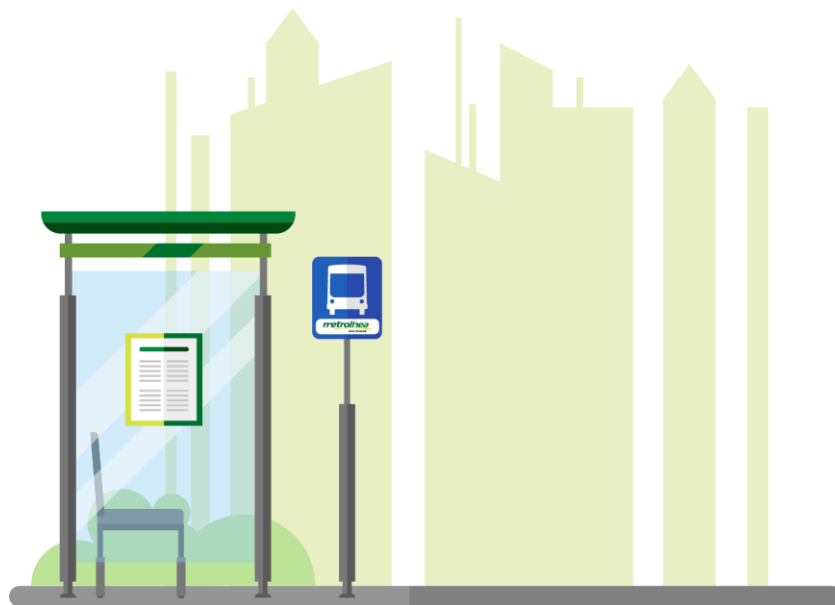


# **metrolínea** nos mueve

## **SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION**



**CUARTO TRIMESTRE DE 2024**  
*Del 01 de octubre al 31 de diciembre 2024*

**Lizeth Paola Meneses Zambrano**  
**Jefe oficina de Control Interno**

## 1. INTRODUCCION

Metrolínea S.A., adelanta dentro de sus procesos la consolidación y seguimiento del Plan de Acción Institucional, en los términos del artículo 74 de la ley 1474 del 2011, elaborados de conformidad con el Plan Estratégico y/o Plan de Desarrollo Municipal, integrados con los planes institucionales y estratégicos, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, aplicable a Metrolínea para la vigencia 2024, de conformidad al Decreto 612 del 4 de Abril del 2018. Este Plan de Acción fue adoptado mediante Acta No 01 del 31 de enero de 2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y adoptado mediante resolución 024 de enero 31 de 2024.

La importancia del seguimiento de los planes de acción institucional radica en que estos apuntan al cumplimiento de las metas establecidas por la administración central, de los proyectos planes y programas de inversión, y el fortalecimiento como institución.

## 2. OBJETIVO.

Realizar el seguimiento al plan de acción de gestión de Metrolínea S.A según decreto 612 de 2018 correspondiente al cuarto trimestre de 2024, tomando como base las actividades, metas e indicadores formulados por los líderes de los procesos e identificar el porcentaje de cumplimiento correspondiente al 25% del trimestre, de tal manera que se pueda conocer el avance y realizar las recomendaciones a que haya lugar.

## 3. ALCANCE.

Verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas en el cuarto trimestre 2024, a través de la revisión de las evidencias que soportan el desarrollo de las actividades ejecutadas planteadas en cada Plan de acción: Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar Social e Incentivos y Plan Anual de Seguridad y Salud del Trabajo, Plan Institucional de Archivos, Plan para la Implementación de la Estrategia de Gobierno Digital Seguridad y Privacidad de la Información, Plan Tratamientos Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información – Seguridad Digital, Plan Anual de Adquisiciones, Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones – PETI.

## 4. ANÁLISIS DE LA ENTIDAD

METROLÍNEA, es una sociedad por acciones, constituida entre entidades públicas del orden municipal, de la especie de las anónimas, vinculada al Municipio de Bucaramanga, creada conforme a la Ley Colombiana y regida en lo pertinente por las disposiciones legales aplicables a las empresas industriales y comerciales del Estado.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

El cumplimiento de los Planes de Acción determinado para la presente vigencia, tiene carácter obligatorio para todos los jefes de dependencia, funcionarios y demás en sus etapas de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación dentro del ejercicio de los procesos establecidos por la entidad;

facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos.

Los jefes de dependencia deberán evaluar el grado de avance y cumplimiento del Plan de Acción mediante el enfoque basado en evidencia, tomar las decisiones correspondientes, proporcionar y ejecutar las orientaciones, lineamientos y acciones pertinentes en aras de garantizar el logro de los resultados establecidos.

De acuerdo a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y al rol que desempeña la oficina de Control Interno se realizó el seguimiento a los planes de acción, verificando el cumplimiento de las metas y consolidando los soportes que evidencian el nivel de ejecución del plan de acción formulado.

