), el cual el 24 de mayo de 2019, realizó la consignación por aportes 2018 por \$5.441.412.

El 05 de marzo de 2019 se remitió cuenta de cobro a la Nación, quien canceló sus aportes de la vigencia 2018 por \$29.383.000.000,00 el pasado 27 de mayo de 2019.



3.5 EJECUCION PRESUPUESTAL (30 DE SEPTIEMBRE DE 2019)

EJECUCION METROLÍNEA S.A. - ENTE GESTOR

COMPORTAMIENTO INGRESOS

30 / SEPTIEMBRE /19



DETALLE	PRESUPUESTO DEFINITIVO	SALDO INICIAL Vig. 2019	INGRESOS en la Vigencia 2019	TOTAL RECAUDO	PRES.POR RECAUDAR	% Rec
INGRESOS PROPIOS	\$22,978,483,694	\$9,256,167,661	\$9,833,509,786	\$19,089,677,448	\$3,888,806,246	83%
PARTICIPACION SOBRE LA TARIFA (13.51%)	\$18,018,633,063	\$5,281,392,866	\$9,237,856,568	\$14,519,249,434	\$3,499,383,629	81%
Participación Operación del SITM (6.85%)	\$7,098,154,420	\$1,293,988,330	\$3,898,185,063	\$5,192,173,393	\$1,905,981,027	73%
Distribución de 4.79% funcionamiento del SITM	\$5,997,138,147	\$1,940,107,370	\$2,967,876,085	\$4,907,983,455	\$1,089,154,692	82%
Distribución de 1.87% Contingencias Judiciales	\$3,643,340,496	\$2,047,297,166	\$1,091,795,420	\$3,139,092,586	\$504,247,910	86%
Convenio Interadministrativo No 230/2019	\$1,280,000,000	\$0	\$1,280,000,000	\$1,280,000,000	\$0	100%
FONDO DE MANTENIMIENTO Y EXPANSION	\$4,959,850,631	\$3,974,774,795	\$595,653,218	\$4,570,428,014	\$389,422,617	92%
1a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$2,452,427,452	\$1,908,998,399	\$310,220,540	\$2,219,218,939	\$233,208,513	90%
2a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$869,486,396	\$773,953,481	\$58,413,899	\$832,367,380	\$37,119,016	96%
3a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$1,499,099,477	\$1,219,850,400	\$187,735,716	\$1,407,586,116	\$91,513,361	94%
4a Cuenta - Fondo Mantenimiento y Expansion	\$138,837,306	\$71,972,515	\$39,283,064	\$111,255,579	\$27,581,727	80%
OTROS INGRESOS PROPIOS	\$655,881,637	\$0	\$396,523,396	\$396,523,396	\$259,358,241	60%
Explotaciones colaterales	\$396,529,334	\$0	\$146,254,018	\$146,254,018	\$250,275,316	37%
Arrendamientos	\$125,151,870	\$0	\$78,202,548	\$78,202,548	\$46,949,322	62%
Otros ingresos 1002	\$31,072,155	\$0	\$53,427,604	\$53,427,604	-\$22,355,449	172%
Otros ingresos 1022	\$103,128,278	\$0	\$118,639,226	\$118,639,226	-\$15,510,948	N/A
Total Ingresos Ente Gestor	\$23,634,365,333	\$9,256,167,661	\$10,230,033,183	\$19,486,200,844	\$4,148,164,489	82%

El recaudo acumulado del Ente Gestor es \$19.486 millones equivalentes al 82% de lo presupuestado y se compone de:

- Saldo Inicial \$9.256 millones (\$7.877 millones Disponibilidad Inicial) mas \$1.379 millones de Reservas de Caja destinadas al pago de las Cuentas x Pagar de la vigencia 2018.
- Recaudo de la vigencia actual \$10.230 Millones.

COMPORTAMIENTO GASTOS

30 / SEPTIEMBRE /19



Detalle	PRESUPUESTO DEFINITIVO	CUENTAS X PAGAR Vigencia 2018	COMPROMISOS Vigencia 2019	TOTAL COMPROMISOS	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% Ejec
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$21,489,989,142	\$1,355,796,125	\$10,231,378,240	\$11,587,174,365	\$9,902,814,777	54%
Gastos de Personal	\$6,292,729,232	\$521,167,115	\$3,589,603,716	\$4,110,770,831	\$2,181,958,401	65%
Gastos Generales	\$2,435,969,940	\$41,404,591	\$1,777,360,397	\$1,818,764,988	\$617,204,952	75%
Transferencias Corrientes	\$3,668,340,496	\$161,000,000	\$36,126,866	\$197,126,866	\$3,471,213,630	5%
Gastos de operación	\$9,092,949,474	\$632,224,419	\$4,828,287,261	\$5,460,511,680	\$3,632,437,794	60%
GASTOS DE INVERSION	\$2,144,376,191	\$0	\$1,076,281,168	\$1,076,281,168	\$1,068,095,023	50%
Total Gastos Ente Gestor	\$23,634,365,333	\$1,355,796,125	\$11,307,659,408	\$12,663,455,533	\$10,970,909,800	54%

- Los compromisos del Ente Gestor al presente periodo asciende a la suma de \$12.663 millones, equivalentes al 54% de lo presupuestado, (Incluye \$1.355 millones de cuentas por pagar de la vigencia 2018).
- Los compromisos a la fecha representa el 65% del recaudo de ingresos del Ente Gestor.

