

INFORME PLAN PARTICIPACIÓN

CON GRUPOS DE INTERÉS

II Trimestre - 2026

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S

BOGOTÁ, 2026



**Gobernación de
Cundinamarca**

Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931

 empresaferrearegional  @efrcundinamarca  @efrcundinamarca
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

Control de Cambios		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	28-07-2026	Creación del documento.

Responsable	Cargo	Nombre	Firma
APROBÓ	Subdirector Integración sostenibilidad y entorno	Jorge Alberto Perea	
REVISÓ	Subdirector Integración sostenibilidad y entorno	Jorge Alberto Perea	
ELABORÓ	Profesionales Sociales	Diana Santamaría	
		Leidi Segura G.	

TABLA DE CONTENIDO

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S	1
BOGOTÁ, 2026.....	1
TABLA DE CONTENIDO	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. METODOLOGÍA.....	5
4. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS CONTRATOS A CARGO DE LA EFR	6
4.1 CONTRATO NO. 060-EFR-2019	6
4.2 CONTRATO NO. 061-EFR-2019	6
4.3 CONTRATO CONCESIÓN NO. 001-EFR-2020	7
5. PROYECTOS EMPRESA FÉRREA REGIONAL	7
5.1 Proyecto Transmilenio Fase II y Fase III	7
5.1.1 Contrato No. 060-EFR-2019	8
5.1.2. Contrato No. 061-EFR-2019	12
5.1.2 Proyecto Regiotram de Occidente.....	13
5.1.2.1 Contrato Concesión No. 001-EFR-2020	13
5.1.2.2 Programa Participación Comunitaria.....	13
5.1.2.3 Programa de Atención a la Comunidad	20

1. INTRODUCCIÓN

Para la Empresa Férrea Regional (EFR S.A.S.), el diálogo social constituye un eje transversal en la ejecución de la infraestructura de transporte regional. Como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte de Cundinamarca, la entidad promueve diversas estrategias de participación ciudadana orientadas a garantizar una comunicación bidireccional, clara, oportuna y acertada con la población del área de influencia de sus obras.

Dichos procesos tienen como propósito fundamental fortalecer la legitimidad, la credibilidad y la confianza con las autoridades departamentales, municipales y locales, así como con los propietarios, residentes y colectivos sociales del territorio. Para ello, se disponen de mecanismos de atención que facilitan la identificación y resolución asertiva de inquietudes, peticiones y expectativas de la ciudadanía.

Bajo el marco normativo y metodológico del **Plan de Participación con Grupos de Interés (PL-EFR-RS-001, versión 1)**, este reporte presenta el balance de gestión correspondiente al segundo trimestre de 2026 (abril - junio). En él se detallan las principales acciones de articulación comunitaria y social implementadas en los proyectos Regiotram de Occidente y la Troncal de Transmilenio, dando cumplimiento a los compromisos institucionales y contractuales vigentes.



2. OBJETIVO

Presentar los avances de las actividades ejecutadas dentro del plan de participación de grupos de interés, en cada uno de los contratos a cargo de la EFR, en lo que se refiere a la divulgación, socialización de los proyectos y atención de PQRS con la comunidad y actores sociales involucrados, durante el segundo trimestre de 2026.

3. METODOLOGÍA

Los actores sociales son las personas, grupos u organizaciones involucradas en el desarrollo de un proyecto y que pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente) el desarrollo del mismo.

Para la EFR la identificación de los diferentes actores se clasifica según el tipo de actuación de éstos, de la siguiente forma:

- Grupos de interés a ser afectados, directa o indirectamente por aspectos o efectos de la ejecución del proyecto.
- Grupos de interés que participan en la ejecución del proyecto
- Grupos de interés que pueden influenciar la ejecución del proyecto

Se identificaron grupos de interés y actores de participación externos e internos. Dentro de los grupos de interés externos se encuentran:

- Autoridades Nacionales, Regionales y Locales
- Entidades Bancarias
- Propietarios de predios
- Comunidades
- Empresas de servicios públicos
- Organizaciones comunitarias
- Actores institucionales
- Medios de comunicación y redes
- Entes de control

Dentro de los grupos de interés internos se encuentran:

- Junta Directiva
- Contratista de Ingeniería, suministro, construcción e interventoría y Gestión predial
- Funcionarios y contratista de la EFR.
- Proveedores de bienes y servicios

Una vez identificados los grupos de interés externos e internos, se establecieron mecanismos de información y participación a implementar durante el desarrollo de los proyectos.

El presente informe, registra la información consignada en los informes mensuales realizados por las firmas contratistas e interventoría de los diferentes contratos, en los cuales se han identificado los actores sociales en el territorio, su interacción y reconocimiento y con los cuales se han ejecutado las actividades de divulgación, información y atención de PQRS, en los meses de abril a junio de 2026.

Desde la EFR se apoyan los procesos de convocatorias, con la elaboración del diseño y publicación de piezas informativas en las redes sociales de la entidad y página Web.

Es importante también resaltar que el mayor ejercicio de relacionamiento se desarrolla desde la ejecución de los proyectos, es decir a través de los equipos de los contratistas y concesionario.

A continuación, se presentan las medidas adoptadas por la Entidad y sus Contratistas, para promover las relaciones positivas y constructivas entre la EFR y la comunidad del área de influencia y los grupos de interés identificados en cada uno de los proyectos.

4. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS CONTRATOS A CARGO DE LA EFR

A continuación, se presentan las características de los contratos a cargo de la EFR:

4.1 CONTRATO NO. 060-EFR-2019

“Construcción de la Extensión de la Troncal NQS del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Bogotá en el municipio de Soacha Fases II y III. Lote 1: Calle 24 a Calle 15 sur” Mediante Resolución 080 del 29 de noviembre de 2019 la Empresa Férrea Regional - EFR, adjudicó el contrato de obra pública No. 060-EFR-2019 al Consorcio Vial de Soacha - CVS.

Las entidades que hacen parte del contrato se presentan a continuación:



4.2 CONTRATO NO. 061-EFR-2019

“Extensión de la Troncal NQS del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Bogotá en el Municipio de Soacha Fases II y III. Lote 2: calle 15 sur – Intersección con la futura Av. Circunvalar del Sur (incluye patio-portal del sistema Transmilenio)”.

Mediante Resolución 080 del 29 de noviembre de 2019 la Empresa Férrea Regional - EFR, adjudicó el contrato de obra pública No. 061-EFR-2019 a la Constructora Concreto S.A. Las entidades que hacen parte de la ejecución del contrato se presentan a continuación:



4.3 CONTRATO CONCESIÓN NO. 001-EFR-2020

La Empresa Férrea Regional - EFR, suscribió el contrato de Concesión No. 01-EFR-2020 con la Concesionaria Férrea de Occidente SAS – CFRO. Las entidades que hacen parte de la ejecución del contrato se presentan a continuación:



5. PROYECTOS EMPRESA FÉRREA REGIONAL

A continuación, se presentarán las actividades de Gestión Social desarrolladas en el segundo trimestre de 2026 de los proyectos que actualmente ejecuta la EFR:

5.1 Proyecto Transmilenio Fase II y Fase III

Promover la participación ciudadana, el control social y la apropiación comunitaria es el objetivo central de las estrategias desarrolladas en la Extensión de la Troncal NQS en Soacha (Fases II y III), en el marco de los contratos EFR-060-2019 y EFR-061-2019. Mediante la ejecución del Plan de Gestión Social, se abren canales bidireccionales que garantizan que la voz de la comunidad sea escuchada y atendida durante el desarrollo de las obras.

Los avances de participación obtenidos en cada uno de los contratos se presentan a continuación:

5.1.1 Contrato No. 060-EFR-2019

Para el contrato EFR-060-2019, el presente reporte del segundo trimestre de 2026 (abril - junio) consolida la estrategia de participación ciudadana y diálogo social adelantada por el Consorcio Vial de Soacha, bajo el seguimiento técnico y la verificación del Consorcio TPF-ICEACSA (Interventoría - Contrato EFR-03-2020).