## 6. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.

Para verificar el seguimiento al cumplimiento de las metas correspondiente al periodo del 01 de octubre 31 de diciembre de 2024, se toma el consolidado generado por la Oficina de Planeación de Metrolínea, quien verifica las evidencias y lo publica firmado junto con el Gerente en la página web de la entidad.

Este Plan de Acción está consolidado con las metas del Plan de Desarrollo Municipal, planes de Acción MIPG y Plan de Acción Institucional, que se compone de 33 metas y 50 actividades en total, para el cuarto trimestre se realizó seguimiento a 47 actividades, en esta oportunidad se analiza por meta propuesta; es así, que se evalúa de manera consolidada todas las metas de acuerdo con lo aprobado en el Plan de Acción para la actual vigencia.

Este análisis se realiza con base al seguimiento realizado por la oficina de Planeación de Metrolínea quien conserva las evidencias del avance al cumplimiento de las metas por parte de cada uno de los diferentes responsables.

Las recomendaciones descritas en el informe se realizan desde el rol de liderazgo estratégico con enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo y no tiene otro fin que el de sugerir a la entidad, buenas prácticas y acciones de mejora que pueden ayudar a evidenciar de manera efectiva el cumplimiento de las metas de acuerdo a lo establecido en los indicadores, contribuyendo de esta manera a un proceso de mejora continua institucional.

A continuación, se presenta el seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2024 por oficina analizando cuantas metas cumplen durante el cuarto trimestre, teniendo en cuenta su porcentaje de ejecución y avance de cumplimiento del 100% y un acumulado anual del 100% en el trimestre, por lo que se analiza cuantas de manera parcial y cuantas, con cero cumplimientos, y cuál es el cumplimiento acumulado en la vigencia.

## CUMPLIMIENTO POR OFICINAS

| OFICINA  | # Actividades Vigencia 2024 | Actividades cumplimiento total | Actividades Cumplimiento parcial | Actividades cero (0) cumplimiento | cumplimiento 4to trimestre 2024 |
|--|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Dirección Administrativa                                 | 5                           | 3                              | 2                                | -                                 | 76%                             |
| Gestión Comercial y Mercadeo                             | 8                           | 4                              | 4                                | -                                 | 64%                             |
| Área de Prensa y Comunicaciones                          | 5                           | 5                              | -                                | -                                 | 100%                            |
| Dirección de Operaciones                                 | 12                          | 8                              | -                                | 4                                 | 67%                             |
| Planeación – Sistemas de Gestión – Planeación Financiera | 8                           | 8                              | -                                | -                                 | 100%                            |
| Cultura Ciudadana  | 2                           | 1                              | -                                | 1                                 | 43%                             |
| Secretaria General – Talento Humano                      | 5                           | 5                              | -                                | -                                 | 97%                             |
| Control Interno  | 2                           | 2                              | -                                | -                                 | 98%                             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>47</b>                   | <b>36</b>                      | <b>6</b>                         | <b>5</b>                          | <b>80%</b>                      |

El cumplimiento total del cuarto trimestre, corte al 31 de diciembre 2024 fue del **80%**, lo cual corresponde a las actividades ejecutadas de tipo parcial y total; cabe mencionar que las actividades catalogadas en cero cumplimiento se deberán analizar e implementar acciones de mejora rigurosas para la próxima vigencia y que se realicen acciones acorde a la realidad jurídica y financiera de Metrolinea S.A.

El área con cero cumplimientos al corte de este informe es Dirección de Operaciones y cultura ciudadana con cinco actividades por desarrollar las cuales se encuentran bajo su responsabilidad y al momento del seguimiento no se observaron avances a las actividades a realizar: a continuación, se relacionan las actividades pendientes por realizar:

### ACTIVIDADES CON CERO (0) CUMPLIMIENTO

| OFICINA               | META   | ACTIVIDADES A REALIZAR   | SEGUIMIENTO   |
|-----------------------|--|--|---|
| Dirección Operaciones | Contratar las obras para realizar la adecuación de las estaciones deterioradas pertenecientes al SITM              | Realización el proceso precontractual de licitación contratación directa.  | La entidad se encuentra adelantando el proceso precontractual (Elaboración de Documentos) para que en el primer trimestre de la vigencia 2025 se realicen los ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA REHABILITACIÓN Y/O RECONSTRUCCIÓN DE LAS ESTACIONES Y PORTALES DEL SITM METROLÍNEA S.A., con el fin de contratar las obras en la vigencia 2025.  |
|                       |  | Ejecución del contrato, recibido a satisfacción del supervisor del contrato y suscripción del acta de finalización       | No se evidencian actividades realizadas para esta acción.   |
|                       | Gestionar los recursos para realizar la consultoría de los estudios financieros, tecnológicos, técnicos y legales. | Solicitud de cotizaciones para la realizar la consultoría de los estudios financieros, tecnológicos, técnicos y legales. | Metrolinea S.A como Ente Gestor del Sistema el día 07 d enero de la vigencia 2025 envió oficio a la Autoridad de Transporte - AMB como entidad competente, poniendo en conocimiento la importancia de adelantar la consultoría Técnica, Legal, Financiera y Tecnología la cual marca la hoja de ruta a seguir para la prestación del servicio masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga. Se adjunta el oficio. |