INVERSION SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO S.I.T.M.

INFORME metrolinea

COMPORTAMIENTO INGRESOS

30 / SEPTIEMBRE /19

metrolinea
nos mueve

DETALLE	PRESUPUESTO DEFINITIVO	SALDO INICIAL Vig. 2019	INGRESOS en la Vigencia 2019	TOTAL RECAUDO 2019	PRESUPUESTO POR RECAUDAR	% Rec
Nación BIRF 8083 CO	\$50,917,868,998	\$1,600,468,097	\$29,383,000,000	\$30,983,468,097	\$19,934,400,901	61%
Nación otras Fuentes	\$9,966,135,380	\$8,516,463,157	\$0	\$8,516,463,157	\$1,449,672,223	85%
Municipio de Bucaramanga	\$19,685,469,943	\$16,282,724,792	\$3,402,745,151	\$19,685,469,943	\$0	100%
Municipio de Girón	\$776,241,355	\$776,241,355	\$0	\$776,241,355	\$0	100%
Municipio de Piedecuesta	\$3,840,565,995	\$3,535,352,392	\$0	\$3,535,352,392	\$305,213,603	92%
Municipio de Floridablanca	\$5,108,728,825	\$3,340,247,334	\$5,441,412	\$3,345,688,746	\$1,763,040,079	65%
Gobernacion de Santander	\$13,002,847,849	\$13,002,847,848	\$0	\$13,002,847,848	\$1	100%
Otros rec. Ente Gestor (Compensaciones)	\$402,701,009	\$400,334,119	\$2,278,436	\$402,612,555	\$88,454	100%
Total Ingresos SITM	\$103,700,559,354	\$47,454,679,094	\$32,793,464,999	\$80,248,144,093	\$23,452,415,261	77%

El recaudo de recursos provenientes del convenio de cofinanciación para la construcción del SITM a la fecha asciende a la suma de \$80.248 millones de los cuales

- Saldo Inicial \$47.454:** (\$34.315 millones Disp. Inicial, \$13.141 Rec. del Balance, destinados al pago de cuentas por pagar de la vigencia 2018).
- Recaudo vigencia actual: \$32.792 millones:** (Nación \$29.383; B/manga \$3.402 millones; Floridablanca \$5.4 millones; otros \$2.2 millones).