Bajo un enfoque participativo, transparente y de concertación, durante este periodo se promovió un relacionamiento cercano con la comunidad a través de diversas líneas de acción:

- Diálogo y concertación: Realización de reuniones comunitarias, jornadas de socialización y encuentros en el Comité de Orientación y Atención Ciudadana (COAC) para dinamizar el control social.
- Divulgación e información: Difusión pedagógica y preventiva mediante la entrega de piezas divulgativas impresas/digitales y el uso de medios de comunicación masivos, incorporando cuñas y espacios en emisoras radiales locales.
- Atención al ciudadano y pedagogía: Gestión y respuesta oportuna a PQRS, acompañada de talleres de sostenibilidad orientados al cuidado del entorno y la apropiación comunitaria de la infraestructura para la sostenibilidad de la misma.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contrato EFR-060-2019 — Consorcio Vial de Soacha

Interventoría: Consorcio TPF-ICEACSA (EFR-03-2020) | Ente Gestor: Empresa Férrea Regional



1. Diálogo & Concertación (COAC)

- Reuniones comunitarias y jornadas de socialización.
- Comité COAC para seguimiento y veeduría.



2. Divulgación e Información Masiva

- Difusión en emisoras locales y cuñas radiales.
- Material informativo impreso y digital.



3. Atención PQRS & Pedagogía

- Respuesta oportuna a peticiones y quejas.
- Talleres de sostenibilidad y apropiación de obra.

5.1.1.2. Divulgación e Información a la Comunidad

Como un eje transversal articulado con todas las áreas del proyecto, este programa promueve un canal permanente de diálogo con la ciudadanía y los actores sociales. Su objetivo es asegurar una atención oportuna ante las intervenciones en el territorio, gestionando de forma asertiva las inquietudes, peticiones y contingencias que puedan presentarse durante el desarrollo constructivo.

- **Reuniones de socialización, comités de participación y otros espacios de dialogo con actores.**

Con el propósito de fomentar un relacionamiento cercano, bidireccional y transparente, se promovieron espacios de participación ciudadana mediante jornadas de socialización, comités de participación y mesas de trabajo con autoridades y líderes comunitarios. Estos entornos de interacción constante facilitan la atención integral de solicitudes, previenen posibles impactos en el entorno y consolidan acuerdos participativos durante la ejecución de las obras.

Tabla 1: Reuniones de socialización, Comités de Participación y otros espacios de dialogo con actores sociales abril a junio de 2026

ÍTEM	ACTIVIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL
JORNADAS	Reuniones Participativas	3	5	8	16	35
	Socializaciones	5	4	7	16	
	COAC	1	1	1	3	
PARTICIPANTES	Reuniones Extraordinarias	21	46	108	175	415
	Socializaciones	69	29	54	152	
	COAC	38	26	24	88	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CONSORCIO TPF - ICEACSA 2026

Mantener canales de interacción constantes con la ciudadanía es indispensable para mitigar los impactos de las obras, responder asertivamente a las expectativas del entorno y legitimar la gestión institucional. La participación de los vecinos y líderes locales no solo previene desacuerdos, sino que convierte a la comunidad en un aliado clave para la sostenibilidad y el buen desarrollo de la infraestructura.

Bajo esta premisa, durante el presente periodo se ejecutaron 35 espacios de diálogo y concertación (reuniones de socialización, Comités de Participación y mesas de trabajo comunitarias), alcanzando una participación activa de 415 ciudadanos. Este balance refleja el compromiso del proyecto con una gestión territorial abierta, incluyente y transparente.

○ Sub-Programa De Divulgación

La producción y entrega de piezas informativas (impresas y digitales) constituye la fase inicial y transversal de la participación ciudadana, garantizando el derecho de la comunidad a una información oportuna, clara y transparente. Este componente comunicativo sensibiliza, educa y prepara a la población del área de influencia para involucrarse de manera activa e informada en los espacios de diálogo, veeduría y control social del proyecto.

Tabla 2: Divulgación por medio de piezas informativas, radiales y redes sociales

ÍTEM	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL
Piezas Informativas	360	2.364	1.515	4.239	4.306
Cuñas Radiales	9	16	16	41	
Publicaciones en Redes Sociales	8	10	8	26	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CONSORCIO TPF - ICEACSA 2026

Durante el trimestre, la implementación de la estrategia de divulgación registró un total de 4.306 acciones de comunicación, distribuidas en la entrega de piezas informativas, la emisión de cuñas radiales y la difusión de contenidos en redes sociales.

Esta estrategia multicanal garantizó una cobertura amplia, continua y oportuna en el área de influencia del proyecto. Al combinar medios pedagógicos tradicionales y plataformas digitales, se aseguró que la ciudadanía contara con la información necesaria sobre los avances de obra y medidas preventivas, consolidando así la base informativa que habilita una participación ciudadana consciente, transparente y activa en el territorio.

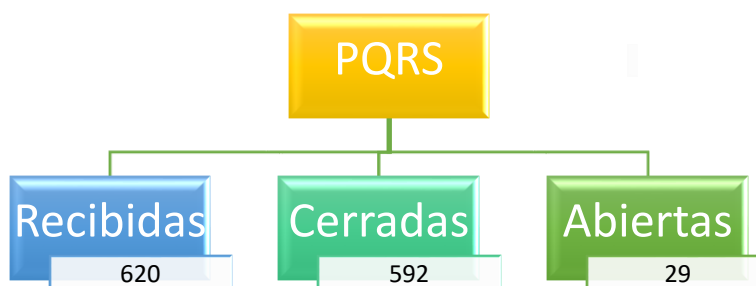
5.1.1.3. Atención y Participación Ciudadana

El objetivo de este programa es garantizar a la comunidad espacios de participación y establecer canales de comunicación efectivos que permitan atender sus inquietudes sobre la ejecución de las obras y además a través de su apropiación generar la sostenibilidad del proyecto.

○ Requerimientos Ciudadanos

Para el trimestre reportado, de acuerdo con la información suministrada por la Interventoría del proyecto, el Consorcio Vial de Soacha gestionó las PQRS con los siguientes resultados registrados en la tabla a continuación:

Tabla 3. Reporte de PQRS del Trimestre



Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CONSORCIO TPF - ICEACSA 2026



5.1.1.4. Pedagogía Para La Sostenibilidad Ambiental

Este programa tiene como objetivo, promover la apropiación del proyecto por parte de la comunidad, que garantice el mantenimiento, preservación y cuidado de la infraestructura construida. Durante el periodo reportado se adelantaron las siguientes actividades:

○ Talleres De Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad de las obras de infraestructura de transporte no depende únicamente de su solidez técnica y constructiva, sino también del nivel de apropiación, cuidado y corresponsabilidad que las comunidades desarrollan con su entorno. En este marco, los talleres de sostenibilidad se configuran como un escenario pedagógico y estratégico que convierte la participación ciudadana en una acción consciente, transformadora y de largo plazo.

A través de estos espacios educativos, la participación deja de ser únicamente un canal informativo para transformarse en un proceso de empoderamiento comunitario. En ellos se promueve el diálogo de saberes sobre el cuidado ambiental, la protección del espacio público, el manejo del entorno y la convivencia armónica con los nuevos sistemas de transporte. De esta manera, los talleres fortalecen el tejido social, reducen los impactos ambientales negativos y convierten a los habitantes del área de influencia en guardianes y promotores activos de las obras que transforman su territorio.