Nit.830.507.387-3

|                   |   |  |   |
|-------------------|---|--|---|
|                   | legales.  | Realización el proceso precontractual                                    | No se encontraron evidencia ni avance a las acciones planteadas   |
| Cultura Ciudadana | Construir e implementar un protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea. | Aprobación del protocolo en comité institucional de gestión y desempeño. | Una vez se cuente con el documento ajustado, se llevará a Comité Institucional para su aprobación e implementación en el Sistema. |

Es necesario que la dirección de Operaciones y cultura ciudadana evalúen las causas del avance en cero en las actividades relacionadas en el cuadro anterior para que se generen las acciones pertinentes para lograr un avance del 100% para la próxima vigencia, o se replanteen dichas acciones.

### ACTIVIDADES CON CUMPLIMIENTO PARCIAL

| OFICINA                      | META   | ACTIVIDADES A REALIZAR   | % DE AVANCE | SEGUIMIENTO  |
|------------------------------|--|--|-------------|--|
| Dirección Administrativa     | Efectuar el seguimiento periódico al Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2024.  | Seguimiento al avance ejecución Plan Anual de Adquisiciones  | 75%         | Se programaron 93 ítems de los cuales se contrataron 63, equivalentes al 75% de lo programado  |
|                              | Realizar inventario general anual de la entidad (Inicio y final de la vigencia) para el control de los bienes muebles e inmuebles. | Realizar inventario general anual de la entidad (Inicio y final de la vigencia) para el control de los bienes muebles e inmuebles. | 30%         | A partir del mes de octubre se contrató una CPS de apoyo en Recursos Físicos, iniciando la verificación y actualización de los inventarios de la entidad. Se estima que con esta labor se logre alcanzar el 100% del inventario general en el primer semestre de la vigencia 2025.   |
| Gestión Comercial y Mercadeo | Gestionar nuevos puntos en la línea de negocios de arriendo de espacios y zonas comunes.   | Llevar a cabo 30 visitas comerciales para el logro del objetivo.   | 44%         | Se envía oficio a la empresa V&S ACCESORIOS, LEGAFE, OXXO; No obstante, lo anterior y pese a haberse realizado diferente trabajo para atraer cliente e inversores que tomen espacios dentro del sistema para explotación o arriendo de zonas comunes a todas las personas no les resulta atractivo invertir en arriendos en la infraestructura del sistema por la incertidumbre que pueda correr el mismo.   |
|                              | Gestionar nuevos puntos en la línea de negocios de arriendo de espacios y zonas comunes.   | Implementar 3 clientes   | 33%         | Se implementó un nuevo punto de venta o burbuja LEGAFE dentro de la estación Provenza occidental la cual genera ingresos por concepto de arriendo de espacios o zonas comunes. Sin embargo, es importante aclarar que las ventas de espacios o zonas comunes dentro del sistema están bastante complejas debido al bajo flujo de usuarios dentro del sistema y a la actual situación jurídica a que se enfrenta Metrolínea ante una posible liquidación. |
|                              | Gestionar ingresos por concepto de recolección de residuos sólidos generados por la entidad y el SITM                              | Envío de 10 propuestas a las diferentes entidades o asociaciones recolectoras de residuos.   | 10%         | *teniendo en cuenta que es un programa ambiental de la Dirección de Planeación continua manejando la recolección de residuos con la empresa RECICLA PAPER LAB con la cual se venía trabajando desde la vigencia 2023.  |

|  |  |  |            |  |
|--|--|--|------------|--|
|  | <p>Gestionar la concesión de las diferentes baterías sanitarias que se encuentran dentro de las estaciones del sistema</p> | <p>Envío de 10 invitaciones a las diferentes fundaciones de Bucaramanga y su área metropolitana con el objeto de administrar y mantener en buen estado las baterías sanitarias ubicadas en las estaciones del sistema.</p> | <p>40%</p> | <p>Se contactó de manera telefónica a Leidy Araque empresa que comercializa los baños de almacenes éxito sin embargo dadas las condiciones por las que atraviesa el SITM no fue viable avanzar con este proceso, debido al bajo flujo de usuarios dentro del SITM.</p> <p>Así mismo se contactó a la sociedad operadora de ecología e ingeniería integral S.A.S en donde se les planteo un piloto de 2 meses para la explotación o comercialización de los baños del SITM sin embargo no se encuentran interesados para esta vigencia quedando atentos para la vigencia 2025.</p> <p>Se contacta de manera telefónica a la señora Esperanza quien comercializa los baños públicos de la plaza de mercado la Rosita sin embargo, no fue viable la propuesta de comercialización de los baños.</p> |
|--|--|--|------------|--|