COMPORTAMIENTO GASTOS

30 / SEPTIEMBRE /19

metrolinea
nos mueve

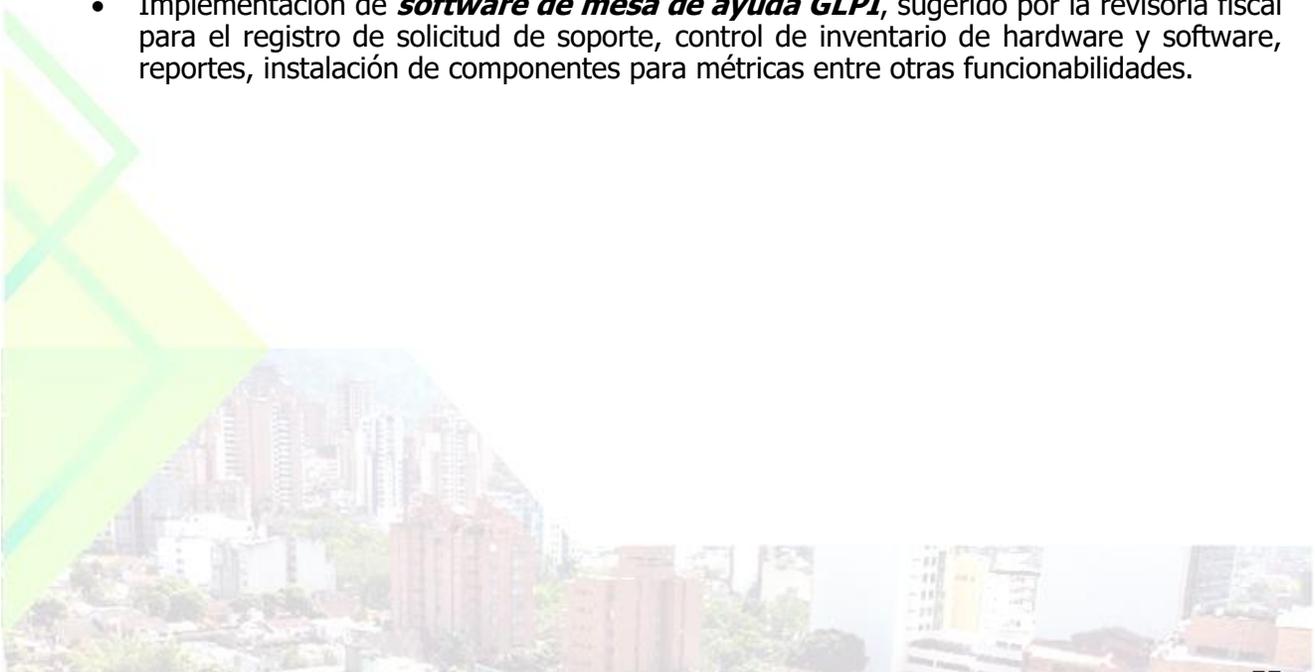
DETALLE	PRESUPUESTO DEFINITIVO	CUENTA X PAGAR 2018	COMPROMISOS Vigencia 2019	TOTAL COMPROMISOS 2019	PRESUPUESTO POR EJECUTAR	% Ejec Acum
Construccion de troncales, pretroncales y carriles de trafico mixto	\$5,100,000,000	\$0	\$0	\$0	\$5,100,000,000	0%
Construccion e instalacion de estaciones y terminales	\$85,500,939,766	\$33,576,247,390	\$25,307,177,205	\$58,883,424,595	\$26,617,515,171	69%
Pavimentos de vías alimentadoras	\$2,747,977,742	\$0	\$0	\$0	\$2,747,977,742	0%
Adquisicion predios troncales y terminales	\$19,941,625	\$0	\$0	\$0	\$19,941,625	0%
Intersecciones vehiculares y peatonales (a nivel y desnivel)	\$4,038,136,845	\$0	\$0	\$0	\$4,038,136,845	0%
Interventoria de obra	\$4,916,930,817	\$2,568,942,948	\$1,372,697,762	\$3,941,640,710	\$975,290,107	80%
Estudios de consultoria de oper y est tec complem de asesoria	\$1,341,632,557	\$91,920,826	\$716,531,548	\$808,452,374	\$533,180,183	60%
Reasentamientos humanos	\$35,000,001	\$0	\$8,330,000	\$8,330,000	\$26,670,001	24%
Diseño e implementacion planes ambientales	\$1	\$0	\$0	\$0	\$1	0%
TOTAL GASTO DE INVERSION SITM	\$103,700,559,354	\$36,237,111,164	\$27,404,736,515	\$63,641,847,679	\$40,058,711,675	61%
Nación - BIRF	\$50,917,868,998	\$24,698,436,995	\$15,671,595,718	\$40,370,032,713	\$10,547,836,285	79%
Nación otras fuentes	\$9,966,135,380	\$0	\$2,582,566,795	\$2,582,566,795	\$7,383,568,585	26%
Municipio de Bucaramanga	\$19,685,469,943	\$4,816,891,410	\$737,108,161	\$5,553,999,571	\$14,131,470,372	28%
Municipio de Girón	\$776,241,355	\$169,531,292	\$0	\$169,531,292	\$606,710,063	22%
Municipio de Piedecuesta	\$3,840,565,995	\$61,185,532	\$1,831,177,643	\$1,892,363,175	\$1,948,202,820	49%
Municipio de Floridablanca	\$5,108,728,825	\$0	\$985,458	\$985,458	\$5,107,743,367	0%
Gobernación de Santander	\$13,002,847,849	\$6,446,745,109	\$6,556,102,740	\$13,002,847,849	\$0	100%
Multas y Compensaciones Etc	\$402,701,009	\$44,320,826	\$25,200,000	\$69,520,826	\$333,180,183	17%

Los compromisos en inversión para la construcción del SITM, asciende a la suma de \$63.641 millones, equivalente al 61% del presupuesto. (Incluye las cuentas por pagar vigencia 2018 por la suma de \$36.237 millones). Los compromisos corresponden en su mayor parte a los contratos de construcción de los portales del Norte de Bucaramanga y Municipio de Piedecuesta.



3.6 GESTIÓN DE SISTEMAS

- Desde el mes de enero a la fecha, se viene realizando las ***copias de seguridad del aplicativo contable***, tanto a la base de datos contable como a la base de datos de nómina, proceso que se realiza de forma automática al final del día, quedando una copia en el servidor y otra en una unidad externa tipo USB.
- Desde el mes de enero a la fecha ***se prestó el soporte*** necesario a todas las áreas, solicitado por los funcionarios del área administrativa.
- En el mes de julio se realizó la ***instalación y configuración de los equipos de cómputo*** en el puesto de trabajo de cada usuario e igualmente se configuró el ***dominio de red*** para estas máquinas, adicionalmente se instalaron las licencias adquiridas, los elementos para repotenciar el server y la configuración del equipo NAS, a continuación, la lista de elementos adquiridos:
 - **26 equipos de escritorio**
 - **7 equipos portátiles**
 - **18 licencias de office**
 - **1 equipo de almacenamiento NAS**
 - **2 licencias de AutoCAD**
 - **Elementos para repotenciar el equipo servidor del área administrativa.**
- En el mes de julio se realizó la ***instalación y configuración de los equipos de cómputo*** en el puesto de trabajo de cada usuario e igualmente se configuró el ***dominio de red*** para estas máquinas.
- En el mes de agosto se logró el ***ingreso a la entidad de un practicante de sistemas*** de noveno semestre de la Universidad de Investigación y Desarrollo UDI a través del programa estado joven del gobierno nacional que es ofrecido por la caja de compensación ***CAJASAN***.
- Implementación de ***software de mesa de ayuda GLPI***, sugerido por la revisoría fiscal para el registro de solicitud de soporte, control de inventario de hardware y software, reportes, instalación de componentes para métricas entre otras funcionalidades.



4. GESTIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN

Ante el Honorable Concejo Municipal

nos mueve

4.1 PROCESOS JUDICIALES

Se enuncia el estado de los procesos judiciales en curso.

Cuadro - Procesos Judiciales a 30 de septiembre de 2019

PROCESOS JUDICIALES EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019		
TIPO DE ACCION	No. DE PROCESOS	VALOR DE LAS PRETENSIONES
ACCION CONTRACTUAL	9	\$ 84.076.079.635,00
ACCION DE REPARACION DIRECTA	26	\$ 39.269.894.811,00
ACCION POPULAR	7	No se establece
DECLARATIVO ORDINARIO	1	No se establece
EJECUTIVOS	7	\$ 123.515.056.650,44
ORDINARIOS LABORALES	2	No se establece
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	1	\$ 2.397.246.720,00
EJECUTIVO SINGULAR	1	\$ 1.965.725,00
TOTAL	54	\$ 249.260.243.541,44

PROCESOS JUDICIALES INICIADOS POR METROLÍNEA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019		
ACCIONES DE REPETICION	4	\$ 3.673.632.597,00
ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	1	\$ 222.000.000,00
EJECUTIVO	1	\$ 285.720.000,00
TOTAL	6	\$ 4.181.352.597,00

Según informe mensual entregado por los abogados litigantes externos, la calificación del riesgo, con corte a 30 de septiembre de 2019 en los procesos judiciales es la siguiente:

Cuadro - Calificación del Riesgo Procesos Judiciales en curso

CALIFICACION DEL RIESGO PROCESOS JUDICIALES A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019			
RIESGO	CALIFICACION	CANTIDAD	VALOR PRETENSIONES
ALTO	80% a 100%	2	\$ 95.647.940.406,00
MEDIO ALTO	60% a 79%	0	\$ -
MEDIO	40% a 59%	38	\$ 131.852.312.966,44
MEDIO BAJO	20% a 39%	12	\$ 21.359.990.169,00
BAJO	0% a 19%	2	\$ 400.000.000,00
TOTAL		54	\$ 249.260.243.541,00

Es necesario señalar que en su mayoría las demandas que cursan en contra de Metrolínea, son producto de contratos suscritos y hechos ocurridos entre los años 2007 a 2014, es decir, anteriores a esta administración.

ACCIONES DE REPETICIÓN

Existen acciones de repetición interpuestas por METROLÍNEA en los años 2013, 2014, 2017 Y 2018, las cuales se encuentran en curso en el Tribunal Administrativo de Santander y en el Juzgado Trece Administrativo mediante radicados 2013-01093, 2014-00263, 2018-00630 y 2018-00497.

ACCIONES DE REPETICIÓN EN CURSO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019						
No.	Cuántia	Juzgado	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual	Radicación
1	\$ 855,307,563	Honorable Consejo de Estado	Felix Francisco Rueda Forero y otros	Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante laudo arbitral de fecha 12/03/2012, proferido por el centro de arbitraje, conciliación y amigable composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, por concepto de ejecución de obras adicionales reconocidas en el acta de liquidación suscrita por la partes.	En apelación ante el Consejo de Estado	68001-23-33-000-2013-01093-01
2	\$ 296,272,138	Tribunal Administrativo de Santander - Oral	Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo	Perjuicios ocasionados a Metrolínea S.A, condenada mediante proceso ejecutivo, adelantado en el Tribunal Administrativo de Santander	En apelación ante el Consejo de Estado	68001-33-33-013-2014-00263-00
3	\$ 2,485,000,000	Tribunal Administrativo de Santander - Oral	Félix Francisco Rueda Forero, Alejandro Barreto Obregón, Hernán Agredo Acevedo	Perjuicios económicos ocasionados a Metrolínea S.A. por valor de \$2.485.000.000 en virtud de la conciliación celebrada dentro del Medio de Control Ejecutivo bajo radicado 2015-551 adelantado por la Unión Temporal Puentes I, ante el Tribunal Administrativo de Santander.	Etapa procesal: Notificaciones. El día 13 de Agosto de 2019 se allega constancias de notificación. Etapa procesal: Notificaciones. El día 24 de Septiembre de 2019 el Despacho emite auto solicitando emplazamiento. Etapa Procesal: Notificaciones	68001-2333-000-2018-00630-00
4	\$ 37,052,896.00	Juzgado Décimo Administrativo Oral	Consortio CONCOL CROMAS integrado por CROMAS S.A. y CONSULTORIA COLOMBIANA S.A.	Sentencia de segunda instancia dictada por el Tribunal Administrativo de Santander bajo radicado 2007-0247-01, pago realizado por Metrolínea por la condena sin intereses \$37.052.896.	1/08/2019 Admite reforma de la demanda. 27/08/2019 Demandada presenta contestación a la reforma.	68001-3333-010-2018-00497-00

Así mismo, se inició Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho 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.