Tabla 4: Talleres de Sostenibilidad del periodo

ÍTEM	TEMÁTICA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	TOTAL
JORNADAS	Actores viales, seguridad vial y señales de tránsito	2	0	0	2	3
	Actores viales, seguridad vial y cultura ciudadana	0	0	1	1	
PARTICIPANTES	Actores viales, seguridad vial y señales de tránsito	74	0	0	74	152
	Actores viales, seguridad vial y cultura ciudadana	0	0	78	78	

Fuente: Informes UMUS mensuales Interventoría CONSORCIO TPF - ICEACSA 2026

5.1.2. Contrato No. 061-EFR-2019

Con la finalización oficial de la etapa de construcción del proyecto el 24 de marzo de 2026, concluyó de manera progresiva la ejecución de las obligaciones y programas de mitigación del Apéndice E.

En virtud de esta transición hacia la etapa de garantía y nivel de servicio, se definen los siguientes lineamientos:

- Finalización de Reportes Mensuales: Al haberse culminado la fase física de obra y los componentes contractuales de mitigación, se da por cerrada la entrega periódica de informes mensuales de Gestión Social.
- Continuidad de los Canales de Atención Ciudadana: La Empresa Férrea Regional (EFR S.A.S.), con el acompañamiento de la Interventoría y el Contratista, mantendrá activos los canales institucionales (línea telefónica, correo electrónico y plataformas digitales). Esto asegurará la trazabilidad, gestión y respuesta oportuna a los compromisos sociales remanentes y a cualquier requerimiento puntual de la comunidad.
- Conclusión de Espacios Participativos Grupales: Teniendo en cuenta que la culminación de la obra implica el cese de los impactos físicos, viales e infraestructura directos en el territorio, se da por finalizada la convocatoria a espacios participativos masivos o colectivos (reuniones de socialización, talleres y sesiones de comités). La interacción comunitaria se canalizará de manera exclusiva e individualizada a través de los medios formales de atención habilitados.



5.1.1 Contrato No. 061-EFR-2019:

5.1.2 Proyecto Regiotram de Occidente

5.1.2.1 Contrato Concesión No. 001-EFR-2020

En el presente reporte se relacionan de manera general las actividades de gestión social que se desarrollan en el marco del proyecto Regiotram de Occidente.

Durante el segundo trimestre de 2026 se continuaron las actividades planteadas en el Plan de Gestión Social, encaminadas a fortalecer las organizaciones sociales, fomentar los diálogos ciudadanos y el control social, así como promover el cambio de hábitos en la relación con el sistema férreo.

A continuación, se relacionan las actividades por cada uno de los componentes

5.1.2.2 PROGRAMA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

En el marco del Programa de Participación Comunitaria, se desarrollan espacios de relacionamiento con las comunidades, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas, entidades distritales, municipales y demás grupos de interés, con el propósito de brindar información sobre el Proyecto Regiotram de Occidente, sus características técnicas, avances, así como los aspectos sociales y ambientales asociados a su desarrollo.

Durante el segundo semestre de 2026 se dio continuidad a la implementación de la estrategia de participación comunitaria mediante la realización de reuniones, mesas de trabajo y jornadas de socialización con la comunidad, organizaciones sociales, veedurías y entidades territoriales, promoviendo espacios de información, diálogo y participación alrededor del proyecto.

En este periodo se fortalecieron los procesos de relacionamiento con las veedurías ciudadanas y la comunidad en general, se realizaron mesas de trabajo con comunidades de los municipios de Madrid y Funza, así como reuniones con diferentes grupos de interés, dando continuidad a las actividades contempladas en el Programa de Fortalecimiento Comunitario y consolidando mecanismos de comunicación permanente con los actores sociales del área de influencia del proyecto.

A continuación, se presenta el consolidado del programa de participación, describiendo el Municipio, número de participantes, y el número de jornadas.

○ Reuniones de socialización, y otros espacios de dialogo con actores.

Durante el segundo trimestre de 2026, la Concesionaria consolidó los mecanismos de participación ciudadana como una herramienta fundamental para fortalecer el relacionamiento con las comunidades del área de influencia del Proyecto RegioTram de Occidente, en un contexto caracterizado por el inicio de actividades constructivas de alta

sensibilidad social (Implementación de PMT's de alto impacto, instalación de vigas puente Mosquera, entre otros).

En el período evaluado se desarrollaron 65 jornadas de socialización y diálogo ciudadano, en las que participaron 1.230 ciudadanos, evidenciando un importante nivel de convocatoria y el interés de las comunidades por conocer el avance del proyecto, las intervenciones programadas y las medidas de manejo implementadas durante la ejecución de las obras.

El alto número de espacios desarrollados responde a la necesidad de mantener una comunicación permanente con la ciudadanía, especialmente en aquellos sectores donde iniciaron frentes de obra, se implementaron Planes de Manejo de Tránsito (PMT) o se presentaron intervenciones que modificaron temporalmente las condiciones habituales de movilidad y acceso. En este sentido, las socializaciones trascendieron el cumplimiento de una obligación contractual, convirtiéndose en un mecanismo preventivo para la gestión de impactos sociales, la atención oportuna de inquietudes y la construcción de confianza entre el proyecto y la comunidad.

En términos territoriales, las actividades se ejecutaron en los municipios de Facatativá, Madrid, Mosquera, Funza y Bogotá, priorizando los sectores con mayor intensidad de intervención constructiva. Bogotá registró la mayor asistencia acumulada, con 341 participantes, situación coherente con el volumen de obras y la densidad poblacional presente en el corredor urbano del proyecto.

De manera complementaria, durante el trimestre se realizaron seis (6) sesiones de los Comités de Participación Ciudadana, con la vinculación de 86 actores sociales e institucionales, consolidando estos espacios como instancias de seguimiento, diálogo y control social. A través de estos comités fue posible socializar el avance del proyecto, realizar seguimiento a los compromisos adquiridos, canalizar observaciones de la comunidad y fortalecer la articulación con líderes comunitarios, autoridades locales y demás actores estratégicos.

Si bien durante el segundo trimestre se observó una disminución en algunas actividades de carácter pedagógico contempladas en otros programas del Plan de Gestión Social, esta situación obedeció a la priorización de la gestión social directamente asociada al acompañamiento de las obras. En consecuencia, el equipo social concentró sus esfuerzos en la ejecución de actividades de información, atención ciudadana, acompañamiento a frentes de obra, implementación de PMT, recorridos territoriales y resolución de situaciones derivadas del inicio de las actividades constructivas, garantizando una presencia institucional permanente en el territorio.

En términos generales, los resultados alcanzados reflejan una estrategia de participación ciudadana dinámica y adaptativa, orientada a responder a las necesidades propias de la fase de construcción, fortalecer los canales de comunicación con las comunidades y contribuir a la prevención y gestión oportuna de los impactos sociales asociados al desarrollo del Proyecto RegioTram de Occidente.



Tabla XXX: Reuniones de socialización y otros espacios de diálogo con actores sociales abril a junio de 2026

Item	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	TOTAL	TOTAL
Jornadas	Abril	4	4	1	1	12	22	65
	Mayo	5	3	3	1	6	18	
	Junio	3	6	10	2	4	25	
Participantes	Abril	110	83	35	19	209	456	1230
	Mayo	154	29	71	3	89	346	
	Junio	60	107	171	47	43	428	

Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO

○ **Comités de participación**

Los Comités de participación constituyen el un gran escenario de participación y el mecanismo equivalente de control social promovido por el Proyecto Regiotram de Occidente, mediante el cual se propicia un diálogo permanente, transparente y constructivo con la ciudadanía organizada. Estos espacios permiten socializar los avances del proyecto, atender inquietudes, fortalecer el acceso a la información y facilitar el seguimiento ciudadano a la ejecución de las obras, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y la corresponsabilidad entre la comunidad y el proyecto.

Durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron seis (6) Comités de Veedurías, con una participación acumulada de 86 asistentes, evidenciando un comportamiento dinámico acorde con la programación de las actividades y las necesidades de relacionamiento en cada uno de los territorios del área de influencia.

En abril se llevó a cabo un (1) comité en Bogotá, con la asistencia de 25 participantes, consolidando un espacio de intercambio de información sobre los avances del proyecto y de atención a las inquietudes planteadas por los representantes de la ciudadanía.