## 7. CONCLUSIONES

- En cumplimiento a los cuatro (4) procesos, cada uno con su plan de acción, centrado en cuarenta y siete (47) actividades coherentes, coordinadas y cohesionadas que constituyen entre si un instrumento dinámico que orientará la política de gestión de Metrolínea S.A; estas actividades se desarrollan con sus respectivos indicadores, metas, y responsables, con corte a 31 de diciembre de 2024 el nivel de ejecución de dicho plan es del 80%, teniendo en cuenta que se está analizando el cuarto trimestre equivalente al 25% y un consolidado del 100% del año 2024.
- El documento Plan Estratégico de Talento Humano que se encuentra publicado en [https://metrolínea.gov.co/v3.0/sites/default/files/plan\\_estrategico-vacantes\\_y\\_prvision\\_recursos\\_talento\\_humano.pdf](https://metrolínea.gov.co/v3.0/sites/default/files/plan_estrategico-vacantes_y_prvision_recursos_talento_humano.pdf) no contiene el plan de acción que permita identificar las actividades programadas para la vigencia 2024, por lo que se recomienda realizar un cronograma de las actividades a realizar de dicho plan. Por otra parte, se sugiere aplicar un mecanismo de evaluación que permita identificar el impacto que tienen las actividades propuestas respecto al objetivo que se espera alcanzar con cada una de ellas.
- Las actividades del Plan Estratégico de Talento Humano no se encuentran cuantificadas, lo que dificulta la medición y seguimiento al mismo; por lo que se recomienda cuantificar el numero de actividades a realizar en el Plan Institucional de Capacitación con el propósito de facilitar el seguimiento y medición de avance de esta actividad.
- Tener en cuenta en la Construcción del Plan Institucional de Capacitación la fijación de indicadores, numero de actividades o referentes que permitan y faciliten el seguimiento y medición de la ejecución para cada una de las actividades programadas, igualmente los cambios que se generen durante la ejecución cuenten con la debida aprobación y sean puestos en conocimiento de las partes interesadas.
- El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI que se encuentra publicado en [https://metrolínea.gov.co/v3.0/sites/default/files/plan\\_estrategico\\_de\\_tecnologias\\_de\\_la\\_inform](https://metrolínea.gov.co/v3.0/sites/default/files/plan_estrategico_de_tecnologias_de_la_inform)

[acion y las comunicaciones-peti.pdf](#) no contiene el plan de acción que permita identificar las actividades programadas para la vigencia 2024, por lo que se recomienda realizar un cronograma de las actividades a realizar de dicho plan. Por otra parte, se sugiere aplicar un mecanismo de evaluación que permita identificar el impacto que tienen las actividades propuestas respecto al objetivo que se espera alcanzar con cada una de ellas.

De igual manera sucede con los planes (Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información)

- Se sugiere evaluar la formulación de los indicadores del plan de acción teniendo en cuenta que en ocasiones no son efectivos, evidenciando que algunos indicadores no cumplen con las especificaciones de un indicador los cuales deben ser medibles y cuantitativos para medir el comportamiento del proceso y el desempeño de la entidad.
- Se encuentra en ciertos casos, que el alcance establecido para las actividades es reducido frente a las metas propuestas, por cuanto su potencial permite un mayor desempeño e impacto a lo largo de la vigencia.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a cada uno de los líderes de los diferentes procesos, un mayor compromiso para que las evidencias sean entregadas dentro de los tiempos establecidos en el proceso, y de esta manera no generar demoras en la continuación del proceso y seguimiento al plan de acción.
- Definir en forma adecuada las actividades a realizar, sus metas e indicadores de forma medible que permitan evidenciar un verdadero avance en la consecución de objetivos.
- Dar celeridad en las acciones que no reflejan el avance esperado al corte de este informe; con énfasis en las gestiones de dirección de operaciones que siendo estas una de las principales misiones de la entidad, no se observaron evidencias que demuestren el cumplimiento de las mismas, lo que refleja falta de organización y seguimiento por parte de la segunda línea de defensa a la planeación institucional.

Este informe será reenviado a los correos institucionales de cada uno de los responsables de los diferentes procesos, e igualmente será publicado en la página web de Metrolínea, para que, como **PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA**, se generen acciones para el cumplimiento de sus metas. Igualmente será socializado por este mismo medio en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

  
**LIZETH PAOLA MENESES ZAMBRANO**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Lizeth Meneses Zambrano / Jefe de Control Interno