No.	Cuántía	Juzgado	Demandado	Hecho Generador	Estado Actual
1	\$222,000,000.00	Juzgado Cuarto Administrativo Oral	Ministerio de Trabajo	Multa impuesta por el Ministerio de Trabajo	Término para contestación de la demanda

Así mismo, el 20 de junio de 2019, se profirió Laudo Arbitral dentro del Tribunal de Arbitramento adelantado por la Asociación Sindical ASTDEMP contra METROLÍNEA S.A. en el cual se concedieron algunos beneficios a los trabajadores oficiales de la entidad y el 12 de agosto se presentó el Recurso Extraordinario de Anulación contra el Laudo Proferido.

TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO - ANULACION LAUDO (ART 455 CST)						
Item	Acción	Cuántía	Despacho	Estado Actual	Hecho Generador	Radicación
1	TRIBUNAL OBLIGATORIO METROLINEA - ASTDEMP. ARBITROS DESIGNADOS: CESAR ENRIQUE PABÓN VILLAFañE, ISRAEL VARGAS GOMEZ, ZOILA ROSA HERNÁNDEZ	\$16,345,090 anuales aproximados	Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral	El 12 de agosto se presentó recurso extraordinario de anulación contra el laudo arbitral proferido el 20 de junio de 2019. 24/09/2019 Al despacho del MP. DR.GERARDO BOTERO ZULUAGA	Desacuerdos en la negociación colectiva METROLINEA SA - ASTDEMP que se llevó a cabo en el año 2015. Laudo arbitral de 20-06-2019	6800122050 002019- 86178-01

La Oficina Jurídica adelanta actuaciones administrativas con el fin de identificar constantemente la procedencia de la interposición de acciones de repetición que se vayan generando teniendo como referente los pagos realizados.

CONDENAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO

Las condenas en firme pendientes de pago por parte de Metrolínea son las siguientes:



Cuadro - Sentencias Ejecutoriadas Pendientes de Pago 30 de septiembre de 2019

RELACION DE CONDENAS PENDIENTES DE PAGO Pre-liquidación a 30 de septiembre de 2019						
DEMANDANTE	CAUSA	FECHA FALLO	FECHA EJECUTORIA	CAPITAL	INTERESES	VALOR TOTAL
XIE S.A.	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución de los Contratos No. 006 y 007 de 2006	+ Amigable Composición 10 de Agosto de 2009 + Laudo Arbitral 26 de Julio de 2011 + Mandamiento de Pago Consejo de Estado 15 Junio de 2017	Laudo Arbitral 02 de Agosto de 2011	8,435,307,178	18,616,989,056	27,052,296,234
CONSORCIO CONCOL CROMAS	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 001 de 2006	Laudo Arbitral 09 de Marzo de 2010 Recurso de Anulación 23 de Febrero de 2012	19 de Abril de 2012	2,071,068,248	4,289,188,314	6,360,256,562
CONSORCIO CONCOL CROMAS	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato No. 005 de 2006	Laudo Arbitral 12 de Agosto de 2014 Recurso de Anulación 29 de Septiembre de 2015	27 de agosto de 2014	695,732,484	913,330,668	1,609,063,152
ESTACIONES METROLINEA	Diferencias contractuales surgidas durante la ejecución del Contrato de concesión construcción estación de cabecera, patios, talleres de Floridablanca	Laudo Arbitral 18 de Febrero de 2016 Aclaración Laudo Arbitral 09 de Marzo de 2016 Recurso de Anulación 09 de Junio de 2017	09 marzo de 2016	143,417,770,864	74,637,139,336	218,054,910,200
ESTACIONES METROLINEA	Auto que libra mandamiento ejecutivo Honorarios y gastos del Tribunal de Arbitramento pagados por Estaciones Metrolinea	11 de Enero de 2017	Intereses desde Junio 18 de 2015	1,420,854,625	1,627,087,368	3,047,941,993
UNION TEMPORAL PUENTES 1	Acción Contractual ante el Tribunal Administrativo de Santander Radicado 680012331000-2011-00728-00 (Nulidad Res 151 03/Mar/2011)	Sentencia de Primera Instancia en firme 15 Diciembre de 2017	19 de Diciembre de 2017	1,238,400,000	407,026,573	1,645,426,573
SUB TOTAL					100,490,761,315	257,769,894,714
TOTAL SENTENCIAS EN FIRME PENDIENTES DE PAGO					\$257,769,894,714	
NOTA: ESTOS VALORES SON ESTIMADOS NO SON DEFINITIVOS Y ESTAN SUJETOS A REVISIÓN Y APROBACIÓN POR QUIEN CORRESPONDA ORDENAR EL PAGO Y/O CAUSACION						