En mayo se realizó un (1) comité en el municipio de Mosquera, con la participación de 6 asistentes. Aunque se observa una menor asistencia respecto al mes anterior, este comportamiento obedece a la realización de una sesión focalizada con actores específicos del ejercicio de control social en el municipio.

Por su parte, junio concentró la mayor actividad del trimestre, con la realización de cuatro (4) comités en los municipios de Facatativá, Madrid, Funza y Bogotá, en los cuales participaron 55 personas. Este incremento refleja el fortalecimiento de la estrategia de relacionamiento territorial y la ampliación de los espacios de participación ciudadana conforme al avance del proyecto.

En términos generales, el comportamiento mensual evidencia que la realización de los Comités de Veedurías responde a la dinámica de ejecución del proyecto y a las necesidades de información y seguimiento de las comunidades, más que a una distribución



homogénea durante el periodo. La concentración de actividades en junio permitió ampliar la cobertura territorial del mecanismo de control social, fortaleciendo la interlocución con las veedurías ciudadanas, promoviendo el acceso oportuno a la información y consolidando espacios de *participación que contribuyen a la transparencia y al adecuado desarrollo del Proyecto Regiotram de Occidente*.

Tabla XXX: Comités de Participación y otros espacios de diálogo con actores sociales abril a junio de 2026

Item	Periodo	Facatativá	Madrid	Mooquera	Funza	Bogotá	TOTAL	TOTAL
Jornadas	Abril	0	0	0	0	1	1	6
	Mayo	0	0	1	0		1	
	Junio	1	1	0	1	1	4	
Participantes	Abril	0	0	0	0	25	25	86
	Mayo	0	0	6	0		6	
	Junio	28	12	0	5	10	55	

Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO

○ Tardes de café

Durante el segundo trimestre de 2026, la estrategia Tardes de Café continuó consolidándose como un espacio de diálogo cercano con el sector productivo y los diferentes grupos de interés del Proyecto RegioTram de Occidente. Este mecanismo permitió fortalecer las relaciones institucionales, socializar el avance de las obras, resolver inquietudes y generar escenarios de interlocución directa con comerciantes, empresarios y actores económicos del área de influencia.

Durante el trimestre se realizaron siete (7) jornadas, con la participación de 135 asistentes, consolidando este espacio como una estrategia complementaria de relacionamiento y comunicación territorial.

El comportamiento mensual refleja una ejecución diferenciada de acuerdo con las necesidades del proyecto. En abril no se realizaron jornadas de Tardes de Café, debido a que el equipo social concentró sus esfuerzos en el acompañamiento al inicio de actividades constructivas y en la gestión social requerida para la implementación de nuevos frentes de obra. En este periodo se priorizaron actividades de atención a la comunidad, acompañamiento a los Planes de Manejo de Tránsito (PMT), recorridos territoriales y atención de requerimientos ciudadanos, lo que implicó reprogramar este espacio de participación para los meses siguientes.

En mayo se desarrolló el mayor despliegue de la estrategia, con cuatro (4) jornadas realizadas en Facatativá, Madrid, Mosquera y Funza, alcanzando 89 participantes, equivalentes al 66 % del total de asistentes del trimestre. La realización de una jornada en cada municipio permitió fortalecer el relacionamiento con el sector productivo regional, generando espacios de diálogo sobre el avance del proyecto, las intervenciones

programadas y las medidas implementadas para la gestión de impactos durante la fase de construcción.

Durante junio se realizaron tres (3) jornadas en Bogotá, con la participación de 46 asistentes. Estas actividades respondieron a la necesidad de fortalecer el relacionamiento con los actores económicos del corredor urbano, donde el avance de las obras demandó una mayor presencia institucional y una estrategia de comunicación focalizada en los sectores con mayor nivel de intervención.

Desde la perspectiva territorial, la estrategia evidenció una transición entre un enfoque regional y uno metropolitano. Mientras que en mayo se priorizó la cobertura de los municipios de la Sabana Occidente, en junio las jornadas se concentraron en Bogotá, atendiendo las necesidades de información y acompañamiento derivadas del desarrollo de las obras en el tramo urbano del proyecto.

Es importante señalar que el comportamiento del programa durante el segundo trimestre estuvo directamente influenciado por el inicio de la fase constructiva. La necesidad de fortalecer la gestión social en obra implicó una redistribución de los recursos operativos del equipo social, priorizando el acompañamiento permanente a las comunidades y a los sectores directamente impactados por las intervenciones. No obstante, la estrategia Tardes de Café mantuvo su implementación, adaptando su programación a la dinámica del proyecto y focalizando las jornadas en los territorios con mayor necesidad de interlocución.

En términos generales, los resultados obtenidos demuestran que Tardes de Café continúa siendo un mecanismo efectivo para fortalecer el relacionamiento con el sector productivo y promover espacios de comunicación directa con los actores estratégicos del territorio. Aunque la ejecución se concentró en los meses de mayo y junio, el programa logró una amplia cobertura territorial, una participación significativa y una adecuada articulación con las necesidades propias de la fase de construcción, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza, la transparencia y la gestión preventiva de los impactos sociales asociados al Proyecto RegioTram de Occidente.

Tabla XXX. Participación comunitaria- tardes de café, Proyecto Regiotram – trimestre abril a junio de 2026

Tardes de Café	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Abril	0	0	0	0	0	0	7
	Mayo	1	1	1	1	0	4	
	Junio	0	0	0	0	3	3	
Participantes	Abril	0	0	0	0	0	0	135
	Mayo	27	14	20	28		89	
	Junio	0	0	0	0	46	46	

Fuente: Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO



- **Fortalecimiento organizaciones sociales**

Durante el segundo trimestre de 2026, la Concesionaria desarrolló el componente de Capacitación a Organizaciones Sociales como parte de las estrategias de fortalecimiento de capacidades y promoción de la participación ciudadana establecidas en el Plan de Gestión Social. En el período evaluado se realizaron siete (7) jornadas de formación, con la participación de 115 representantes de organizaciones sociales de los municipios y localidades del área de influencia del Proyecto RegioTram de Occidente.

La ejecución de las actividades presentó un comportamiento diferenciado a lo largo del trimestre. En abril se realizó una (1) jornada en Bogotá, con la participación de 10 asistentes, correspondiente al desarrollo de actividades programadas antes del inicio de las intervenciones constructivas de mayor impacto.

Durante mayo se concentró la mayor ejecución del programa, con cuatro (4) jornadas desarrolladas en Facatativá, Madrid, Mosquera y Funza, alcanzando 90 participantes, lo que representa aproximadamente el 78 % del total de asistentes del trimestre. Este comportamiento respondió a la articulación del proyecto con las actividades del Mes de la Descentralización Social, escenario que permitió ampliar la cobertura territorial y fortalecer el relacionamiento con organizaciones comunitarias y actores sociales en diferentes municipios del corredor férreo.

En junio se realizaron dos (2) jornadas en Bogotá, con una participación de 15 asistentes. Aunque el número de participantes fue inferior al registrado en mayo, estas actividades estuvieron dirigidas a organizaciones con incidencia directa en los sectores donde iniciaron nuevos frentes de obra, privilegiando espacios de diálogo técnico y acompañamiento sobre las intervenciones en ejecución.

En términos generales, la distribución de las jornadas evidencia que el programa mantuvo su ejecución durante el trimestre; sin embargo, la intensidad de las actividades estuvo condicionada por el inicio de la fase constructiva del proyecto. El fortalecimiento de la gestión social en obra, la atención permanente a las comunidades, el acompañamiento a la implementación de los Planes de Manejo de Tránsito (PMT), la gestión de inquietudes ciudadanas y la presencia institucional en los frentes de intervención demandaron una redistribución de la capacidad operativa del equipo social, priorizando acciones directamente asociadas al desarrollo de las obras.

No obstante, las jornadas de formación realizadas permitieron fortalecer las capacidades de las organizaciones sociales en temas relacionados con el proyecto, promover el conocimiento sobre los mecanismos de participación ciudadana, facilitar el acceso a información oficial y consolidar espacios de interlocución con líderes comunitarios y organizaciones del territorio. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del tejido social y favorecen una participación informada y corresponsable durante la fase de construcción del RegioTram de Occidente.

En consecuencia, los resultados del trimestre reflejan que, si bien el número de jornadas fue inferior al de otros programas de participación, las actividades desarrolladas estuvieron estratégicamente orientadas a los territorios y actores con mayor incidencia en la ejecución



del proyecto, privilegiando la calidad de los procesos de formación y su articulación con las necesidades generadas por el avance de las obras.

Tabla XXX: Participación comunitaria, fortalecimiento a organizaciones sociales, Proyecto Regiotram – trimestre abril a junio de 2026

Capacitación a organizaciones sociales	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Abril	0	0	0	0	1	1	7
	Mayo	1	1	1	1	0	4	
	Junio	0	0	0	0	2	2	
Participantes	Abril	0	0	0	0	10	10	115
	Mayo	8	48	11	23	0	90	
	Junio	0	0	0	0	15	15	

Fuente: Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO

○ **Capacitaciones en seguridad vial ferroviaria**

Durante el segundo trimestre de 2026, la Concesionaria continuó implementando el programa de Seguridad Vial Ferroviaria, orientado a promover comportamientos seguros y fortalecer la cultura de prevención entre los diferentes actores del área de influencia del Proyecto RegioTram de Occidente.

En el período comprendido entre abril y junio se realizaron siete (7) jornadas de sensibilización, alcanzando un total de 153 personas sensibilizadas en los municipios y localidades donde avanzan las actividades constructivas. Las jornadas estuvieron enfocadas en divulgar medidas de autocuidado, normas de comportamiento seguro en el entorno ferroviario, prevención de incidentes y recomendaciones relacionadas con las modificaciones temporales de la movilidad derivadas de la ejecución de las obras.

La ejecución de las actividades presentó un comportamiento diferenciado durante el trimestre. En abril se desarrollaron dos (2) jornadas, realizadas en Madrid y Bogotá, con una participación de 65 personas, constituyéndose en el inicio de la estrategia de sensibilización para acompañar la puesta en marcha de nuevos frentes de obra.

Durante mayo se concentró la mayor cobertura territorial del programa, con cuatro (4) jornadas desarrolladas en Facatativá, Madrid, Mosquera y Funza, alcanzando 61 participantes. Este comportamiento evidencia la ampliación de la estrategia preventiva hacia los diferentes municipios del corredor férreo, priorizando aquellos sectores donde comenzaron intervenciones que requerían fortalecer la información y la cultura de seguridad entre la comunidad.



En junio se realizó una (1) jornada en Bogotá, con la participación de 27 personas. Aunque el número de actividades fue menor, la jornada estuvo dirigida a comunidades directamente relacionadas con las intervenciones constructivas en ejecución, reforzando las medidas de prevención y el adecuado comportamiento frente a los cambios operacionales y de movilidad generados por las obras.

Desde el punto de vista territorial, Bogotá y Madrid concentraron el mayor alcance del programa durante el trimestre, situación consistente con la intensidad de las intervenciones constructivas y el mayor flujo de población en estos sectores. No obstante, la incorporación de actividades en Facatativá, Mosquera y Funza permitió ampliar la cobertura del programa y fortalecer la estrategia preventiva a lo largo del corredor del proyecto.

Es importante señalar que, durante el segundo trimestre, el inicio de actividades constructivas de mayor complejidad requirió una presencia permanente del equipo social en los frentes de obra, priorizando el acompañamiento a la implementación de los Planes de Manejo de Tránsito (PMT), la atención a la comunidad y la gestión social en campo. En este contexto, las jornadas de Seguridad Vial Ferroviaria fueron focalizadas en los sectores con mayor exposición al riesgo, privilegiando la pertinencia de las intervenciones sobre el incremento del número de actividades.

En términos generales, los resultados evidencian que el programa mantuvo un enfoque preventivo y territorial, contribuyendo a fortalecer la cultura de seguridad vial ferroviaria entre las comunidades y apoyando la gestión integral de los riesgos asociados al desarrollo de las obras. Las actividades desarrolladas complementaron las acciones de gestión social implementadas durante la fase de construcción, favoreciendo una interacción más segura entre la ciudadanía y el proyecto.

Tabla 5: número capacitación en seguridad vial ferroviaria, Proyecto Regiotram – trimestre abril a junio de 2026

Seguridad vial Ferroviaria	Periodo	Facatativá	Madrid	Mosquera	Funza	Bogotá	Subtotal	Total
Jornadas	Abril	0	1	0	0	1	2	7
	Mayo	1	1	1	1	0	4	
	Junio	0	0	0	0	1	1	
Participantes	Abril	0	15	0	0	50	65	153
	Mayo	26	8	8	19	0	61	
	Junio	0	0	0	0	27	27	

Fuente: Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO

5.1.2.3 Programa de Atención a la Comunidad

A través de las oficinas fijas y los canales de comunicación dispuestos por el proyecto, el concesionario recibe y gestiona las diversas solicitudes e inquietudes de la comunidad, es importante resaltar que se utiliza el WhatsApp y las redes sociales como medios de comunicación e información con las comunidades.

Con el fin de dar respuesta de manera ágil y oportuna a las peticiones de los ciudadanos, el Concesionario, ha definido y presentado la siguiente clasificación:

Atenciones ciudadanas: son aquellas que requieren de información laboral, comercial avance de obra (solicitud de información, solicitud de copias, consultas).

PQRS: Son quejas (protesta, censura, descontento, inconformidad), reclamos (exige o demanda ante la entidad una solución) y sugerencias (propuesta de mejora del servicio o gestión).

A continuación, se presentan el análisis del comportamiento de PQR's del segundo trimestre de 2026

Tabla 6. Consolidada de PQRS-Regiotram abril a junio de 2026

Mes	PQR's Recibidas	Cerradas en junio	Abiertas /en seguimiento a 30/06/2026
Abril	22	22	0
Mayo	25	16	0
Junio	19	3	16
Acumulado Proyecto	658	642	16

Fuente: Informes UMUS 70, 71 y 72 CFRO y CIRO

Durante el segundo trimestre de 2026, la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) se consolidó como uno de los principales mecanismos de atención y relacionamiento con la ciudadanía, permitiendo canalizar oportunamente las solicitudes derivadas del inicio y avance de las actividades constructivas del Proyecto RegioTram de Occidente.

En el período comprendido entre abril y junio se recibieron 66 PQR's, de las cuales 50 fueron cerradas durante el mismo trimestre, alcanzando una efectividad del 75,8 % en la atención de las solicitudes radicadas en el periodo. Las 16 PQR's restantes continuaban en trámite al cierre de junio, dentro de los tiempos establecidos para su atención y conforme a los procedimientos definidos por el Sistema de Atención al Ciudadano.

El comportamiento mensual evidencia una dinámica asociada al desarrollo progresivo de las obras:

- Abril registró 22 PQR's, logrando el cierre del 100 % de los casos recibidos durante el mismo mes, lo que demuestra una alta capacidad de respuesta institucional y una gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas.
- Mayo presentó el mayor volumen de radicaciones del trimestre, con 25 PQR's, comportamiento consistente con el incremento de las actividades constructivas y la implementación de nuevos frentes de obra. La totalidad de estas solicitudes fue atendida y resuelta durante junio, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- Junio recibió 19 nuevas PQR's, de las cuales 3 fueron cerradas dentro del mismo mes y 16 permanecían en proceso de análisis y gestión al cierre del trimestre. Esta situación obedece a que las solicitudes fueron radicadas recientemente y se encontraban dentro de los términos legales y contractuales para su atención, por lo que no representa un rezago en la gestión del proyecto.