Se viene conceptuando jurídicamente a la Gerencia, a la Junta Directiva y áreas directivas de la entidad sobre el alcance, la responsabilidad que administrativamente se debe asumir con relación al cumplimiento de fallos judiciales, adelantándose las siguientes gestiones:

1. Debido a las controversias surgidas en el registro del Laudo Arbitral de Estaciones Metrolinea Ltda., principalmente en el registro de los intereses, Metrolinea S.A. eleva consulta a la Contaduría General de la Nación mediante radicado 1824 de octubre 3 de 2017, atendiendo que los litigios y demandas y laudos arbitrales que se hayan impetrado en contra de Metrolinea S.A. debe estar a cargo de los municipios conforme a lo aprobado en el documento CONPES 3298 del 26 de julio de 2005, donde indica que..."Además de los aportes presentados en el cuadro 4, los costos de operación del ente gestor, los riesgos financieros, las coberturas y los sobrecostos estarán, en su totalidad, a cargo de los municipios del Área Metropolitana."

2. Mediante oficio No. 20182300020741 de fecha 2 de abril de 2018 la Contaduría General de la Nación otorga respuesta a la entidad en los siguientes términos:

Ante *"Establece que es indispensable que conjuntamente la empresa y la entidad territorial definan la intención de las partes, el alcance de lo pactado y las obligaciones complementarias asumidas en cada caso las condiciones y alcance de las obligaciones frente al contrato de concesión, la responsabilidad de ambas partes con el tercero, entre otros, de tal manera que se puede determinar cuál de las siguientes situaciones se configura:*

1. *Que los flujos erogaran directamente del ente territorial, sin afectar a la empresa, en cuyo caso esta última no reconocerá cuenta por pagar alguna.*
 2. *Que los flujos afectaran la empresa, pero el ente territorial reembolsará a esta, caso en el cual la empresa deberá reconocer una cuenta por pagar frente al demandante y una cuenta por cobrar a la entidad territorial.*
 3. *Que los flujos estén a cargo de la empresa, sin que exista derecho a reembolso con cargo al ente territorial, situación que conlleva únicamente al reconocimiento de la cuenta por pagar en la contabilidad de la empresa."*
3. En atención al concepto emitido por la Contaduría General de la Nación, los representantes del Municipio de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón en Asamblea General de Accionistas desarrollada el 4 de septiembre de 2018, aprueban aplicar la opción 3 propuesta por la Contaduría General de la Nación, que corresponde a: *"Que los flujos estén a cargo de la empresa, sin que exista derecho a reembolso con cargo al ente territorial, situación que conlleva únicamente al reconocimiento de la cuenta por pagar en la contabilidad de la empresa."*, donde Metrolínea debe asumir el pago de las condenas con los recursos propios y los recursos que tiene disponible en el porcentaje del 1.87% fondo para contingencias judiciales, para lo cual se presentó una propuesta de negociación interna de pasivo, sobre la que se ordenó estructurar un procedimiento de negociación.
 4. La administración de la entidad estructuró y presentó Procedimiento Interno de Negociación de pasivos judiciales para consideración de la Asamblea General de Accionistas del 29-oct-18.
 5. En Asamblea General de Accionistas de Metrolínea S.A. realizada el 29-oct-18, se determinó que de conformidad con las facultades establecidas en los estatutos sociales, corresponde a la Junta Directiva considerar la aprobación de dicho procedimiento y adicionalmente determinó solicitar acompañamiento de la Superintendencia de Puertos y Transportes, Ministerio de Transporte y Procuraduría General de la Nación en el trámite que se adelante para llevar a cabo la negociación interna de los pasivos judiciales dada las implicaciones que esta conlleva para la situación financiera de la entidad.
 6. En atención al presunto hallazgo fiscal de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, de acuerdo al Informe de Auditoría No. 007, relacionado con: *"Destinación del 1.87% para el pago de sentencias judiciales, de la redistribución del 11.75% contrariando lo establecido en el CONPES 3260 y 3298."* se solicitó concepto a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible (UMUS) y en respuesta a la solicitud determino que carece de competencia para emitir conceptos en torno a distribución del 11.75% liberado del componente de infraestructura cargado a la tarifa del usuario, siendo entonces dicha competencia inherente a la Junta

Directiva de la sociedad METROLÍNEA S.A. órgano encargado de la adopción de dichas decisiones.