Desde una perspectiva operativa, el comportamiento observado refleja la capacidad del proyecto para adaptarse al incremento de las demandas ciudadanas propias de la fase de construcción. El mayor número de requerimientos registrado en mayo coincide con el inicio de actividades de obra de mayor sensibilidad social, las cuales incrementaron la necesidad de información relacionada con movilidad, accesos, cronogramas constructivos, manejo de impactos y medidas implementadas por la Concesionaria.

A corte del 30 de junio de 2026, el histórico del proyecto registra 658 PQR's recibidas, de las cuales 642 han sido cerradas, equivalente a un 97,6 % de efectividad acumulada, permaneciendo únicamente 16 casos en gestión, que representan el 2,4 % del total histórico. Este indicador evidencia una gestión eficiente del sistema de atención a la ciudadanía y un adecuado seguimiento a los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre demuestran que, pese al incremento de la interacción con las comunidades derivado del avance de las obras, la Concesionaria mantuvo un alto nivel de desempeño en la atención de PQR's. La articulación entre los equipos de gestión social, construcción, interventoría y atención al ciudadano permitió brindar respuestas oportunas, fortalecer la confianza de la comunidad y garantizar el cumplimiento de los estándares de atención establecidos para el Proyecto RegioTram de Occidente.

6. ESTRATEGIA CULTURA REGIO

Durante el segundo trimestre de 2026 se desarrollaron 137 actividades en territorio, 3 actividades de formación intrainstitucional o campañas internas y 57 jornadas de recorridos guiados en RegioLAB, alcanzando la vinculación total de 6.426 participantes, con mayor participación comunitaria en los municipios de Facatativá y Madrid. Entre los principales logros del período se destaca la vinculación de más de 1.600 niños, niñas, adolescentes, motociclistas, ciclistas, usuarios de patinetas y peatones residentes de los municipios del área de influencia del RegioTram de Occidente en actividades de promoción de la movilidad segura en alianza con la Agencia Nacional de Seguridad Vial y las Alcaldías municipales;



se realizó la formación de 58 nuevos Embajadores Regio, quienes se prepararon para promover las acciones de cultura ciudadana en sus comunidades; y la participación de 708 residentes, vecinos y visitantes de Cundinamarca en recorridos guiados a RegioLAB, incluyendo grupos programados de personas mayores de los municipios de Funza y Mosquera y personas con discapacidad de Madrid y la localidad de Puente Aranda.

7. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF

El adecuado seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Empresa Férrea Regional S.A.S. es un mecanismo esencial para garantizar la mejora continua de los servicios prestados, asegurar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y promover la transparencia en la gestión pública. Este proceso no solo permite identificar áreas de mejora y corregir deficiencias en los servicios, sino que también refuerza la confianza de la comunidad en las instituciones del Estado.

Asimismo, el seguimiento de las PQRSDF ayuda a las entidades a cumplir con las normativas legales que regulan el derecho de los ciudadanos a presentar estas solicitudes, como lo establece la Ley 1755 de 2015 en Colombia, que establece los procedimientos y plazos para atender estas inquietudes. Este informe detalla la importancia de llevar a cabo un seguimiento riguroso a las PQRSDF, con el fin de garantizar una gestión más eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.

7.2. PQRSDF RADICADAS

A través del proceso de Servicio al Ciudadano, se lleva a cabo una verificación de las PQRSDF radicadas en la entidad desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de la vigencia 2026, es decir, el segundo trimestre del año 2026. Con el objetivo de identificar la gestión oportuna de las PQRSDF radicas, las dependencias responsables de la gestión y las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, así como analizar las causas que los motivaron. Cabe destacar que, para este análisis, se utilizan como insumo el reporte de Excel del Sistema de Gestión Documental ORFEO y verificando cada uno de los radicados en este aplicativo.

Este proceso se encuentra bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana a partir del Acuerdo N° 025 de 2025 “Por el cual se



actualiza la Organización Interna de la Empresa Férrea Regional S.A.S se modifican funciones y sus Dependencias y se dictan otras disposiciones”.

7.2.1. Segundo trimestre de la vigencia 2026

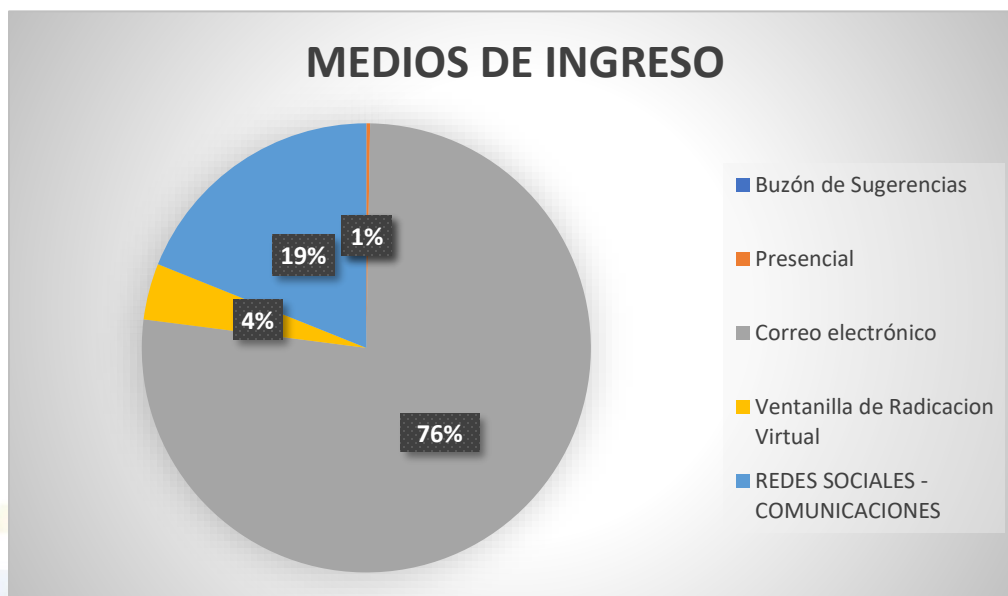


Ilustración 1. Medios de ingreso de las PQRSDF

La revisión se basó en el reporte exportado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, incorporando el reporte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana, relacionadas las PQRSDF que se recibieron a través de las redes sociales oficiales de la Empresa. En total, se analizaron 370 registros, con los resultados anteriores, se identificó que el canal con mayor uso para la radicación de PQRSDF durante el segundo trimestre de 2026 fue el correo de correspondencia institucional, con 284 registros, lo que equivale al 76% del total, la ventanilla de radicación virtual, con 15 registros (4%), Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo esta herramienta virtual, con el fin de facilitar el acceso, agilizar los tiempos de respuesta y optimizar la trazabilidad de los trámites, para este trimestre se evidencia una radicación de forma presencia (1) registro (1%). Por su parte, las redes sociales oficiales, con 70 solicitud reportada (19%), se posicionan como un canal complementario y estratégico para la difusión de información sobre los avances de los proyectos. Además, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana, se pueden promover espacios de orientación a la ciudadanía sobre los canales oficiales y

brindar información general sobre la gestión de la Empresa Férrea Regional, fortaleciendo así la relación institucional con la comunidad.

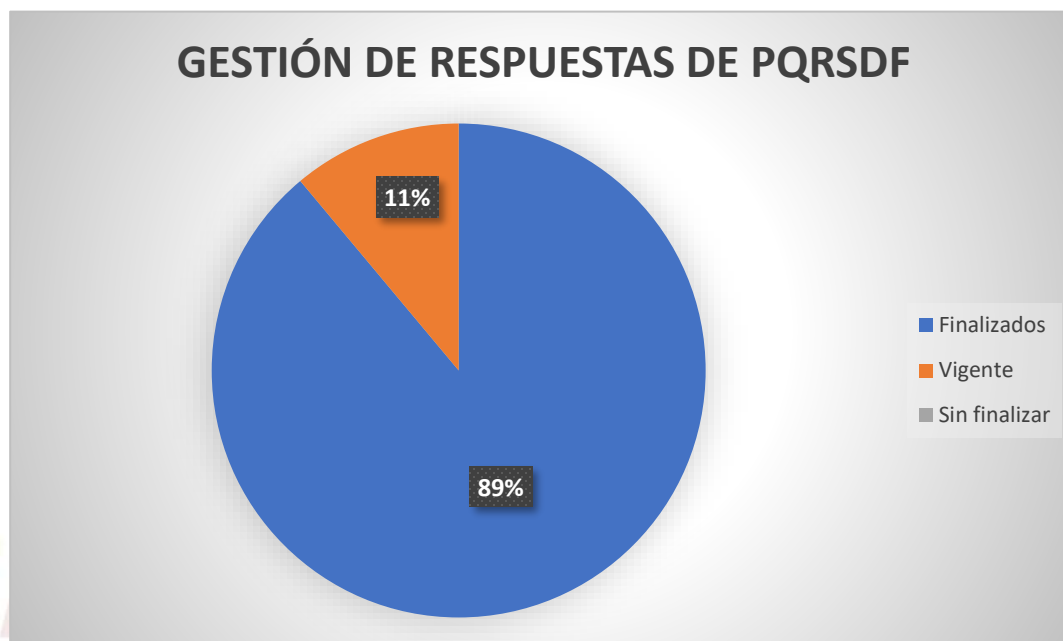


Ilustración 2. Gestión Oportuna de Respuestas de PQRSDF

En el proceso de revisión se evidenció que el 89% de las PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de 2026 fueron gestionadas y respondidas dentro del plazo legal establecido 329, lo cual refleja un desempeño favorable en la atención oportuna al ciudadano. Sin embargo. Así mismo, se identificó que un 11% de solicitudes que aún se encuentran vigentes 41, dentro del término legal, por lo que se requiere atención continua para evitar rezagos en la gestión y asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Dependencia	Total	% Oportuna	% Vigente	% Vencida sin respuesta
Dirección Administrativa y Financiera	21	19	2	0
Dirección de Estructuración Financiera	3	2	1	0

<i>Dirección de Gestión Contractual de Proyectos</i>	5	3	2	0
<i>Dirección Técnica</i>	55	50	5	0
<i>Gerencia General</i>	42	37	5	0
<i>Sub-Gerencia</i>	1	1	0	0
<i>Oficina de control interno</i>	0	0	0	0
<i>Oficina Asesora de Planeación Institucional</i>	1	1	0	0
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	2	2	0	0
<i>Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana</i>	76	74	0	0
<i>Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno</i>	67	60	7	0
<i>Subdirección de Proyectos Especiales</i>	32	28	4	0
<i>Oficina de Riesgos</i>	0	0	0	0
<i>Subdirección de Proyectos Férreos</i>	67	54	13	0

Tabla 10. Gestión de PQRSDf por dependencias en el primer trimestre

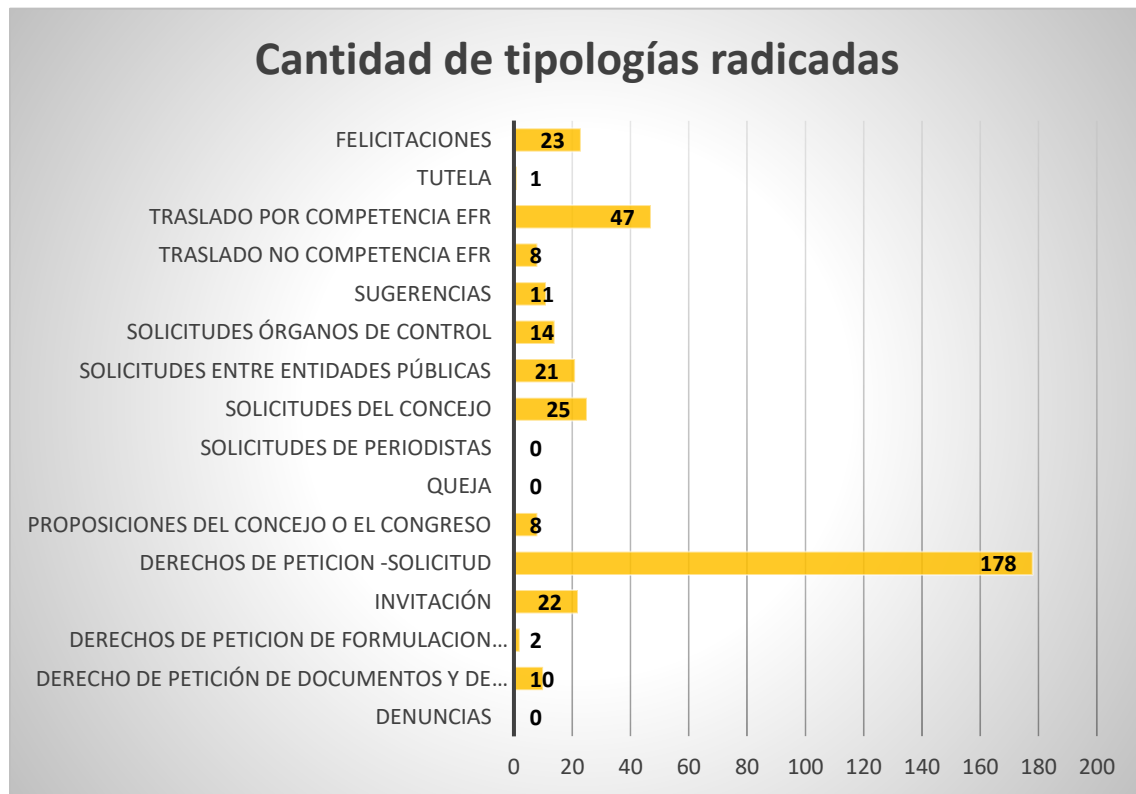
Las dependencias con 100% de cumplimiento en la respuesta oportuna son: Sub-Gerencia, Oficina Asesora de Planeación Institucional, la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana. Se puede destacar el desempeño de las diferentes áreas en sus respuestas oportunas la Dirección Administrativa y financiera, Dirección Técnica, Subdirección de Proyectos Especiales.

En contraste, la Subdirección de Proyectos Férreos y Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno que gestionaron el mayor volumen de casos (67), reporta en



respuesta oportuna lo siguiente, la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno 90% de respuestas oportunas y la Subdirección de Proyectos Férreos 87%, para este segundo trimestre no se encuentre ninguna respuesta vencida o sin respuesta.

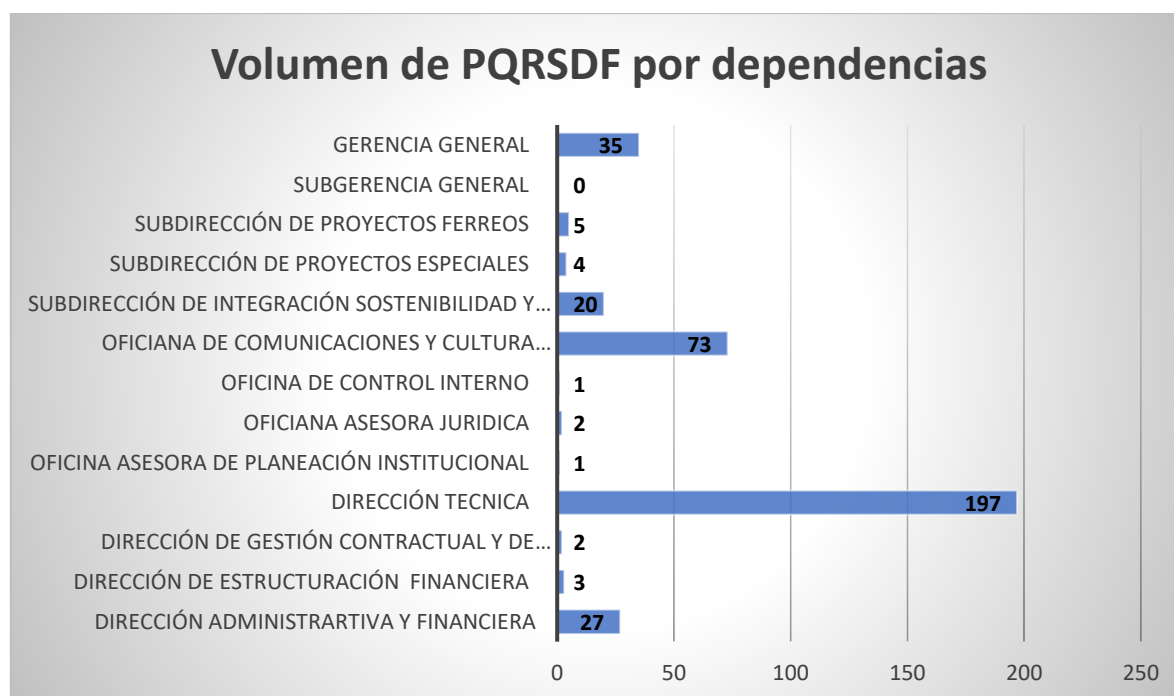
Ilustración 3. Cantidad de tipologías radicadas