7. Atendiendo el lineamiento dado por la Asamblea General de Accionistas se solicitó a los miembros de la Junta Directiva autorización del procedimiento de negociación de pasivos judiciales que permite iniciar acercamientos con cada uno de los acreedores para efectos de analizar fórmulas de pago.
8. En principio, dentro de las gestiones administrativas realizadas, se citó a cada uno de los acreedores para presentarles la situación financiera de la entidad, así como también darles a conocer lo planteado por la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad Metrolínea S.A. y su Junta Directiva.
9. Se citó al CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y a la UNION TEMPORAL PUENTES 1, el día 13 de marzo de la presente anualidad, en las instalaciones de METROLÍNEA S.A. con el fin de presentarles la propuesta de pago aprobada por la Junta Directiva. A la reunión citada asistió la Doctora MARIA DEL PILAR ZAPATA DURAN, en representación del CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y los doctores ANDRES NOVOA PINEDA, SARA MILENA GONZALEZ C. y PAOLA MARCELA RODRIGUEZ BARRERA, delegados de la UNION TEMPORAL PUENTES 1.
10. Así mismo, se citó a ESTACIONES METROLÍNEA LTDA., y la reunión se realizó de manera virtual con su apoderado el Doctor FERNANDO SILVA GARCIA.

Dentro de los compromisos adquiridos, en las reuniones realizadas el día 13 de marzo, quedó establecido, enviar a cada uno de los acreedores la propuesta formal de la fórmula de pago aprobada.

11. El día 20 de marzo de 2019, se envió la propuesta de pago del Laudo Arbitral a ESTACIONES METROLÍNEA LTDA., CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A. y UNION TEMPORAL PUENTES 1.
 - En la presentación de la propuesta de pago, se solicitó la revisión de la misma y el envío de la respuesta antes del 29 de marzo de la presente anualidad. A la fecha solo se recibió respuesta negativa por parte del CONSORCIO CONCOL CROMAS S.A.
 - Se recibió una comunicación por parte de Concol Cromas manifestando que no estaban de acuerdo con la propuesta presentada, que carecía de seriedad, al igual solicita que la deuda debe actualizarse al IPC y que debe liquidarse un interés remuneratorio y su plazo futuro no puede superar los 10 años, solicitando se reconsidere la propuesta.
 - Por parte de Estaciones Metrolínea se remitió una comunicación el 10 de abril, manifiestan que estarían de acuerdo, primero que sea un pago inmediato de la deuda, si el pago de la deuda no es inmediato debe hacerse un pago inicial sustancial no señalan cual es el valor y el saldo debe tener fuentes ciertas y seguras de pago y se debe reconocer intereses de plazo entre tanto. Un acuerdo sin el compromiso de las entidades territoriales socias de Metrolínea no es viable,
 - UT Puentes no dio respuesta.
 - A XIE no lo llamamos teniendo en cuenta que actualmente está en curso el proceso ejecutivo y no se encuentra la sentencia en firme.

Aunado a lo anterior, es importante resaltar otras acciones realizadas por Metrolínea para dar cumplimiento al pago de las condenas:

Solicitud de crédito a FINDETER para el pago de las condenas

Se realizó reunión con la Directora Comercial de FINDETER, con el fin de buscar apoyo por parte de dicha entidad para conseguir recursos que permitan negociar las condenas y lograr acuerdos de pago sostenibles con los acreedores y se remitió solicitud de revisión de crédito en septiembre de 2018.

El día 13 de marzo de 2019, FINDETER da respuesta fundamentada en lo siguiente:

- Cuenta con recursos de crédito a través de la modalidad de redescuento, con base en tasas en IBR o IPC, con plazos hasta 15 años de amortización, incluyendo hasta 3 años de gracia.
- Factibilidad de plazos mayores tanto de amortización como de gracia que permitan ajustar al flujo de ingresos con la entrada de los nuevos portales.
- Se debe contar con la calificación de riesgo.
- Brindar apoyo técnico para revisión de la situación financiera de la entidad y establecer opciones que permitan conjuntamente con los municipios que hacen parte de la sociedad encontrar alternativas para atender los compromisos.

El día 26-mar-19 se entregó la información solicitada por FINDETER para el análisis financiero correspondiente para continuar con las gestiones necesarias., frente al cual la respuesta no fue positiva dado que Findeter no tiene incluida dentro sus líneas de crédito para el pago de contingencias judiciales.

En Asamblea General de Accionistas del 2 mayo de 2019 se solicitó estructurar una nueva propuesta de pago de los pasivos judiciales y presentarla a la Junta Directiva.

En sesión 109 de Junta Directiva de Metrolínea S.A. se presentó nueva propuesta de negociación de pasivos judiciales en el que se incluya el pago con recursos del 1.87% y gestión de aporte de los municipios del área metropolitana de Bucaramanga mediante la suscripción de un convenio de financiación que permita una negociación con los acreedores para el pago de las Sentencias por laudos fallados en contra de Metrolínea S.A., atendiendo la incapacidad de pago de Metrolínea S.A.; la cual se contiene de las siguientes consideraciones:

- ✓ Actualmente Metrolínea S.A destina el 1,87% de cada pasaje para alimentar el fondo de contingencias que tiene como destinación específica el pago de demandas.
- ✓ Los ingresos de este fondo entonces dependen directamente de la demanda de pasajeros.
- ✓ Se hizo una proyección de la demanda de pasajeros para los próximos 10 años con lo cual Metrolínea destinaría estos ingresos únicamente para el pago de las demandas y el saldo sería mediante aporte de los municipios.
- ✓ El porcentaje por el cual respondería cada municipio es el mismo porcentaje que fue pactado en el convenio de cofinanciación.

BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	PIEDECUESTA
66%	17%	8%	9%

PROYECCIÓN PAGO DE DEMANDAS A 10 AÑOS					
AÑO	METROLINEA	TOTAL MUNICIPIOS			
		BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	PIEDICUESTA
		66%	17%	8%	9%
2019	929.674.590				
2020	2.587.786.031	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2021	2.737.081.379	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2022	2.886.376.727	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2023	3.035.672.075	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2024	3.184.967.423	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2025	3.334.262.771	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2026	3.483.558.118	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2027	3.632.853.466	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2028	3.782.148.814	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
2029	1.613.836.261	7.705.581.154	1.984.770.903	934.009.837	1.050.761.066
	31.208.217.654	77.908.139.197	20.067.247.975	9.443.410.812	10.623.837.163
		118.042.635.147			
		149.250.852.801			

La Junta Directiva consideró que no es procedente aprobar una propuesta de negociación que dependa de la disposición de recursos de los entes territoriales.

Dado lo anterior se remitió solicitud de aportes para pago de condenas judiciales a los municipios del área metropolitana con el propósito de estructurar nueva propuesta de negociación de pasivos judiciales, lo anterior teniendo en cuenta la obligación que tienen los entes territoriales de garantizar el funcionamiento y la financiación del ente gestor hasta que el sistema entre en operación y el sistema no ha entrado en su total operación que es el 66% de la cobertura.

Las gestiones adelantadas para dar cumplimiento al pago de los fallos condenatorios, atienden a que la entidad actualmente no dispone con la totalidad los recursos para pago correspondiente.

Otras acciones desde el área jurídica

Se continuó adelantado en todo lo relacionado con la negociación, conciliación y elaboración del contrato del predio Villas de San Felipe, donde funciona actualmente el patio taller, llegando en la actualidad a buen término, con el contrato firmado y conciliación sobre la acción de reparación directa, esperando aprobación del Tribunal Administrativo de Santander.

Desde el mes de abril de este año se trabaja conjuntamente un convenio con la Alcaldía de Bucaramanga, Área Metropolitana de Bucaramanga, la Dirección de Tránsito y Transporte de Bucaramanga y Metrolínea S.A., para poner en funcionamiento el primer sistema piloto de préstamo gratuito de bicicleta pública denominado METROBICI.

Se participó activamente en Tribunal de Arbitramento, con la asociación sindical ASTDEMP en la conciliación de puntos del pliego de peticiones discutido desde el año 2015 y finalizado el viernes 5 de julio del presente año.

4.2 CONTRATACIÓN

Relación contratación periodo comprendido entre el 01 ene al 30 sept de 2019

CLASE DE CONTRATO	VIGENCIA 2019
Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	61
Prestación de servicios	24
Suministro	1
Seguros	2
Interadministrativo	2
Obra	1
Compraventa	3
Arrendamiento	1
Total	95

Los procesos de selección de la contratación se realizaron de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad bajo la modalidad de Contratación Directa, sin embargo, en los Contratos de Suministro diferentes a la Prestación de Servicios Profesional y de Apoyo a la Gestión se ha procurado que existan pluralidad de oferentes, aun cuando no es requerido; lo anterior con el ánimo de materializar el principio de valor por dinero y lograr ofertas competitivas en términos de precio, calidad y servicio.

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

La atención y el servicio a usuarios es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo el Sistema, toda vez que nuestro objetivo no está limitado a la simple prestación de un servicio, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los elevados estándares de excelencia. Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que debemos responder cualquier requerimiento de los usuarios, brindando un servicio de manera adecuada y con respeto, atentos a sus expectativas y necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos que permitirá la satisfacción y confianza hacia el servicio de transporte prestado por la entidad.

Por eso cada queja es tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través del proceso de atención de las PQRS, todas las peticiones sin importar su naturaleza son tratadas con el mismo grado de importancia, propendiendo por su resolución oportuna y efectiva, en aras de satisfacer integralmente la necesidad del peticionario.

Así mismo la responsabilidad directa de atender al usuario no recae exclusivamente sobre un área específica en este caso la Oficina Asesora Jurídica, sino que se hace partícipe de cada una de las dependencias de la entidad, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades del usuario. Las PQRS presentadas ante METROLÍNEA, se encuentran atendidas en los términos legales. Es de notar que, dentro de este ítem, no existe ninguna orden en el marco de Acciones de tutela que condenará a la Entidad a dar respuesta.