Asimismo, al analizar la cantidad de PQRSDF recibidas según su tipología durante el segundo trimestre de 2026, se identifica que la categoría más frecuente corresponde a los derechos de petición de carácter general o particular, con 178 registros, lo que representa el 48.11% del total. Esta tendencia evidencia un alto interés ciudadano en acceder a información institucional o solicitar actuaciones específicas a la Empresa Férrea Regional S.A.S. En menor proporción se encuentran los traslados por competencia (47 registros) con un 12.70%, las solicitudes del concejo con (25 registros) con un 6.76% y las felicitaciones con un 23 registros con un 6.22%, se evidencia que se encuentran tipologías como solicitudes entre entidades públicas (21 registros) con un 5.68%, solicitudes órganos de control (14 registros) con 3.78%, Por su parte, los derechos de petición de documentos y de información un 2.70% (10 registros), las sugerencias un 2.97% (11 registros), las

invitaciones con un 5.95% (22 registros), proposiciones de concejo o el congreso con un 2.16% (8 registros), derechos de petición de formulación consulta 0.54% (2 registros), traslados no competencia 2.16% (8 registros), y con un solo registro la tutela 0.27%. Adicionalmente, se identificaron que entes de control, entidades públicas, congreso de la república y asamblea departamental, lo que resalta la interacción institucional en el marco de la transparencia.

Ilustración 4. Volumen de PQRSDf por dependencias



Finalmente, durante el segundo trimestre de 2026, la Dirección Técnica concentró el mayor volumen de PQRSDf, con 197 del total verificado. Le siguió la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana con 73, seguido la Gerencia General con 35, Dirección Administrativa y Financiera con 27, seguido la Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno con 20, reflejando un alto nivel de interacción ciudadana en temas relacionados con sostenibilidad, entorno y ejecución de obras férreas. La Subdirección de proyectos férreos con 5, la Subdirección de Proyectos Especiales con 4, la Dirección de Estructuración Financiera 3, La Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Gestión Contractual y de Proyectos con 2 y por último la Oficina Asesora de Planeación Institucional y la Oficina de Control Interno con 1. Esta distribución permite identificar las dependencias

con mayor carga operativa en la gestión de PQRSDF, información clave para orientar acciones de mejora y fortalecer la capacidad institucional de respuesta.

Cabe resaltar que, durante la revisión, se evidenció que varias áreas brindan apoyo técnico o conceptual en la elaboración de respuestas, lo que refleja un trabajo articulado y transversal.

8. FORTALEZAS DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con base en el análisis del nivel de satisfacción ciudadana y de la gestión de las PQRSDF durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se identifican aspectos relevantes que permiten destacar los logros del proceso de Servicio al Ciudadano.

- **Alto nivel de satisfacción ciudadana alcanzado:** El indicador de satisfacción ciudadana fue de 4,7%, superando la meta institucional del 4%. Esto demuestra un alto nivel de aceptación frente a la atención brindada.
- **Instrumento de medición actualizado y participativo:** La encuesta fue actualizada en 2024 en colaboración con diversas áreas, garantizando un instrumento más pertinente, accesible y alineado con las necesidades ciudadanas.
- **Atención humanizada y enfoque pedagógico:** La comunidad valoró positivamente la calidad humana de los colaboradores de la Empresa Férrea Regional S.A.S., especialmente del equipo de Cultura Regio, destacando su pedagogía, empatía y cercanía durante las actividades de socialización.
- **Gestión oportuna de la mayoría de las PQRSDF:** El 100% de las solicitudes fueron atendidas de forma oportuna, lo que refleja un alto porcentaje nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- **Canales diversos de recepción de PQRSDF:** Se evidencia una oferta multicanal para la recepción de solicitudes (correo institucional, ventanilla virtual, redes sociales), facilitando el acceso y participación de la ciudadanía.

- **Trabajo articulado entre dependencias:** Las respuestas a PQRSDF reflejan un esfuerzo transversal entre áreas técnicas, operativas y administrativas, lo que fortalece la gestión institucional y mejora la calidad de las respuestas.

9. Aspectos que mejorar del proceso de servicio al ciudadano.

- **Atención a solicitudes en trámite:** El 11% de las solicitudes aún se encuentran en gestión. Es necesario establecer alertas y seguimiento permanente para evitar acumulaciones y garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- **Mejorar el acceso a la información pública:** Algunos ciudadanos manifestaron dificultades para acceder a información oportuna y clara sobre los proyectos. Se deben fortalecer los canales de comunicación e implementar estrategias proactivas de divulgación a través de las redes sociales de la entidad, trabajo que sigue realizando la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Ciudadana.
- **Fortalecer el uso de canales digitales:** Aunque el correo institucional fue el canal más utilizado (76%), la ventanilla virtual solo representó un 4% y 19% por medio de redes sociales. Se deben promover campañas de orientación para incrementar el uso de medios digitales y facilitar la trazabilidad.
- **Capacitación en normatividad y tiempos de respuesta:** Es clave reforzar el conocimiento del marco normativo y de los plazos legales entre los funcionarios responsables de la atención de PQRSDF, con el fin de disminuir respuestas extemporáneas.

10. Conclusión:

Para concluir, el análisis del segundo trimestre de 2026 evidencia un desempeño positivo por parte de la Empresa Férrea Regional S.A.S. en su proceso de Servicio al Ciudadano. El alto nivel de satisfacción reportado por la comunidad, con un indicador del 4,7%, por encima de la meta institucional del 4%, refleja una percepción favorable frente a la atención brindada, destacando el rol del equipo de Cultura Regio en la socialización de los proyectos.

El seguimiento a las PQRSDF permite evidenciar un porcentaje alto de la gestión oportuna y ajustada a la normatividad vigente, aunque persisten oportunidades de mejora, como el fortalecimiento del cumplimiento de los plazos de respuesta y una mayor claridad en la



socialización de los proyectos estratégicos. En este sentido, se resalta también la necesidad de avanzar en la revisión y actualización de la documentación del proceso, con el fin de asegurar su alineación con las dinámicas actuales, optimizar los procedimientos y facilitar el seguimiento y evaluación continua de la gestión.

Es importante reiterar que responder de manera clara, completa y oportuna a las peticiones de la ciudadanía no es solo un compromiso institucional, sino una responsabilidad directa de cada una de las áreas competentes, enmarcada en los principios de transparencia, eficacia y respeto del servicio al ciudadano. La adecuada atención a los requerimientos fortalece la confianza institucional. Estos avances, sumados al fortalecimiento de los canales de atención y los mecanismos de medición, constituyen una base sólida para continuar mejorando la gestión, consolidando una administración cada vez más eficiente y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

